



Relatório

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

2º 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 Abril e Julho, inquéritos de satisfação que tiveram por objectivo obter a opinião dos utilizadores sobre o grau de satisfação e aspectos chave da qualidade do serviço prestado nos seguintes espaços durante o Segundo Trimestre de 2017 (Abril, Maio, Junho): 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 Junho 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 segundo 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 (32)

a) Ementas e Refeições

1.1.1 Relativamente às ementas das sopas

- A maioria dos inquiridos (68,75%) está “Satisfeito” com as ementas das sopas.

1.1.2 Relativamente às ementas de peixe

- A maioria dos inquiridos (81,25%) está “Satisfeito” com as ementas de peixe.

1.1.3 Relativamente às ementas de carne

- A maioria dos inquiridos (71,88%) está “Satisfeito” com as ementas de carne.

1.1.4 Relativamente às ementas do lanche

- A maioria dos inquiridos (90,63%) 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 (96,89%) tem uma opinião geral 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 (53,13%) está “Muito Satisfeito” com o horário do prolongamento.

1.1.7 Relativamente às actividades de prolongamento em tempo lectivo

- A maioria dos inquiridos (87,50%) 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 (90,63%) está “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 (59,38%) está “Satisfeito” com o desempenho e atenção prestada por parte da animadora e auxiliares.

1.2 Centro Escolar de Altura (28)

a) Ementas / Refeições

1.2.1 Relativamente às ementas das sopas

- A maioria dos inquiridos (96,43%) tem uma opinião positiva acerca das ementas de sopas.

1.2.2 Relativamente às ementas de peixe

- A maioria dos inquiridos (53,57%) está "Satisfeito" com as ementas de peixe.

1.2.3 Relativamente às ementas de carne

- A maioria dos inquiridos (92,86%) tem uma opinião positiva acerca das ementas de carne.

1.2.4 Relativamente às ementas do lanche

- A maioria dos inquiridos (53,57%) está "Satisfeito" com as ementas do lanche.

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

- A maioria dos inquiridos (64,29%) está "Muito Satisfeito" com serviço prestado pela animadora e auxiliares durante o acompanhamento no período da refeição.

b) Actividades de prolongamento

1.2.6 Relativamente ao horário do prolongamento

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

1.2.7 Relativamente às actividades de prolongamento em tempo lectivo

- A maioria dos inquiridos (60,71%) 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 (64,29%) 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 (71,43%) 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 Junho 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 segundo trimestre de 2017.

No universo dos 139 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 de peixe

- A maioria dos inquiridos (76,32%) está “Satisfeito” com as ementas de peixe.

2.1.3 Relativamente às ementas de carne

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

2.2 Escola Básica do 1º Ciclo de Altura (93)

a) Ementas / Refeições

2.2.1 Relativamente às ementas das sopas

- A maioria dos inquiridos (51,61%) está "Satisfeito" com as ementas das sopas.

2.2.2 Relativamente às ementas de peixe

- A maioria dos inquiridos (58,06%) tem uma opinião positiva acerca das ementas de peixe.

2.2.3 Relativamente às ementas de carne

- A maioria dos inquiridos (90,32%) tem uma opinião positiva acerca das ementas de carne.

Escola Básica do 1º Ciclo de Odeleite (8)

a) Ementas / Refeições

2.3.1 Relativamente às ementas das sopas

- A maioria dos inquiridos (62,50%) está “Satisfeito” com a ementa das sopas.

2.3.2 Relativamente às ementas de peixe

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

2.3.3 Relativamente às ementas de carne

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

3. Castelo de Castro Marim

O presente questionário, aplicado pela Empresa Municipal de Castro Marim Novbaesuris E.M., S.A ao longo do segundo trimestre de 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 91 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 (58,24%) está “Satisfeito” com o percurso do Castelo.

3.1.2 Limpeza

- A maioria dos inquiridos (51,65%) está “Insatisfeito” com a limpeza do Castelo.

3.1.3 Instalações Sanitárias

- A maioria dos inquiridos (57,14%) está “Satisfeito” com as instalações sanitárias do Castelo.

Sinalética

- A maioria dos inquiridos (58,24%) tem uma opinião positiva acerca da sinalética do Castelo.

3.1.5 Horário

- A maioria dos inquiridos (56,04%) está “Satisfeito” com o horário do Castelo.

3.1.6 Acessibilidades

- A maioria dos inquiridos (69,23%) 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 (57,14%) está “Muito Satisfeito” com o Aspecto Geral da Loja e Bilheteira do Castelo.

3.2.2 Atendimento

- A maioria dos inquiridos (71,43%) está “Muito Satisfeito” com o atendimento na Loja e Bilheteira do Castelo.

3.2.3 Produtos - Variedade

- A maioria dos inquiridos (94,51%) tem uma opinião positiva acerca dos produtos e sua variedade na Loja e Bilheteira do Castelo.

3.3 Museu

3.3.1 Aspecto Geral do Museu

- A maioria dos inquiridos (97,80%) tem uma opinião positiva acerca do Aspecto Geral do Museu.

3.3.2 Informação disponibilizada

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

3.3.3 Conteúdo da exposição

- A maioria dos inquiridos (53,85%) está “Satisfeito” com o conteúdo da exposição.

3.3.4 Vídeo

- A maioria dos inquiridos (50,55%) está “Satisfeito” com o vídeo exibido 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 segundo 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 16 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 (68,75%) está “Muito Satisfeito” com a Qualidade do espaço.

4.2.2 Qualidade dos meios audiovisuais (Filme e Áudio guias)

- A maioria dos inquiridos (75,00%) está “Muito Satisfeito” com a Qualidade dos meios audiovisuais (Filme e Áudio guias).

4.2.3 Higiene e Limpeza

- A maioria dos inquiridos (75,00%) está “Muito Satisfeito” com a Higiene e Limpeza.

4.2.4 Interesse para a visita

- A maioria dos inquiridos (81,25%) está “Muito Satisfeito” com o Interesse para a visita.

4.2.5. Apresentação do(a) funcionário(a)

- A maioria dos inquiridos (87,50%) está “Muito Satisfeito” com a Apresentação do(a) funcionário(a).

4.2.6. Atendimento

- A maioria dos inquiridos (81,25%) está “Muito Satisfeito” com o atendimento.

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 (87,50%) está “Muito Satisfeito” com a Impressão geral.

5. Snack-bar do Centro de Interpretação do Território

O presente questionário, aplicado pela Empresa Municipal de Castro Marim Novbaesuris E.M., S.A. ao longo do segundo trimestre de 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 12 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 (66,67%) está “Muito Satisfeito” com a Qualidade do Espaço.

5.1.2 Qualidade dos Produtos

- A maioria dos inquiridos (91,67%) tem uma opinião positiva acerca da Qualidade dos Produtos.

5.1.3 Relação entre a Qualidade e o Preço do Serviço

- A maioria dos inquiridos (58,33%) 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%) está “Satisfeito” com a variedade dos produtos.

5.1.5 Higiene do Espaço

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

✓

5.1.6 Higiene das Instalações Sanitárias

- A maioria dos inquiridos (75,00%) tem uma opinião positiva acerca da Higiene das Instalações Sanitárias.

5.1.7 Apresentação do(a) Funcionário(a)

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

5.1.8 Atendimento

- A maioria dos inquiridos (91,67%) está “Muito Satisfeito” com o Atendimento.

5.1.9 Impressão Geral

- A maioria dos inquiridos (91,67%) tem uma opinião positiva neste parâmetro.

6. Casa de Odeleite

O presente Inquérito, aplicado pela Empresa Municipal de Castro Marim Novbaesuris E.M., S.A. ao longo do segundo trimestre de 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 3 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 maioria dos inquiridos (66,67%) está “Muito Satisfeito” com o conteúdo da exposição.

6.2.2. Sinalética

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

6.2.3. Domínio e clareza nas explicações

- A totalidade dos inquiridos (100,00%) está “Muito Satisfeito” com o Domínio e clareza nas explicações do espaço expositivo.

6.2.4. Limpeza das Instalações

- A maioria dos inquiridos (66,67%) está “Muito Satisfeito” com a limpeza das instalações do espaço expositivo.

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 (66,67%) está “Muito Satisfeito” com a variedade de produtos na cafeteria.

6.3.3. Qualidade dos Produtos

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

6.3.4. Relação entre o preço e a qualidade dos produtos

- A totalidade dos inquiridos (100,00%) está “Muito Satisfeito” com a relação entre o preço e a qualidade dos produtos da cafeteria.

6.3.5. Limpeza das Instalações

- A totalidade dos inquiridos (100,00%) está “Muito Satisfeito” com a limpeza das instalações da cafeteria.



7. Prestação do Serviço de Limpeza

O presente Inquérito, aplicado pela Empresa Municipal de Castro Marim Novbaesuris E.M., S.A. em Julho 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 segundo trimestre de 2017.

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 inquiridos (66,67%) está "Satisfeito" com as funcionárias do serviço de limpeza.

7.1.2 Competência e profissionalismo

- A maioria dos inquiridos (66,67%) está "Satisfeito" com a competência e profissionalismo do serviço de limpeza.

7.1.3 Acolhimento

- A maioria dos inquiridos (66,67%) está "Satisfeito" com o acolhimento do serviço de limpeza.

7.2 Serviço de Limpeza

7.2.1 Serviço prestado

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

7.2.2 Produtos utilizados

- A maioria dos inquiridos (66,67%) está “Satisfeito” com os produtos utilizados pelo serviço de limpeza.

7.2.3 Rapidez

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

Castro Marim, 26 de Setembro de 2017



Pedro Luís da Palma Pires
Técnico de Património Cultural



Anexos

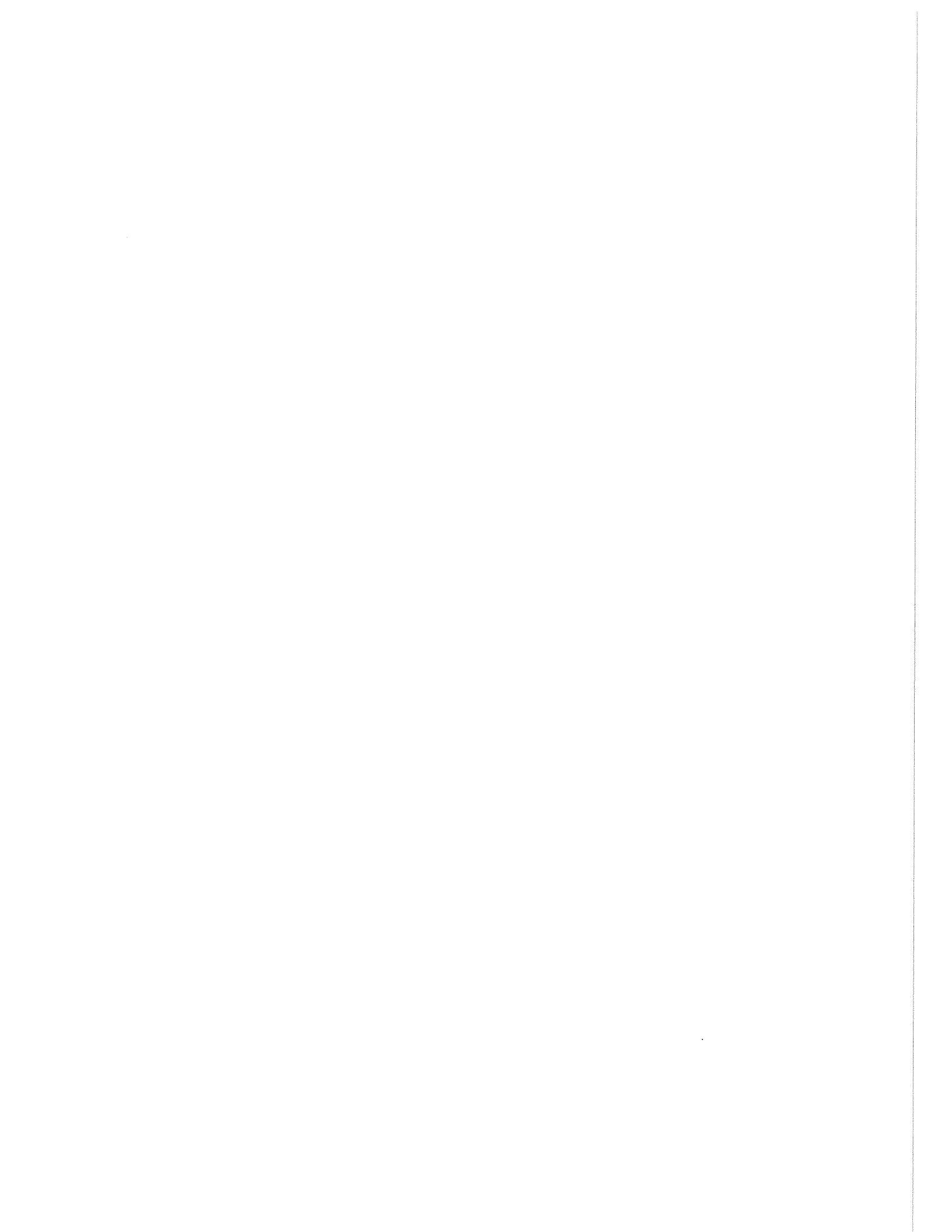


TABELA 1 (a) - Ensino Pré-escolar de Castro Marim

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	Não Frequenta	%	N.R.	%	Total Amostra
relativamente às ementas de Sopa está	10	31,25%	22	68,75%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	32
relativamente às ementas de peixe está	0	0,00%	26	81,25%	6	18,75%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	32
relativamente às ementas de carne está	9	28,13%	23	71,88%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	32
relativamente às ementas do lanche está	3	9,38%	29	90,63%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	32
o serviço prestado pela animadora e auxiliares durante o acompanhamento no período da refeição deixa-o	16	50,00%	15	46,88%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	3,13%	32
Actividades de prolongamento													
relativamente ao horário do prolongamento está	17	53,13%	13	40,63%	0	0,00%	0	0,00%	2	6,25%	0	0,00%	32
relativamente às actividades de prolongamento em tempo lectivo, está	2	6,25%	28	87,50%	0	0,00%	0	0,00%	2	6,25%	0	0,00%	32
relativamente às actividades realizadas no prolongamento durante as interrupções lectivas está	0	0,00%	29	90,63%	1	3,13%	0	0,00%	2	6,25%	0	0,00%	32
relativamente ao desempenho e atenção prestada por parte da educadora e auxiliares está	11	34,38%	19	59,38%	0	0,00%	0	0,00%	2	6,25%	0	0,00%	32

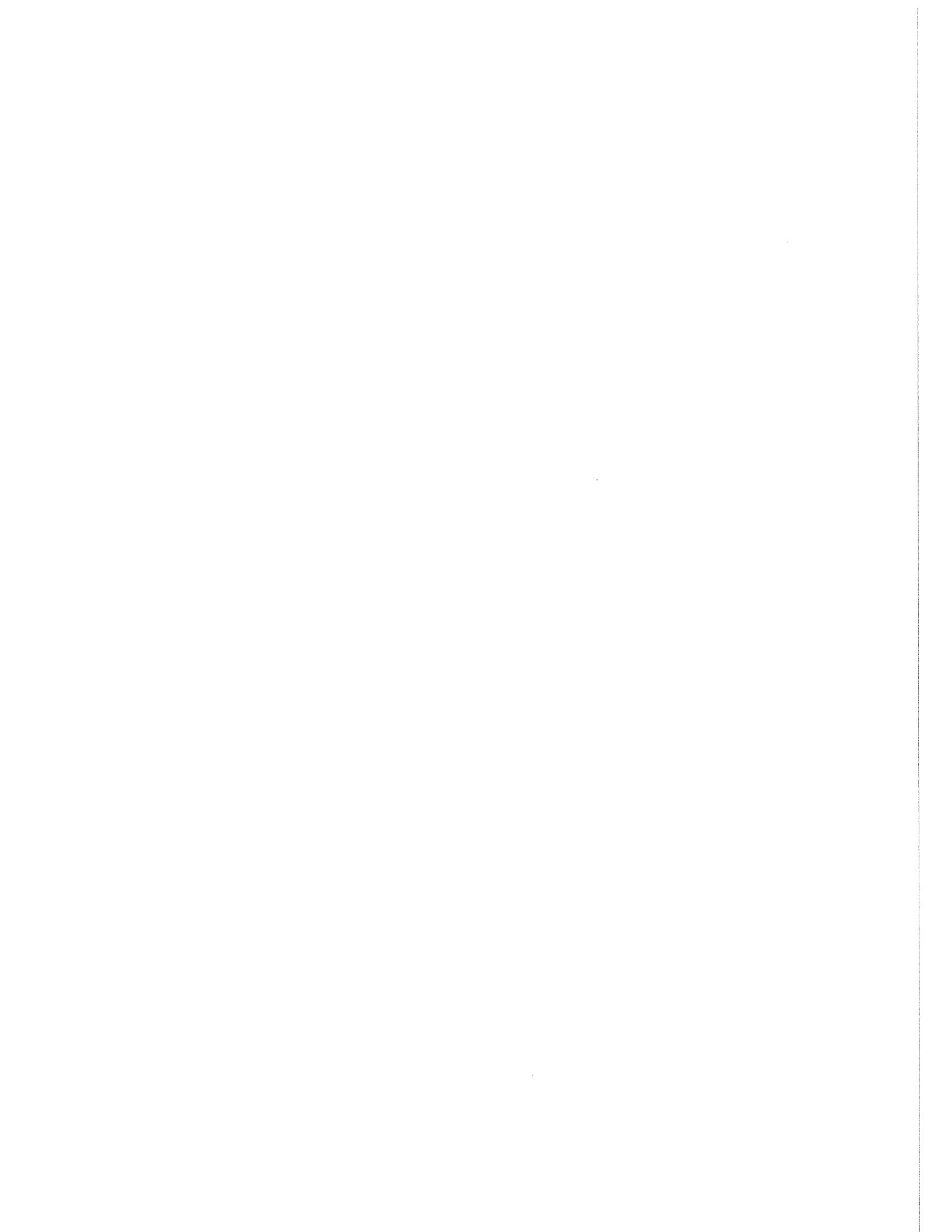
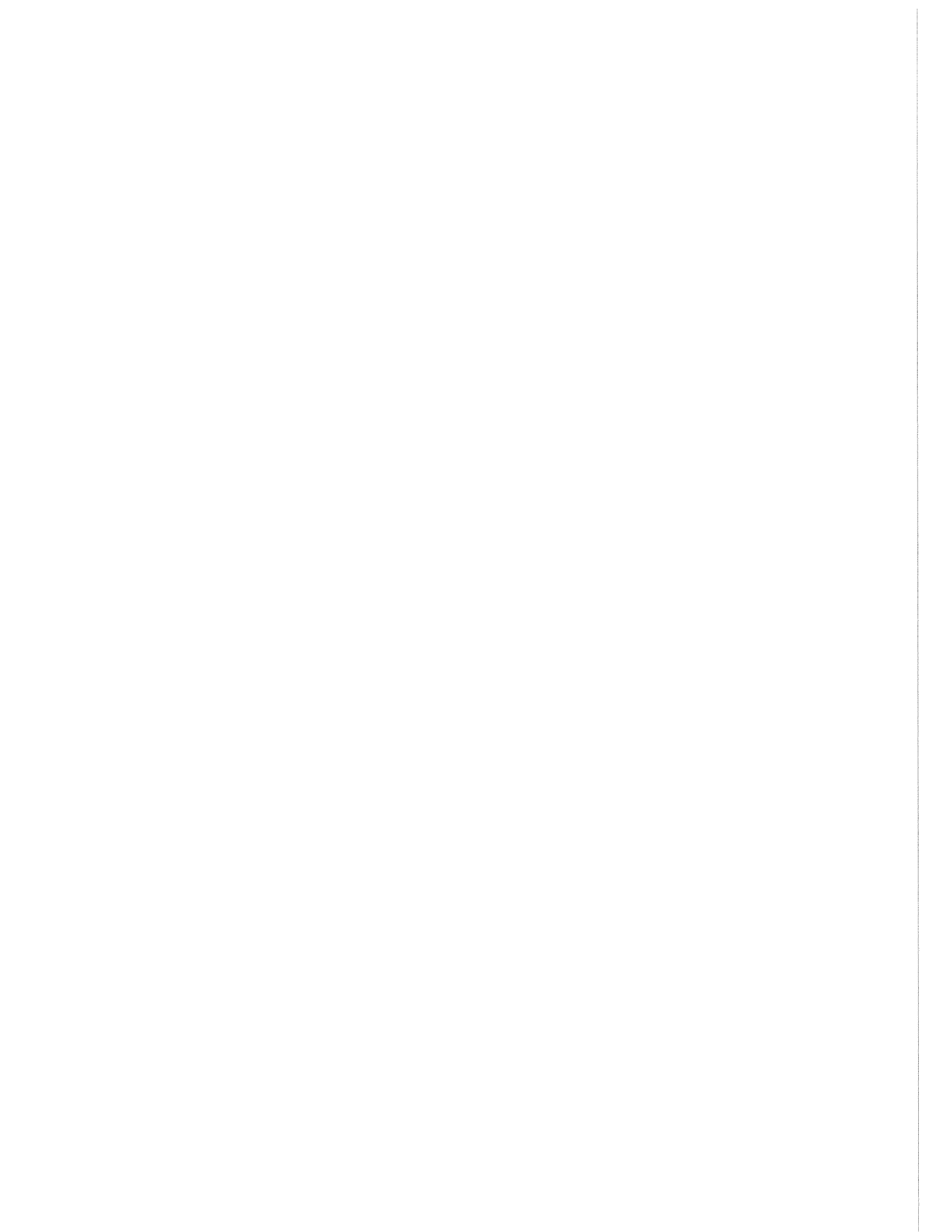


TABELA 1 (b) Ensino Pré-escolar de Altura

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	Não Frequenta	%	N.R.	%	Total Amostra
Relativamente às ementas de sopa está	13	46,43%	14	50,00%	1	3,57%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	28
Relativamente às ementas de peixe está	11	39,29%	15	53,57%	2	7,14%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	28
Relativamente às ementas de carne está	12	42,86%	14	50,00%	2	7,14%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	28
Relativamente às ementas do lanche está	12	42,86%	15	53,57%	1	3,57%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	28
O serviço prestado pela animadora e auxiliares durante o acompanhamento no período da refeição deixa-o	18	64,29%	9	32,14%	1	3,57%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	28
Actividades de prolongamento													
Relativamente ao horário do prolongamento está	21	75,00%	6	21,43%	0	0,00%	0	0,00%	1	3,57%	0	0,00%	28
Relativamente às actividades de prolongamento em tempo lectivo, está	17	60,71%	9	32,14%	0	0,00%	0	0,00%	2	7,14%	0	0,00%	28
Relativamente às actividades realizadas no prolongamento durante as interrupções lectivas está	18	64,29%	9	32,14%	0	0,00%	0	0,00%	1	3,57%	0	0,00%	28
Relativamente ao desempenho e atenção prestada por parte da educadora e auxiliares está	20	71,43%	7	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	3,57%	0	0,00%	28

✓





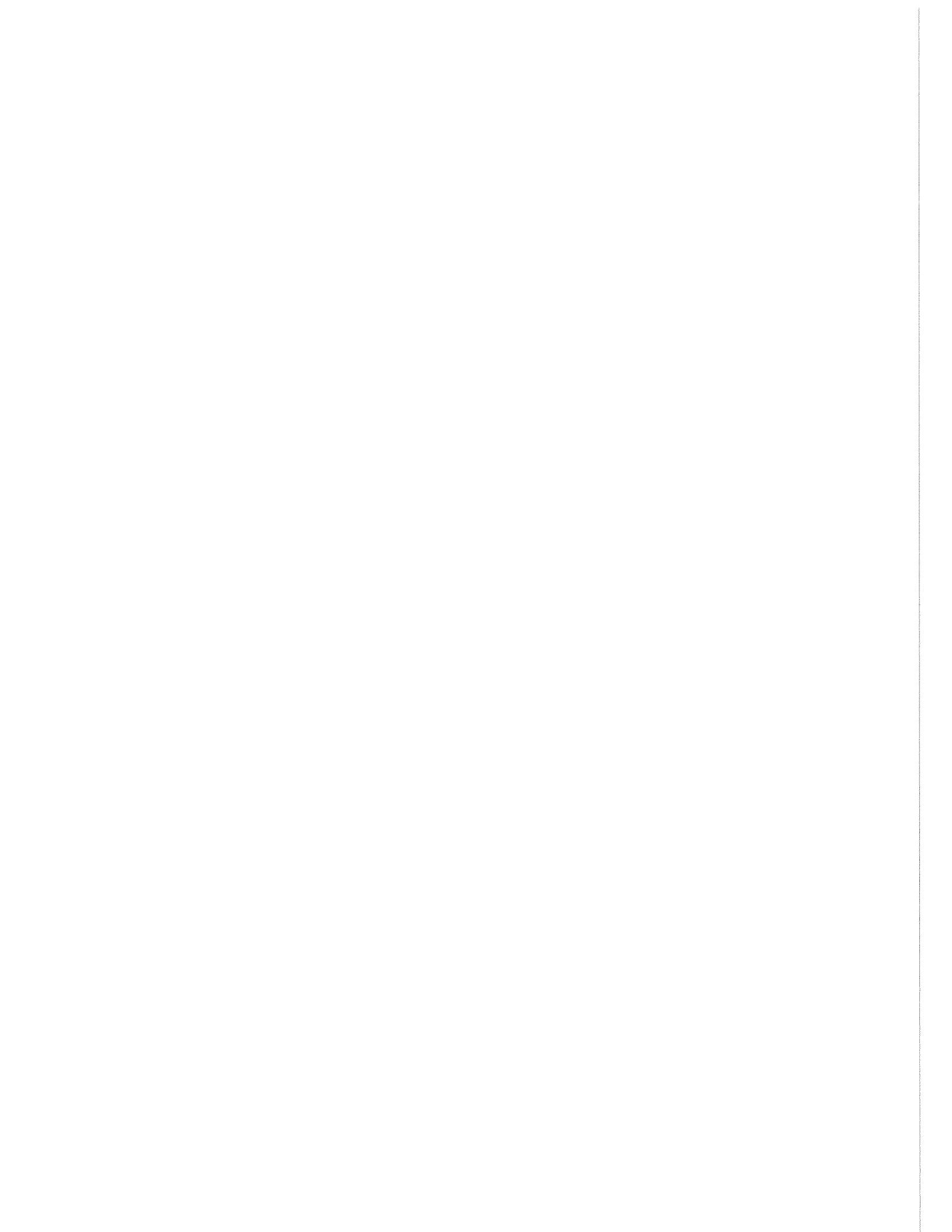
NOVBAESURIS
Gestão e Recuperação Urbana

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 aulas as disciplinas	9	23,68%	22	57,89%	7	18,42%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	38
Relativamente às ementas do currículo as disciplinas	4	10,53%	29	76,32%	5	13,16%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	38
Relativamente às ementas da avaliação as disciplinas	22	57,89%	16	42,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	38

K





INQUÉRITOS À SATISFAÇÃO

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 aulas propostas	24	25,81%	48	51,61%	14	15,05%	5	5,38%	2	2,15%	0	0,00%	93
Relativamente às ementas do peixe	14	15,05%	40	43,01%	24	25,81%	12	12,90%	2	2,15%	1	1,08%	93
Relativamente às ementas da carne	39	41,94%	45	48,39%	5	5,38%	2	2,15%	2	2,15%	0	0,00%	93

R

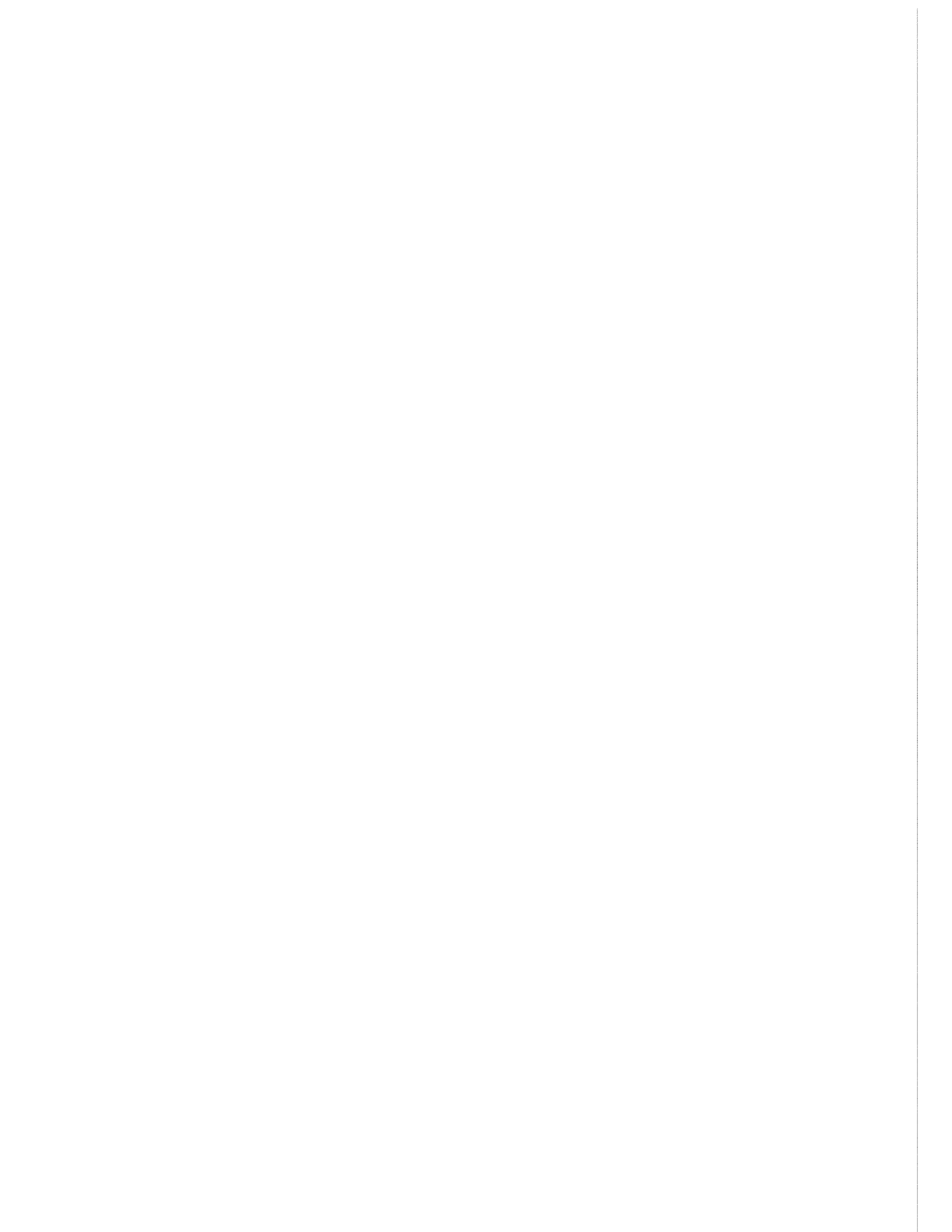
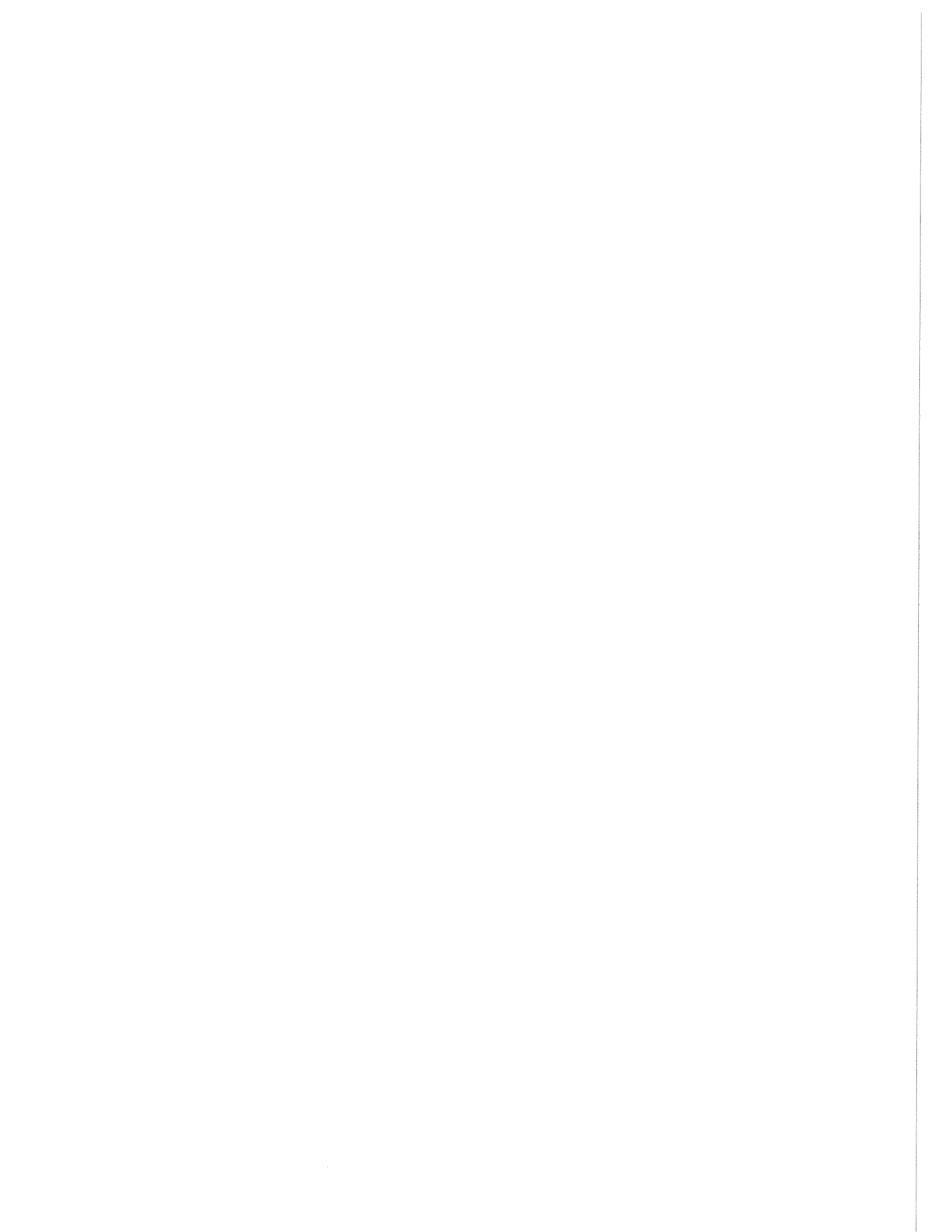


TABELA 2 (c) - 1.º Ciclo do Ensino Básico de Odeleite

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	Não Frequenta	%	N.R.	%	Total Amostra
relativamente às ementas das opas está	3	37,50%	5	62,50%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8
relativamente às ementas do eixo está	4	50,00%	3	37,50%	1	12,50%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8
relativamente às ementas da parte está	4	50,00%	4	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8

2



INQUÉRITO À SATISFAÇÃO

TABELA 3 - Castelo de Castro Marim

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	N.R.	%	Total Amostra
acesso	33	36,26%	53	58,24%	5	5,49%	0	0,00%	0	0,00%	91
limpeza	4	4,40%	7	7,69%	32	35,16%	47	51,65%	1	1,10%	91
instalações Sanitárias	28	30,77%	52	57,14%	7	7,69%	0	0,00%	4	4,40%	91
acústica	17	18,68%	36	39,56%	34	37,36%	4	4,40%	0	0,00%	91
horário	26	28,57%	51	56,04%	9	9,89%	0	0,00%	4	4,40%	91
acessibilidades	20	21,98%	43	47,25%	25	27,47%	3	3,30%	0	0,00%	91
Loja do Castelo e Bilheteira											
aspecto geral da Loja	52	57,14%	39	42,86%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	91
atendimento	65	71,43%	26	28,57%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	91
produtos - Variedade	44	48,35%	42	46,15%	5	5,49%	0	0,00%	0	0,00%	91
Museu											
aspecto geral do Museu	44	48,35%	45	49,45%	2	2,20%	0	0,00%	0	0,00%	91
informação disponibilizada	23	25,27%	40	43,96%	28	30,77%	0	0,00%	0	0,00%	91
conteúdo da exposição	40	43,96%	49	53,85%	2	2,20%	0	0,00%	0	0,00%	91
áudio	40	43,96%	46	50,55%	2	2,20%	0	0,00%	3	3,30%	91

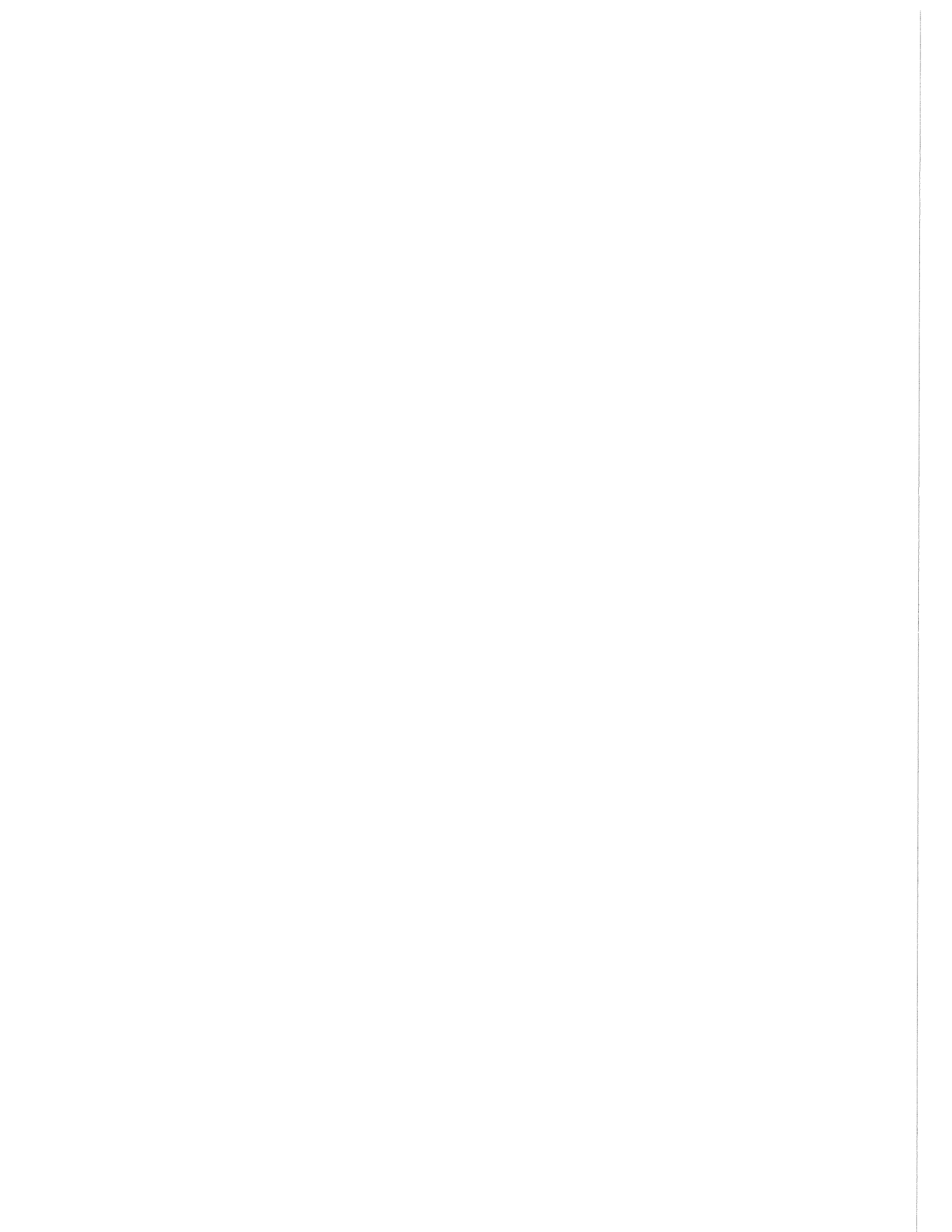


TABELA 4 - Centro de Interpretação do Território

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	N.R.	%	Total Amostra
Qualidade do Espaço	11	68,75%	5	31,25%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	16
Qualidade dos Meios Audiovisuais (filme e Audio Guias)	12	75,00%	2	12,50%	1	6,25%	1	6,25%	0	0,00%	16
Higiene e Limpeza	12	75,00%	4	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	16
Interesse para a visita	13	81,25%	3	18,75%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	16
Apresentação do(a) Funcionário(a)	14	87,50%	2	12,50%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	16
Entendimento	13	81,25%	3	18,75%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	16
Domínio e Clareza nas Explicações	12	75,00%	4	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	16
Impressão geral	14	87,50%	2	12,50%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	16



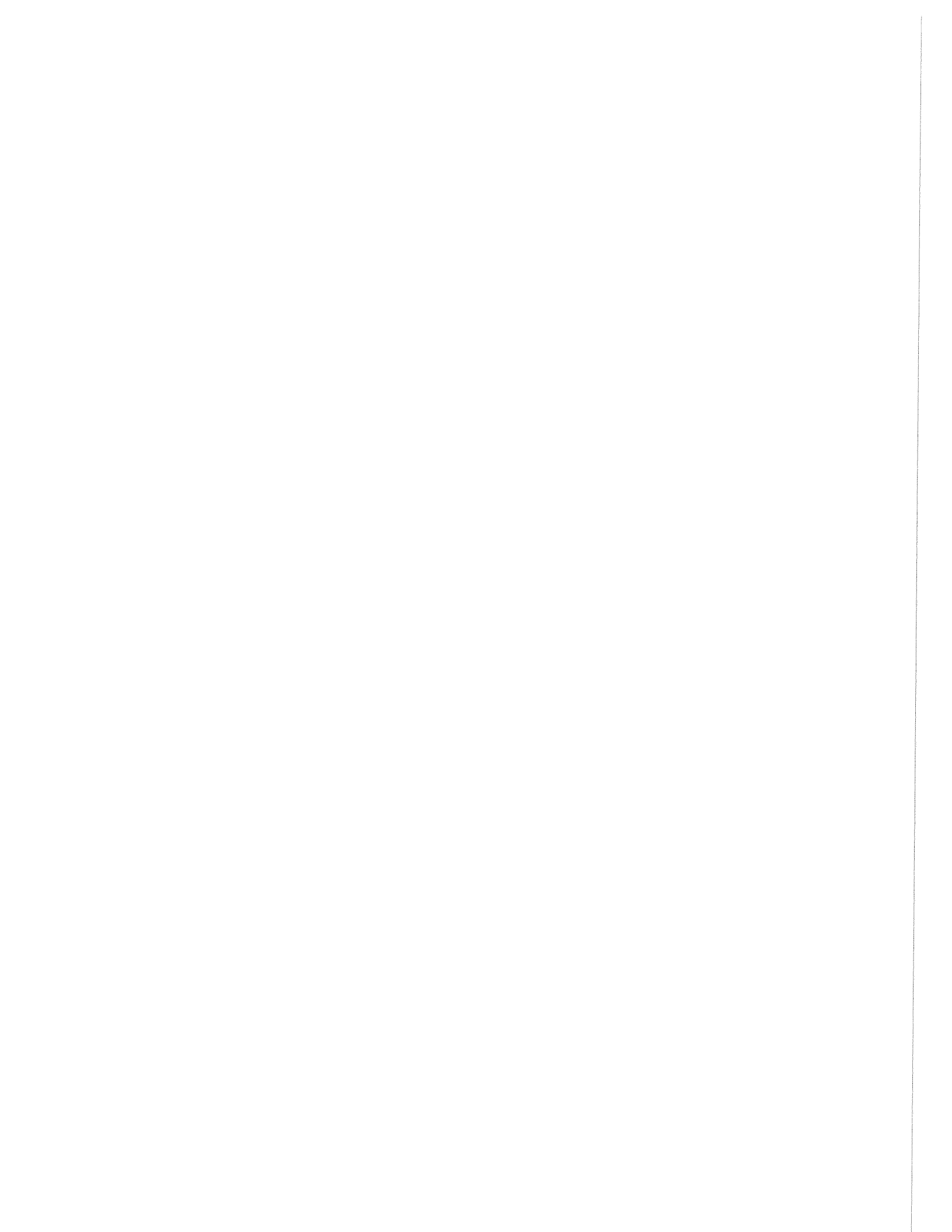
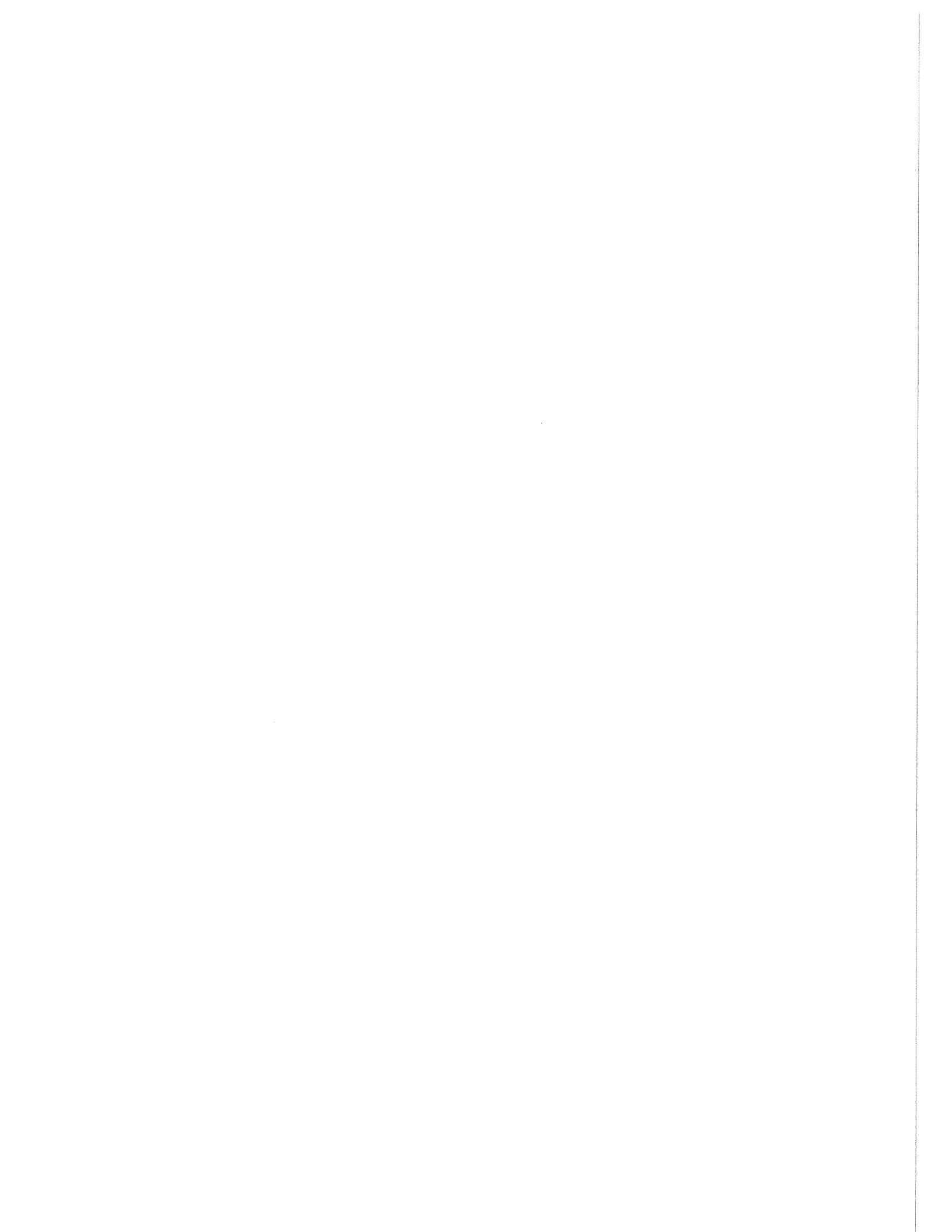


TABELA 5 - Snack-bar Centro de Interpretação do Território

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	N.R.	%	Total Amostra
Qualidade do Espaço	8	66,67%	4	33,33%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	12
Qualidade dos Produtos	6	50,00%	5	41,67%	0	0,00%	0	0,00%	1	8,33%	12
Relação entre Qualidade e o Preço do Serviço	7	58,33%	4	33,33%	0	0,00%	0	0,00%	1	8,33%	12
Variedade de produtos	4	33,33%	8	66,67%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	12
Higiene do Espaço	8	66,67%	3	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	8,33%	12
Higiene Instalações Sanitárias	6	50,00%	3	25,00%	2	16,67%	0	0,00%	1	8,33%	12
Apresentação do(a) funcionário(a)	9	75,00%	2	16,67%	0	0,00%	0	0,00%	1	8,33%	12
Sentimento	11	91,67%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	8,33%	12
Impressão geral	6	50,00%	5	41,67%	0	0,00%	0	0,00%	1	8,33%	12

A





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												
Adequado		3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3
Formação disponibilizada		3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3
Variedade de produtos		3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3
Espaço Expositivo												
Conteúdo da exposição		2	66,67%	1	33,33%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3
Analética		2	66,67%	1	33,33%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3
Adequado e clareza nas explicações		3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3
Limpeza das instalações		2	66,67%	1	33,33%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3
Cafetaria												
Adequado		3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3
Variedade de produtos		2	66,67%	1	33,33%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3
Qualidade dos produtos		3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3
Relação entre o preço e a qualidade dos produtos		3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3
Limpeza das instalações		3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3

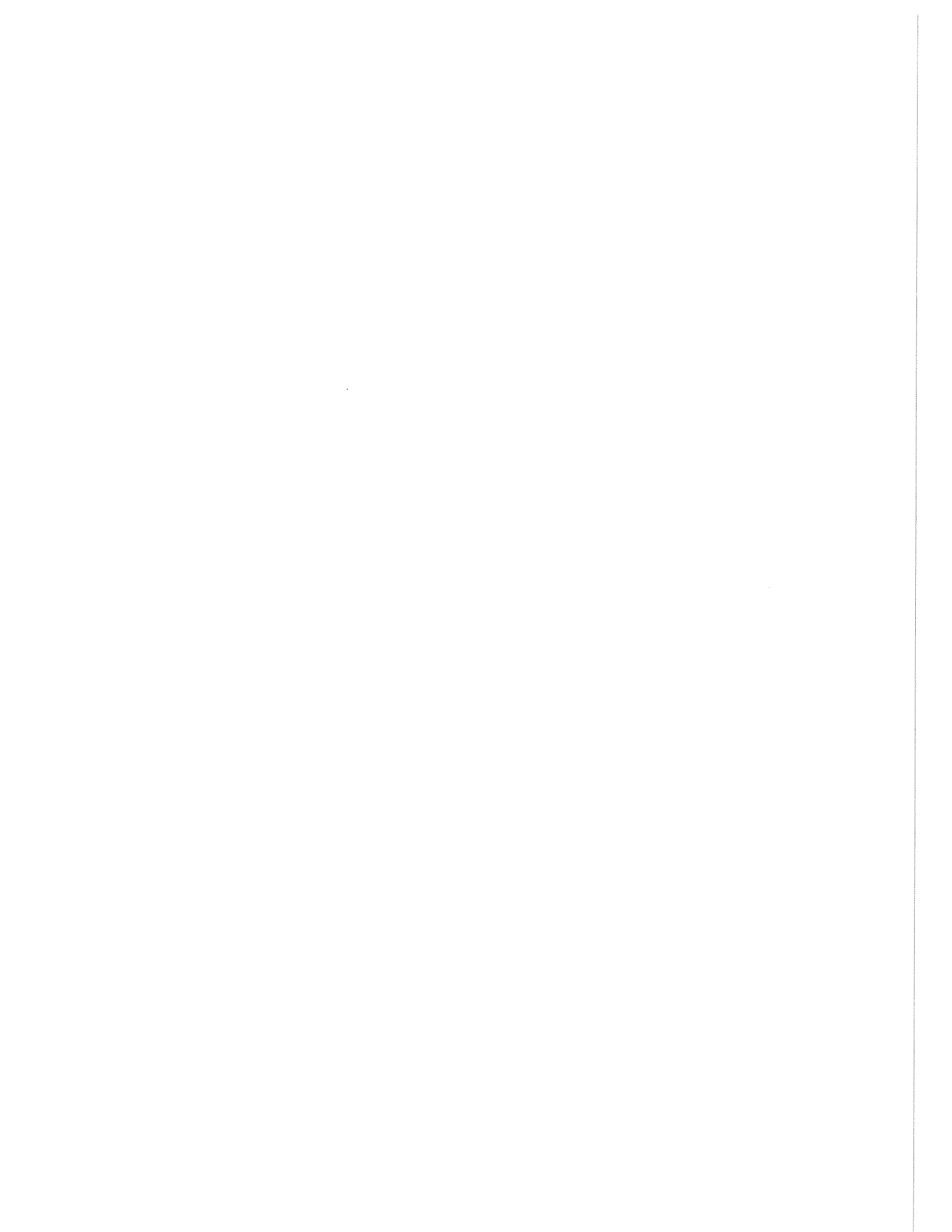


TABELA 7 - Prestação do Serviço de Limpeza

Funcionárias	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	N.R.	%	Total Amostra
Atualidade	1	33,33%	2	66,67%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3
competência e profissionalismo	1	33,33%	2	66,67%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3
colhimento	1	33,33%	2	66,67%	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%	2	66,67%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3
apidez	1	33,33%	2	66,67%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3

R

