



Relatório

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

3º 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
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 Terceiro Trimestre de 2017 (Julho, Agosto e Setembro): 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.

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, 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 Outubro e Novembro 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 terceiro trimestre de 2017.

No universo dos 34 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 (17)

a) Ementas e Refeições

1.1.1 Relativamente às ementas das sopas

- A maioria dos inquiridos (64,71%) está "Satisfeito" com as ementas das sopas.

1.1.2 Relativamente às ementas de peixe

- A maioria dos inquiridos (64,71%) está "Satisfeito" com as ementas do peixe.

1.1.3 Relativamente às ementas de carne

- A maioria dos inquiridos (70,59%) está "Satisfeito" com as ementas de carne.

1.1.4 Relativamente às ementas do lanche

- A maioria dos inquiridos (64,71%) tem uma opinião positiva acerca das ementas do lanche.

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

- A maioria dos inquiridos (94,12%) 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 (64,71%) tem uma opinião positiva acerca do horário do prolongamento.

1.1.7 Relativamente às actividades de prolongamento em tempo lectivo

- A maioria dos inquiridos (58,82%) 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 respondentes (41,18%) tem uma opinião positiva acerca das actividades realizadas no prolongamento durante as interrupções lectivas. Uma parte dos inquiridos (41,18%) não respondeu a esta questão.

1.1.9 Relativamente ao desempenho e atenção prestada por parte da animadora e auxiliares

- A maioria dos inquiridos (70,59%) tem uma opinião positiva acerca do desempenho e atenção prestada por parte da animadora e auxiliares.



1.2 Centro Escolar de Altura (17)

a) Ementas / Refeições

1.2.1 Relativamente às ementas das sopas

- A maioria dos inquiridos (58,82%) está “Satisfeito” com as ementas das sopas.

1.2.2 Relativamente às ementas de peixe

- A maioria dos inquiridos (64,71%) está “Satisfeito” com as ementas do peixe.

1.2.3 Relativamente às ementas de carne

- A maioria dos inquiridos (52,94%) está “Satisfeito” com as ementas de carne.

1.2.4 Relativamente às ementas do lanche

- A maioria dos inquiridos (82,35%) tem uma opinião positiva acerca das ementas de lanche.

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

- A maioria dos inquiridos (58,82%) 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 (76,47%) está “Muito Satisfeito” com o horário do prolongamento.

1.2.7 Relativamente às actividades de prolongamento em tempo lectivo

- A maioria dos inquiridos (76,47%) 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 (76,47%) 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 (76,47%) 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 foram realizados 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 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 11 inquéritos de opinião sobre o grau de satisfação realizados no Castelo de Castro Marim, verificaram-se os seguintes níveis de satisfação.

3.1 Castelo

3.1.1 Percurso

- A maioria dos respondentes (72,73%) tem uma opinião positiva acerca do percurso no Castelo.

3.1.2 Limpeza

- A maioria dos respondentes (54,55%) tem uma opinião positiva acerca da limpeza no Castelo.

3.1.3 Instalações Sanitárias

- A maioria dos respondentes (72,73%) têm uma opinião positiva acerca instalações sanitárias.

Sinalética

- A maioria dos respondentes (45,45%) está "Pouco Satisfeito" com a sinalética no Castelo.

3.1.5 Horário

- A maioria dos respondentes (54,55%) está "Satisfeito" com o horário do Castelo.

3.1.6 Acessibilidades

- A maioria dos respondentes (45,45%) 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 (72,73%) tem uma opinião positiva acerca do aspecto geral da Loja do Castelo e Bilheteira.

3.2.2 Atendimento

- A maioria dos respondentes (54,55%) está “Muito Satisfeito” com o atendimento na Loja do Castelo e Bilheteira.

3.2.3 Produtos - Variedade

- A maioria dos respondentes (72,73%) tem uma opinião positiva acerca da variedade dos produtos na Loja do Castelo e Bilheteira.

3.3 Museu

3.3.1 Aspecto Geral do Museu

- A maioria dos respondentes (54,55%) está “Satisfeito” com o aspecto geral do museu.

3.3.2 Informação disponibilizada

- A maioria dos respondentes (36,36%) está “Pouco Satisfeito” com a informação disponibilizada no Museu.

3.3.3 Conteúdo da exposição

- A maioria dos respondentes (36,36%) tem uma opinião positiva acerca do conteúdo da exposição.

3.3.4 Vídeo

- A maioria dos inquiridos (54,55%) não respondeu a esta 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 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 20 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 (85,00%) está “Muito Satisfeito” com a qualidade do espaço do Centro de Interpretação do Território.

4.2.2 Qualidade dos meios audiovisuais (Filme e Áudio guias)

- A maioria dos inquiridos (95,00%) está “Muito Satisfeito” com a qualidade dos meios audiovisuais (Filme e Áudio guias).

4.2.3 Higiene e Limpeza

- A maioria dos inquiridos (90,00%) está “Muito Satisfeito” com a Higiene e Limpeza do Centro de Interpretação do Território.

4.2.4 Interesse para a visita

- A maioria dos inquiridos (85,00%) está “Muito Satisfeito” com o interesse para a visita.

4.2.5. Apresentação do(a) funcionário(a)

- A maioria dos inquiridos (90,00%) está “Muito Satisfeito” com a apresentação do(a) funcionário(a).

4.2.6. Atendimento

- A maioria dos inquiridos (90,00%) está “Muito Satisfeito” com o atendimento no Centro de Interpretação do Território.

4.2.7. Domínio e clareza nas explicações

- A maioria dos inquiridos (90,00%) está “Muito Satisfeito” com o domínio e clareza nas explicações do(a) funcionário(a).

4.2.8. Impressão geral

- A maioria dos inquiridos (90,00%) 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 terceiro 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 14 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 do Snack-bar do Revelim de Santo António.

5.1.2 Qualidade dos Produtos

- A maioria dos inquiridos (92,86%) tem uma opinião positiva acerca da qualidade dos produtos.

5.1.3 Relação entre a Qualidade e o Preço do Serviço

- A totalidade dos inquiridos (100,00%) tem uma opinião positiva acerca da relação entre a qualidade e o preço do serviço.

5.1.4 Variedade de Produtos

- A maioria dos inquiridos (92,86%) tem uma opinião positiva acerca da variedade dos produtos.

5.1.5 Higiene do Espaço

- A maioria dos inquiridos (57,14%) está “Muito Satisfeito” com a higiene do Snack-bar do Revelim de Santo António.

5.1.6 Higiene das Instalações Sanitárias

- A maioria dos inquiridos (92,86%) tem uma opinião positiva acerca da higiene das instalações sanitárias.

5.1.7 Apresentação do(a) Funcionário(a)

- A maioria dos inquiridos (57,14%) está “Muito Satisfeito” com a apresentação do(a)s funcionário(a)s de serviço no Snack-bar do Revelim de Santo António.

5.1.8 Atendimento

- A maioria dos inquiridos (64,29%) está “Muito Satisfeito” com o atendimento no Snack-bar do Revelim de Santo António.

5.1.9 Impressão Geral

- A maioria dos inquiridos (85,71%) tem uma opinião geral 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 terceiro 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 (71,43%) está “Muito Satisfeito” com o atendimento na recepção.

6.1.2. Informação disponibilizada

- A maioria dos inquiridos (71,43%) está “Muito Satisfeito” coma informação disponibilizada na recepção.

6.1.3. Variedade de produtos

- A maioria dos inquiridos (57,14%) está “Muito Satisfeito” com a variedade dos produtos na recepção.

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 (85,71%) tem uma opinião positiva acerca da sinalética.

6.2.3. Domínio e clareza nas explicações

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

6.2.4. Limpeza das Instalações

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

6.3 Cafeteria

6.3.1. Atendimento

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

6.3.2. Variedade de produtos

- A maioria dos inquiridos (57,14%) está “Satisfeito” com a variedade de produtos na cafeteria.

6.3.3. Qualidade dos Produtos

- A maioria dos inquiridos (71,43%) está “Satisfeito” com a qualidade dos produtos na cafeteria.

6.3.4. Relação entre o preço e a qualidade dos produtos

- A maioria dos inquiridos (85,71%) está “Satisfeito” com a relação entre o preço e a qualidade dos produtos na cafeteria.

6.3.5. Limpeza das Instalações

- A maioria dos inquiridos (85,71%) 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 Outubro 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 terceiro 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 (66,67%) está "Satisfeito" com a pontualidade das funcionárias.

7.1.2 Competência e profissionalismo

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

7.1.3 Acolhimento

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

7.2 Serviço de Limpeza

7.2.1 Serviço prestado

- A totalidade dos inquiridos (100,00%) está “Satisfeito” com o serviço prestado.

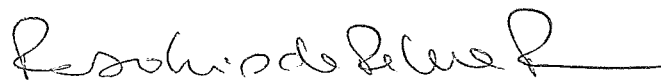
7.2.2 Produtos utilizados

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

7.2.3 Rapidez

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

Castro Marim, 10 de Novembro de 2017



Pedro Luís da Palma Pires
Técnico de Património Cultural



Anexos



NOUBAESURIS
Gestão e Recuperação Urbana

INQUÉRITOS À SATISFAÇÃO

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

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	Não Frequenta	%	N.R.	%	Total Amostra
Relativamente às ementas de Sopa está	5	29,41%	11	64,71%	0	0,00%	1	5,88%	0	0,00%	0	0,00%	17
Relativamente às ementas de peixe está	2	11,76%	11	64,71%	3	17,65%	1	5,88%	0	0,00%	0	0,00%	17
Relativamente às ementas de carne está	4	23,53%	12	70,59%	1	5,88%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	17
Relativamente às ementas do lanche está	3	17,65%	8	47,06%	3	17,65%	0	0,00%	0	0,00%	3	17,65%	17
O serviço prestado pela animadora e auxiliares durante o acompanhamento no período da refeição deixa-o	8	47,06%	8	47,06%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	5,88%	17
Actividades de prolongamento													
Relativamente ao horário do prolongamento está	5	29,41%	6	35,29%	1	5,88%	0	0,00%	4	23,53%	1	5,88%	17
Relativamente às actividades de prolongamento em tempo lectivo, está	2	11,76%	8	47,06%	1	5,88%	0	0,00%	4	23,53%	2	11,76%	17
Relativamente às actividades realizadas no prolongamento durante as interrupções lectivas está	3	17,65%	4	23,53%	3	17,65%	0	0,00%	4	23,53%	3	17,65%	17
Relativamente ao desempenho e atenção prestada por parte da educadora e auxiliares está	4	23,53%	8	47,06%	0	0,00%	0	0,00%	4	23,53%	1	5,88%	17

FR

TABELA 3 - Castelo de Castro Marim

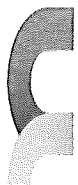
Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	N.R.	%	Total Amostra
Percurso	3	27,27%	5	45,45%	0	0,00%	0	0,00%	3	27,27%	11
Limpeza	2	18,18%	4	36,36%	1	9,09%	1	9,09%	3	27,27%	11
Instalações Sanitárias	3	27,27%	5	45,45%	0	0,00%	0	0,00%	3	27,27%	11
Sinalética	1	9,09%	2	18,18%	5	45,45%	0	0,00%	3	27,27%	11
Horário	2	18,18%	6	54,55%	0	0,00%	0	0,00%	3	27,27%	11
Acessibilidades	2	18,18%	3	27,27%	3	27,27%	0	0,00%	3	27,27%	11
Loja do Castelo e Bilheteira											
Aspecto geral da Loja	3	27,27%	5	45,45%	1	9,09%	0	0,00%	2	18,18%	11
Atendimento	6	54,55%	3	27,27%	0	0,00%	0	0,00%	2	18,18%	11
Produtos - Variedade	3	27,27%	5	45,45%	1	9,09%	0	0,00%	2	18,18%	11
Museu											
Aspecto geral do Museu	1	9,09%	6	54,55%	0	0,00%	0	0,00%	4	36,36%	11
Informação disponibilizada	0	0,00%	3	27,27%	4	36,36%	0	0,00%	4	36,36%	11
Conteúdo da exposição	1	9,09%	3	27,27%	3	27,27%	0	0,00%	4	36,36%	11
Vídeo	1	9,09%	1	9,09%	3	27,27%	0	0,00%	6	54,55%	11

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	29,41%	10	58,82%	1	5,88%	0	0,00%	0	0,00%	1	5,88%	17
Relativamente às ementas de peixe está	4	23,53%	11	64,71%	1	5,88%	0	0,00%	0	0,00%	1	5,88%	17
Relativamente às ementas de carne está	6	35,29%	9	52,94%	1	5,88%	0	0,00%	0	0,00%	1	5,88%	17
Relativamente às ementas do lanche está	8	47,06%	6	35,29%	2	11,76%	0	0,00%	0	0,00%	1	5,88%	17
O serviço prestado pela animadora e auxiliares durante o acompanhamento no período da refeição deixa-o	10	58,82%	6	35,29%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	5,88%	17
Actividades de prolongamento													
Relativamente ao horário do prolongamento está	13	76,47%	4	23,53%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	17
Relativamente às actividades de prolongamento em tempo lectivo, está	13	76,47%	3	17,65%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	5,88%	17
Relativamente às actividades realizadas no prolongamento durante as interrupções lectivas está	13	76,47%	4	23,53%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	17
Relativamente ao desempenho e atenção prestada por parte da educadora e auxiliares está	13	76,47%	4	23,53%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	17

R



NOVAESURIS
Gestão e Reabilitação Urbana

INQUÉRITOS À SATISFAÇÃO

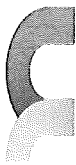
TABELA 4 - Centro de Interpretação do Território

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	N.R.	%	Total Amostra
Qualidade do Espaço	17	85,00%	3	15,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	20
Qualidade dos Meios Audiovisuais (Filme e Audio Guias)	19	95,00%	1	5,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	20
Higiene e Limpeza	18	90,00%	2	10,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	20
Interesse para a visita	17	85,00%	3	15,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	20
Apresentação do(a) Funcionário(a)	18	90,00%	2	10,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	20
Atendimento	18	90,00%	2	10,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	20
Domínio e Clareza nas Explicações	18	90,00%	2	10,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	20
Impressão geral	18	90,00%	1	5,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	5,00%	20

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	7	50,00%	7	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	14
Qualidade dos Produtos	6	42,86%	7	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	7,14%	14
Relação entre Qualidade e o Preço do serviço	7	50,00%	7	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	14
Variedade de produtos	4	28,57%	4	28,57%	2	14,29%	0	0,00%	4	28,57%	14
Higiene do Espaço	8	57,14%	4	28,57%	1	7,14%	0	0,00%	1	7,14%	14
Higiene Instalações Sanitárias	6	42,86%	7	50,00%	1	7,14%	0	0,00%	0	0,00%	14
Apresentação do(a) funcionário(a)	8	57,14%	4	28,57%	0	0,00%	0	0,00%	2	14,29%	14
Atendimento	9	64,29%	5	35,71%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	14
Impressão geral	7	50,00%	5	35,71%	0	0,00%	0	0,00%	2	14,29%	14





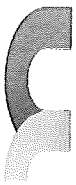
NOVAESURIS
Gestão e Recuperação Urbana

INQUÉRITO À SATISFAÇÃO

TABELA 6 - Casa de Odeleite

Parâmetros em Avaliação		Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	N.R.	%	Total Amostra
Recepção												
Atendimento		5	71,43%	2	28,57%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7
Informação disponibilizada		5	71,43%	2	28,57%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7
Variedade de produtos		4	57,14%	3	42,86%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7
Espaço Expositivo												
Conteúdo da exposição		4	57,14%	3	42,86%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7
Sinalética		3	42,86%	3	42,86%	1	14,29%	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
Limpeza das instalações		4	57,14%	3	42,86%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7
Cafeteria												
Atendimento		2	28,57%	5	71,43%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7
Variedade de produtos		2	28,57%	4	57,14%	1	14,29%	0	0,00%	0	0,00%	7
Qualidade dos produtos		2	28,57%	5	71,43%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7
Relação entre o preço e a qualidade dos produtos		1	14,29%	6	85,71%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7
Limpeza das instalações		1	14,29%	6	85,71%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7

R



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	0	0,00%	2	66,67%	0	0,00%	0	0,00%	1	33,33%	3
Competência e profissionalismo	0	0,00%	2	66,67%	0	0,00%	0	0,00%	1	33,33%	3
Acolhimento	0	0,00%	2	66,67%	0	0,00%	0	0,00%	1	33,33%	3
Limpeza											
Serviço prestado	0	0,00%	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3
Produtos	0	0,00%	2	66,67%	0	0,00%	0	0,00%	1	33,33%	3
Rapidez	0	0,00%	2	66,67%	0	0,00%	0	0,00%	1	33,33%	3

Handwritten signature or mark.