

48



Relatório

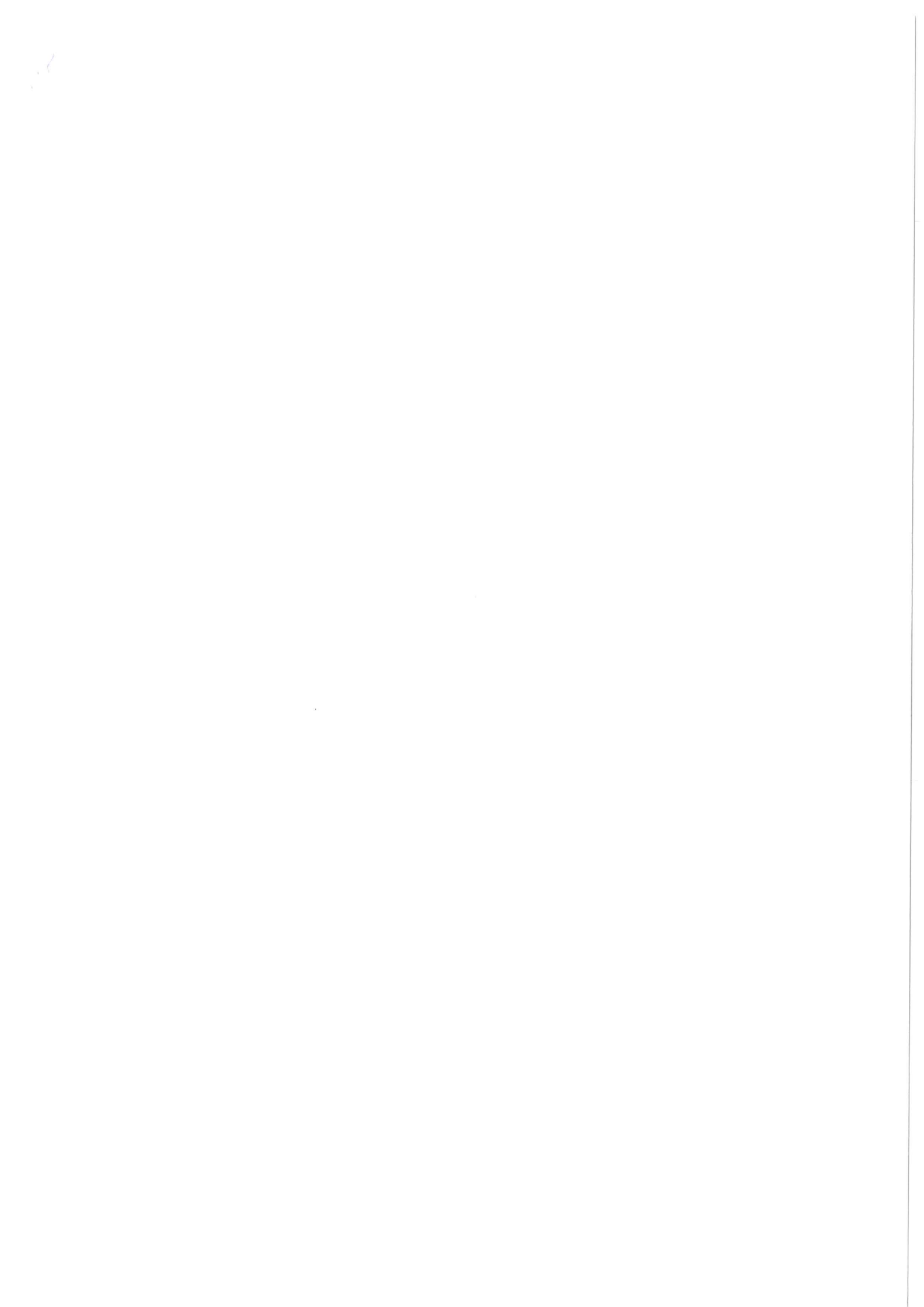
Inquéritos à Satisfação – Empresa Municipal

NovBaesuris E.M. S.A.

1º Trimestre 2018

Castro Marim

2018



Índice

Inquéritos à Satisfação	2
1. Ensino Pré-escolar	3
1.1 Centro Infantil de Castro Marim.....	3
1.2 Centro Escolar de Altura.....	5
2. 1º Ciclo do Ensino Básico	7
2.1 Escola Básica do 1º Ciclo de Castro Marim	7
2.2 Escola Básica do 1º Ciclo de Altura.....	8
2.3 Escola Básica do 1º Ciclo de Odeleite.....	9
3. Castelo de Castro Marim.....	10
4. Centro de Interpretação do Território	12
5. Snack-bar Centro de Interpretação do Território.....	14
6. Casa de Odeleite.....	16
7. Prestação do Serviço de Limpeza	19

Anexos

Inquéritos de Satisfação

Ao abrigo do n.º 2, al. b), cláusula sexta do contrato de prestação de serviços da Educação, contrato de prestação de serviços de Higiene e Limpeza de Praias e Localidades, contrato de prestação de serviços de Limpeza de Edifícios e Espaços Públicos e al. b) do n.º 2 da cláusula décima primeira do contrato programa cabe à Novbaesuris EM SA a apresentação de um relatório trimestral de satisfação.

Assim, realizaram-se, entre Janeiro e Abril, inquéritos de satisfação que tiveram por objectivo obter a opinião dos utilizadores sobre o grau de satisfação e aspectos chave da qualidade do serviço prestado nos seguintes espaços durante o **Primeiro Trimestre de 2018** (Janeiro, Fevereiro e Março): Castelo; Centro Infantil de Castro Marim, Centro Escolar de Altura; Snack-bar do Revelim de Santo António; Centro de Interpretação do Território; Casa de Odeleite; e Serviço de Limpeza, com inquéritos dirigidos aos responsáveis dos espaços onde o serviço é prestado.

Os enunciados dos inquéritos foram adaptados aos locais, com perguntas referentes ao tipo de serviço que é prestado. Nos seguintes espaços: Castelo, Centro de Interpretação do Território, Snack-Bar Revelim de Santo António e Casa de Odeleite foram também disponibilizados enunciados em inglês, francês, espanhol e alemão devido ao carácter turístico dos mesmos e à frequência de visitantes de diversas nacionalidades, que, deste modo, tiveram oportunidade de avaliar os nossos serviços.

Os inquéritos realizados continham perguntas fechadas, onde o respondente foi solicitado a assinalar com (X) o nível de avaliação adequado ao seu grau de satisfação; e perguntas abertas, onde o respondente teve a possibilidade de apresentar as suas sugestões. Os relatórios são acompanhados pelas respetivas tabelas com todos os resultados obtidos.

1. Ensino Pré-escolar

O presente Inquérito, aplicado pela Empresa Municipal de Castro Marim Novbaesuris E.M., S.A. em Abril de 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 primeiro trimestre de 2018.

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 (48)

a) Ementas e Refeições

1.1.1 Relativamente às ementas das sopas

- A maioria dos inquiridos (62,50%) está “Relativamente Satisfeito” com as ementas das sopas.

1.1.2 Relativamente às ementas de peixe

- A maioria dos inquiridos (58,33%) está “Relativamente Satisfeito” com as ementas de peixe.

1.1.3 Relativamente às ementas de carne

- A maioria dos inquiridos (60,42%) está “Relativamente Satisfeito” com as ementas de carne.

b) Componente de Actividades de Apoio à Família (CAAF)

1.1.6 Em relação às actividades desenvolvidas na CAAF, durante os períodos lectivos

- A maioria dos inquiridos (81,25%) tem uma opinião positiva acerca das actividades desenvolvidas na CAAF, durante os períodos lectivos.

1.1.7 Em relação às actividades desenvolvidas na CAAF, durante os períodos não lectivos

- A maioria dos inquiridos (72,92%) tem uma opinião positiva acerca das actividades desenvolvidas na CAAF, durante os períodos não lectivos.

1.1.8 Em relação ao desempenho e atenção prestados pela animadora

- A maioria dos inquiridos (81,25%) tem uma opinião positiva acerca do desempenho e atenção prestados pela animadora.

1.1.9 Em relação ao desempenho e atenção prestados pelas auxiliares

- A maioria dos inquiridos (72,92%) tem uma opinião positiva acerca do desempenho e atenção prestados pelas auxiliares.

1.2 Centro Escolar de Altura (12)

a) Ementas e Refeições

1.1.1 Relativamente às ementas das sopas

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

1.1.2 Relativamente às ementas de peixe

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

1.1.3 Relativamente às ementas de carne

- A maioria dos inquiridos (58,33%) está “Muito Satisfeito” com as ementas de carne.

b) Componente de Actividades de Apoio à Família (CAAF)

1.1.6 Em relação às actividades desenvolvidas na CAAF, durante os períodos lectivos

- A maioria dos inquiridos (75,00%) está “Muito Satisfeito” com as actividades desenvolvidas na CAAF, durante os períodos lectivos.

1.1.7 Em relação às actividades desenvolvidas na CAAF, durante os períodos não lectivos

- A maioria dos inquiridos (66,67%) está “Muito Satisfeito” com as actividades desenvolvidas na CAAF, durante os períodos não lectivos.

1.1.8 Em relação ao desempenho e atenção prestados pela animadora

- A maioria dos inquiridos (83,33%) está “Muito Satisfeito” com o desempenho e atenção prestados pela animadora.

1.1.9 Em relação ao desempenho e atenção prestados pelas auxiliares

- A maioria dos inquiridos (91,67%) está “Muito Satisfeito” com o desempenho e atenção prestados pelas auxiliares.

2. 1º Ciclo do Ensino Básico

O presente Inquérito, aplicado pela Empresa Municipal de Castro Marim Novbaesuris E.M., S.A. em Abril de 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 primeiro trimestre de 2018.

No universo dos 127 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 (29)

a) Ementas/Refeições

2.1.1 Relativamente às ementas das sopas

- A maioria dos inquiridos (79,31%) tem uma opinião positiva acerca das ementas das sopas.

2.1.2 Relativamente às ementas do peixe

- A maioria dos inquiridos (37,93%) tem uma opinião positiva acerca da ementas do peixe, sendo que uma parte (27,59%) se declara “Nem satisfeito, nem insatisfeito”.

2.1.3 Relativamente às ementas da carne

- A maioria dos inquiridos (55,17%) está “Relativamente Satisfeito” com as ementas da carne.

2.2 Escola Básica do 1º Ciclo de Altura (91)

a) Ementas / Refeições

2.2.1 Relativamente às ementas das sopas

- A maioria dos inquiridos (67,03%) tem uma opinião positiva acerca das ementas das sopas.

2.2.2 Relativamente às ementas do peixe

- A maioria dos inquiridos (42,86%) tem uma opinião positiva acerca da ementas do peixe, sendo que uma parte (20,88%) se declara “Nem satisfeito, nem insatisfeito”.

2.2.3 Relativamente às ementas da carne

- A maioria dos inquiridos (71,43%) tem uma opinião positiva acerca das ementas da carne.

Escola Básica do 1º Ciclo de Odeleite (7)

a) Ementas / Refeições

2.3.1 Relativamente às ementas das sopas

- A maioria dos inquiridos (71,43%) está “Relativamente Satisfeito” com as ementas das sopas.

2.3.2 Relativamente às ementas de peixe

- A maioria dos inquiridos (42,86%) está “Insatisfeito” com as ementas do peixe.

2.3.3 Relativamente às ementas da carne

- A maioria dos inquiridos (71,43%) tem uma opinião positiva acerca das 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 primeiro trimestre de 2018, 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 65 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 (93,85%) tem uma opinião positiva acerca do percurso do Castelo.

3.1.2 Limpeza

- A maioria dos inquiridos (60,00%) tem uma opinião negativa acerca da limpeza do Castelo.

3.1.3 Instalações Sanitárias

- A maioria dos inquiridos (93,85%) tem uma opinião positiva acerca das Instalações Sanitárias.

Sinalética

- A maioria dos respondentes (49,23%) tem uma opinião negativa acerca da sinalética no Castelo.

3.1.5 Horário

- A maioria dos inquiridos (87,69%) tem uma opinião positiva acerca do Horário do Castelo.

3.1.6 Acessibilidades

- A maioria dos inquiridos (64,62%) 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 (56,92%) está “Muito Satisfeito” com o Aspecto Geral da Loja.

3.2.2 Atendimento

- A maioria dos inquiridos (75,38%) está “Muito Satisfeito” com o Atendimento na Loja do Castelo e Bilheteira.

3.2.3 Produtos - Variedade

- A maioria dos inquiridos (50,77%) está “Muito Satisfeito” com os Produtos e Variedade.

3.3 Museu

3.3.1 Aspecto Geral do Museu

- A maioria dos inquiridos (52,31%) está “Muito Satisfeito” com o Aspecto geral do Museu.

3.3.2 Informação disponibilizada

- A maioria dos inquiridos (60,00%) tem uma opinião positiva acerca da Informação disponibilizada.

3.3.3 Conteúdo da exposição

- A maioria dos inquiridos (90,77%) tem uma opinião positiva acerca do conteúdo da exposição.

3.3.4 Vídeo

- A maioria dos inquiridos (56,92%) está “Muito Satisfeito” com o Vídeo do Museu.

4. Centro de Interpretação do Território

O presente Inquérito, aplicado pela Empresa Municipal de Castro Marim Novbaesuris E.M., S.A. ao longo do primeiro trimestre de 2018, teve como objectivo obter a opinião dos utilizadores sobre o grau de satisfação e aspectos chave da qualidade do Centro de Interpretação do Território durante o referido período.

Os enunciados foram disponibilizados em inglês, francês, espanhol e alemão, bem como em português, devido ao carácter turístico do espaço e à frequência de visitantes de diversas nacionalidades.

No universo dos 7 inquéritos de opinião sobre o grau de satisfação da qualidade do Centro de Interpretação do Território, verificaram-se os seguintes níveis de satisfação:

4.1 Parâmetros de Avaliação

4.2.1 Qualidade do espaço

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

4.2.2 Qualidade dos meios audiovisuais (Filme e Áudio guias)

- A maioria dos inquiridos (85,71%) está “Muito Satisfeito” com a qualidade dos meios audiovisuais (Filme e áudio guias).

4.2.3 Higiene e Limpeza

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

4.2.4 Interesse para a visita

- A maioria dos inquiridos (71,43%) está “Muito Satisfeito” neste parâmetro

4.2.5. Apresentação do(a) funcionário(a)

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

4.2.6. Atendimento

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

4.2.7. Domínio e clareza nas explicações

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

4.2.8. Impressão geral

- A maioria dos inquiridos (71,43%) está “Muito Satisfeito” neste parâmetro.

5. Snack-bar do Centro de Interpretação do Território

O presente questionário, aplicado pela Empresa Municipal de Castro Marim Novbaesuris E.M., S.A. ao longo do primeiro trimestre de 2018, 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 (100,0%) tem uma opinião positiva acerca da qualidade do espaço.

5.1.2 Qualidade dos Produtos

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

5.1.3 Relação entre a Qualidade e o Preço do Serviço

- A maioria dos inquiridos (83,33%) tem uma opinião positiva acerca da relação entre a qualidade e o preço do serviço.

5.1.4 Variedade de Produtos

- A metade dos respondentes (50,00%) está “Satisfeito” com a variedade dos produtos.

5.1.5 Higiene do Espaço

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

5.1.6 Higiene das Instalações Sanitárias

- A maioria dos inquiridos (66,67%) está “Satisfeito” com a higiene das instalações sanitárias.

5.1.7 Apresentação do(a) Funcionário(a)

- A maioria dos inquiridos (66,67%) está “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 neste parâmetro.

6. Casa de Odeleite

O presente Inquérito, aplicado pela Empresa Municipal de Castro Marim Novbaesuris E.M., S.A. ao longo do primeiro trimestre de 2018, 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 (57,14%) está “Muito Satisfeito” com o Atendimento na Recepção.

6.1.2. Informação disponibilizada

- A maioria dos respondentes (57,14%) está “Satisfeito” com a Informação disponibilizada na Recepção.

6.1.3. Variedade de produtos

- A maioria dos respondentes (57,14%) está “Satisfeito” com a Variedade de produtos.

6.2 Espaço Expositivo

6.2.1. Conteúdo da Exposição

- A maioria dos respondentes (71,43%) tem uma opinião positiva acerca do conteúdo da exposição.

6.2.2. Sinalética

- A maioria dos respondentes (57,14%) está “Satisfeito” com a sinalética do espaço expositivo.

6.2.3. Domínio e clareza nas explicações

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

6.2.4. Limpeza das Instalações

- A maioria dos respondentes (57,14%) está “Satisfeito” com a Limpeza das Instalações.

6.3 Cafeteria

6.3.1. Atendimento

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

6.3.2. Variedade de produtos

- A maioria dos respondentes (42,86%) está “Satisfeito” com a Variedade de produtos. Uma parte dos inquiridos (42,86%) não respondeu a esta questão.

6.3.3. Qualidade dos Produtos

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

6.3.4. Relação entre o preço e a qualidade dos produtos

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

6.3.5. Limpeza das Instalações

- A maioria dos inquiridos (57,14%) tem uma opinião positiva acerca da 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 Abril 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 primeiro trimestre de 2018.

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 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 Serviço de Limpeza

7.1.1 Serviço prestado

- A totalidade dos inquiridos (75,00%) está "Satisfeito" com o serviço de limpeza prestado.

7.1.2 Produtos utilizados

- A maioria dos inquiridos (75,00%) tem uma opinião positiva acerca dos produtos utilizados.

7.1.3 Rapidez

- A maioria dos inquiridos (75,00%) tem uma opinião positiva acerca da rapidez do serviço de limpeza.

7.1.4 Competência e profissionalismo

- A totalidade dos inquiridos (75,00%) está "Satisfeito" com a competência e profissionalismo do serviço de limpeza.

Castro Marim, 7 de Maio de 2018



Pedro Luís da Palma Pires
Técnico de Património Cultural

8

Anexos

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

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Relativamente Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Não Frequenta	%	N.R.	%	Total Amostra
Relativamente às ementas de Sopa está	13	27,08%	30	62,50%	5	10,42%	0	0,00%	0	0,00%	48
Relativamente às ementas de peixe está	11	22,92%	28	58,33%	9	18,75%	0	0,00%	0	0,00%	48
Relativamente às ementas de carne está	15	31,25%	29	60,42%	4	8,33%	0	0,00%	0	0,00%	48
Componente de Actividade de Apoio à Família (CAAF)											
Em relação às actividades desenvolvidas na CAAF, durante os períodos lectivos, está	17	35,42%	22	45,83%	0	0,00%	8	16,67%	1	2,08%	48
Em relação às actividades desenvolvidas na CAAF, durante os períodos não lectivos, está	13	27,08%	22	45,83%	3	6,25%	9	18,75%	1	2,08%	48
Em relação ao desempenho e atenção pretendida pela animadora está	22	45,83%	17	35,42%	0	0,00%	8	16,67%	1	2,08%	48
Em relação ao desempenho e atenção prestada pelas auxiliares está	18	37,50%	20	41,67%	0	0,00%	8	16,67%	2	4,17%	48



1

48

INQUÉRITOS À SATISFAÇÃO

TABELA 1 (b) Ensino Pré-escolar de Altura



Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Relativamente Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Não Frequenta	%	N.R.	%	Total Amostra
Relativamente às ementas de Sopa está	8	66,67%	4	33,33%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	12
Relativamente às ementas de peixe está	6	50,00%	6	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	12
Relativamente às ementas de carne está	7	58,33%	5	41,67%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	12
Componente de Actividade de Apoio à Família (CAAF)											
Em relação às actividades desenvolvidas na CAAF, durante os períodos lectivos, está	9	75,00%	1	8,33%	0	0,00%	1	8,33%	1	8,33%	12
Em relação às actividades desenvolvidas na CAAF, durante os períodos não lectivos, está	8	66,67%	0	0,00%	0	0,00%	1	8,33%	3	25,00%	12
Em relação ao desempenho e atenção prestada pela animadora está	10	83,33%	1	8,33%	0	0,00%	0	0,00%	1	8,33%	12
Em relação ao desempenho e atenção prestada pelas auxiliares está	11	91,67%	1	8,33%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	12

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

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Relativamente Satisfeito	%	Satisfeito / Insatisfeito	%	Insatisfeito	%	Muito Insatisfeito	%	Não Frequenta	%	N.R.	%	Total Amostra
Relativamente às ementas das sopas está	9	31,03%	14	48,28%	3	10,34%	3	10,34%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	29
Relativamente às ementas do peixe está	3	10,34%	8	27,59%	8	27,59%	4	13,79%	6	20,69%	0	0,00%	0	0,00%	29
Relativamente às ementas da carne está	10	34,48%	16	55,17%	2	6,90%	1	3,45%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	29



2.

INQUÉRITOS À SATISFAÇÃO

TABELA 2 (b) - 1.º Ciclo do Ensino Básico de Altura

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Relativamente Satisfeito	%	Satisfeito / Insatisfeito	%	Insatisfeito	%	Muito Insatisfeito	%	Não Frequenta	%	N.R.	%	Total Amostra
Relativamente às ementas das sopas está	29	31,87%	32	35,16%	22	24,18%	5	5,49%	0	0,00%	2	2,20%	1	1,10%	91
Relativamente às ementas do peixe está	15	16,48%	24	26,37%	19	20,88%	21	23,08%	7	7,69%	2	2,20%	3	3,30%	91
Relativamente às ementas da carne está	33	36,26%	32	35,16%	14	15,38%	6	6,59%	0	0,00%	2	2,20%	4	4,40%	91



INQUÉRITOS À SATISFAÇÃO

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

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Relativamente Satisfeito	%	Satisfeito / Insatisfeito	%	Insatisfeito	%	Muito Insatisfeito	%	Não Frequenta	%	N.R.	%	Total Amostra
Relativamente às ementas das sopas está	2	28,57%	5	71,43%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7
Relativamente às ementas do peixe está	1	14,29%	2	28,57%	1	14,29%	3	42,86%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7
Relativamente às ementas da carne está	3	42,86%	2	28,57%	2	28,57%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7



X

INQUÉRITO À SATISFAÇÃO

TABELA 3 - Castelo de Castro Marim

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	N.R.	%	Total Amostra
Percurso	31	47,69%	30	46,15%	1	1,54%	2	3,08%	1	1,54%	65
Limpeza	8	12,31%	14	21,54%	26	40,00%	13	20,00%	4	6,15%	65
Instalações Sanitárias	27	41,54%	32	49,23%	3	4,62%	1	1,54%	2	3,08%	65
Sinalética	13	20,00%	18	27,69%	30	46,15%	2	3,08%	2	3,08%	65
Horário	25	38,46%	32	49,23%	6	9,23%	1	1,54%	1	1,54%	65
Acessibilidades	17	26,15%	25	38,46%	20	30,77%	2	3,08%	1	1,54%	65
Loja do Castelo e Bilheteira											
Aspecto geral da Loja	37	56,92%	25	38,46%	2	3,08%	0	0,00%	1	1,54%	65
Atendimento	49	75,38%	12	18,46%	0	0,00%	3	4,62%	1	1,54%	65
Produtos - Variedade	33	50,77%	18	27,69%	12	18,46%	0	0,00%	2	3,08%	65
Museu											
Aspecto geral do Museu	34	52,31%	29	44,62%	1	1,54%	0	0,00%	1	1,54%	65
Informação disponibilizada	18	27,69%	21	32,31%	20	30,77%	4	6,15%	2	3,08%	65
Conteúdo da exposição	27	41,54%	32	49,23%	4	6,15%	1	1,54%	1	1,54%	65
Vídeo	37	56,92%	22	33,85%	2	3,08%	3	4,62%	1	1,54%	65



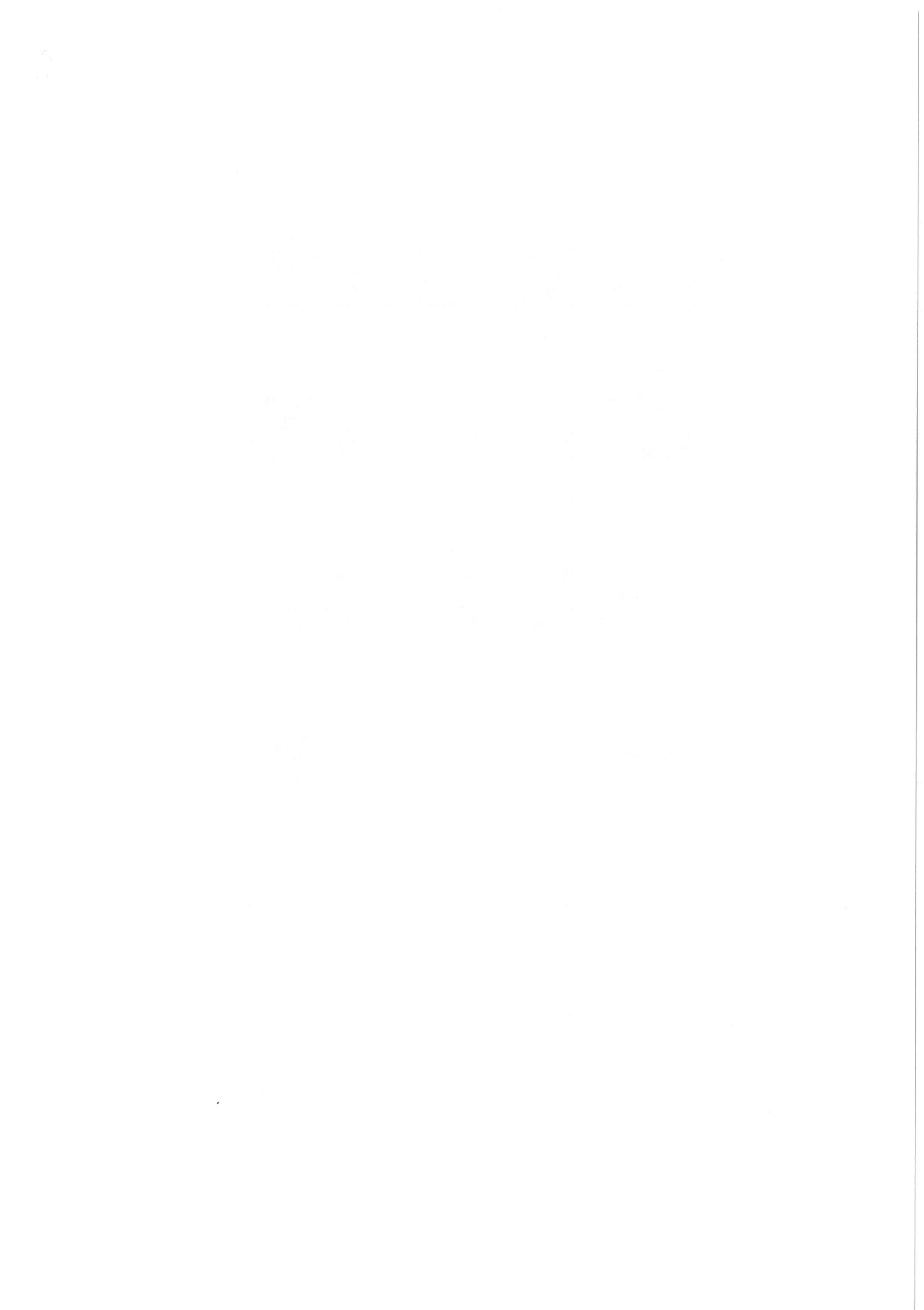


TABELA 4 - Centro de Interpretação do Território

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



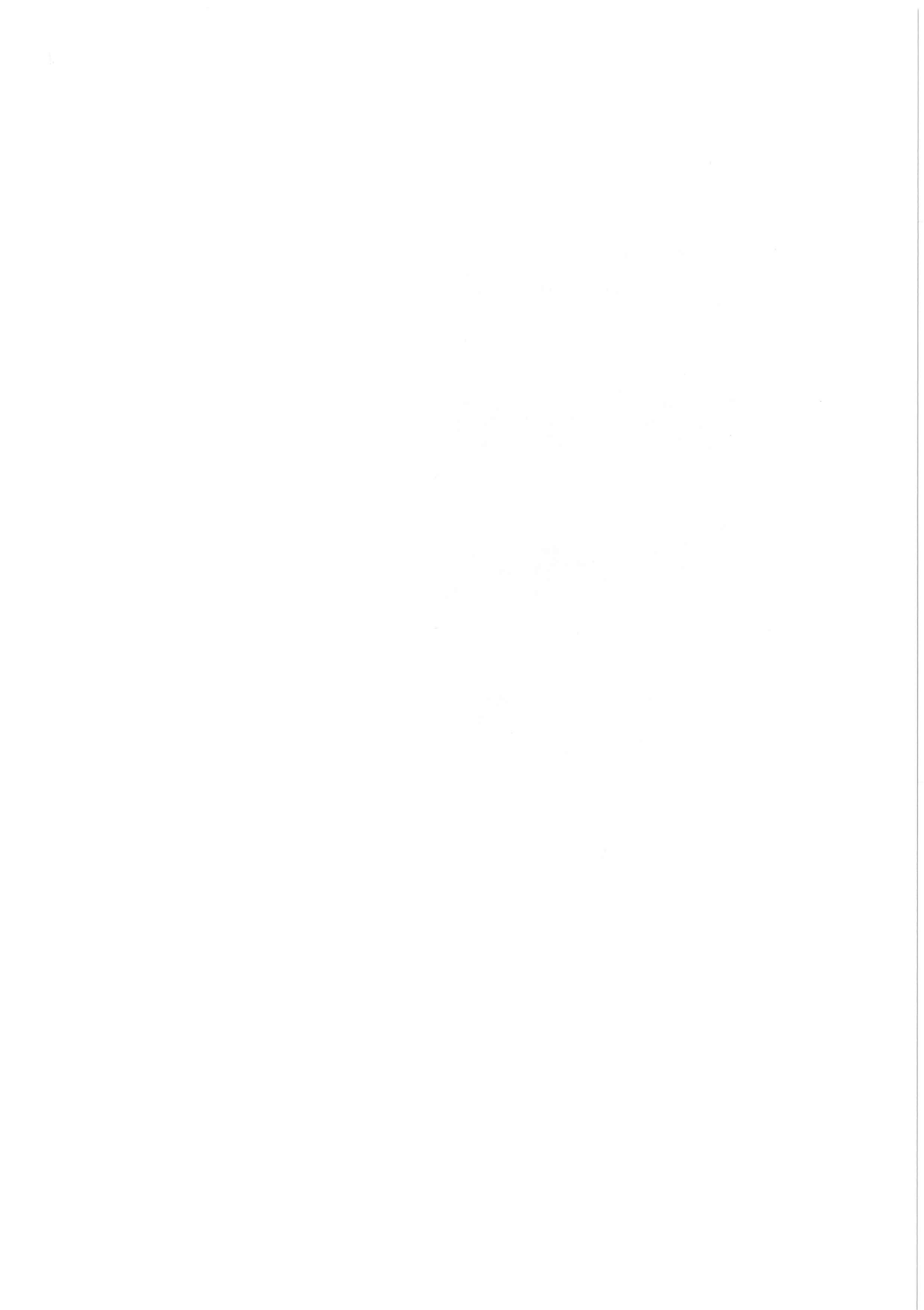


TABELA 5 - Snack-bar Centro de Interpretação do Território

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	N.R.	%	Total Amostra
Qualidade do Espaço	3	50,00%	3	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6
Qualidade dos Produtos	1	16,67%	4	66,67%	0	0,00%	0	0,00%	1	16,67%	6
Relação entre Qualidade e o Preço do serviço	2	33,33%	3	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	16,67%	6
Variedade de produtos	0	0,00%	3	50,00%	1	16,67%	0	0,00%	2	33,33%	6
Higiene do Espaço	1	16,67%	4	66,67%	0	0,00%	0	0,00%	1	16,67%	6
Higiene Instalações Sanitárias	1	16,67%	4	66,67%	0	0,00%	0	0,00%	1	16,67%	6
Apresentação do(a) funcionário(a)	2	33,33%	4	66,67%	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



8

INQUÉRITO À SATISFAÇÃO

TABELA 6 - Casa de Odeleite

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





novbaesuris
Gestão e Reabilitação Urbana

INQUÉRITO À SATISFAÇÃO

TABELA 7 - Prestação do Serviço de Limpeza

Limpeza	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	N.R.	%	Total Amostra
Serviço prestado	1	25,00%	3	75,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4
Produtos utilizados	1	25,00%	2	50,00%	1	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	4
Rapidez	1	25,00%	2	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	25,00%	4
Competência e profissionalismo	1	25,00%	3	75,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4

