



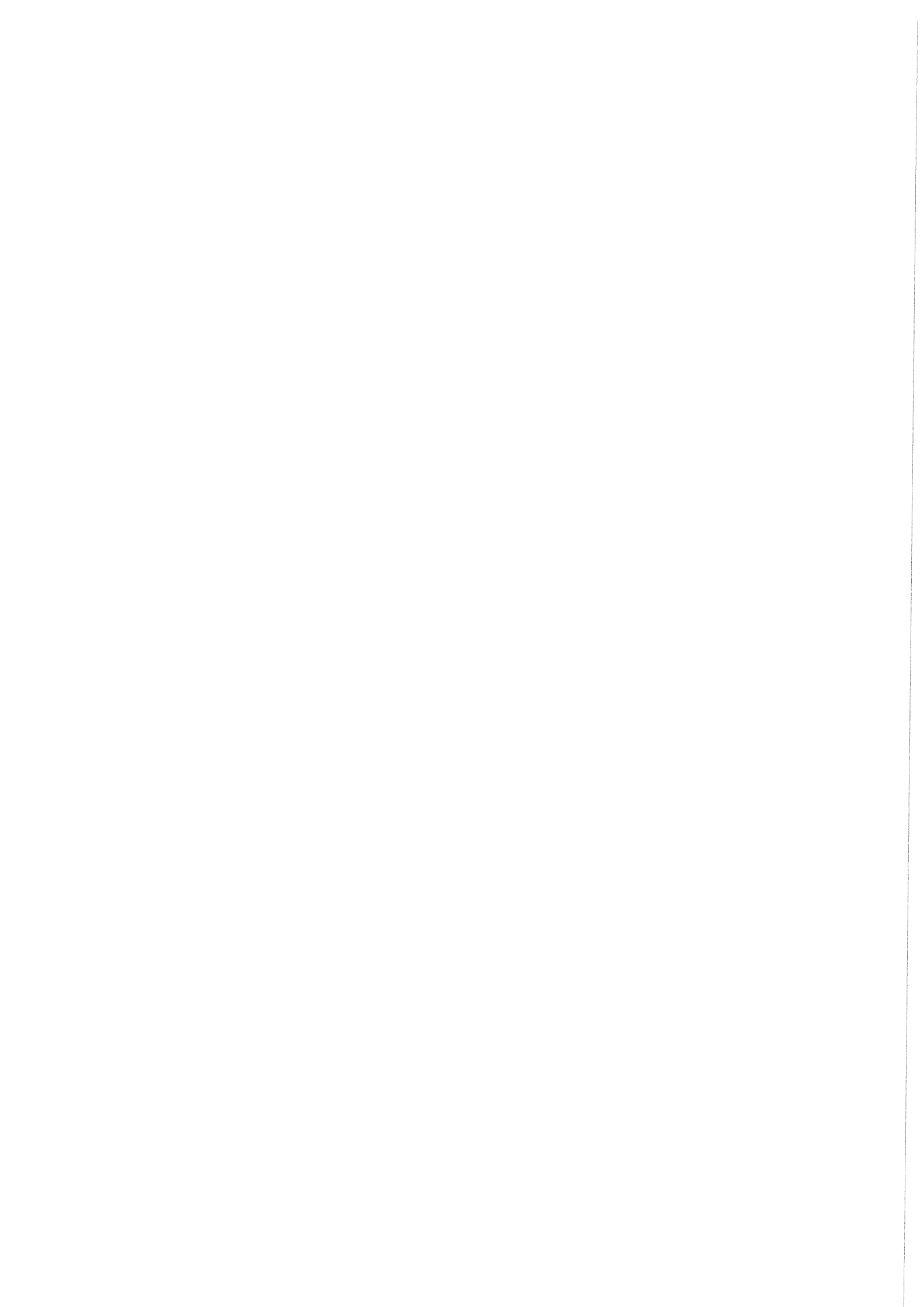
## Relatório

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

**3º Trimestre 2018**

**Castro Marim**

**2018**



## Índice

<b>Inquéritos à Satisfação</b> .....	2
<b>1. Ensino Pré-escolar</b> .....	3
<b>1.1 Centro Infantil de Castro Marim</b> .....	3
<b>1.2 Centro Escolar de Altura</b> .....	4
<b>2. 1º Ciclo do Ensino Básico</b> .....	5
<b>3. Castelo de Castro Marim</b> .....	6
<b>4. Centro de Interpretação do Território</b> .....	8
<b>5. Snack-bar Centro de Interpretação do Território</b> .....	10
<b>6. Casa do Sal</b> .....	12
<b>7. Mercado Local</b> .....	14
<b>8. Casa de Odeleite</b> .....	16
<b>9. Prestação do Serviço de Limpeza</b> .....	18

### Anexos

## Inquéritos de Satisfação

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

Assim, realizaram-se, entre Julho e Outubro, inquéritos de satisfação que tiveram por objectivo obter a opinião dos utilizadores sobre o grau de satisfação e aspectos chave da qualidade do serviço prestado nos seguintes espaços durante o **Terceiro Trimestre de 2018** (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; Mercado Local, Casa do Sal 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, Mercado Local, Casa do Sal 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.

Neste trimestre introduzimos a realização de inquéritos na Casa do Sal e no Mercado Local, disponível nos seguintes idiomas: Português, Inglês, Francês e Espanhol.

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 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 terceiro trimestre de 2018.

No universo dos 21 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 (8)

#### a) Ementas e Refeições

##### 1.1.1 Relativamente às ementas das sopas

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

##### 1.1.2 Relativamente às ementas de peixe

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

##### 1.1.3 Relativamente às ementas de carne

- A maioria dos inquiridos (75,00%) está “Relativamente Satisfeito” com as ementas da 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 “Relativamente 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 (87,50%) está “Relativamente 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 (62,50%) está “Relativamente 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 (62,50%) está “Relativamente Satisfeito” com o desempenho e atenção prestados pelas auxiliares.

## **1.2 Centro Escolar de Altura (13)**

### **a) Ementas e Refeições**

#### **1.1.1 Relativamente às ementas das sopas**

- A maioria dos inquiridos (84,62%) está “Muito Satisfeito” com as ementas da sopa.

#### **1.1.2 Relativamente às ementas de peixe**

- A maioria dos inquiridos (92,31%) tem uma opinião positiva acerca das ementas de peixe.

#### **1.1.3 Relativamente às ementas de carne**

- A maioria dos inquiridos (53,85%) 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 (84,62%) está “Muito Satisfeito” em relação às 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 (92,31%) está “Muito Satisfeito” em relação às 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 (84,62%) está “Muito Satisfeito” em relação ao desempenho e atenção prestados pela animadora.

#### **1.1.9 Em relação ao desempenho e atenção prestados pelas auxiliares**

- A maioria dos inquiridos (84,62%) está “Muito Satisfeito” em relação ao desempenho e atenção prestados pelas 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 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 6 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 (83,33%) tem uma opinião positiva acerca do percurso do Castelo.

##### 3.1.2 Limpeza

- A maioria dos inquiridos (66,67%) tem uma opinião positiva acerca da limpeza do Castelo.

##### 3.1.3 Instalações Sanitárias

- Metade dos inquiridos (50,00%) tem uma opinião positiva acerca das instalações sanitárias. Uma parte dos inquiridos (33,33%) não respondeu.

##### 3.1.4 Sinalética

- Metade dos inquiridos (50,00%) tem uma opinião positiva acerca da sinalética. Uma parte dos inquiridos (33,33%) não respondeu.

##### 3.1.5 Horário

- A maioria dos inquiridos (66,67%) tem uma opinião positiva acerca do horário do Castelo.

##### 3.1.6 Acessibilidades

- Metade dos inquiridos (50,00%) tem uma opinião positiva acerca da acessibilidade do Castelo. Uma parte dos inquiridos (33,33%) está "Pouco Satisfeito" com este parâmetro.



## **3.2 Loja do Castelo e Bilheteira**

### **3.2.1 Aspecto Geral da Loja**

- A maioria dos inquiridos (83,33%) tem uma opinião positiva acerca do aspecto geral da loja e bilheteira.

### **3.2.2 Atendimento**

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

### **3.2.3 Produtos - Variedade**

- A maioria dos inquiridos (83,33%) tem uma opinião positiva acerca dos produtos e variedade

## **3.3 Museu**

### **3.3.1 Aspecto Geral do Museu**

- A maioria dos inquiridos (83,33%) tem uma opinião positiva acerca do aspecto geral do museu.

### **3.3.2 Informação disponibilizada**

- A maioria dos inquiridos (66,67%) está “Satisfeito” com o aspecto geral do Museu.

### **3.3.3 Conteúdo da exposição**

- A maioria dos inquiridos (83,33%) está “Satisfeito” com o conteúdo da exposição.

### **3.3.4 Vídeo**

- A maioria dos inquiridos (33,33%) está “Satisfeito” com o vídeo. Metade dos respondentes (50,00%) 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 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 8 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 (87,50%) 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%) está “Muito Satisfeito” com a qualidade dos meios audiovisuais (Filme e áudio guias).

#### 4.2.3 Higiene e Limpeza

- A maioria dos inquiridos (87,50%) está “Muito Satisfeito” com a Higiene e Limpeza do espaço.

#### 4.2.4 Interesse para a visita

- A totalidade dos inquiridos (100,00%) está “Muito Satisfeito” com o Interesse do espaço para a visita.

#### 4.2.5. Apresentação do(a) funcionário(a)

- A totalidade dos inquiridos (100,00%) está “Muito Satisfeito” com a apresentação do(a) funcionário(a).

#### 4.2.6. Atendimento

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

#### 4.2.7. Domínio e clareza nas explicações

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

#### **4.2.8. Impressão geral**

- A maioria dos inquiridos (87,50%) está “Muito Satisfeito” neste parâmetro.

## 5. Snack-bar do Centro de Interpretação do Território

O presente questionário, aplicado pela Empresa Municipal de Castro Marim Novbaesuris E.M., S.A. ao longo do terceiro trimestre de 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 (100,00%) está “Muito Satisfeito” com a qualidade do espaço.

#### 5.1.2 Qualidade dos Produtos

- A maioria dos inquiridos (83,33%) 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 (66,67%) tem uma opinião positiva acerca da Relação entre a Qualidade e o Preço do Serviço.

#### 5.1.4 Variedade de Produtos

- Metade dos respondentes (50,00%) está “Pouco 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 respondentes (33,33%) tem uma opinião positiva acerca da Higiene das Instalações Sanitárias. Metade dos inquiridos (50,00%) não respondeu a esta questão.



#### **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 maioria dos inquiridos (66,67%) está “Muito Satisfeito” neste parâmetro.

## 6. Casa do Sal

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

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

No universo dos 11 inquéritos de opinião sobre o grau de satisfação em relação à Casa do Sal, verificaram-se os seguintes níveis de satisfação:

### 6.1 Casa do Sal

#### 6.1.1 Horário

- A maioria dos inquiridos (72,73%) está “Muito Satisfeito” com o horário.

#### 6.1.2 Exposição

- A maioria dos inquiridos (81,82%) está “Muito Satisfeito” com a exposição.

#### 6.1.3 Limpeza das Instalações

- A maioria dos inquiridos (72,73%) está “Muito Satisfeito” com a Limpeza das Instalações.

#### 6.1.4 Instalações Sanitárias

- A maioria dos inquiridos (54,55%) está “Muito Satisfeito” com as Instalações Sanitárias.

### 6.2 Recepção e Loja

#### 6.2.1 Atendimento

- A maioria dos inquiridos (90,91%) está “Muito Satisfeito” com o atendimento.

#### 6.2.2. Apresentação do(a) funcionário

- A maioria dos inquiridos (81,82%) está “Muito Satisfeito” com a apresentação do(a) funcionário(a)

**6.2.3. Informação disponibilizada**

- A maioria dos inquiridos (72,73%) está “Muito Satisfeito” com a informação disponibilizada

**6.2.4. Variedade de Produtos**

- A maioria dos inquiridos (72,73%) está “Muito Satisfeito” com a variedade de produtos

**6.2.5. Relação qualidade/preço dos produtos**

- A maioria dos inquiridos (63,64%) está “Muito Satisfeito” com a relação qualidade/preço dos produtos.

**6.2.6. Aspecto geral da Recepção da Loja**

- A maioria dos inquiridos (90,91%) está “Muito Satisfeito” com o Aspecto Geral da Recepção e Loja

## **7. Mercado Local**

O presente Inquérito, aplicado pela Empresa Municipal de Castro Marim Novbaesuris E.M., S.A. ao longo do terceiro trimestre de 2018, teve como objectivo obter a opinião dos utilizadores sobre o grau de satisfação e aspectos chave da qualidade no Mercado Local durante o referido período.

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

No universo dos 6 inquéritos de opinião sobre o grau de satisfação em relação ao Mercado Local, verificaram-se os seguintes níveis de satisfação:

### **7.1 Mercado Local**

#### **7.1.1 Horário**

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

#### **7.1.2 Limpeza das Instalações**

- A maioria dos inquiridos (83,33%) está “Muito Satisfeito” com a Limpeza das instalações

#### **7.1.3 Instalações Sanitárias**

- A maioria dos inquiridos (66,67%) está “Muito Satisfeito” com as Instalações Sanitárias

### **7.2 Posto de Informação Turística**

#### **7.2.1 Atendimento**

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

#### **7.2.2 Apresentação do(a) funcionário(a)**

- A maioria dos inquiridos (83,33%) está “Muito Satisfeito” com a apresentação do(a) funcionário(a).

#### **7.2.3 Informação Turística Disponibilizada**

- A maioria dos inquiridos (83,33%) está “Muito Satisfeito” com a Informação Turística Disponibilizada



### **7.3 Loja e Centro de Artes e Oficinas**

#### **7.3.1 Variedade de Produtos**

- Metade dos respondentes (50,00%) tem uma opinião positiva acerca da variedade de Produtos. Uma parte dos respondentes (33,33%) não respondeu a esta questão.

#### **7.3.2 Relação qualidade/preço dos produtos**

- A maioria dos inquiridos (66,67%) tem uma opinião positiva acerca da relação qualidade/preço dos produtos.

#### **7.3.3 Aspecto geral da Loja**

- A maioria dos inquiridos (66,67%) tem uma opinião positiva acerca do aspecto geral da Loja.

## 8. Casa de Odeleite

O presente Inquérito, aplicado pela Empresa Municipal de Castro Marim Novbaesuris E.M., S.A. ao longo do terceiro 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:

### 8.1 Recepção

#### 8.1.1. Atendimento

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

#### 8.1.2. Informação disponibilizada

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

#### 8.1.3. Variedade de produtos

- A maioria dos inquiridos (85,71%) tem uma opinião positiva acerca da variedade de produtos na recepção.

### 8.2 Espaço Expositivo

#### 8.2.1. Conteúdo da Exposição

- A maioria dos inquiridos (85,71%) tem uma opinião positiva acerca do conteúdo da exposição.

#### 8.2.2. Sinalética

- A maioria dos inquiridos (57,14%) tem uma opinião positiva acerca da sinalética do espaço expositivo.

### **8.2.3. Domínio e clareza nas explicações**

- A maioria dos inquiridos (85,71%) tem uma opinião positiva acerca do domínio e clareza nas explicações.

### **8.2.4. Limpeza das Instalações**

- A maioria dos inquiridos (85,71%) tem uma opinião positiva acerca da limpeza das instalações.

## **8.3 Cafeteria**

### **8.3.1. Atendimento**

- A maioria dos inquiridos (57,14%) tem uma opinião positiva acerca do atendimento na cafeteria.

### **8.3.2. Variedade de produtos**

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

### **8.3.3. Qualidade dos Produtos**

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

### **8.3.4. Relação entre o preço e a qualidade dos produtos**

- A maioria dos inquiridos (71,43%) está "Satisfeito" com a relação entre o preço e a qualidade dos produtos.

### **8.3.5. Limpeza das Instalações**

- A maioria dos inquiridos (57,14%) tem uma opinião positiva acerca da limpeza das instalações.

## 9. Prestação do Serviço de Limpeza

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

Os formulários foram entregues aos responsáveis dos seguintes locais: Paços do concelho, Gabinete de contabilidade, Gabinete de Atendimento ao Múncipe, Biblioteca Municipal, Pavilhão Municipal, CPCJ's 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:

### 9.1 Serviço de Limpeza

#### 9.1.1 Serviço prestado

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

#### 9.1.2 Produtos utilizados

- A maioria dos inquiridos (66,67%) está "Satisfeito" com os produtos utilizados.

#### 9.1.3 Rapidez

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

#### 9.1.4 Competência e profissionalismo

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

Castro Marim, 9 de Novembro de 2018



**Pedro Luís da Palma Pires**  
Técnico de Património Cultural



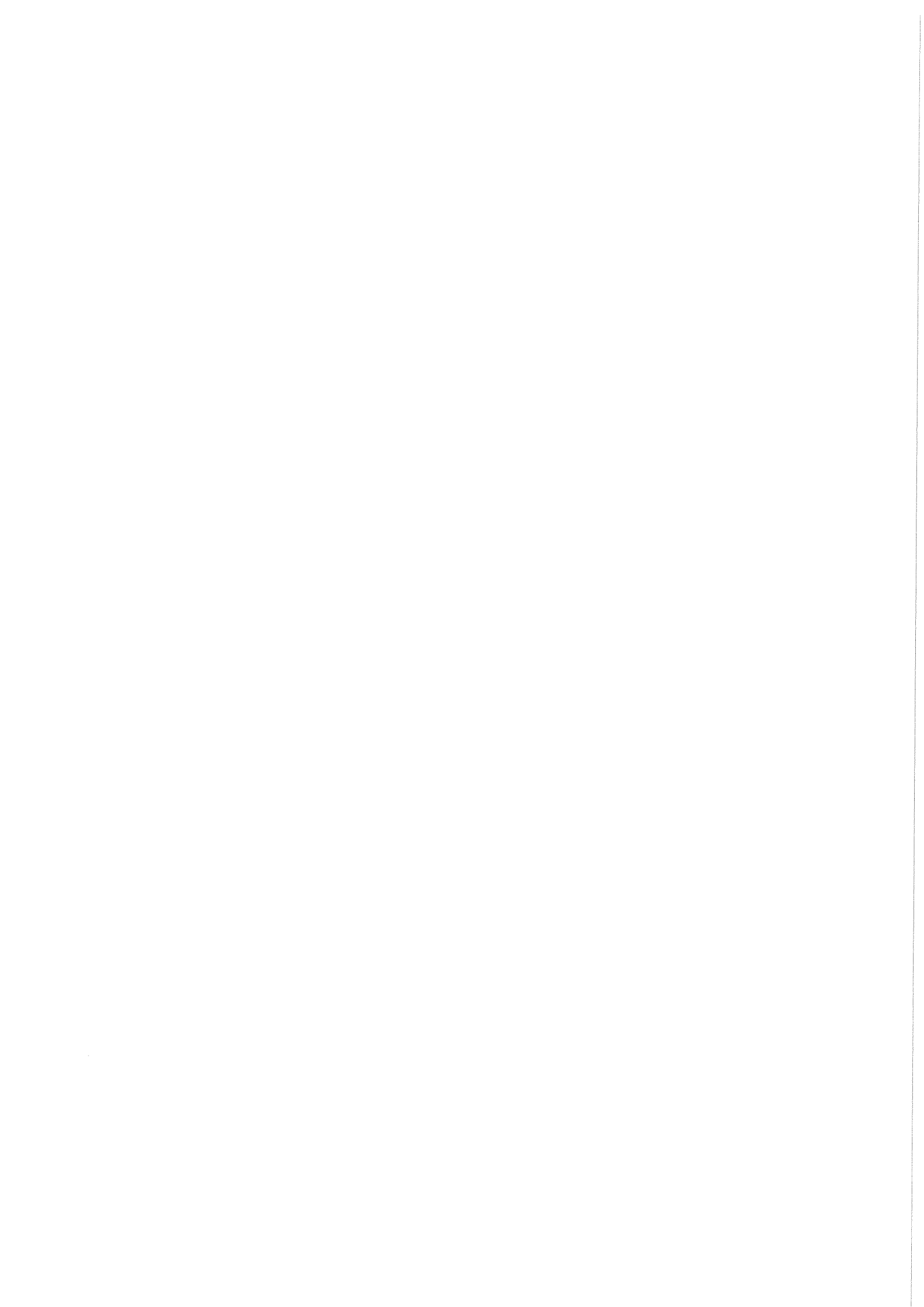
# Anexos





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

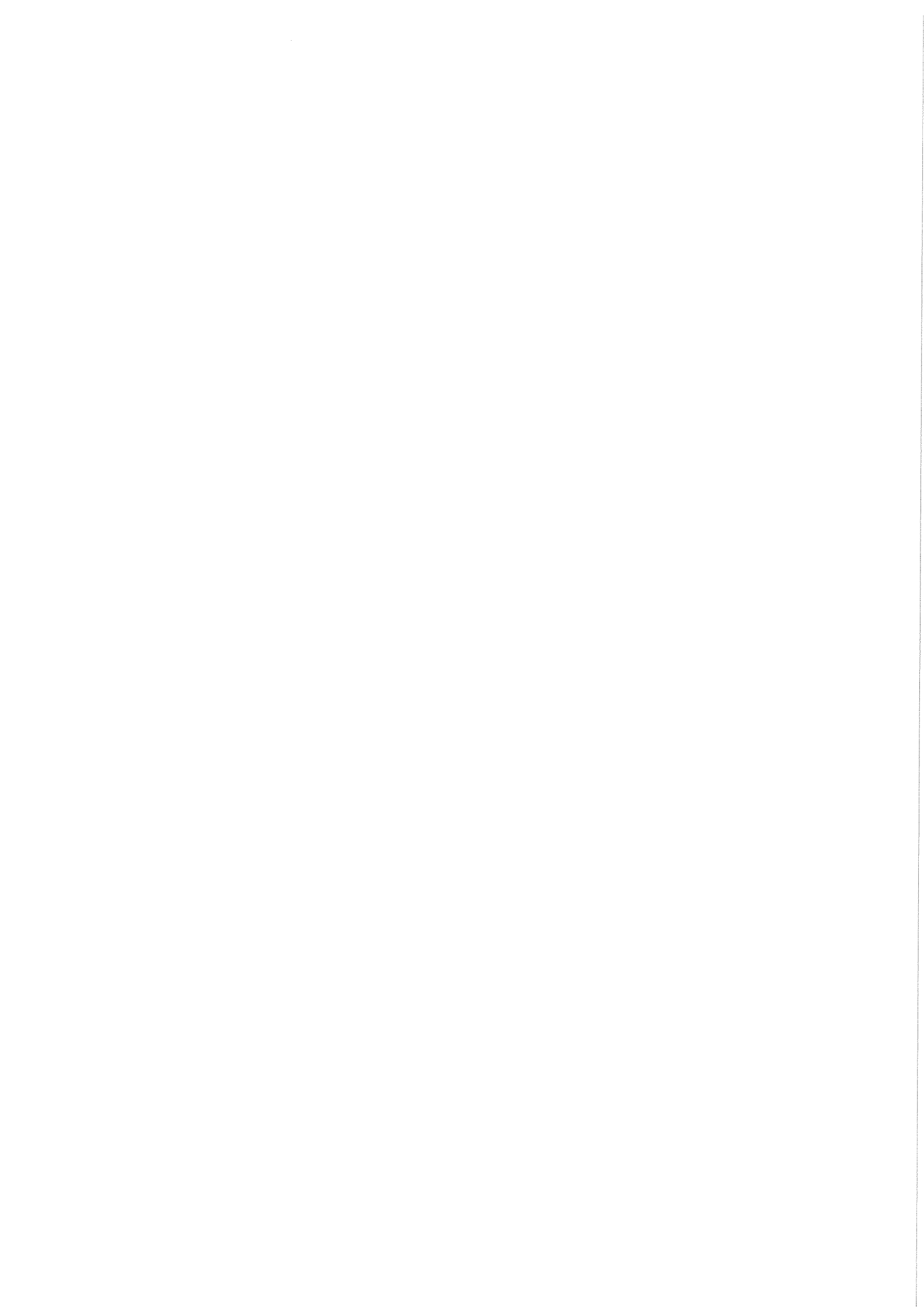
Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Relativamente Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Não Freqüenta	%	N.R.	%	Total Amostra
Relativamente às ementas de Sopa está	4	50,00%	4	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8
Relativamente às ementas de peixe está	2	25,00%	5	62,50%	1	12,50%	0	0,00%	0	0,00%	8
Relativamente às ementas de carne está	2	25,00%	6	75,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8
<b>Componente de Actividade de Apoio à Família (CAAF)</b>											
Em relação às actividades desenvolvidas na CAAF, durante os períodos lectivos, está	2	25,00%	6	75,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8
Em relação às actividades desenvolvidas na CAAF, durante os períodos não lectivos, está	1	12,50%	7	87,50%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8
Em relação ao desempenho e atenção prestada pela animadora está	3	37,50%	5	62,50%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8
Em relação ao desempenho e atenção prestada pelas auxiliares está	3	37,50%	5	62,50%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8



INQUÉRITOS À SATISFAÇÃO

TABELA 1 (b) Ensino Pré-escolar de Altura

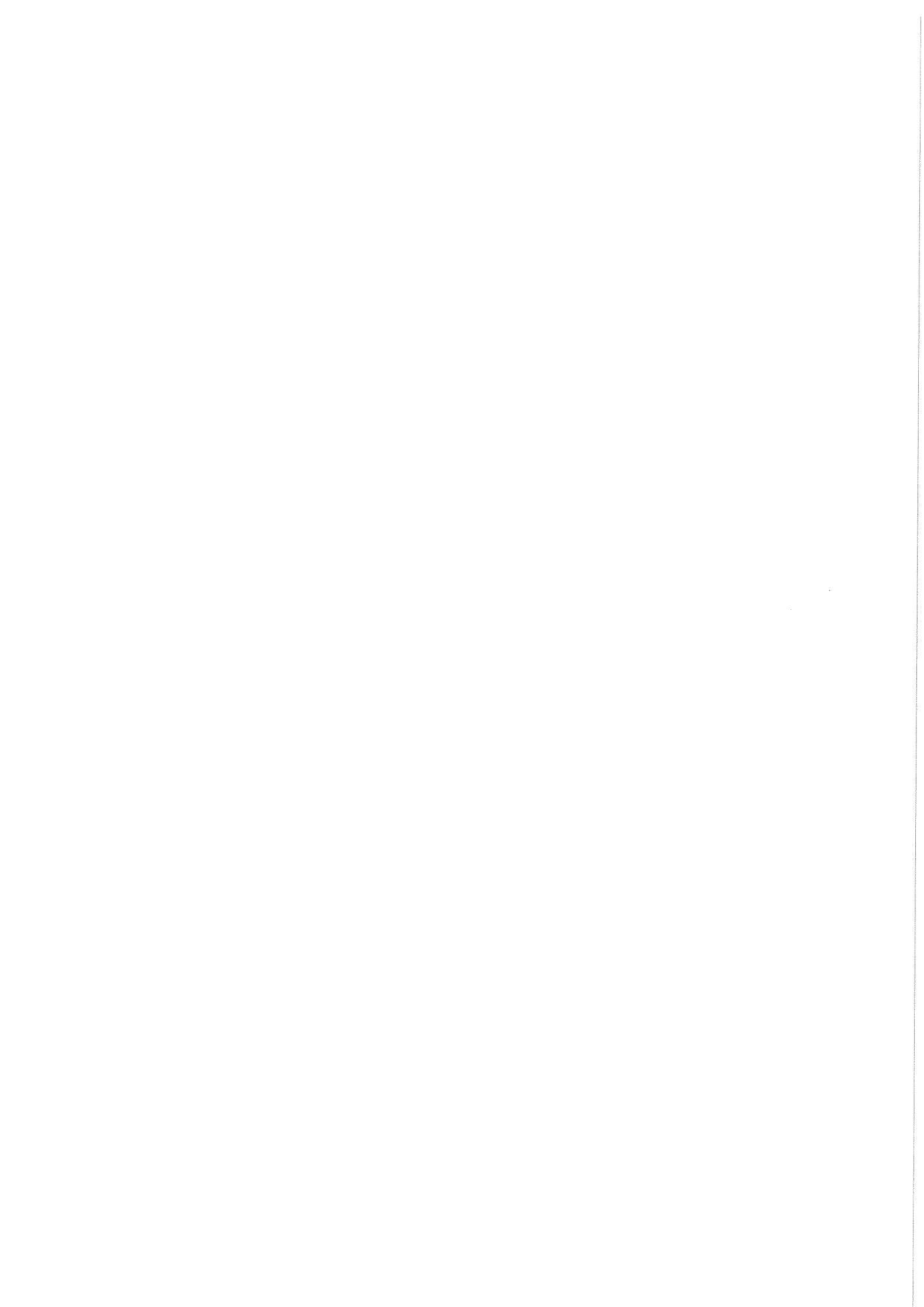
Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Relativamente Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Não Frequenta	%	N.R.	%	Total Amostra
Relativamente às ementas de Sopa está	11	84,62%	2	15,38%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	13
Relativamente às ementas de peixe está	6	46,15%	6	46,15%	1	7,69%	0	0,00%	0	0,00%	13
Relativamente às ementas de carne está	7	53,85%	6	46,15%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	13
<b>Componente de Actividade de Apoio à Família (CAAF)</b>											
Em relação às actividades desenvolvidas na CAAF, durante os períodos lectivos, está	11	84,62%	1	7,69%	0	0,00%	1	7,69%	0	0,00%	13
Em relação às actividades desenvolvidas na CAAF, durante os períodos não lectivos, está	12	92,31%	0	0,00%	0	0,00%	1	7,69%	0	0,00%	13
Em relação ao desempenho e atenção prestada pela animadora está	11	84,62%	1	7,69%	0	0,00%	1	7,69%	0	0,00%	13
Em relação ao desempenho e atenção prestada pelas auxiliares está	11	84,62%	1	7,69%	0	0,00%	1	7,69%	0	0,00%	13



INQUÉRITO À SATISFAÇÃO

TABELA 3 - Castelo de Castro Marim

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	N.R.	%	Total Amostra
Percurso	2	33,33%	3	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	16,67%	6
Limpeza	1	16,67%	3	50,00%	1	16,67%	0	0,00%	1	16,67%	6
Instalações Sanitárias	1	16,67%	2	33,33%	0	0,00%	1	16,67%	2	33,33%	6
Sinalética	1	16,67%	2	33,33%	1	16,67%	1	16,67%	1	16,67%	6
Horário	2	33,33%	2	33,33%	0	0,00%	0	0,00%	2	33,33%	6
Acessibilidades	1	16,67%	2	33,33%	2	33,33%	0	0,00%	1	16,67%	6
<b>Loja do Castelo e Bilheteira</b>											
Aspecto geral da Loja	2	33,33%	3	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	16,67%	6
Atendimento	4	66,67%	1	16,67%	0	0,00%	0	0,00%	1	16,67%	6
Produtos - Variedade	2	33,33%	3	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	16,67%	6
<b>Museu</b>											
Aspecto geral do Museu	1	16,67%	4	66,67%	0	0,00%	0	0,00%	1	16,67%	6
Informação disponibilizada	0	0,00%	4	66,67%	1	16,67%	0	0,00%	1	16,67%	6
Conteúdo da exposição	0	0,00%	5	83,33%	0	0,00%	0	0,00%	1	16,67%	6
Vídeo	0	0,00%	2	33,33%	1	16,67%	0	0,00%	3	50,00%	6



**TABELA 4 - Centro de Interpretação do Território**

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	N.R.	%	Total Amostra
Qualidade do Espaço	7	87,50%	1	12,50%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8
Qualidade dos Meios Audiovisuais (Filme e Audio Guias)	8	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8
Higiene e Limpeza	7	87,50%	1	12,50%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8
Interesse para a visita	8	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8
Apresentação do(a) Funcionário(a)	8	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8
Atendimento	8	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8
Domínio e Clareza nas Explicações	8	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8
Impressão geral	7	87,50%	1	12,50%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8

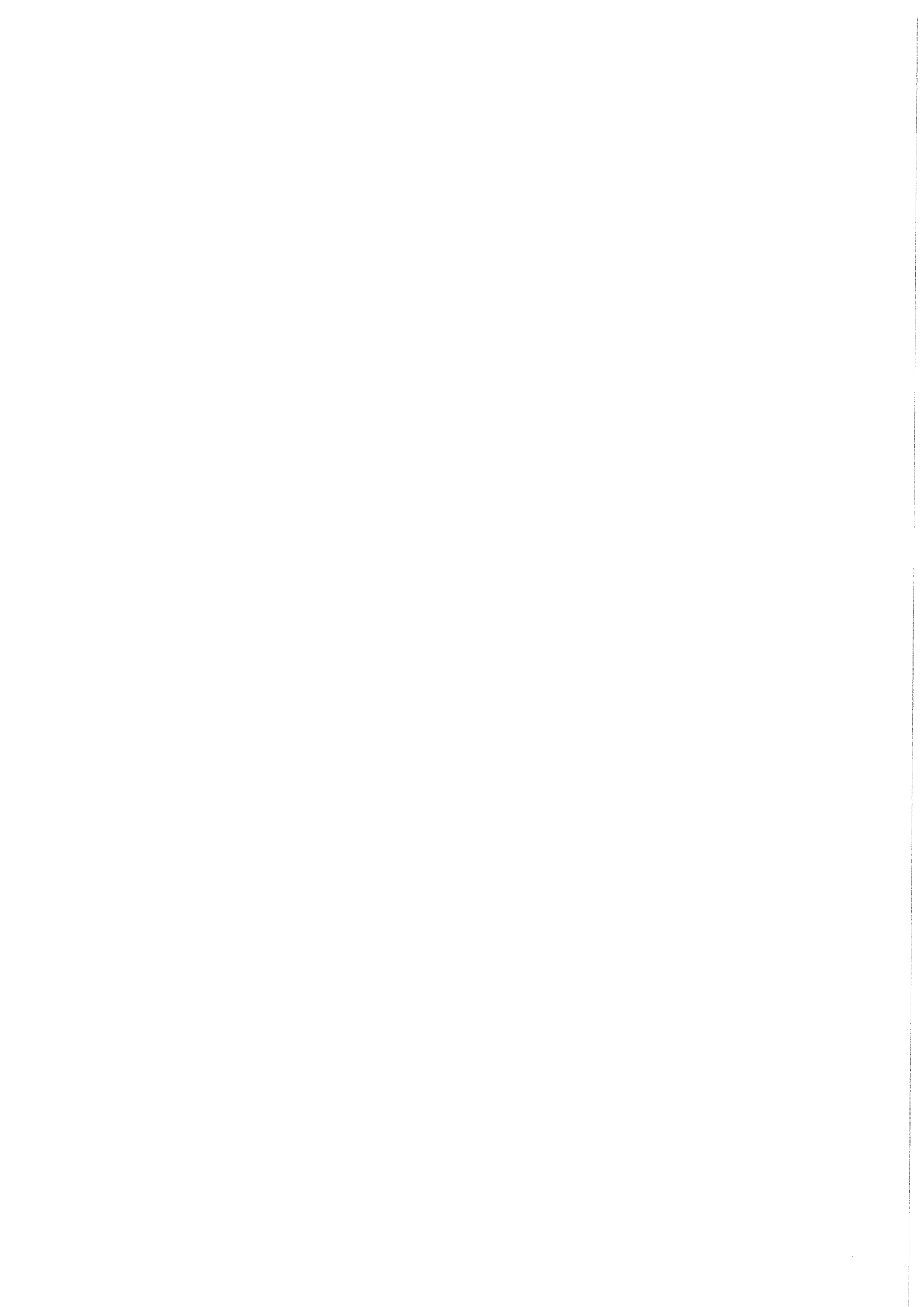




TABELA 5 - Snack-bar Centro de Interpretação do Território

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	N.R.	%	Total Amostra
Qualidade do Espaço	6	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6
Qualidade dos Produtos	2	33,33%	3	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	16,67%	6
Relação entre Qualidade e o Preço do serviço	2	33,33%	2	33,33%	0	0,00%	0	0,00%	2	33,33%	6
Variedade de produtos	2	33,33%	0	0,00%	3	50,00%	0	0,00%	1	16,67%	6
Higiene do Espaço	4	66,67%	1	16,67%	0	0,00%	0	0,00%	1	16,67%	6
Higiene Instalações Sanitárias	1	16,67%	1	16,67%	1	16,67%	0	0,00%	3	50,00%	6
Apresentação do(a) funcionário(a)	4	66,67%	1	16,67%	0	0,00%	0	0,00%	1	16,67%	6
Atendimento	4	66,67%	1	16,67%	0	0,00%	0	0,00%	1	16,67%	6
Impressão geral	4	66,67%	1	16,67%	0	0,00%	0	0,00%	1	16,67%	6



TABELA 6 - Casa do Sal

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	N.R.	%	Total Amostra
<b>Casa do Sal</b>											
Horário	8	72,73%	3	27,27%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	11
Exposição Patente	9	81,82%	2	18,18%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	11
Limpeza das instalações	8	72,73%	3	27,27%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	11
Instalações Sanitárias	6	54,55%	3	27,27%	0	0,00%	0	0,00%	2	18,18%	11
<b>Recepção e Loja</b>											
Atendimento	10	90,91%	1	9,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	11
Apresentação do(a) funcionário(a)	9	81,82%	2	18,18%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	11
Informação disponibilizada	8	72,73%	2	18,18%	0	0,00%	0	0,00%	1	9,09%	11
Variedade de produtos	8	72,73%	2	18,18%	0	0,00%	0	0,00%	1	9,09%	11
Relação qualidade/preço dos produtos	7	63,64%	4	36,36%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	11
Aspecto geral da Recepção e Loja	10	90,91%	1	9,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	11

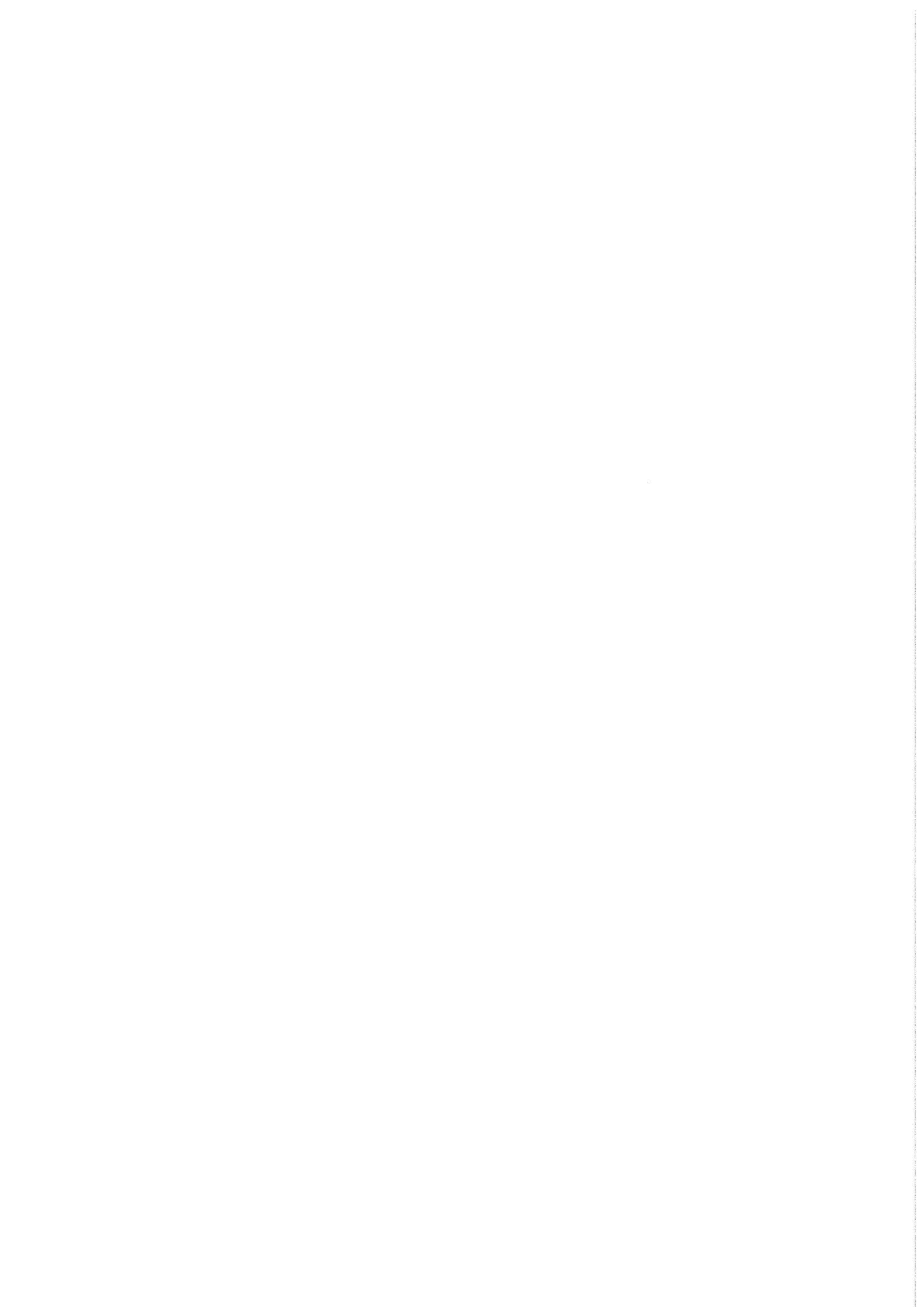


TABELA 7 - Mercado Local

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	N.R.	%	Total Amostra
<b>Mercado Local</b>											
Horário	5	83,33%	1	16,67%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6
Limpeza das instalações	5	83,33%	1	16,67%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6
Instalações Sanitárias	4	66,67%	1	16,67%	0	0,00%	0	0,00%	1	16,67%	6
<b>Posto de Informação Turística</b>											
Atendimento	6	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6
Apresentação do(a) funcionário(a)	5	83,33%	1	16,67%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6
Informação turística disponibilizada	5	83,33%	1	16,67%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6
<b>Loja e Centro de Artes e Oficinas</b>											
Variedade de produtos	1	16,67%	2	33,33%	1	16,67%	0	0,00%	2	33,33%	6
Relação qualidade/preço dos produtos	1	16,67%	3	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	33,33%	6
Aspecto geral da Loja	2	33,33%	2	33,33%	0	0,00%	0	0,00%	2	33,33%	6

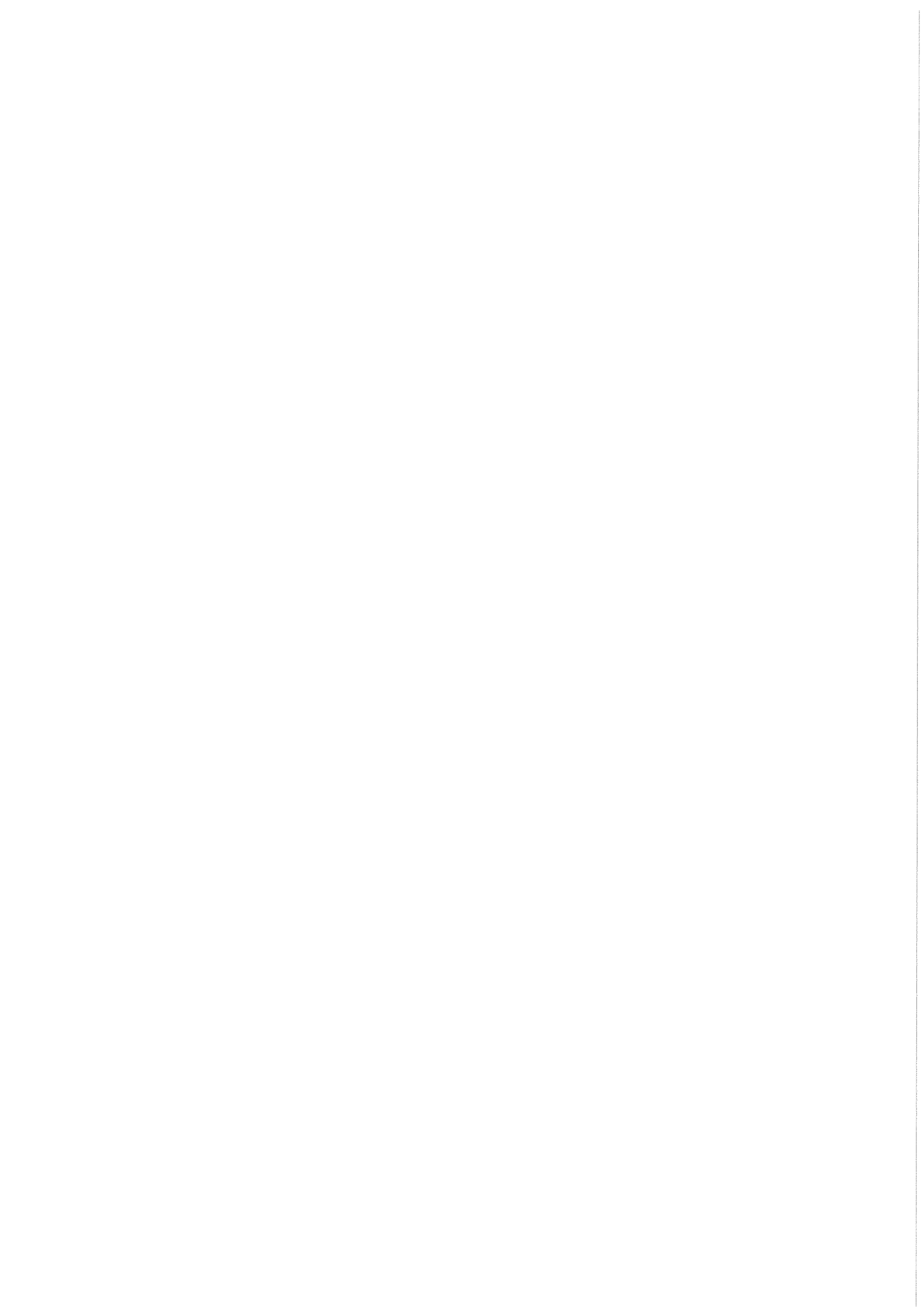


TABELA 8 - Casa de Odeleite

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





TABELA 9 - Prestação do Serviço de Limpeza

Limpeza	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	N.R.	%	Total Amostra
Serviço prestado	1	33,33%	2	66,67%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3
Produtos utilizados	1	33,33%	2	66,67%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3
Rapidez	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

