

f



Relatório

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

3º Trimestre 2015

Castro Marim

2015



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	16

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 2015 (Julho, Agosto e Setembro): Castelo; Centro Infantil de Castro Marim, Centro Escolar de Altura; Snack-bar do Revelim de Santo António; Casa de Odeleite; e Serviço de Limpeza, com inquéritos dirigidos aos responsáveis dos espaços onde o serviço é prestado.

De referir que, face à época de férias lectivas do 1º Ciclo, entre Junho e Setembro, não foi possível proceder à realização de Inquéritos à Satisfação durante esse período.

Os enunciados dos inquéritos foram adaptados aos locais, com perguntas referentes ao tipo de serviço que é prestado. Nos seguintes espaços: Castelo 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. entre Julho e Outubro de 2015, 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 2015.

No universo dos 50 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 (28)

a) Ementas e Refeições

1.1.1 Relativamente às ementas das sopas

- A maioria dos inquiridos (53,57%) está “Satisfeito” com as ementas da sopa.

1.1.2 Relativamente às ementas de peixe

- A maioria dos inquiridos (57,14%) está “Satisfeito” com as ementas de peixe.

1.1.3 Relativamente às ementas da carne

- A maioria dos inquiridos (57,14%) está “Satisfeito” com as ementas da carne.

1.1.4 Relativamente às ementas do lanche

- A maioria dos inquiridos (85,71%) 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 (57,14%) está “Muito Satisfeito” com o serviço prestado pela animadora e auxiliares durante o acompanhamento no período da refeição.

b) Actividades de Prolongamento

1.1.6 Relativamente ao horário do prolongamento

- A maioria dos inquiridos (85,71%) tem uma opinião positiva acerca do horário do prolongamento.

1.1.7 Relativamente às actividades de prolongamento em tempo lectivo

- A maioria dos inquiridos (53,57%) 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 (53,57%) tem uma opinião positiva acerca das actividades realizadas no prolongamento durante as interrupções lectivas.

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

- A maioria dos inquiridos (82,14%) tem uma opinião positiva sobre o desempenho e atenção prestada por parte da animadora e auxiliares.

1.2 Centro Escolar de Altura (22)

a) Ementas / Refeições

1.2.1 Relativamente às ementas das sopas

- Metade dos inquiridos (50,00%) está “Satisfeito” com as ementas da sopa.

1.2.2 Relativamente às ementas do peixe

- A maioria dos inquiridos (59,09%) está “Satisfeito” com as ementas do peixe.

1.2.3 Relativamente às ementas da carne

- A maioria dos inquiridos (77,27%) está “Satisfeito” com as ementas do lanche.

1.2.4 Relativamente às ementas do lanche

- A maioria dos inquiridos (77,27%) tem uma opinião positiva acerca das ementas do lanche.

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

- A maioria dos inquiridos (59,09%) tem uma opinião positiva sobre 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 (54,55%) está “Muito Satisfeito” com o horário do prolongamento.

1.2.7 Relativamente às actividades de prolongamento em tempo lectivo

- A maioria dos inquiridos (77,27%) tem uma opinião positiva sobre as actividades de prolongamento em tempo lectivo.

1.2.8 Relativamente às actividades realizadas em prolongamento durante as interrupções lectivas

- A maioria dos inquiridos (68,18%) tem uma opinião positiva acerca das 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 (59,09%) está “Muito Satisfeito” com o desempenho e atenção prestada por parte da animadora e auxiliares.



2. 1º Ciclo do Ensino Básico

De referir que, 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.

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 2015, 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 e espanhol, bem como em português, devido ao carácter turístico do espaço e à frequência de visitantes de diversas nacionalidades.

No universo dos 9 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 (55,55%) tem uma opinião positiva acerca do Percurso no Castelo.

3.1.2 Limpeza

- A maioria dos inquiridos (55,56%) está "Satisfeito" com a Limpeza do Castelo.

3.1.3 Instalações Sanitárias

- A maioria dos inquiridos (55,56%) está "Satisfeito" com as Instalações Sanitárias no Castelo.

3.1.4 Sinalética

- A maioria dos inquiridos (55,55%) tem uma opinião negativa acerca da Sinalética no Castelo

3.1.5 Horário

- A maioria dos inquiridos (66,67%) está "Satisfeito" com o Horário do Castelo.

3.1.6 Acessibilidades

- A maioria dos inquiridos (55,56%) está “Satisfeito” com as Acessibilidades do Castelo.

3.2 Loja do Castelo e Bilheteira

3.2.1 Aspecto Geral da Loja

- A maioria dos inquiridos (55,55%) tem uma opinião negativa acerca do Aspecto Geral da Loja do Castelo e Bilheteira.

3.2.2 Atendimento

- A maioria dos inquiridos (66,66%) tem uma opinião positiva acerca do Atendimento na Loja do Castelo e Bilheteira.

3.2.3 Produtos - Variedade

- A maioria dos inquiridos (55,56%) está “Satisfeito” com a Variedade dos Produtos.

3.3 Museu

3.3.1 Aspecto Geral do Museu

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

3.3.2 Informação disponibilizada

- A maioria dos inquiridos (55,55%) tem uma opinião positiva acerca da Informação Disponibilizada no Museu.

3.3.3 Conteúdo da exposição

- A maioria dos inquiridos (66,67%) está “Satisfeito” com o conteúdo da exposição.

3.3.4 Vídeo

- A maioria dos inquiridos (55,56%) está “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 terceiro trimestre de 2015, 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 e espanhol, bem como em português, devido ao carácter turístico do espaço e à frequência de visitantes de diversas nacionalidades.

No universo dos 4 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 totalidade dos inquiridos (100,00%) tem uma opinião positiva acerca da qualidade do espaço.

4.2.2 Qualidade dos meios audiovisuais (Filme e Áudio-guias)

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

4.2.4 Interesse para a visita

- A maioria dos inquiridos (75,00%) está “Satisfeito” neste ponto.

4.2.5. Apresentação do(a) funcionário(a)

- Metade dos inquiridos (50,00%) tem uma opinião positiva acerca da apresentação do(a) funcionário(a).

4.2.6. Atendimento

- A maioria dos inquiridos (75,00%) 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 (75,00%) está “Satisfeito” neste ponto.

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 2015, 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 e espanhol, bem como em português, devido ao carácter turístico do espaço e à frequência de visitantes de diversas nacionalidades.

No universo dos 4 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 (75,00%) está “Muito Satisfeito” com a qualidade dos produtos.

5.1.3 Relação entre a Qualidade e o Preço do Serviço

- Metade dos inquiridos (50,00%) tem uma opinião positiva acerca da relação entre a qualidade e o preço do serviço.

5.1.4 Variedade de Produtos

- Metade dos inquiridos (50,00%) tem uma opinião positiva acerca da variedade dos produtos.



5.1.5 Higiene do Espaço

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

5.1.6 Higiene Instalações Sanitárias

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

5.1.7 Apresentação do(a) Funcionário(a)

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

5.1.8 Atendimento

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

5.1.9 Impressão Geral

- A totalidade dos inquiridos (100,00%) está “Muito Satisfeito” neste ponto.



6. Casa de Odeleite

O presente Inquérito, aplicado pela Empresa Municipal de Castro Marim Novaesuris E.M., S.A. ao longo do terceiro trimestre de 2015, 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 9 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 (77,78%) está “Muito Satisfeito” com o atendimento.

6.1.2. Informação disponibilizada

- A maioria dos inquiridos (77,78%) está “Muito Satisfeito” com a informação disponibilizada.

6.1.3. Variedade de produtos

- A maioria dos inquiridos (77,78%) está “Satisfeito” com a variedade dos produtos.

6.2 Espaço Expositivo

6.2.1. Conteúdo da Exposição

- A maioria dos inquiridos (77,78%) está “Muito Satisfeito” com o conteúdo da exposição.

6.2.2. Sinalética

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



6.2.3. Domínio e clareza nas explicações

- A maioria dos inquiridos (77,78%) está “Muito Satisfeito” com o domínio e clareza nas explicações.

6.2.4. Limpeza das Instalações

- A maioria dos inquiridos (55,56%) está “Muito Satisfeito” com a limpeza das instalações.

6.3 Cafeteria

6.3.1. Atendimento

- A maioria dos inquiridos (55,56%) tem uma opinião positiva acerca do atendimento.

6.3.2. Variedade de produtos

- A maioria dos inquiridos (55,56%) tem uma opinião positiva acerca da variedade de produtos.

6.3.3. Qualidade dos Produtos

- A maioria dos inquiridos (55,56%) tem uma opinião positiva acerca da qualidade dos produtos.

6.3.4. Relação entre o preço e a qualidade dos produtos

- A maioria dos inquiridos (55,56%) tem uma opinião positiva acerca da relação entre o preço e a qualidade dos produtos.

6.3.5. Limpeza das Instalações

- A maioria dos inquiridos (55,56%) tem uma opinião positiva acerca da limpeza das instalações.



7. Prestação do Serviço de Limpeza

O presente Inquérito, aplicado pela Empresa Municipal de Castro Marim Novbaesuris E.M., S.A. ao longo do terceiro trimestre de 2015, 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 referido período.

Destacamos a pouca adesão ao preenchimento dos Inquéritos à Satisfação enviados aos responsáveis pelos locais onde a empresa municipal presta o serviço de limpeza. Este factor limita a análise e posterior conclusão do serviço fornecido. 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, Centro Escolar de Altura e E.B. 1 de Odeleite.

Face ao número reduzido de respostas aos Inquéritos à Satisfação da Prestação do Serviço de Limpeza, num total de 1 formulário, não nos é possível apresentar resultados conclusivos.

Castro Marim, 29 de Outubro de 2015



Pedro Luís da Palma Pires
Técnico de Património Cultural