



8
4
9

Relatório

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

4º Trimestre 2014

Castro Marim

2014

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. Bar Caixa 2 - Anexo ao CIT	16
7. Casa de Odeleite.....	19
8. Prestação do Serviço de Limpeza	21

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 Setembro, 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 Quarto Trimestre de 2014: Castelo; Centro Infantil de Castro Marim, Centro Escolar de Altura; Snack-bar do Revelim de Santo António; Bar Caixa 2 – Anexo ao CIT; 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 e Casa de Odeleite foram disponibilizados enunciados em inglês, francês e espanhol, bem como em português, 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 Janeiro e Fevereiro 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 quarto trimestre de 2014.

No universo dos 65 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

a) Ementas e Refeições

1.1.1 Relativamente às ementas das sopas

- A maioria dos inquiridos (62,50%) está "Satisfeito" com as ementas de sopa.

1.1.2 Relativamente às ementas do peixe

- A pluralidade dos inquiridos (55,00%) está "Satisfeito" com as ementas do peixe.

1.1.3 Relativamente às ementas da carne

- A maioria dos respondentes (65,00%) está "Satisfeito" com as ementas de carne.

1.1.4 Relativamente às ementas do lanche

- A pluralidade dos inquiridos (62,50%) está "Satisfeito" com as ementas do lanche.

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

- A maioria dos respondentes (90,00%) têm uma opinião positiva acerca serviço prestado pela educadora e auxiliares durante o acompanhamento na refeição, com a opção "Muito Satisfeito" a reunir mais respostas (47,50%).

b) Actividades de Prolongamento

1.1.6 Relativamente ao horário do prolongamento

- Metade dos inquiridos (50,00%) está “Muito Satisfeito” com o horário do prolongamento.

1.1.7 Relativamente às actividades de prolongamento em tempo lectivo

- Metade dos inquiridos (50,00%) está “Muito 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 respondentes (70,00%) têm uma opinião positiva acerca das actividades realizadas no prolongamento durante as interrupções lectivas, com maior incidência (40,00%) na opção “Muito Satisfeito”.

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

- A maioria dos respondentes (82,50%) têm uma opinião positiva acerca do desempenho e atenção prestada por parte da animadora e auxiliares, com maior incidência (47,50%) na opção “Muito Satisfeito”.

1.2 Centro Escolar de Altura

a) Ementas / Refeições

1.2.1 Relativamente às ementas das sopas

- A maioria dos inquiridos (88,00%) está "Satisfeito" com as ementas da sopa.

1.2.2 Relativamente às ementas do peixe

- A maioria dos respondentes (64,00%) está "Satisfeito" com as ementas de peixe.

1.2.3 Relativamente às ementas da carne

- A pluralidade dos respondentes (80,00%) está "Satisfeito" com as ementas de carne.

1.2.4 Relativamente às ementas do lanche

- A maioria dos inquiridos (76,00%) está "Satisfeito" com as ementas do lanche.

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

- A maioria dos respondentes (52,00%) está "Satisfeito" com o serviço prestado pela educadora durante o acompanhamento no período da refeição.

b) Actividades de prolongamento

1.2.6 Relativamente ao horário do prolongamento

- A maioria dos inquiridos (68,00%) têm uma opinião positiva acerca do horário do prolongamento, com destaque (48,00%) para a opção “Muito Satisfeito”.

1.2.7 Relativamente às actividades de prolongamento em tempo lectivo

- A pluralidade dos inquiridos (68,00%) têm uma opinião positiva acerca das actividades de prolongamento em tempo lectivo, tendo a opção “Muito Satisfeito” recolhido a maioria das respostas (44,00%).

1.2.8 Relativamente às actividades realizadas em prolongamento durante as interrupções lectivas

- A maioria dos inquiridos (64,00%) tem uma opinião positiva acerca das actividades no prolongamento durante as interrupções lectivas, com destaque (36,00%) para a escolha “Muito Satisfeito”.

1.2.9 Relativamente ao desempenho e atenção prestada por parte da educadora e auxiliares

- A pluralidade dos respondentes (52,00%) está “Muito Satisfeito” com o desempenho e atenção prestada por parte da animadora e auxiliares nas actividades de prolongamento.

2. 1º Ciclo do Ensino Básico

O presente Inquérito, aplicado pela Empresa Municipal de Castro Marim Novbaesuris E.M., S.A. entre Janeiro e Fevereiro de 2015, 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 quarto trimestre de 2014.

No universo dos 147 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

a) Ementas/Refeições

2.1.1 Relativamente às ementas das sopas

- A maioria dos inquiridos (63,16%) está "Satisfeito" com as ementas das sopas.

2.1.2 Relativamente às ementas do peixe

- A maioria dos inquiridos (52,63%) tem uma opinião positiva acerca das ementas do peixe, com destaque para a opção "Satisfeito" que reuniu maior número de respostas (31,58%).

2.1.3 Relativamente às ementas da carne

- A maioria dos inquiridos (78,95%) tem uma opinião positiva acerca das ementas de carne, com destaque para a opção "Muito Satisfeito" que reuniu maior número de respostas (47,37%).

2.2 Escola Básica do 1º Ciclo de Altura

a) Ementas / Refeições

2.2.1 Relativamente às ementas das sopas

- A maioria dos inquiridos (63,11%) está “Satisfeito” com as ementas das sopas.

2.2.2 Relativamente às ementas do peixe

- A maioria dos inquiridos (57,38%) têm uma opinião positiva acerca das ementas do peixe, com destaque (43,44%) para a opção “Satisfeito”.

2.2.3 Relativamente às ementas da carne

- A maioria dos inquiridos (57,38%) está “Satisfeito” com as ementas de carne.

Escola Básica do 1º Ciclo de Odeleite

a) Ementas / Refeições

2.3.1 Relativamente às ementas das sopas

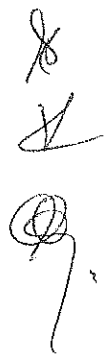
- A maioria dos inquiridos (66,67%) está "Pouco Satisfeito" com as ementas de sopa.

2.3.2 Relativamente às ementas do peixe

- A maioria dos inquiridos (66,67%) está "Satisfeito" com as ementas de peixe.

2.3.3 Relativamente às ementas da carne

- A maioria dos respondentes (83,33%) está "Satisfeito" com as ementas de carne.



3. Castelo de Castro Marim

O presente questionário, aplicado pela Empresa Municipal de Castro Marim Novbaesuris E.M., S.A ao longo do quarto trimestre de 2014, 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 12 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 (91,67%) está "Satisfeito" com o percurso do castelo.

3.1.2 Limpeza

- A maioria dos inquiridos (75,00%) está "Satisfeito" com a limpeza do castelo.

3.1.3 Instalações Sanitárias

- A pluralidade dos inquiridos (75,00%) está "Satisfeito" com as instalações sanitárias do castelo.

3.1.4 Sinalética

- A maioria dos respondentes (58,33%) está "Satisfeito" com a sinalética do castelo.

3.1.5 Horário

- A pluralidade dos inquiridos (91,67%) está "Satisfeito" com o horário do castelo.

3.1.6 Acessibilidades

- Metade dos inquiridos (50,00%) está "Satisfeito" com as acessibilidades do castelo.

3.2 Loja do Castelo e Bilheteira

3.2.1 Aspecto Geral da Loja

- Metade dos inquiridos (50,00%) está "Pouco Satisfeito" com o aspecto geral da loja do castelo e bilheteira.

3.2.2 Atendimento

- A maioria dos inquiridos (58,33%) está "Satisfeito" com o atendimento da loja do castelo e bilheteira.

3.2.3 Produtos - Variedade

- A pluralidade dos respondentes (66,67%) está "Satisfeito" com a variedade dos produtos na loja do castelo e bilheteira.

3.3 Museu

3.3.1 Aspecto Geral do Museu

- A maioria dos inquiridos (58,33%) está "Satisfeito" com o aspecto geral do museu.

3.3.2 Informação disponibilizada

- Metade dos inquiridos (50,00%) está "Satisfeito" com a informação disponibilizada no museu.

3.3.3 Conteúdo da exposição

- A maioria dos respondentes (58,33%) está "Satisfeito" com o conteúdo da exposição no museu.

3.3.4 Vídeo

- Metade dos inquiridos (50,00%) 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 quarto trimestre de 2014, 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 12 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, com valores idênticos (50,00%) para as opções “Muito Satisfeito” e “Satisfeito”.

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

- A totalidade dos inquiridos (100,00%) tem uma opinião positiva acerca da qualidade dos meios audiovisuais (Filme e Áudio-guias), com valores idênticos (50,00%) para as opções “Muito Satisfeito” e “Satisfeito”.

4.2.3 Higiene e Limpeza

- A maioria dos inquiridos (75,00%) está “Satisfeito” com a higiene e limpeza do espaço.

4.2.4 Interesse para a visita

- A maioria dos inquiridos (58,33%) está “Satisfeito” com o interesse do espaço para visita.

4.2.5. Apresentação do(a) funcionário(a)

- Metade dos inquiridos (50,00%) está "Muito Satisfeito" com a apresentação dos funcionários.

4.2.6. Atendimento

- A maioria dos inquiridos (58,33%) está "Muito Satisfeito" com o atendimento.

4.2.7. Domínio e clareza nas explicações

- A maioria dos inquiridos (58,33%) está "Muito Satisfeito" com o domínio e clareza nas explicações.

4.2.8. Impressão geral

- A totalidade dos inquiridos (100,00%) tem uma impressão geral positiva, com valores idênticos (50,00%) para as opções "Muito Satisfeito" e "Satisfeito".

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 quarto trimestre de 2014, 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 12 inquéritos de opinião sobre o grau de satisfação realizados no Snack-bar do Revelim de Santo António, verificaram-se os seguintes níveis de satisfação.

5.1 Parâmetros em Avaliação

5.1.1 Qualidade do Espaço

- A maioria dos inquiridos (75,00%) está "Satisfeito" com a qualidade do espaço.

5.1.2 Qualidade dos Produtos

- A maioria dos inquiridos (83,33%) está "Satisfeito" com a qualidade dos produtos.

5.1.3 Relação entre a Qualidade e o Preço do Serviço

- A pluralidade dos inquiridos (83,33%) está "Satisfeito" com a relação entre a qualidade e o preço do serviço.

5.1.4 Variedade de Produtos

- Metade dos inquiridos (50,00%) está "Satisfeito" com a variedade dos produtos.

5.1.5 Higiene do Espaço

- A maioria dos respondentes (75,00%) está "Satisfeito" com a higiene do espaço.

5.1.6 Higiene Instalações Sanitárias

- A maioria dos respondentes (75,00%) está "Satisfeito" com a higiene das instalações sanitárias.

5.1.7 Apresentação do(a) Funcionário(a)

- A maioria dos respondentes (83,33%) têm uma opinião positiva acerca a da apresentação do funcionário, com valores idênticos (41,67%) para as opções "Muito Satisfeito" e "Satisfeito".

5.1.8 Atendimento

- A maioria dos inquiridos (58,33%) está "Satisfeito" com o atendimento.

5.1.9 Impressão Geral

- No parâmetro da Impressão Geral, a pluralidade dos respondentes (83,33%) está "Satisfeito".

6. Casa de Odeleite

O presente Inquérito, aplicado pela Empresa Municipal de Castro Marim Novbaesuris E.M., S.A. ao longo do quarto trimestre de 2014, 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 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 de Odeleite, verificaram-se os seguintes níveis de satisfação:

6.1 Recepção

6.1.1. Atendimento

- A totalidade dos inquiridos (100,00%) está "Muito Satisfeito" com o atendimento na recepção.

6.1.2. Informação disponibilizada

- A maioria dos inquiridos (90,91%) está "Muito Satisfeito" com a informação disponibilizada na recepção.

6.1.3. Variedade de produtos

- A maioria dos respondentes (54,55%) está "Satisfeito" com a variedade dos produtos na recepção.

6.2 Espaço Expositivo

6.2.1. Conteúdo da Exposição

- A totalidade dos respondentes (100,00%) está "Muito Satisfeito" com o conteúdo da exposição.

6.2.2. Sinalética

- A maioria dos inquiridos (63,64%) está "Muito Satisfeito" com a sinalética do espaço expositivo.

6.2.3. Domínio e clareza nas explicações

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

6.2.4. Limpeza das Instalações

- A pluralidade dos inquiridos (90,91%) está "Muito Satisfeito" com a limpeza das instalações do espaço expositivo.

6.3 Cafeteria

6.3.1. Atendimento

- A maioria dos inquiridos (81,82%) está "Muito Satisfeito" com o atendimento na cafeteria. Um parte (18,18%) não respondeu a esta questão.

6.3.2. Variedade de produtos

- A opção "Muito Satisfeito" recolheu a maioria das respostas (45,45%), relativamente à variedade dos produtos na cafeteria. Uma parte (27,27%) não respondeu a esta questão.

6.3.3. Qualidade dos Produtos

- A maioria dos inquiridos (72,72%) tem uma opinião positiva sobre a qualidade dos produtos na cafeteria. Uma parte (27,27%) não respondeu a esta questão.

6.3.4. Relação entre o preço e a qualidade dos produtos

- A opção "Satisfeito" recolheu a maioria das respostas (45,45%), relativamente à relação entre o preço e a qualidade dos produtos. Uma parte (27,27%) não respondeu a esta questão.

6.3.5. Limpeza das Instalações

- A opção "Muito Satisfeito" recolheu a pluralidade das respostas (45,45%), relativamente à limpeza das instalações. Uma parte (27,27%) não respondeu a esta questão.

7. Bar Caixa 2 - Anexo ao CIT

O presente questionário, aplicado pela Empresa Municipal de Castro Marim Novbaesuris E.M., S.A. ao longo do quarto trimestre de 2014, teve como objectivo obter a opinião dos utilizadores sobre o grau de satisfação e aspectos chave da qualidade do serviço prestado no Bar – Caixa 2 do CIT durante o referido período.

No universo dos 11 inquéritos de opinião sobre o grau de satisfação realizados no Bar da Câmara Municipal de Castro Marim, verificaram-se os seguintes níveis de satisfação.

7.1 Parâmetros em Avaliação

7.1.1 Qualidade do Espaço

- A maioria dos inquiridos (63,64%) está "Satisfeito" com a qualidade do espaço.

7.1.2 Qualidade dos Produtos

- A maioria dos respondentes (54,55%) está "Pouco Satisfeito" com a qualidade dos produtos.

7.1.3 Relação entre a Qualidade e o Preço do Serviço

- A maioria dos inquiridos (54,55%) está "Pouco Satisfeito" com a relação entre a qualidade e o preço do serviço.

7.1.4 Variedade de Produtos

- A maioria dos respondentes (54,55%) está "Pouco Satisfeito" com a variedade dos produtos.

7.1.5 Higiene do Espaço

- A pluralidade dos inquiridos (72,73%) está "Satisfeito" com a higiene do espaço.

7.1.6 Atendimento

- A maioria dos inquiridos (63,64%) está "Satisfeito" com o atendimento.

7.1.7 Impressão Geral

- Na Impressão Geral, a maioria dos inquiridos (63,64%) está “Pouco Satisfeito”.

8. Prestação do Serviço de Limpeza

O presente Inquérito, aplicado pela Empresa Municipal de Castro Marim Novbaesuris E.M., S.A. ao longo do quarto trimestre de 2014, 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.

No universo dos 4 inquéritos de opinião sobre o grau de satisfação da qualidade da Prestação do Serviço de Limpeza, verificaram-se os seguintes níveis de satisfação:

8.1 Funcionárias

8.1.1 Pontualidade

- Metade dos inquiridos (50,00%) afirma estar "Satisfeito" acerca da pontualidade.

8.1.2 Competência e profissionalismo

- Metade dos respondentes (50,00%) afirma estar "Muito Satisfeito" acerca da competência e profissionalismo.

8.1.3 Acolhimento

- Metade dos inquiridos (50,00%) afirma estar "Muito Satisfeito" com o acolhimento

8.2 Serviço de Limpeza

8.2.1 Serviço prestado

- A totalidade dos respondentes (100,00%) tem uma opinião positiva acerca do serviço prestado, com iguais percentagens para as respostas "Muito Satisfeito" e "Satisfeito".

2

8.2.2 Produtos utilizados

- Metade dos inquiridos (50,00%) afirma estar "Satisfeito" com os produtos utilizados.

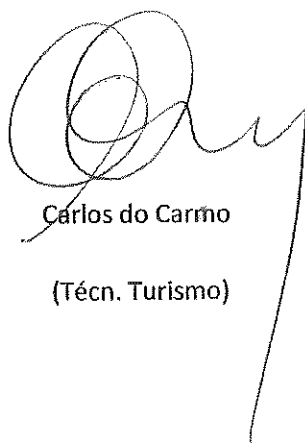
8.2.3 Rapidez

- Metade dos respondentes (50,00%) afirma estar "Muito Satisfeito" com a rapidez.



Alexandre Laurent

(Financeiro)



Carlos do Carmo

(Téc. Turismo)



Pedro Pires

(Téc. Património)

~~12~~
↓
10

Anexos



NOVAESURIS
Gestão • Realização Urbana

INQUÉRITOS À SATISFAÇÃO

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

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	Não Frequente	%	N.R.	%	Total Amostra
Relativamente às ementas de Sopa está	13	32,50%	25	62,50%	1	2,50%	0	0,00%	0	0,00%	1	2,50%	40
Relativamente às ementas de peixe está	14	35,00%	22	55,00%	4	10,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	40
Relativamente às ementas de carne está	13	32,50%	26	65,00%	1	2,50%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	40
Relativamente às ementas do lanche está	10	25,00%	25	62,50%	1	2,50%	0	0,00%	0	0,00%	4	10,00%	40
O serviço prestado pela educadora e auxiliares durante o acompanhamento no período da refeição deixa-o	19	47,50%	17	42,50%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	10,00%	40
Actividades de prolongamento													
Relativamente ao horário do prolongamento está	20	50,00%	13	32,50%	0	0,00%	0	0,00%	2	5,00%	5	12,50%	40
Relativamente às actividades de prolongamento em tempo lectivo, está	20	50,00%	12	30,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	5,00%	6	15,00%	40
Relativamente às actividades realizadas no prolongamento durante as interrupções lectivas está	16	40,00%	12	30,00%	1	2,50%	0	0,00%	5	12,50%	6	15,00%	40
Relativamente ao desempenho e atenção prestada por parte da educadora e auxiliares está	19	47,50%	14	35,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	2,50%	6	15,00%	40



NOVAESURIS
Centro de Saúde e Educação Infantil

INQUÉRITOS À SATISFAÇÃO

TABELA 1 (b) Ensino Pré-escolar de Altura

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	Não Freqüente	%	N.R.	%	Total Amostra
Relativamente às ementas de Sopa está	3	12,00%	22	88,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	25
Relativamente às ementas de peixe está	5	20,00%	16	64,00%	3	12,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	4,00%	25
Relativamente às ementas de carne está	5	20,00%	20	80,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	25
Relativamente às ementas do lanche está	4	16,00%	19	76,00%	1	4,00%	0	0,00%	1	4,00%	0	0,00%	25
O serviço prestado pela educadora e auxiliares durante o acompanhamento no período da refeição deixa-o	13	52,00%	11	44,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	4,00%	25
Actividades de prolongamento													
Relativamente ao horário do prolongamento esta	12	48,00%	5	20,00%	0	0,00%	0	0,00%	7	28,00%	1	4,00%	25
Relativamente às actividades de prolongamento em tempo lectivo, está	11	44,00%	6	24,00%	0	0,00%	0	0,00%	7	28,00%	1	4,00%	25
Relativamente às actividades realizadas no prolongamento durante as interrupções lectivas está	9	36,00%	7	28,00%	0	0,00%	0	0,00%	7	28,00%	2	8,00%	25
Relativamente ao desempenho e atenção prestada por parte da educadora e auxiliares está	13	52,00%	5	20,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	24,00%	1	4,00%	25

9/10/20



NOVAESURIS
Criação e Pastoreio Urbano

INQUÉRITOS À SATISFAÇÃO

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

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	Não Freqüente	%	N.R.	%	Total Amostra
Relativamente às ementas das sopas está	3	15,79%	12	63,16%	0	0,00%	1	5,26%	3	15,79%	0	0,00%	19
Relativamente às ementas do peixe está	4	21,05%	6	31,58%	5	26,32%	0	0,00%	3	15,79%	1	5,26%	19
Relativamente às ementas da carne está	9	47,37%	6	31,58%	0	0,00%	0	0,00%	3	15,79%	1	5,26%	19

[Handwritten signature]



NOVAESURIS
Governo e Responsabilidade | Paraná

INQUÉRITOS À SATISFAÇÃO

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

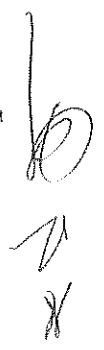
Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	Não Frequente	%	N.R.	%	Total Amostra
Relativamente às ementas das sopas está	33	27,05%	77	63,11%	9	7,38%	3	2,46%	0	0,00%	0	0,00%	122
Relativamente às ementas do peixe está	17	13,93%	53	43,44%	40	32,79%	12	9,84%	0	0,00%	0	0,00%	122
Relativamente às ementas da carne está	45	36,89%	70	57,38%	6	4,92%	1	0,82%	0	0,00%	0	0,00%	122

[Handwritten signature and initials]

INQUÉRITOS À SATISFAÇÃO

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

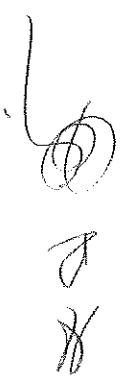
Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	Não Freqüente	%	N.R.	%	Total Amostra
Relativamente às ementas das sopas está	0	0,00%	2	33,33%	4	66,67%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6
Relativamente às ementas do peixe está	0	0,00%	4	66,67%	2	33,33%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6
Relativamente às ementas da carne está	1	16,67%	5	83,33%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6

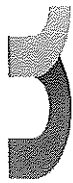


INQUÉRITO À SATISFAÇÃO

TABELA 3 - Castelo de Castro Marim

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	N.R.	%	Total Amostra
Percurso	1	8,33%	11	91,67%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	12
Limpeza	3	25,00%	9	75,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	12
Instalações Sanitárias	1	8,33%	9	75,00%	2	16,67%	0	0,00%	0	0,00%	12
Sinalética	1	8,33%	7	58,33%	4	33,33%	0	0,00%	0	0,00%	12
Horário	1	8,33%	11	91,67%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	12
Acessibilidades	1	8,33%	6	50,00%	4	33,33%	1	8,33%	0	0,00%	12
Loja do Castelo e Bilheteira											
Aspecto geral da loja	1	8,33%	5	41,67%	6	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	12
Atendimento	1	8,33%	7	58,33%	4	33,33%	0	0,00%	0	0,00%	12
Produtos - Variedade	1	8,33%	8	66,67%	3	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	12
Museu											
Aspecto geral do Museu	1	8,33%	7	58,33%	3	25,00%	0	0,00%	1	8,33%	12
Informação disponibilizada	1	8,33%	6	50,00%	4	33,33%	0	0,00%	1	8,33%	12
Conteúdo da exposição	1	8,33%	7	58,33%	3	25,00%	0	0,00%	1	8,33%	12
Vídeo	1	8,33%	6	50,00%	2	16,67%	0	0,00%	3	25,00%	12





NOVAESURIS
Sociedade por Quotas de Responsabilidade Limitada

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	6	50,00%	6	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	12
Qualidade dos Meios Audiovisuais (Filme e Audio Guias)	6	50,00%	6	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	12
Higiene e Limpeza	3	25,00%	9	75,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	12
Interesse para a visita	5	41,67%	7	58,33%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	12
Apresentação do(a) Funcionário(a)	6	50,00%	4	33,33%	2	16,67%	0	0,00%	0	0,00%	12
Atendimento	7	58,33%	5	41,67%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	12
Domínio e Clareza nas Explicações	7	58,33%	5	41,67%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	12
Impressão geral	6	50,00%	6	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	12

Handwritten signature and initials.

INQUÉRITOS À SATISFAÇÃO

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	25,00%	9	75,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	12
Qualidade dos Produtos	1	8,33%	10	83,33%	1	8,33%	0	0,00%	0	0,00%	12
Relação entre Qualidade e o Preço do Serviço	1	8,33%	10	83,33%	1	8,33%	0	0,00%	0	0,00%	12
Variedade de produtos	1	8,33%	6	50,00%	5	41,67%	0	0,00%	0	0,00%	12
Higiene do Espaço	3	25,00%	9	75,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	12
Higiene Instalações Sanitárias	3	25,00%	9	75,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	12
Apresentação do(a) funcionário(a)	5	41,67%	5	41,67%	2	16,67%	0	0,00%	0	0,00%	12
Atendimento	5	41,67%	7	58,33%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	12
Impressão geral	2	16,67%	10	83,33%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	12





NOVBAESURIS
Gestão e Reabilitação Urbana

TABELA 6 - Casa de Odeleite

INQUÉRITO À SATISFAÇÃO

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	N.R.	%	Total Amostra
Recepção	11	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	11
Atendimento	10	90,91%	1	9,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	11
Informação disponibilizada	5	45,45%	6	54,55%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	11
Variedade de produtos	5	45,45%	6	54,55%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	11
Espaço Expositivo											
Conteúdo da exposição	11	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	11
Sinalética	7	63,64%	4	36,36%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	11
Domínio e clareza nas explicações	11	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	11
Limpeza das instalações	10	90,91%	1	9,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	11
Cafeteria											
Atendimento	9	81,82%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	18,18%	11
Variedade de produtos	5	45,45%	3	27,27%	0	0,00%	0	0,00%	3	27,27%	11
Qualidade dos produtos	4	36,36%	4	36,36%	0	0,00%	0	0,00%	3	27,27%	11
Relação entre o preço e a qualidade dos produtos	3	27,27%	5	45,45%	0	0,00%	0	0,00%	3	27,27%	11
Limpeza das instalações	5	45,45%	3	27,27%	0	0,00%	0	0,00%	3	27,27%	11

Handwritten signature and initials.



NOVBAESURIS
Gestão e Revitalização Urbana

INQUÉRITO À SATISFAÇÃO

TABELA 7 - Bar Caixa 2 - Anexo ao CIT

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	N.R.	%	Total Amostra
Qualidade do Espaço	0	0,00%	7	63,64%	4	36,36%	0	0,00%	0	0,00%	11
Qualidade dos Produtos	0	0,00%	4	36,36%	6	54,55%	1	9,09%	0	0,00%	11
Relação entre a Qualidade e o Preço do Serviço	0	0,00%	3	27,27%	6	54,55%	2	18,18%	0	0,00%	11
Variedade de produtos	0	0,00%	3	27,27%	6	54,55%	2	18,18%	0	0,00%	11
Higiene do Espaço	2	18,18%	8	72,73%	1	9,09%	0	0,00%	0	0,00%	11
Atendimento	4	36,36%	7	63,64%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	11
Impressão Geral	0	0,00%	4	36,36%	7	63,64%	0	0,00%	0	0,00%	11



NOVBAESURIS
Gestão e Resiliência Urbana

INQUÉRITO À SATISFAÇÃO

TABELA 8 - Prestação do Serviço de Limpeza

Funcionárias	Muito Satisfeito		Satisfeito		Pouco Satisfeito		Insatisfeito		N.R.	%	Total Amostra
	1	2	1	2	0	1	0	1			
Pontualidade	1	2	2	2	0	0	0	0	1	25,00%	4
Competência e profissionalismo	2	1	1	1	0	0	0	0	1	25,00%	4
Acolhimento	2	1	1	1	0	0	0	0	1	25,00%	4
Limpeza											
Serviço prestado	2	2	2	2	0	0	0	0	0	0,00%	4
Produtos	1	2	2	2	0	0	0	0	1	25,00%	4
Rapidez	2	1	1	1	0	0	0	0	1	25,00%	4