



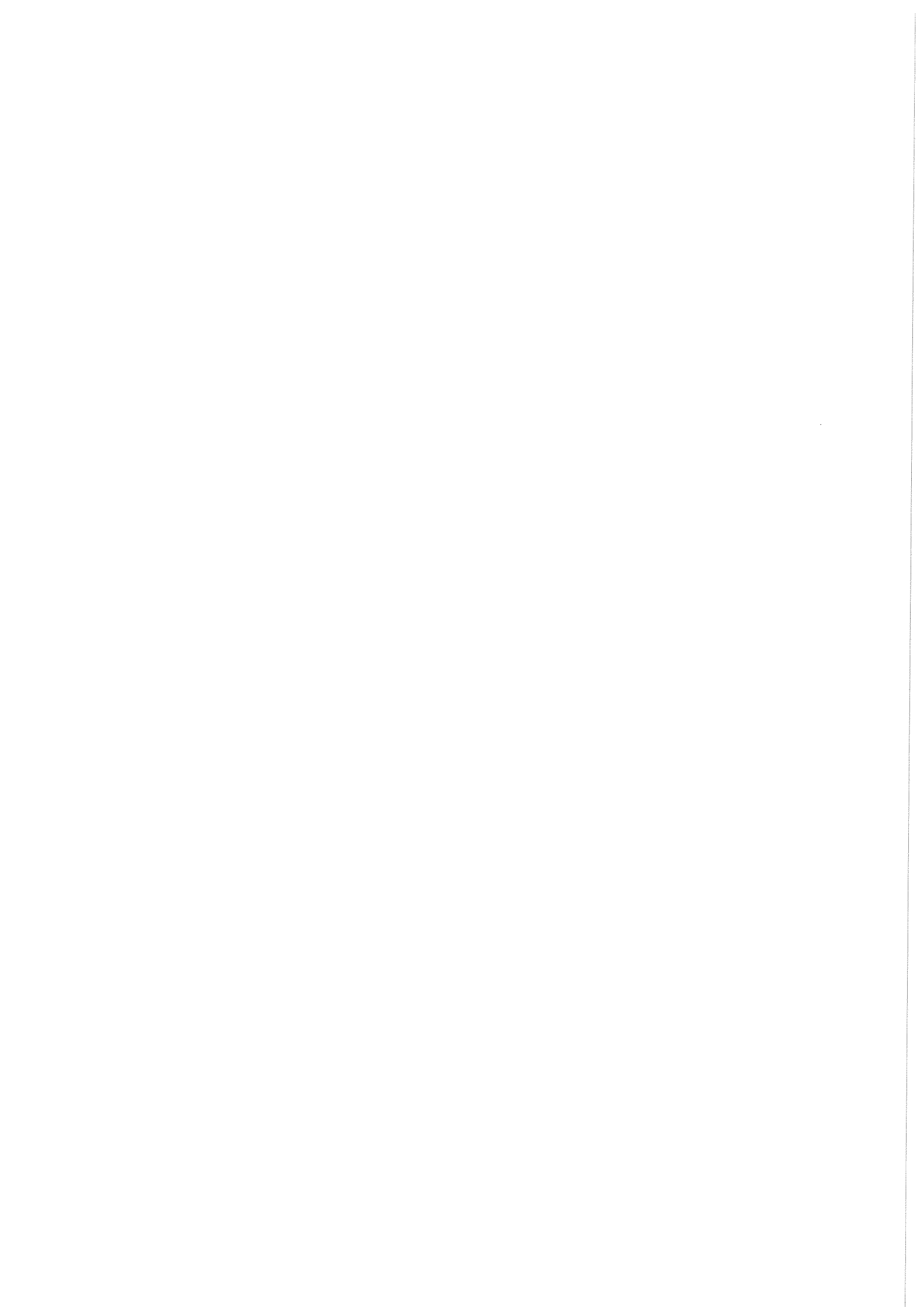
Relatório

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

2º 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.....	4
2. 1º Ciclo do Ensino Básico	5
2.1 Escola Básica do 1º Ciclo de Castro Marim	5
2.2 Escola Básica do 1º Ciclo de Altura.....	6
2.3 Escola Básica do 1º Ciclo de Odeleite.....	6
3. Castelo de Castro Marim	7
4. Centro de Interpretação do Território	9
5. Snack-bar Centro de Interpretação do Território	11
6. Casa de Odeleite	13
7. Prestação do Serviço de Limpeza	15

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 **Segundo Trimestre de 2018** (Abril, Maio e Junho): 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 Junho 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 segundo trimestre de 2018.

No universo dos 43 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 (20)

a) Ementas e Refeições

1.1.1 Relativamente às ementas das sopas

- A maioria dos inquiridos (75,00%) tem uma opinião positiva relativamente às ementas das sopas.

1.1.2 Relativamente às ementas de peixe

- A maioria dos inquiridos (60,00%) tem uma opinião positiva relativamente às ementas de peixe.

1.1.3 Relativamente às ementas de carne

- A maioria dos inquiridos (80,00%) tem uma opinião positiva relativamente às 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 (85,00%) tem uma opinião positiva 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 (60,00%) tem uma opinião positiva 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 (80,00%) tem uma opinião positiva 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 (80,00%) tem uma opinião positiva em relação ao desempenho e atenção prestados pelas auxiliares.

1.2 Centro Escolar de Altura (23)

a) Ementas e Refeições

1.1.1 Relativamente às ementas das sopas

- A maioria dos inquiridos (73,91%) está “Muito Satisfeito” relativamente às ementas das sopas.

1.1.2 Relativamente às ementas de peixe

- A maioria dos inquiridos (56,52%) está “Muito Satisfeito” relativamente às ementas de peixe.

1.1.3 Relativamente às ementas de carne

- A maioria dos inquiridos (60,87%) está “Muito Satisfeito” relativamente às 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 (52,17%) 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 (65,22%) tem uma opinião positiva 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 (78,26%) 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 (91,30%) está “Muito Satisfeito” em relação ao 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 Junho 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 segundo trimestre de 2018.

No universo dos 142 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 (45)

a) Ementas/Refeições

2.1.1 Relativamente às ementas das sopas

- A maioria dos inquiridos (73,33%) tem uma opinião positiva relativamente às ementas das sopas.

2.1.2 Relativamente às ementas do peixe

- A maioria dos respondentes (48,89%) tem uma opinião positiva relativamente às ementas do peixe.

2.1.3 Relativamente às ementas da carne

- A maioria dos inquiridos (77,78%) tem uma opinião positiva relativamente às ementas da carne.

2.2 Escola Básica do 1º Ciclo de Altura (90)

a) Ementas / Refeições

2.2.1 Relativamente às ementas das sopas

- A maioria dos inquiridos (72,22%) tem uma opinião positiva relativamente às ementas das sopas.

2.2.2 Relativamente às ementas do peixe

- A maioria dos respondentes (41,11%) tem uma opinião positiva relativamente às ementas do peixe.

2.2.3 Relativamente às ementas da carne

- A maioria dos inquiridos (74,44%) tem uma opinião positiva relativamente às 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 (85,71%) tem opinião positiva relativamente às ementas das sopas.

2.3.2 Relativamente às ementas de peixe

- A maioria dos inquiridos (85,71%) está “Relativamente Satisfeito” com as ementas de peixe.

2.3.3 Relativamente às ementas da carne

- A maioria dos inquiridos (71,43%) está “Muitos 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 segundo 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%) está “Muito Satisfeito” com o percurso no Castelo.

3.1.2 Limpeza

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

3.1.3 Instalações Sanitárias

- A maioria dos inquiridos (83,33%) está “Muito Satisfeito” com as Instalações Sanitárias do Castelo.

3.1.4 Sinalética

- A maioria dos inquiridos (66,67%) tem uma opinião positiva acerca da sinalética no Castelo.

3.1.5 Horário

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

3.1.6 Acessibilidades

- A maioria dos inquiridos (66,67%) 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 (66,67%) está “Muito Satisfeito” com o aspecto geral da Loja do Castelo e Bilheteira.

3.2.2 Atendimento

- A maioria dos inquiridos (83,33%) tem uma opinião positiva acerca do atendimento na Loja do Castelo e Bilheteira.

3.2.3 Produtos - Variedade

- A maioria dos inquiridos (83,33%) tem uma opinião positiva acerca dos Produtos e da Variedade na Loja do Castelo e Bilheteira.

3.3 Museu

3.3.1 Aspecto Geral do Museu

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

3.3.2 Informação disponibilizada

- A maioria dos inquiridos (66,67%) está “Muito Satisfeito” com a informação disponibilizada no Museu.

3.3.3 Conteúdo da exposição

- A maioria dos inquiridos (66,67%) está “Muito Satisfeito” com o Conteúdo da Exposição no Museu.

3.3.4 Vídeo

- A totalidade dos inquiridos (100,00%) tem uma opinião positiva acerca do Vídeo em exibição no 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 segundo 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 maioria dos inquiridos (87,50%) está “Muito Satisfeito” com a qualidade dos meios audiovisuais (Filme e Áudio guias)

4.2.3 Higiene e Limpeza

- A maioria dos inquiridos (75,00%) tem uma opinião positiva acerca da higiene e limpeza do espaço.

4.2.4 Interesse para a visita

- A maioria dos inquiridos (62,50%) está “Muito Satisfeito” com o interesse para a visita.

4.2.5 Apresentação do(a) funcionário(a)

- A maioria dos inquiridos (62,50%) está “Muito Satisfeito” com a apresentação do(a) funcionário(a).

4.2.6 Atendimento

- A maioria dos inquiridos (62,50%) está “Muito Satisfeito” com o atendimento.

4.2.7 Domínio e clareza nas explicações

- A maioria dos inquiridos (87,50%) está “Muito Satisfeito” com o domínio e clareza nas explicações.

4.2.8. Impressão geral

- A maioria dos inquiridos (75,00%) está “Muito Satisfeito” no parâmetro impressão geral.

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 segundo 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 8 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 (62,50%) está "Satisfeito" com a qualidade do espaço.

5.1.2 Qualidade dos Produtos

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

5.1.3 Relação entre a Qualidade e o Preço do Serviço

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

5.1.4 Variedade de Produtos

- A maioria dos inquiridos (87,50%) tem uma opinião positiva acerca da variedade de produtos.

5.1.5 Higiene do Espaço

- A maioria dos inquiridos (75,00%) tem uma opinião positiva acerca da higiene do espaço.

5.1.6 Higiene das Instalações Sanitárias

- A maioria dos inquiridos (75,00%) tem uma opinião positiva acerca da higiene das instalações sanitárias.

5.1.7 Apresentação do(a) Funcionário(a)

- A maioria dos inquiridos (87,50%) tem uma opinião positiva acerca da apresentação do(a) funcionário(a).

5.1.8 Atendimento

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

5.1.9 Impressão Geral

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

6. Casa de Odeleite

O presente Inquérito, aplicado pela Empresa Municipal de Castro Marim Novbaesuris E.M., S.A. ao longo do segundo 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 (71,43%) está “Muito Satisfeito” com o atendimento na recepção da Casa de Odeleite.

6.1.2. Informação disponibilizada

- A maioria dos inquiridos (71,43%) está “Muito Satisfeito” com a informação disponibilizada na recepção da Casa de Odeleite.

6.1.3. Variedade de produtos

- A maioria dos inquiridos (71,43%) está “Muito Satisfeito” com a variedade de produto na recepção da Casa de Odeleite.

6.2 Espaço Expositivo

6.2.1. Conteúdo da Exposição

- A maioria dos inquiridos (71,43%) está “Muito Satisfeito” com o Conteúdo da Exposição da Casa de Odeleite.

6.2.2. Sinalética

- A maioria dos inquiridos (71,43%) está “Muito Satisfeito” com a Sinalética do Espaço expositivo.

6.2.3. Domínio e clareza nas explicações

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

6.2.4. Limpeza das Instalações

- A maioria dos inquiridos (71,43%) está “Muito Satisfeito” com a limpeza das instalações do Espaço Expositivo.

6.3 Cafeteria

6.3.1. Atendimento

- A maioria dos inquiridos (57,14%) está “Muito Satisfeito” com o atendimento na Cafeteria.

6.3.2. Variedade de produtos

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

6.3.3. Qualidade dos Produtos

- A maioria dos inquiridos (57,14%) está “Muito Satisfeito” com a Qualidade dos Produtos na Cafeteria.

6.3.4. Relação entre o preço e a qualidade dos produtos

- A maioria dos inquiridos (57,14%) tem uma opinião positiva acerca da relação entre o preço e a qualidade dos produtos da Cafeteria.

6.3.5. Limpeza das Instalações

- A maioria dos respondentes (42,86%) tem uma opinião positiva acerca da Limpeza das Instalações da Cafeteria. Um parte dos inquiridos (42,86%) não respondeu a esta questão.

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 segundo trimestre de 2018.

Os formulários foram entregues aos responsáveis dos seguintes locais: Paços do concelho, Serviços informáticos, Gabinete de contabilidade, Gabinete de Atendimento ao Município, Biblioteca Municipal, Casa do Sal, Pavilhão Municipal, UTL's, Centro Infantil de Castro Marim e Centro Escolar de Altura.

No universo dos 7 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 maioria dos inquiridos (85,17%) está "Satisfeito" com o serviço de limpeza prestado.

7.1.2 Produtos utilizados

- A maioria dos inquiridos (71,43%) está "Satisfeito" com os produtos utilizados pelo serviço de limpeza.

7.1.3 Rapidez

- A maioria dos inquiridos (71,43%) está "Satisfeito" com a rapidez do serviço de limpeza.

7.1.4 Competência e profissionalismo

- A maioria dos inquiridos (71,43%) está "Satisfeito" com a competência e profissionalismo do serviço de limpeza.

Castro Marim, 25 de Setembro de 2018



Pedro Luís da Palma Pires
Técnico de Património Cultural

4

Anexos

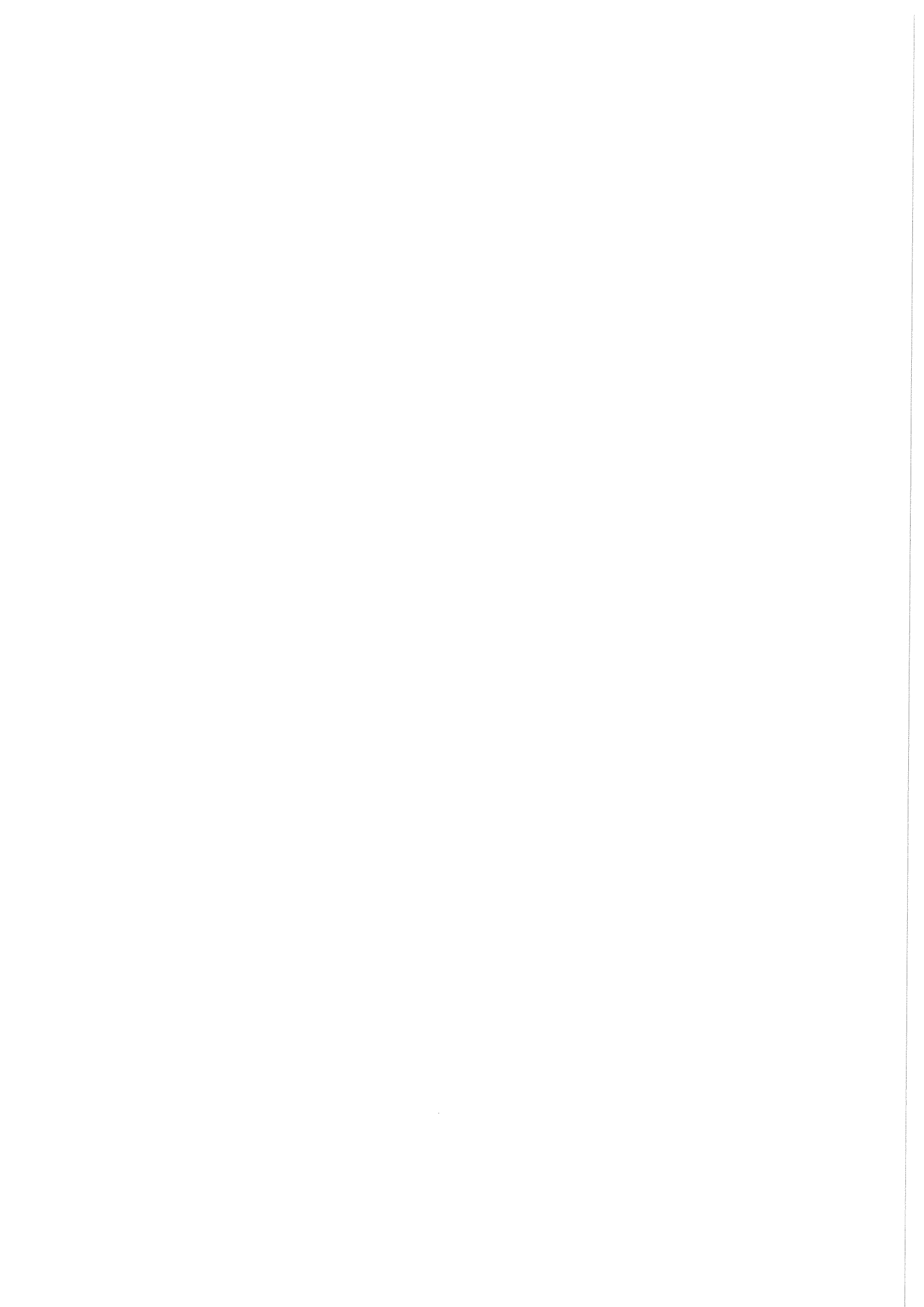
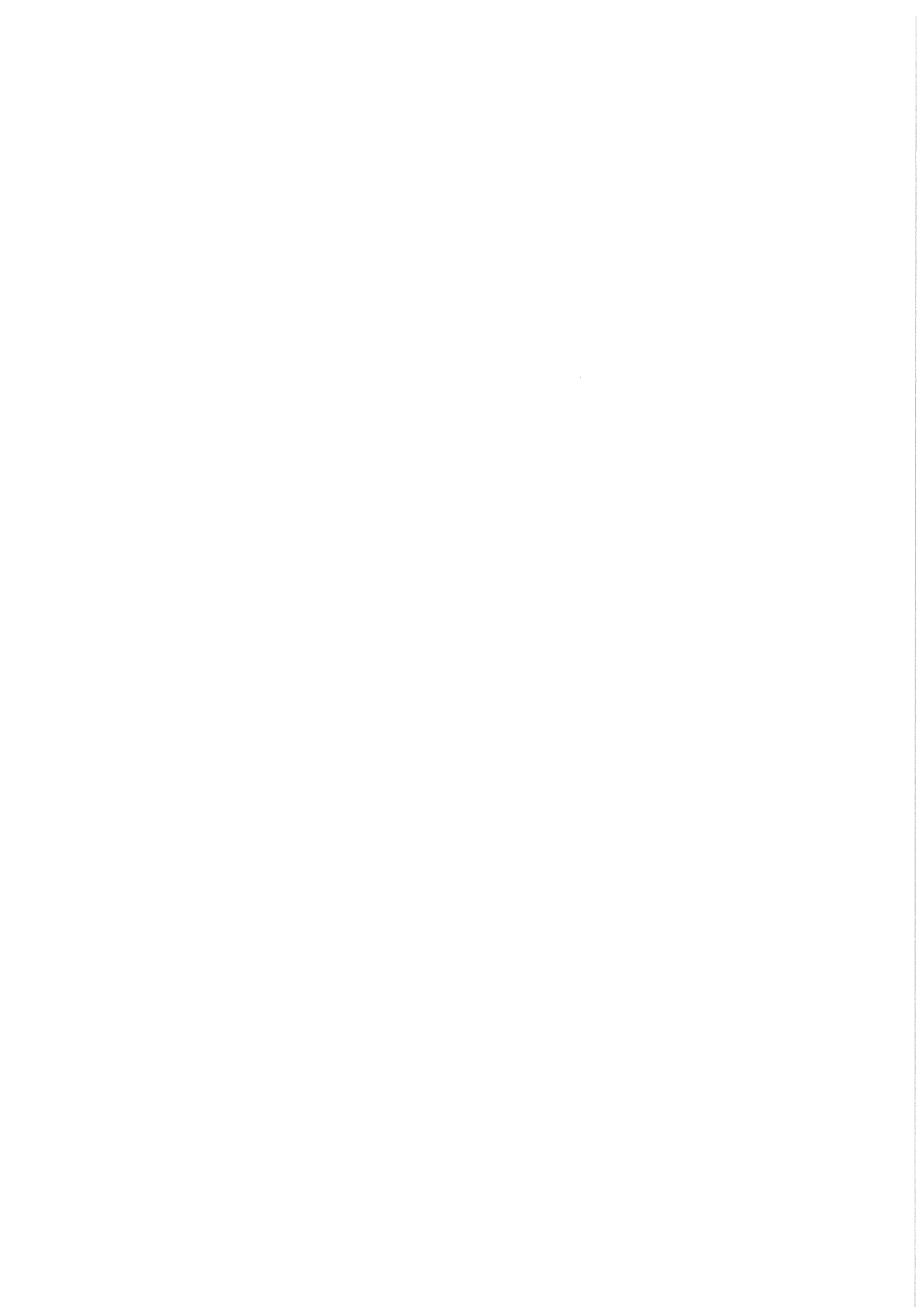


TABELA 1 (a) - Ensino Pré-escolar de Castro Marim

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Relativamente Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Não Freqüenta	%	N.R.	%	Total Amostra
Relativamente às ementas de Sopa está	7	35,00%	8	40,00%	4	20,00%	0	0,00%	1	5,00%	20
Relativamente às ementas de peixe está	6	30,00%	6	30,00%	7	35,00%	0	0,00%	1	5,00%	20
Relativamente às ementas de carne está	6	30,00%	10	50,00%	3	15,00%	0	0,00%	1	5,00%	20
Componente de Actividade de Apoio à Família (CAAF)											
Em relação às actividades desenvolvidas na CAAF, durante os períodos lectivos, está	8	40,00%	9	45,00%	0	0,00%	1	5,00%	2	10,00%	20
Em relação às actividades desenvolvidas na CAAF, durante os períodos não lectivos, está	5	25,00%	7	35,00%	5	25,00%	1	5,00%	2	10,00%	20
Em relação ao desempenho e atenção pretendida pela animadora está	12	60,00%	4	20,00%	1	5,00%	1	5,00%	2	10,00%	20
Em relação ao desempenho e atenção prestada pelas auxiliares está	11	55,00%	5	25,00%	1	5,00%	1	5,00%	2	10,00%	20



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	17	73,91%	6	26,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	23
Relativamente às ementas de peixe está	13	56,52%	9	39,13%	1	4,35%	0	0,00%	0	0,00%	23
Relativamente às ementas de carne está	14	60,87%	9	39,13%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	23
Componente de Actividade de Apoio à Família (CAAF)											
Em relação às actividades desenvolvidas na CAAF, durante os períodos lectivos, está	12	52,17%	4	17,39%	0	0,00%	5	21,74%	2	8,70%	23
Em relação às actividades desenvolvidas na CAAF, durante os períodos não lectivos, está	10	43,48%	5	21,74%	0	0,00%	5	21,74%	3	13,04%	23
Em relação ao desempenho e atenção prestada pela animadora está	18	78,26%	0	0,00%	0	0,00%	4	17,39%	1	4,35%	23
Em relação ao desempenho e atenção prestada pelas auxiliares está	21	91,30%	0	0,00%	0	0,00%	2	8,70%	0	0,00%	23

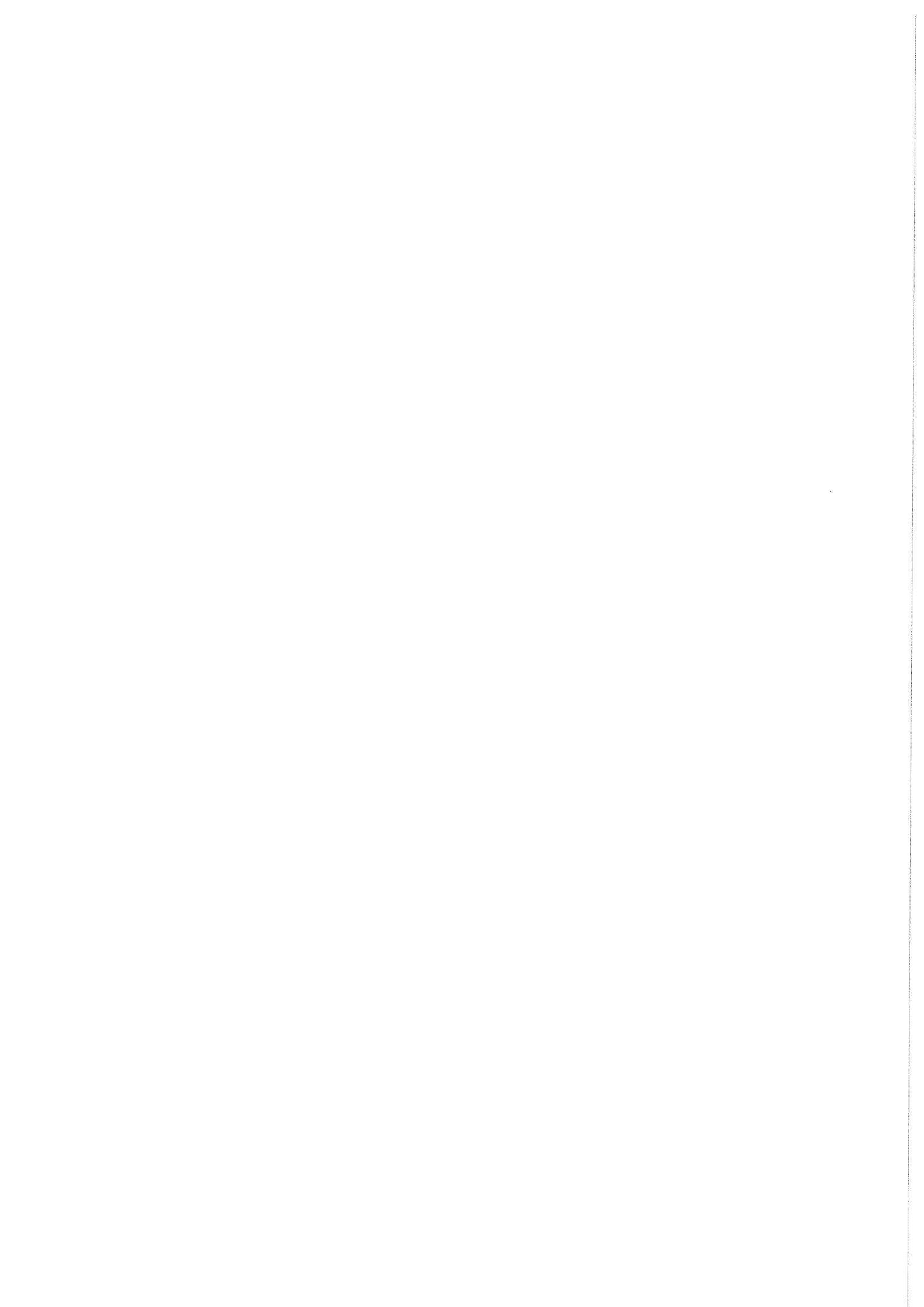
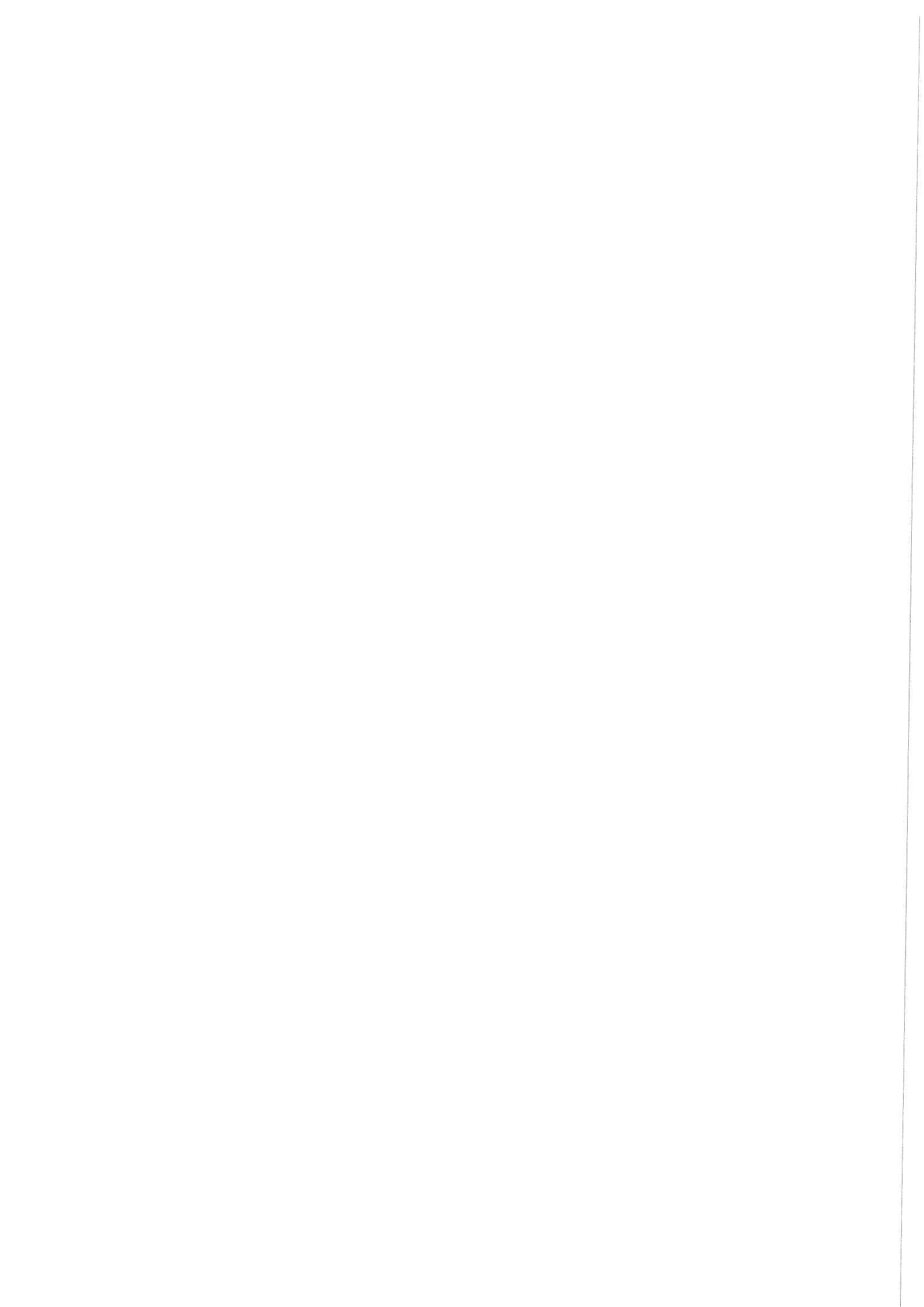


TABELA 2 (a) - 1.º Ciclo do Ensino Básico de Castro Marim

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Relativamente Satisfeito	%	Satisfeito / Insatisfeito	%	Insatisfeito	%	Muito Insatisfeito	%	Não Frequenta	%	N.R.	%	Total Amostra
Relativamente às ementas das sopas está	11	24,44%	22	48,89%	1	2,22%	6	13,33%	2	4,44%	3	6,67%	0	0,00%	45
Relativamente às ementas do peixe está	6	13,33%	16	35,56%	6	13,33%	6	13,33%	7	15,56%	3	6,67%	1	2,22%	45
Relativamente às ementas da carne está	18	40,00%	17	37,78%	5	11,11%	1	2,22%	0	0,00%	3	6,67%	1	2,22%	45

[Handwritten signature]

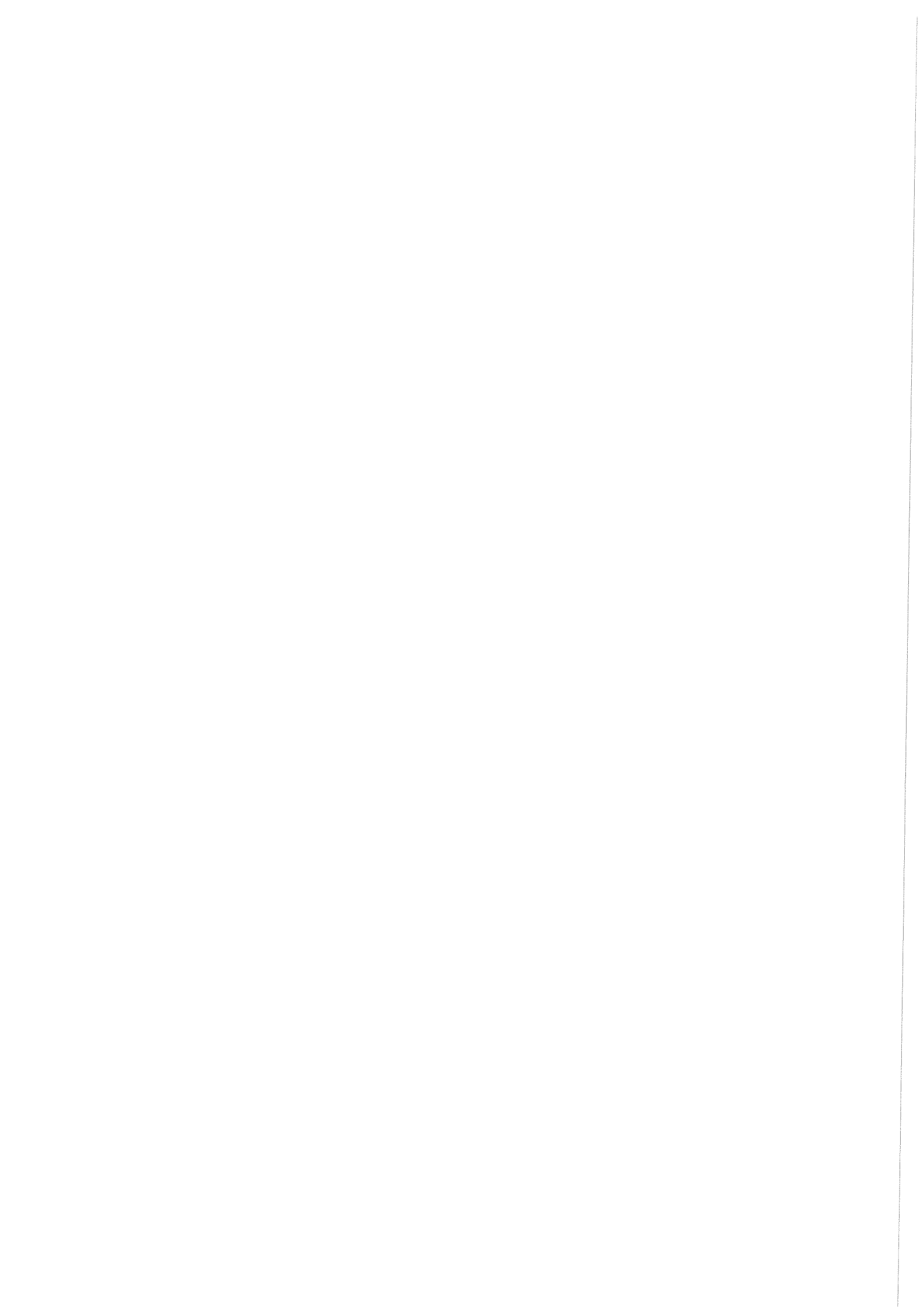


INQUÉRITOS À SATISFAÇÃO

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	24	26,67%	41	45,56%	18	20,00%	5	5,56%	1	1,11%	1	1,11%	0	0,00%	90
Relativamente às ementas do peixe está	8	8,89%	29	32,22%	20	22,22%	22	24,44%	7	7,78%	1	1,11%	3	3,33%	90
Relativamente às ementas da carne está	26	28,89%	41	45,56%	14	15,56%	5	5,56%	0	0,00%	1	1,11%	3	3,33%	90

4



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	3	42,86%	3	42,86%	1	14,29%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7
Relativamente às ementas do peixe está	1	14,29%	6	85,71%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7
Relativamente às ementas da carne está	5	71,43%	2	28,57%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7

4

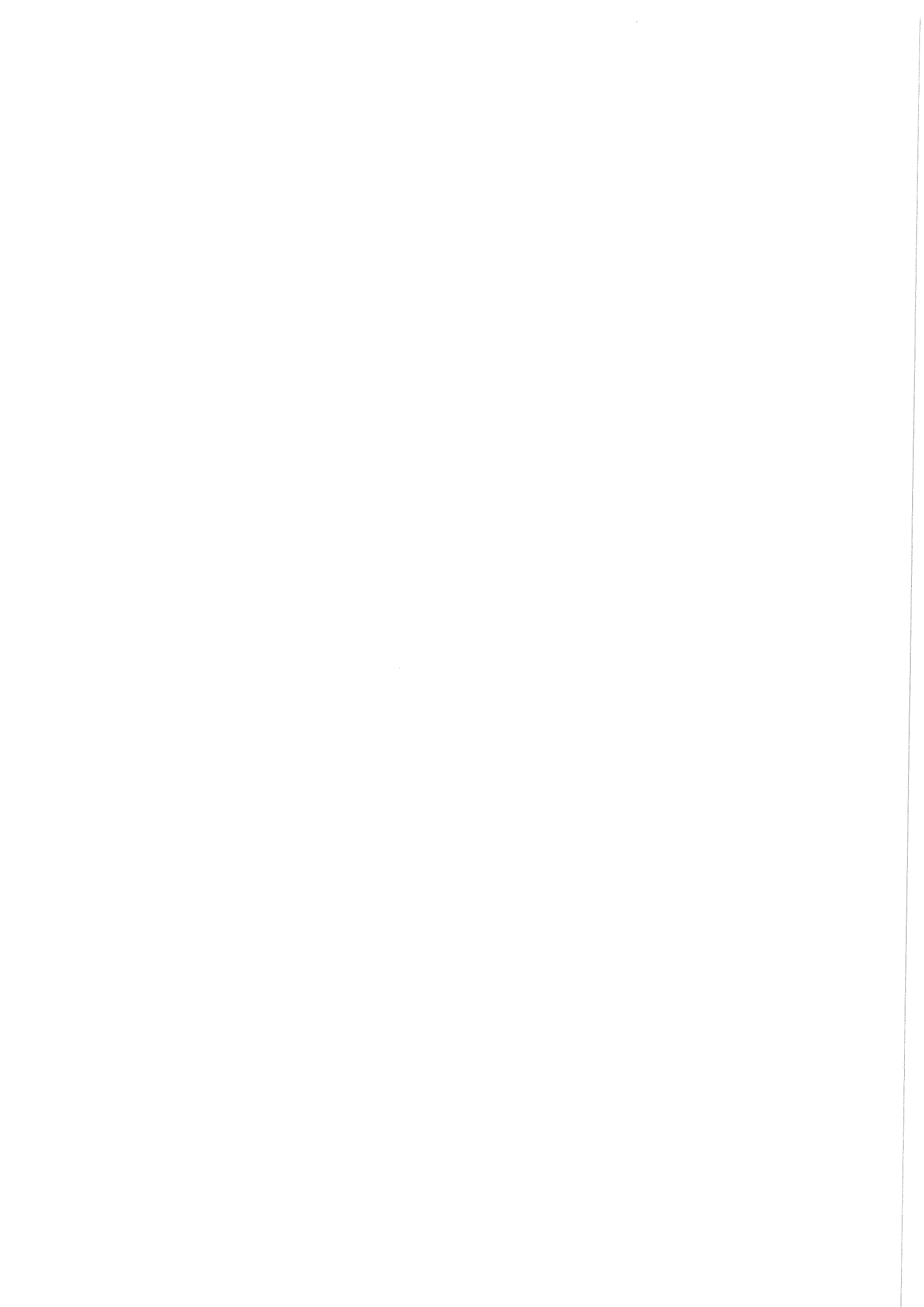


TABELA 3 - Castelo de Castro Marim

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

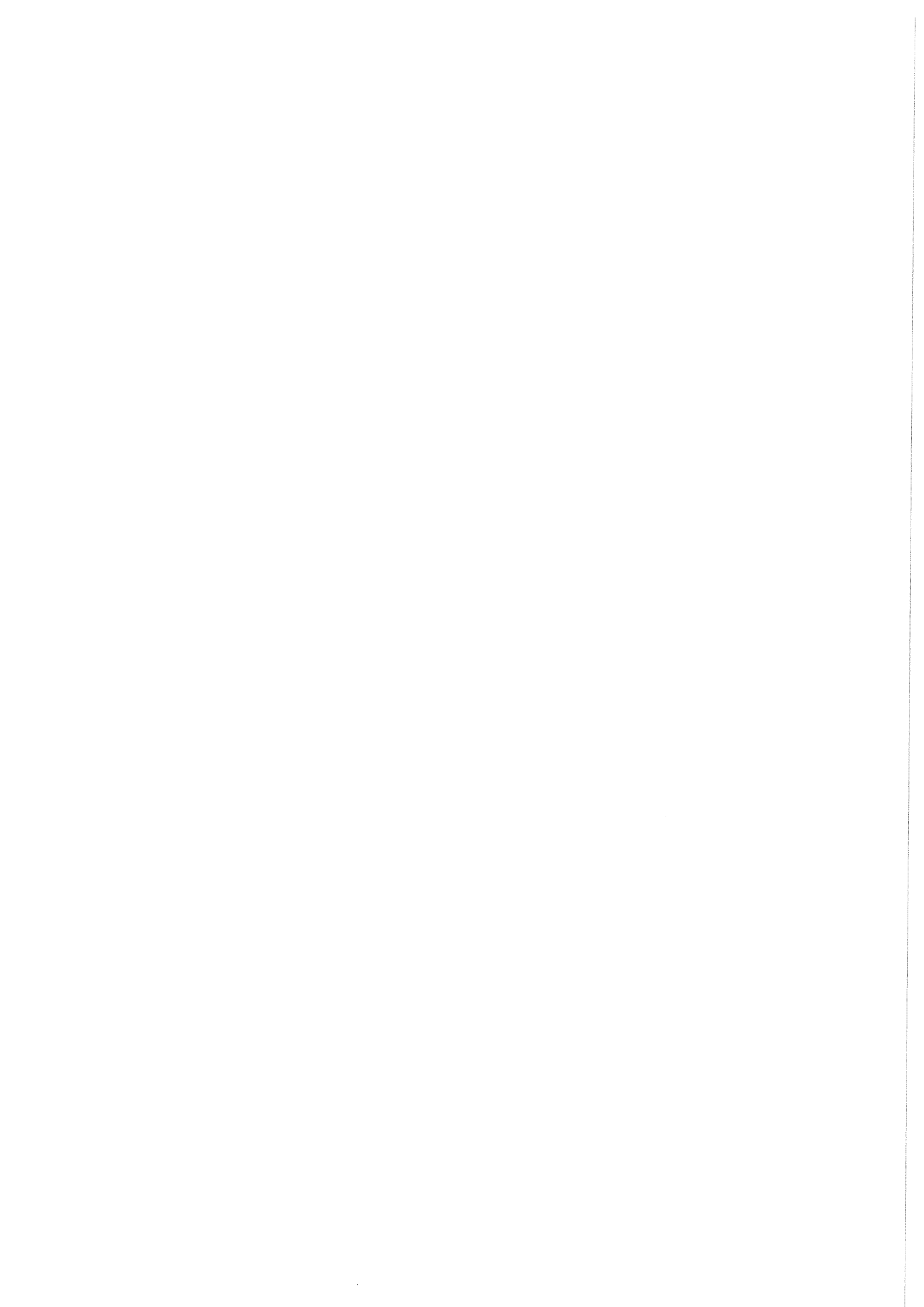
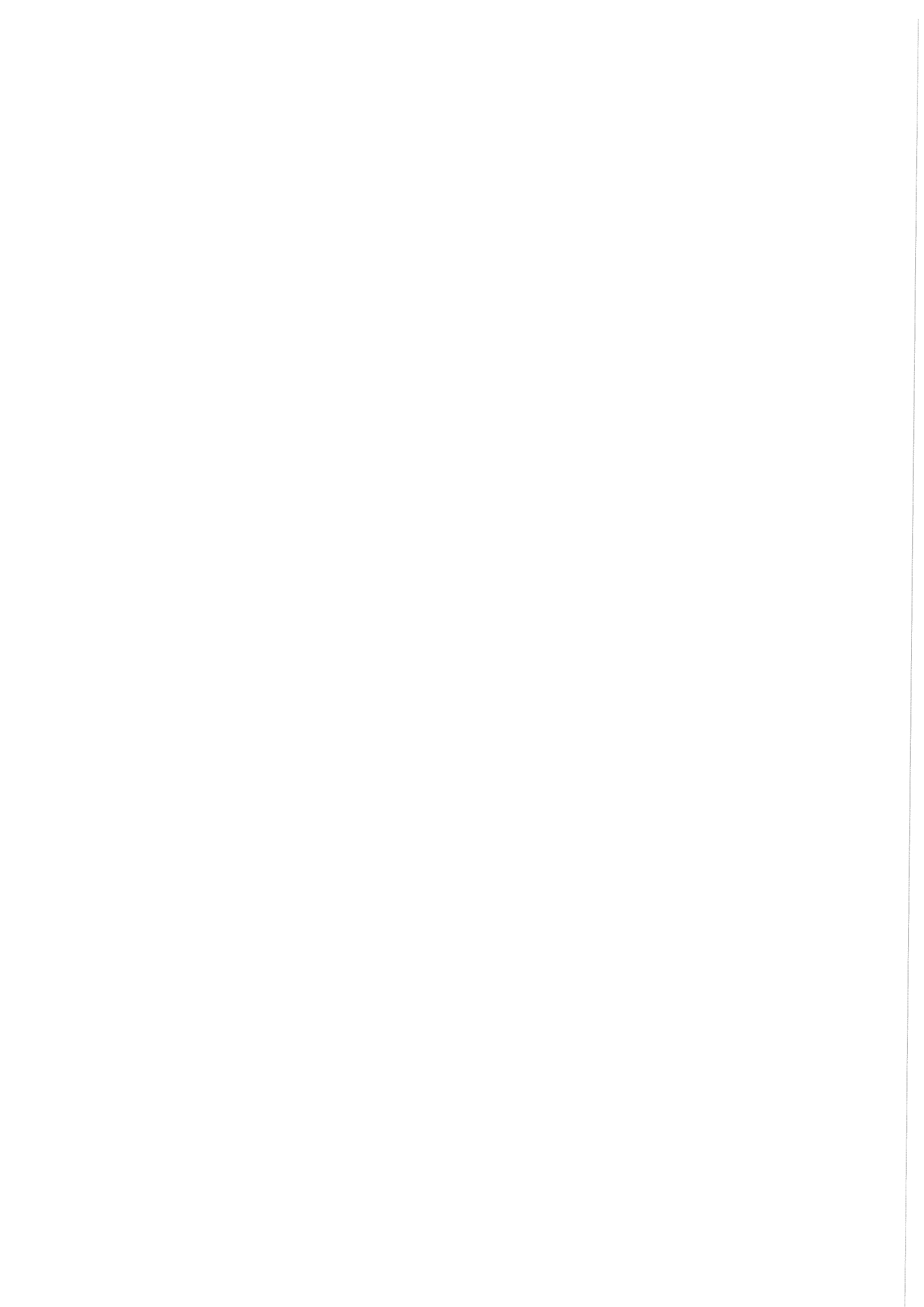


TABELA 4 - Centro de Interpretação do Território

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)	6	75,00%	2	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8
Higiene e Limpeza	3	37,50%	3	37,50%	2	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	8
Interesse para a visita	5	62,50%	3	37,50%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8
Apresentação do(a) Funcionário(a)	5	62,50%	3	37,50%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8
Atendimento	5	62,50%	3	37,50%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8
Domínio e Clareza nas Explicações	7	87,50%	1	12,50%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8
Impressão geral	6	75,00%	2	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8





NOVBaesuris
Governo e Reabilitação Urbana

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	37,50%	5	62,50%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8
Qualidade dos Produtos	2	25,00%	6	75,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8
Relação entre Qualidade e o Preço do serviço	4	50,00%	4	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8
Variedade de produtos	3	37,50%	4	50,00%	1	12,50%	0	0,00%	0	0,00%	8
Higiene do Espaço	2	25,00%	4	50,00%	2	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	8
Higiene Instalações Sanitárias	2	25,00%	4	50,00%	2	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	8
Apresentação do(a) funcionário(a)	4	50,00%	3	37,50%	0	0,00%	0	0,00%	1	12,50%	8
Atendimento	4	50,00%	4	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8
Impressão geral	4	50,00%	4	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8

R

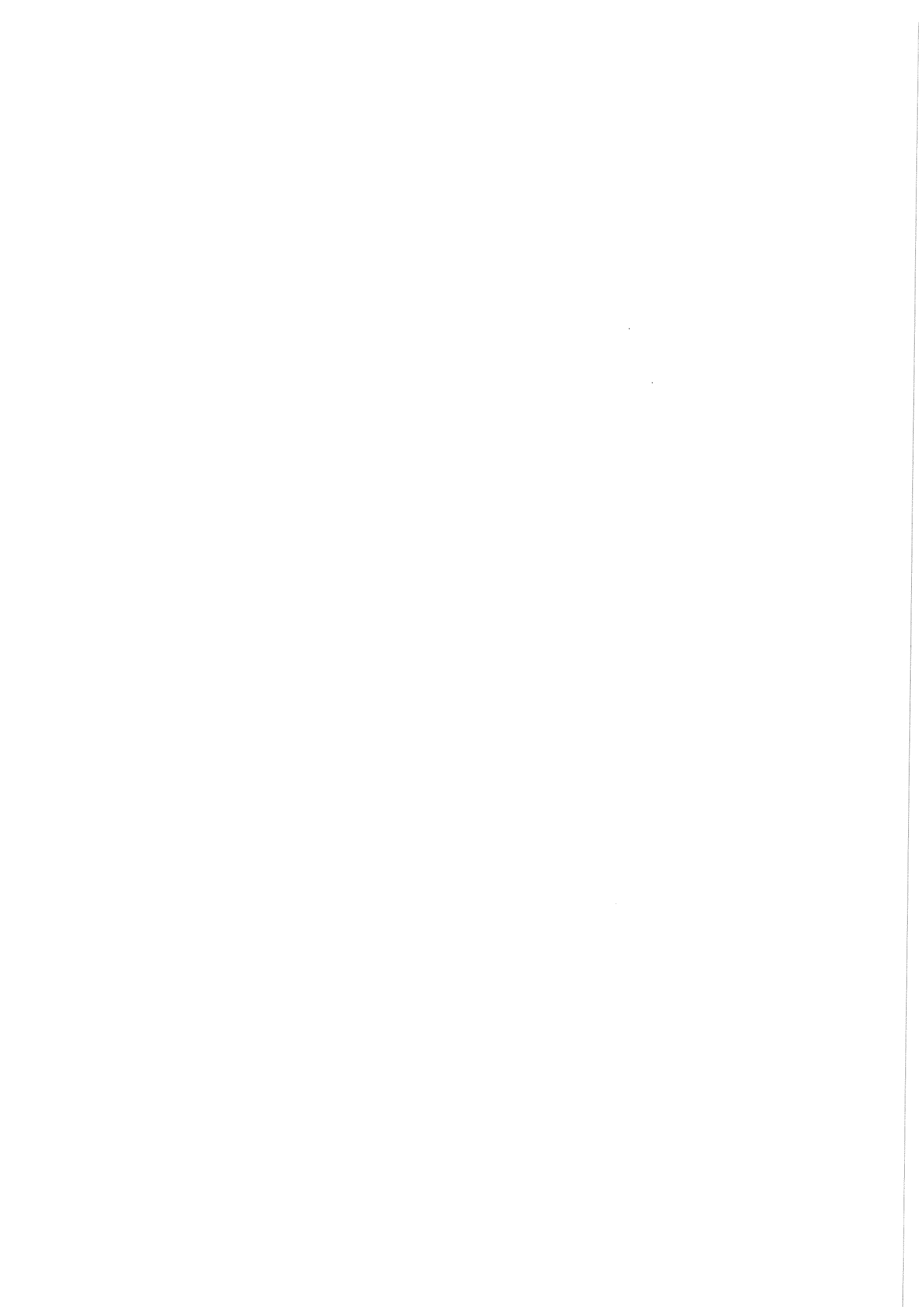


TABELA 6 - Casa de Odeleite

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

✓

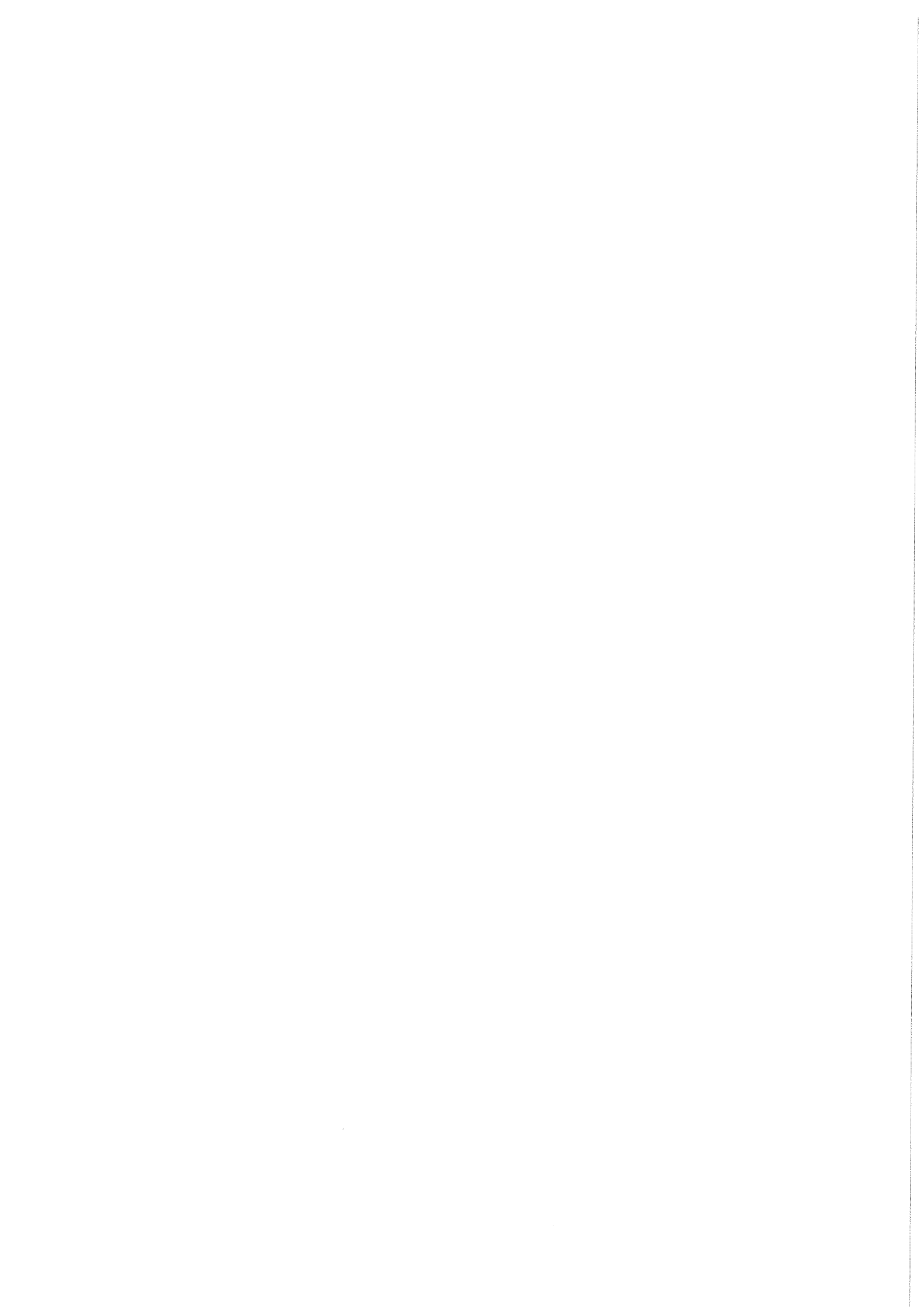


TABELA 7 - Prestação do Serviço de Limpeza

Limpeza	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	N.R.	%	Total Amostra
Serviço prestado	1	14,29%	6	85,71%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7
Produtos utilizados	1	14,29%	5	71,43%	0	0,00%	0	0,00%	1	14,29%	7
Rapidez	1	14,29%	5	71,43%	0	0,00%	0	0,00%	1	14,29%	7
Competência e profissionalismo	1	14,29%	5	71,43%	0	0,00%	0	0,00%	1	14,29%	7



