

Relatório

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

1º 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 | 13 |
| 5. Snack-bar Revelim de Santo António | 15 |
| 6. Casa de Odeleite..... | 17 |
| 7. Bar da Câmara Municipal de Castro Marim | 20 |
| 8. Prestação do Serviço de Limpeza | 22 |
| 9. Resultados Qualitativos..... | 24 |
| 9.1 Sugestões de melhoria/críticas..... | 24 |
| 9.2 Elogios..... | 25 |
| 10. Conclusão..... | 26 |

Anexos

Inquéritos de Satisfação

Conforme o previsto na Cláusula Décima Primeira do Contrato-Programa de 29 de Julho de 2013; Cláusula Sétima do Contrato de Colaboração no domínio da Limpeza de Edifícios e Espaços Públicos de 12 de Abril de 2013; Cláusula Sétima do Contrato de Colaboração no domínio do Sistema Educativo Municipal de 13 de Maio de 2013; Cláusula Oitava do Contrato de Prestação de Serviços no âmbito do funcionamento geral dos equipamentos culturais “Casa de Odeleite” e “Centro de Interpretação do Território” de 3 de Julho de 2013; a NovBaesuris Empresa Municipal S.A. realizou, entre Janeiro e Março, inquéritos de satisfação que tiveram por objectivo obter a opinião dos utilizadores sobre o grau de satisfação e aspectos chave da qualidade do serviço prestado nos seguintes espaços durante o primeiro trimestre de 2014: Castelo; Centro Infantil de Castro Marim, Centros Escolares de Altura e Odeleite; Snack-bar do Revelim de Santo António; Centro de Interpretação do Território; Bar da Câmara Municipal de Castro Marim; 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 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.

O capítulo denominado Resultados Qualitativos apresenta de forma esquemática as sugestões de melhoria/críticas, bem como os elogios efectuados pelos respondentes aos espaços e/ou serviços prestados. Por sua vez, a Conclusão, subordinada ao tratamento de dados, tem por base as informações recolhidas no presente relatório e os dados apresentados no relatório anterior.

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 respectivas 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. no início de Abril, teve como objectivo obter a opinião dos utilizadores sobre o grau de satisfação e aspectos chave da qualidade do serviço prestado no Centro Infantil de Castro Marim e Centro Escolar de Altura durante o primeiro trimestre de 2014.

No universo dos 24 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 utilizadores (73,33%) considera-se "Satisfeito" com as ementas das sopas.

1.1.2 Relativamente às ementas do peixe

- A maioria dos utilizadores considera-se "Satisfeito" (66,67%) com as ementas de peixe.

1.1.3 Relativamente às ementas da carne

- A maioria dos utilizadores considera-se "Satisfeito" (66,67%) com as ementas de carne.

1.1.4 Relativamente às ementas do lanche

- A maioria dos utilizadores considera-se "Satisfeito" (60,00%) 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 utilizadores tem uma opinião positiva acerca deste ponto, considerando-se, em partes iguais, "Satisfeito" (40,00%) e "Muito Satisfeito" (40,00%).

b) Actividades de Prolongamento

1.1.6 Relativamente ao horário do prolongamento

- A maioria dos utilizadores tem uma opinião positiva acerca do horário do prolongamento, considerando-se "Satisfeito" (46,67%). Uma parte dos inquiridos (20,00%) respondeu que o seu educando não frequenta o prolongamento.

1.1.7 Relativamente às actividades de prolongamento em tempo lectivo

- A maioria dos respondentes considera-se "Satisfeito" (60,00%) com as actividades de prolongamento em tempo lectivo. Uma parte dos inquiridos (20,00%) respondeu que o seu educando não frequenta o prolongamento.

1.1.8 Relativamente às actividades realizadas no prolongamento durante as interrupções lectivas

- A maioria dos utilizadores (53,33%) considera-se "Satisfeito" com as actividades realizadas no prolongamento durante as interrupções lectivas. Uma parte dos inquiridos (20,00%) respondeu que o seu educando não frequenta o prolongamento.

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

- A maioria dos utilizadores tem uma opinião positiva relativamente ao desempenho e atenção prestada por parte da educadora e auxiliares, considerando-se "Satisfeito"

(40,00%) e “Muito Satisfeito” (26,67%). Uma parte dos inquiridos (20,00%) respondeu que o seu educando não frequenta o prolongamento.

1.2 Centro Escolar de Altura

a) Ementas / Refeições

1.2.1 Relativamente às ementas das sopas

- A maioria dos utilizadores tem uma opinião positiva acerca deste ponto, considerando-se, em partes iguais, “Muito Satisfeito” (44,44%) e “Satisfeito” (44,44%).

1.2.2 Relativamente às ementas do peixe

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (55,56%) com as ementas de peixe.

1.2.3 Relativamente às ementas da carne

- A maioria dos utilizadores tem uma opinião positiva acerca das ementas de carne, considerando-se, em partes iguais, “Muito Satisfeito” (44,44%) e “Satisfeito” (44,44%).

1.2.4 Relativamente às ementas do lanche

- A maioria dos utilizadores tem uma opinião positiva acerca das ementas do lanche, considerando-se “Satisfeito” (44,44%). Uma parte dos respondentes (22,22%) não respondeu à questão colocada.

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

- A maioria dos respondentes considera-se “Muito Satisfeito” (66,67%) com o serviço prestado pela educadora e auxiliares durante o acompanhamento no período da refeição.

b) Actividades de prolongamento

1.2.6 Relativamente ao horário do prolongamento

- Uma parte significativa dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (33,33%) e “Muito Satisfeito” (22,22%) com o horário do prolongamento. Uma parte dos inquiridos (44,44%) não respondeu a esta questão.

1.2.7 Relativamente às actividades de prolongamento em tempo lectivo

- Os utilizadores consideram-se “Muito Satisfeito” (22,22%) e “Pouco Satisfeito” (22,22%) com as actividades do prolongamento em tempo lectivo. Uma porção dos inquiridos (44,44%) não respondeu a esta questão.

1.2.8 Relativamente às actividades realizadas em prolongamento durante as interrupções lectivas

- Cerca de um quinto dos utilizadores considera-se “Pouco Satisfeito” (22,00%) com o prolongamento durante as interrupções lectivas. Uma parte dos inquiridos (44,44%) não respondeu a esta questão.

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

- A maioria dos utilizadores considera-se “Muito Satisfeito” (33,33%) e “Satisfeito” (22,22%) com o desempenho e atenção prestada por parte da educadora e auxiliares. Uma parte dos inquiridos (44,44%) não respondeu a esta questão.

2. 1º Ciclo do Ensino Básico

O presente Inquérito, aplicado pela Empresa Municipal de Castro Marim Novbaesuris E.M., S.A. no início de Abril, teve como objectivo obter a opinião dos utilizadores sobre o grau de satisfação e aspectos chave da qualidade do serviço prestado nos Centros Escolares de Castro Marim, Altura e Odeleite durante o primeiro trimestre de 2014.

No universo dos 46 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 soma dos utilizadores tem uma opinião positiva neste ponto, considerando-se "Satisfeito" (45,45%) e "Muito Satisfeito" (27,27%) com as ementas de sopa.

2.1.2 Relativamente às ementas do peixe

- A maioria dos utilizadores considera-se "Satisfeito" (72,73%) com as ementas de peixe.

2.1.3 Relativamente às ementas da carne

- A maioria dos utilizadores considera-se "Satisfeito" (63,64%) com as ementas de carne.

2.2 Escola Básica do 1º Ciclo de Altura

a) Ementas / Refeições

2.2.1 Relativamente às ementas das sopas

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (56,52%) com as ementas de sopa.

2.2.2 Relativamente às ementas do peixe

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (47,83%) com as ementas de peixe, existindo uma parte (30,43%) que se afirma “Pouco Satisfeito”.

2.2.3 Relativamente às ementas da carne

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (56,52%) com as ementas de carne.

2.3 Escola Básica do 1º Ciclo de Odeleite

a) Ementas / Refeições

2.3.1 Relativamente às ementas das sopas

- A maioria dos utilizadores considera-se "Satisfeito" (75,00%) com as ementas de sopa.

2.3.2 Relativamente às ementas do peixe

- A maioria dos utilizadores considera-se "Satisfeito" (66,67%) com as ementas de peixe.

2.3.3 Relativamente às ementas da carne

- A maioria dos utilizadores considera-se "Satisfeito" (66,67%) 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 primeiro 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 22 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 utilizadores (63,64%) considera-se “Satisfeito” com o percurso.

3.1.2 Limpeza

- A maioria dos utilizadores considera-se “Muito Satisfeito” (54,55%) com a limpeza do espaço.

3.1.3 Instalações Sanitárias

- A maioria dos utilizadores (63,63%) tem uma opinião positiva das instalações sanitárias, considerando-se “Satisfeito” (45,45%) e “Muito Satisfeito” (18,18%). Uma parte dos inquiridos (22,73%) não respondeu à questão.

3.1.4 Sinalética

- A maioria dos utilizadores (63,63%) tem uma opinião positiva da sinalética, considerando-se “Satisfeito” (45,45%) e “Muito Satisfeito” (18,18%).

3.1.5 Horário

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (40,91%) e “Muito Satisfeito” (27,27%) com o horário do Castelo.

3.1.6 Acessibilidades

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (54,55%) com as acessibilidades do Castelo.

3.2 Loja do Castelo e Bilheteira

3.2.1 Aspecto Geral da Loja

- A maioria dos utilizadores considera-se “Muito Satisfeito” (54,55%) com o aspecto geral da loja.

3.2.2 Atendimento

- A grande maioria dos utilizadores considerou estar “Muito Satisfeito” (72,73%) com o atendimento.

3.2.3 Produtos - Variedade

- Ao nível da variedade dos produtos a maior parte dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (59,09%) com a variedade dos produtos.

3.3 Museu

3.3.1 Aspecto Geral do Museu

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (72,73%) com a qualidade do espaço.

3.3.2 Informação disponibilizada

- Ao nível da informação disponibilizada, a maior parte dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (68,18%).

3.3.3 Conteúdo da exposição

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (63,64%) com o conteúdo da exposição.

3.3.4 Vídeo

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (36,36%) com o vídeo apresentado, existindo uma parte (45,45%) que não respondeu à questão.

4.1 Centro de Interpretação do Território

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

A actividade do Centro de Interpretação do Território esteve limitada a partir do dia 3 de Março, devido a problemas técnicos que impediram o normal funcionamento do equipamento. Pese a este facto, a realização de Inquéritos à Satisfação foi limitada, sem que se tenham conseguido recolher dados durante o período atrás referido.

No universo dos 5 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 utilizadores considera-se “Muito Satisfeito” (80,00%) com a qualidade do espaço.

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

- A maioria dos inquiridos considera-se “Satisfeito” (60,00%) com a qualidade dos meios audiovisuais (Filme e Áudio-guias).

4.2.3 Higiene e Limpeza

- A maioria dos utilizadores considera-se “Pouco Satisfeito” (60,00%) com a Higiene e Limpeza do espaço.

4.2.4 Interesse para a visita

- No parâmetro Interesse para a visita, a maioria dos inquiridos considera-se “Pouco Satisfeito” (60,00%).

4.2.5. Apresentação do(a) funcionário(a)

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (80,00%) com a apresentação do(a) funcionário(a).

4.2.6. Atendimento

- A totalidade dos inquiridos declara-se “Satisfeito” (60,00%) e “Muito Satisfeito” (40,00%) com o atendimento.

4.2.7. Domínio e clareza nas explicações

- A totalidade dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (60,00%) e “Muito Satisfeito” (40,00%) no parâmetro do Domínio e clareza das explicações.

4.2.8. Impressão geral

- No parâmetro Impressão geral, a totalidade dos inquiridos considera-se “Satisfeito” (100,00%).

5. Snack-bar do Centro de Interpretação do Território

O presente questionário, aplicado pela Empresa Municipal de Castro Marim Novbaesuris E.M., S.A. ao longo do primeiro trimestre de 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 9 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 utilizadores considera-se “Muito Satisfeito” (77,78%) com a qualidade do espaço.

5.1.2 Qualidade dos Produtos

- A maioria dos utilizadores considera-se “Muito Satisfeito” (66,67%) com a qualidade dos produtos.

5.1.3 Relação entre a Qualidade e o Preço do Serviço

- A maioria dos utilizadores considera-se “Muito Satisfeito” (44,44%) e “Satisfeito” (33,33%) com a relação entre a qualidade e o preço do serviço.

5.1.4 Variedade de Produtos

- Metade dos utilizadores considera-se “Pouco Satisfeito” (44,44%) com a variedade de produtos, no entanto, a outra metade afirma estar “Satisfeito” (33,33%) e “Muito Satisfeito” (11,11%).

5.1.5 Higiene do Espaço

- A maioria dos utilizadores considera-se, em partes iguais, “Muito Satisfeito” (33,33%) e “Satisfeito” (33,33%) com a higiene do espaço.

5.1.6 Higiene Instalações Sanitárias

- A maioria dos inquiridos considera-se, em percentagens iguais, “Muito Satisfeito” (33,33%) e “Satisfeito” (33,33%) com a higiene nas instalações sanitárias.

5.1.7 Apresentação do(a) Funcionário(a)

- A maioria dos utilizadores considera-se “Muito Satisfeito” (44,44%) e “Satisfeito” (22,22%) com a apresentação das funcionárias, existindo uma parte (22,22%) que afirma estar “Pouco Satisfeito”.

5.1.8 Atendimento

- A maioria dos utilizadores considera-se “Muito Satisfeito” (44,44%) e “Satisfeito” (44,44%) com o atendimento prestado.

5.1.9 Impressão Geral

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (44,44%) e “Muito Satisfeito” (33,33%) no parâmetro Impressão geral.

6. Casa de Odeleite

O presente Inquérito, aplicado pela Empresa Municipal de Castro Marim Novbaesuris E.M., S.A. ao longo do primeiro trimestre de 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 13 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 indivíduos afirmou estar “Muito Satisfeito” (92,31%) com o atendimento ao público.

6.1.2. Informação disponibilizada

- Neste parâmetro, os respondentes afirmam estar “Muito Satisfeito” (92,31%) com a Informação disponibilizada.

6.1.3. Variedade de produtos

- A maioria dos inquiridos afirmou estar “Satisfeito” (53,85%) com a Variedade de produtos para venda na recepção.

6.2 Espaço Expositivo

6.2.1. Conteúdo da Exposição

- A maioria dos indivíduos afirmou estar "Satisfeito" (53,85%) com o Conteúdo da exposição.

6.2.2. Sinalética

- A maioria dos inquiridos afirmou estar "Satisfeito" (53,85%) com a sinalética.

6.2.3. Domínio e clareza nas explicações

- A maioria dos indivíduos afirmou estar "Muito Satisfeito" (84,62%) com o Domínio e clareza nas explicações.

6.2.4. Limpeza das Instalações

- A maioria dos inquiridos afirmou estar "Muito Satisfeito" (53,85%) com a Limpeza das Instalações.

6.3 Cafeteria

6.3.1. Atendimento

- A totalidade dos indivíduos afirmou estar "Muito Satisfeito" (100,00%) com o Atendimento na Cafeteria.

6.3.2. Variedade de produtos

- A maioria dos inquiridos afirmou estar "Satisfeito" (53,85%) com a Variedade dos produtos.

6.3.3. Qualidade dos Produtos

- A maioria dos inquiridos afirmou estar “Muito Satisfeito” (69,23%) com a Qualidade dos produtos.

6.3.4. Relação entre o preço e a qualidade dos produtos

- A totalidade dos inquiridos respondeu afirmativamente à questão sobre a Relação entre o preço e a qualidade dos produtos, com a maioria a optar pela opção “Satisfeito” (61,54%).

6.3.5. Limpeza das Instalações

- A totalidade dos respondentes afirmou estar “Muito Satisfeito” (69,23%) com a Limpeza das instalações.

7. Bar da Câmara Municipal de Castro Marim

O presente questionário, aplicado pela Empresa Municipal de Castro Marim Novbaesuris E.M., S.A. ao longo do primeiro 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 da Câmara Municipal de Castro Marim durante o referido período.

No universo dos 15 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 utilizadores (60,00%) considera-se “Pouco Satisfeito” com a qualidade do espaço.

7.1.2 Qualidade dos Produtos

- Ao nível da qualidade dos produtos, a maior parte dos utilizadores tem uma opinião negativa, considerando-se “Insatisfeito” (60,00%).

7.1.3 Relação entre a Qualidade e o Preço do Serviço

- A maioria dos utilizadores considerou estar “Insatisfeito” (60,00%) com a Relação entre a Qualidade e o Preço do Serviço prestado.

7.1.4 Variedade de Produtos

- Ao nível da variedade dos produtos, a maioria dos utilizadores tem uma opinião negativa, considerando-se “Pouco Satisfeito” (53,33%).



7.1.5 Higiene do Espaço

- A nível da higiene do espaço, a maioria dos utilizadores tem uma opinião positiva, considerando-se “Satisfeito” (73,33%).

7.1.6 Atendimento

- A maioria dos utilizadores considera-se “Muito Satisfeito” (80,00%) com o Atendimento prestado pelos funcionários.

7.1.7 Impressão Geral

- A maioria dos utilizadores está “Pouco Satisfeito” (60,00%) neste parâmetro.

8. Prestação do Serviço de Limpeza

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

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

8.2 Pontualidade

- A maioria dos utilizadores considera-se "Satisfeito" (75,00%) com a pontualidade das funcionárias.

8.3 Competência e profissionalismo

- A totalidade dos utilizadores tem uma opinião positiva acerca da competência e profissionalismo das funcionárias, considerando-se, em partes iguais, "Muito Satisfeito" (50,00%) e "Satisfeito" (50,00%).

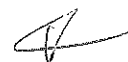
8.4 Acolhimento

- A maioria dos utilizadores considera-se "Satisfeito" (50,00%) com o Acolhimento das Funcionárias. Um quarto dos inquiridos (25,00%) não respondeu à questão.

8.2 Serviço de Limpeza

8.2.1 Serviço prestado

- A totalidade dos utilizadores considera-se "Satisfeito" (100,00%) com o Serviço prestado.



8.2.2 Produtos utilizados

- A totalidade dos utilizadores considera-se "Satisfeito" (100,00%) com os Produtos utilizados.

8.2.3 Rapidez

- A totalidade dos utilizadores considera-se "Satisfeito" (100,00%) com a Rapidez do serviço.

9. Resultados Qualitativos

9.1. Sugestões de melhoria/críticas

Neste capítulo apresentamos as sugestões e/ou críticas apresentadas pelos respondentes, elencadas pelos locais e/ou serviços em avaliação.

| Espaço | Sugestões de melhoria/Críticas |
|-----------------------------|--|
| Pré-escolar Castro Marim | Maior variedade de ementas de peixe |
| | Actividades de prolongamento mais diversificadas |
| | Aumentar o número de auxiliares durante a hora das refeições, especialmente com os mais jovens |
| Pré-escolar Altura | Ementas de peixe mais variadas |
| | Ementas de sopa mais variadas |
| | Ementas de peixe e carne grelhados |
| | Incluir arroz nas ementas em mais ocasiões |
| EB 1 Castro Marim | Realizar inquéritos aos educandos |
| EB 1 Altura | Maior variedade de ementas |
| | Incluir gelatina nas sobremesas |
| | Variedade no tipo de peixe |
| | Ementas de sopa mais variadas |
| | Ementas de peixe e carne grelhados |
| | Incluir arroz nas ementas em mais ocasiões |
| | Servir pratos de peixe sem espinhas, devido à dificuldade das crianças nesse aspecto |
| Castelo | Mais informação noutras línguas |
| | Melhorar acessibilidades |
| | Piso bastante deteriorado |
| | Criar mapa do castelo |
| CIT | Maior cuidado com a limpeza do espaço |
| Snack-bar CIT | Maior quantidade e diversidade de produtos para consumo no estabelecimento |
| | Maior cuidado com a limpeza das instalações sanitárias |
| Bar Câmara Municipal | Melhorar processo de lavagem da loiça |
| | Falta de produtos |
| | Pintura das paredes |
| | Loiça e porta guardanapos insuficientes |
| Serviço de Limpeza | Face à dimensão da área a limpar, o número de funcionárias e o tempo para realizar a limpeza deviam ser aumentados (E.B. 1 Altura) |

9.2. Elogios

Para além de críticas e sugestões de melhoria alguns respondentes apresentaram ainda avaliações positivas dos locais e/ou serviços em avaliação.

| Espaço | Elogios |
|---------|------------------------------|
| Castelo | Gata simpática e brincalhona |

10. Conclusão

Com os dados recolhidos e compilados no presente relatório, procedemos à comparação com os resultados registados no relatório anterior. Passaremos a elencar as conclusões obtidas, juntamente com outras observações pertinentes.

Ao nível do ensino pré-escolar do Centro Infantil de Castro Marim, a análise dos dados permitiu aferir que houve uma evolução positiva neste aspecto, com destaque nos pontos “Relativamente às ementas de peixe” (aumento de 44,44% para 86,67% de resultado total positivo), “Relativamente às ementas de carne” (aumento de 77,78 para 93,33% de resultado total positivo), “Relativamente ao horário do prolongamento” (aumento de 55,56% para 73,33% de resultado total positivo), “Relativamente às actividades de prolongamento em tempo lectivo” (aumento de 55,56% para 80,00% de resultado total positivo) e “Relativamente às actividades realizadas no prolongamento durante as interrupções lectivas” (aumento de 44,44% para 66,67% de resultado total positivo). Por sua vez, no pré-escolar do Centro Escolar de Altura a observação dos dados recolhidos permitiu apreciar uma estabilidade na satisfação dos serviços prestados, com destaque para o decréscimo da avaliação no ponto “Relativamente às actividades realizadas no prolongamento durante as interrupções lectivas” (diminuição de 22,22% para 44,00% de resultado total positivo, com aumento de 8,00% para 22,22% de resultado total negativo).

Ao nível do ensino de 1º Ciclo do Centro Infantil de Castro Marim, a análise dos dados permitiu aferir que nos pontos “Relativamente às ementas das sopas” (diminuição de 100,00% para 72,73% de resultado total positivo) e “Relativamente às ementas da carne” (diminuição de 100,00% para 81,82% de resultado total positivo) assistimos a um decréscimo na satisfação dos respondentes. Por seu turno, no Centro Escolar de Altura assistimos a um aumento geral da satisfação, sem que se verifique qualquer caso digno de registo. Por último, na E.B. 1 de Odeleite, assistimos a um aumento global do nível de satisfação, com aumentos significativos nos pontos: “Relativamente às ementas das sopas” (aumento de 37,50% para 83,33% de resultado total positivo) e “Relativamente às ementas do peixe” (aumento de 12,50% para 83,33% de resultado total positivo); no parâmetro “Relativamente às ementas da carne” (aumento de 75,00% para 91,67% de resultado total positivo).

No Castelo, os inquéritos realizados permitiram registar uma melhoria geral na satisfação dos visitantes, onde distinguimos os parâmetros “Instalações Sanitárias” (aumento de 27,78% para 63,64% de resultado total positivo), “Acessibilidades” (aumento de 40,74%

para 72,73% de resultado total positivo), “Aspecto geral da Loja” (aumento de 59,26% para 81,82% de resultado total positivo), “Produtos – variedade” (aumento de 46,30% para 90,91% de resultado total positivo), “Aspecto geral do museu” (aumento de 55,56% para 95,45% de resultado total positivo), “Informação disponibilizada” (aumento de 33,33% para 86,36% de resultado total positivo) e “Conteúdo da exposição” (aumento de 46,30% para 81,82% de resultado total positivo). No sentido inverso, o ponto “Vídeo” registou um decréscimo da satisfação (diminuição de 64,81% para 40,91% de resultado total negativo).

No respeitante ao Centro de Interpretação do Território, o seu funcionamento esteve limitado a partir do dia 3 de Março, devido a problemas técnicos que impediram o normal funcionamento do equipamento. Pese a este facto, a realização de Inquéritos à Satisfação foi limitada, sem que se tenham conseguido recolher dados durante o período atrás referido. Contudo, nos dados recolhidos, observámos o aumento de satisfação em alguns parâmetros, enquanto noutros o nível de satisfação decresceu, como nos parâmetros: “Qualidade dos Meios Audiovisuais” (decrécimo de 83,33% para 60,00% de resultado total positivo), “Higiene e Limpeza” (decrécimo de 83,33% para 40,00% de resultado total positivo) e “Interesse para a visita” (decrécimo de 83,33% para 40,00% de resultado total positivo).

No Snack-bar do Revelim de Santo António, que serve de apoio ao Centro de Interpretação do Território, após a análise dos dados obtidos, destacamos o decréscimo dos pontos “Higiene do espaço” (decrécimo de 83,33% para 66,67% de resultado total positivo), “Higiene das instalações sanitárias” (decrécimo de 75,00% para 66,67% de resultado total positivo) e “Apresentação do(a) funcionário(a)” (decrécimo de 75,00% para 66,67% de resultado total positivo).

Na Casa de Odeleite, os dados recolhidos permitiram, de um modo geral, aferir o aumento e/ou manutenção da satisfação dos visitantes em relação aos pontos avaliados.

Nos Inquéritos à Satisfação realizados no Bar da Câmara Municipal de Castro Marim, os dados recolhidos registaram um decréscimo da satisfação dos utilizadores, à excepção do ponto “Atendimento”, onde a avaliação positiva se mantém. Assim, assistimos ao decréscimo da satisfação nos parâmetros: “Qualidade do espaço” (redução de 73,33% para 33,33% de resultado total positivo), “Qualidade dos produtos” (redução de 33,33% para 13,33% de resultado total positivo), “Relação entre a qualidade e o preço do serviço” (redução de 40,00% para 13,33% de resultado total positivo), “Variedade de produtos” (redução de 20,00% para 6,67% de resultado total positivo), “Higiene do espaço” (redução de 100,00% para 80,00% de

resultado total positivo) e “Impressão geral” (redução de 66,67% para 13,33% de resultado total positivo).

Nos Inquéritos realizados aos responsáveis pelos espaços onde é prestado o Serviço de Limpeza, os resultados obtidos permitiram o registo do aumento da satisfação em relação as Inquéritos anteriores. Fica como nota negativa a pouca adesão, visto que, num universo de 16 formulários remetidos, apenas 4 foram respondidos. Encaramos o inquérito como um meio fundamental que nos ajuda a melhorar, não só as metodologias utilizadas, como também a forma de realização do serviço, e assim corresponder às reais necessidades dos nossos clientes.

✓

Anexos



NOVAESURIS
Gestão e Realização Urbana

INQUÉRITOS À SATISFAÇÃO

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

| Parâmetros em Avaliação | Muito Satisfeito | % | Satisfeito | % | Pouco Satisfeito | % | Insatisfeito | % | Não Frequenta | % | N.R. | % | Total Amostra |
|--|------------------|--------|------------|--------|------------------|--------|--------------|-------|---------------|--------|------|--------|---------------|
| Relativamente às ementas de Sopa está | 4 | 26,67% | 11 | 73,33% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 15 |
| Relativamente às ementas de peixe está | 3 | 20,00% | 10 | 66,67% | 2 | 13,33% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 15 |
| Relativamente às ementas de carne está | 4 | 26,67% | 10 | 66,67% | 1 | 6,67% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 15 |
| Relativamente às ementas do lanche está | 4 | 26,67% | 9 | 60,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 2 | 13,33% | 15 |
| O serviço prestado pela educadora e auxiliares durante o acompanhamento no período da refeição deixa-o | 6 | 40,00% | 6 | 40,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 3 | 20,00% | 15 |
| Actividades de prolongamento | | | | | | | | | | | | | |
| Relativamente ao horário do prolongamento está | 4 | 26,67% | 7 | 46,67% | 1 | 6,67% | 0 | 0,00% | 3 | 20,00% | 0 | 0,00% | 15 |
| Relativamente às actividades de prolongamento em tempo lectivo, está | 3 | 20,00% | 9 | 60,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 3 | 20,00% | 0 | 0,00% | 15 |
| Relativamente às actividades realizadas no prolongamento durante as interrupções lectivas está | 2 | 13,33% | 8 | 53,33% | 2 | 13,33% | 0 | 0,00% | 3 | 20,00% | 0 | 0,00% | 15 |
| Relativamente ao desempenho e atenção prestada por parte da educadora e auxiliares está | 4 | 26,67% | 6 | 40,00% | 2 | 13,33% | 0 | 0,00% | 3 | 20,00% | 0 | 0,00% | 15 |

✓



NOUBAESURIS
Sociedade e Rehabilitação Urbana

INQUÉRITOS À SATISFAÇÃO

TABELA 1 (b) Ensino Pré-escolar de Altura

| Parâmetros em Avaliação | Muito Satisfeito | % | Satisfeito | % | Pouco Satisfeito | % | Insatisfeito | % | Não Frequenta | % | N.R. | % | Total Amostra |
|--|------------------|--------|------------|--------|------------------|--------|--------------|--------|---------------|--------|------|--------|---------------|
| Relativamente às ementas de Sopa está | 4 | 44,44% | 4 | 44,44% | 0 | 0,00% | 1 | 11,11% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 9 |
| Relativamente às ementas de peixe está | 2 | 22,22% | 5 | 55,56% | 0 | 0,00% | 2 | 22,22% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 9 |
| Relativamente às ementas de carne está | 4 | 44,44% | 4 | 44,44% | 1 | 11,11% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 9 |
| Relativamente às ementas do lanche está | 2 | 22,22% | 4 | 44,44% | 1 | 11,11% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 2 | 22,22% | 9 |
| O serviço prestado pela educadora e auxiliares durante o acompanhamento no período da refeição deixa-o | 6 | 66,67% | 2 | 22,22% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 1 | 11,11% | 9 |
| Actividades de prolongamento | | | | | | | | | | | | | |
| Relativamente ao horário do prolongamento está | 2 | 22,22% | 3 | 33,33% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 4 | 44,44% | 9 |
| Relativamente às actividades de prolongamento em tempo lectivo, está | 2 | 22,22% | 1 | 11,11% | 2 | 22,22% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 4 | 44,44% | 9 |
| Relativamente às actividades realizadas no prolongamento durante as interrupções lectivas está | 1 | 11,11% | 1 | 11,11% | 2 | 22,22% | 0 | 0,00% | 1 | 11,11% | 4 | 44,44% | 9 |
| Relativamente ao desempenho e atenção prestada por parte da educadora e auxiliares está | 3 | 33,33% | 2 | 22,22% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 4 | 44,44% | 9 |



NOUBAESURIS
Gestão e Respostas Urbanas

INQUÉRITOS À SATISFAÇÃO

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

| Parâmetros em Avaliação | Muito Satisfeito | % | Satisfeito | % | Pouco Satisfeito | % | Insatisfeito | % | Não Freqüenta | % | N.R. | % | Total Amostra |
|---|------------------|--------|------------|--------|------------------|-------|--------------|-------|---------------|--------|------|-------|---------------|
| Relativamente às ementas das sopas está | 3 | 27,27% | 5 | 45,45% | 1 | 9,09% | 0 | 0,00% | 2 | 18,18% | 0 | 0,00% | 11 |
| Relativamente às ementas do peixe está | 1 | 9,09% | 8 | 72,73% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 2 | 18,18% | 0 | 0,00% | 11 |
| Relativamente às ementas da carne está | 2 | 18,18% | 7 | 63,64% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 2 | 18,18% | 0 | 0,00% | 11 |



NOVAESURIS
Ensino e Respostas Liberes

INQUÉRITOS À SATISFAÇÃO

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

| Parâmetros em Avaliação | Muito Satisfeito | % | Satisfeito | % | Pouco Satisfeito | % | Insatisfeito | % | Não Freqüenta | % | N.R. | % | Total Amostra |
|---|------------------|--------|------------|--------|------------------|--------|--------------|-------|---------------|-------|------|-------|---------------|
| Relativamente às ementas das sopas está | 9 | 39,13% | 13 | 56,52% | 0 | 0,00% | 1 | 4,35% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 23 |
| Relativamente às ementas do peixe está | 3 | 13,04% | 11 | 47,83% | 7 | 30,43% | 2 | 8,70% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 23 |
| Relativamente às ementas da carne está | 9 | 39,13% | 13 | 56,52% | 1 | 4,35% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 23 |



NOVAESURIS
Especialidade em Produtos Lácteos

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 | 1 | 8,33% | 9 | 75,00% | 1 | 8,33% | 0 | 0,00% | 1 | 8,33% | 0 | 0,00% | 12 |
| Relativamente às ementas do peixe está | 2 | 16,67% | 8 | 66,67% | 1 | 8,33% | 0 | 0,00% | 1 | 8,33% | 0 | 0,00% | 12 |
| Relativamente às ementas da carne está | 3 | 25,00% | 8 | 66,67% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 1 | 8,33% | 0 | 0,00% | 12 |

INQUÉRITO À SATISFAÇÃO

TABELA 3 - Castelo de Castro Marim

| Parâmetros em Avaliação | Muito Satisfeito | % | Satisfeito | % | Pouco Satisfeito | % | Insatisfeito | % | N.R. | % | Total Amostra |
|-------------------------------------|------------------|--------|------------|--------|------------------|--------|--------------|-------|------|--------|---------------|
| Percurso | 5 | 22,73% | 14 | 63,64% | 2 | 9,09% | 0 | 0,00% | 1 | 4,55% | 22 |
| Limpeza | 12 | 54,55% | 9 | 40,91% | 1 | 4,55% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 22 |
| Instalações Sanitárias | 4 | 18,18% | 10 | 45,45% | 2 | 9,09% | 1 | 4,55% | 5 | 22,73% | 22 |
| Sinalética | 4 | 18,18% | 10 | 45,45% | 6 | 27,27% | 2 | 9,09% | 0 | 0,00% | 22 |
| Horário | 6 | 27,27% | 9 | 40,91% | 2 | 9,09% | 1 | 4,55% | 4 | 18,18% | 22 |
| Acessibilidades | 4 | 18,18% | 12 | 54,55% | 3 | 13,64% | 2 | 9,09% | 1 | 4,55% | 22 |
| Loja do Castelo e Bilheteira | | | | | | | | | | | |
| Aspecto geral da Loja | 12 | 54,55% | 6 | 27,27% | 1 | 4,55% | 0 | 0,00% | 3 | 13,64% | 22 |
| Atendimento | 16 | 72,73% | 6 | 27,27% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 22 |
| Produtos - Variedade | 7 | 31,82% | 13 | 59,09% | 1 | 4,55% | 0 | 0,00% | 1 | 4,55% | 22 |
| Museu | | | | | | | | | | | |
| Aspecto geral do Museu | 5 | 22,73% | 16 | 72,73% | 1 | 4,55% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 22 |
| Informação disponibilizada | 4 | 18,18% | 15 | 68,18% | 1 | 4,55% | 2 | 9,09% | 0 | 0,00% | 22 |
| Conteúdo da exposição | 4 | 18,18% | 14 | 63,64% | 4 | 18,18% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 22 |
| Vídeo | 1 | 4,55% | 8 | 36,36% | 2 | 9,09% | 1 | 4,55% | 10 | 45,45% | 22 |

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 | 4 | 80,00% | 1 | 20,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 5 |
| Qualidade dos Meios Audiovisuais (Filme e Audio Guias) | 3 | 60,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 2 | 40,00% | 0 | 0,00% | 5 |
| Higiene e Limpeza | 0 | 0,00% | 2 | 40,00% | 3 | 60,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 5 |
| Interesse para a visita | 1 | 20,00% | 1 | 20,00% | 3 | 60,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 5 |
| Apresentação do(a) Funcionário(a) | 1 | 20,00% | 4 | 80,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 5 |
| Atendimento | 2 | 40,00% | 3 | 60,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 5 |
| Domínio e Clareza nas Explicações | 2 | 40,00% | 3 | 60,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 5 |
| Impressão geral | 0 | 0,00% | 5 | 100,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 5 |





NOVAESURIS
Gestão 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 | 7 | 77,78% | 1 | 11,11% | 1 | 11,11% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 9 |
| Qualidade dos Produtos | 6 | 66,67% | 2 | 22,22% | 1 | 11,11% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 9 |
| Relação entre Qualidade e o Preço do serviço | 4 | 44,44% | 3 | 33,33% | 2 | 22,22% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 9 |
| Variedade de produtos | 1 | 11,11% | 3 | 33,33% | 4 | 44,44% | 0 | 0,00% | 1 | 11,11% | 9 |
| Higiene do Espaço | 3 | 33,33% | 3 | 33,33% | 2 | 22,22% | 0 | 0,00% | 1 | 11,11% | 9 |
| Higiene Instalações Sanitárias | 3 | 33,33% | 3 | 33,33% | 1 | 11,11% | 1 | 11,11% | 1 | 11,11% | 9 |
| Apresentação do(a) funcionário(a) | 4 | 44,44% | 2 | 22,22% | 2 | 22,22% | 0 | 0,00% | 1 | 11,11% | 9 |
| Atendimento | 4 | 44,44% | 4 | 44,44% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 1 | 11,11% | 9 |
| Impressão geral | 3 | 33,33% | 4 | 44,44% | 1 | 11,11% | 0 | 0,00% | 1 | 11,11% | 9 |



NOUBAESURIS
Gestão e Reparação Urbana

INQUÉRITO À SATISFAÇÃO

TABELA 6 - Casa de Odeleite

| Parâmetros em Avaliação | Muito Satisfeito | % | Satisfeito | % | Pouco Satisfeito | % | Insatisfeito | % | N.R. | % | Total Amostra |
|--|------------------|---------|------------|--------|------------------|--------|--------------|-------|------|-------|---------------|
| Recepção | | | | | | | | | | | |
| Atendimento | 12 | 92,31% | 1 | 7,69% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 13 |
| Informação disponibilizada | 12 | 92,31% | 1 | 7,69% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 13 |
| Variedade de produtos | 7 | 53,85% | 6 | 46,15% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 13 |
| Espaço Expositivo | | | | | | | | | | | |
| Conteúdo da exposição | 6 | 46,15% | 7 | 53,85% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 13 |
| Sinalética | 4 | 30,77% | 7 | 53,85% | 2 | 15,38% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 13 |
| Domínio e clareza nas explicações | 11 | 84,62% | 2 | 15,38% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 13 |
| Limpeza das instalações | 7 | 53,85% | 6 | 46,15% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 13 |
| Cafetaria | | | | | | | | | | | |
| Atendimento | 13 | 100,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 13 |
| Variedade de produtos | 6 | 46,15% | 7 | 53,85% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 13 |
| Qualidade dos produtos | 9 | 69,23% | 4 | 30,77% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 13 |
| Relação entre o preço e a qualidade dos produtos | 8 | 61,54% | 5 | 38,46% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 13 |
| Limpeza das instalações | 9 | 69,23% | 4 | 30,77% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 13 |



NOUDESURIS
Gestão e Regulagem Urbana

INQUÉRITO À SATISFAÇÃO

TABELA 7 - Bar da Câmara Municipal de Castro Marim

| Parâmetros em Avaliação | Muito Satisfeito | % | Satisfeito | % | Pouco Satisfeito | % | Insatisfeito | % | N.R. | % | Total Amostra |
|--|------------------|--------|------------|--------|------------------|--------|--------------|--------|------|------|---------------|
| Qualidade do Espaço | 0 | 0,00% | 5 | 33,33% | 9 | 60,00% | 1 | 6,67% | 0 | 0,00 | 15 |
| Qualidade dos Produtos | 0 | 0,00% | 2 | 13,33% | 4 | 26,67% | 9 | 60,00% | 0 | 0,00 | 15 |
| Relação entre a Qualidade e o Preço do Serviço | 0 | 0,00% | 2 | 13,33% | 4 | 26,67% | 9 | 60,00% | 0 | 0,00 | 15 |
| Variedade de produtos | 0 | 0,00% | 1 | 6,67% | 8 | 53,33% | 6 | 40,00% | 0 | 0,00 | 15 |
| Higiene do Espaço | 1 | 6,67% | 11 | 73,33% | 3 | 20,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00 | 15 |
| Atendimento | 12 | 80,00% | 3 | 20,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00 | 15 |
| Impressão Geral | 0 | 0,00% | 2 | 13,33% | 9 | 60,00% | 4 | 26,67% | 0 | 0,00 | 15 |

INQUÉRITO À SATISFAÇÃO

TABELA 8 - Prestação do Serviço de Limpeza

| Funcionárias | Muito Satisfeito | % | Satisfeito | % | Pouco Satisfeito | % | Insatisfeito | % | N.R. | % | Total Amostra |
|--------------------------------|------------------|--------|------------|---------|------------------|-------|--------------|-------|------|--------|---------------|
| Pontualidade | 1 | 25,00% | 3 | 75,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 4 |
| Competência e profissionalismo | 2 | 50,00% | 2 | 50,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 4 |
| Acolhimento | 1 | 25,00% | 2 | 50,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 1 | 25,00% | 4 |
| Limpeza | | | | | | | | | | | |
| Serviço prestado | 0 | 0,00% | 4 | 100,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 4 |
| Produtos | 0 | 0,00% | 4 | 100,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 4 |
| Rapidez | 0 | 0,00% | 4 | 100,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 4 |



