



Relatório

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

4º Trimestre 2015

Castro Marim

2016

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. Casa de Odeleite	16
7. Prestação do Serviço de Limpeza	18

Anexos

Inquéritos de Satisfação

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

Assim, realizaram-se, entre Julho e Outubro, inquéritos de satisfação que tiveram por objectivo obter a opinião dos utilizadores sobre o grau de satisfação e aspectos chave da qualidade do serviço prestado nos seguintes espaços durante o Quarto Trimestre de 2015 (Outubro, Novembro e Dezembro): Castelo; Centro Infantil de Castro Marim, Centro Escolar de Altura; Snack-bar do Revelim de Santo António; Casa de Odeleite; e Serviço de Limpeza, com inquéritos dirigidos aos responsáveis dos espaços onde o serviço é prestado.

Os enunciados dos inquéritos foram adaptados aos locais, com perguntas referentes ao tipo de serviço que é prestado. Nos seguintes espaços: Castelo e Casa de Odeleite foram também disponibilizados enunciados em inglês, francês, espanhol e alemão devido ao carácter turístico dos mesmos e à frequência de visitantes de diversas nacionalidades, que, deste modo, tiveram oportunidade de avaliar os nossos serviços.

Os inquéritos realizados continham perguntas fechadas, onde o respondente foi solicitado a assinalar com (X) o nível de avaliação adequado ao seu grau de satisfação; e perguntas abertas, onde o respondente teve a possibilidade de apresentar as suas sugestões. Os relatórios são acompanhados pelas respetivas tabelas com todos os resultados obtidos.



1. Ensino Pré-escolar

O presente Inquérito, aplicado pela Empresa Municipal de Castro Marim Novbaesuris E.M., S.A. entre Outubro de 2015 e Janeiro de 2016, 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 2015.

No universo dos 57 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 (37)

a) Ementas e Refeições

1.1.1 Relativamente às ementas das sopas

- A maioria dos inquiridos (59,46%) está "Satisfeito" com as ementas de sopa.

1.1.2 Relativamente às ementas de peixe

- A maioria dos inquiridos (64,86%) está "Satisfeito" com as ementas de peixe.

1.1.3 Relativamente às ementas da carne

- A maioria dos inquiridos (70,27%) está "Satisfeito" com as ementas de carne.

1.1.4 Relativamente às ementas do lanche

- A maioria dos inquiridos (70,27%) está "Satisfeito" com as ementas do lanche.

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

- A maioria dos inquiridos (51,35%) está "Muito Satisfeito" com o serviço prestado pela animadora durante o acompanhamento no período da refeição.

b) Actividades de Prolongamento

1.1.6 Relativamente ao horário do prolongamento

- A maioria dos inquiridos (59,46%) está “Muito Satisfeito” com o horário do prolongamento.

1.1.7 Relativamente às actividades de prolongamento em tempo lectivo

- A maioria dos inquiridos (51,35%) 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 inquiridos (51,35%) está “Muito Satisfeito” com as actividades no prolongamento durante as interrupções lectivas.

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

- A maioria dos inquiridos (64,86%) está “Muito Satisfeito” com o desempenho e atenção prestada por parte da animadora e auxiliares.

1.2 Centro Escolar de Altura (20)

a) Ementas / Refeições

1.2.1 Relativamente às ementas das sopas

- A maioria dos inquiridos (60,00%) está “Satisfeito” com as ementas de sopa.

1.2.2 Relativamente às ementas do peixe

- A maioria dos inquiridos (75,00%) está “Satisfeito” com as ementas de peixe.

1.2.3 Relativamente às ementas da carne

- A maioria dos inquiridos (85,00%) está “Satisfeito” com as ementas de carne.

1.2.4 Relativamente às ementas do lanche

- A maioria dos inquiridos (60,00%) está “Satisfeito” com as ementas do lanche.

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

- A maioria dos inquiridos (90,00%) tem uma opinião positiva acerca do serviço prestado pela animadora e auxiliares durante o acompanhamento no período da refeição.

b) Actividades de prolongamento

1.2.6 Relativamente ao horário do prolongamento

- A maioria dos inquiridos (75,00) tem uma opinião positiva acerca do horário do prolongamento.

1.2.7 Relativamente às actividades de prolongamento em tempo lectivo

- A maioria dos inquiridos (75,00) tem uma opinião positiva acerca das actividades de prolongamento em tempo lectivo.

1.2.8 Relativamente às actividades realizadas em prolongamento durante as interrupções lectivas

- A maioria dos inquiridos (75,00) tem uma opinião positiva acerca das actividades realizadas no prolongamento durante as interrupções lectivas.

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

- A maioria dos inquiridos (75,00) tem uma opinião positiva acerca do desempenho e atenção prestada por parte da animadora e auxiliares.



2. 1º Ciclo do Ensino Básico

O presente Inquérito, aplicado pela Empresa Municipal de Castro Marim Novbaesuris E.M., S.A. entre Outubro de 2015 e Janeiro de 2016, 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 2015.

No universo dos 133 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 (22)

a) Ementas/Refeições

2.1.1 Relativamente às ementas das sopas

- A maioria dos inquiridos (68,18%) está "Satisfeito" com as ementas das sopas.

2.1.2 Relativamente às ementas do peixe

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

2.1.3 Relativamente às ementas da carne

- A maioria dos inquiridos (54,55%) está "Satisfeito" com as ementas da carne.

2.2 Escola Básica do 1º Ciclo de Altura (99)

a) Ementas / Refeições

2.2.1 Relativamente às ementas das sopas

- A maioria dos inquiridos (55,56%) está “Satisfeito” com as ementas das sopas.

2.2.2 Relativamente às ementas do peixe

- A maioria dos inquiridos (62,63%) tem uma opinião positiva acerca das ementas do peixe.

2.2.3 Relativamente às ementas da carne

- A maioria dos inquiridos (84,85%) tem uma opinião positiva acerca das ementas de carne.

Escola Básica do 1º Ciclo de Odeleite (12)

a) Ementas / Refeições

2.3.1 Relativamente às ementas das sopas

- A maioria dos inquiridos (83,33%) está “Satisfeito” com as ementas de sopa.

2.3.2 Relativamente às ementas de peixe

- A maioria dos inquiridos (75,00%) está “Satisfeito” com as ementas do peixe.

2.3.3 Relativamente às ementas da carne

- A maioria dos inquiridos (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 2015, teve como objectivo obter a opinião dos utilizadores sobre o grau de satisfação e aspectos chave da qualidade do serviço prestado no Castelo de Castro Marim durante o referido período.

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

No universo dos 14 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 (78,57%) está "Satisfeito" com o percurso no Castelo.

3.1.2 Limpeza

- A maioria dos inquiridos (71,43%) está "Satisfeito" com a limpeza no Castelo.

3.1.3 Instalações Sanitárias

- A maioria dos inquiridos (64,29%) está "Satisfeito" com as Instalações Sanitárias.

3.1.4 Sinalética

- A maioria dos inquiridos (57,14%) está "Satisfeito" com a Sinalética no Castelo.

3.1.5 Horário

- A maioria dos inquiridos (92,86%) está "Satisfeito" com o Horário do Castelo.

3.1.6 Acessibilidades

- A maioria dos inquiridos (57,14%) está "Satisfeito" com as Acessibilidades no Castelo.



3.2 Loja do Castelo e Bilheteira

3.2.1 Aspecto Geral da Loja

- A maioria dos inquiridos (57,14%) tem uma opinião positiva acerca do Aspecto Geral da Loja do Castelo.

3.2.2 Atendimento

- A maioria dos inquiridos (71,43%) está “Satisfeito” com o Atendimento na Loja do Castelo.

3.2.3 Produtos - Variedade

- A maioria dos inquiridos (71,43%) está “Satisfeito” com os produtos e variedade na Loja do Castelo.

3.3 Museu

3.3.1 Aspecto Geral do Museu

- A maioria dos inquiridos (78,57%) está “Satisfeito” com o Aspecto Geral do Museu.

3.3.2 Informação disponibilizada

- A maioria dos inquiridos (64,29%) está “Satisfeito” com a Informação disponibilizada no Núcleo Museológico.

3.3.3 Conteúdo da exposição

- A maioria dos inquiridos (78,57%) está “Satisfeito” com o Conteúdo da Exposição.

3.3.4 Vídeo

- Metade dos inquiridos (50,00%) tem uma opinião positiva acerca do vídeo, enquanto a outra metade (50,00%) não respondeu à questão.

4. Centro de Interpretação do Território

O presente Inquérito, aplicado pela Empresa Municipal de Castro Marim Novbaesuris E.M., S.A. ao longo do quarto trimestre de 2015, teve como objectivo obter a opinião dos utilizadores sobre o grau de satisfação e aspectos chave da qualidade do Centro de Interpretação do Território durante o referido período.

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

No universo dos 13 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 (69,23%) está “Muito Satisfeito” com a qualidade do espaço.

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

- A maioria dos inquiridos (69,23%) está “Muito Satisfeito” com a qualidade dos Meios Audiovisuais (Filmes e Áudio Guias).

4.2.3 Higiene e Limpeza

- A maioria dos inquiridos (76,92%) está “Muito Satisfeito” com a Higiene e Limpeza do espaço.

4.2.4 Interesse para a visita

- A maioria dos inquiridos (69,23%) está “Muito Satisfeito” com o Interesse do espaço para a visita.

4.2.5. Apresentação do(a) funcionário(a)

- A maioria dos inquiridos (76,92%) está “Muito Satisfeito” com a Apresentação do(a) funcionário(a).



4.2.6. Atendimento

- A maioria dos inquiridos (76,92%) está “Muito Satisfeito” com o Atendimento.

4.2.7. Domínio e clareza nas explicações

- A maioria dos inquiridos (53,85%) está “Muito Satisfeito” com o domínio e clareza nas explicações.

4.2.8. Impressão geral

- A maioria dos inquiridos (76,92%) está “Muito Satisfeito neste parâmetro.

5. Snack-bar do Centro de Interpretação do Território

O presente questionário, aplicado pela Empresa Municipal de Castro Marim Novbaesuris E.M., S.A. ao longo do quarto trimestre de 2015, teve como objectivo obter a opinião dos utilizadores sobre o grau de satisfação e aspectos chave da qualidade do serviço prestado no Snack-bar do Revelim de Santo António durante o referido período.

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

No universo dos 13 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 (53,85%) está "Satisfeito" com a qualidade do espaço.

5.1.2 Qualidade dos Produtos

- A maioria dos inquiridos (53,85%) está "Satisfeito" com a qualidade dos produtos.

5.1.3 Relação entre a Qualidade e o Preço do Serviço

- A maioria dos inquiridos (61,54%) está "Satisfeito" com a relação entre a qualidade e o preço do serviço.

5.1.4 Variedade de Produtos

- A maioria dos inquiridos (53,85%) está "Satisfeito" com a variedade dos produtos

5.1.5 Higiene do Espaço

- A maioria dos inquiridos (53,85%) está "Satisfeito" com a higiene do espaço.

5.1.6 Higiene Instalações Sanitárias

- A maioria dos inquiridos (53,85%) está “Satisfeito” com a higiene das instalações sanitárias.

5.1.7 Apresentação do(a) Funcionário(a)

- A maioria dos inquiridos (84,62%) tem uma opinião positiva acerca da apresentação do(a) funcionário(a).

5.1.8 Atendimento

- A maioria dos inquiridos (53,85%) está “Satisfeito” com o atendimento.

5.1.9 Impressão Geral

- A maioria dos inquiridos (53,85%) está “Satisfeito” neste parâmetro

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 2015, teve como objectivo obter a opinião dos utilizadores sobre o grau de satisfação e aspectos chave da qualidade na Casa de Odeleite durante o referido período.

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

No universo dos 4 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.

6.1.2. Informação disponibilizada

- A totalidade dos inquiridos (100,00%) está “Muito Satisfeito” com a informação disponibilizada.

6.1.3. Variedade de produtos

- A maioria dos inquiridos (75,00%) está “Muito Satisfeita” com a variedade dos produtos.

6.2 Espaço Expositivo

6.2.1. Conteúdo da Exposição

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

6.2.2. Sinalética

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



6.2.3. Domínio e clareza nas explicações

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

6.2.4. Limpeza das Instalações

- A maioria dos inquiridos (75,00%) está “Muito Satisfeita” com a limpeza das instalações.

6.3 Cafeteria

6.3.1. Atendimento

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

6.3.2. Variedade de produtos

- A maioria dos inquiridos (75,00%) tem uma opinião positiva acerca da variedade de produtos

6.3.3. Qualidade dos Produtos

- A maioria dos inquiridos (75,00%) tem uma opinião positiva acerca da qualidade dos produtos.

6.3.4. Relação entre o preço e a qualidade dos produtos

- A maioria dos inquiridos (75,00%) tem uma opinião positiva acerca da relação entre o preço e a qualidade dos produtos.

6.3.5. Limpeza das Instalações

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

7. Prestação do Serviço de Limpeza

O presente Inquérito, aplicado pela Empresa Municipal de Castro Marim Novbaesuris E.M., S.A. ao longo do quarto trimestre de 2015, teve como objectivo obter a opinião dos utilizadores sobre o grau de satisfação e aspectos chave da qualidade da Prestação do Serviço de Limpeza durante o referido período.

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. Registamos o facto de nos terem sido remetidas as respostas de cada estabelecimento de ensino integrante das UTL's (Azinhal, Furnazinhas, Junqueira, Monte Francisco, Rio Seco e São Bartolomeu do Sul).

No universo dos 19 inquéritos de opinião sobre o grau de satisfação da qualidade da Prestação do Serviço de Limpeza, verificaram-se os seguintes níveis de satisfação:

7.1 Funcionárias

7.1.1 Pontualidade

- A maioria dos inquiridos (78,95%) não respondeu a esta questão acerca da pontualidade das funcionárias.

7.1.2 Competência e profissionalismo

- A maioria dos inquiridos (63,16%) não respondeu a esta questão acerca da competência e profissionalismo das funcionárias.

7.1.3 Acolhimento

- A maioria dos inquiridos (78,95%) não respondeu a esta questão acerca do acolhimento das funcionárias

7.2 Serviço de Limpeza

7.2.1 Serviço prestado

- A maioria dos inquiridos (73,68%) está “Satisfeito” com o serviço prestado pelo serviço de limpeza.

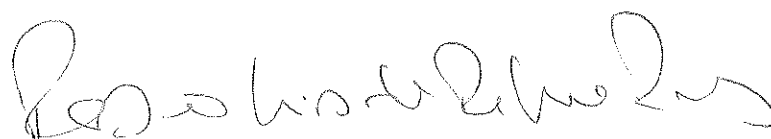
7.2.2 Produtos utilizados

- A maioria dos inquiridos (78,95%) não respondeu a esta questão acerca dos produtos utilizados pelo serviço de limpeza.

7.2.3 Rapidez

- A maioria dos inquiridos (78,95%) não respondeu a esta questão acerca da rapidez do serviço de limpeza.

Castro Marim, 07 de Março de 2016



Pedro Luís da Palma Pires
Técnico de Património Cultural

12

Anexos



NOUBAESURIS
Gestão e Recuperação 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	13	35,14%	22	59,46%	2	5,41%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	37
Relativamente às ementas de peixe está	10	27,03%	24	64,86%	3	8,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	37
Relativamente às ementas de carne está	10	27,03%	26	70,27%	1	2,70%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	37
Relativamente às ementas do lanche está	8	21,62%	26	70,27%	2	5,41%	0	0,00%	0	0,00%	1	2,70%	37
O serviço prestado pela animadora e auxiliares durante o acompanhamento no período da refeição deixa-o	19	51,35%	14	37,84%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	10,81%	37
Actividades de prolongamento													
Relativamente ao horário do prolongamento está	22	59,46%	15	40,54%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	37
Relativamente às actividades de prolongamento em tempo lectivo, está	19	51,35%	18	48,65%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	37
Relativamente às actividades realizadas no prolongamento durante as interrupções lectivas está	19	51,35%	18	48,65%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	37
Relativamente ao desempenho e atenção prestada por parte da educadora e auxiliares está	24	64,86%	12	32,43%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	2,70%	37

✓

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	7	35,00%	12	60,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	5,00%	0	0,00%	20
Relativamente às ementas de peixe está	1	5,00%	15	75,00%	2	10,00%	1	5,00%	1	5,00%	0	0,00%	20
Relativamente às ementas de carne está	2	10,00%	17	85,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	5,00%	0	0,00%	20
Relativamente às ementas do lanche está	4	20,00%	12	60,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	15,00%	1	5,00%	20
O serviço prestado pela animadora e auxiliares durante o acompanhamento no período da refeição deixa-o	10	50,00%	8	40,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	5,00%	1	5,00%	20
Actividades de prolongamento													
Relativamente ao horário do prolongamento está	8	40,00%	7	35,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	25,00%	0	0,00%	20
Relativamente às actividades de prolongamento em tempo lectivo, está	5	25,00%	10	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	25,00%	0	0,00%	20
Relativamente às actividades realizadas no prolongamento durante as interrupções lectivas está	7	35,00%	8	40,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	25,00%	0	0,00%	20
Relativamente ao desempenho e atenção prestada por parte da educadora e auxiliares está	8	40,00%	7	35,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	25,00%	0	0,00%	20



NOUBAESURIS
Gestão e Recuperação Urbana

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 Frequenta	%	N.R.	%	Total Amostra
Relativamente às ementas das sopas está	6	27,27%	15	68,18%	0	0,00%	0	0,00%	1	4,55%	0	0,00%	22
Relativamente às ementas do peixe está	4	18,18%	13	59,09%	4	18,18%	0	0,00%	1	4,55%	0	0,00%	22
Relativamente às ementas da carne está	8	36,36%	12	54,55%	1	4,55%	0	0,00%	1	4,55%	0	0,00%	22

✓



NOUBAESURIS
Supervisão e Regulação Urbana

INQUÉRITOS À SATISFAÇÃO

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

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	Não Frequenta	%	N.R.	%	Total Amostra
Relativamente às ementas das sopas está	33	33,33%	55	55,56%	6	6,06%	1	1,01%	3	3,03%	1	1,01%	99
Relativamente às ementas do peixe está	17	17,17%	45	45,45%	22	22,22%	10	10,10%	3	3,03%	2	2,02%	99
Relativamente às ementas da carne está	37	37,37%	47	47,47%	9	9,09%	0	0,00%	3	3,03%	3	3,03%	99

[Handwritten signature]



NOUBOESURIS
Secretaria de População Urbana

INQUÉRITOS À SATISFAÇÃO

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

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	Não Frequenta	%	N.R.	%	Total Amostra
Relativamente às ementas das sopas está	2	16,67%	10	83,33%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	12
Relativamente às ementas do peixe está	2	16,67%	9	75,00%	1	8,33%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	12
Relativamente às ementas da carne está	2	16,67%	10	83,33%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	12

✓

TABELA 3 - Castelo de Castro Marim

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	N.R.	%	Total Amostra
Percurso	2	14,29%	11	78,57%	1	7,14%	0	0,00%	0	0,00%	14
Limpeza	3	21,43%	10	71,43%	1	7,14%	0	0,00%	0	0,00%	14
Instalações Sanitárias	5	35,71%	9	64,29%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	14
Sinalética	1	7,14%	8	57,14%	5	35,71%	0	0,00%	0	0,00%	14
Horário	1	7,14%	13	92,86%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	14
Acessibilidades	1	7,14%	8	57,14%	4	28,57%	1	7,14%	0	0,00%	14
Loja do Castelo e Bilheteira											
Aspecto geral da Loja	1	7,14%	7	50,00%	6	42,86%	0	0,00%	0	0,00%	14
Atendimento	3	21,43%	10	71,43%	1	7,14%	0	0,00%	0	0,00%	14
Produtos - Variedade	1	7,14%	10	71,43%	3	21,43%	0	0,00%	0	0,00%	14
Museu											
Aspecto geral do Museu	1	7,14%	11	78,57%	2	14,29%	0	0,00%	0	0,00%	14
Informação disponibilizada	1	7,14%	9	64,29%	4	28,57%	0	0,00%	0	0,00%	14
Conteúdo da exposição	1	7,14%	11	78,57%	2	14,29%	0	0,00%	0	0,00%	14
Vídeo	1	7,14%	6	42,86%	0	0,00%	0	0,00%	7	50,00%	14

7



NOUBAESURIS
Gênero e Responsabilidade Urbana

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	9	69,23%	4	30,77%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	13
Qualidade dos Meios Audiovisuais (Filme e Audio Guias)	9	69,23%	4	30,77%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	13
Higiene e Limpeza	10	76,92%	3	23,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	13
Interesse para a visita	9	69,23%	4	30,77%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	13
Apresentação do(a) Funcionário(a)	10	76,92%	3	23,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	13
Atendimento	10	76,92%	3	23,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	13
Domínio e Clareza nas Explicações	7	53,85%	6	46,15%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	13
Impressão geral	10	76,92%	3	23,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	13

R

TABELA 5 - Snack-bar Centro de Interpretação do Território

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	N.R.	%	Total Amostra
Qualidade do Espaço	6	46,15%	7	53,85%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	13
Qualidade dos Produtos	6	46,15%	7	53,85%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	13
Relação entre Qualidade e o Preço do serviço	5	38,46%	8	61,54%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	13
Variedade de produtos	3	23,08%	7	53,85%	3	23,08%	0	0,00%	0	0,00%	13
Higiene do Espaço	5	38,46%	7	53,85%	1	7,69%	0	0,00%	0	0,00%	13
Higiene Instalações Sanitárias	5	38,46%	7	53,85%	1	7,69%	0	0,00%	0	0,00%	13
Apresentação do(a) funcionário(a)	5	38,46%	6	46,15%	2	15,38%	0	0,00%	0	0,00%	13
Atendimento	6	46,15%	7	53,85%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	13
Impressão geral	6	46,15%	7	53,85%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	13



NOUBAESURIS
Gestão e Resiliência Urbana

INQUÉRITO À SATISFAÇÃO

TABELA 6 - Casa de Odeleite

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	N.R.	%	Total Amostra
Atendimento	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4
Informação disponibilizada	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4
Variedade de produtos	3	75,00%	1	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4
Espaço Expositivo											
Conteúdo da exposição	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4
Sinalética	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4
Domínio e clareza nas explicações	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4
Limpeza das instalações	3	75,00%	1	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4
Cafeteria											
Atendimento	2	50,00%	1	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	25,00%	4
Variedade de produtos	1	25,00%	2	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	25,00%	4
Qualidade dos produtos	1	25,00%	2	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	25,00%	4
Relação entre o preço e a qualidade dos produtos	2	50,00%	1	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	25,00%	4
Limpeza das instalações	2	50,00%	1	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	25,00%	4

K



NOVAESURIS
Gestão e Resiliência Urbana

INQUÉRITO À SATISFAÇÃO

TABELA 6 - Casa de Odeleite

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	N.R.	%	Total Amostra
Recepção											
Atendimento	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4
Informação disponibilizada	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4
Variedade de produtos	3	75,00%	1	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4
Espaço Expositivo											
Conteúdo da exposição	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4
Sinalética	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4
Domínio e clareza nas explicações	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4
Limpeza das instalações	3	75,00%	1	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4
Cafeteria											
Atendimento	2	50,00%	1	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	25,00%	4
Variedade de produtos	1	25,00%	2	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	25,00%	4
Qualidade dos produtos	1	25,00%	2	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	25,00%	4
Relação entre o preço e a qualidade dos produtos	2	50,00%	1	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	25,00%	4
Limpeza das instalações	2	50,00%	1	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	25,00%	4