AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DE UTENTES DOS POSTOS DE TURISMO

2016

RELATÓRIO ANUAL

ÍNDICE

1. METODOLOGIA 5

1.1. AMOSTRA 5

1.2. REALIZAÇÃO DO INQUÉRITO 6

1.2.1. Questionário 6

2. RESULTADOS DOS INQUÉRITOS – ÉPOCA ALTA 7

2.1. CARACTERIZAÇÃO DOS UTENTES 7

2.2. AVALIAÇÃO DOS POSTOS DE TURISMO 8

2.2.1. Espaço Físico dos Postos de Turismo 9

2.2.2. Serviço/ atendimento 10

2.2.3. Serviço de Vendas 11

3. RESULTADOS DOS INQUÉRITOS – ÉPOCA BAIXA 12

3.1. CARACTERIZAÇÃO DOS UTENTES 12

3.2. AVALIAÇÃO DOS POSTOS DE TURISMO 13

3.2.1. Espaço Físico dos Postos de Turismo 15

3.2.2. Serviço/ atendimento 15

3.2.3. Serviço de Vendas 16

4. RESUMO DA AVALIAÇÃO 2016 (ÉPOCA ALTA E ÉPOCA BAIXA) 17

ANEXO 18

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 01 – Amostra (época alta e época baixa) 5

Quadro 02 – Caracterização sócio demográfica (época alta) 7

Quadro 03 – Atividade profissional (época alta) 7

Quadro 04 – Motivo da viagem (época alta) 8

Quadro 05 – Caracterização sócio demográfica (época baixa) 12

Quadro 06 – Atividade profissional (época baixa) 12

Quadro 07 – Motivo da viagem (época baixa) 13

Quadro 08 – Resumo da Avaliação 2016 (época alta e época baixa) 17

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01 – Avaliação global dos Postos de Turismo do Algarve (época alta) 9

Figura 02 – Avaliação do espaço físico dos Postos de Turismo (época alta).....10

Figura 03 – Avaliação do serviço/atendimento dos Postos de Turismo (época alta)10

Figura 04 – Avaliação do serviço de vendas dos Postos de Turismo (época alta) ..11

Figura 05 – Avaliação global dos Postos de Turismo (época baixa) 14

Figura 06 – Avaliação do Espaço Físico dos Postos de Turismo (época baixa).....15

Figura 07 – Avaliação do serviço/atendimento dos Postos de Turismo(época baixa).15

Figura 08 – Avaliação do serviço de vendas dos Postos de Turismo (época baixa)…16

1. METODOLOGIA

No âmbito da implementação do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) nos Postos de Turismo, um dos procedimentos de suporte e melhoria identificados, e que se constitui igualmente como um dos requisitos da norma NP EN ISO 9001, é o de "Avaliação da Satisfação de Utentes".

Este procedimento tem como objetivo aferir o desempenho dos Postos de Turismo da Região de Turismo do Algarve (RTA), na perspetiva dos utentes, visando a melhoria dos serviços prestados.

Tem como âmbito todos os utentes dos Postos de Turismo, nomeadamente turistas, excursionistas e residentes (nacionais e estrangeiros).

A avaliação da satisfação dos utentes dos postos de turismo foi levada a cabo pela Área do Planeamento, de acordo com a metodologia descrita no PROD_004 – Procedimento de avaliação da satisfação de utentes.

1.1. AMOSTRA

Época baixa – 67 inquéritos **Época alta – 124 inquéritos**

Quadro 01 – Amostra (época alta e época baixa)

Época Baixa - 67 inquéritos			Época Alta - 124 inquéritos		
Data	**Posto de turismo**	**Nr.º de inquéritos**	**Data**	**Posto de turismo**	**Nr.º de inquéritos**
23, 31/05	Faro	24	25, 26/07	Faro	73
21/03	Silves	17	26/07	Aljezur	13
23/03	Tavira	17	28/07	Carvoeiro	26
21/03	Praia da Rocha	9	27/07	Quarteira	12

1.2. REALIZAÇÃO DO INQUÉRITO

A recolha foi efetuada através de inquéritos presenciais efetuados à saída dos postos de turismo, após o atendimento, tendo por base o questionário em anexo.

1.2.1. QUESTIONÁRIO

O questionário de avaliação da satisfação dos utentes dos postos de turismo, encontra-se estruturado em dois grupos de questões:

- 1.º grupo: Avaliação dos postos de turismo do Algarve, de acordo com diversos atributos relacionados designadamente com o espaço físico do posto de turismo (localização, acessibilidades, decoração/ mobiliário, apresentação do material informativo e sinalética), serviço/ atendimento (qualidade e quantidade de material promocional, atenção e amabilidade do pessoal), vendas (apresentação e variedade de produtos, relação qualidade/ preço e atendimento) e posto de turismo no geral;

- 2.º grupo: Centra-se na caracterização sócio demográfica dos inquiridos, incluindo questões relativas ao país de residência, idade, género, profissão, as principais motivações da viagem ao Algarve e o número de pessoas que viajam em conjunto.

Tipo de questões

O questionário é constituído maioritariamente por questões fechadas. Apenas no segundo grupo existem algumas questões abertas, designadamente, a idade, profissão e país de residência.

No primeiro grupo "Avaliação dos Postos de Turismo", o entrevistado é convidado a avaliar os postos de turismo, com base no conjunto de atributos escolhidos. Para cada um dos atributos, este deverá expressar a sua perceção, numa escala de *Likert* de cinco pontos, em que o 1 (um) significa "Mau" e o 5 (cinco), "Excelente".

Tratamento dos dados

Todos os dados foram introduzidos e tratados através da folha de cálculo Excel.

2. RESULTADOS DOS INQUÉRITOS – ÉPOCA ALTA

2.1. CARACTERIZAÇÃO DOS UTENTES

A caracterização sócio demográfica tem por base as variáveis sexo, idade, país de residência e profissão.

Quadro 02 – Caracterização sócio demográfica (época alta)

Variável		Percentagem/Média (N=124)
Sexo	Masculino	41,1
	Feminino	**58,9**
País de residência	**França**	**38,7**
	Espanha	23,4
	Reino Unido	9,7
	Alemanha	5,6
	Holanda	4,8

O utente dos postos de turismo é maioritariamente do sexo feminino (58,9%) e reside em França (38,7%).

Quadro 03 – Atividade profissional (época alta)

Atividade Profissional	Percentagem da amostra (N=124)
Quadros Superiores da Administração Pública, Dirigentes e Quadros Superiores de Empresa	2,4
Especialistas das Profissões Intelectuais e Cientificas	24,2
Técnicos e Profissionais de nível intermédio	**30,6**
Pessoal Administrativo e Similares	4,0
Pessoal dos Serviços e Vendedores	3,2
Agricultores e Trabalhadores Qualificados da Agricultura e Pescas	0,8
Operários, Artífices e Trabalhadores Similares	3,2
Operadores de instalações e máquinas e trabalhadores da montagem	0
Trabalhadores não qualificados	0
Membros das forças armadas	1,6
Reformado	5,6
Estudantes	7,3
Desempregados	0,8
NS/NR	16,1

Nota: As atividades profissionais foram agrupadas de acordo com a Classificação Nacional de Profissões, do Instituto Nacional de Estatística.

O grupo de "Técnicos e Profissionais de nível intermédio" foi aquele que mais utilizou o serviço dos Postos de Turismo (30,6%), seguido dos "Especialistas das Profissões Intelectuais e Cientificas" (24,2%).

Quadro 04 – Motivo da viagem (época alta)

Motivo da viagem	Percentagem da amostra (N=124)
Sol e mar	**83,1**
Golfe	0
Desporto e aventura	9,7
Negócios/Congressos/Incentivos	0,8
Animação e vida noturna	6,5
Natureza e paisagem	46,8
Cultura e tradição	52,4
Visita a familiares e amigos	3,2
Outros	2,4

Nota: O total excede os 100%, pois os inquiridos podiam escolher mais do que um motivo de viagem.

A maioria dos inquiridos escolheu o Algarve como destino de férias pela "Sol e mar" (83,1%).
Uma outra parte significativa viajou para o Algarve pela "Cultura e tradição" (52,4%) e pela "Natureza e paisagem" (46,8%).

2.2. AVALIAÇÃO DOS POSTOS DE TURISMO

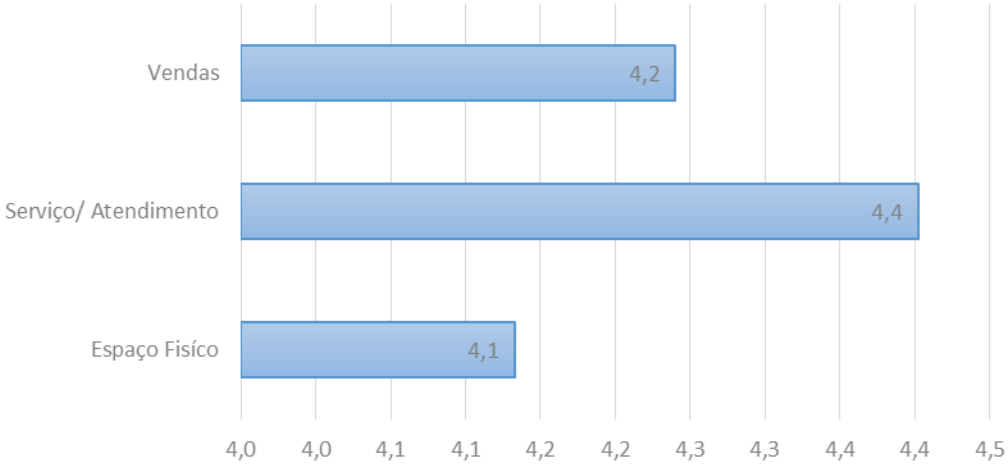
De forma a conhecer a opinião dos inquiridos sobre os Postos de Turismo, foi-lhes apresentada uma lista de alguns atributos para avaliação, devendo estes valorá-los de 1 (mau) a 5 (excelente).

Os atributos foram agregados em três grupos: espaço físico do posto de turismo, serviço/ atendimento e vendas.

O gráfico apresenta os resultados obtidos, em termos globais.

Os postos de turismo registaram, em geral, uma classificação de 4,6.

Figura 01 – Avaliação global dos Postos de Turismo do Algarve (época alta)

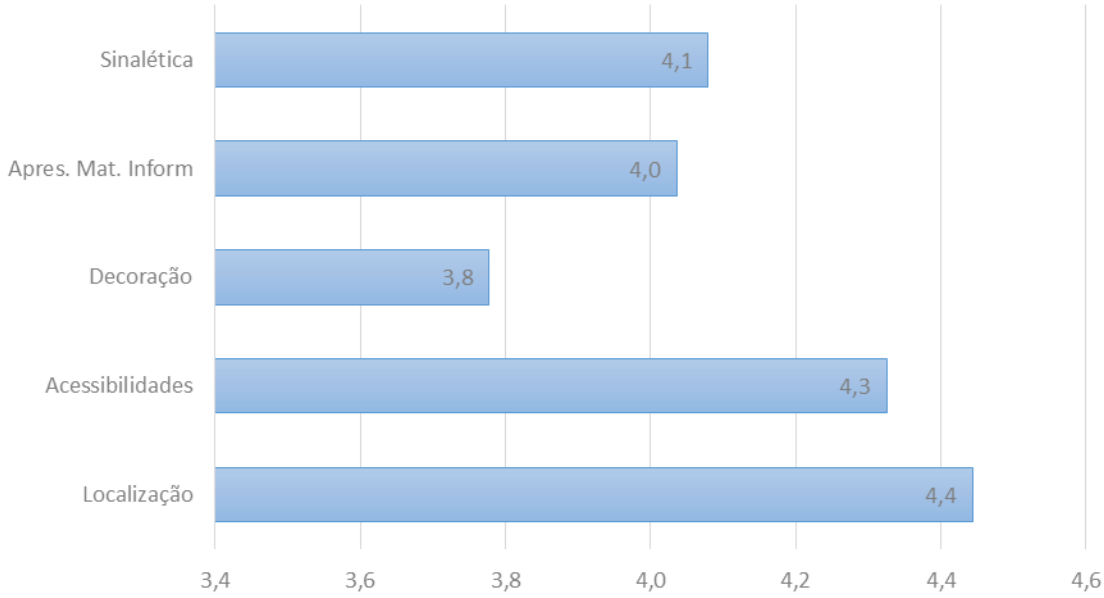


POSTO DE TURISMO NO GERAL – 4,3

2.2.1. ESPAÇO FÍSICO DOS POSTOS DE TURISMO

A "localização" foi o atributo que mereceu melhor classificação nos atributos relacionados com o espaço físico dos postos de turismo, sendo a "decoração" e a "Apresentação do material informativo" os atributos com menos classificação.

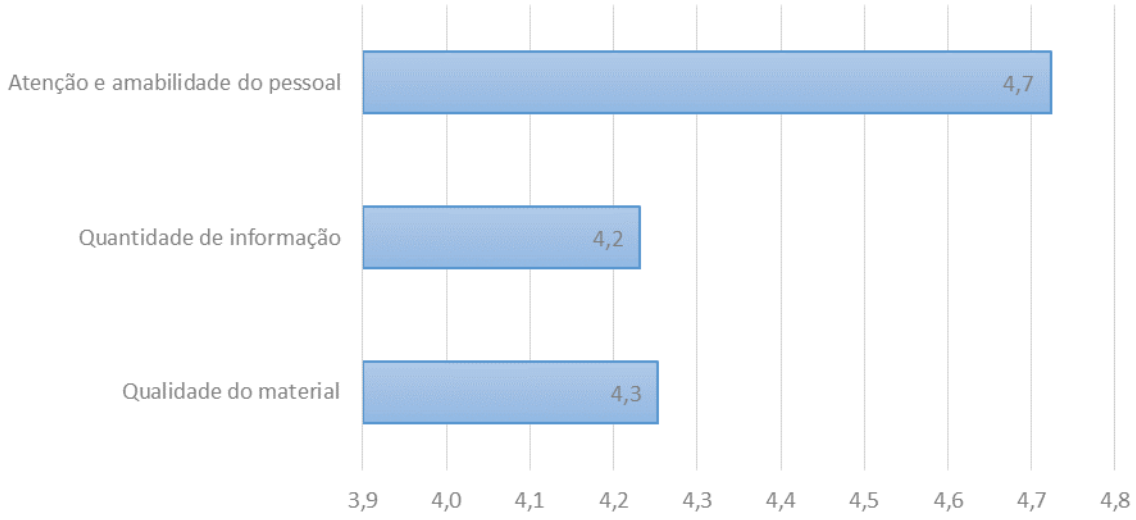
Figura 02 – Avaliação do espaço físico dos Postos de Turismo (época alta)



2.2.2. SERVIÇO/ ATENDIMENTO

A "Atenção e amabilidade do pessoal" foi, no conjunto de todos os atributos, aquele que mereceu uma melhor destaque por parte dos inquiridos (4,7).

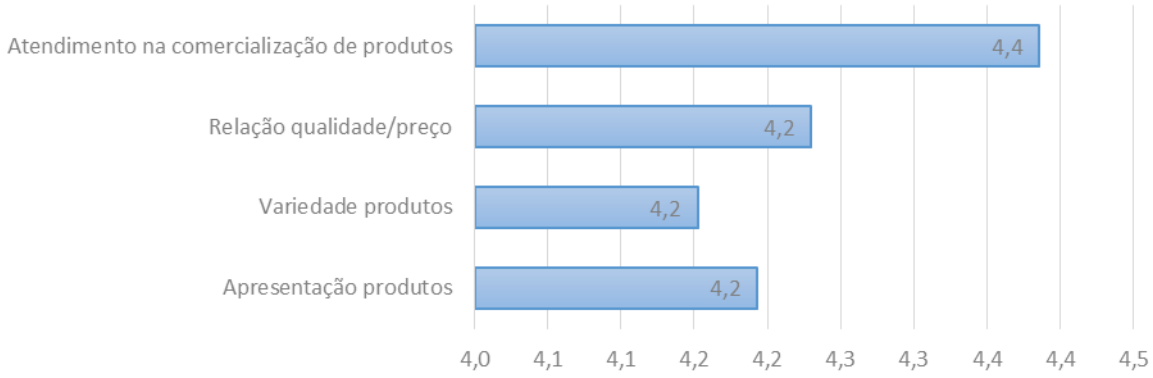
Figura 03 – Avaliação do serviço/atendimento dos Postos de Turismo (época alta)



2.2.3. SERVIÇO DE VENDAS

Todos os atributos relacionados com o serviço de vendas nos postos de turismo obtiveram classificações acima dos 4 valores, tendo maior destaque o "Atendimento na comercialização de produtos" com 4,4.

Figura 04 – Avaliação do serviço de vendas dos Postos de Turismo (época alta)



3. RESULTADOS DOS INQUÉRITOS – ÉPOCA BAIXA

3.1. CARACTERIZAÇÃO DOS UTENTES

A caracterização sócio demográfica tem por base as variáveis sexo, idade, país de residência e profissão.

Quadro 05 – Caracterização sócio demográfica (época baixa)

Variável		Percentagem/Média (N=67)
Sexo	Masculino	47,0
	Feminino	**53,0**
País de residência	**Reino Unido**	**29,2**
	Espanha	19,4
	Alemanha	9,0
	França	9,0
	Portugal	7,5

O utente dos postos de turismo é maioritariamente do sexo feminino (53%) e reside no Reino Unido (29,2%).

Quadro 06 – Atividade profissional (época baixa)

Atividade Profissional	Percentagem da amostra (N=67)
Quadros Superiores da Administração Pública, Dirigentes e Quadros Superiores de Empresa	1,5
Especialistas das Profissões Intelectuais e Cientificas	**22,4**
Técnicos e Profissionais de nível intermédio	19,4
Pessoal Administrativo e Similares	10,4
Pessoal dos Serviços e Vendedores	1,5
Agricultores e Trabalhadores Qualificados da Agricultura e Pescas	0,0
Operários, Artífices e Trabalhadores Similares	3,0
Operadores de instalações e máquinas e trabalhadores da montagem	1,5
Trabalhadores não qualificados	4,5
Membros das forças armadas	0,0
Reformado	16,4
Estudantes	1,5
Desempregados	0,0
NS/NR	17,9

Nota: As atividades profissionais foram agrupadas de acordo com a Classificação Nacional de Profissões, do Instituto Nacional de Estatística.

O grupo de "Especialistas das profissões intelectuais e científicas" foi aquele que mais utilizou o serviço dos Postos de Turismo (22,4%), seguido dos "Técnicos e profissionais de nível intermédio" (19,4%).

Quadro 07 – Motivo da viagem (época baixa)

Motivo da viagem	Percentagem da amostra (N=67)
Sol e mar	30,3
Golfe	1,5
Desporto e aventura	9,1
Negócios/Congressos/Incentivos	1,5
Animação e vida noturna	1,5
Natureza e paisagem	47,0
Cultura e tradição	**56,1**
Visita a familiares e amigos	3,0
Outros	12,1

Nota: O total excede os 100%, pois os inquiridos podiam escolher mais do que um motivo de viagem.

A maioria dos inquiridos escolheu o Algarve como destino de férias pela "Cultura e tradição" (56,1%).
Uma outra parte significativa viajou para o Algarve pela "Natureza e paisagem" (47,0%) e pelo "Sol e Mar" (30,3%).

3.2. AVALIAÇÃO DOS POSTOS DE TURISMO

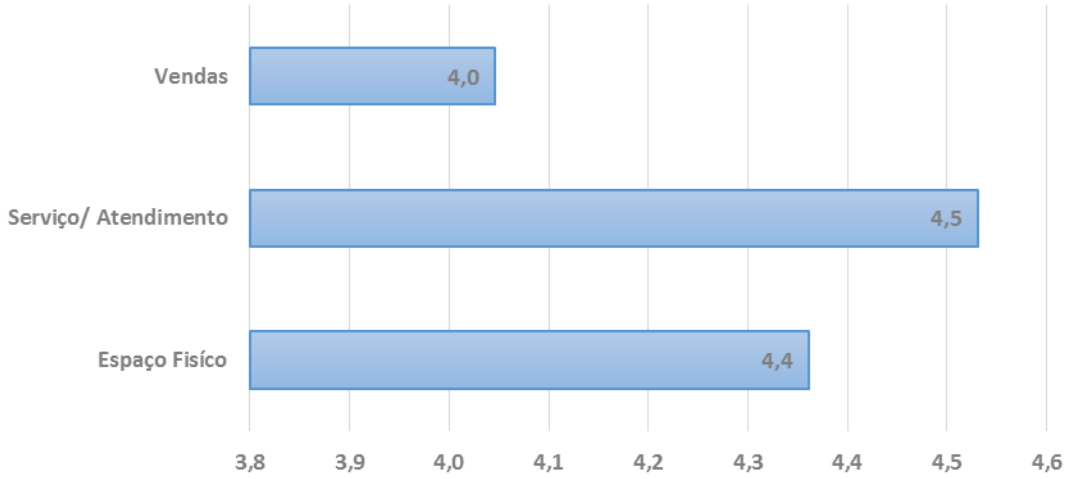
De forma a conhecer a opinião dos inquiridos sobre os Postos de Turismo, foi-lhes apresentada uma lista de alguns atributos para avaliação, devendo estes valorá-los de 1 (mau) a 5 (excelente).

Os atributos foram agregados em três grupos: espaço físico do posto de turismo, serviço/ atendimento e vendas.

O gráfico apresenta os resultados obtidos, em termos globais.

Os postos de turismo registaram, em geral, uma classificação de 4,4.

Figura 05 – Avaliação global dos Postos de Turismo do Algarve (época baixa)

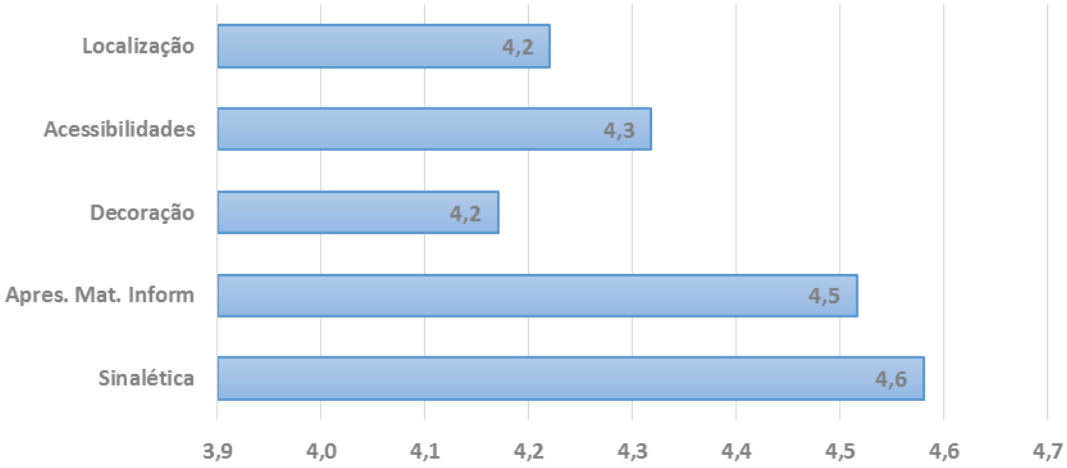


POSTO DE TURISMO NO GERAL – 4,4

3.2.1. ESPAÇO FÍSICO DOS POSTOS DE TURISMO

A "sinalética" foi o atributo que mereceu melhor classificação nos atributos relacionados com o espaço físico dos postos de turismo, sendo a "decoração" e a "localização" os atributos com menos classificação.

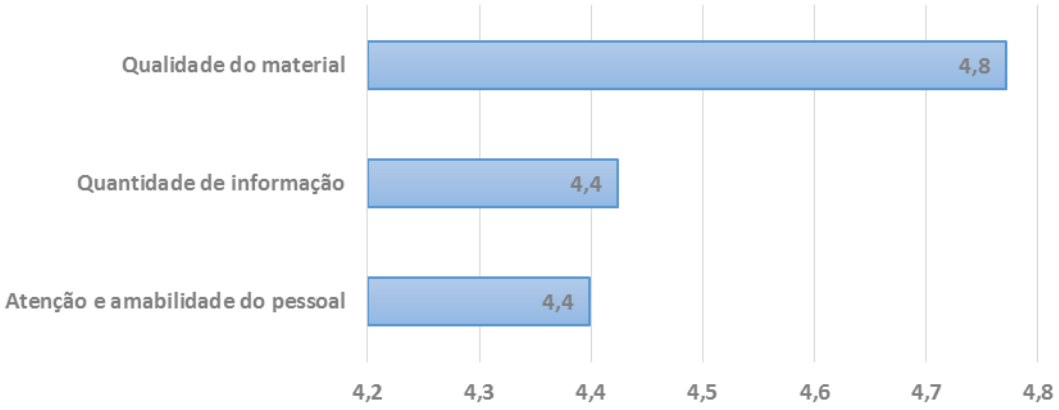
Figura 06 – Avaliação do espaço físico dos Postos de Turismo (época baixa)



3.2.2. SERVIÇO/ ATENDIMENTO

A "Qualidade do material" foi, no conjunto de todos os atributos, aquele que mereceu uma melhor destaque por parte dos inquiridos (4,8).

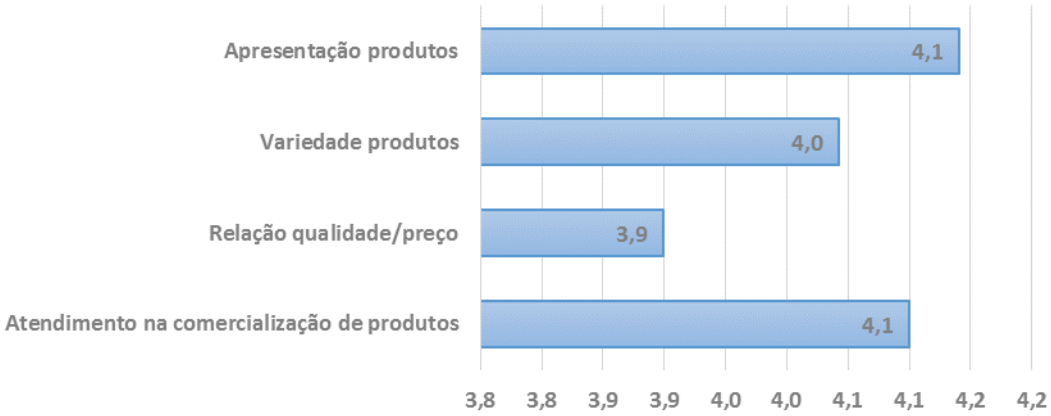
Figura 07 – Avaliação do serviço/atendimento dos Postos de Turismo (época baixa)



3.2.3. SERVIÇO DE VENDAS

Todos os atributos relacionados com o serviço de vendas nos postos de turismo obtiveram classificações acima dos 4 valores, exceto a "relação de qualidade/preço" (3,9), no entanto nenhum dos itens a se destaca.

Figura 08 – Avaliação do serviço de vendas dos Postos de Turismo (época baixa)



4. RESUMO DA AVALIAÇÃO 2016 (ÉPOCA ALTA E ÉPOCA BAIXA)

Quadro 08 – Resumo da Avaliação 2016 (época alta e época baixa)

Atributos	Classificação global	
Espaço físico do posto de turismo	Época baixa	Época Alta
Sinalética	4,6	4,1
Apresentação do material informativo	4,5	4,0
Decoração	4,2	3,8
Acessibilidades	4,3	4,3
Localização	4,2	4,4
Média	**4,4**	**4,1**
Serviço/ Atendimento		
Atenção e amabilidade do pessoal	4,4	4,7
Quantidade de informação	4,4	4,2
Qualidade do material	4,8	4,3
Média	**4,5**	**4,4**
Vendas		
Atendimento na comercialização de produtos	4,1	4,4
Relação qualidade/preço	3,9	4,2
Variedade produtos	4,0	4,2
Apresentação produtos	4,1	4,2
Média	**4,0**	**4,2**
Média dos três atributos	**4,3**	**4,3**
Posto de turismo no geral	**4,4**	**4,3**

ANEXO

turismo do algarve

Inquérito n.º_____	Posto de turismo de _____ Data de realização: ___ / ___ / ___ (a preencher pelos entrevistadores)

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES DOS POSTOS DE TURISMO DA REGIÃO DE TURISMO DO ALGARVE

O presente inquérito pretende recolher a sua opinião sobre os postos de turismo do Turismo do Algarve. O anonimato da informação recolhida é garantido e os dados serão analisados no seu todo. Sendo que o seu contributo é importante para a melhoria do serviço prestado, agradecemos desde já toda a colaboração dispensada.

I – POSTOS DE TURISMO – AVALIAÇÃO

Numa escala de 1 a 5, como classifica este posto de turismo, relativamente a:

1. Espaço físico do posto de turismo

	Mau				Excelente
▪ Localização do posto de turismo	1	2	3	4	5
▪ Acesso à entrada no Posto de Turismo	1	2	3	4	5
▪ Decoração/ mobiliário (interior)	1	2	3	4	5
▪ Apresentação do material informativo	1	2	3	4	5
▪ Identificação do posto de turismo/ sinalética	1	2	3	4	5

2. Serviço/ atendimento

	Mau				Excelente
▪ Qualidade do material promocional	1	2	3	4	5
▪ Quantidade de informação	1	2	3	4	5
▪ Atenção e amabilidade do pessoal	1	2	3	4	5

3. Vendas

	Mau				Excelente
▪ Apresentação dos produtos	1	2	3	4	5
▪ Variedade de produtos	1	2	3	4	5
▪ Relação qualidade/preço	1	2	3	4	5
▪ Atendimento na comercialização dos produtos	1	2	3	4	5

4. Posto de turismo no geral **1 2 3 4 5**

5. Indique uma sugestão/proposta de melhoria quanto ao que classificou de menos bom._____

_____

_____

turismo do algarve

II – CARACTERIZAÇÃO PESSOAL

1. Sexo: Masculino ☐ Feminino ☐
2. Idade: 16-25 ☐; 26-35 ☐; 36-45 ☐; 46-55 ☐; 56-65 ☐; >66 ☐
3. Profissão: _____
4. País de residência: _____
5. Motivo da viagem:
   - Sol e Praia ☐
   - Golfe ☐
   - Desporto e Aventura ☐
   - Negócios/Congressos / Incentivos ☐
   - Animação e vida nocturna ☐
   - Natureza e Paisagem ☐
   - Cultura e Tradição ☐
   - Visita a familiares e/ou amigos ☐
   - Outro. Qual? _____
6. Número de pessoas que viajam consigo: _____

Obrigado pela sua preciosa colaboração!

FORM_027_v3

Página 2 de 2

Nota: O formulário "FORM_027" encontra-se na subpasta "formulários" dentro da pasta "Gestão da Qualidade" na aplicação BiQuality.