





QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO – Cidade de Évora Património da Humanidade



O presente trabalho integra-se num Trabalho Mestrado em Gestão, especialidade em Marketing, da Universidade de Évora e tem por objetivo principal a procura de **melhoria contínua dos serviços prestados ao turista/visitante**, bem como conhecer o seu **grau de satisfação**.

Por favor, colabore connosco preenchendo este questionário. Tenha presente que pretendemos a sua **opinião pessoal e objetiva** relativamente aos serviços concedidos nas diferentes vertentes apresentadas.

Qualidade Desejada - <u>Secção das Expectativas</u>							
	Discordo Totalmente	Discordo	Discordo Parcialmente	Nem Discordo Nem Concorde	Concorde Parcialmente	Concorde	Concorde Totalmente
	1	2	3	4	5	6	7
Acessibilidades							
Uma cidade Património da Humanidade deve ter boas acessibilidades.....							
Uma cidade Património da Humanidade deve dispor de um bom estacionamento periférico.....							
Uma cidade Património da Humanidade deve possuir boa rede de transportes.....							
Uma cidade Património da Humanidade deve possuir taxistas profissionais.....							
Uma cidade Património da Humanidade deve possuir bons serviços de <i>rent-a-car</i>							
Turismo e Património							
Uma cidade Património da Humanidade deve dispor de ampla informação turística.....							
Uma cidade Património da Humanidade deve ter uma boa sinalização turística.....							
Uma cidade Património da Humanidade deve facultar informação histórica dos monumentos.....							
Uma cidade Património da Humanidade deve ter amplos serviços de visitas guiadas ao património.....							
Uma cidade Património da Humanidade deve ter horários dos monumentos e museus adequados.....							
Uma cidade Património da Humanidade deve ter pessoal dos monumentos, museus e posto de turismo que acolhem bem os turistas/visitantes.....							
Segurança e Infra-estruturas							
Uma cidade Património da Humanidade deve ser segura.....							
Uma cidade Património da Humanidade deve ser limpa e higiénica.....							
Uma cidade Património da Humanidade deve possuir bons serviços de casas de banho públicas.....							
Uma cidade Património da Humanidade deve possuir facilidade de rede de comunicações móveis.....							
Uma cidade Património da Humanidade deve possuir diversidade de lojas para compras.....							
Uma cidade Património da Humanidade deve possuir facilidade de ligações telefónicas.....							
Uma cidade Património da Humanidade deve possuir facilidade de transações com cartão de crédito.....							
Uma cidade Património da Humanidade deve possuir facilidade de acesso a computadores <i>Wireless</i>							
Oferta e Atracões							
Uma cidade Património da Humanidade deve possuir uma rede de monumentos interessantes.....							
Uma cidade Património da Humanidade deve possuir museus interessantes.....							
Uma cidade Património da Humanidade deve oferecer várias experiências turísticas.....							
Uma cidade Património da Humanidade deve oferecer boa animação e entretenimento aos turistas/visitantes.....							
Uma cidade Património da Humanidade deve oferecer bons eventos culturais aos turistas/visitantes.....							
Uma cidade Património da Humanidade deve possuir boas lojas de artesanato tradicional.....							
Uma cidade Património da Humanidade deve ter população que oferece boa hospitalidade.....							
Restauração							
Uma cidade Património da Humanidade deve ter muitos restaurantes.....							
Uma cidade Património da Humanidade deve ter bons restaurantes.....							
Uma cidade Património da Humanidade deve ter bons produtos regionais.....							
Uma cidade Património da Humanidade deve ter uma boa gastronomia tradicional.....							
Uma cidade Património da Humanidade deve ter pessoal dos restaurantes que acolhe bem os turistas/visitantes.....							
Uma cidade Património da Humanidade deve ter restaurantes que praticam preços justos.....							
Hotelaria							
Uma cidade Património da Humanidade deve ter muitos hotéis.....							
Uma cidade Património da Humanidade deve ter bons hotéis.....							
Uma cidade Património da Humanidade deve ter hotéis que oferecem vários serviços.....							
Uma cidade Património da Humanidade deve ter pessoal dos hotéis que acolhe bem os turistas/visitantes.....							
Uma cidade Património da Humanidade deve ter hotéis que praticam preços justos.....							


Qualidade Percebida - Secção das Perceções

Pense na cidade de Évora, e assinale, por favor, com uma cruz (X) as características que esta cidade possui.

							
	Discordo Totalmente	Discordo	Discordo Parcialmente	Nem Discordo Nem Concordo	Concordo Parcialmente	Concordo	Concordo Totalmente
	1	2	3	4	5	6	7
Acessibilidades							
A cidade de Évora tem boas acessibilidades.....							
A cidade de Évora dispõe de um bom estacionamento periférico.....							
A cidade de Évora possui boa rede de transportes.....							
A cidade de Évora possui taxistas profissionais.....							
A cidade de Évora possui bons serviços de <i>rent-a-car</i>							
Turismo e Património							
A cidade de Évora dispõe de ampla informação turística.....							
A cidade de Évora tem uma boa sinalização turística.....							
A cidade de Évora faculta informação histórica dos monumentos.....							
A cidade de Évora tem amplos serviços de visitas guiadas ao património.....							
Os horários dos monumentos e museus da cidade de Évora são adequados.....							
O pessoal dos monumentos, museus e posto de turismo da cidade de Évora acolhem bem os turistas/visitantes.....							
Segurança e Infra-estruturas							
A cidade de Évora é segura.....							
A cidade de Évora é limpa e higiénica.....							
A cidade de Évora possui bons serviços de casas de banho públicas.....							
A cidade de Évora possui facilidade de rede de comunicações móveis.....							
A cidade de Évora possui diversidade de lojas para compras.....							
A cidade de Évora possui facilidade de ligações telefónicas.....							
A cidade de Évora possui facilidade de transações com cartão de crédito.....							
A cidade de Évora possui facilidade de acesso a computadores <i>Wireless</i>							
Oferta e Atracões							
A cidade de Évora possui uma rede de monumentos interessantes.....							
A cidade de Évora possui museus interessantes.....							
A cidade de Évora oferece várias experiências turísticas.....							
A cidade de Évora oferece boa animação e entretenimento aos turistas/visitantes.....							
A cidade de Évora oferece bons eventos culturais aos turistas/visitantes.....							
A cidade de Évora possui boas lojas de artesanato tradicional.....							
A população da cidade de Évora oferece boa hospitalidade.....							
Restauração							
A cidade de Évora tem muitos restaurantes.....							
A cidade de Évora tem bons restaurantes.....							
A cidade de Évora tem bons produtos tradicionais.....							
A cidade de Évora tem uma boa gastronomia tradicional.....							
O pessoal dos restaurantes da cidade de Évora acolhe bem os turistas/visitantes.....							
Os restaurantes da cidade de Évora praticam preços justos.....							
Hotelaria							
A cidade de Évora tem muitos hotéis.....							
A cidade de Évora tem bons hotéis.....							
Os hotéis oferecem vários serviços.....							
O pessoal dos hotéis da cidade de Évora acolhe bem os turistas/visitantes.....							
Os hotéis da cidade de Évora praticam preços justos.....							

Indique os fatores que influenciaram a decisão de visitar a cidade de Évora:

Preço.....	<input type="radio"/>	Publicidade na Internet.....	<input type="radio"/>
Conselho de familiares ou amigos.....	<input type="radio"/>	Pesquisas na internet.....	<input type="radio"/>
Visita anterior.....	<input type="radio"/>	Brochuras Turísticas.....	<input type="radio"/>
Sempre pretendi visitar a cidade de Évora.....	<input type="radio"/>	Guias Turísticos.....	<input type="radio"/>
Participação em feiras.....	<input type="radio"/>	Artigos Imprensa.....	<input type="radio"/>
Sugestão da agência de viagem.....	<input type="radio"/>	Programas na TV.....	<input type="radio"/>
Publicidade nos Média.....	<input type="radio"/>	Outro. Qual? _____	

Continuar 

Quantas vezes já efetuou uma visita à cidade de Évora?	Nenhuma vez <input type="radio"/> uma vez <input type="radio"/> 2 vezes <input type="radio"/> 3 ou mais vezes <input type="radio"/>
Recomendaria/aconselharia a Cidade de Évora a outras pessoas?	Sim <input type="radio"/> Não <input type="radio"/>
Tenciona voltar a visitar a cidade de Évora?	Sim <input type="radio"/> Não <input type="radio"/>
Teve a consciência que visitou uma cidade Património Mundial?	Sim <input type="radio"/> Não <input type="radio"/>
Que lembrança da cidade de Évora leva consigo?	Peça de artesanato <input type="radio"/> Postal <input type="radio"/> Magnético dos monumentos <input type="radio"/> Outra. Qual? _____
Defina a cidade de Évora numa palavra:	_____
Permanência em Évora:	1 dia <input type="radio"/> 2 dias <input type="radio"/> 3 dias <input type="radio"/> 4 dias <input type="radio"/> 5 dias <input type="radio"/> 6 dias <input type="radio"/> 7 dias <input type="radio"/> Outros: Quantos? _____ dias
Viaja várias vezes por ano?	Não <input type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Quantas vezes por ano? _____ Em que épocas do ano? Carnaval <input type="radio"/> Pascoa <input type="radio"/> Verão <input type="radio"/> Natal <input type="radio"/> Fim de ano <input type="radio"/> Outra: Qual? _____

Caraterização do Respondente

Género	Masculino <input type="radio"/>	Feminino <input type="radio"/>	Idade	_____ anos		
Estado Civil	Solteiro(a) <input type="radio"/>	Casado(a) <input type="radio"/>	União de facto <input type="radio"/>	Separado(a) <input type="radio"/>	Divorciado(a) <input type="radio"/>	Viúvo(a) <input type="radio"/>
Nacionalidade:	_____					
Residência: Cidade/País	_____ / _____					
Habilitações Literárias	_____	Profissão	_____			

Comentários / Sugestões de melhoria:

Data ____/____/____



O questionário termina aqui. MUITO OBRIGADO PELA SUA COLABORAÇÃO!