



LABORATÓRIO NACIONAL
DE ENGENHARIA CIVIL

TURISMO SÉNIOR NA REGIÃO DO ALGARVE

Questionário de avaliação da satisfação e da atratividade em hotéis de 4 e 5 estrelas

Plano de Investigação e Inovação do LNEC (2013-2020)

Lisboa • abril de 2020

I&D EDIFÍCIOS

RELATÓRIO 130/2020 – DED/NUT

Título

TURISMO SÉNIOR NA REGIÃO DO ALGARVE

Questionário de avaliação da satisfação e da atratividade em hotéis de 4 e 5 estrelas

Autoria

DEPARTAMENTO DE EDIFÍCIOS

Wilson Zacarias

Aluno de Doutoramento, Núcleo de Estudos Urbanos e Territoriais

João Branco Pedro

Investigador Auxiliar, Chefe do Núcleo de Estudos Urbanos e Territoriais

Margarida Rebelo

Investigadora Auxiliar, Núcleo de Estudos Urbanos e Territoriais

Copyright © LABORATÓRIO NACIONAL DE ENGENHARIA CIVIL, I. P.

AV DO BRASIL 101 • 1700-066 LISBOA

e-mail: lnec@lnec.pt

www.lnec.pt

Relatório 130/2020

Proc. 0804/111/19046

TURISMO SÉNIOR NA REGIÃO DO ALGARVE

Questionário de avaliação da satisfação e da atratividade em hotéis de 4 e 5 estrelas

Resumo

O relatório apresenta um questionário para avaliar o grau de satisfação e de atratividade dos hotéis de 4 e 5 estrelas da região do Algarve. O questionário está organizado em sete secções que abordam: os dados sociodemográficos dos inquiridos; a escolha do hotel; os quartos; os serviços e atividades no hotel; as atividades fora do hotel; o ambiente, segurança e acessibilidade; e, a apreciação global. No total o questionário é composto por 38 perguntas, diversas delas desdobradas em vários itens. Foi utilizado num inquérito a hóspedes seniores, nacionais e estrangeiros, alojados em hotéis da região do Algarve na época baixa de 2011/2012. Os resultados evidenciaram a adequação do questionário para avaliar a satisfação e a atratividade neste objeto de estudo. O presente relatório está organizado nos seguintes capítulos: 1) introdução, 2) objetivo e objeto, 3) desenvolvimento, 4) organização, 5) experiência de aplicação e 6) notas finais. Em anexo apresenta-se a versão em português do questionário.

Palavras-chave: Questionário / Turismo Sénior / Atratividade / Satisfação

SENIOR TOURISM IN THE ALGARVE REGION

Questionnaire for the assessment of satisfaction and attractiveness in 4 and 5 star hotels

Abstract

The report presents a questionnaire to assess the degree of satisfaction and attractiveness of 4 and 5 star hotels in the Algarve region. The questionnaire is organized into seven sections that address: data from respondents; the choice of the hotel; the rooms; the services and activities at the hotel; activities outside the hotel; the environment, security and accessibility; and, a global appreciation. In total, the questionnaire consists of 38 questions, several of which are broken down into items. It was used in a survey of senior guests, national and foreign, staying in hotels in the Algarve region in the low season of 2011/2012. The results showed the adequacy of the questionnaire to assess satisfaction and attractiveness in this research object. This report is organized in the following chapters: 1) introduction, 2) objective and object, 3) development, 4) organization, 5) application and 6) final remarks. The Portuguese version of the questionnaire is in annex.

Keywords: Survey / Senior tourism / Attractiveness / Satisfaction

Página intencionalmente deixada em branco

Índice

1	Introdução	1
2	Objetivos e âmbito.....	2
3	Desenvolvimento.....	3
4	Organização.....	4
4.1	Folha de rosto	5
4.2	Secção A – Dados gerais	5
4.3	Secção B – Escolha do hotel.....	5
4.4	Secção C – Quartos.....	6
4.5	Secção D – Serviços e atividades no hotel	8
4.6	Secção E – Atividades fora do hotel.....	8
4.7	Secção F – Ambiente, segurança e acessibilidade	9
4.8	Secção G – Apreciação global.....	9
5	Experiência de aplicação	11
6	Notas finais.....	13
	Referências	14
	ANEXO – Questionário.....	15

Índice de quadros

Quadro 2.1 – Secções temáticas do questionário	4
--	---

1 | Introdução

O turismo sénior constitui um segmento do mercado turístico atualmente relevante e com potencial para aumentar no futuro, muito por força da própria evolução demográfica. É assim importante que os estabelecimentos hoteleiros estejam preparados para responder de forma adequada às necessidades e expectativas dos hóspedes seniores.

Neste contexto, foi desenvolvida no Laboratório de Engenharia Civil (LNEC) uma linha de investigação com o objetivo de identificar as características que os hotéis devem ter para responderem de forma adequada às necessidades e expectativas dos hóspedes seniores.

Para o efeito, em 2010, foram realizadas entrevistas, sobre as necessidades dos hóspedes seniores, a diretores de seis hotéis de 4 e 5 estrelas localizados na Região do Algarve, tendo os resultados sido apresentados num relatório (Zacarias *et al.*, 2010).

Os trabalhos tiveram continuidade, em 2011, com o mesmo objetivo geral, mas procurando obter a perspetiva dos hóspedes seniores. Para este efeito procedeu-se à recolha de informação através de um inquérito por questionário aplicado a hóspedes seniores alojados, na época baixa de 2011/2012, em hotéis de 4 e 5 estrelas da região do Algarve. Porém, por falta de financiamento, o estudo teve de ser interrompido em 2012, sendo retomado em 2014 através da análise das respostas obtidas. Os principais resultados foram apresentados sinteticamente numa comunicação (Rebelo *et al.*, 2014) e na íntegra num relatório do LNEC (Rebelo *et al.*, 2019).

Atendendo ao interesse técnico e científico do instrumento de inquirição utilizado e à qualidade dos resultados obtidos aquando da sua aplicação, considerou-se importante divulgar o questionário através do presente relatório, que está organizado em seis capítulos: 1) introdução, 2) objetivo e objeto, 3) desenvolvimento, 4) organização, 5) experiência de aplicação e 6) notas finais. Em anexo apresenta-se a versão em português do questionário.

2 | Objetivos e objeto do questionário

O questionário foi elaborado com vista a coligir dados que permitam responder às seguintes questões de investigação:

- 1) Qual o grau de satisfação dos hóspedes seniores com a sua estada no hotel?
- 2) Quais as características dos hotéis que os tornam atrativos para os hóspedes seniores?

Para o efeito, as perguntas do questionário incidem sobre os ambientes construídos e os serviços/atividades. Porque a apreciação dos hóspedes dificilmente separa o hotel do seu contexto, são também colocadas algumas perguntas sobre a cidade ou vila em que se localiza o hotel e sobre a Região do Algarve.

No desenvolvimento do questionário foi considerado que a população alvo da pesquisada eram os hóspedes seniores alojados em hotéis de 4 e 5 estrelas da Região do Algarve.

Importa ainda ter presente que o questionário foi concebido para:

- 1) Poder ser aplicado a um hotel em particular ou a uma amostra de hotéis representativa de uma área geográfica;
- 2) Permitir cruzar as apreciações subjetivas dos hóspedes seniores com as características objetivas dos ambientes construídos (*e.g.*, áreas dos compartimentos, condições de iluminação, mobiliário e equipamento do quarto, tipo de pavimento) e dos serviços/atividades (*e.g.*, natureza e frequência de serviços atividades recreativas e desportivas) dos hotéis em análise;
- 3) Possibilitar a análise estatística dos dados de forma eficaz e eficiente.

Tendo o questionário sido desenvolvido especificamente para um objeto de estudo, a sua aplicação a hotéis de outras categorias ou a outras regiões pode motivar a necessidade de introduzir alterações.

3 | Desenvolvimento do questionário

Uma primeira proposta de questionário foi elaborada como base nos resultados do estudo «Hotéis atractivos para hóspedes seniores: A experiência da Região do Algarve» (Zacarias *et al.*, 2010). Os resultados deste estudo orientaram a seleção das perguntas relevantes assim como a listagem das opções de resposta previstas para as perguntas de escolha múltipla.

A proposta de questionário foi objeto de sucessivas revisões no sentido de assegurar:

- 1) A adequada sequência das perguntas;
- 2) A facilidade de interpretação das perguntas;
- 3) A correção da terminologia e conceitos utilizados;
- 4) Uma apresentação clara e atraente;
- 5) A simplicidade de tabulação da informação recolhida.

Depois de estabilizada a versão em português, foram preparadas versões em alemão, castelhano, francês e inglês.

O pré-teste do questionário decorreu numa única unidade hoteleira. A análise dos dados obtidos com o questionário-piloto evidenciou que não era necessário introduzir alterações. Porém, o pré-teste evidenciou o seguinte:

- 1) Os funcionários da receção do hotel têm uma importância fulcral para o sucesso da inquirição;
- 2) O questionário deve ser entregue aos hóspedes dois ou três dias antes da sua saída pois aumenta a taxa de resposta;
- 3) Caso os funcionários da receção não recebam o questionário, podem gentilmente lembrar os hóspedes e perguntar se existe alguma dificuldade.

Estas recomendações foram inseridas num documento com instruções para os funcionários da receção sobre como e quando o questionário deveria ser entregue.

4 | Organização do questionário

O questionário está dividido em sete secções, que organizam 16 áreas temáticas e 38 perguntas (Quadro 4.1). Diversas perguntas são desdobradas em itens.

Na maioria das perguntas é utilizada uma escala de *Likert* com 4 pontos, recomendada pela sua versatilidade e como processo técnico de avaliação da satisfação, sobretudo em amostras de dimensão considerável. Em algumas perguntas, são ainda previstas as opções «não se aplica» e «não utilizou», visto que alguns aspetos avaliados (*i.e.*, espaços, características, serviços, atividades) podem não existir em determinados hotéis, e mesmo que existam, os inquiridos podem não os ter utilizado.

São também utilizadas perguntas de resposta múltipla e de resposta única com várias opções predefinidas. Apenas pontualmente são utilizadas perguntas de resposta aberta para as situações em que é necessário que o inquirido justifique as suas opções ou as complemente. São, portanto, privilegiadas questões fechadas, que facilitam a análise estatística dos resultados, complementadas com questões abertas, estrategicamente colocadas e de resposta não obrigatória, para tornar o preenchimento mais agradável e captar informação justificativa, descritiva ou difícil de antecipar.

Observa-se ainda que o grau de satisfação é avaliado por perguntas desdobradas em diversos itens, complementadas por perguntas sobre a satisfação global. Esta organização permite, na fase de análise de dados, calcular os itens que têm mais peso nas apreciações de conjunto.

Nas secções seguintes descreve-se cada uma das partes do questionário.

Quadro 4.1 – Secções temáticas do questionário

Secção	Áreas temáticas	Perguntas	Dimensão
Secção A – Dados gerais	Caracterização sociodemográfica do inquirido	1 e 2	Hóspedes
	Perfil da estadia no hotel	3 a 6	Estadia
Secção B – A escolha do hotel	Processo de escolha do hotel	7 a 9	Atratividade
	Atributos da atratividade do hotel em que o inquirido se encontrava hospedado e dos hotéis em abstrato	10	Atratividade
Secção C – Quartos	Características do alojamento que o inquirido ocupava	11 a 13	Estadia
	Preferências do inquirido sobre o alojamento ocupado	14 a 16	Atratividade
Secção D – Serviços e atividades no hotel	Satisfação do inquirido com o alojamento ocupado	17 a 21	Satisfação
	Satisfação em relação aos serviços e espaços do hotel	22 e 23	Satisfação
Secção E – Atividades fora do hotel	Satisfação com as atividades promovidas pelo hotel	24 a 26	Satisfação
	Satisfação com as atividades realizadas fora do hotel	27 e 28	Satisfação
Secção F – Ambiente, segurança e acessibilidade	Satisfação para com algumas características do hotel	29 e 30	Satisfação
	Propostas para aumentar a atratividade do hotel	31	Atratividade
Secção G – Apreciação global	Satisfação com a estadia no hotel, na cidade e na região	32	Satisfação
	Preferências	33	Atratividade
	Apreciação geral (intenção de voltar e recomendação a amigo)	34 a 37	Atratividade
	Comentários	38	–

4.1 Folha de rosto

O questionário é capeado por uma folha de rosto destinada a explicar o enquadramento do estudo e incentivar o hóspede a responder. Esta folha contém as seguintes informações: objetivo, enquadramento institucional, forma de tratamento dos dados, utilidade da informação recolhida, tempo previsível de resposta, momento de resposta e local de entrega.

4.2 Secção A – Dados gerais

A secção relativa aos dados gerais integra dois conjuntos de perguntas sobre:

- 1) Os dados demográficos, designadamente, o sexo, a idade e o país de origem (perguntas 1 e 2);
- 2) A estadia no hotel, designadamente, a duração da estadia (em dias), como o hóspede viajou e se é ou não a primeira vez que fica alojado no hotel e na região (perguntas 3 a 6).

As perguntas sobre os dados demográficos são de resposta única. A resposta à idade é agrupada por faixas etárias, existindo naturalmente menor desagregação nas faixas mais novas, fora do grupo alvo do questionário. No caso da nacionalidade foram identificadas as mais frequentes, estando ainda prevista a possibilidade de o hóspede acrescentar alguma nacionalidade não listada *a priori*.

As perguntas sobre a estadia no hotel são de resposta única. Na pergunta «como viaja», o hóspede deve indicar em que circunstância se encontra alojado no hotel, estando previstas as opções: sozinho, em casal, com a família, com amigos e com colegas de trabalho. Caso não seja a primeira vez que o hóspede fica alojado no hotel e na região, deve também indicar quantas vezes já ficou alojado no hotel e quantas vezes já visitou a região do Algarve.

A informação recolhida nesta secção destina-se a caracterizar o perfil sociodemográfico dos hóspedes e a sua experiência de estadia nos hotéis. Permite também, na fase de análise de dados, verificar se as respostas às restantes perguntas são influenciadas pela faixa etária, país de origem/nacionalidade, fidelização e duração da estadia.

4.3 Secção B – Escolha do hotel

Esta secção integra perguntas sobre:

- 1) A forma de escolha do hotel (pergunta 7);
- 2) O tipo de pensão preferido (pergunta 8);
- 3) Os aspetos importantes na escolha do hotel em que o inquirido se encontra hospedado (pergunta 9);
- 4) Os aspetos importantes na escolha de um hotel em abstrato (pergunta 10).

A pergunta sobre a forma de escolha do hotel é de resposta múltipla, estando previstas as opções: conhecimento do hotel por estadia anterior, por indicação de familiar ou amigo, através da internet e por indicação de agência de viagem ou operador.

A pergunta sobre o tipo de pensão preferida durante a estadia é de resposta única, estando previstas as opções: só alojamento (sem refeições), pensão completa (todas as refeições), APA, tudo incluído e meia pensão (pequeno-almoço e jantar).

A pergunta sobre os aspetos que pesaram na escolha do hotel em que o hóspede está alojado é de resposta múltipla. Os aspetos previstos no questionário são a beleza natural (e.g., mar, paisagem), a recomendação de um amigo ou familiar e de operador turístico, o ambiente tranquilo, a localização do hotel perto da praia, da cidade e do golfe, a informação obtida pela internet, a segurança no hotel, a segurança no local, a facilidade de transporte, o aspeto interior do hotel, o plano de atividades no interior, o aspeto exterior do hotel, o plano de atividades fora do hotel (e.g., praia, golfe, desportos, passeios), os serviços disponíveis no hotel (e.g., piscina, ginásio, SPA), a qualidade das refeições, a preocupação ambiental evidenciada pelo hotel, a disponibilidade de assistência médica e a relação preço/qualidade. Está ainda prevista a possibilidade de o hóspede selecionar «outro» aspeto não previsto no questionário e escrever no campo em aberto.

A pergunta sobre os serviços/características importantes na escolha de um hotel em abstrato está desdobrada em itens e é respondida para cada um deles numa escala de importância com 4 pontos (i.e., 1=nada importante; 2=pouco importante; 3=razoavelmente importante; 4=muito importante). Os itens previstos no questionário são a proximidade do hotel a uma zona urbana, à praia ou ao golfe, a existência de SPA, de ginásio, de piscina interior e de piscina exterior, o bom serviço de restaurante, o plano de atividades no interior do hotel e fora do hotel, a assistência individualizada, o bom serviço de assistência médica, o aspeto interior e exterior do hotel, as boas condições de acessibilidade, a preocupação ambiental do hotel e o serviço de lavandaria.

Nota-se que as perguntas 9 e 10, ambas sobre a escolha do hotel, são complementares. A primeira pergunta incide especificamente sobre o hotel em que o inquirido está instalado e apela a um exercício de memória de curto prazo sobre a estadia que esta a decorrer. A segunda pergunta requer uma reflexão do hóspede sobre a sua experiência turística.

4.4 Secção C – Quartos

Esta secção integra perguntas sobre:

- 1) O tipo de quarto em que o hóspede está instalado, o número do quarto e o piso em que se situa (perguntas 11, 12 e 13);
- 2) As preferências quanto ao piso do edifício em que se localiza o quarto, ao tipo de cama quando se viaja em casal, e ao tipo de equipamento sanitário para o banho (perguntas 14, 15 e 16);
- 3) A satisfação quanto a vários aspetos do quarto e a satisfação global (perguntas 17 e 20);

- 4) Os aspetos que os hóspedes alterariam no quarto quanto ao espaço e ao equipamento disponível (perguntas 18 e 19);
- 5) A importância que os hóspedes atribuem a diversas características do quarto na escolha de um hotel (perguntas 21).

A pergunta sobre o tipo de quarto é de resposta única, estando previstas as opções: quarto com cama individual, quarto com cama de casal, quarto com duas camas individuais, *suite* (zona de dormir e zona de estar), T1 (quarto, zona de estar e *kitchenette*) e outro tipo de quarto. Caso seja selecionada a última opção, existe um campo em aberto para o hóspede escrever a sua preferência.

A pergunta sobre o número do quarto foi introduzida para permitir o cruzamento das respostas sobre satisfação com as características do quarto. Reconhece-se que esta pergunta pode suscitar reservas dos hóspedes sobre o anonimato das respostas, mas nesse caso podem simplesmente optar por não responder.

A pergunta sobre a preferência pelo piso é de resposta única, estando previstas as opções: preferência por pisos elevados, preferência por pisos baixos e indicação de não ter preferência. Esta pergunta é acompanhada de um campo em aberto onde o hóspede pode escrever os motivos da sua escolha. A pergunta sobre a preferência por um tipo de cama na situação de viagem em casal é de resposta única, estando previstas as opções: quarto com duas camas individuais, quarto com uma cama de casal e dois quartos separados com ligação entre eles. A pergunta sobre a preferência pelo tipo de equipamento sanitário para o banho é de resposta única, estando previstas as opções: banheira, duche ou ambos. Estas perguntas recolhem informação determinante para o projeto dos edifícios que dificilmente é obtida de outra forma.

A pergunta sobre a satisfação com o quarto está desdobrada em várias características e é respondida para cada uma delas numa escala de satisfação com 4 pontos (*i.e.*, 1=nada satisfeito; 2=pouco satisfeito; 3=razoavelmente satisfeito; 4=muito satisfeito). As características previstas no questionário são a dimensão dos espaços (quarto, casa de banho, sala, terraço/varanda, cozinha/*kitchenette* e roupeiro), a facilidade de circulação no quarto, a facilidade de utilização do equipamento sanitário, o conforto térmico e climatização, o conforto acústico e ausência de ruído, a iluminação natural (*e.g.*, controlo e intensidade), a iluminação artificial (*e.g.*, variedade e disposição dos candeeiros), a incidência solar (*e.g.*, luz do sol que recebe), as vistas exteriores, o mobiliário e equipamento do quarto (*e.g.*, minibar, secador de cabelo, televisão), o estilo da decoração, a cor das paredes e o revestimento do pavimento. Para o caso de alguma das características previstas no questionário não se aplicar ao quarto ocupado pelos hóspedes no momento da inquirição, existe a opção «não se aplica».

As perguntas sobre a vontade de alterar o mobiliário e o equipamento do quarto são de resposta aberta, e cada uma desdobra-se em três sub perguntas sobre o que o hóspede modificava, acrescentava e retirava se pudesse.

A pergunta sobre a importância atribuída às características do quarto na escolha de um hotel está desdobrada em itens e é respondida para cada um deles numa escala de importância com 4 pontos. As características previstas no questionário são a existência de portas largas, portas de correr,

puxadores de manípulo fáceis de usar, controlo de temperatura, duche em vez de banheira, barras de apoio na casa de banho, torneiras fáceis de manusear, botão de chamada de emergência e fácil acesso aos espaços de arrumação.

4.5 Secção D – Serviços e atividades no hotel

Esta secção integra perguntas sobre:

- 1) A satisfação com os serviços/espacos do hotel e com as atividades promovidas pelo hotel (perguntas 22, 24 e 26);
- 2) A indicação de outros serviços/espacos e atividades que os hóspedes consideram ser importantes o hotel oferecer aos seus clientes (perguntas 23 e 25).

A pergunta sobre a satisfação com os serviços/espacos do hotel utilizados durante a sua estadia está desdobrada em itens e é respondida para cada um deles numa escala de satisfação com 4 pontos. Os itens previstos no questionário são hall/recepção, restaurante, bar, discoteca/*dancing*, piscinas exterior e interior, lojas, sauna, salas de massagens/SPA, ginásio, sala de leitura, sala de jogos, sala de convívio, sala de internet, sala de conferências, sala para fumadores, *room service*, lavandaria e outros (opção em aberto onde o hóspede pode escrever os serviços/espacos não listados no questionário e a respetiva avaliação da satisfação). No caso de não existirem alguns dos serviços/espacos previstos no questionário ou de os hóspedes não os terem utilizado até ao momento da inquirição, existe a possibilidade de assinalar, respetivamente, as opções «não existiam» e «não utilizou».

A pergunta sobre a satisfação com as atividades promovidas pelo hotel segue o modelo descrito na pergunta anterior. As atividades previstas no questionário são espetáculos, dança, jogos no interior (e.g., cartas, xadrez, consola), jogos de exterior (e.g., ténis, *bowling* de relva) e outras atividades (opção em aberto onde o hóspede pode escrever as atividades não listadas no questionário e a respetiva avaliação da satisfação). Nesta pergunta também existem as opções «não existiam» e «não utilizou».

A pergunta sobre a satisfação global para com os serviços/espacos proporcionados e com as atividades organizadas pelo hotel, segue o modelo descrito nas duas perguntas anteriores.

As perguntas sobre outros serviços/espacos e outras atividades que o hotel deveria oferecer aos seus clientes permitem aos hóspedes escrever as suas sugestões em campos em aberto.

4.6 Secção E – Atividades fora do hotel

Esta secção integra perguntas sobre:

- 1) A satisfação com as atividades organizadas, propostas ou publicitadas pelo hotel (pergunta 27);
- 2) Outras atividades que os hóspedes gostariam que o hotel organizasse, propusesse ou publicitasse (pergunta 28).

A pergunta sobre a satisfação com as atividades organizadas, propostas ou publicitadas pelo hotel está desdobrada em itens e é respondida para cada um deles numa escala de satisfação com 4 pontos. Os itens previstos no questionário são golfe, praia, passeios a pé, passeios de barco, passeios de bicicleta, pesca, caça, jogos (e.g., bingos/casinos), excursões, visitas às cidades, festas locais/religiosas e outras (opção em aberto onde os hóspedes podem escrever atividades não listadas no questionário e a respetiva avaliação da satisfação). Para o caso de os hóspedes não terem participado em alguma das atividades previstas no questionário até ao momento da inquirição, existe a opção «não realizou».

A pergunta sobre atividades que os hóspedes gostariam que o hotel organizasse, propusesse ou publicitasse permite aos hóspedes escrever as suas sugestões num campo em aberto.

4.7 Secção F – Ambiente, segurança e acessibilidade

Esta secção integra perguntas sobre:

- 1) A satisfação dos hóspedes com as características do ambiente, segurança e acessibilidade do hotel (pergunta 29);
- 2) As alterações em termos de ambiente, segurança ou acessibilidade que os hóspedes recomendariam para tornar o hotel mais atrativo (pergunta 30);
- 3) A importância atribuída pelos hóspedes a vários aspetos para uma estadia confortável (pergunta 31).

A pergunta sobre a satisfação dos hóspedes relativamente a características do ambiente, segurança e acessibilidade do hotel está desdobrada em itens e é respondida para cada um deles numa escala de satisfação com 4 pontos. Os itens previstos no questionário são a localização urbana do hotel, a orientação no interior do hotel (*i.e.*, perceção do espaço, sinalização), a acessibilidade no interior do hotel (*i.e.*, rampas, elevadores), os serviços de saúde (*i.e.*, apoio médico), a segurança pessoal, o aspeto interior/*design*, o aspeto exterior/arquitetura, a disponibilidade do pessoal, a amabilidade e simpatia do pessoal, o aspeto e apresentação do pessoal e o profissionalismo do pessoal.

A pergunta sobre as alterações em termos de ambiente, segurança ou acessibilidade que os hóspedes recomendariam para tornar o hotel mais atrativo permite aos hóspedes escrever num campo em aberto.

A pergunta sobre a importância atribuída pelos hóspedes a vários aspetos para uma estadia confortável está desdobrada em diversos itens e é respondida para cada um deles numa escala de importância com 4 pontos. Os itens previstos no questionário são o elevador, as barras de apoio nos corredores, as escadas largas, as rampas, os degraus com revestimento antiderrapante, os corredores com largura suficiente para passar uma pessoa em cadeira de rodas (*i.e.*, $\geq 1,20$ m), a boa sinalética, a possibilidade de preparação de refeições especiais, o serviço de transporte, a disponibilidade de apoio médico e a assistência pessoal.

4.8 Secção G – Apreciação global

A última secção integra perguntas sobre:

- 1) A satisfação global com o hotel e a região do Algarve (pergunta 32);
- 2) A preferência dos hóspedes por hotéis vocacionados para faixas etárias específicas (*e.g.*, turismo jovem, turismo sénior) (pergunta 33);
- 3) A apreciação geral dos hóspedes sobre o hotel e a região do Algarve (perguntas 34 a 37);
- 4) O conteúdo do questionário (pergunta 38).

A pergunta sobre a satisfação global está desdobrada em três itens: o hotel, a vila ou cidade em que se localiza o hotel, e a região do Algarve. A resposta a cada um dos itens é dada numa escala de satisfação com 4 pontos.

As perguntas sobre a apreciação geral abordam, no plano das intenções, se o hóspede considera voltar a visitar o Algarve, recomenda o Algarve como destino de férias a um amigo/familiar, se considera voltar a hospedar-se no mesmo hotel e se recomendava o hotel a um amigo/familiar. A resposta a cada pergunta é dicotómica («sim/não»).

Para terminar é perguntado se o hóspede pretende deixar um comentário adicional sobre o conteúdo do questionário em particular ou o inquérito em geral, podendo escrever num campo em aberto.

5 | Aplicação do questionário

O questionário foi aplicado em situação de autopreenchimento num inquérito que decorreu entre setembro de 2011 e maio de 2012 (*i.e.*, época baixa) em 17 hotéis de 4 e 5 estrelas da Região do Algarve.

Esta aplicação evidenciou a adequação deste instrumento de inquirição para avaliar a satisfação e a atratividade neste objeto de estudo, salientando-se os seguintes aspetos:

- 1) Foram obtidas 538 respostas válidas, que correspondem a uma taxa de resposta global de 31,4%;
- 2) Na generalidade, a quase totalidade das perguntas foi respondida;
- 3) As respostas às perguntas abertas evidenciaram, em geral, a correta compreensão do que foi perguntado;
- 4) Em cada questionário, as respostas a diferentes perguntas sobre o mesmo tema foram consistentes entre si.

Desta aplicação não resultaram sugestões de alteração do questionário. Porém, a experiência obtida permitiu estabelecer algumas recomendações sobre a aplicação do questionário, nomeadamente que é necessário:

- 1) Garantir o envolvimento dos gestores do hotel, realizando uma conversa presencial durante a qual se evidencia o interesse que os resultados podem ter para o hotel;
- 2) Assegurar a boa colaboração dos funcionários da receção, neste caso fazendo também uma conversa presencial e juntando uma breve folha de instruções;
- 3) Fazer um acompanhamento regular sobre a aplicação do inquérito (*i.e.*, visitas aos hotéis a cada duas a três semanas) para recolher questionários preenchidos, entregar questionários em branco e manter o interesse dos funcionários no inquérito;
- 4) Sublinhar, no ato da entrega, que o questionário é breve, a informação obtida será tratada de forma anónima e os resultados poderão contribuir para melhorar o serviço proporcionado pelo hotel;
- 5) Escrever uma folha de rosto que persuade os hóspedes a preencher o questionário, evidenciando a importância das respostas para a investigação em curso e o interesse dos resultados para a melhoria da qualidade do serviço;

Confirmando a adesão ao questionário, regista-se que, de acordo com o reporte de alguns hotéis, a taxa de resposta ao questionário (que tem doze páginas) foi superior à registada pelos instrumentos de inquirição utilizados pelos hotéis (e que geralmente têm apenas duas páginas).

Observa-se que na aplicação do questionário não foram utilizados incentivos (monetários ou não monetários) para estimular os hóspedes a responder. A adesão dos hóspedes fundou-se apenas no interesse em ajudar e no gosto pelo tema do questionário.

Uma estratégia para aumentar a taxa de resposta pode ser atribuir incentivos, desde que exista capacidade do projeto de investigação ou disponibilidade dos hotéis. Por exemplo, pode ser feita uma oferta, como uma bebida no bar do hotel ou um vale-oferta para um serviço. Porém, qualquer incentivo tem de ser cuidadosamente ponderado para não criar enviesamentos que prejudiquem os resultados. Não são recomendados incentivos que apenas interessam a alguns tipos de hóspedes, pois podem distorcer a amostra. Também é necessário ter presente que alguns hóspedes, apenas interessados no incentivo, podem ser levados a responder ao questionário sem ponderar as respostas.

Salienta-se, por último, que as apreciações subjetivas dos hóspedes seniores levantadas através do questionário poderiam ter sido cruzadas com as características objetivas dos ambientes construídos resultantes da análise das plantas e do levantamento do hotel. Este cruzamento de informação permitiria melhor entender as respostas dos hóspedes para cada hotel.

6 | Notas finais

Como notas finais, destacam-se algumas características do questionário:

1. Permite conhecer a opinião dos hóspedes seniores sobre os aspetos positivos e negativos dos ambientes construídos e dos serviços/atividades dos hotéis, bem como saber quais os atributos que tornam os hotéis atrativos para os hóspedes seniores.
2. Foi concebido para ser aplicado em hotéis de 4 e 5 estrelas da Região do Algarve. A sua aplicação num objeto de estudo diferente pode motivar a necessidade de introduzir alterações.
3. Possibilita o cruzamento das apreciações subjetivas dos hóspedes seniores com as características objetivas dos ambientes construídos e dos serviços/atividades dos hotéis em análise.
4. Foi objeto de uma aplicação prática que evidenciou a adequação aos objetivos para que foi concebido e o interesse dos resultados obtidos.
5. A análise dos resultados permite estabelecer recomendações fundamentadas para melhorar a gestão dos hotéis, bem como para adequar os ambientes construídos às necessidades e expectativas dos hóspedes seniores.

Lisboa, LNEC, abril de 2020

VISTO

O Diretor do Departamento de Edifícios



Jorge M. Grandão Lopes

AUTORIA



Wilson Zacarias
Aluno de Doutoramento



João Branco Pedro
Investigador Auxiliar
Chefe do Núcleo de Estudos Urbanos e Territoriais



Margarida Rebelo
Investigadora Auxiliar

Referências bibliográficas

- REBELO, Margarida; MACHADO, Paulo; PEDRO, J. Branco, 2014 – **Turismo sénior no Algarve: A importância da apazibilidade para uma abordagem integrada das políticas públicas.** NEVES, Joana; ESPERANÇA, José Paulo – 1st Annual International Tourism & Ageing. Estoril: AUDAX-IUL & ISCTE-IUL.
- REBELO, Margarida; MACHADO, Paulo; PEDRO, J. Branco; ZACARIAS, Wilson, 2019 – **Hotéis e hóspedes seniores: Fatores de atratividade e satisfação na Região do Algarve.** LNEC - Proc. 0804/111/19046. Relatório 459/2019 – DED/NUT. Disponível em <https://www.researchgate.net/publication/338541425> (Acesso em março de 2020).
- ZACARIAS, Wilson; PEDRO, J. Branco; REBELO, Margarida; CACHADINHA, Carla, 2010 – **Hotéis atractivos para hóspedes seniores: A experiência da Região do Algarve.** LNEC - Proc. 0806/11/17779. Relatório 360/2010 – NAU. Disponível em <http://repositorio.lnec.pt:8080/xmlui/handle/123456789/1004276> (Acesso em março de 2020).

ANEXO
Questionário

Página intencionalmente deixada em branco

Estimado hóspede,

O presente inquérito visa conhecer o nível de satisfação e os critérios de preferência dos hóspedes que ficam alojados nos hotéis da região do Algarve.

Este inquérito está integrado num doutoramento em Arquitectura que será apresentado no Instituto Superior Técnico da Universidade Técnica de Lisboa.

*O preenchimento do questionário demora cerca de **15 minutos**. As suas respostas serão muito úteis para melhorar a qualidade das instalações e os serviços prestados pelos hotéis da região do Algarve. A sua participação neste inquérito é portanto fundamental.*

A informação obtida será tratada de forma anónima e a identificação do respondente não será nunca associada às respostas apresentadas.

Sensivelmente a meio da sua estadia, pedimos que preencha este questionário e o entregue na recepção do hotel.

Muito obrigado pela sua colaboração, tempo e contributo.

Wilson Zacarias,

Arquitecto, Aluno de doutoramento no IST

INQUÉRITO À SATISFAÇÃO DOS HÓSPEDES

Data (mês) _____/2011

A. DADOS GERAIS

1. Qual o seu sexo e sua idade? (Pfv indique as suas respostas com uma cruz "X" sobre o quadrado)

	M	F	Menos de 45 anos	45 a 54 anos	55 a 64 anos	65 a 75 anos	Mais de 75 anos
Respondente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Acompanhante (caso exista)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Acompanhante (caso exista)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Qual é o seu país de origem?

<input type="checkbox"/> Portugal	<input type="checkbox"/> Reino Unido	<input type="checkbox"/> Canada
<input type="checkbox"/> Espanha	<input type="checkbox"/> França	<input type="checkbox"/> Irlanda
<input type="checkbox"/> Alemanha	<input type="checkbox"/> Países baixos	<input type="checkbox"/> Outro? _____

3. Qual é a duração da sua estadia neste hotel? _____ dias

4. Como viaja? Sozinho Em casal Com a família Com amigos Com colegas de trabalho

5. É a primeira vez que visita o Algarve? Sim Não

Se não, quantas vezes já esteve no Algarve anteriormente? _____

6. É a primeira vez que fica hospedado neste Hotel? Sim Não

Se não, quantas vezes já ficou hospedado neste Hotel anteriormente? _____

B. A ESCOLHA DO HOTEL

7. De que forma escolheu este hotel?

<input type="checkbox"/> Conhecimento por estadia anterior	<input type="checkbox"/> Indicação de familiar ou amigo
<input type="checkbox"/> Internet	<input type="checkbox"/> Indicação de agência de viagem ou operador

8. Qual o tipo de pensão de sua preferência?

<input type="checkbox"/> Só alojamento (sem refeições)	<input type="checkbox"/> Pensão completa (peq.-almoço + almoço + jantar)
<input type="checkbox"/> Com pequeno-almoço	<input type="checkbox"/> Tudo incluído
<input type="checkbox"/> Meia pensão (pequeno-almoço + jantar)	

9. Quais dos seguintes aspectos foram importantes na escolha do hotel? (pode escolher várias opções)

<input type="checkbox"/> Beleza natural (ex., mar, paisagem)	<input type="checkbox"/> Recomendação de um amigo ou familiar
<input type="checkbox"/> Ambiente tranquilo	<input type="checkbox"/> Recomendação de operador turístico
<input type="checkbox"/> Localização do hotel perto da praia	<input type="checkbox"/> Informação obtida pela internet
<input type="checkbox"/> Localização do hotel perto do golfe	<input type="checkbox"/> Segurança no hotel
<input type="checkbox"/> Localização do hotel perto da cidade	<input type="checkbox"/> Segurança no local
<input type="checkbox"/> Facilidades de transporte	<input type="checkbox"/> Aspecto interior do hotel
<input type="checkbox"/> Plano de actividades no interior	<input type="checkbox"/> Aspecto exterior do hotel
<input type="checkbox"/> Plano de actividades fora do hotel (ex., praia, golfe, desportos, passeios)	<input type="checkbox"/> Serviços disponíveis no hotel (ex., piscina, ginásio, SPA)
<input type="checkbox"/> Qualidade das refeições	<input type="checkbox"/> Preocupação ambiental do hotel
<input type="checkbox"/> Disponibilidade de assistência médica	<input type="checkbox"/> Relação Preço/Qualidade
<input type="checkbox"/> Outro (Pfv indicar) _____	

10. Em geral, até que ponto considera que os seguintes serviços/características são importantes na escolha de um hotel?

	Nada Importante	Pouco Importante	Razoável Importante	Muito Importante
Proximidade a zona urbana	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Praia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Golfe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SPA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ginásio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Piscina interior	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Piscina exterior	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bom serviço de restaurante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Plano de actividades no interior do hotel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Plano de actividades fora do hotel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assistência individualizada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bom serviço de assistência médica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aspecto interior do hotel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aspecto exterior do hotel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Boas condições de acessibilidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Preocupação ambiental do hotel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Serviço de lavandaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

C. QUARTOS

11. Qual é o tipo de quarto em que está hospedado?

Quarto com cama individual Suite (zona de dormir e zona de estar)
 Quarto com duas camas individuais T1 (Quarto, zona de estar e kitchinette)
 Quarto com cama de casal Outro tipo, Qual?

12. Em que piso se situa o seu quarto? _____

13. Qual o nº do quarto? _____

14. Tem preferência relativamente ao piso do edifício em que se situa quarto?

Prefiro pisos elevados Prefiro pisos baixos Não tenho preferência

Por favor, indique os motivos da sua resposta: _____

15. Quando viaja em casal qual é a sua preferência quanto ao tipo de cama?

Um quarto com duas camas individuais Quartos separados com ligação entre eles
 Um quarto com uma cama de casal

16. Na casa de banho qual é sua preferência? Banheira Duche Ambas (ter opção de escolha)

17. Qual o seu grau de satisfação em relação aos seguintes aspectos do quarto?

	Nada satisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não se aplica
Dimensão do quarto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Facilidade de circulação no quarto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Dimensão da casa de banho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Facilidade de utilização do equipamento sanitário	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Dimensão da sala	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dimensão do terraço/varanda	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dimensão e equipamento da cozinha/kitchenette	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dimensão do roupeiro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Conforto térmico e climatização	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Conforto acústico e ausência de ruído	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Iluminação natural (ex., controlo e intensidade)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Iluminação artificial (ex., variedade e disposição dos candeeiros)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Incidência solar (ex., luz do sol que recebe)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Vistas exteriores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Mobiliário do quarto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Equipamento no quarto (ex., mini-bar, secador de cabelo, televisão)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Estilo da decoração	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Cor das paredes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Revestimento do pavimento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

18. Se pudesse, o que alterava no mobiliário do quarto?

- Modificava _____
- Acrescentava _____
- Retirava _____

19. Se pudesse, o que alterava no equipamento do quarto?

- Modificava _____
- Acrescentava _____
- Retirava _____

20. Globalmente, qual é o seu grau de satisfação com:

	Nada satisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não se aplica
Quarto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Casa de banho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Sala	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Terraço/varanda	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cozinha/Kitchenette	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

21. Em geral, qual a importância que atribui a cada uma das seguintes características do quarto na escolha de um hotel?

	Nada	Pouco	Razoável	Muito
Portas largas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Portas de correr	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Puxadores de manípulo fáceis de usar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Controlo de temperatura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Duche em vez de banheira	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Barras de apoio na casa de banho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Torneiras fáceis de manusear	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Botão chamada de emergência	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fácil acesso aos espaços de arrumação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

D. SERVIÇOS E ACTIVIDADES NO HOTEL

22. Qual o seu grau de satisfação em relação aos serviços/espços do hotel utilizados durante a sua estadia? (no caso de não ter utilizado ou não existir marque o quadrado sob a coluna "não utilizou" ou "não existiam")

	Nada satisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não utilizou	Não existiam
Hall - Recepção	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Restaurante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Discoteca/ <i>Dancing</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Piscina exterior	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Piscina interior	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lojas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sauna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Salas de Massagens/SPA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ginásio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sala de leitura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sala de jogos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sala de convívio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sala de internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sala de conferências	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sala para fumadores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Room service</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lavandaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Outros? _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

23. Que outros serviços/ espaços considera importante o hotel oferecer aos seus clientes?

24. Qual o grau de satisfação relativamente às actividades que o hotel promoveu durante a sua estadia e nas quais participou?

	Nada satisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não utilizou	Não existiam
Espectáculos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dança	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jogos no interior (ex., cartas, xadrez, consola)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jogos de exterior (ex., ténis, bowling de relva)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Outras? _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

25. Que outras actividades considera importante o hotel oferecer aos seus clientes?

26. Globalmente, qual é o seu grau de satisfação com:

	Nada satisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
Serviços/espços proporcionados pelo hotel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Actividades organizadas pelo hotel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

E. ACTIVIDADES FORA DO HOTEL

27. Qual o seu grau de satisfação relativamente às seguintes actividades organizadas, propostas ou publicitadas pelo hotel e nas quais participou?

	Nada satisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não realizou
Golfe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Praia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Passeios a pé	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Passeios de barco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Passeios de bicicleta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pesca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Caça	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jogos (ex., bingos/casinos)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Excursões	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Visitas às cidades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Festas locais/religiosas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Outras? _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

28. Que outras actividades gostaria que o hotel organizasse, propusesse ou publicitasse?

F. AMBIENTE, SEGURANÇA E ACESSIBILIDADE

29. Qual o seu grau de satisfação no que se refere às seguintes características do hotel?

	Nada satisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não se aplica
Localização urbana	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Orientação no interior do hotel (percepção do espaço, sinalização)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Acessibilidade no interior do hotel (rampas, elevadores)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Serviços de saúde (apoio médico)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Segurança pessoal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aspecto interior/design	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aspecto exterior/arquitectura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibilidade do pessoal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Amabilidade e simpatia do pessoal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aspecto e apresentação do pessoal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Profissionalismo do pessoal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

30. Que alterações em termos de ambiente, segurança ou acessibilidade recomendaria de modo a tornar o hotel mais atractivo?

31. Em geral, qual é o grau de importância que atribui aos seguintes aspectos para uma estadia confortável no hotel?

	Nada importante	Pouco importante	Razoável importante	Muito importante
Elevador	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Barras de apoio nos corredores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Escadas largas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rampas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Degraus com revestimento antiderrapante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Corredores com largura suficiente para passar pessoa em cadeira de rodas ($\geq 1,20$ m)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Boa sinalética	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Preparação de refeições especiais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Serviço de transporte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibilidade de apoio médico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assistência pessoal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

G. APRECIÇÃO GLOBAL

32. Globalmente, qual é o seu grau de satisfação com:

	Nada satisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
O Hotel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A cidade ou vila em que o hotel se localiza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A Região do Algarve	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

33. Prefere hotéis vocacionados para faixas etárias específicas (ex., turismo jovem, turismo sénior)?

Sim Não

34. Considera voltar a visitar o Algarve? Sim Não

35. Recomendava o Algarve como destino de férias a um amigo/familiar? Sim Não

36. Se voltar ao Algarve, considera voltar a hospedar-se neste hotel? Sim Não

37. Recomendava este hotel a um amigo/familiar? Sim Não

38. Caso pretenda, deixe-nos um comentário adicional: _____

MUITO OBRIGADO PELO TEMPO DISPONIBILIZADO E PELO SEU CONTRIBUTO

