Grau de Satisfação

PCV | 2015

Sistema de Gestão da Qualidade

Índice

I. Introdução 3
I.1 Atendimento e Receção 4
II.1.1 Rapidez 5
II.1.2 Simpatia 5
II.1.3 Capacidade de resposta a questões colocadas 6
II.1.4 Disponibilidade 6
II.1.5 Comunicação de regras de funcionamento 7
II.1.6 Apresentação e imagem 7
II.2 Estadia 8
II.2.1 Simpatia 9
II.2.2 Encaminhamento 9
II.2.3 Capacidade de resposta a questões colocadas 10
II.2.4 Limpeza dos espaços públicos 10
II.2.5 Limpeza dos balneários 11
II.2.6 Sinalética do parque 11
II.2.7 Segurança do parque 12
II.3 Infraestruturas 13
II.3.1 Dimensão 13
II.3.2 Manutenção 14
II.4 Opinião Geral 15
II.4.1 Dos funcionários do parque 16
II.4.2 Dos serviços disponíveis 16
II.4.3 Do funcionamento 17
II.5 Taxa de Satisfação Parque de Campismo 18
II.6 Sugestões e Comentários 18
III. Evolução Tx. de Satisfação 2011-2015 (%) 21

I. Introdução

O inquérito foi apresentado aos utentes do Parque de Campismo durante nos meses de Junho, Julho e Agosto de 2015, resultando 204 inquéritos preenchidos, que corresponde a uma **amostra de 3,6%.**

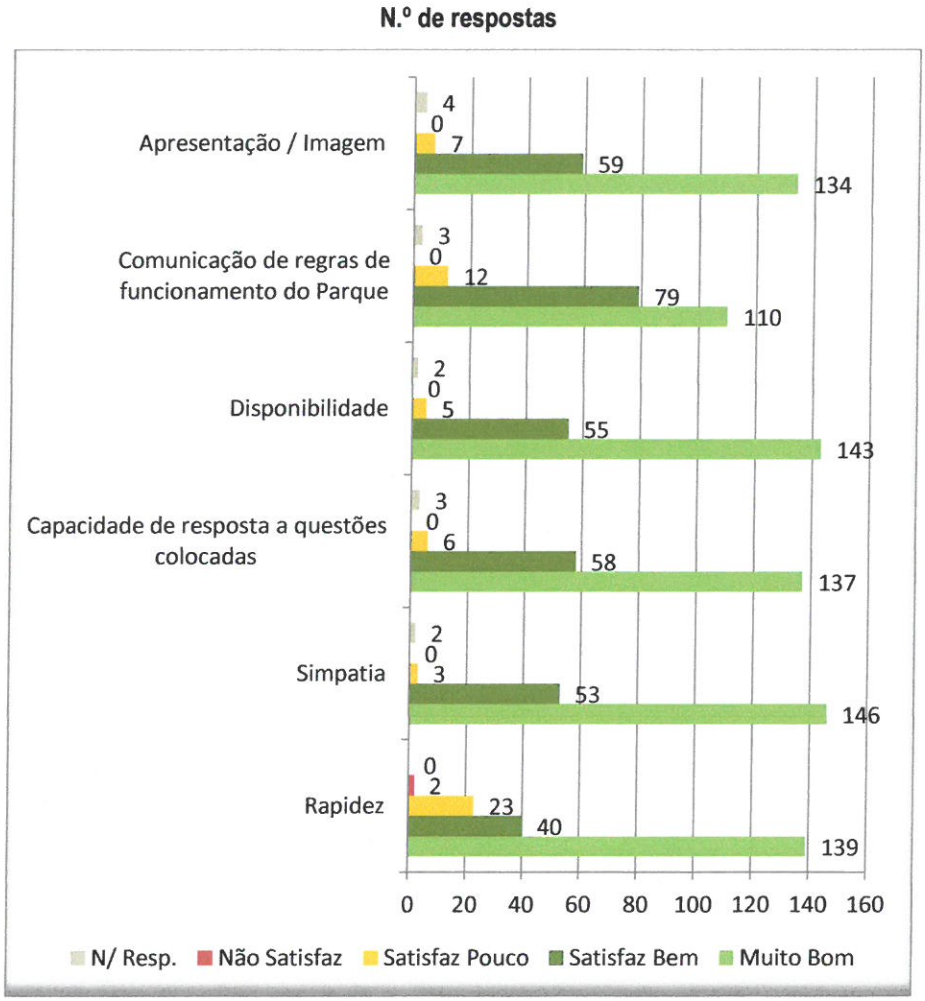
O inquérito incide sobre 5 pontos, nomeadamente;

- Atendimento Receção;
- Estadia;
- Infraestruturas;
- Opinião geral;
- Sugestões.

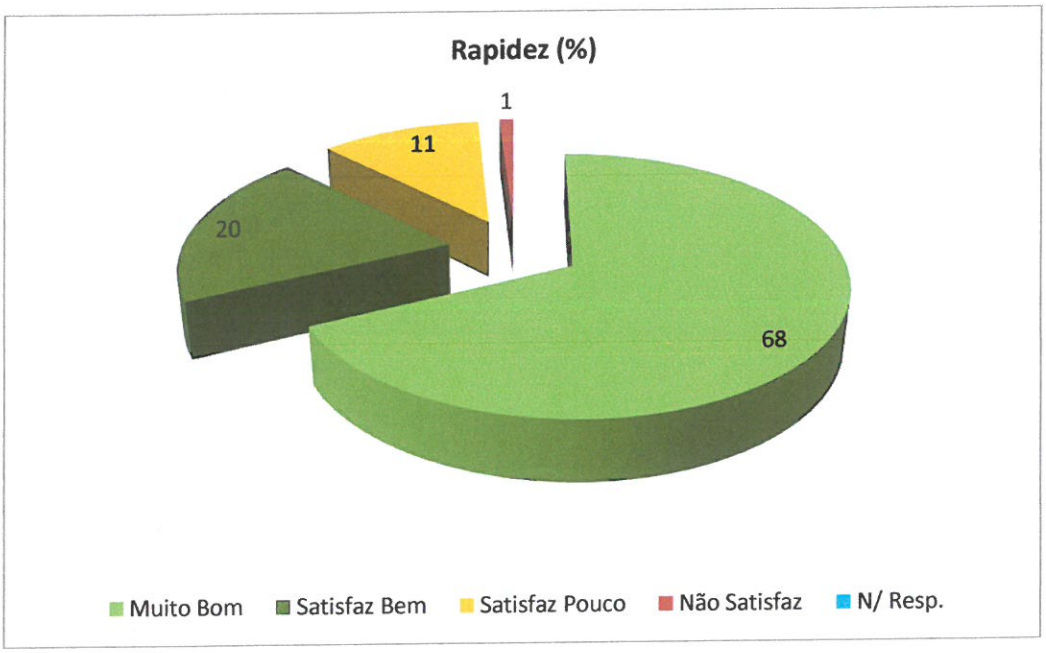
Depois de devidamente analisados, conclui-se que os campistas estão bastante satisfeitos com a qualidade dos serviços prestados pelo Parque de Campismo de Vouzela, atingindo um **grau de satisfação de 91,8%.**

I.1 Atendimento e Receção

Os resultados mostram que os utentes do Parque de Campismo inquiridos estão muito satisfeitos com o atendimento do serviço de receção. Dos 204 inquiridos **94%,** em media, responderam **Muito bom** e **Satisfaz bem.**

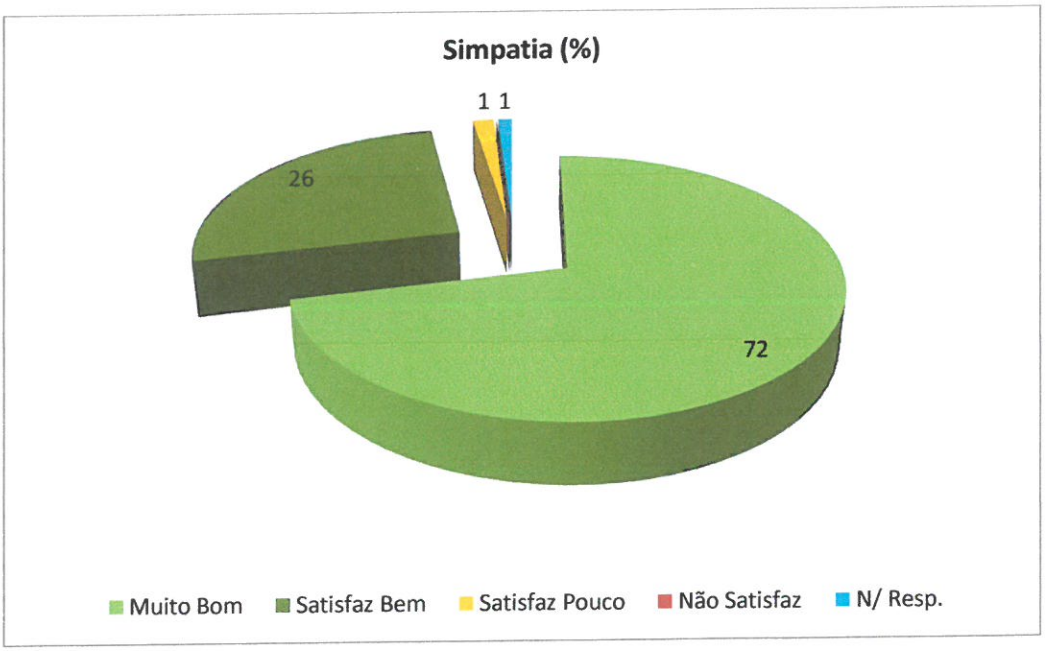


II.1.1 Rapidez



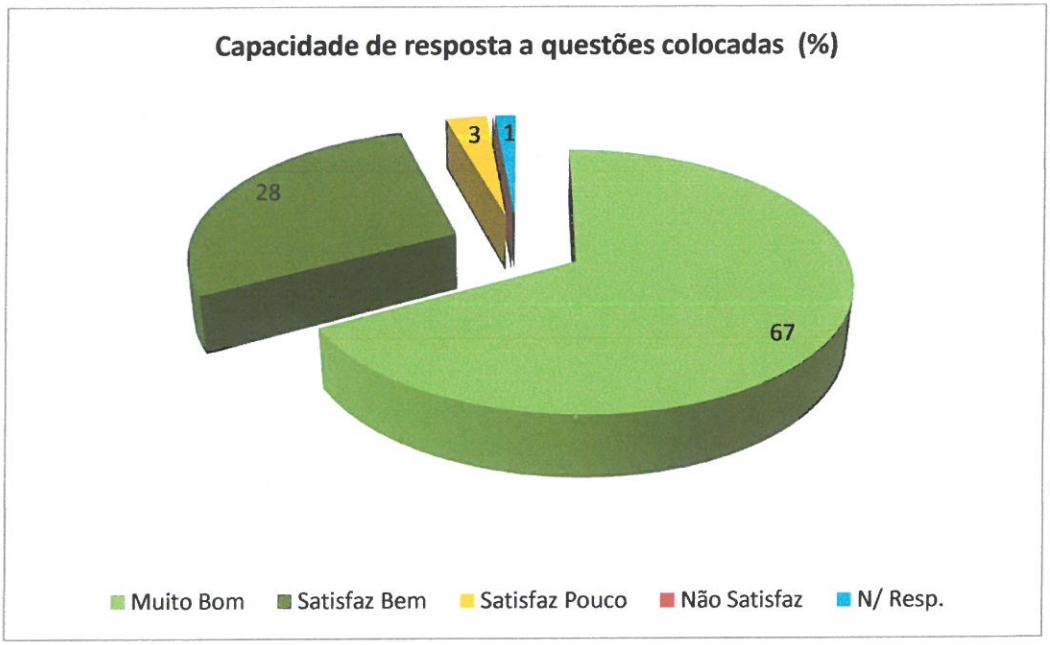
TENDÊNCIA	⬇

II.1.2 Simpatia



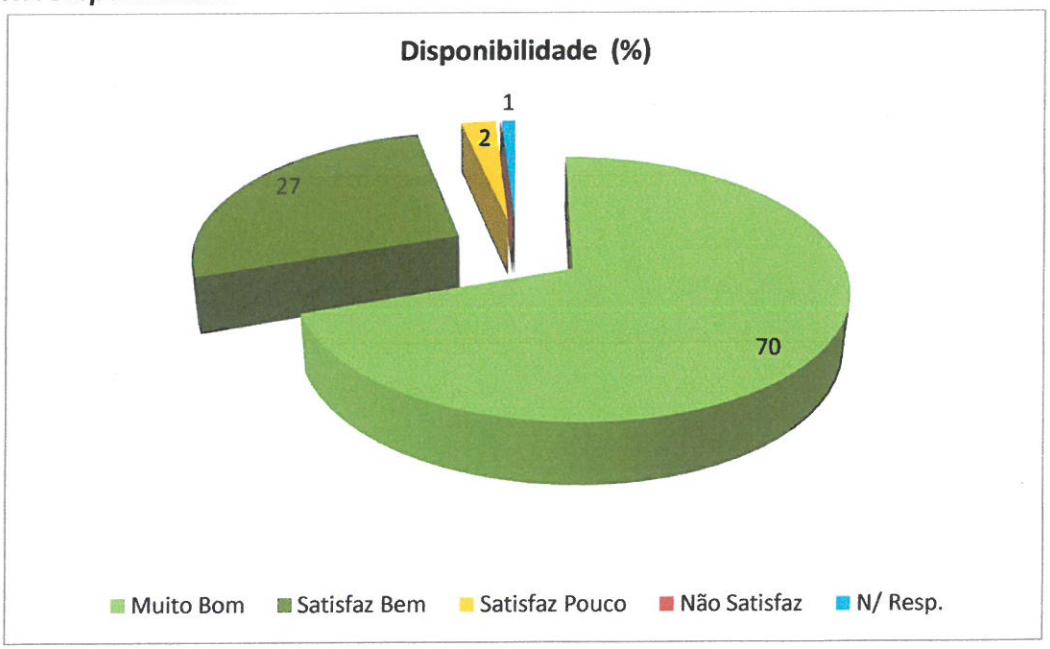
TENDÊNCIA	⬇

II.1.3 Capacidade de resposta a questões colocadas



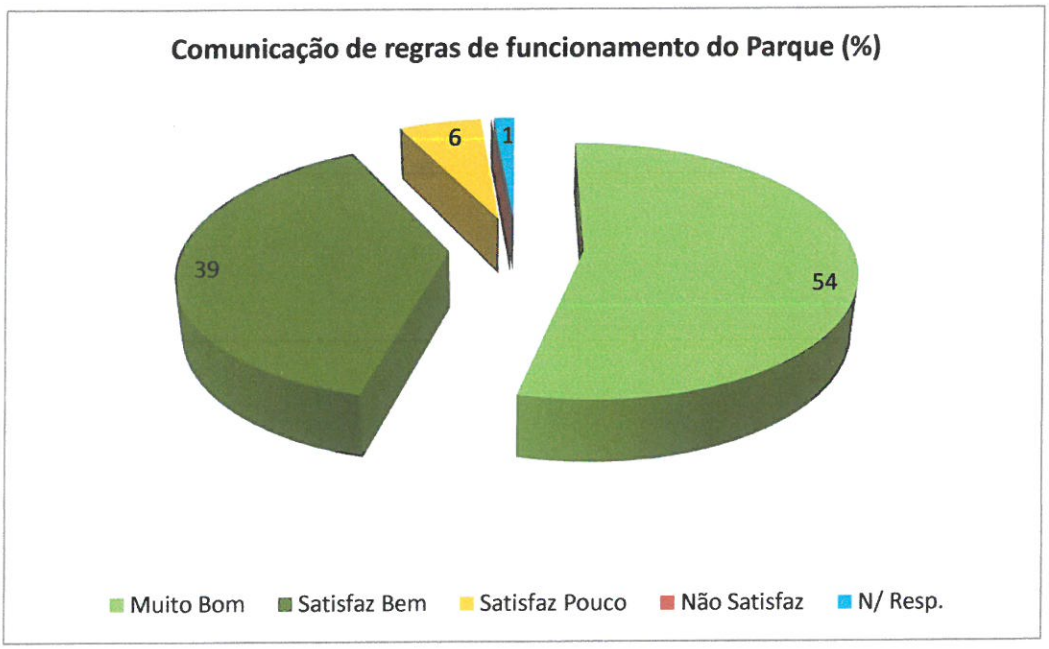
TENDÊNCIA	⬇

II.1.4 Disponibilidade



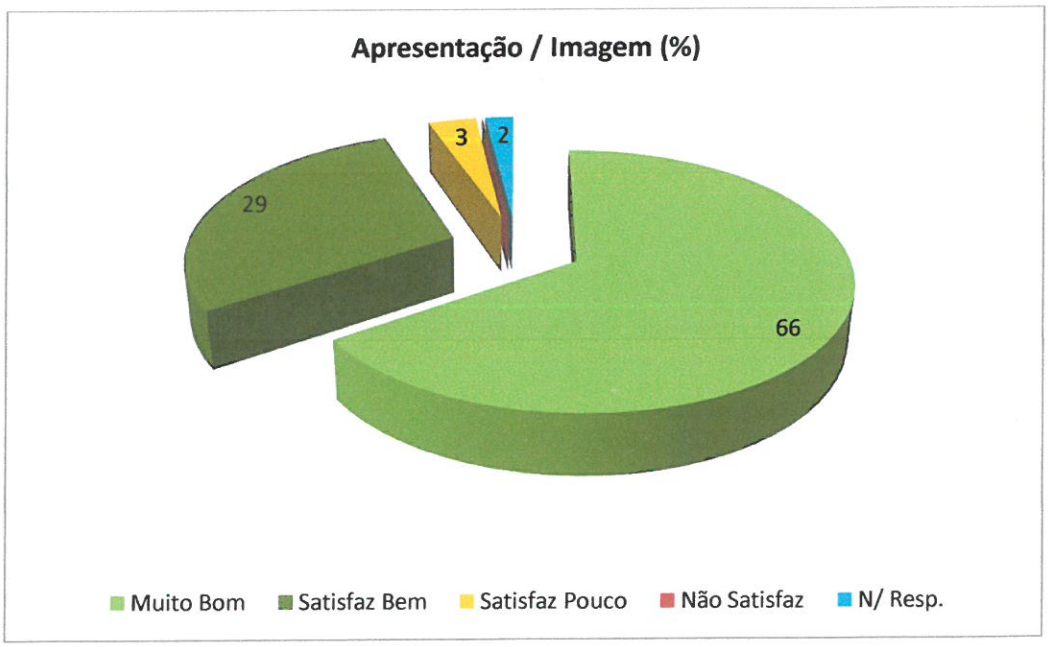
TENDÊNCIA	⬆

II.1.5 Comunicação de regras de funcionamento



TENDÊNCIA	⇩

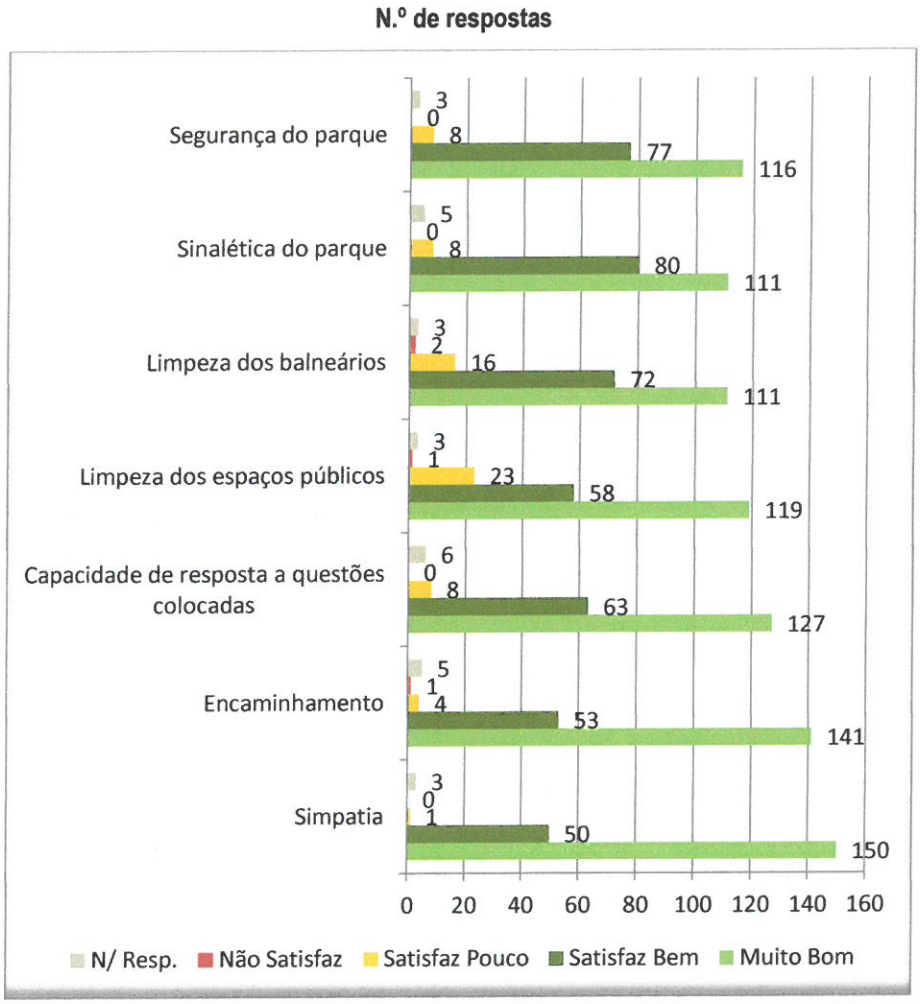
II.1.6 Apresentação e imagem



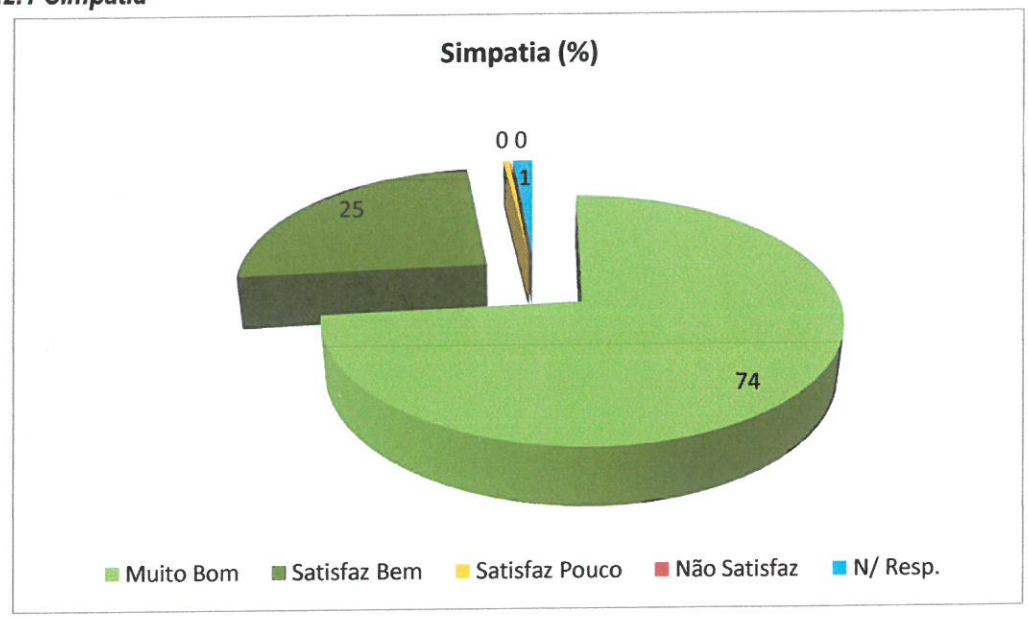
TENDÊNCIA	⇩

II.2 Estadia

O inquérito revela que os utentes apreciam bastante a sua estadia no Parque de Campismo, atingindo em media **93%** de respostas nos critérios **Muito bom** e **Satisfaz bem.**

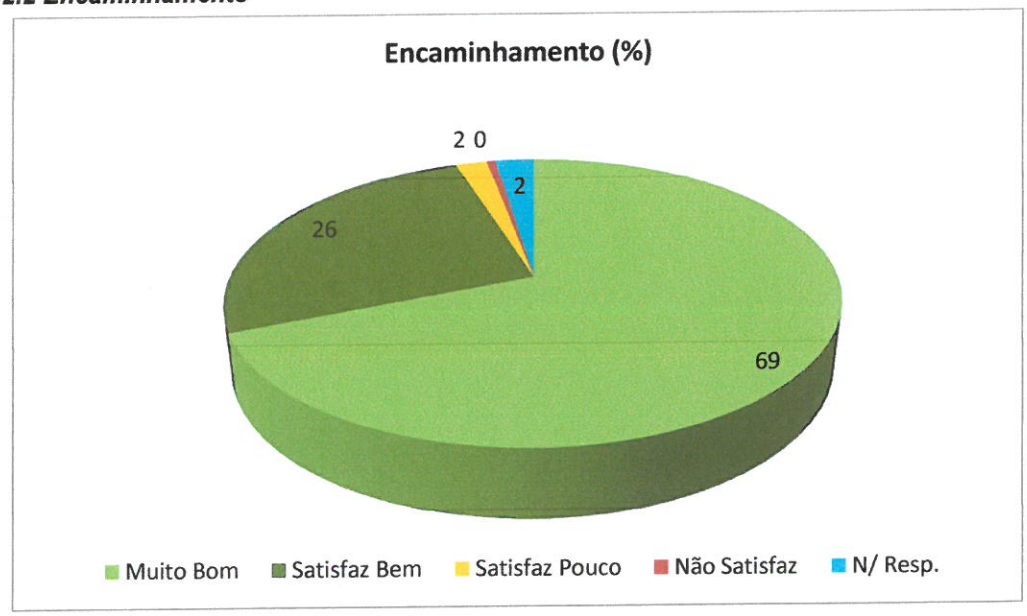


II.2.1 Simpatia



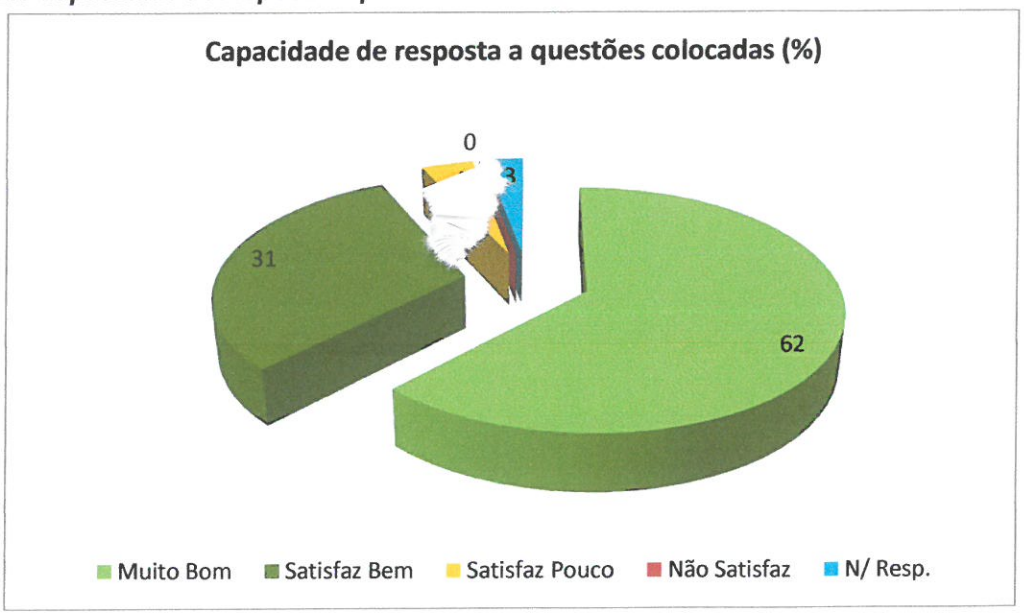
TENDÊNCIA	⬆

II.2.2 Encaminhamento



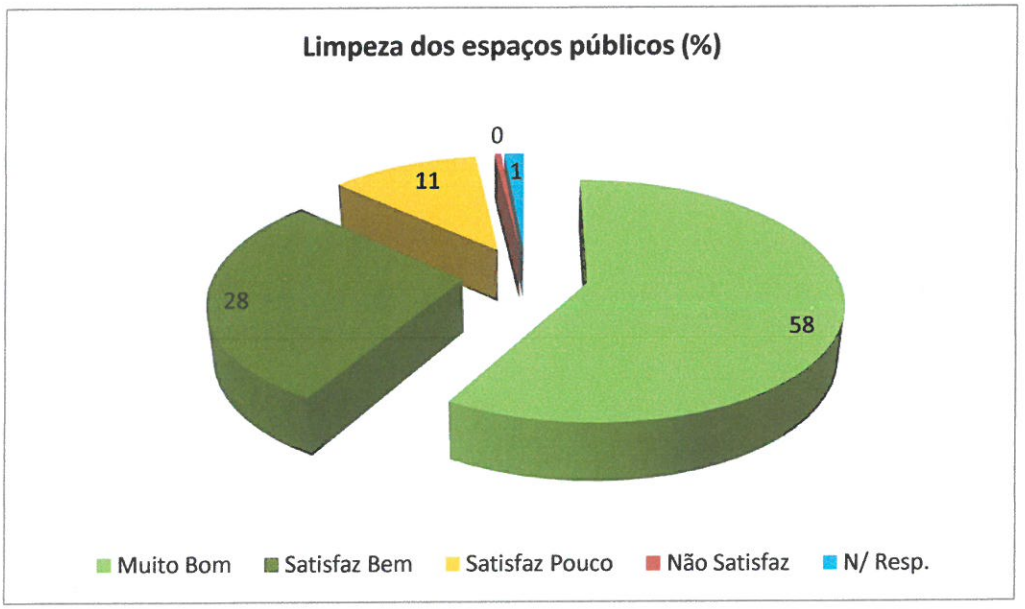
TENDÊNCIA	⬇

II.2.3 Capacidade de resposta a questões colocadas



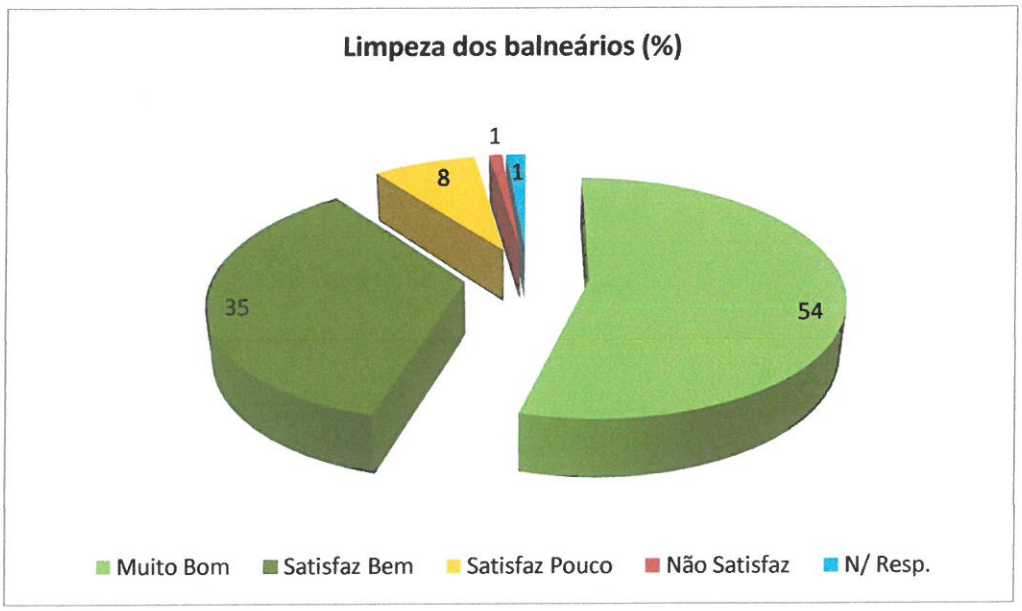
TENDÊNCIA	↓

II.2.4 Limpeza dos espaços públicos



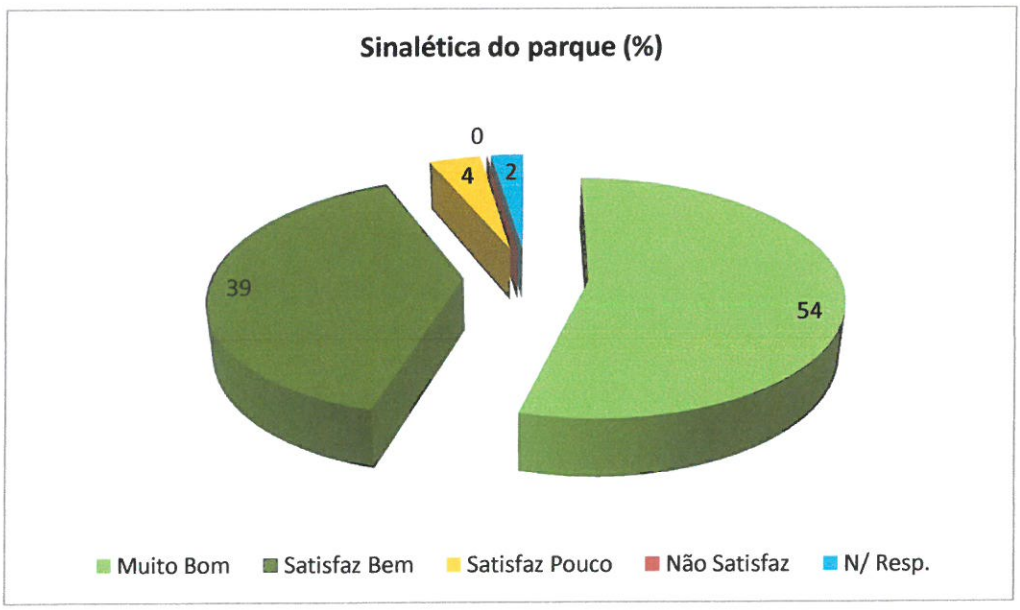
TENDÊNCIA	↓

II.2.5 Limpeza dos balneários



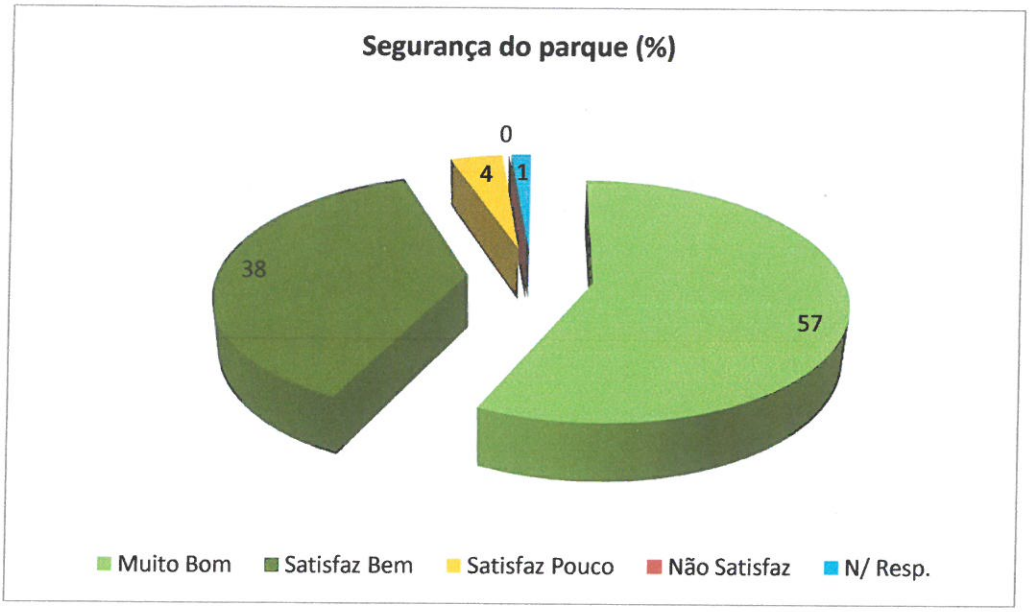
TENDÊNCIA	⇩

II.2.6 Sinalética do parque



TENDÊNCIA	⇩

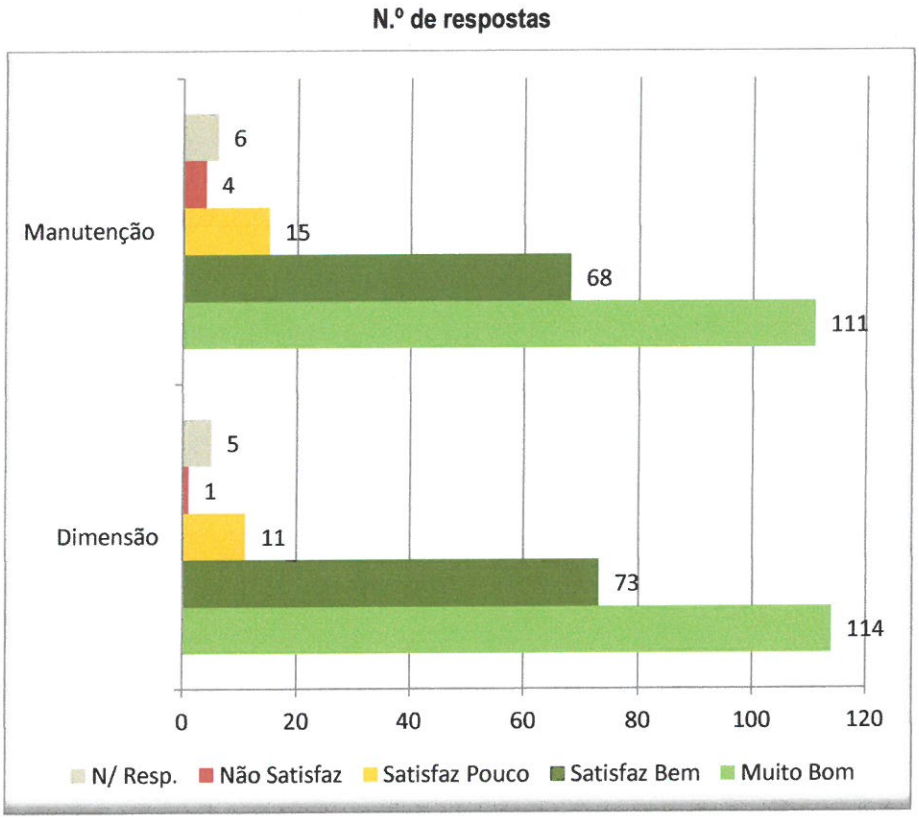
II.2.7 Segurança do parque



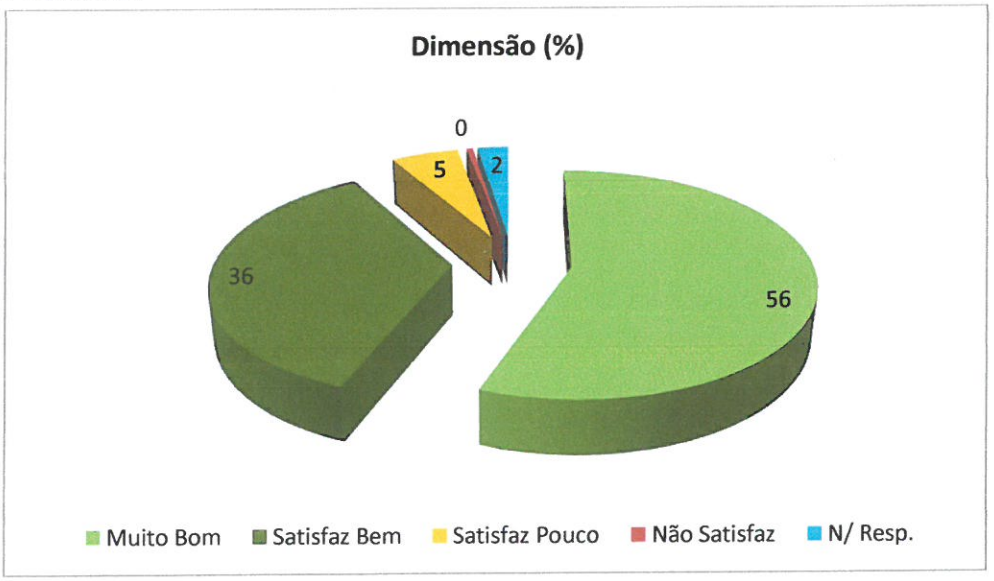
TENDÊNCIA	⇧

II.3 Infraestruturas

Das infraestruturas conclui se que a opinião dos utentes do Parque de Campismo é bastante positiva. Os resultados mostram que **90%** dos inquiridos respondeu **Muito bom** e **Satisfaz bem.**

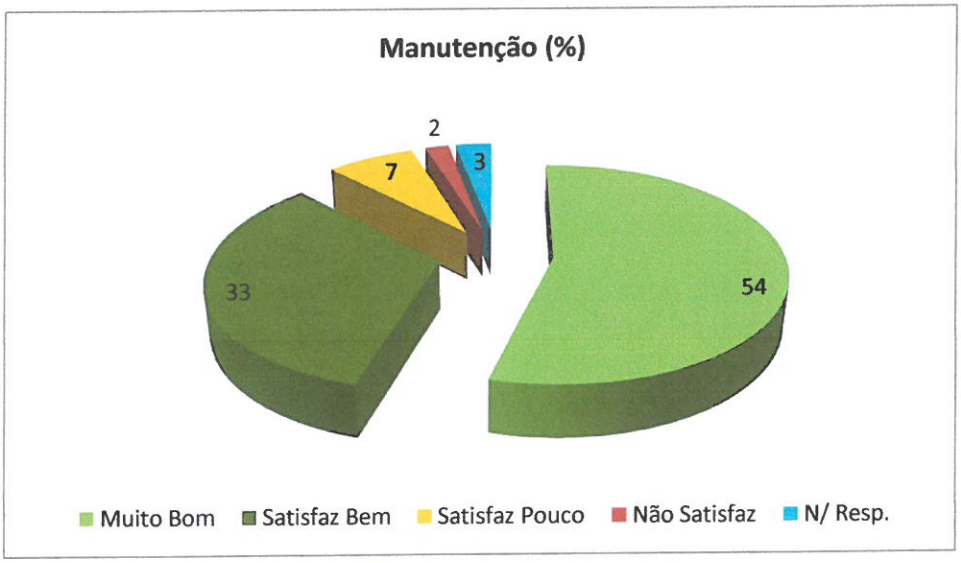


II.3.1 Dimensão



TENDÊNCIA	⇩

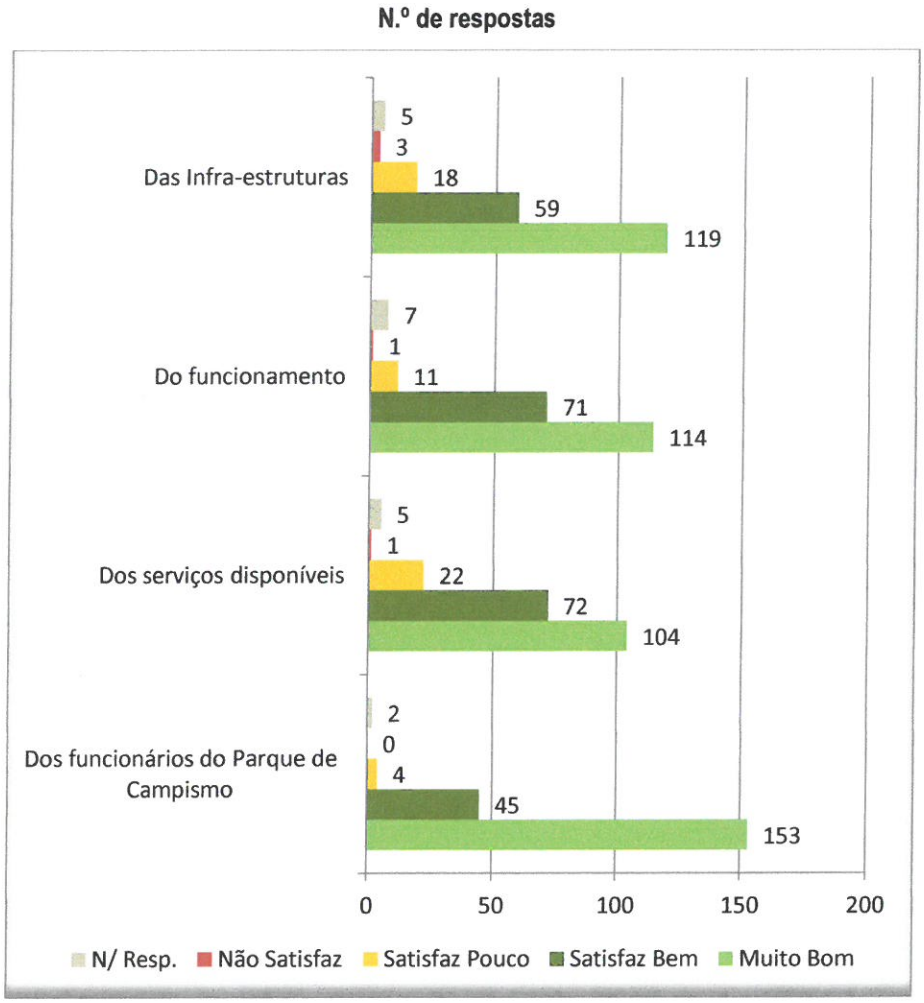
II.3.2 Manutenção



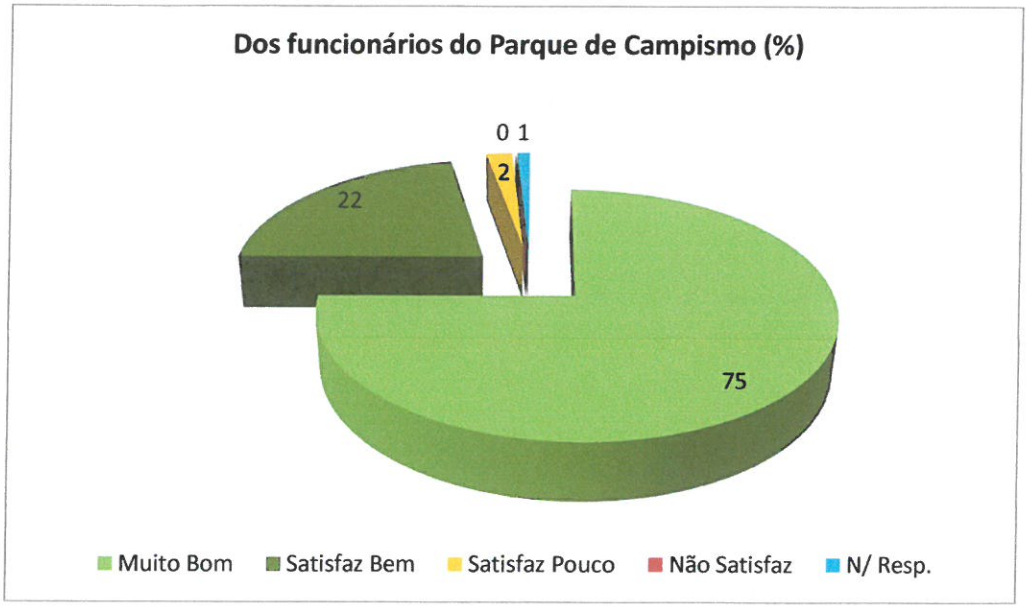
TENDÊNCIA	⇩

II.4 Opinião Geral

Relativamente à opinião geral dos 204 inquiridos, 90% responderam **Muito bom** e **Satisfaz bem.**

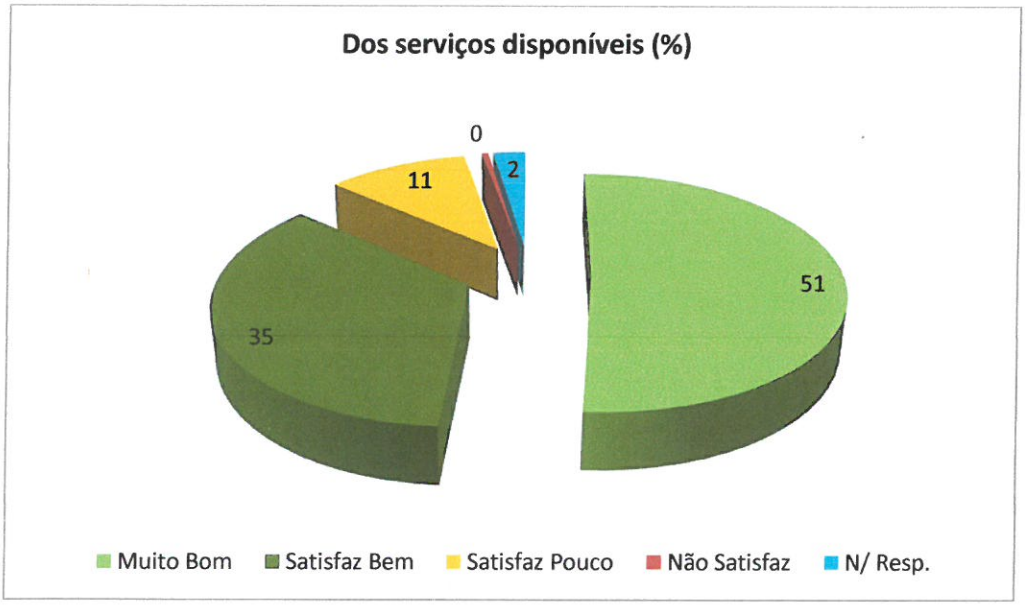


II.4.1 Dos funcionários do parque



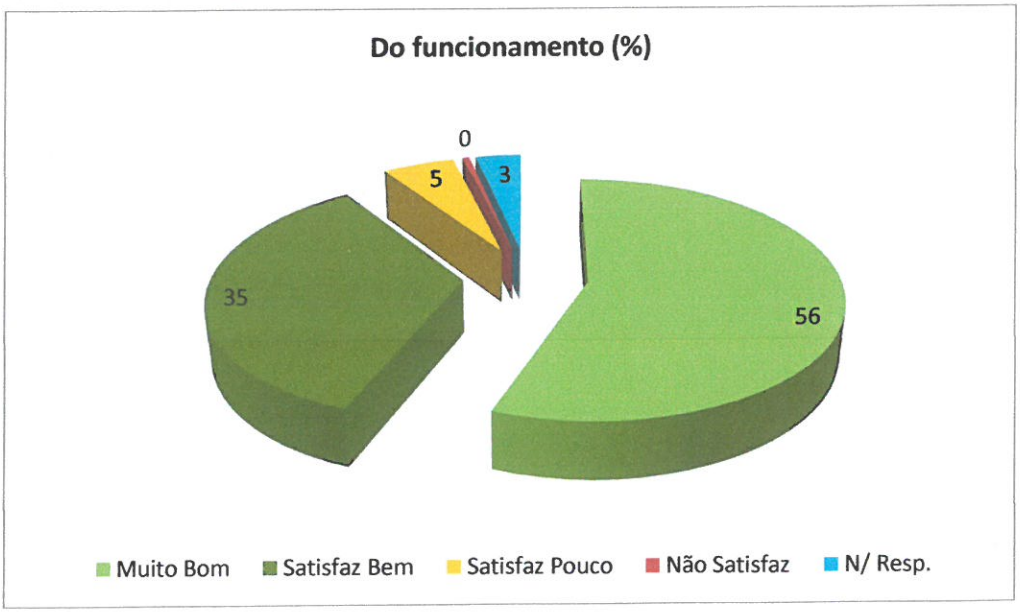
TENDÊNCIA	↑

II.4.2 Dos serviços disponíveis



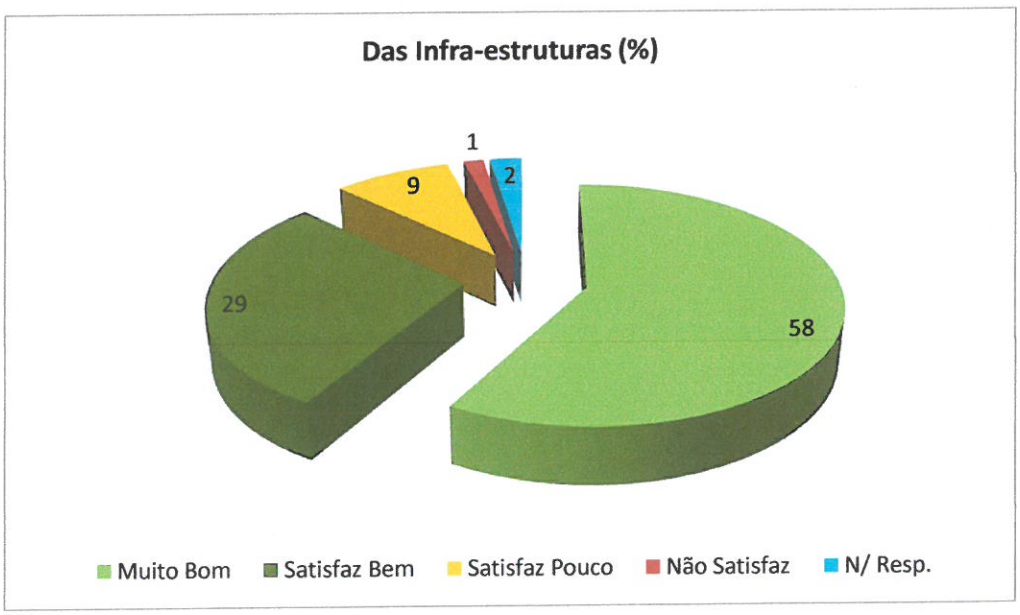
TENDÊNCIA	↓

II.4.3 Do funcionamento



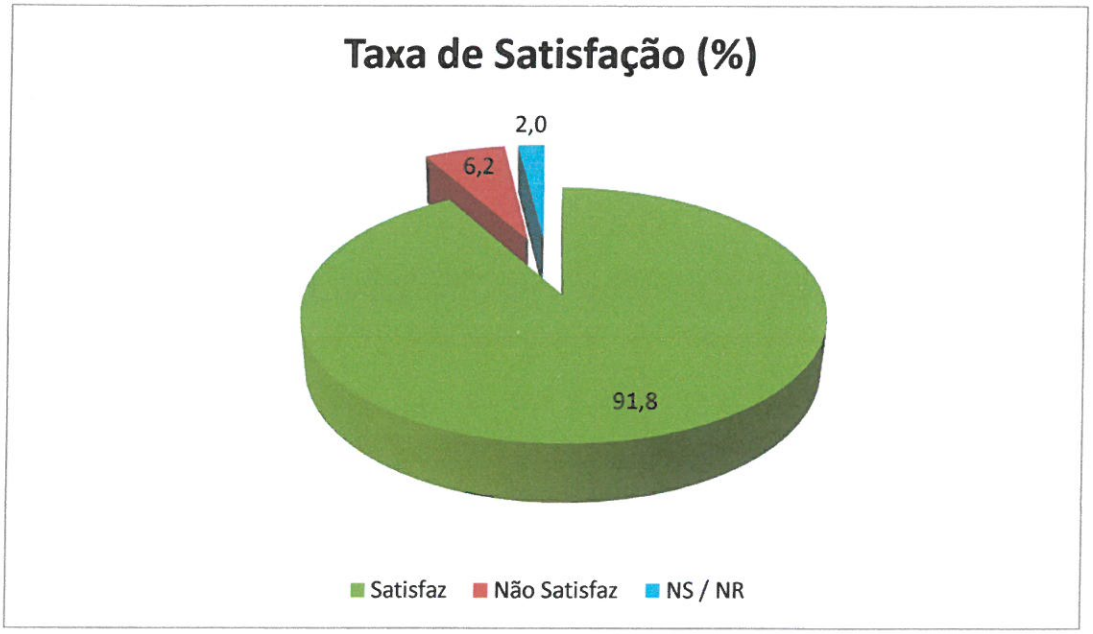
TENDÊNCIA	↓

II.4.4 Das infraestruturas



TENDÊNCIA	↓

II.5 Taxa de Satisfação Parque de Campismo



II.6 Sugestões e Comentários

- *"Falta de água quente à noite";*
- *"Pouca luz em alguns pontos do parque";*
- *"Falta de espaço para toalhas no recinto da piscina";*
- *"Falta de limpeza em alguns locais";*
- *"Melhorar condições dos duches/balneários";*
- *"Melhorar minimercado";*
- *"Melhorar iluminação";*
- *"Parque bom, com bom funcionamento. Acham mal o fecho do restaurante à segunda-feira à noite";*
- *"Má organização do restaurante e bar";*
- *"Má regulação da água quente/fria dos chuveiros";*
- *"Necessário aumentar a capacidade do parque. Há poucos espaços para caravanas";*
- *"O minimercado é muito pequeno e tem poucos produtos";*
- *"O restaurante tem pouca qualidade no atendimento e funcionamento geral";*
- *"Falta de animação no parque";*

- *"Seccionar melhor a eletricidade de forma a identificar quem exagera na sua utilização";*
- *"Bom parque";*
- *"Melhorar os balneários esteticamente";*
- *"Reforçar a importância dos períodos de silêncio";*
- *"A piscina e o restaurante não devem encerrar à segunda-feira";*
- *"Mau funcionamento do minimercado";*
- *"Bom atendimento, boa limpeza dos balneários e boas sombras";*
- *"Boa limpeza da piscina e áreas circundantes";*
- *"Acham muito bom o facto de o parque ser certificado e ter um atrelado de combate a incêndios";*
- *"Pouca luz exterior à noite";*
- *"Os azulejos da piscina precisam de rápida manutenção, pois têm as arestas a descoberto e constituem perigo aos utentes";*
- *"Falta de limpeza do terreno que envolve a cerca do parque";*
- *"Não concordam com o horário de limpeza matinal";*
- *"Causa desagrado o fecho da piscina à segunda-feira, durante o dia todo, sem qualquer informação";*
- *"Melhorar o aquecimento da água do balneário 3 e aumentar a pressão da mesma";*
- *"O minimercado deve melhorar";*
- *"Sugerem que no dia da manutenção da piscina mantenham os campos disponíveis";*
- *"O restaurante não tem qualidade";*
- *"Devem criar um espaço com computadores disponíveis para uso dos campistas";*
- *"O minimercado não satisfaz";*
- *"Devia haver uma sala de convívio para adultos e com horário mais alargado";*
- *"Não tem atividades extra";*
- *"O café/restaurante não tem qualidade";*
- *"Pouca iluminação à noite";*
- *"Deviam adquirir uma máquina ATM e melhorar a qualidade/atratividade para os utentes";*
- *"O minimercado devia ter mais opções de compra e o café deveria organizar alguns eventos";*
- *"O restaurante precisa de profissionalismo no serviço";*

- *"Deviam ter uma caixa multibanco";*
- *"Parque muito bom";*
- *"Falta de vigilância à noite para fazer respeitar o período de silêncio";*
- *"Difícil acesso à piscina e ao restaurante com carrinhos de bebé";*
- *"Pouco espaço para toalhas no recinto da piscina";*
- *"Poucos espaços para tendas, poucas sombras, pouca vigilância";*
- *"Bom parque";*
- *"O restaurante não corresponde às 4 estrelas do parque";*
- *"Demorado tempo de espera no serviço de refeições do restaurante";*
- *"Muito barulho e muita gente nos fins de semana de verão";*
- *"Necessária maior limpeza dos balneários/WC";*
- *Pouca oferta de produtos no minimercado";*
- *"Poucas atividades e falta de condições nos chuveiros";*
- *"Elaboração de um website do parque";*
- *"Indicação errada nos roteiros e site do município acerca de serviços do parque";*
- *"Falta de ar-condicionado nos bungalows";*
- *"Deviam trocar as toalhas dos bungalows, pelo menos uma vez, em estadias superiores a 3 noites";*
- *Falta de iluminação";*
- *"Deviam deixar sempre aberta a passagem para o bar";*
- *"Atendimento excecional";*
- *"Escadas de madeira do balneário 2 em ruínas";*
- *"Alvéolos com falta de limpeza";*
- *"Deveria ter um minimercado."*
- *"Alternativa de poder escolher a potência da corrente elétrica independente do preço."*
- *" Shower water temperature control not good water goes v. hot to cold."*
- *"Já agora agradecia que me mandassem a fatura detalhada e por que razão é que vamos pagar o junho todo como época alta se só usufruímos da piscina só a partir do dia doze. Agradecia que me dessem resposta."*
- *"Mediante ao restaurante acho que tem muito mau funcionamento servindo cachorros de pão*

seco."

- "Better places for auto- caravanas."

- "Devem melhorar a iluminação do parque e abrir o minimercado."

- "Um parque com esta dimensão não se compreende não existir um supermercado e um restaurante a funcionar em pleno."

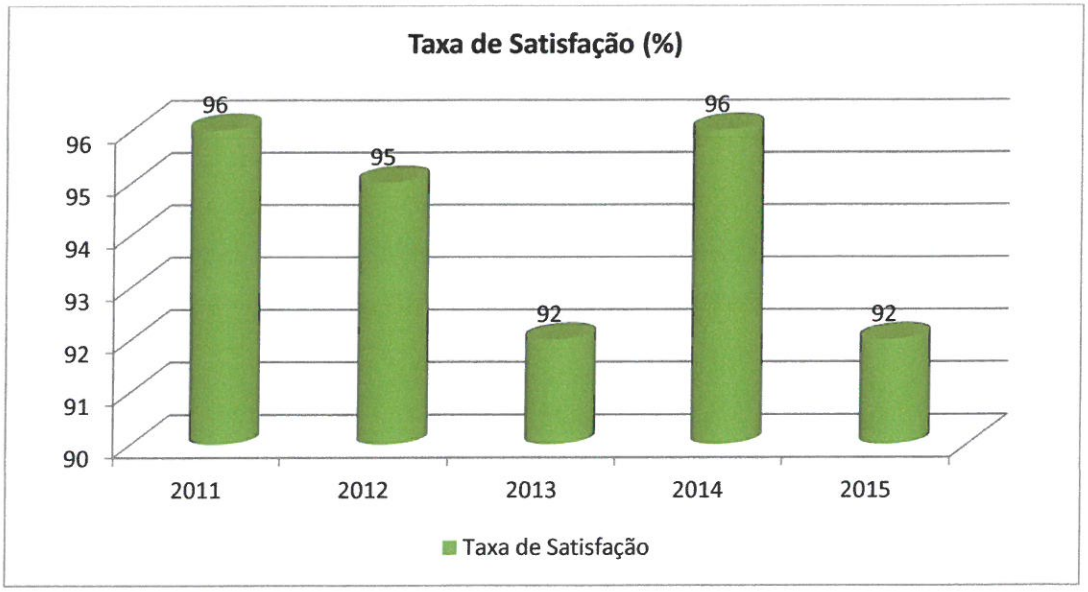
- "Sorry is not our type of campsite : too crowded, too busy."

- "Acho que deveriam melhorar em questões do espaço. Por exemplo abrir o hipermercado que isto e cada está pior. Melhorar também chuveiros, colocar uns chuveiros extensíveis para dar banho ás crianças. O restaurante está um caos. A comida é horrível, o atendimento muito mau. Pagamos e a comida ficou toda na mesa. Pão seco dos cachorros."

- "Verifiquei que em relação à ultima vez que cá estive em termos de respeito ao barulho noturno não existe respeito pelos outros utentes que veem com intuito de descansar, de resto tudo bem."

- "Falta de sombra na piscina ."

- "fazer com que os campistas respeitem as regras."

- "Piscina até às 20:00horas."

III. Evolução Tx. de Satisfação 2011-2015 (%)