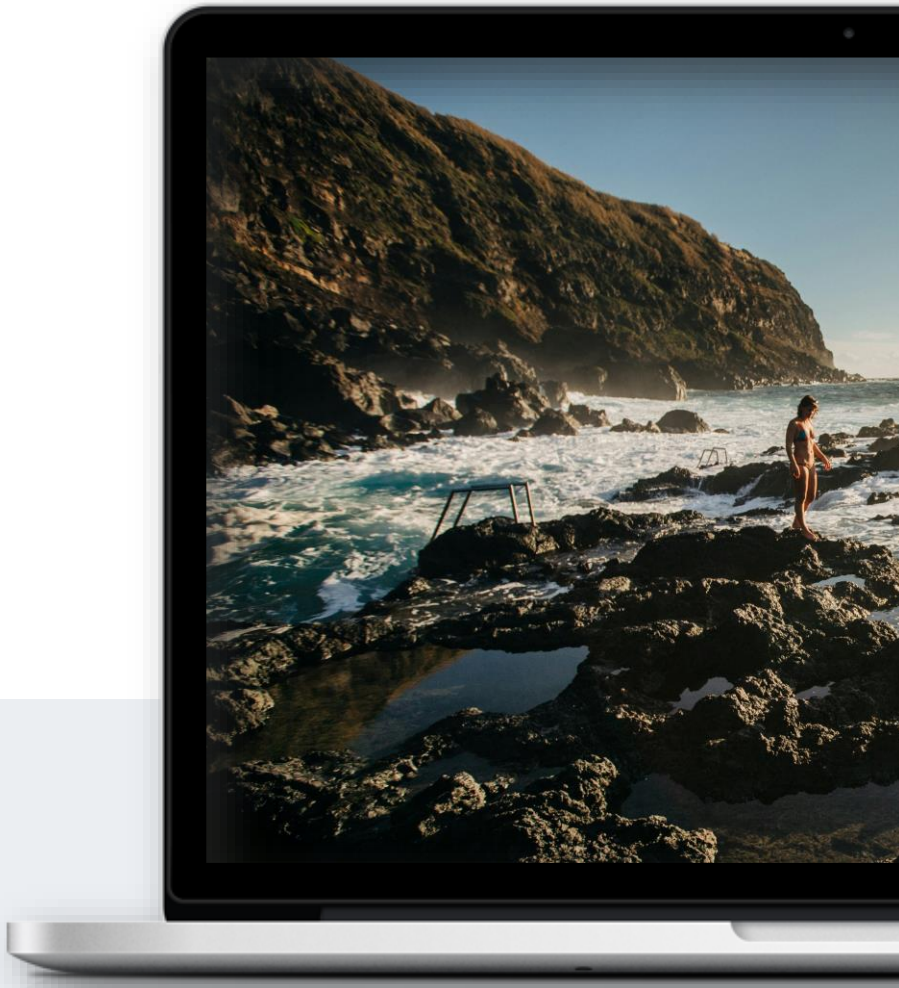
OBSERVATÓRIO do TURISMO
dos Açores

Resultados do Inquérito à

# Satisfação do Turista que Visita os Açores



Época Alta 2024

UN Tourism INSTO International Network of Sustainable Tourism Observatories

# | Satisfação do Turista que Visita os Açores

## Sobre o Observatório do Turismo Sustentável dos Açores

### Missão

Promover a análise, divulgação e o acompanhamento da evolução da atividade turística, de modo a contribuir para o desenvolvimento de um turismo sustentável na Região Autónoma dos Açores e integrado nas estratégias globais de desenvolvimento regional.

### Visão

Tornar o OTA num polo agregador de excelência de informação e monitorização de atividade turística dos Açores, contribuindo para a tomada de decisão assente no conhecimento.

**Adesão do Observatório do Turismo Sustentável à INSTO: janeiro de 2020**

UN Tourism INSTO International Network of Sustainable Tourism Observatories

A INSTO, Rede Internacional de Observatórios de Turismo Sustentável, é uma rede global de observatórios de turismo que monitorizam o impacto económico, ambiental e social do turismo a nível de destinos. O objetivo da INSTO é promover o crescimento sustentável e resiliente do setor do turismo por meio da medição e monitorização, apoiando a gestão baseada em evidências do turismo.
A adesão do Observatório do Turismo Sustentável dos Açores à INSTO demonstra o compromisso da região dos Açores com o desenvolvimento sustentável do turismo e a sua disposição em colaborar internacionalmente para promover boas práticas e compartilhar conhecimento na área do turismo sustentável.

# | Satisfação do Turista que Visita os Açores

## Vetor “Monitorizar”

### Inquérito à Satisfação do Turista que Visita os Açores

Este projeto, implementado de forma contínua desde o ano de 2010, permite a comparação de resultados que ajudam a entender as tendências, a definir estratégias de marketing e de promoção mais eficazes e promove a competitividade do destino com base nas preferências e comportamentos dos turistas. **Através de uma amostra representativa, o OTA inquire turistas residentes em Portugal e turistas estrangeiros, com principal foco nos três principais mercados emissores de turismo dos Açores, nomeadamente: Alemanha, Espanha e Estados Unidos. Este estudo é realizado nos três aeroportos regionais com maior fluxo turístico: Aeroporto João Paulo II (Ponta Delgada, São Miguel), Aeroporto das Lajes (Terceira) e o Aeroporto da Horta (Faial), bem como em locais estratégicos frequentados por turistas. A base de dados deste inquérito conta, em média, com cerca de 1500 questionários** anuais. O inquérito é realizado em duas fases. Durante o período entre 27 de outubro e 29 de março, considerada a  temporada da época baixa, e também é implementado durante o período entre 30 de março e 26 de outubro, considerada a temporada da época alta.

# | Satisfação do Turista que Visita os Açores

## Objetivos do Inquérito

1. **Caracterizar** o Perfil dos Turistas: obter informações demográficas e socioeconómicas dos visitantes para entender melhor quem são os turistas que escolhem os Açores como destino.

2. **Avaliar a Satisfação Geral**: medir a satisfação dos turistas com diferentes aspetos da sua experiência, incluindo transporte, alojamento, restauração, atividades e atributos do destino.

3. **Analisar a Experiência de Viagem:** examinar os detalhes da viagem dos turistas, como o planeamento, a escolha de serviços, os custos envolvidos e a perceção da relação qualidade/preço dos serviços utilizados.

4. **Identificar pontos Fortes e Áreas de Melhoria:** destacar os aspetos mais apreciados e recolher sugestões, feedbacks dos turistas para identificar áreas a melhorar, visando aumentar a satisfação e a qualidade da experiência turística.

5. **Avaliar a Fidelização e Recomendação do Destino:** determinar a probabilidade de os turistas voltarem a escolher os Açores como destino turístico e a disposição dos mesmos em recomendar o destino a outros.

6. **Promover um turismo Sustentável e de Qualidade:** Avaliar a perceção dos turistas em relação às práticas de sustentabilidade no Destino

Estes objetivos proporcionarão uma visão abrangente e estratégica sobre a satisfação dos turistas, auxiliando na tomada de decisões para melhorar e promover o turismo sustentável nos Açores.

## Ficha Técnica

### 01.
### Universo

**469 646**, de acordo com o número de hóspedes na hotelaria tradicional dos Açores registados em na época alta de 2023 nas ilhas de São Miguel, Terceira e Faial.

### 02.
### Amostra

1540 inquéritos válidos

### 03.
### Período de Auscultação

Época Alta 2024

### 04.
### Meio de Implementação

Questionários presenciais

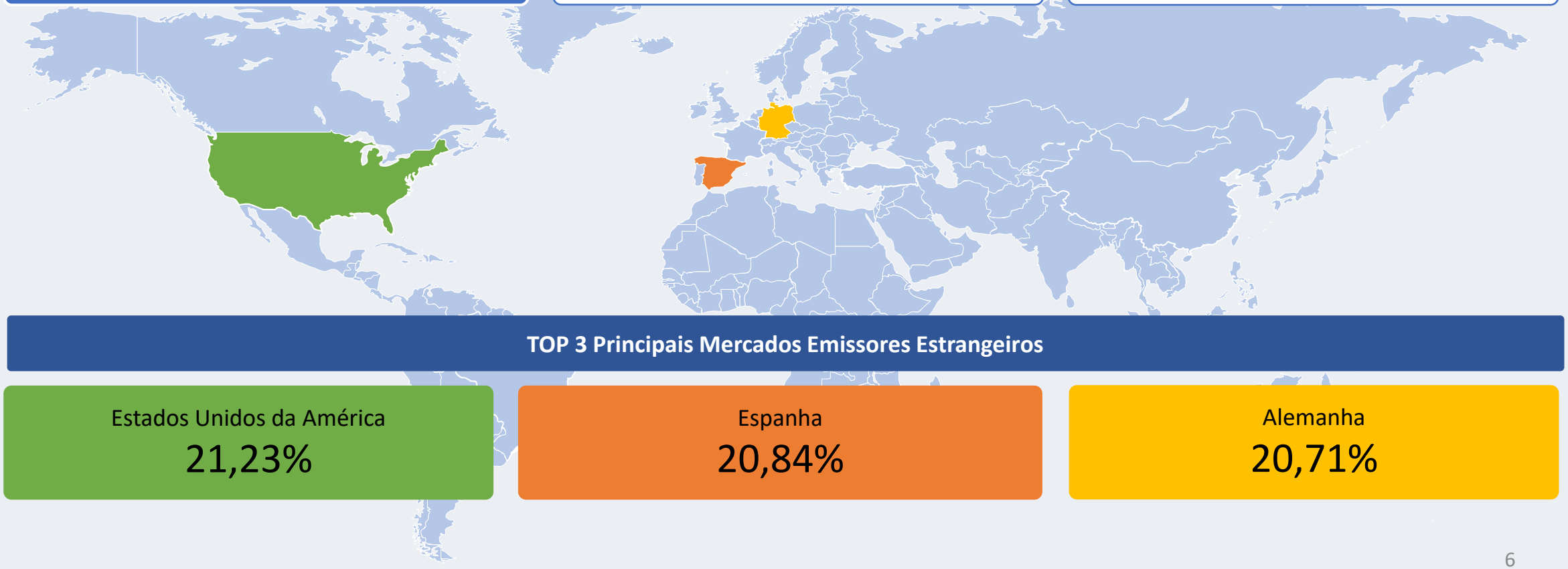
# | Satisfação do Turista que Visita os Açores – Caraterização do Visitante

## Residência

Total Respostas
1540

Residência em Portugal
273 (17,73% da amostra)

Residência no Estrangeiro
1267 (82,27% da amostra)



**TOP 3 Principais Mercados Emissores Estrangeiros**

Estados Unidos da América
21,23%

Espanha
20,84%

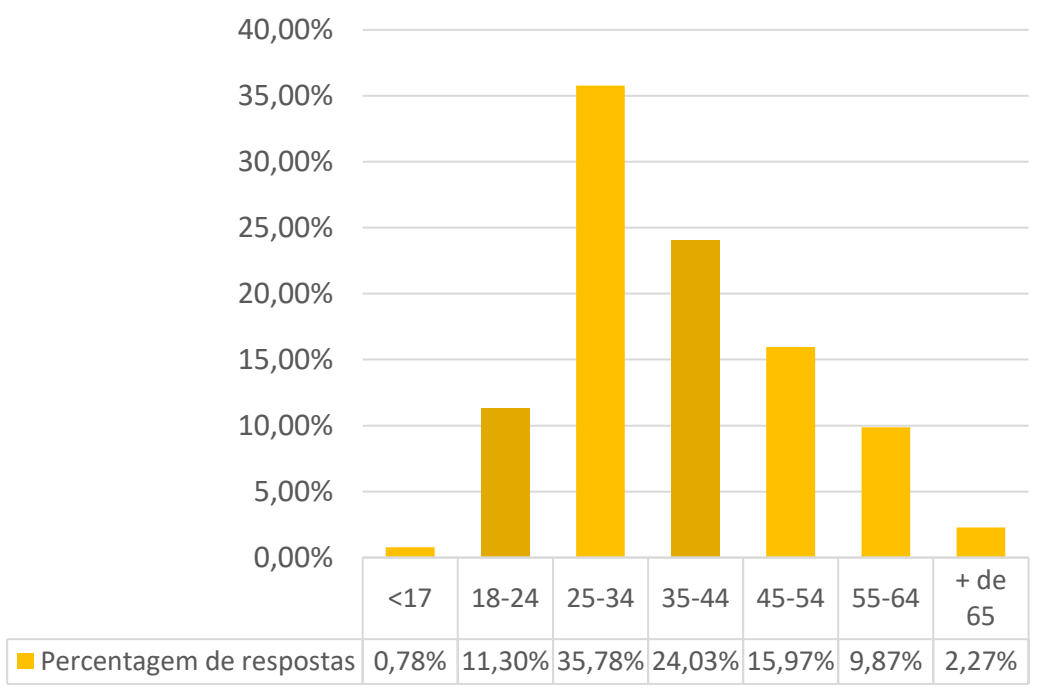
Alemanha
20,71%

# | Satisfação do Turista que Visita os Açores – Caraterização do Visitante

## Idade, Género e Estado Civil

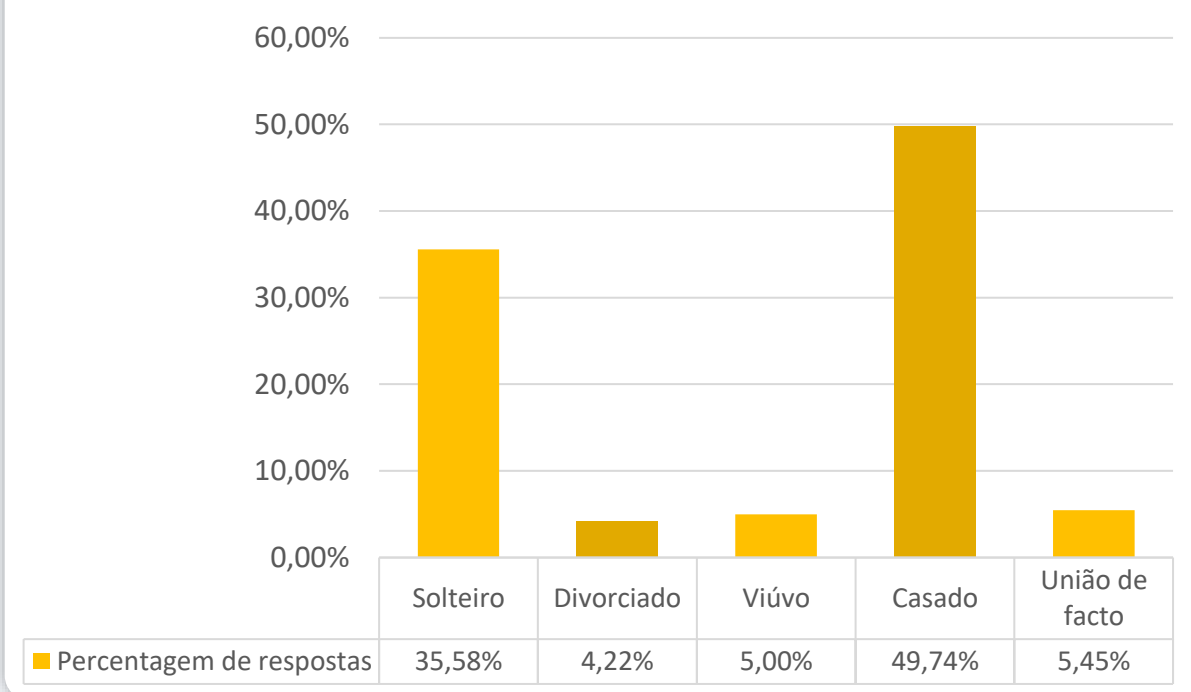
| Total Respostas | Género Feminino | Género Masculino |
|---|---|---|
| 1540 | 56,95% | 43,05% |

Gráfico n.º 1




| | <17 | 18-24 | 25-34 | 35-44 | 45-54 | 55-64 | + de 65 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Percentagem de respostas | 0,78% | 11,30% | 35,78% | 24,03% | 15,97% | 9,87% | 2,27% |

Gráfico n.º 2




| | Solteiro | Divorciado | Viúvo | Casado | União de facto |
|---|---|---|---|---|---|
| Percentagem de respostas | 35,58% | 4,22% | 5,00% | 49,74% | 5,45% |

## Situação Profissional e Habilitações Literárias

Gráfico n.º 3

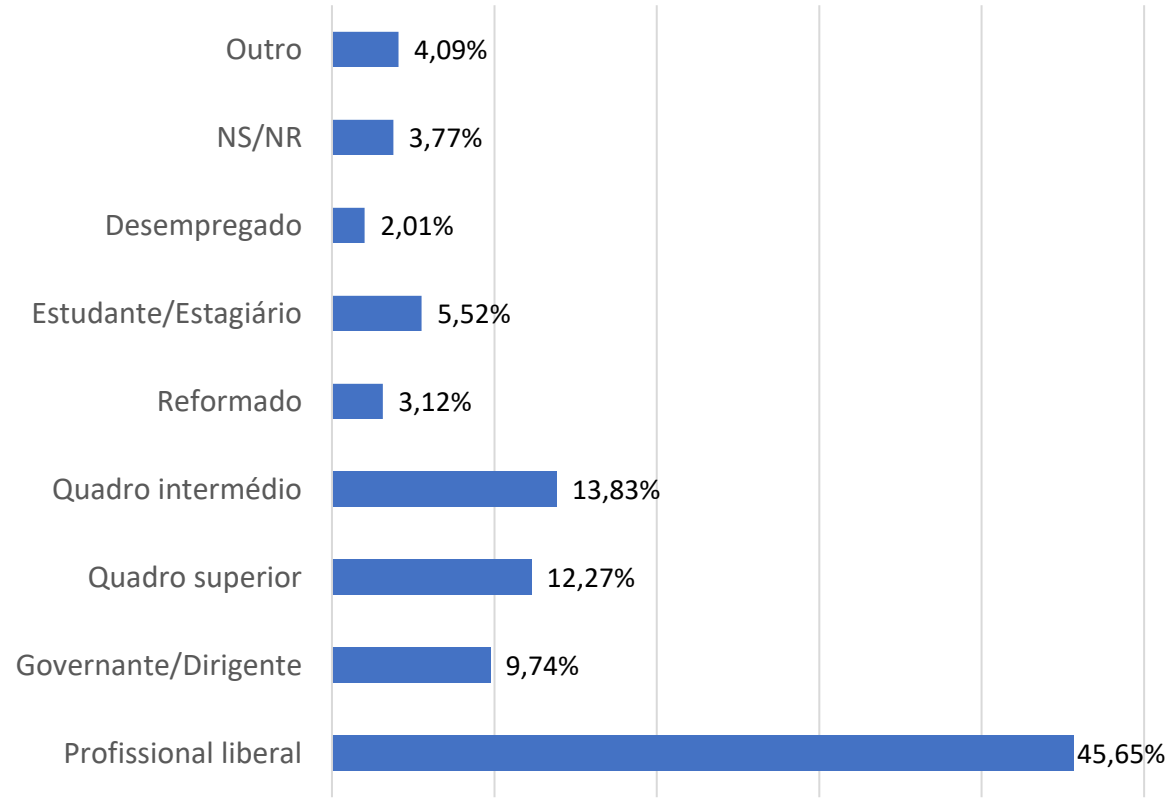
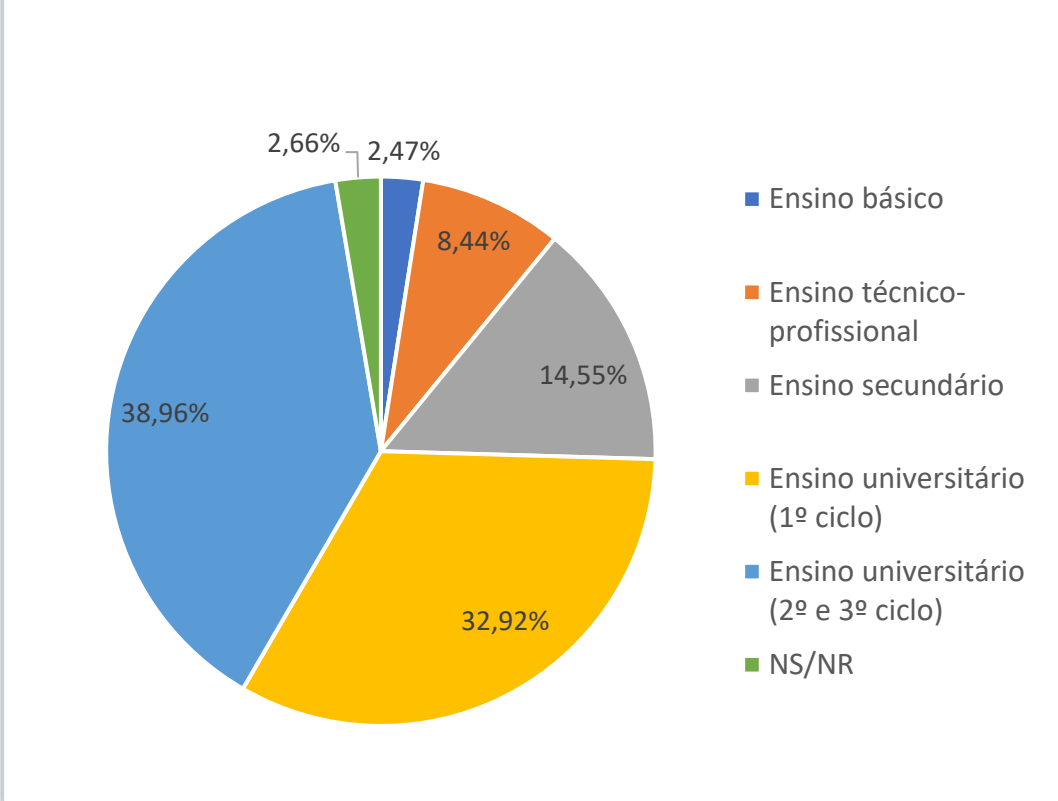
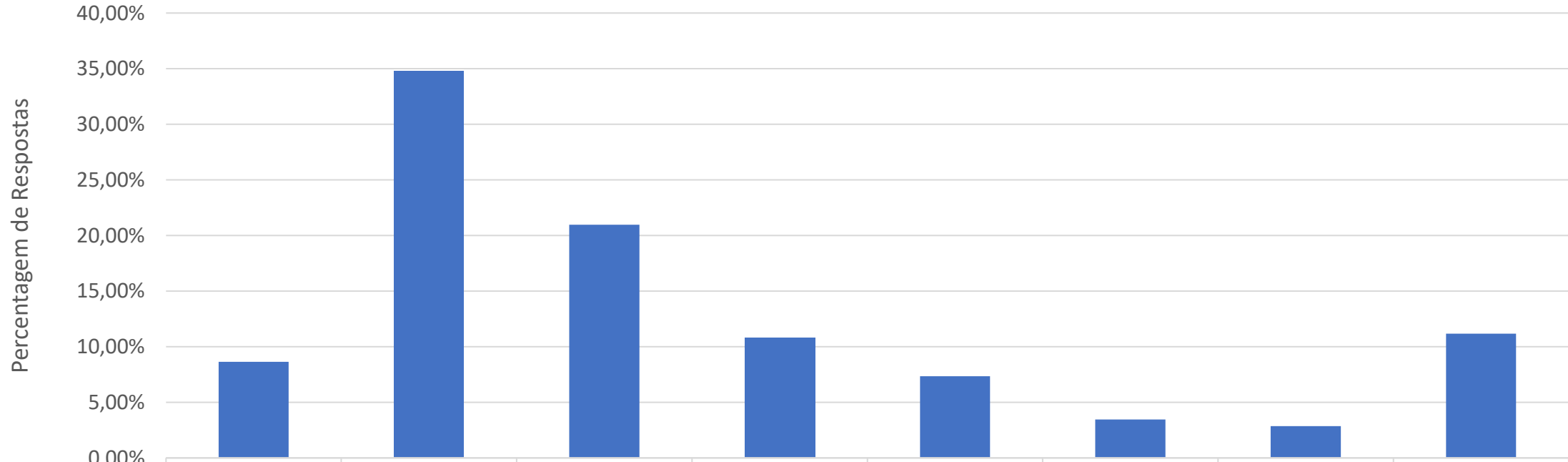



Gráfico n.º 4



## Escalão de Rendimento Líquido Mensal do Agregado Familiar

Gráfico n.º 5



## Análise de Emigração: Respondentes e Filiação a Emigrantes

Gráfico n.º 6

Percentagem de Respondentes Emigrantes vs. Não Emigrantes

1540 respostas

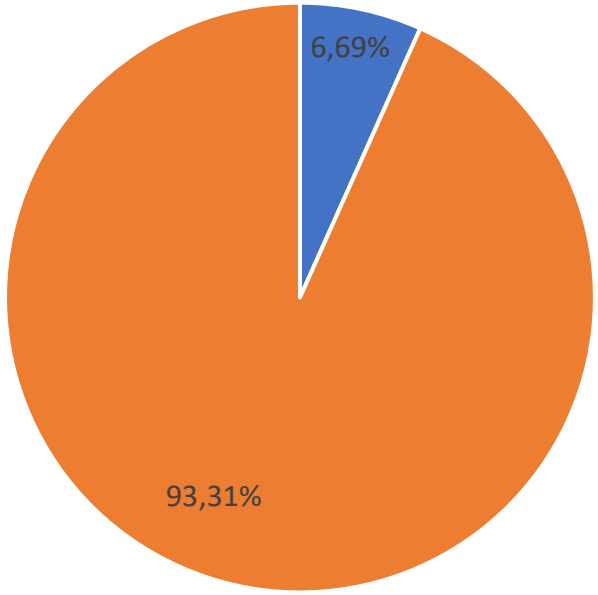
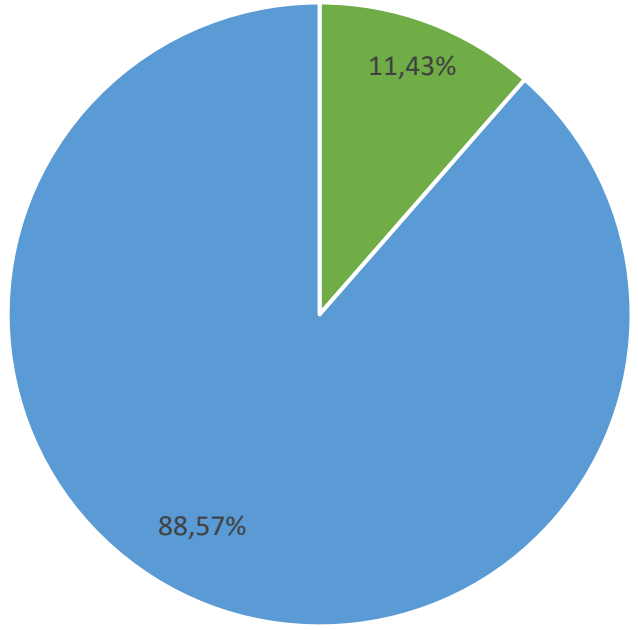



Gráfico n.º 7

Filiação a Emigrantes entre Respondentes

1540 respostas



# | Satisfação do Turista que Visita os Açores - Caraterização da Viagem

## Motivação de Viagem aos Açores

1540 respostas

# | Satisfação do Turista que Visita os Açores - Caraterização da Viagem

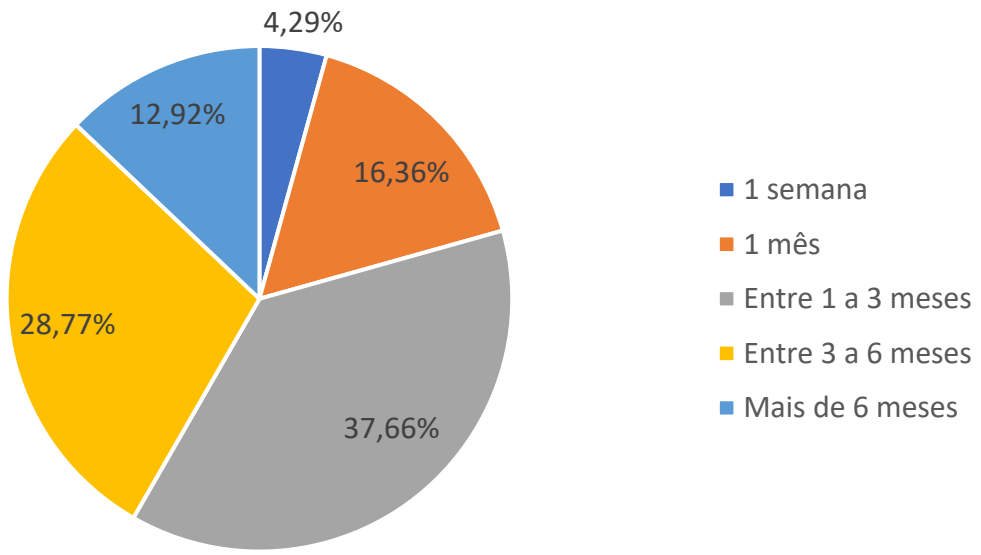
## Motivação de Viagem aos Açores - continuação

| | |
|---|---|
| Destino de natureza sustentável | 4,61% |
| Recomendação de agente/operador turístico | 4,61% |
| Destino de proximidade | 3,64% |
| Preço do destino | 3,51% |
| Brochuras, guias de viagem, material promocional | 1,49% |
| Anúncio nos media (TV, rádio, jornais) | 1,04% |
| Feiras e eventos promocionais | 0,91% |

# | Satisfação do Turista que Visita os Açores - Caraterização da Viagem

## Antecedência da reserva da viagem aos Açores, companhia de transporte aéreo e combinação com outro destino

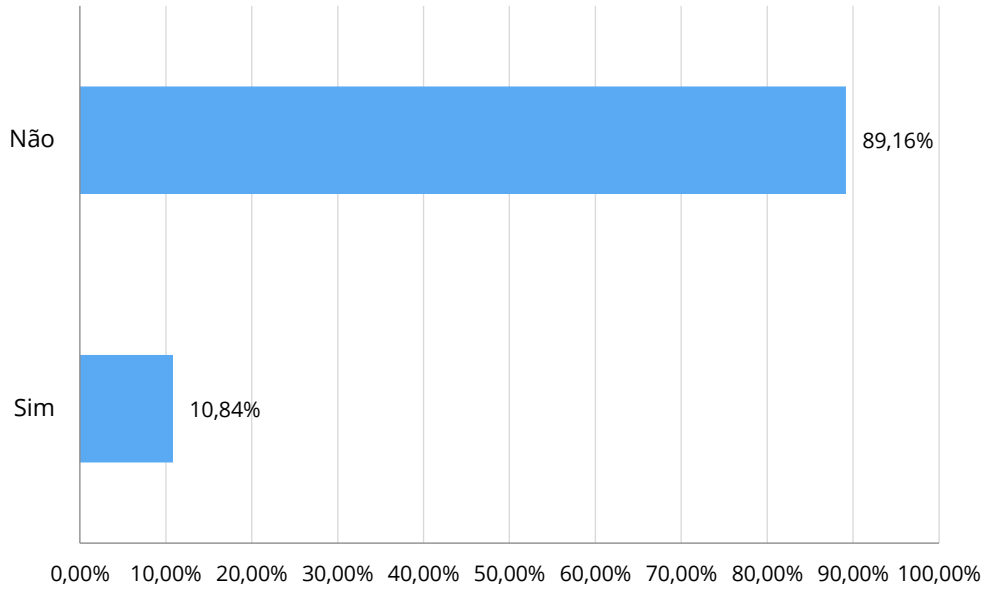
Gráfico n.º 8 — Antecedência da reserva da viagem aos Açores — 1540 respostas




**Companhia de Transporte Aéreo** — 1540 respostas — **TOP 3**

| | | |
|---|---|---|
| Azores Airlines: **55,13%** | TAP Portugal: **17,99%** | Ryanair: **8,83%** |

Gráfico n.º 9 — Combinação com outro destino — 1540 respostas




**Se sim, que outro destino?**
Lisboa, Porto, Madeira, Espanha

## Principais Tipologias de Alojamento e Estada Média por Ilha

Tabela n.º 1

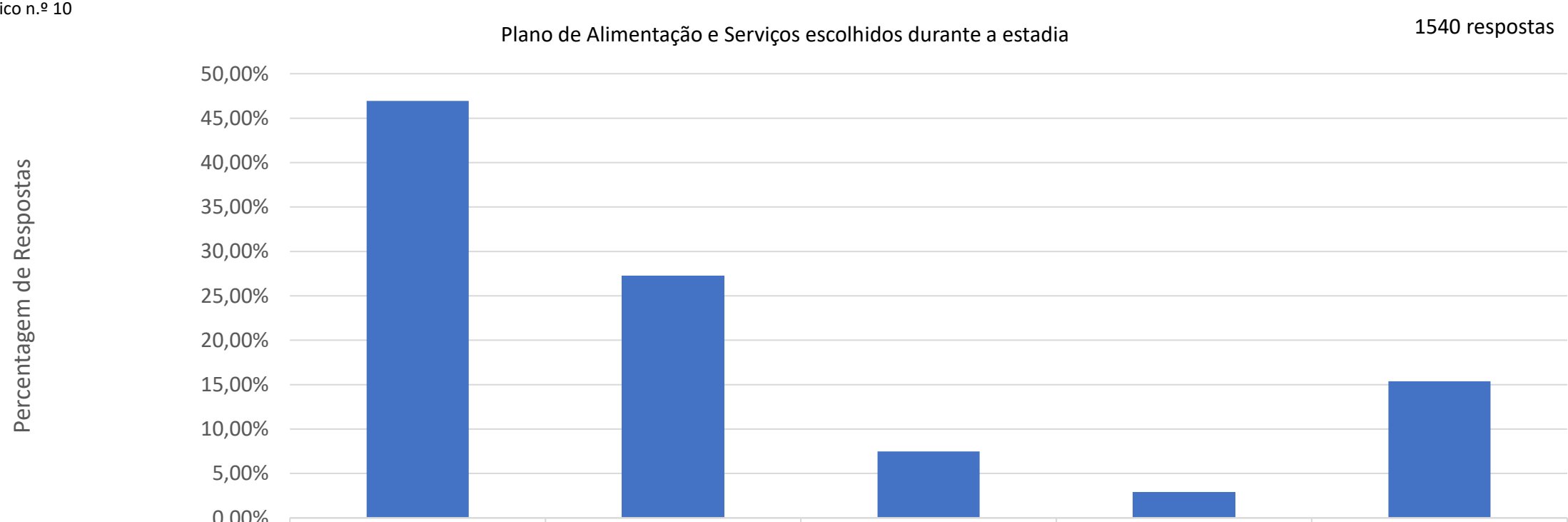
1532 respostas

| Tipologia | Santa Maria | São Miguel | Terceira | Graciosa | Pico | Faial | São Jorge | Flores | Corvo |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Hotel 2*/3* | | ✓ | | ✓ | ✓ | | ✓ | | ✓ |
| Hotel 4*/5* | ✓ | | | | | | | | |
| Alojamento Local | | | ✓ | | ✓ | ✓ | | ✓ | |
| Casa de Familiares | | | | | | | | | |
| **Estada Média** | 4 | +5 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 |

# | Satisfação do Turista que Visita os Açores - Caraterização da Viagem

## Regime da Viagem

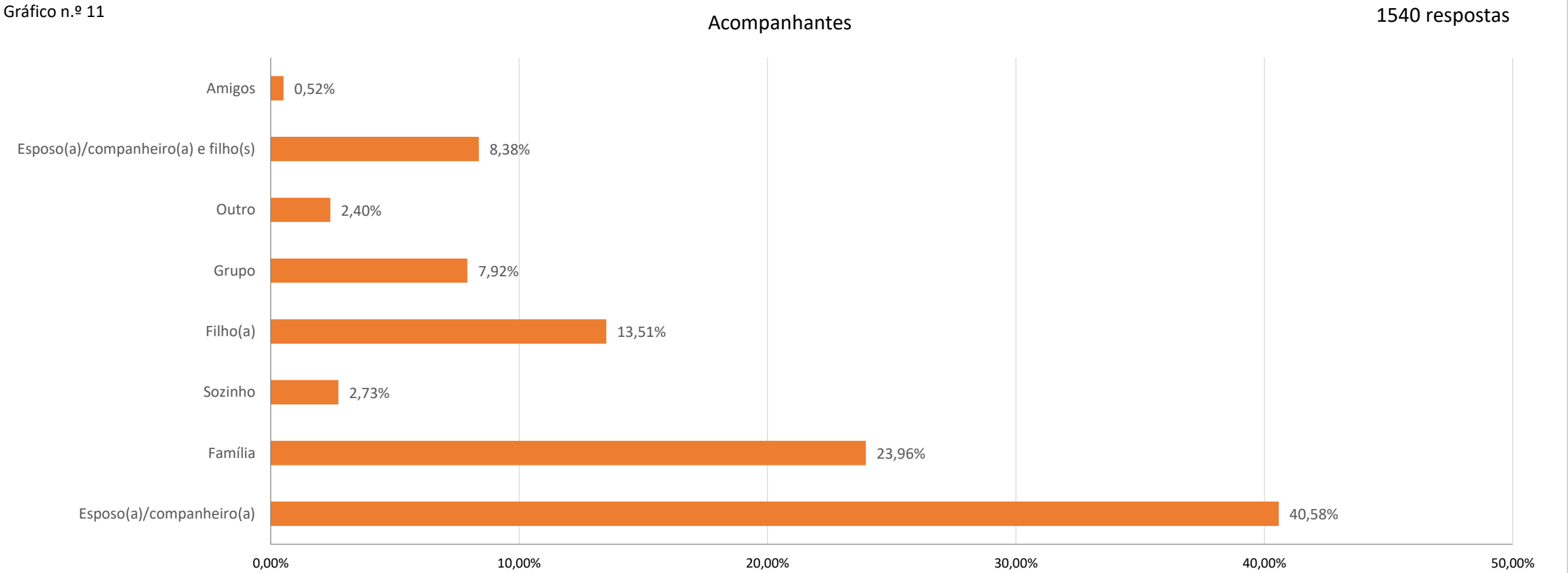
Gráfico n.º 10



# | Satisfação do Turista que Visita os Açores - Caraterização da Viagem

## Acompanhantes na Viagem

Gráfico n.º 11



# | Satisfação do Turista que Visita os Açores - Caraterização da Viagem

## Pacote Turístico

**Aquisição de Pacote Turístico**

Sim
13,8%

Não
86,2%

Gráfico n.º 12

212 respostas

Duração da estada (em noites) incluída no pacote

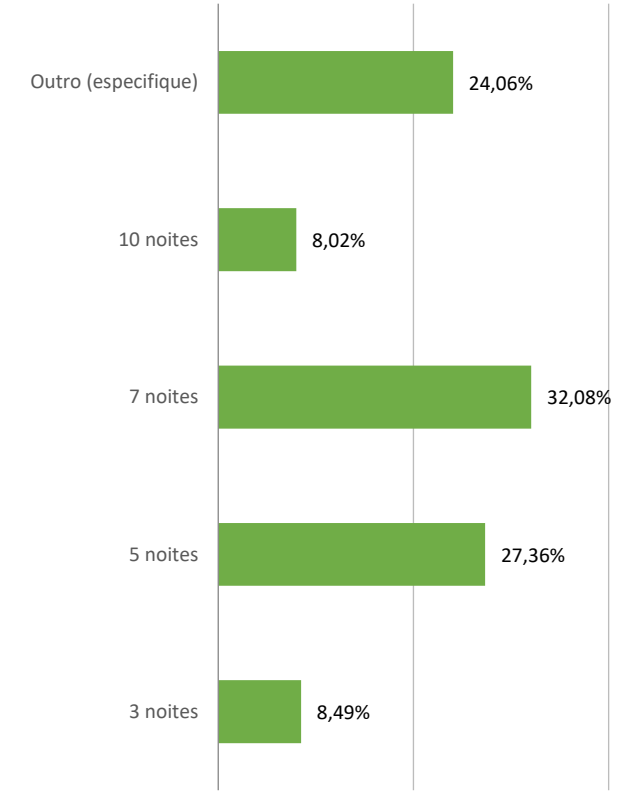
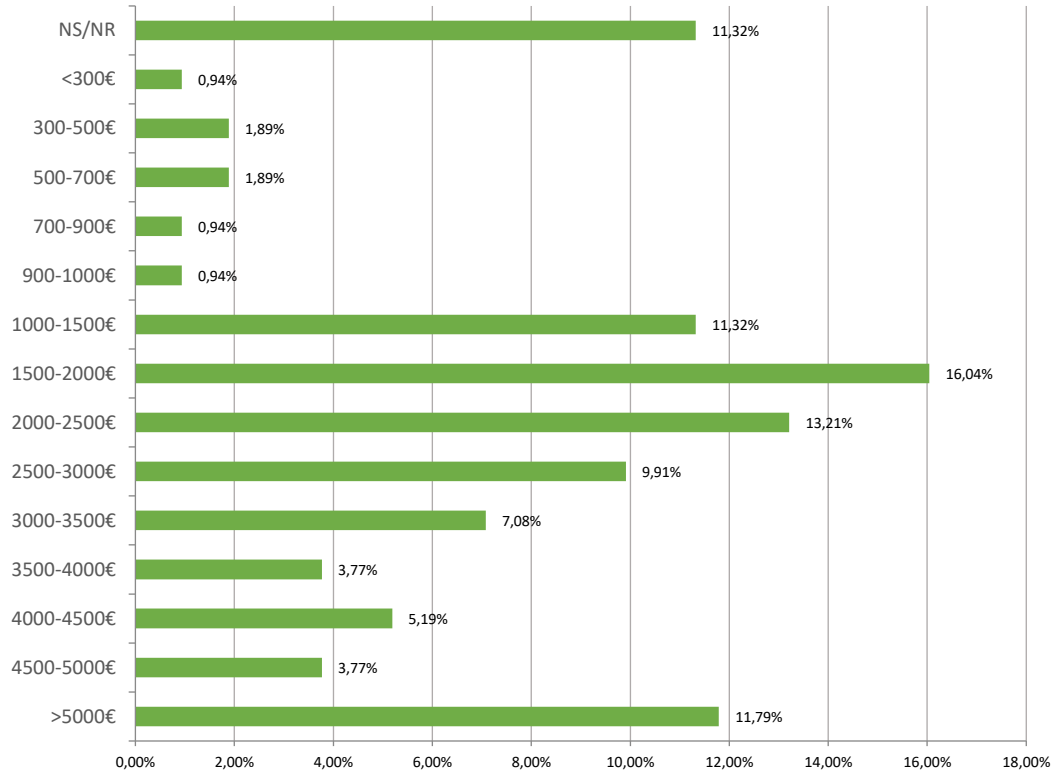



Gráfico n.º 13

Preço do Pacote Turístico com todos os membros da viagem incluídos

212 respostas



# | Satisfação do Turista que Visita os Açores - Caraterização da Viagem

## Gastos Totais de quem não adquiriu Pacote Turístico

466 respostas

### Transporte Aéreo

**38,7%**
Gastaram entre
**700€ e 999€**

**35,9%**
Gastaram mais
de **1000€**

**32,5%**
Gastaram entre
**300€ e 699€**

419 respostas

### Alojamento

**43,8%**
Gastaram entre
**500€ e 899€**

**29,2%**
Gastaram entre
**300€ e 499€**

**15,2%**
Gastaram entre
**900€ e 1000€**

Valor em média para 2 pessoas para uma estada média de 3 dias

Com base nos dados disponíveis, observa-se que **quase 40% dos visitantes gastam entre 700 a 999€ em transporte aéreo**, e que **43,8% gastam entre 500 a 899€ em alojamento.**

# | Satisfação do Turista que Visita os Açores - Caraterização da Viagem

## Gastos Totais de quem não adquiriu Pacote Turístico

459 respostas

### Restauração

**37,7%**
Gastaram entre
**200€ e 499€**

**15,2%**
Gastaram entre
**500€ e 899€**

**14,9%**
Gastaram
**mais de 900€**

486 respostas

### Bares

**47,3%**
Gastaram
**até 100€**

**38,1%**
Gastaram entre
**100€ e 300€**

**14,6%**
Gastaram entre
**301€ e 700€**

Valor em média para 2 pessoas para uma estada média de 3 dias

O gasto dos visitantes em restauração concentrou-se principalmente na faixa de **200€ a 499€ (37,7%)**, enquanto **47,3% dos respondentes gastaram até 100€ em bares.**

# | Satisfação do Turista que Visita os Açores - Caraterização da Viagem

## Gastos Totais de quem não adquiriu Pacote Turístico

370 respostas

*Rent-a-car*

| 45,0% | 30,7% | 22,4% |
|---|---|---|
| Gastaram entre **300€ e 700€** | Gastaram mais de **700€** | Gastaram entre **40€ e 299€** |

301 respostas

Animação

| 48,9% | 39,2% | 14,3% |
|---|---|---|
| Gastaram entre **200€ e 500€** | Gastaram entre **40€ e 199€** | Gastaram **mais de 501€** |

Valor em média para 2 pessoas para uma estada média de 3 dias

**A maioria dos visitantes gastaram entre 300€ e 700€ em *rent-a-car*, indicando a relevância da mesma para a mobilidade nos Açores.**
As atividades de animação atraem um público diversificado, com maior concentração na faixa de gastos entre 200€ e 500€.

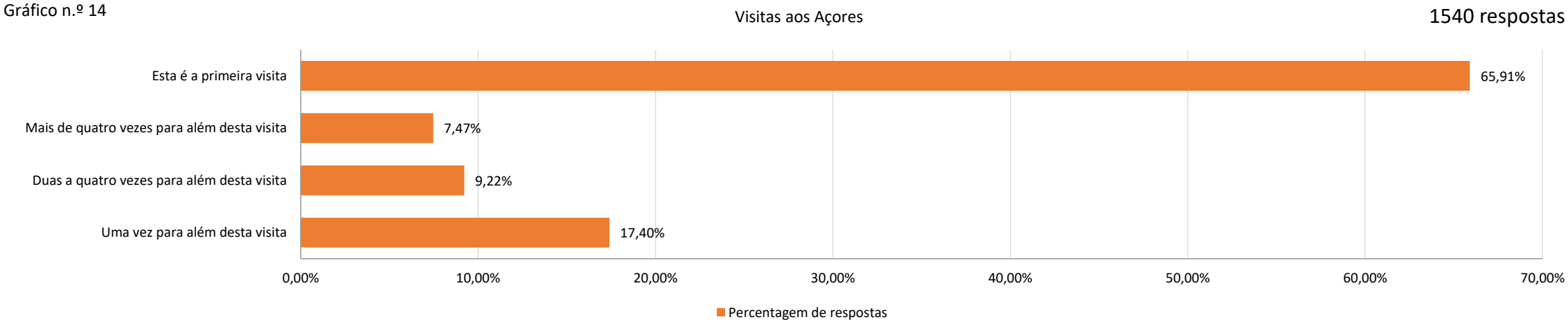
# | Satisfação do Turista que Visita os Açores - Caraterização da Viagem

## Avaliação Económica do Destino Açores em relação à qualidade oferecida e Número de visitas ao destino

1540 respostas

| 1,36% | 9,29% | 76,04% | 12,79% | 0,52% |
|---|---|---|---|---|
| Muito Barato | Barato | Preço Justo | Caro | Muito Caro |

Gráfico n.º 14

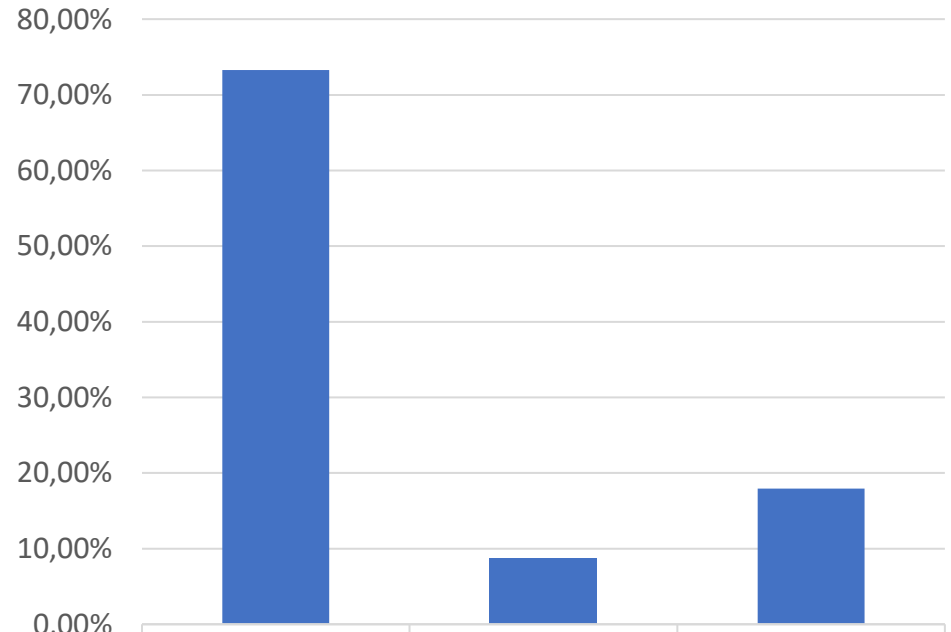


## Intenção de regresso e de recomendar o Destino

Gráfico n.º 15

Intenção de regressar ao destino

1540 respostas

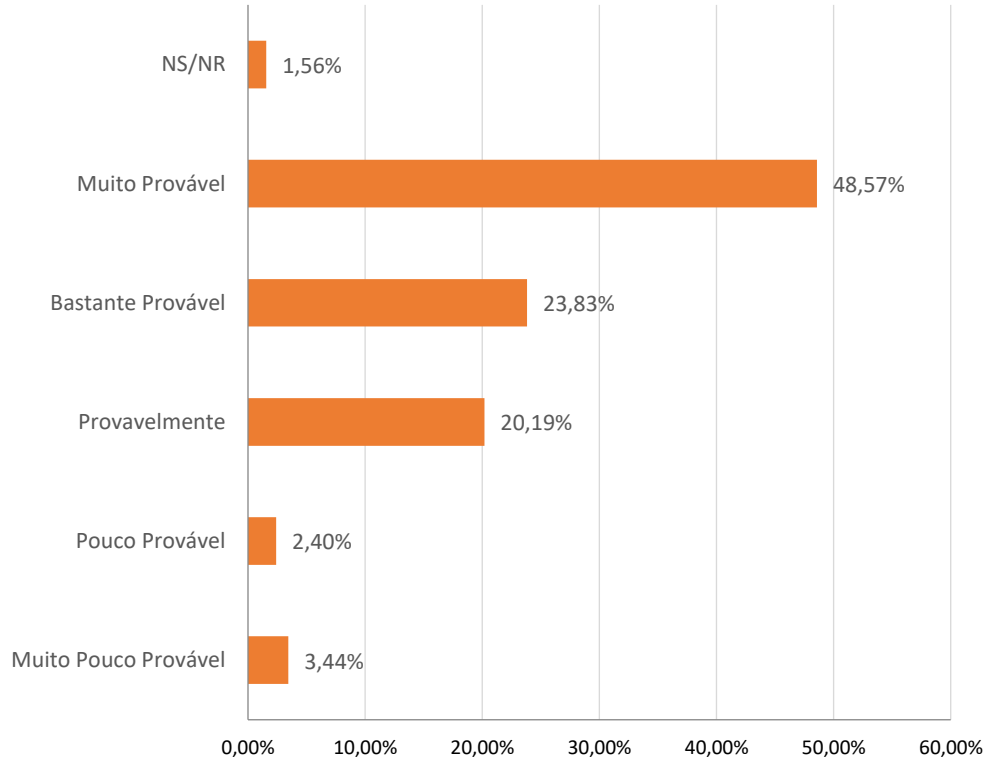



| | Sim | Não | Não sabe/Não responde |
|---|---|---|---|
| Percentagem de respostas | 73,31% | 8,77% | 17,92% |

Gráfico n.º 16

Intenção de recomendar o destino

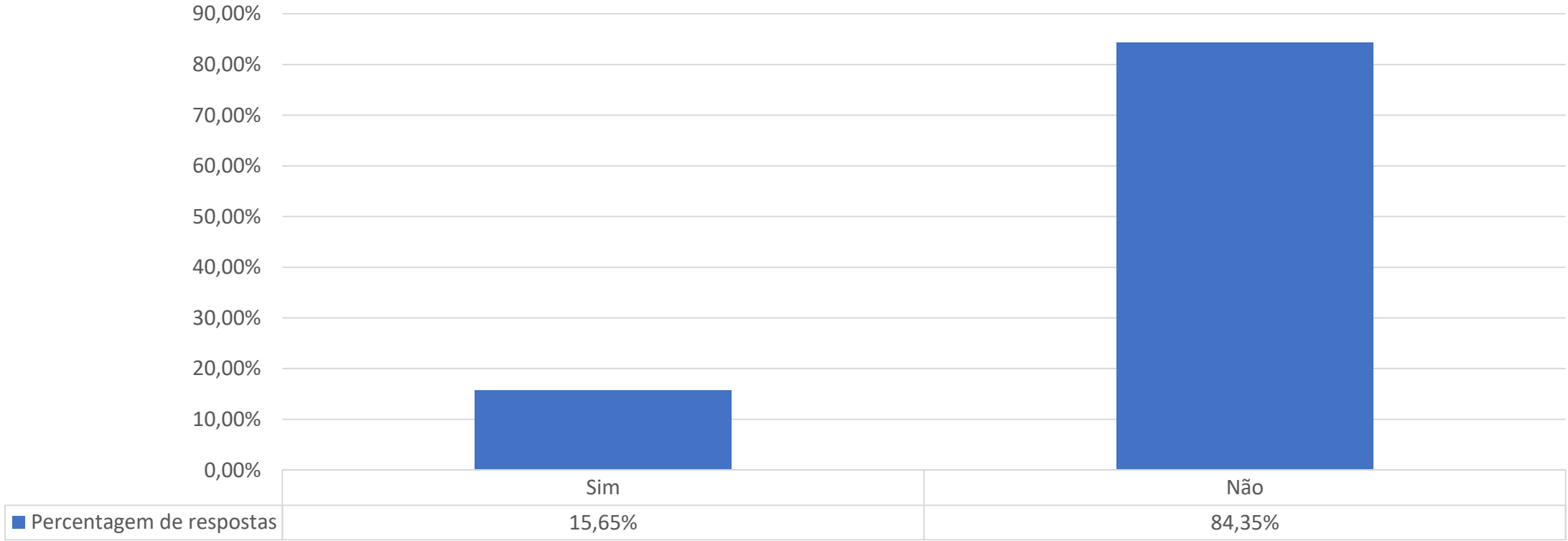
1540 respostas



## Açores: o primeiro arquipélago no mundo com certificação internacional de destino sustentável

Gráfico n.º 17

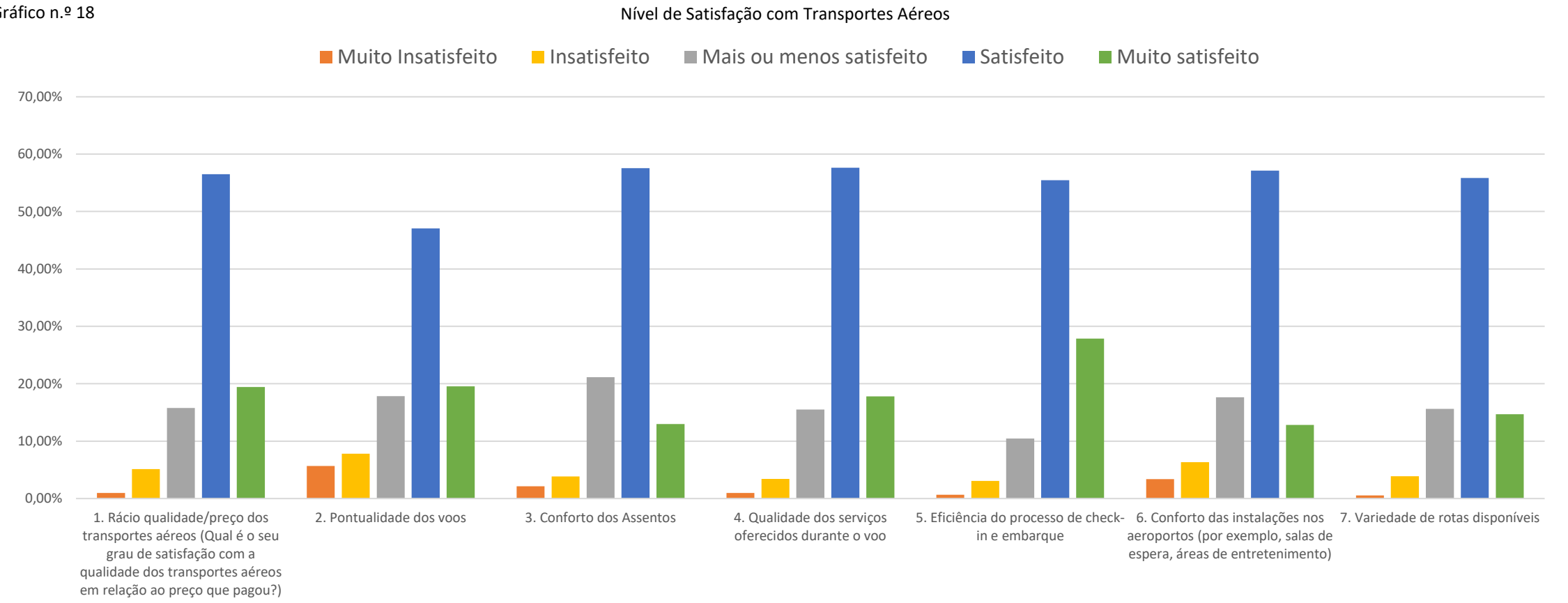
1540 respostas



# | Satisfação do Turista que Visita os Açores – Satisfação com o Destino

## Nível de satisfação com Transportes Aéreos

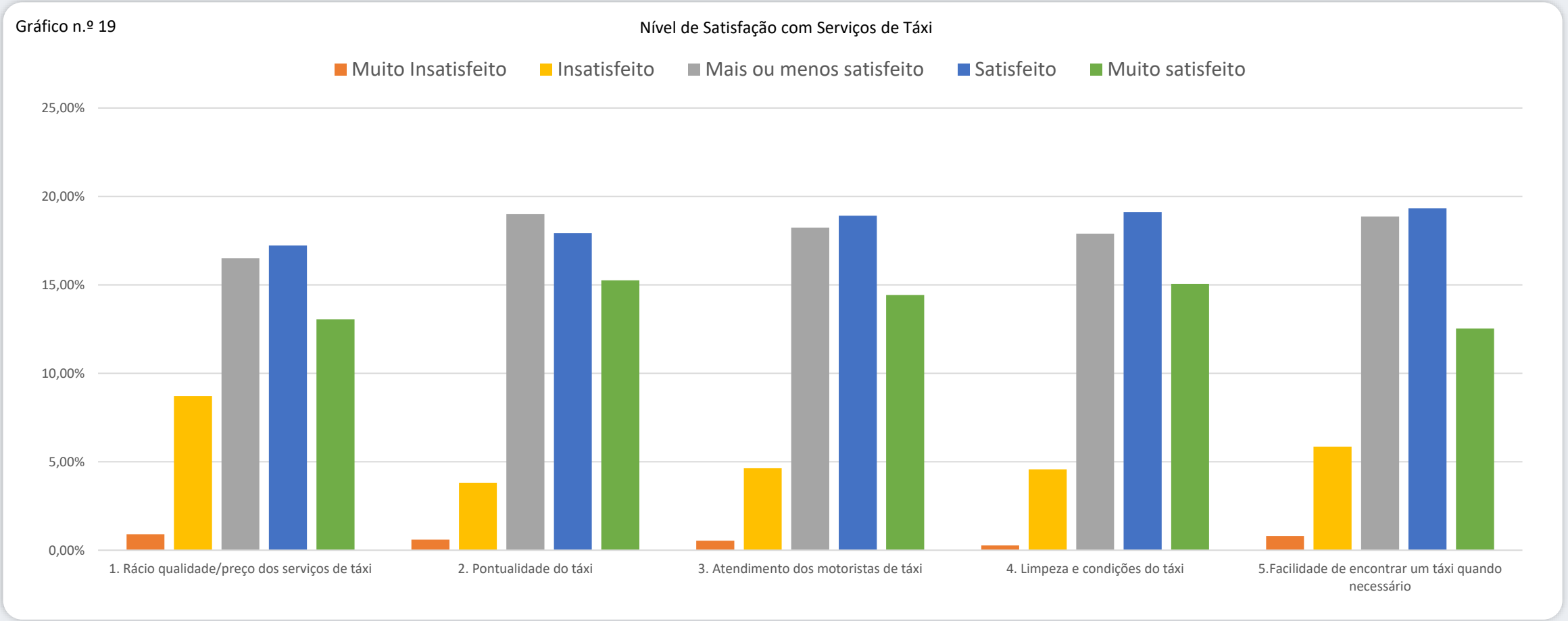
Gráfico n.º 18



# | Satisfação do Turista que Visita os Açores – Satisfação com o Destino

## Nível de satisfação com Serviços de Táxi

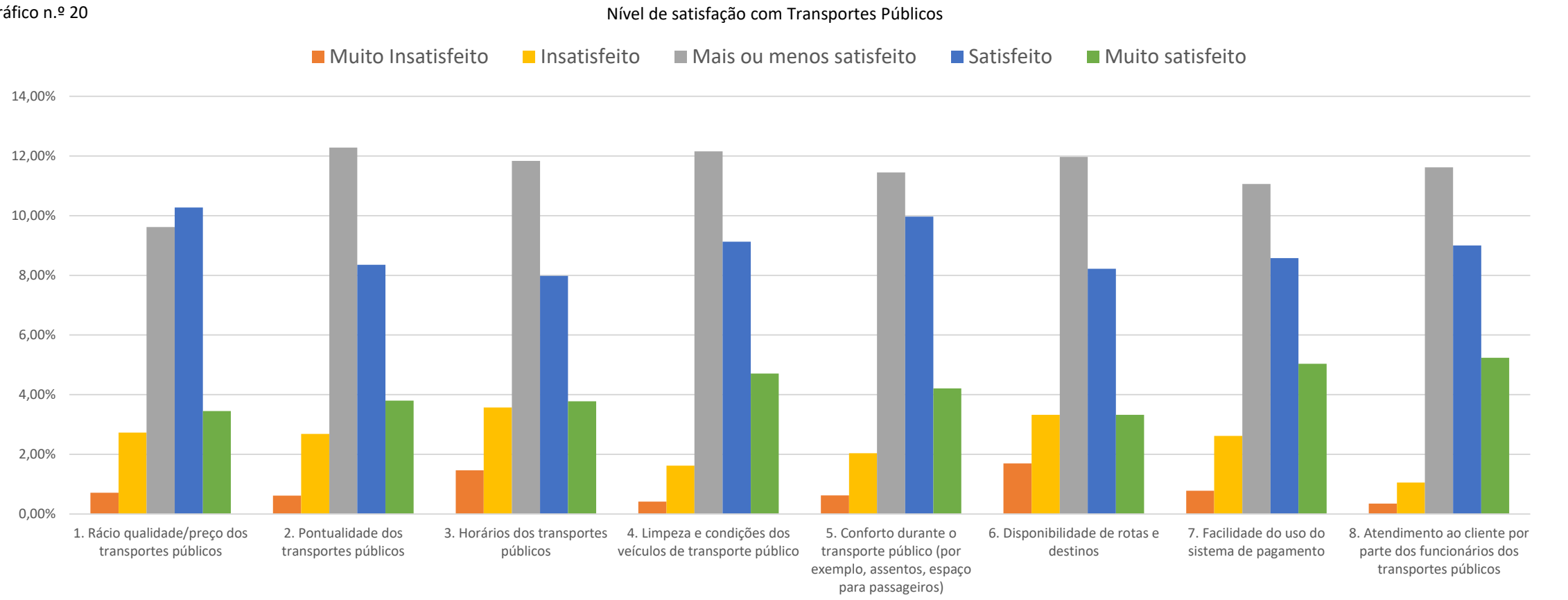
Gráfico n.º 19



# | Satisfação do Turista que Visita os Açores – Satisfação com o Destino

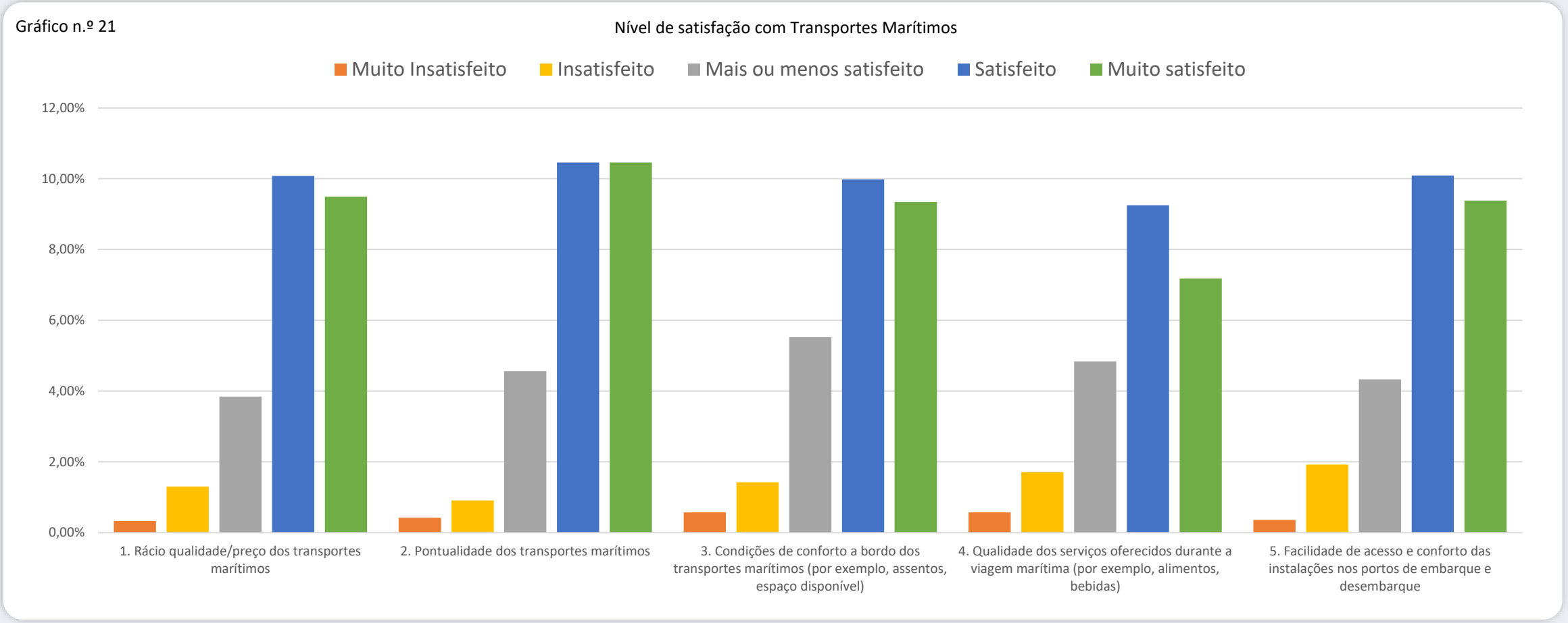
## Nível de satisfação com Transportes Públicos

Gráfico n.º 20



## Nível de satisfação com Transportes Marítimos

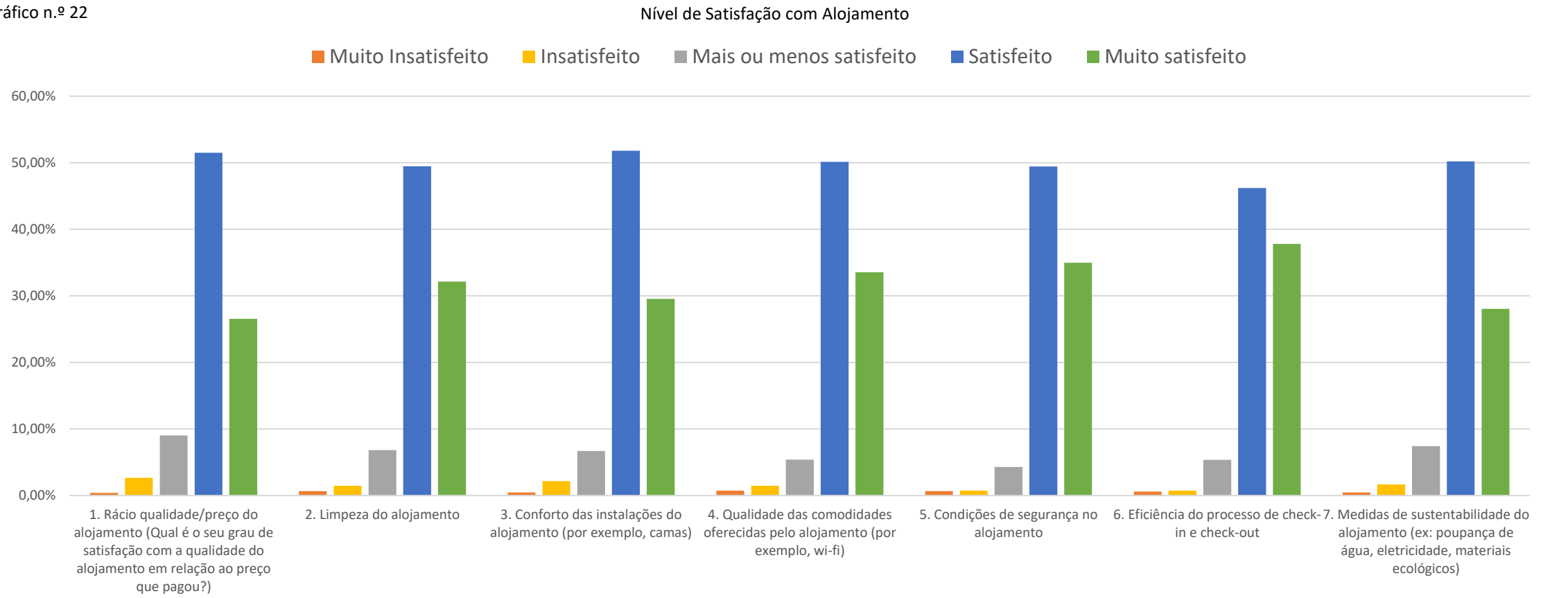
Gráfico n.º 21



# | Satisfação do Turista que Visita os Açores – Satisfação com o Destino

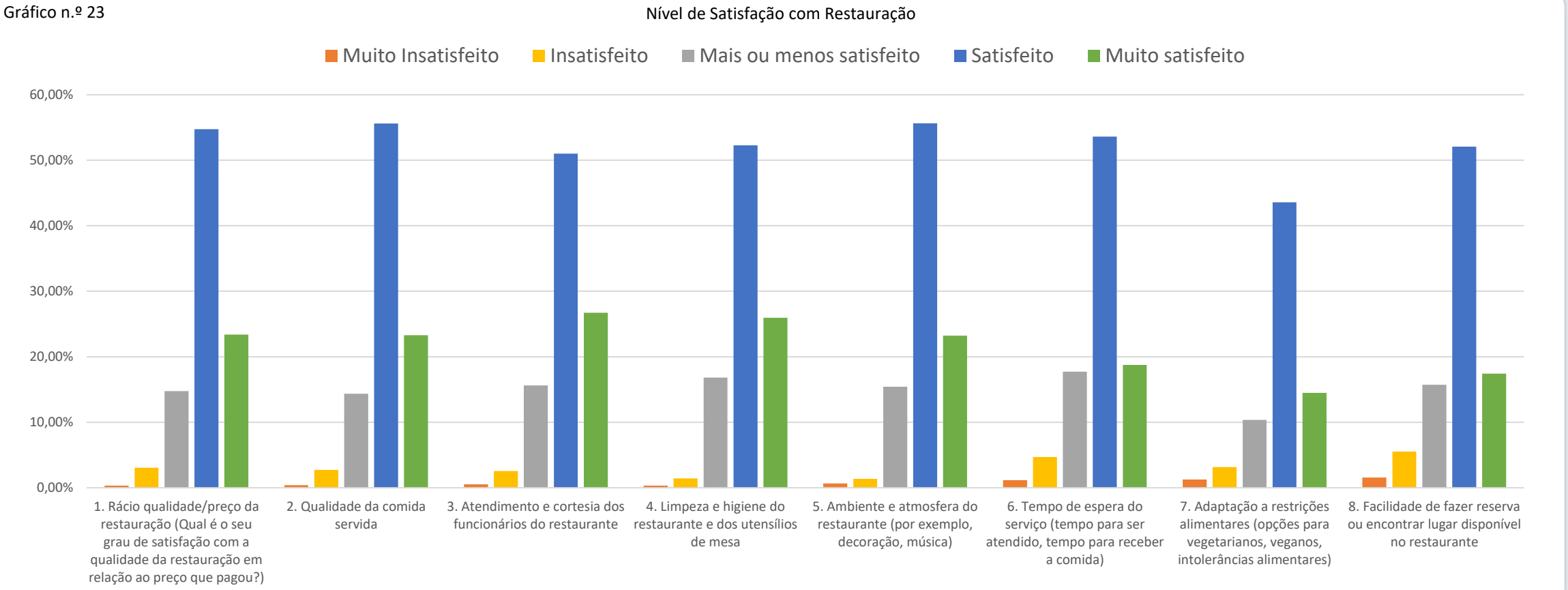
## Nível de satisfação com Alojamento

Gráfico n.º 22



## Nível de satisfação com Restauração

Gráfico n.º 23



# | Satisfação do Turista que Visita os Açores – Satisfação com o Destino

## Nível de satisfação com Atributos do Destino

1540 respostas

| | | | |
|---|---|---|---|
| 84,8% | Práticas Sustentáveis | 88,0% | Hospitalidade |
| 93,1% | Clima | 91,0% | Limpeza em Geral |
| 96,4% | Recursos Naturais e Paisagem | 91,2% | Qualidade das águas do mar |
| 92,6% | Segurança | 92,2% | Qualidade ambiental |

# | Satisfação do Turista que Visita os Açores – Satisfação com o Destino

## Nível de satisfação com Atributos do Destino

1540 respostas

| | | | |
|---|---|---|---|
| 85,3% | Oferta Cultural | 86,4% | Gastronomia |
| 90,2% | Singularidade do Destino | 92,8% | Tranquilidade |
| 92,6% | Localização Geográfica | 92,5% | Férias Ativas na Natureza |
| 87,6% | Conhecimento de línguas estrangeiras pela população | 87,3% | Gestão do Destino |

# | Satisfação do Turista que Visita os Açores – Satisfação com o Destino

## Nível de satisfação com Atividades de Animação realizadas no Destino

### Produto Prioritário - PEMTA

93,8%*

**Natureza - Terra**

- Passeios pedestres
- Trail running
- Geoturismo
- Stand Up Paddle (lagoas)
- Canyoning
- Parapente
- Canoagem/Kayaking
- Tours de bicicleta
- Passeios equestres
- Observação de aves

### Produto Prioritário - PEMTA

91,6%*

**Natureza - Mar**

- Vela
- Mergulho
- Pesca Turismo
- Surf e Bodyboard
- Observação de cetáceos

### Produto Complementar - PEMTA

92,7%*

**Cultura**

- Visitas ao património cultural
- Festas Religiosas
- Eventos Culturais
- Festivais musicais

* Nível de satisfação para uma média de 526 respostas

# | Satisfação do Turista que Visita os Açores – Satisfação com o Destino

## Nível de satisfação com Atividades de Animação realizadas no Destino

**Produto Complementar - PEMTA**

91,9%*

**Gastronomia e Vinhos**

- Provas gastronómicas e vínicas

**Produto Complementar - PEMTA**

89,7%*

***Wellbeing***

- Atividades de *Wellbeing*
- Complexos Termais
- Piscinas de águas termais exteriores de água salgada e doce

**Golfe, eventos desportivos gerais e animação noturna**

90,9%*

**Outras atividades de lazer e desportivas**

- Animação Noturna (casinos, bares, restaurantes, discotecas, etc.)
- Golfe
- Eventos desportivos no geral

* Nível de satisfação para uma média de 526 respostas

# | Satisfação do Turista que Visita os Açores – Satisfação com o Destino

## Satisfação com a Experiência Global do Destino

1540 respostas

| | | | |
|---|---|---|---|
| 92,5% | Atividades e serviços disponíveis ao visitante<br>4,1% não respondeu/não soube responder | 69,8% | Destino inclusivo/Acessível para todos<br>22,3% não respondeu/não soube responder |
| 90,6% | Disponibilidade de informação sobre o destino<br>4,3% não respondeu/não soube responder | 57,0% | Destino para turistas seniores<br>28% não respondeu/não soube responder |
| 85,4% | Qualidade das infraestruturas públicas<br>6,9% não respondeu/não soube responder | 92,6% | O destino Açores correspondeu às expectativas<br>4,5% não respondeu/não soube responder |
| 52% | Assistência médica no destino<br>41,8% não respondeu/não soube responder | 94,1% | Destino em geral<br>3,4% não respondeu/não soube responder |

# | Satisfação do Turista que Visita os Açores – Satisfação com o Destino

## Aspetos a melhorar no destino Açores

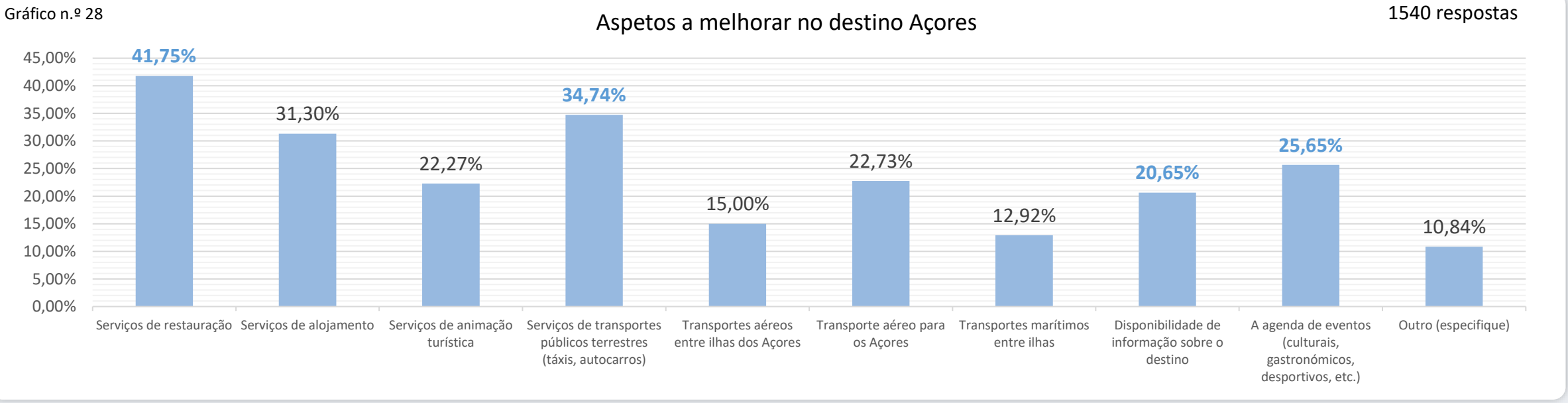
1540 respostas

**01. Serviços de Restauração**
**643** respostas (**41,75%** das respostas totais)

**02. Serviços de transportes públicos terrestres (táxis, autocarros)**
**535** respostas (**34,74%** das respostas totais)

**03. Serviços de alojamento**
**482** respostas (**31,30%** das respostas totais)

Gráfico n.º 28



# | Satisfação do Turista que Visita os Açores – Satisfação com o Destino

## Aspetos a melhorar no destino Açores: comentários

114 respostas

- Educar as pessoas para não deitarem lixo e pontas de cigarro no chão. As zonas turísticas são mantidas limpas, mas as zonas locais não
- Qualidade das casas de banho nos restaurantes públicos. Melhor sustentabilidade e medidas de poupança de energia
- Disponibilidade de comida vegetariana e vegana
- Acessibilidade para os carros de bebé
- A hora do jantar foi difícil, muito tempo de espera para entrar no restaurante. E o aeroporto precisa de mais casas de banho
- Mais possibilidades de pagar com cartão de crédito
- Mais opções vegetarianas e eventos culturais
- Tempos de espera nos restaurantes
- Infraestruturas rodoviárias existentes, disponibilidade de gastronomia e restaurantes, oferta de alojamento de luxo
- Saturação de navios de cruzeiro
- Mais segurança
- Estradas
- Aeroporto sem capacidade para oferecer serviços de restauração com qualidade. Existe muita falta de Recursos Humanos
- Partimos de Boston, onde o nosso voo atrasou-se mais de 2 horas para Ponta Delgada. Por isso, perdemos o nosso voo de ligação para a Horta. Ficamos sentados no chão do aeroporto, como outras pessoas que perderam o voo. O aeroporto devia ter mais lugares nas salas de embarque.
- Spas ao ar livre
- Passeios mais largos

# | Satisfação do Turista que Visita os Açores – Satisfação com o Destino

## Aspetos a melhorar no destino Açores: comentários

114 respostas

- Um calendário dos eventos culturais seria útil. Como turistas não temos conhecimento das festas que estão a acontecer nas ilhas que estamos a visitar.
- Estradas com falta de estacionamento em muitos locais. Sinalização das estradas a bloquear
- Hospitalidade da população
- Mais casas de banho para que haja menos papel higiénico nos trilhos
- Mais disponibilidade de reservas online
- Mais disponibilidade de acesso a termas sem reserva prévia online
- Saturação de navios de cruzeiro. No dia em que cheguei, chegou mais um cruzeiro. Isto foi uma desilusão em Ponta Delgada.
- O aeroporto precisa de mais lugares sentados, uma melhor área lounge com mais oferta de opções de restauração. Para além disso, as acomodações não têm ar condicionado
- Transporte Público
- Vida Noturna
- Melhorar as direções para os locais
- Mais sítios para comer
- Mais serviços de restauração e de aluguer de automóveis
- Mais transporte entre ilhas
- Mais alojamento em Ponta Delgada
- Menos mendigos a pedir dinheiro.
- Mais sinais de trânsito em inglês
- Melhor sinalização em inglês para atrações
- Mais limpo, muito lixo.
- Mais restaurantes na zona norte da ilha
- Atividades para crianças
- WC públicos
- Os voos são muito atrasados

# | Satisfação do Turista que Visita os Açores – Satisfação com o Destino

## Comentários acerca do destino Açores

Eu amei estar aqui, uma ilha cheia de natureza!

O sítio mais bonito que visitei. Gente muito amável.

Esta foi uma paragem rápida para nós a caminho da Madeira, mas já sei que voltaremos em breve para visitar os Açores. Até a aterragem do avião nos proporcionou belas paisagens!

É uma ilha muito bonita e acolhedora. Divertimo-nos muito.

Tivemos dificuldade em encontrar restaurantes.

Adorei esta viagem, por favor mantenham os aspetos naturais da ilha

Adorei esta viagem! Por favor mantenham o aspeto natural desta ilha tanto quanto possível! Obrigado.

Escolhemos os Açores devido à dedicação à sustentabilidade e ao facto de ser anunciado como uma viagem relaxante e com menos pessoas. Adorámos a viagem e vamos recomendá-la aos nossos amigos e familiares.

Ilhas lindas, mas controlar a evolução turística para não criar uma nova Madeira ou Gran Canária.

Recomendado para uma visita tranquila em contacto com a natureza.

A viagem foi muito boa, a ilha muito limpa e muito bonita em geral. A única objeção: hoje no regresso ao aeroporto, confundi-me no parque de estacionamento, e para entrar e sair por apenas 1 minuto, tive de pagar 4,50€.

Precisam de expandir o aeroporto.

# | Satisfação do Turista que Visita os Açores

## Conclusões do Inquérito

1. **Perfil dos Visitantes:**
   - **Residência:** 82,27% estrangeiros; **Principais mercados emissores:** EUA (21,23%), Espanha (20,84%) e Alemanha (20,71%);
   - **Idade:** Maioria entre 25-44 anos (59,8%);
   - **Género:** 56,95% feminino e 43,05% masculino;

2. **Motivações de Viagem:** Recomendação de Amigos e Familiares, Internet e Experiência de Visita Anterior;
3. **Gastos e Consumo:**
   - Transporte aéreo concentra a maior parte dos gastos (>35% acima de 1.000€).
   - 37,7% dos inquiridos gastaram entre 200€ e 499€ em restauração.

4. **Satisfação Global:**
   - Transporte aéreo: em média, 73,2% dos inquiridos demonstraram-se satisfeitos/muito satisfeitos com as dimensões apresentadas (preço, pontualidade, etc.);
   - Alojamento: em média, 81,6% dos inquiridos demonstraram-se satisfeitos/muito satisfeitos com as dimensões apresentadas;
   - Restauração: em média, 73,4% dos inquiridos demonstraram-se satisfeitos/muito satisfeitos com as dimensões apresentadas;
   - Atributos do destino: destacam-se os maiores níveis de satisfação com os Recursos Naturais e Paisagens;
   - Atividades de Animação realizadas no Destino: destacam-se os maiores níveis de satisfação com Passeios Pedestres e Visitas ao Património Cultural.

5. **Aspetos a Melhorar:**
   - Transportes públicos; oferta de eventos; restauração; sinalização turística em infraestruturas rodoviárias; e infraestrutura em aeroportos.

6. **Intenção de Regresso:** Cerca de 73,3% dos visitantes demonstraram interesse em regressar ao destino.

OBSERVATÓRIO do TURISMO
dos Açores

## Contatos


Avenida Infante D. Henrique, nº 71
Solmar Avenida Center – Esc. 101
9504 - 529 Ponta Delgada

geral@otacores.com

facebook.com/OTA.Azores

otacores.com

296 287 237



Este documento é da exclusiva propriedade do Observatório do Turismo Sustentável dos Açores – Região Autónoma dos Açores.

Nenhuma parte deste documento pode ser reproduzida, distribuída, exibida, armazenada ou transmitida em qualquer forma ou por qualquer meio sem a devida menção à fonte.

Para a realização de citações e menção da fonte, deverá utilizar-se uma notação que identifique o Observatório do Turismo Sustentável dos Açores e o endereço Web dos conteúdos específicos consultados, com indicação das datas de consulta e de atualização dos mesmos conteúdos.