OBSERVATÓRIO do TURISMO dos Açores

Resultados do Inquérito à

Satisfação do Turista que Visita os Açores

Época Alta 2025

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 OTSA 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 dos Açores 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 OTSA 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**.

| 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

443 587, de acordo com o número de hóspedes na hotelaria tradicional registados na época alta de 2024 nas ilhas de São Miguel, Terceira e Faial.

02.
Amostra

616 inquéritos válidos

03.
Período de Auscultação

Época Alta 2025

04.
Meio de Implementação

Questionários presenciais

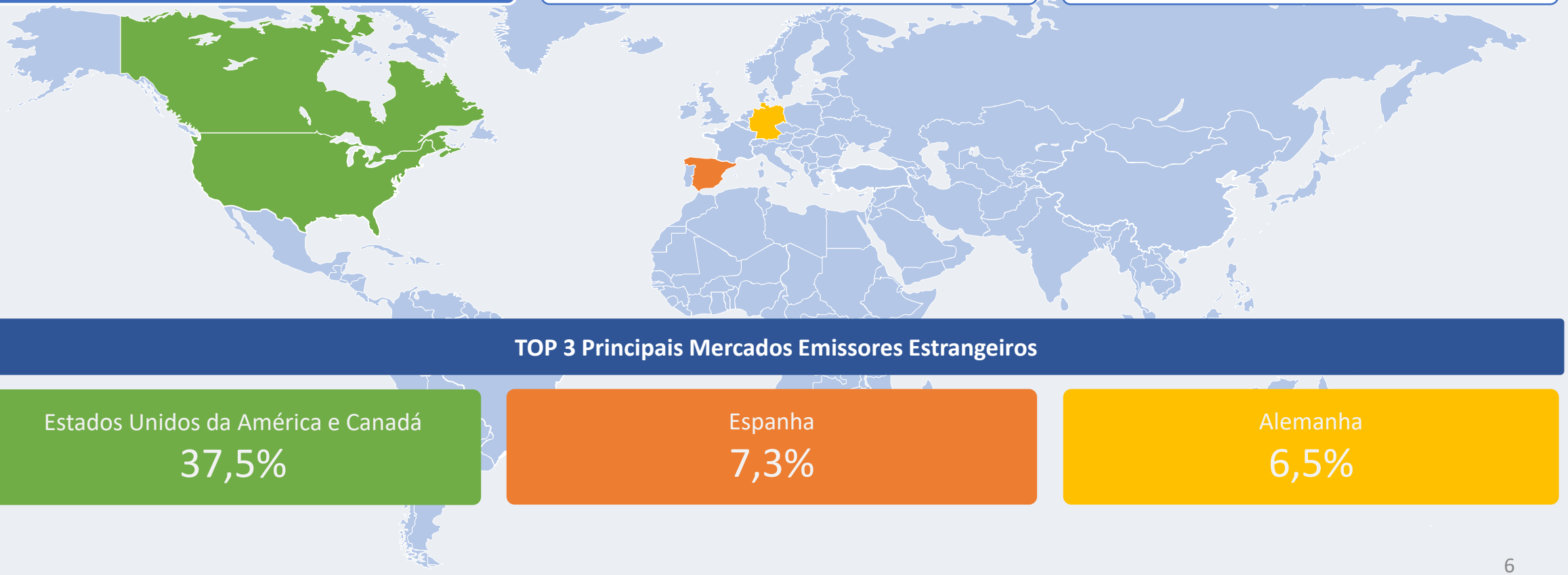
| Satisfação do Turista que Visita os Açores – Caraterização do Visitante

Residência

Total Respostas
614

Residência em Portugal
197 (32,1% da amostra)

Residência no Estrangeiro
421 67,9% da amostra)



TOP 3 Principais Mercados Emissores Estrangeiros

Estados Unidos da América e Canadá
37,5%

Espanha
7,3%

Alemanha
6,5%

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

Género, Idade e Estado Civil

Total Respostas	Género Feminino	Género Masculino
616	51,9%	48,1%

Gráfico n.º 1

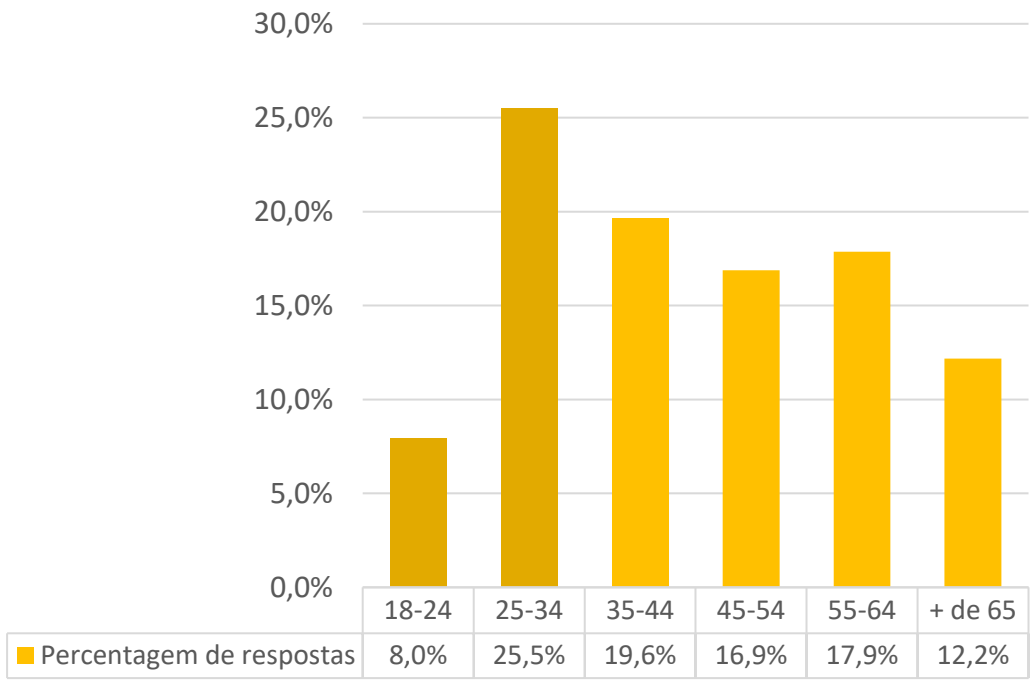
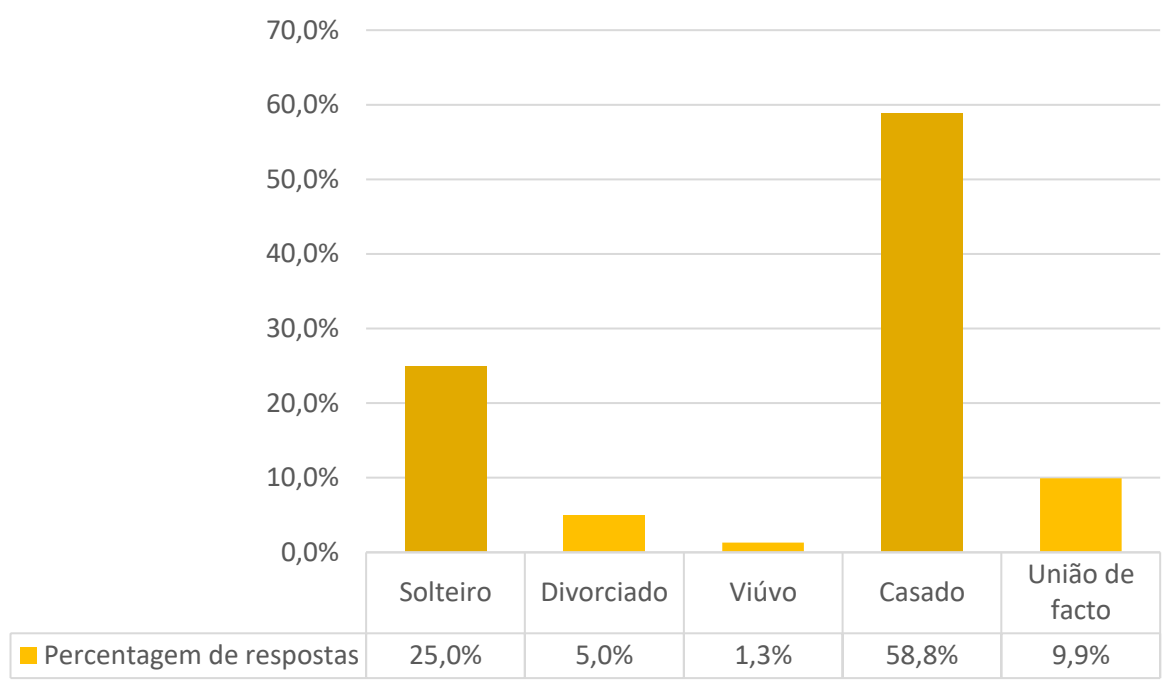


Gráfico n.º 2



Situação Profissional e Habilitações Literárias

Gráfico n.º 3

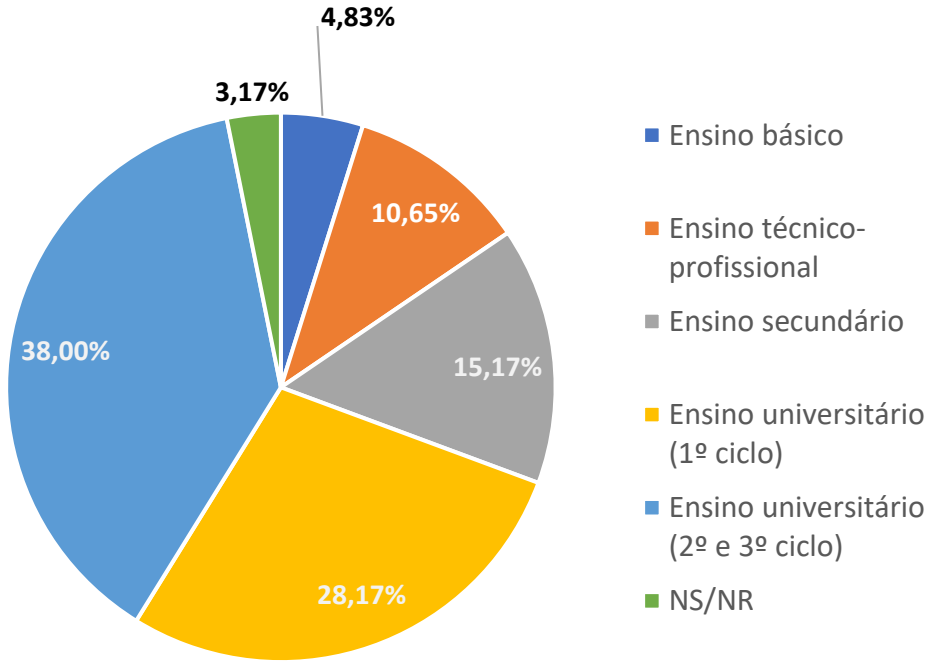
485 respostas

Profissões

Gráfico n.º 4

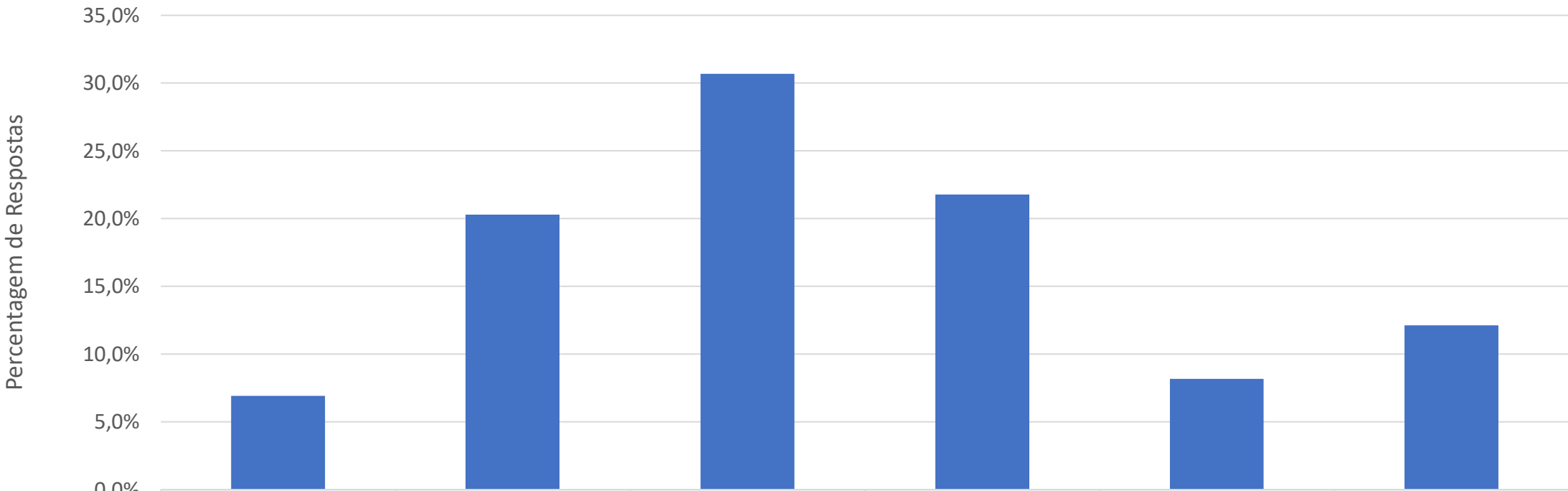
603 respostas

Habilitações Literárias



Escalão de Rendimento Líquido Mensal do Agregado Familiar

Gráfico n.º 5



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

Motivação de Viagem aos Açores

612 respostas

Beleza natural e paisagens únicas	1	79,6%
Experiências na natureza (trilhos, lagoas, etc.)	2	52,9%
Clima e ambiente tranquilo	3	37,4%
Destino insular		25,0%
Interesse na cultura, história e tradições locais		22,1%
Interesse por fotografia e paisagens inspiradoras		17,7%
Amigos ou familiares residentes nos Açores		15,7%
Destino sustentável		12,6%
Promoções e preços competitivos		9,0%

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

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

Gráfico n.º 6

Companhia de Transporte Aéreo

615 respostas

TOP 3

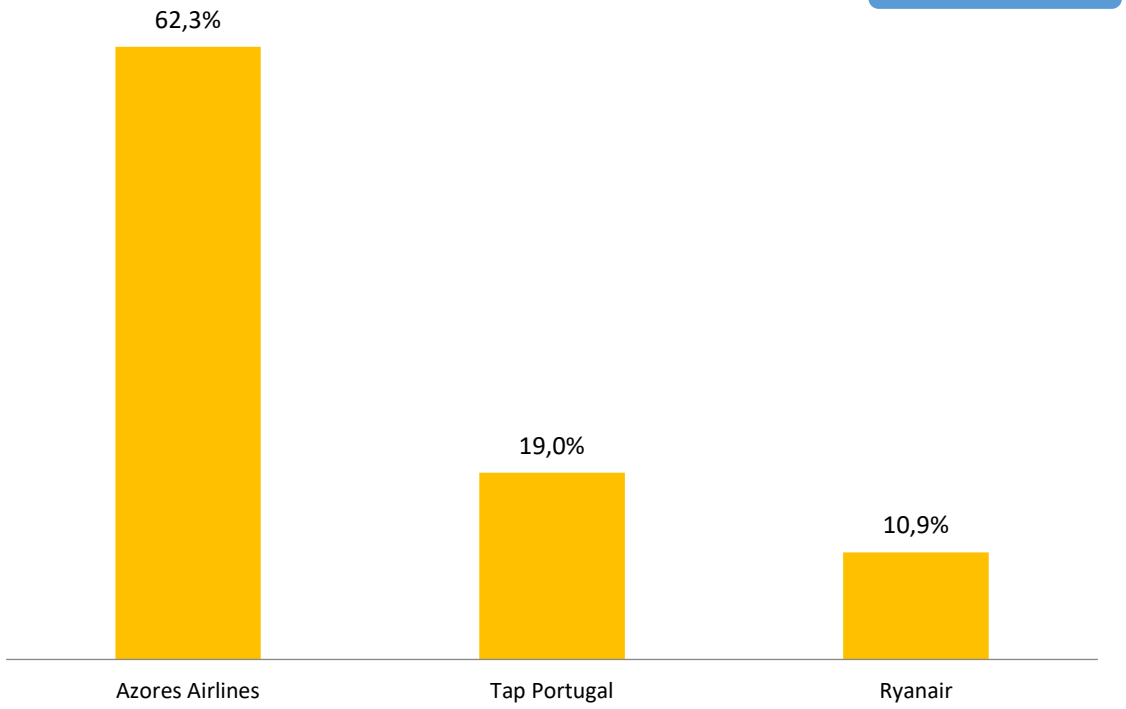
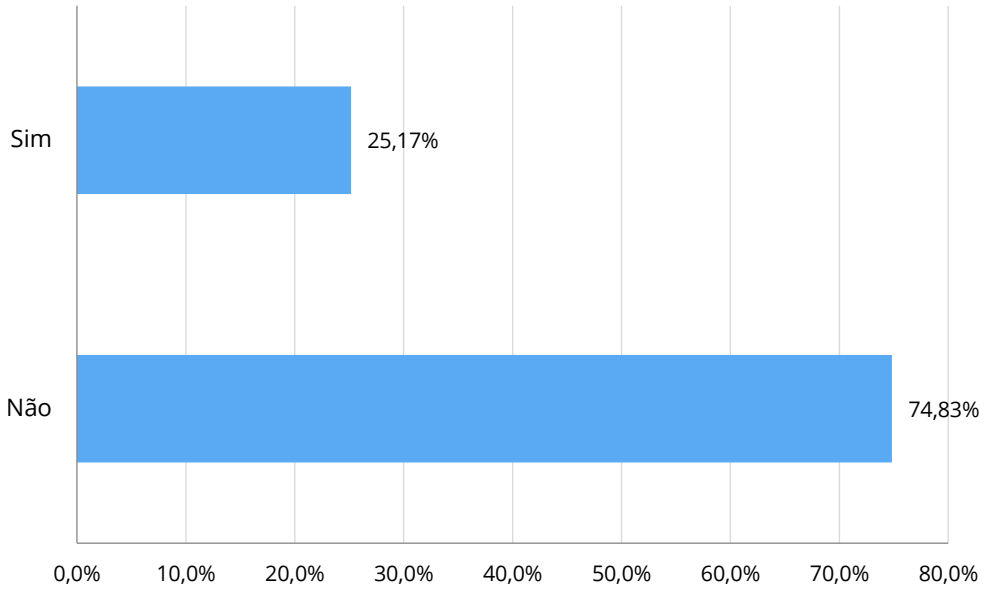


Gráfico n.º 7

Combinação com outro destino

604 respostas



Se sim, que outro destino?

Lisboa, Porto, Barcelona, Madeira

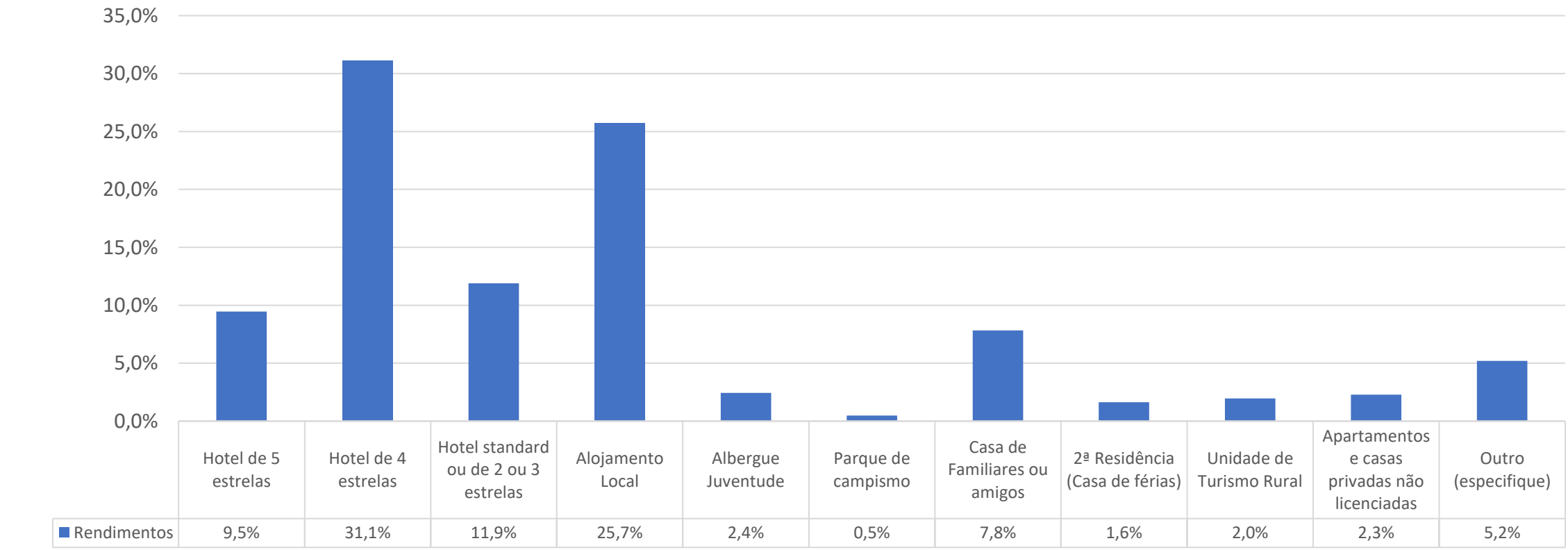
| Satisfação do Turista que Visita os Açores - Caraterização da Viagem

Principais Tipologias de Alojamento e Estada Média

Estada Média: 8 noites (Moda = 4)

Gráfico n.º 8

614 respostas

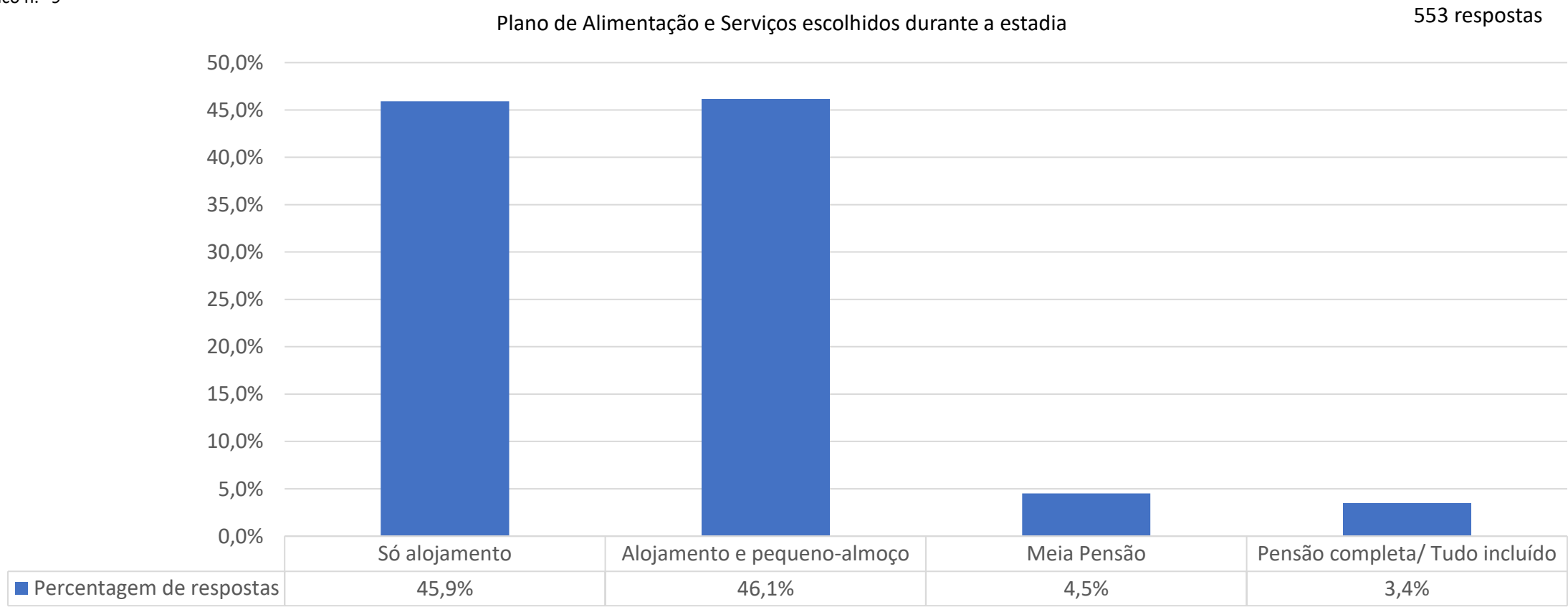


	Hotel de 5 estrelas	Hotel de 4 estrelas	Hotel standard ou de 2 ou 3 estrelas	Alojamento Local	Albergue Juventude	Parque de campismo	Casa de Familiares ou amigos	2ª Residência (Casa de férias)	Unidade de Turismo Rural	Apartamentos e casas privadas não licenciadas	Outro (especifique)
Rendimentos	9,5%	31,1%	11,9%	25,7%	2,4%	0,5%	7,8%	1,6%	2,0%	2,3%	5,2%

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

Regime da Viagem

Gráfico n.º 9



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

Acompanhantes na Viagem

Gráfico n.º 10

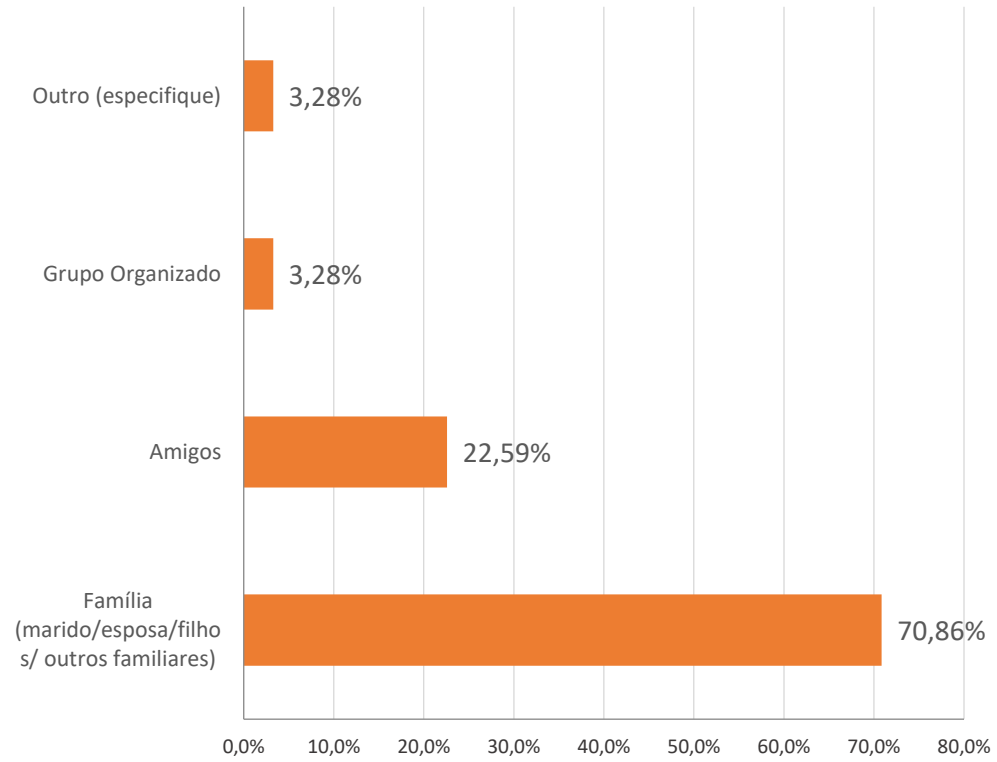
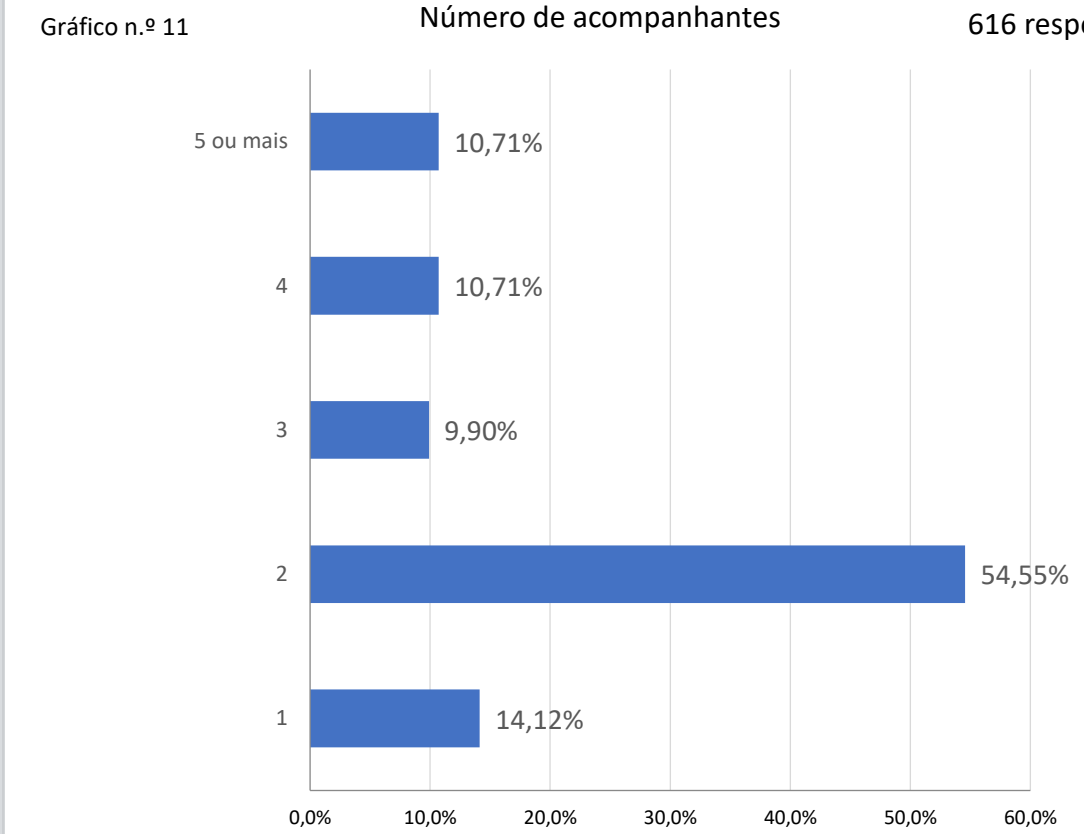


Gráfico n.º 11



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

Pacote Turístico

Aquisição de Pacote Turístico

Sim
25,2%

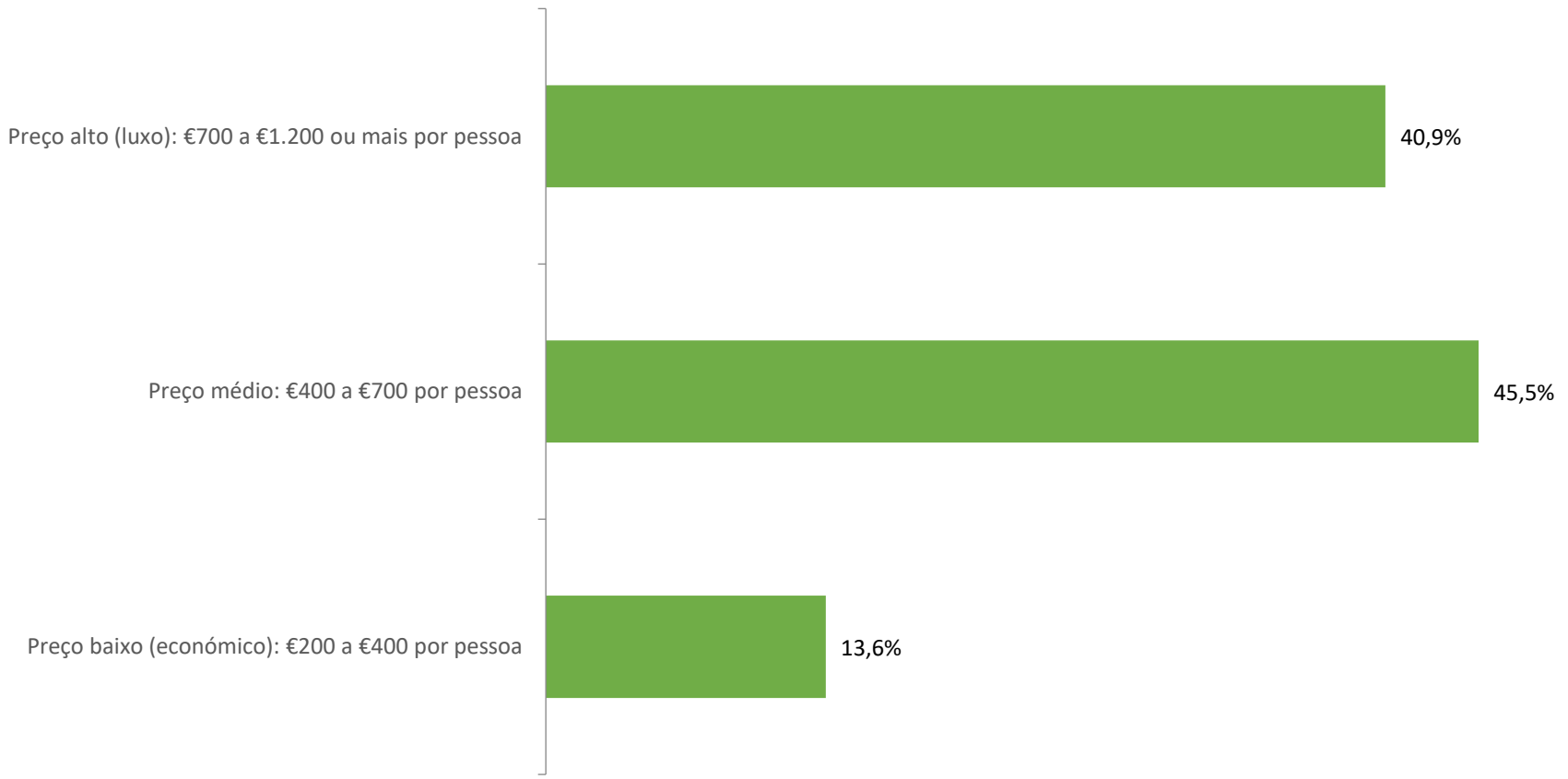
Não
74,8%

612 respostas

Gráfico n.º 12

Preço do Pacote Turístico com todos os membros da viagem incluídos

154 respostas



Gastos Totais de quem não adquiriu Pacote Turístico

562 respostas

Transporte Aéreo

21,0%	20,1%	28,7%
Gastaram **mais de 500€**	Gastaram entre **301 a 499€**	Gastaram **entre 101€ a 300€**

554 respostas

Alojamento

36,1%	26,7%	9,4%
Gastaram **até 100€**	Gastaram entre **101€ a 300€**	Gastaram entre **391€ a 500€**

Valor por pessoa e por noite

Com base nos dados disponíveis, observa-se que **cerca de 40% dos visitantes gastaram mais de 300€ em transporte aéreo**, e que **36,0% gastam até 100€ em alojamento por pessoa.**

Gastos Totais de quem não adquiriu Pacote Turístico

573 respostas

Restauração

52,9%	25,6%	9,65%
Gastaram **menos de 50€**	Gastaram entre **51€ a 100€**	Gastaram **mais de 101€**

573 respostas

Atividades e excursões

30,4%	26,5%	2,2%
Gastaram **menos de 50€**	Gastaram entre **51€ a 300€**	Gastaram **mais de 300€**

Valor por pessoa e por dia

O gasto dos visitantes em restauração concentrou-se principalmente no valor de 50**€ por pessoa e por dia (52,9%)**, enquanto **30,4% dos respondentes gastaram menos de 50€ em atividades e excursões.**

Gastos Totais de quem não adquiriu Pacote Turístico

573 respostas

Rent-a-car

37%	31,6%	4,6%
Gastaram entre **51€ a 300€**	Gastaram **menos de 50€**	Gastaram **mais de 301€**

573 respostas

Compras e souvenirs

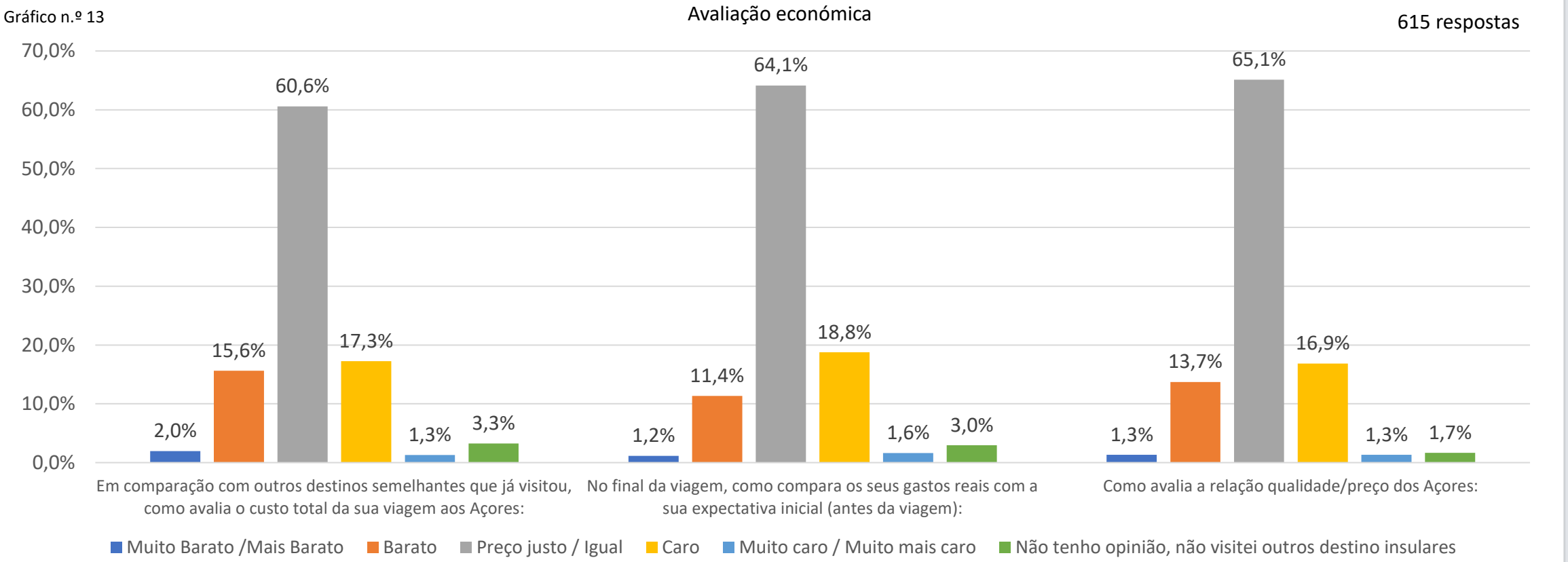
37,9%	20,9%	15,7%
Gastaram **menos de 50€**	Gastaram **entre 51€ a 100€**	Gastaram **entre 101 a 300€**

Por dia

A maioria dos visitantes gastaram até 300€ em *rent-a-car* por dia, indicando a relevância da mesma para a mobilidade nos Açores.
As compras e souvenirs está na faixa de gastos até aos 100€

Avaliação Económica do Destino Açores

Gráfico n.º 13



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

Excesso de turistas e Satisfação Geral com o turismo

Gráfico n.º 14

614 respostas

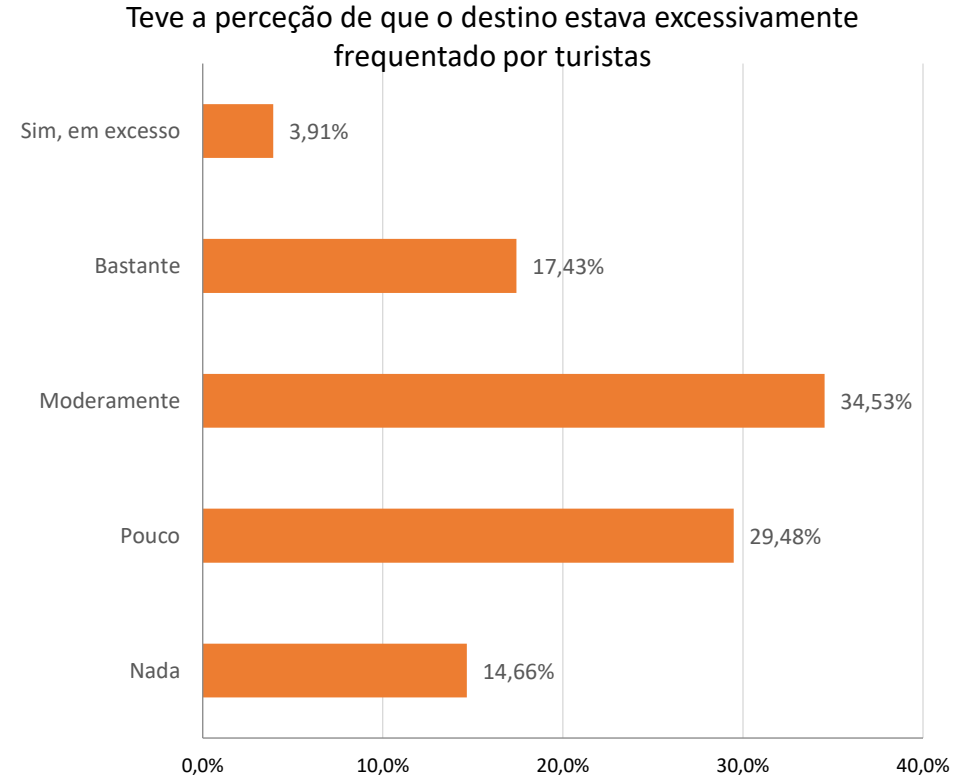
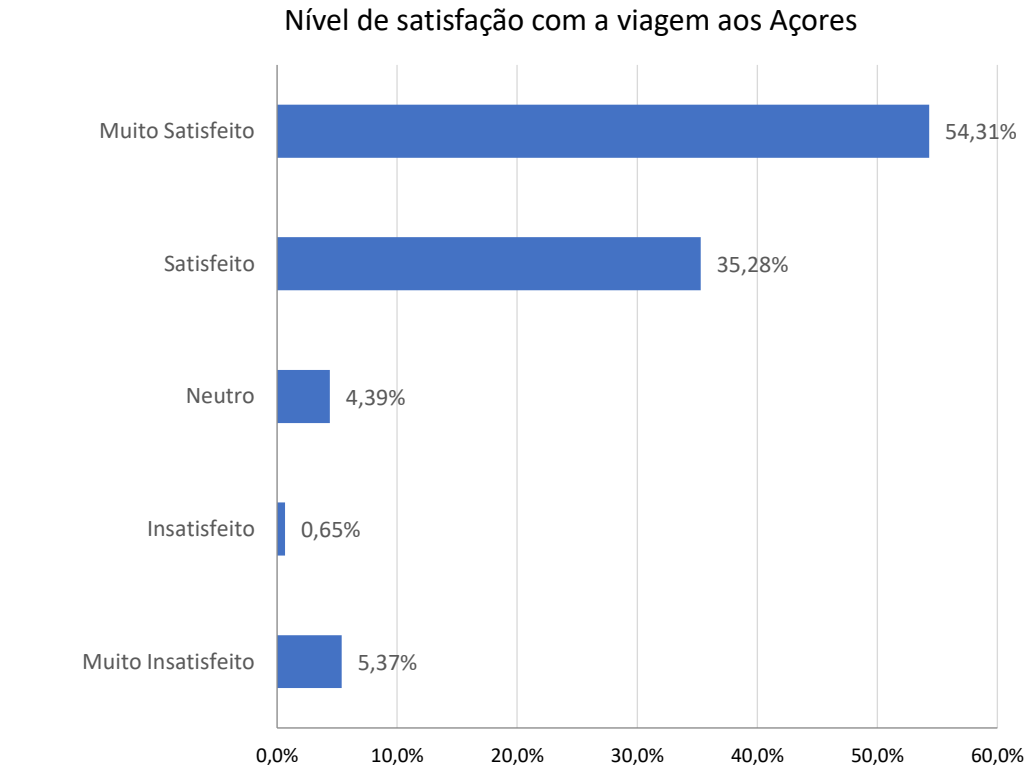


Gráfico n.º 15

615 respostas



Número de visitas ao destino e intenção de regressar

Gráfico n.º 16

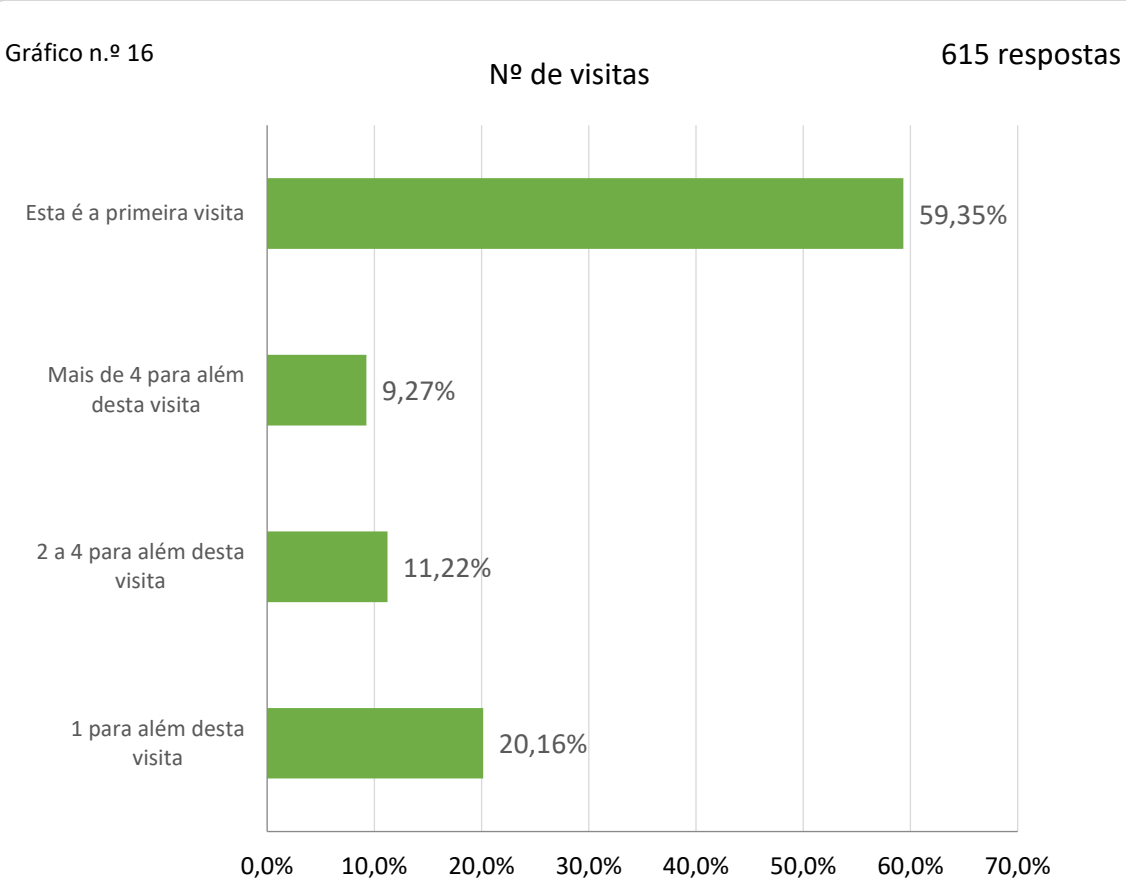
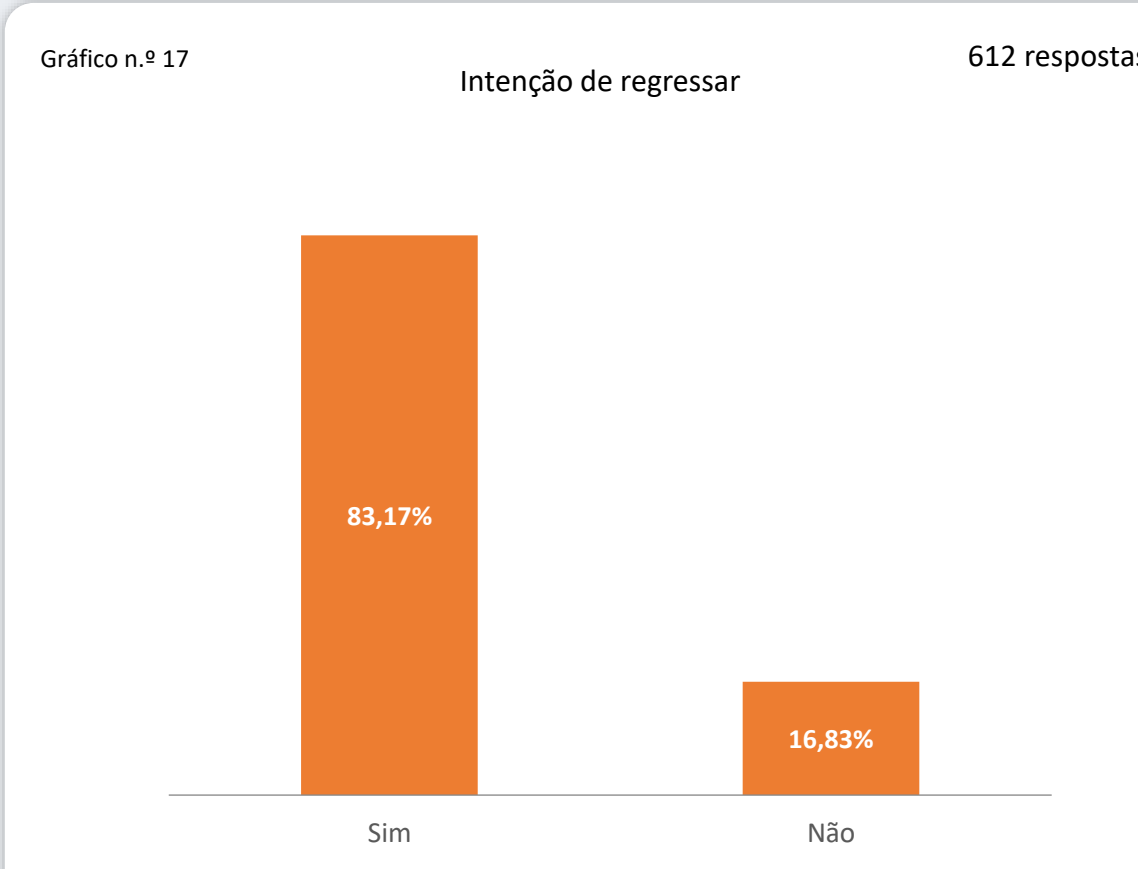


Gráfico n.º 17



Motivos pelo qual pretendem regressar e Recomendação do Destino

Gráfico n.º 18

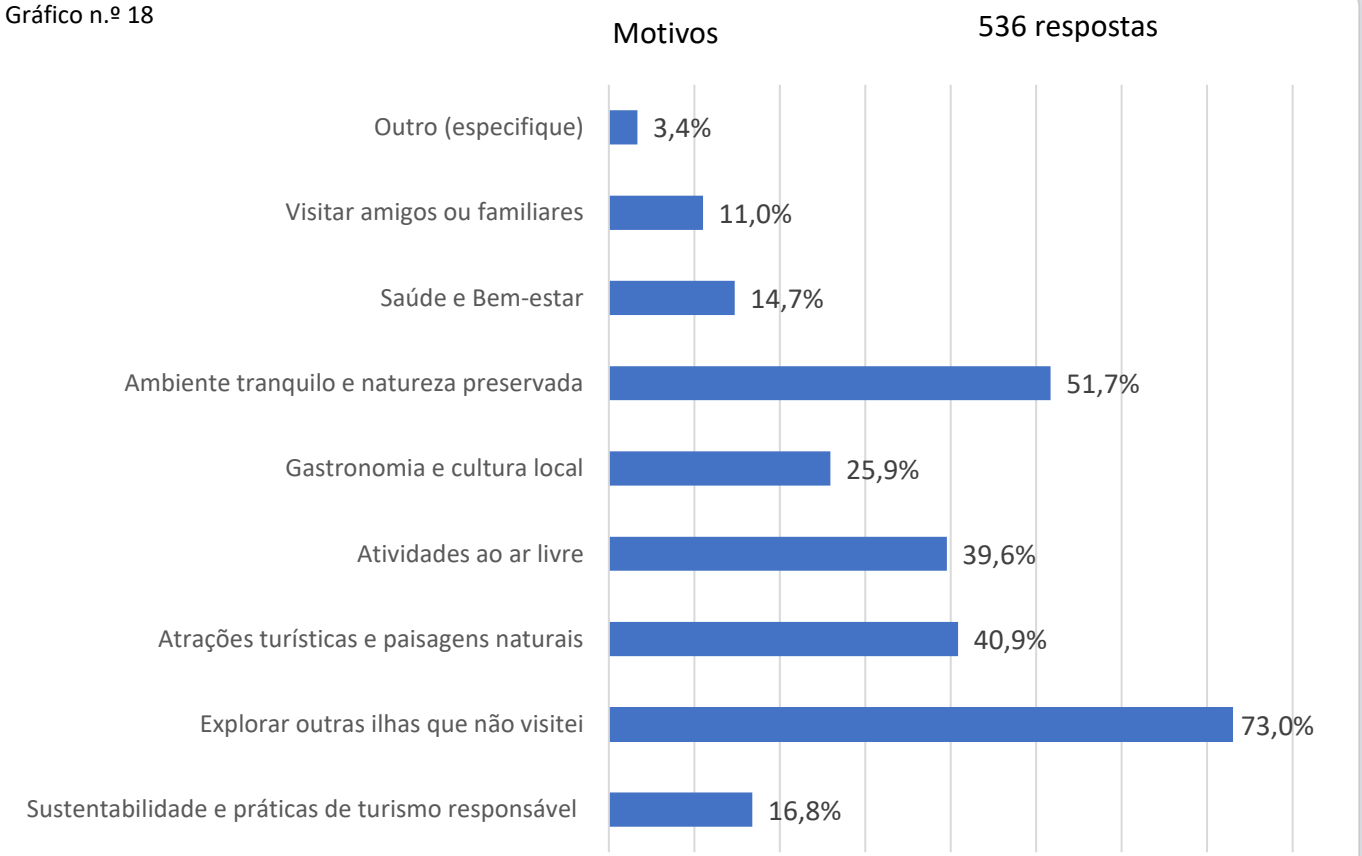
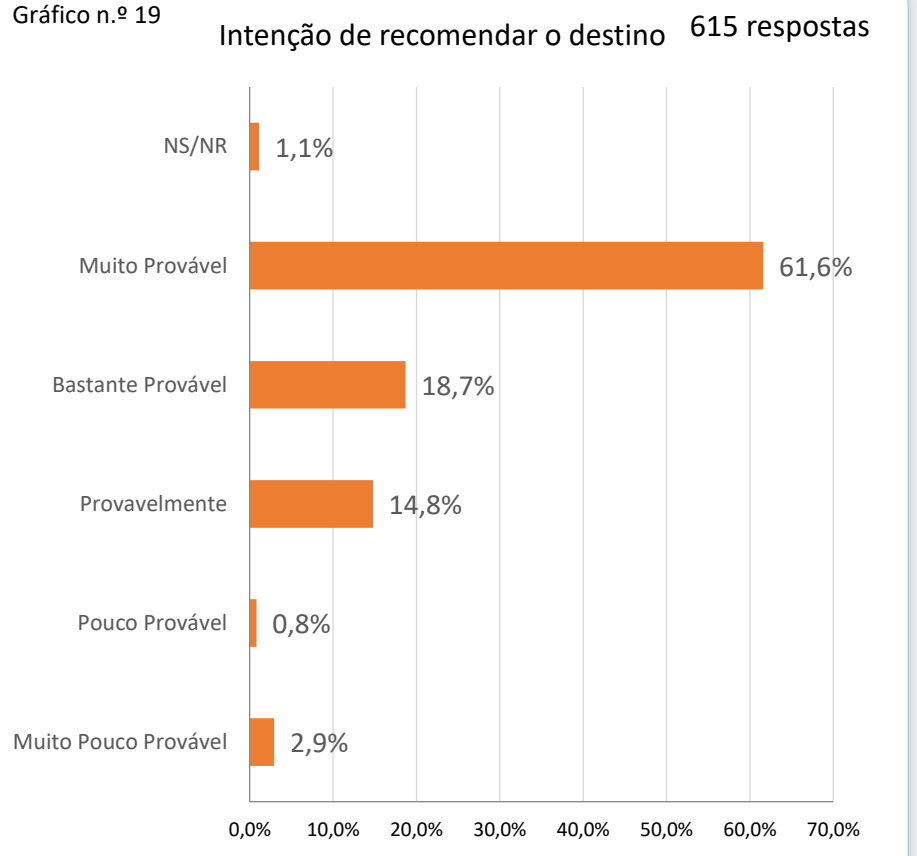
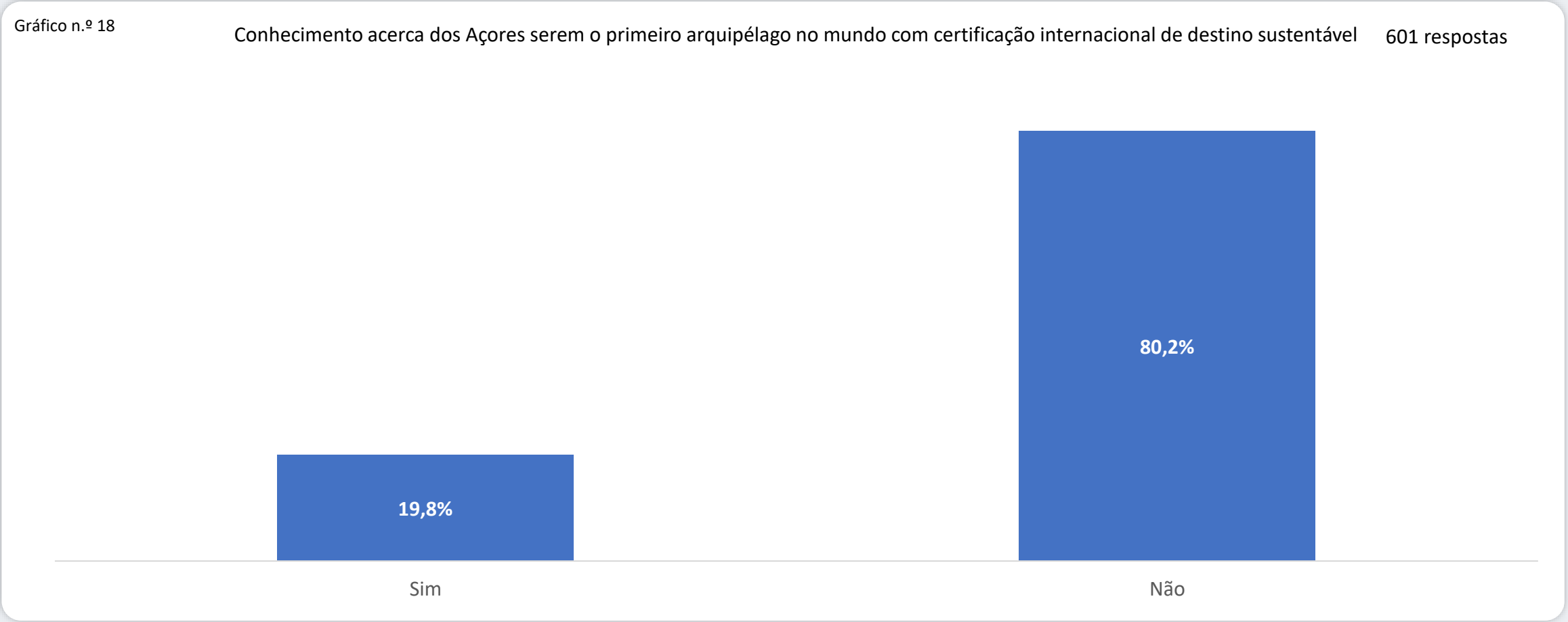


Gráfico n.º 19



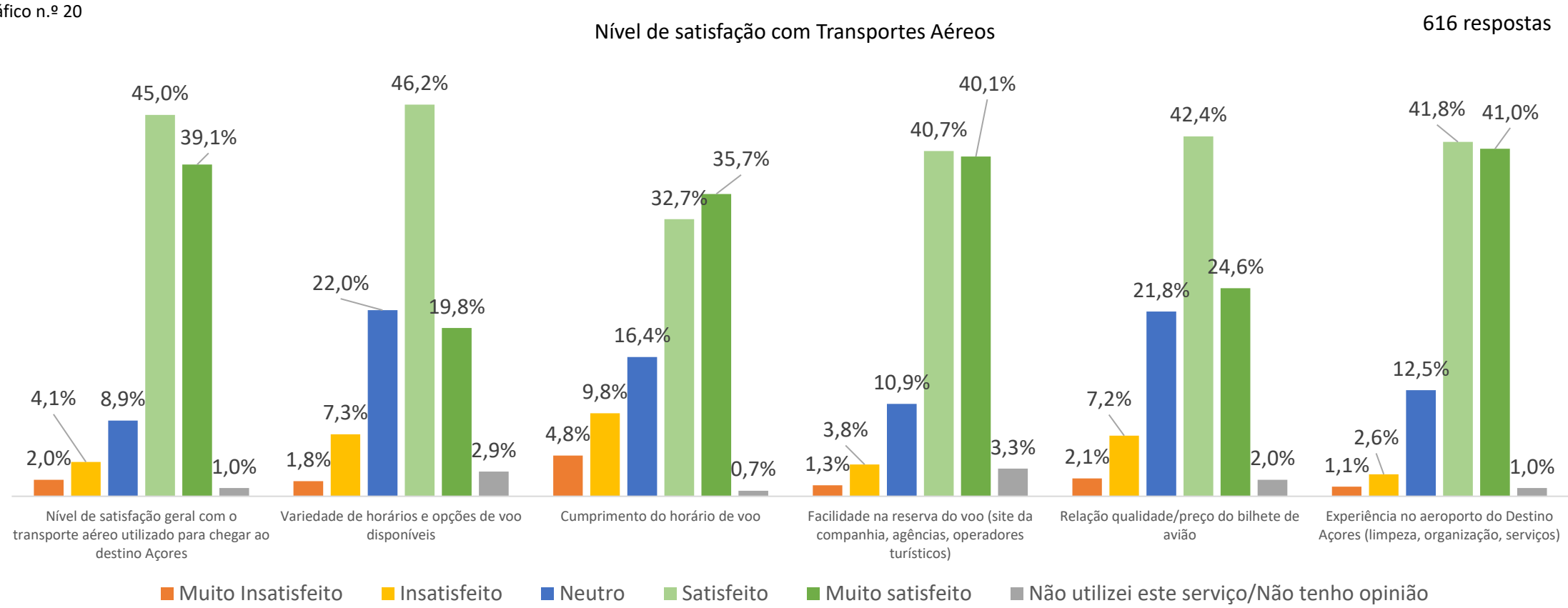
Açores: o primeiro arquipélago no mundo com certificação internacional de destino sustentável

Gráfico n.º 18



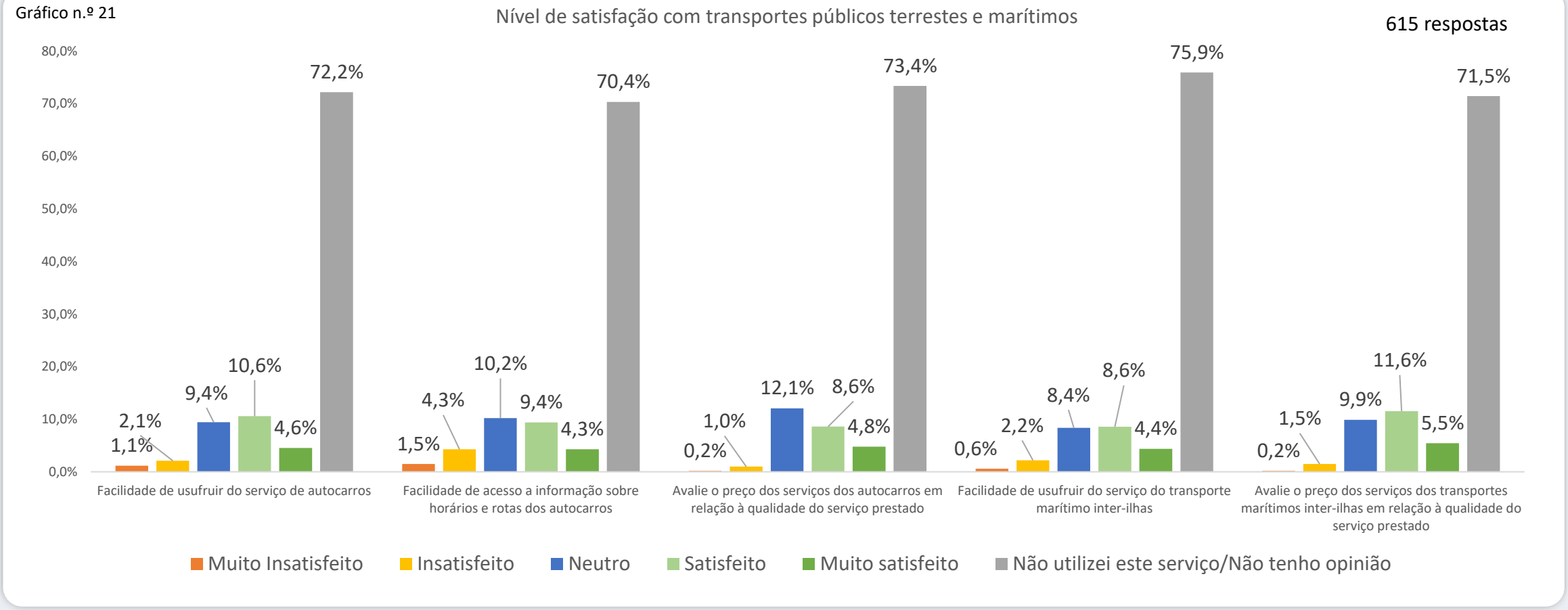
Nível de satisfação com Transportes Aéreos

Gráfico n.º 20



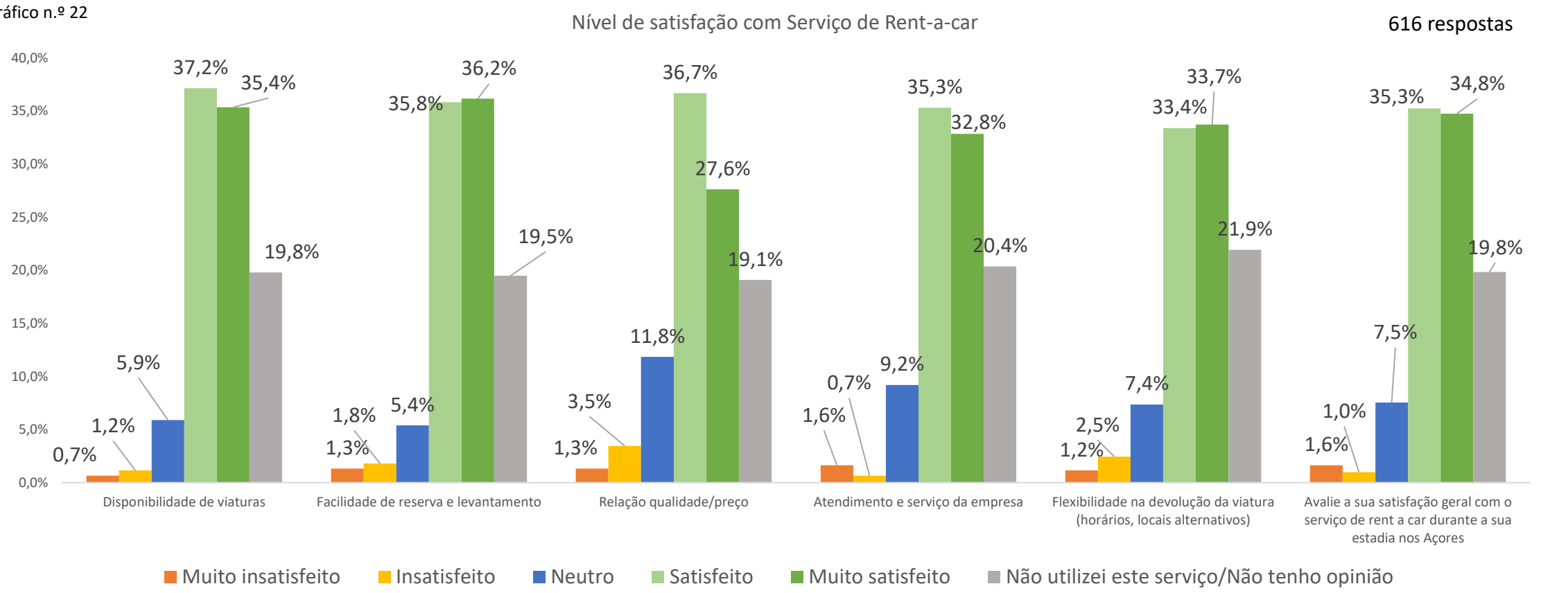
Nível de satisfação com transportes públicos terrestes e marítimos

Gráfico n.º 21



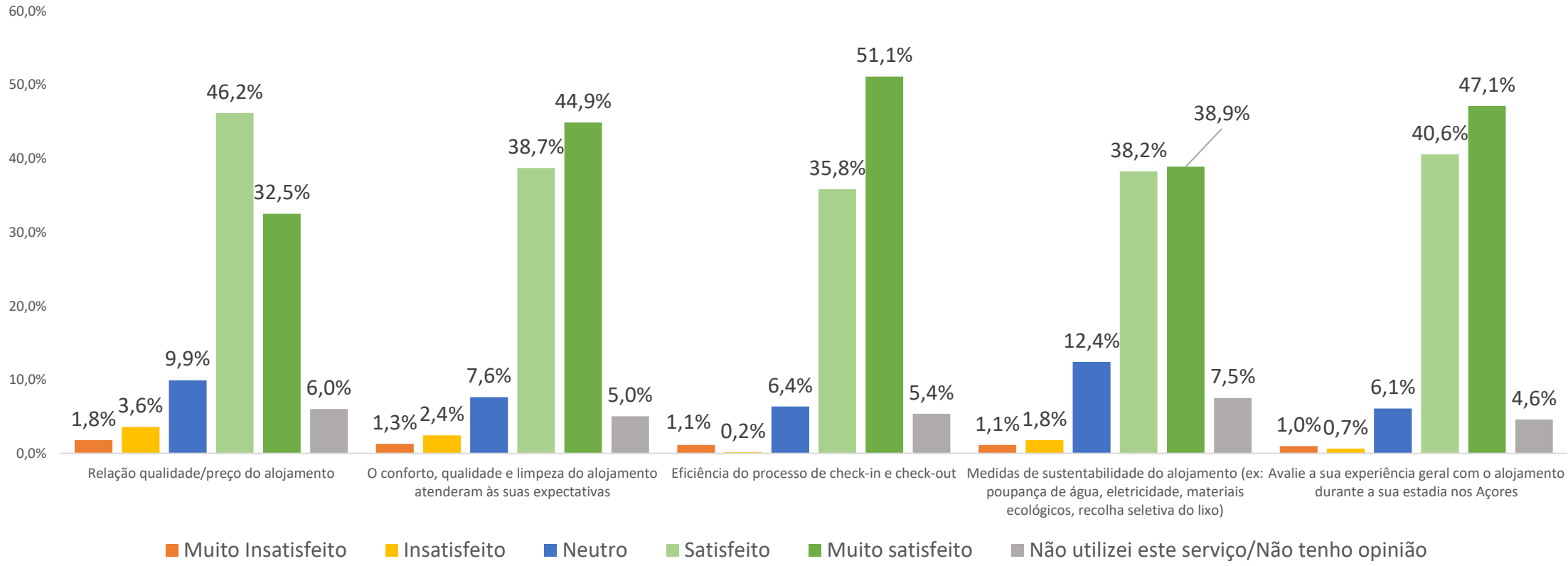
Nível de satisfação com Serviço de *Rent-a-car*

Gráfico n.º 22



Nível de satisfação com Alojamento

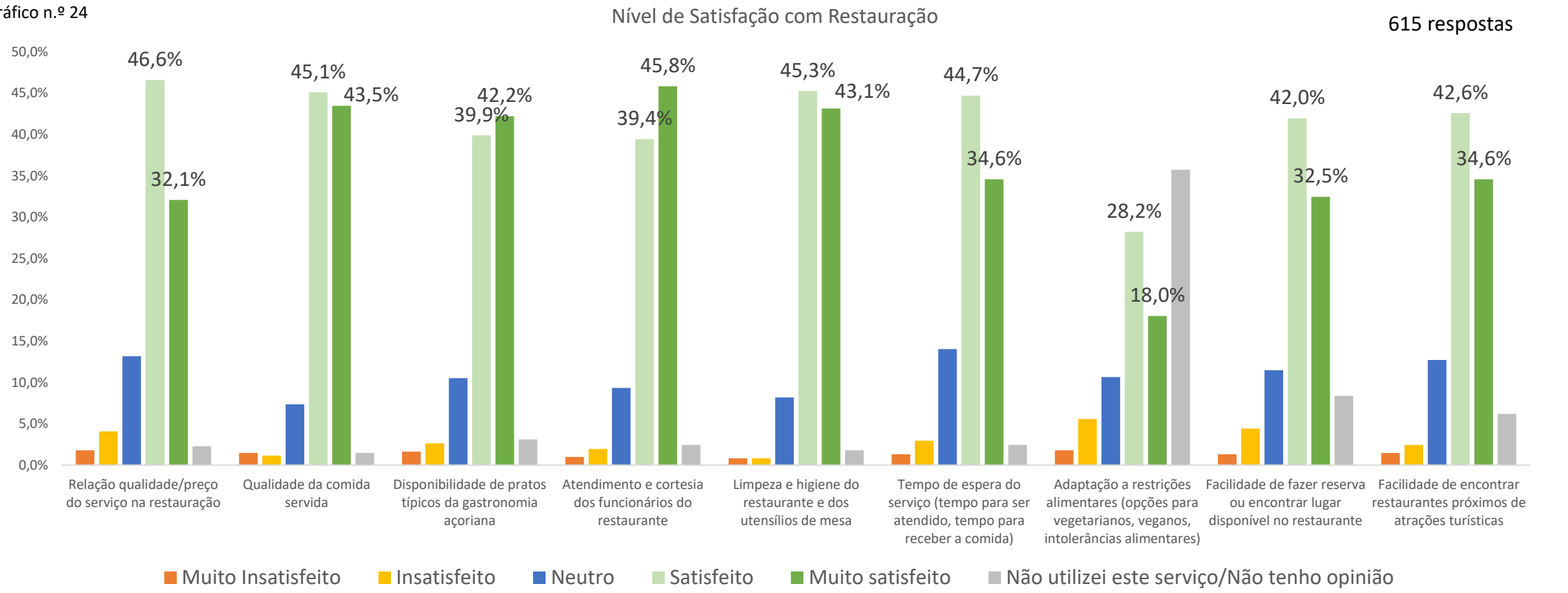
Gráfico n.º 23



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

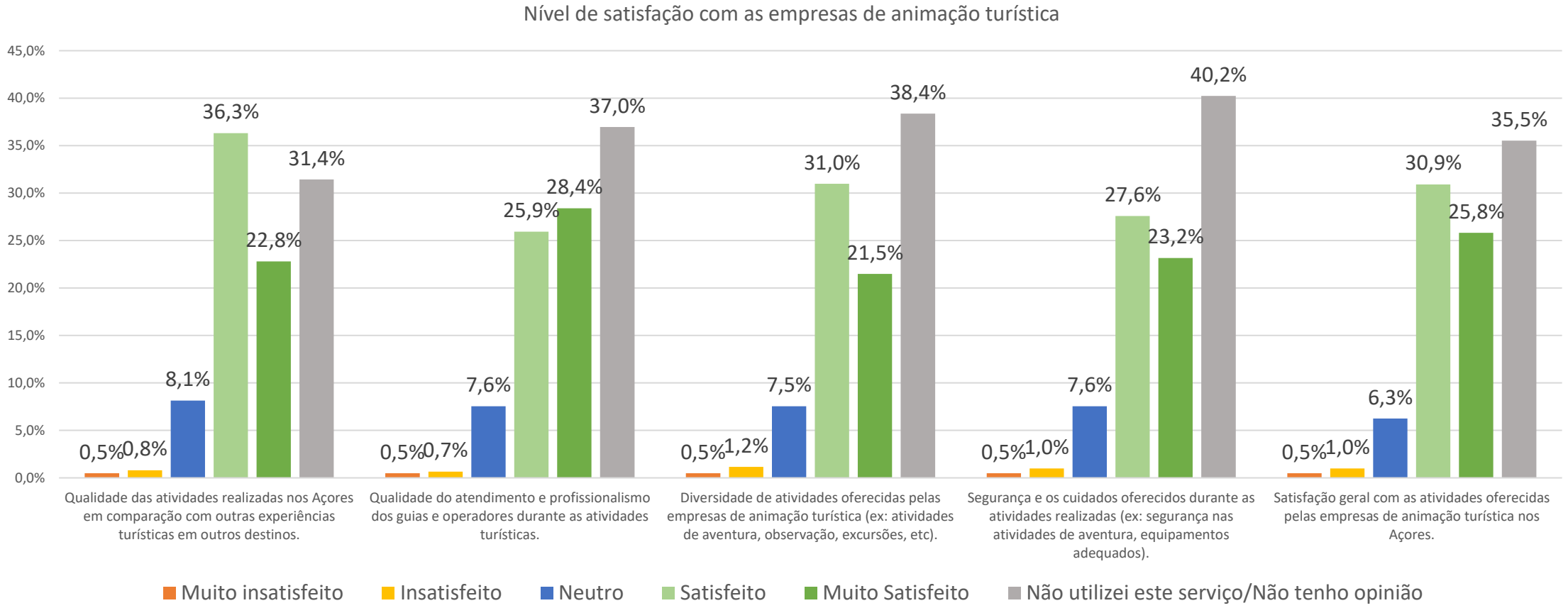
Nível de satisfação com Restauração

Gráfico n.º 24



Nível de satisfação com as empresas de animação turística

Gráfico n.º 25



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

Nível de satisfação com Atributos do Destino

616 respostas

94,9%	Beleza e diversidade das paisagens naturais	87,7%	Biodiversidade
86,6%	Qualidade das praias e zonas costeiras	78,1%	Clima e condições meteorológicas
80,2%	Qualidade das águas do mar	91,3%	Limpeza
89,1%	Preservação e qualidade ambiental	72,0%	Gestão sustentável do destino

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

Nível de satisfação com Atributos do Destino

616 respostas

94,9%	Singularidade da geografia/ localização	69,5%	Acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida
89,1%	Facilidade de acesso ao destino	80,2%	Conectividade digital Wi-Fi, rede móvel)
81,4%	Qualidade das estradas e acessibilidade terrestre nas ilhas	86,2%	Segurança pública e saúde
86,4%	Infraestruturas turísticas (hotéis,restaurantes, atrações)	86,7%	Hospitalidade e simpatia da população

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

Nível de satisfação com Atributos do Destino

616 respostas

87,7%	Património histórico e cultural	84,2%	Gastronomia
80,0%	Artesanato	80,2%	Variedade de atividades ao ar livre
77,8%	Oferta de eventos e atividades culturais	90,3%	Experiências de bem-estar (termas, spas, natureza)
80,0%	Conhecimento de línguas estrangeiras pela população	89,2%	Qualidade da oferta de turismo de aventura e ecoturismo

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

Nível de satisfação com Atributos do Destino

616 respostas

77,9% Qualidade da informação turística sobre práticas sustentáveis	80,4% Informação turística acessível aos visitantes
90,0% Sensação de tranquilidade	88,8% Gestão do Destino
77,8% Facilidade de comunicação e atendimento em diferentes idiomas	

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

Nível de satisfação com Atividades de Animação realizadas no Destino

Produto Prioritário - PEMTA

599 respostas

87,1%

Natureza - Terra

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

Produto Prioritário - PEMTA

508 respostas

79,3%

Natureza - Mar

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

Produto Complementar - PEMTA

567 respostas

77,1%

Cultura

- Visitas a museus
- Rotas Açores
- Património Religioso
- Artesanato

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

Nível de satisfação com Atividades de Animação realizadas no Destino

Produto Complementar - PEMTA

595 respostas

82,0%

Gastronomia e Vinhos

- Prova de vinhos
- Quejos
- Doces tradicionais
- Pratos tradicionais

Produto Complementar - PEMTA

581 respostas

82,6%

Wellbeing

- Isolamento e silêncio na natureza
- Retiros e experiências holísticas
- Complexos Termais
- Piscinas de águas termais exteriores de água salgada e doce

Eventos desportivos gerais e animação noturna

532 respostas

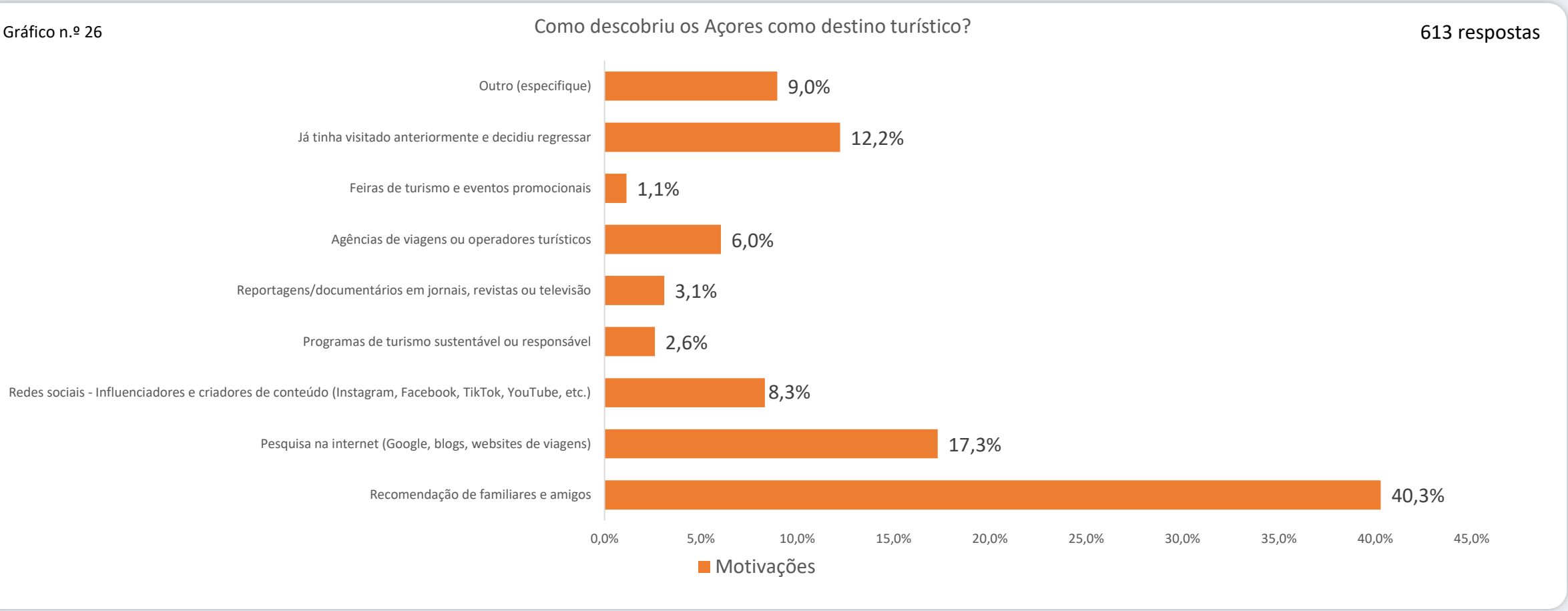
68,6%

Outras atividades de lazer e desportivas

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

Como descobriu os Açores como destino turístico

Gráfico n.º 26



Conclusões do Inquérito

1. **Perfil dos Visitantes:**
   - **Residência:** 67,9% **estrangeiros; Principais mercados emissores:** EUA e Canadá (37,5%), Espanha (7,3%) e Alemanha (6,5%);
   - **Idade:** Maioria entre 18-34 anos (33,5%);

2. **Motivações de Viagem:** Beleza Natural e Paisagens únicas, experiências na natureza e clima/ambiente tranquilo;

3. **Gastos e Consumo:**
   - Transporte aéreo apresenta 21% dos inquiridos a gastarem mais de 500€ por pessoa.
   - 36,1% dos inquiridos gastaram até 100€ por noite e por pessoa, em alojamento.

4. **Satisfação Global:**
   - Transporte aéreo: 84% dos inquiridos demonstraram-se satisfeitos com o serviço em geral;
   - Alojamento: 87,0% dos inquiridos demonstraram-se satisfeitos com a eficiência do processo de check-in e check-out
   - Restauração: 88,6 % dos inquiridos demonstraram-se satisfeitos com a qualidade da comida servida;
   - Atributos do destino: destacam-se os maiores níveis de satisfação com recursos naturais e paisagem.
   - Atividades de Animação realizadas no Destino: destacam-se os maiores níveis de satisfação com atividades na natureza-terra.

5. **Intenção de Regresso:** Cerca de 83,17% 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@otsacores.com

facebook.com/OTA.Azores

otsacores.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.