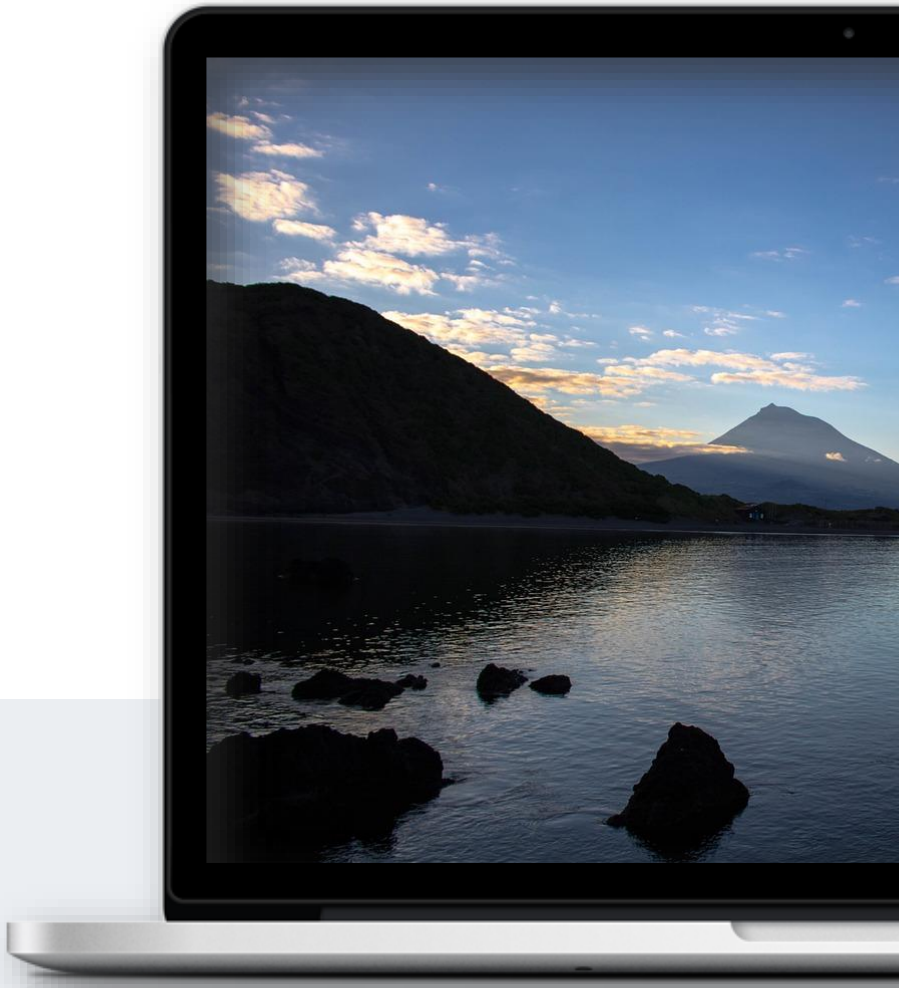
OBSERVATÓRIO do TURISMO
dos Açores

Resultados do Inquérito à

Satisfação do Turista que Visita os Açores



Época Baixa 2024/2025

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. 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

178 628, de acordo com o número de hóspedes na hotelaria tradicional registados na época baixa de 2023/2024 nas ilhas de São Miguel, Terceira e Faial.

02.
Amostra

377 inquéritos válidos

03.
Período de Auscultação

Época Baixa 2024/2025

04.
Meio de Implementação

Questionários presenciais

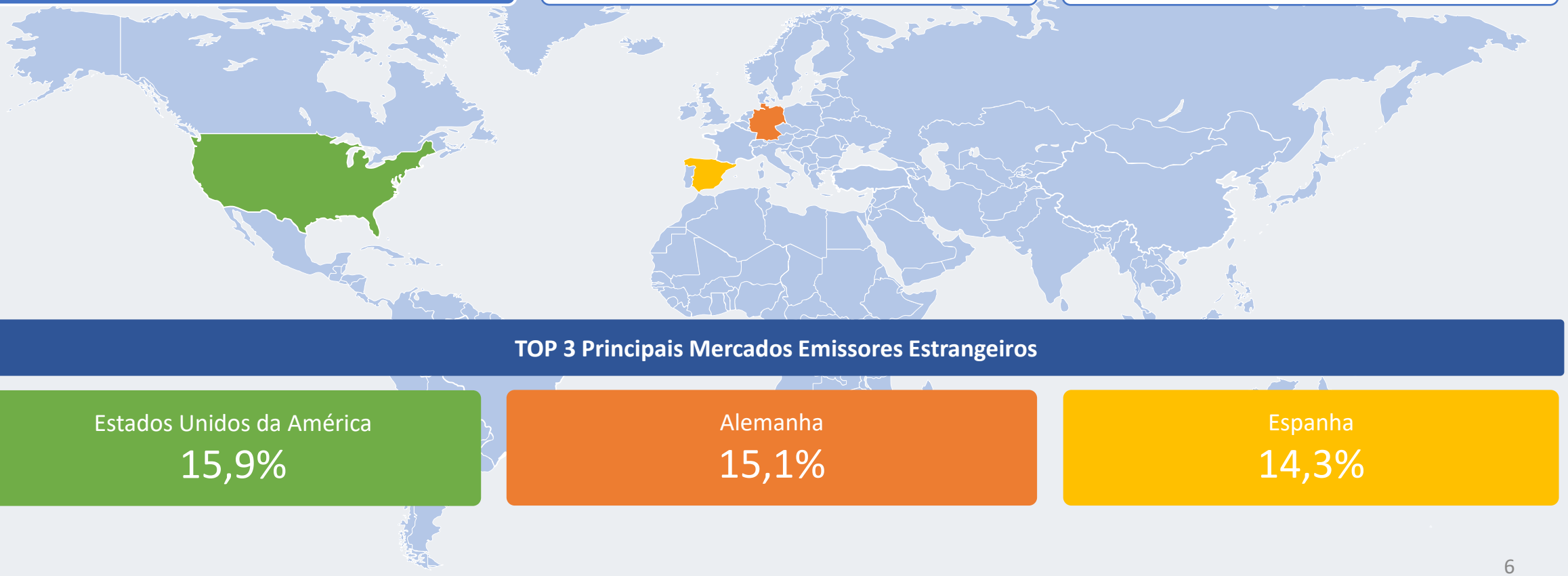
| Satisfação do Turista que Visita os Açores – Perfil do Visitante

Residência

Total Respostas
377

Residência em Portugal
147 (39,0% da amostra)

Residência no Estrangeiro
230 (61,0% da amostra)



TOP 3 Principais Mercados Emissores Estrangeiros

Estados Unidos da América
15,9%

Alemanha
15,1%

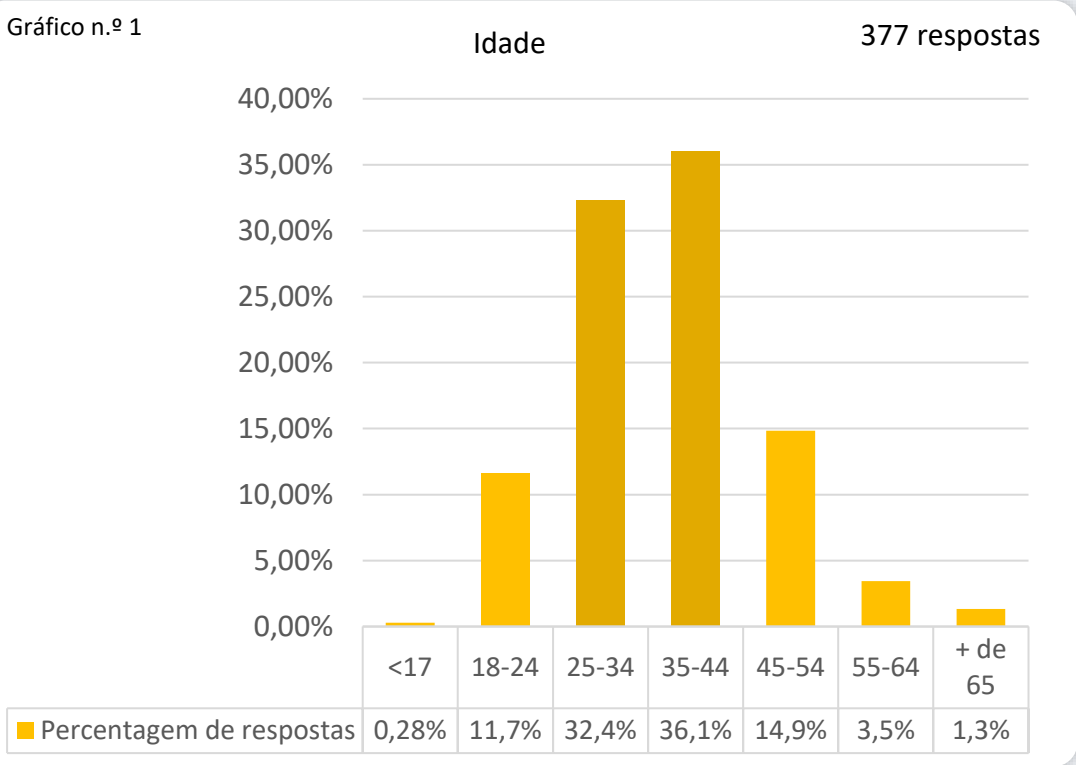
Espanha
14,3%

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

Género, Idade e Estado Civil

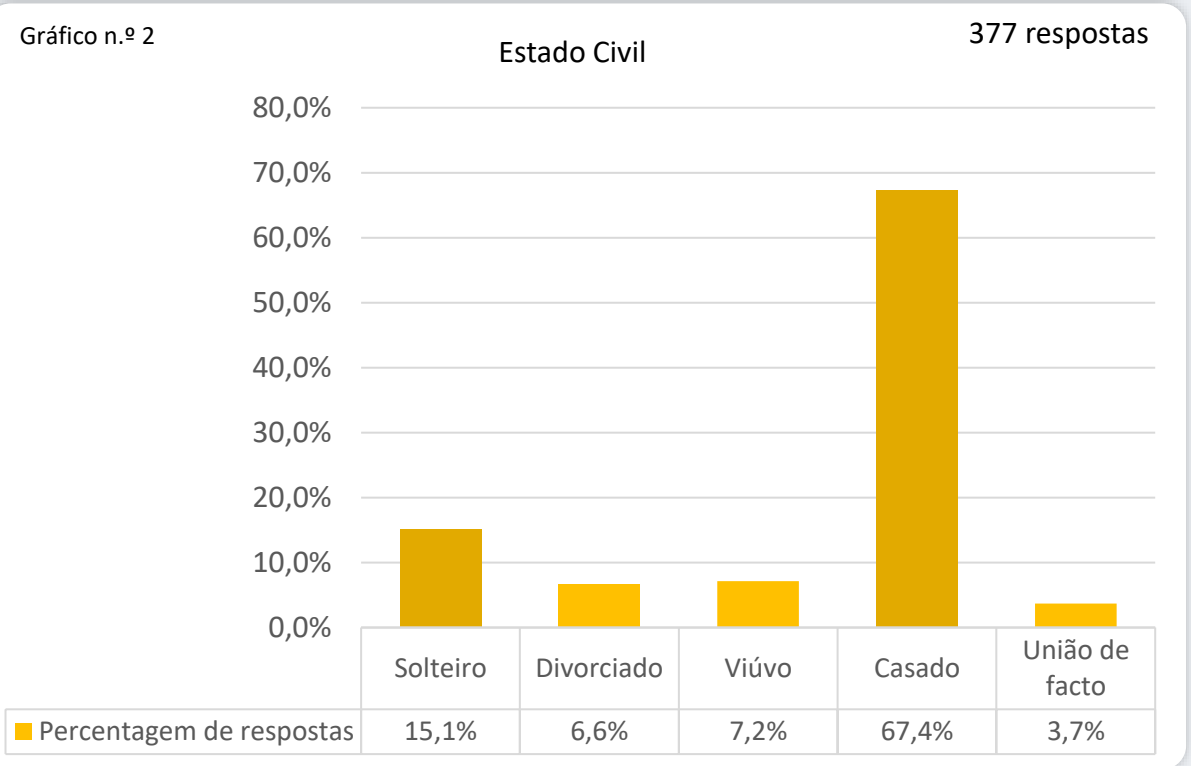
Total Respostas	Género Feminino	Género Masculino
377	50,1%	49,9%

Gráfico n.º 1



	<17	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	+ de 65
Percentagem de respostas	0,28%	11,7%	32,4%	36,1%	14,9%	3,5%	1,3%

Gráfico n.º 2



	Solteiro	Divorciado	Viúvo	Casado	União de facto
Percentagem de respostas	15,1%	6,6%	7,2%	67,4%	3,7%

Situação Profissional e Habilitações Literárias

Gráfico n.º 3

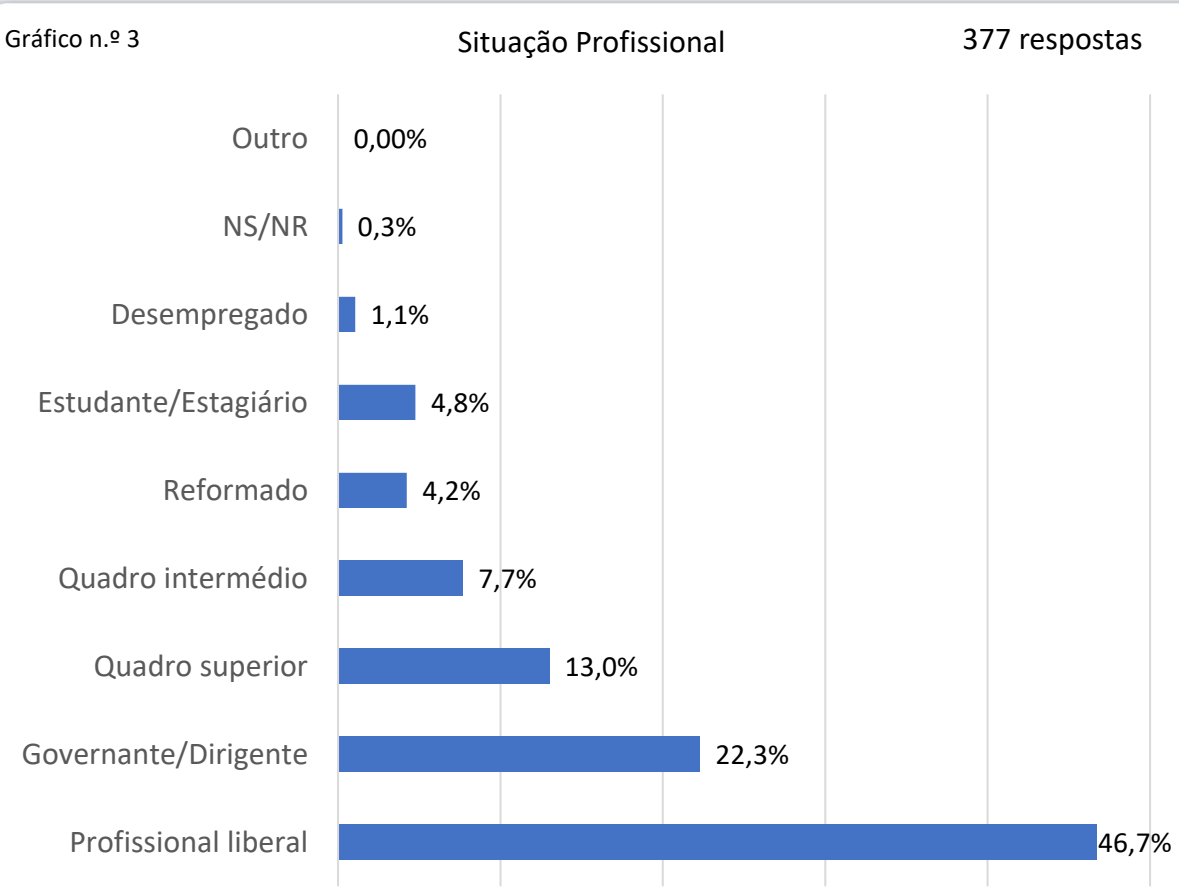
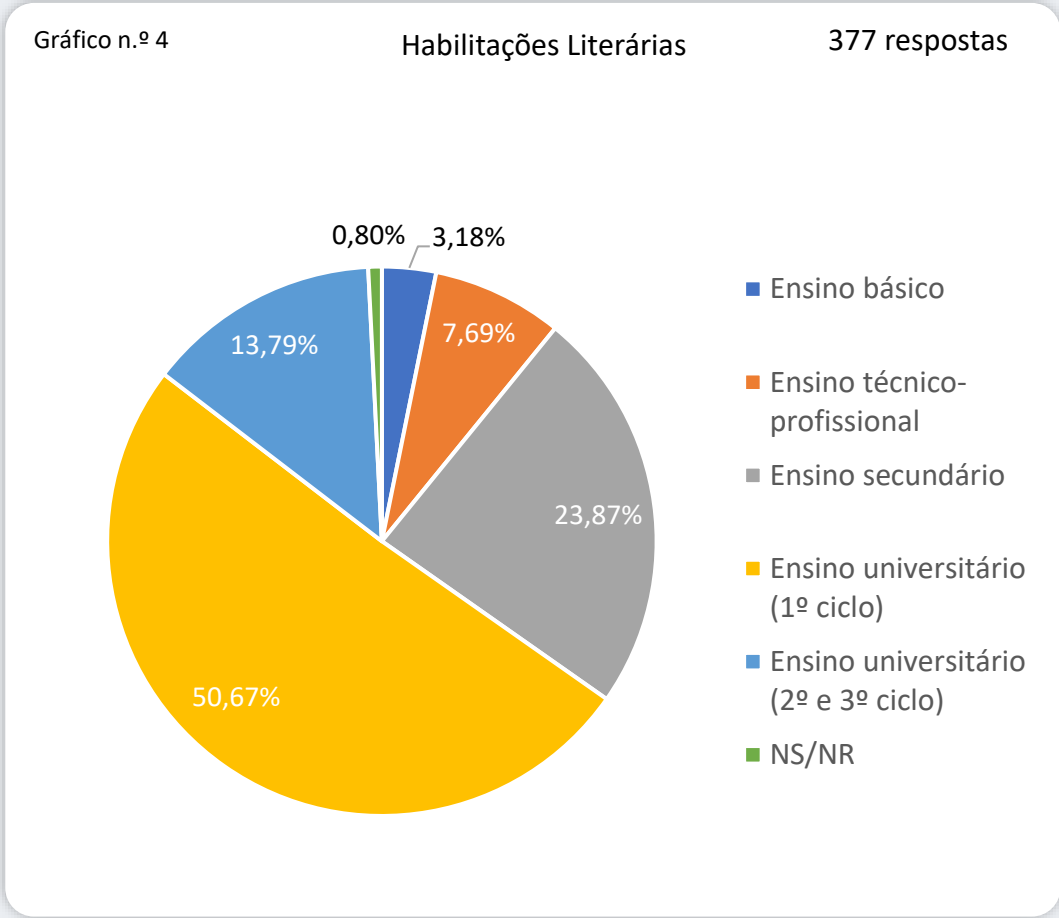
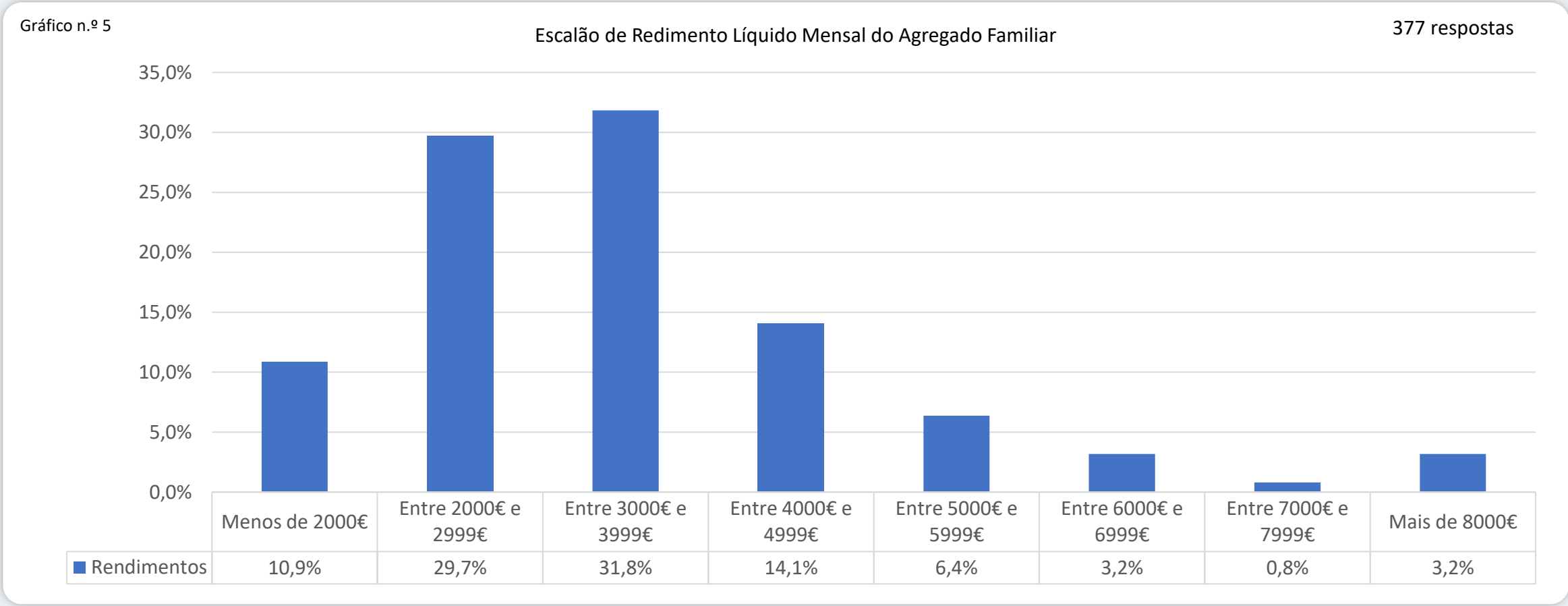


Gráfico n.º 4



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

377 respostas

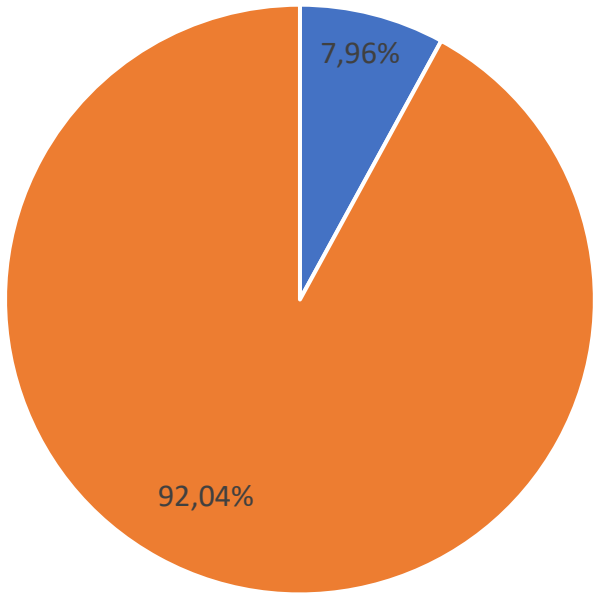
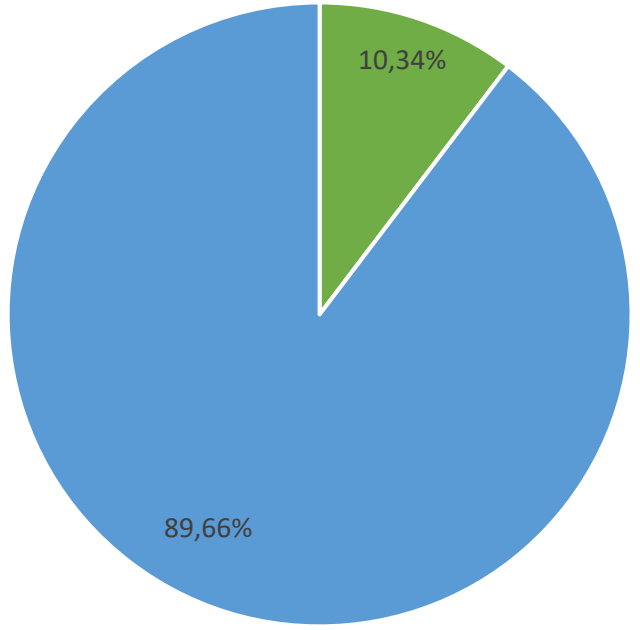


Gráfico n.º 7

Filiação a Emigrantes entre Respondentes

377 respostas



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

Motivação de Viagem aos Açores

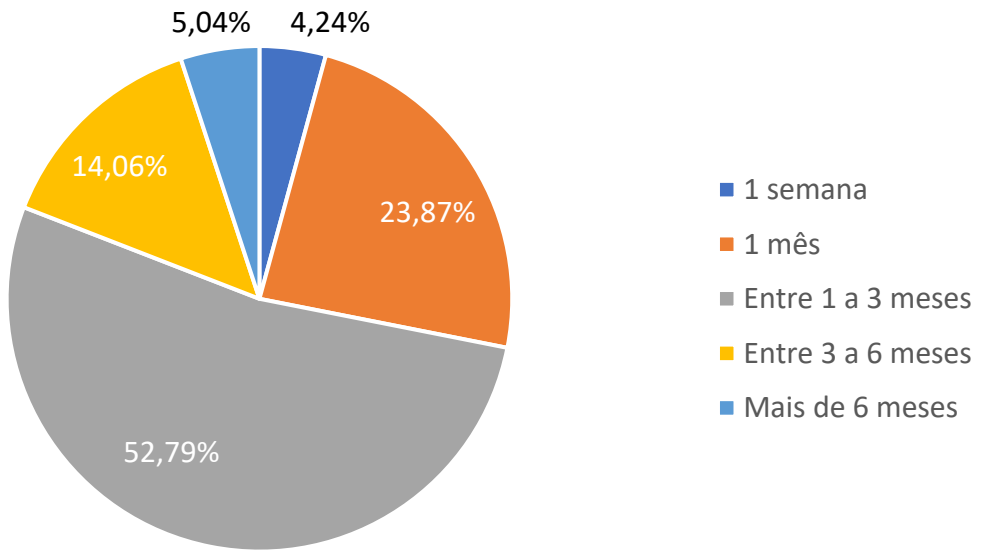
377 respostas

Motivação de Viagem aos Açores - continuação

Destino de natureza sustentável	5,00%
Redes sociais	4,5%
Internet	4,00%
Recomendação de agente/operador turístico	2,9%
Feiras e eventos promocionais	2,4%
Anúncio nos media (TV, rádio, jornais)	2,1%
Brochuras, guias de viagem, material promocional	1,1%

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

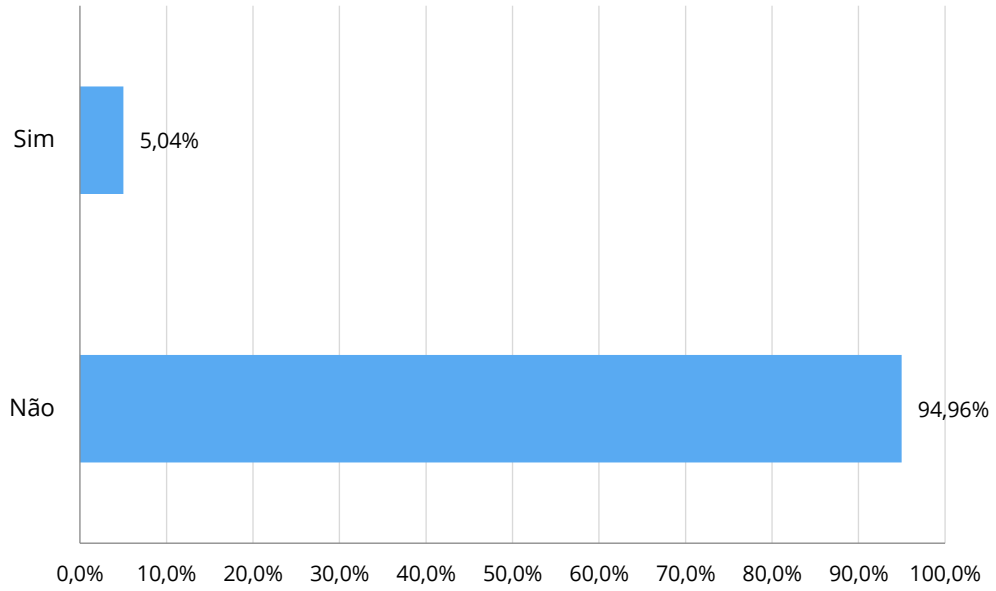
Gráfico n.º 8 — Antecedência da reserva da viagem aos Açores — 377 respostas



Companhia de Transporte Aéreo — 377 respostas — **TOP 3**

Azores Airlines: **49,1%**	TAP Portugal: **19,6%**	Ryanair: **17,2%**

Gráfico n.º 9 — Combinação com outro destino — 377 respostas



Se sim, que outro destino?
Lisboa, Porto

Principais Tipologias de Alojamento e Estada Média por Ilha

Tabela n.º 1

366 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	3	4	4	-	2	3	-	2	-

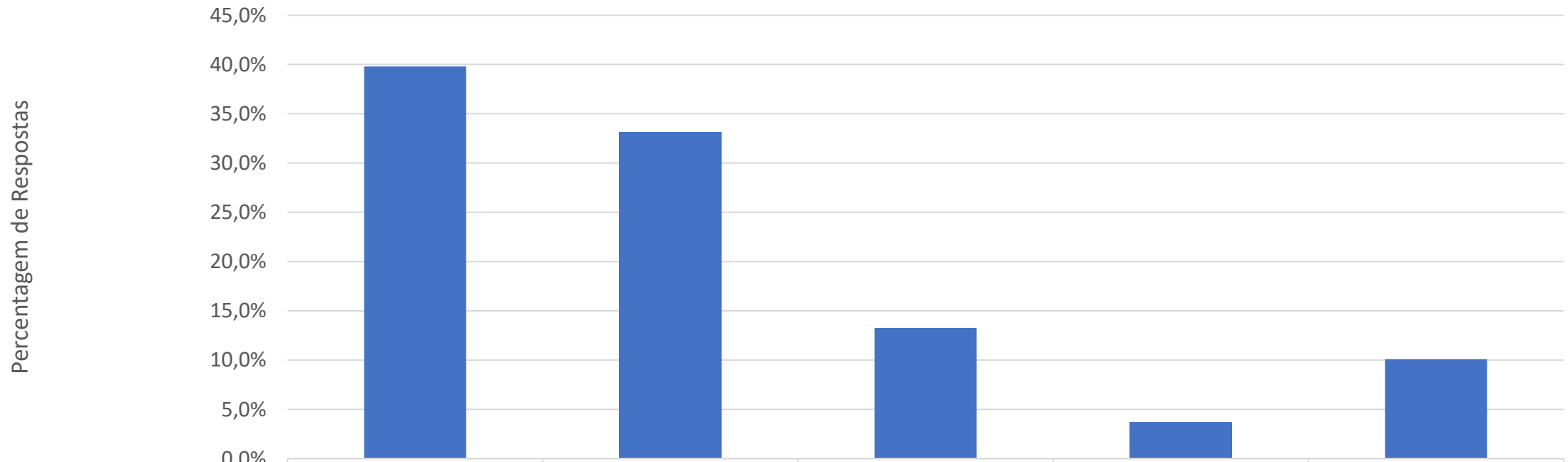
| Satisfação do Turista que Visita os Açores - Caraterização da Viagem

Regime da Viagem

Gráfico n.º 10

Plano de Alimentação e Serviços escolhidos durante a estadia

377 respostas

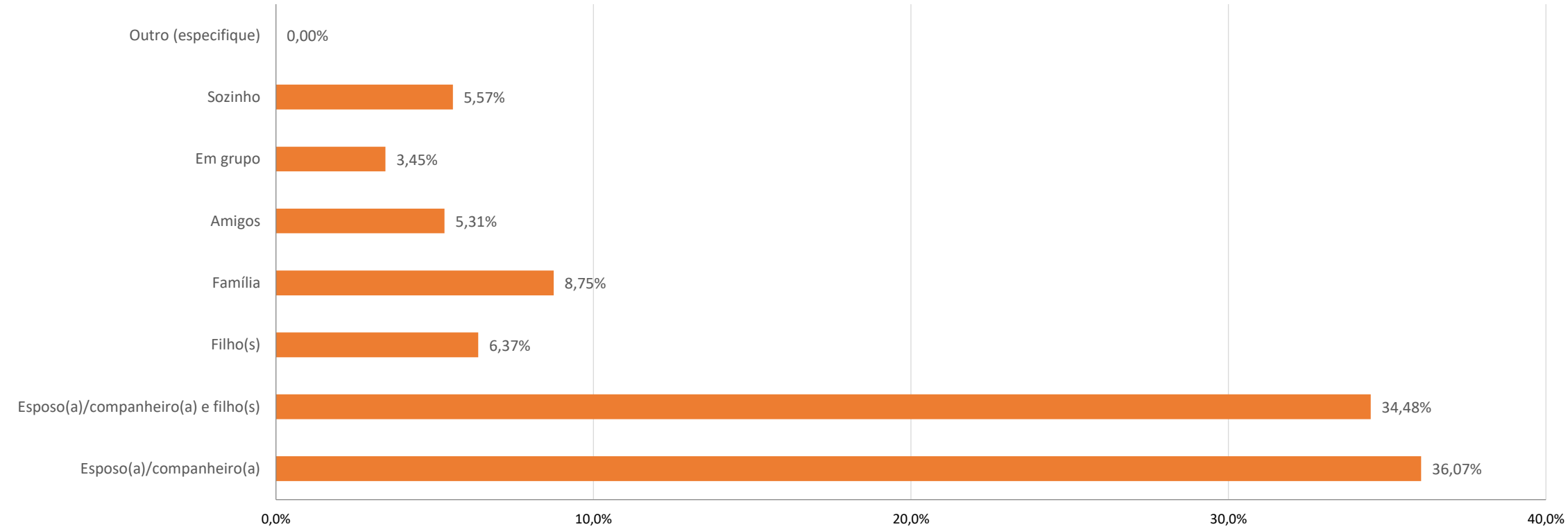


	Só alojamento	Alojamento e pequeno-almoço	Meia pensão	Pensão completa/Tudo incluído	Não aplicável
Percentagem de respostas	39,8%	33,2%	13,3%	3,7%	10,1%

| 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
35,3%

Não
64,7%

Gráfico n.º 12

133 respostas

Duração da estada (em noites) incluída no pacote

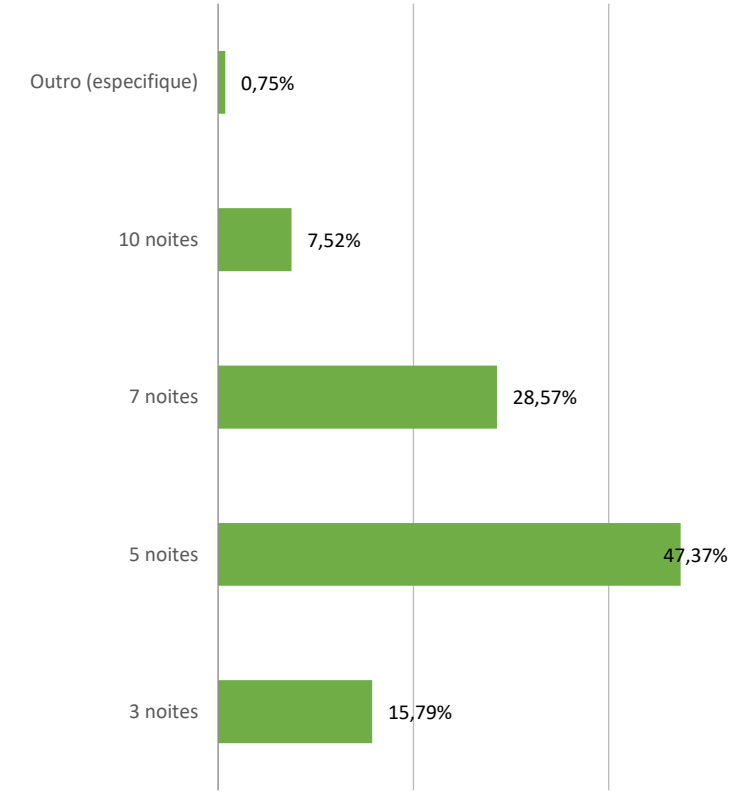
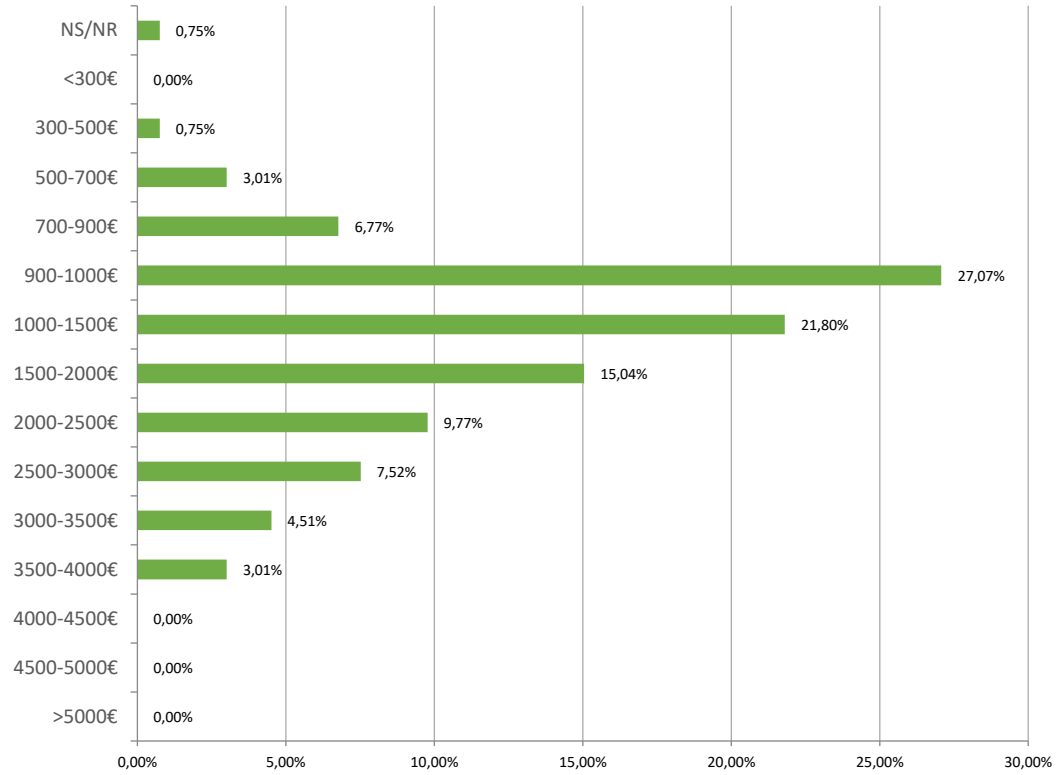


Gráfico n.º 13

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

225 respostas

Transporte Aéreo

36,0%	32,0%	25,0%
Gastaram entre **500 e 700€**	Gastaram entre **200 e 499€**	Gastaram **mais de 701€**

212 respostas

Alojamento

42,0%	35,8%	17,5%
Gastaram entre **300€ e 500€**	Gastaram entre **100€ e 299€**	Gastaram entre **501€ e 1000€**

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

Com base nos dados disponíveis, observa-se que **36% dos visitantes gastam entre 500 a 700€ em transporte aéreo**, e que **42,0% gastam entre 300 a 500€ em alojamento.**

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

Gastos Totais de quem não adquiriu Pacote Turístico

211 respostas

Restauração

40,3% Gastaram entre **200€ e 500€**

37,4% Gastaram entre **100€ e 200€**

17,1% Gastaram **Menos de 100€**

193 respostas

Bares

44,0% Gastaram **Entre 100 e 300€**

30,1% Gastaram entre **40 e 99€**

17,1% Gastaram entre **menos de 40€**

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

O gasto dos visitantes em restauração concentrou-se principalmente na faixa de **200€ a 500€ (40,3%)**, enquanto **44,0% dos respondentes gastaram entre 100€ a 300€ em bares.**

Gastos Totais de quem não adquiriu Pacote Turístico

153 respostas

Rent-a-car

34,6%	20,3%	19,0%
Gastaram entre **500€ e 700€**	Gastaram entre **701 e 900€**	Gastaram entre **200€ e 499€**

161 respostas

Animação

37,9%	31,1%	26,1%
Gastaram entre **100€ e 300€**	**Menos de 40€**	Gastaram **entre 41 e 100€**

Para uma estada média de 3 dias

A maioria dos visitantes gastaram entre 500€ 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 100€ a 300€.

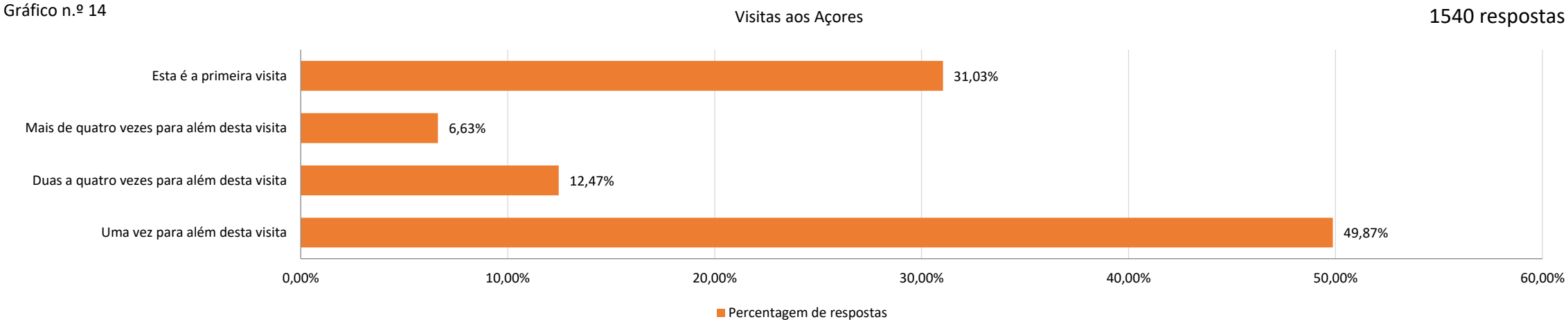
| Satisfação do Turista que Visita os Açores - Caraterização da Viagem

Avaliação Económica do Destino Açores e Número de visitas ao destino

1540 respostas

1,86%	14,06%	69,50%	14,06%	0,53%
Muito Barato	Barato	Preço Justo	Caro	Muito Caro

Gráfico n.º 14

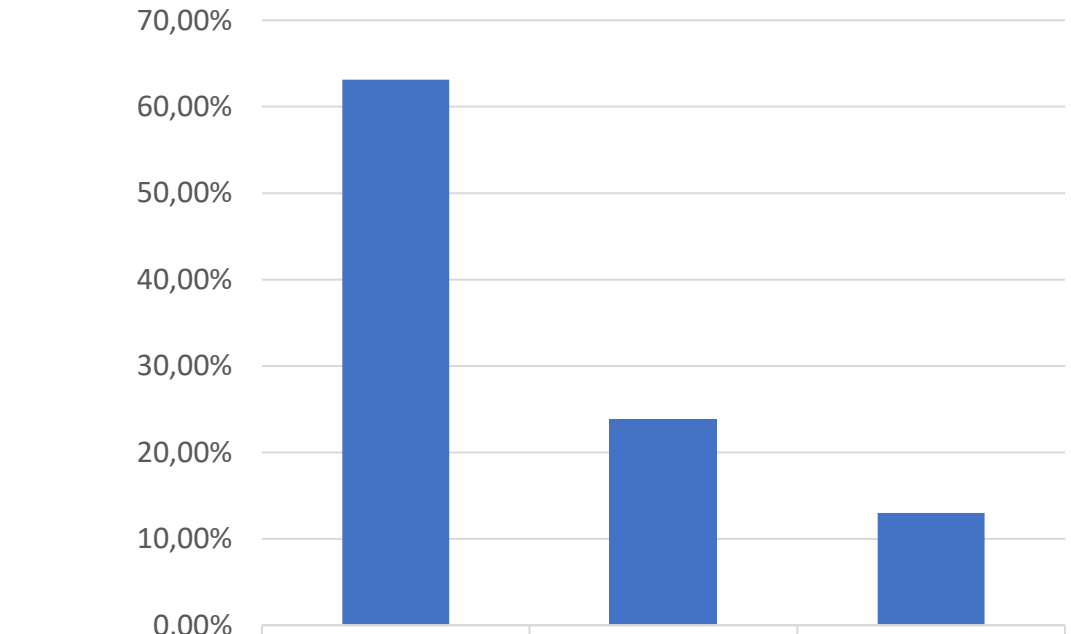


Intenção de regresso e de recomendar o Destino

Gráfico n.º 15

Intenção de regressar ao destino

1540 respostas

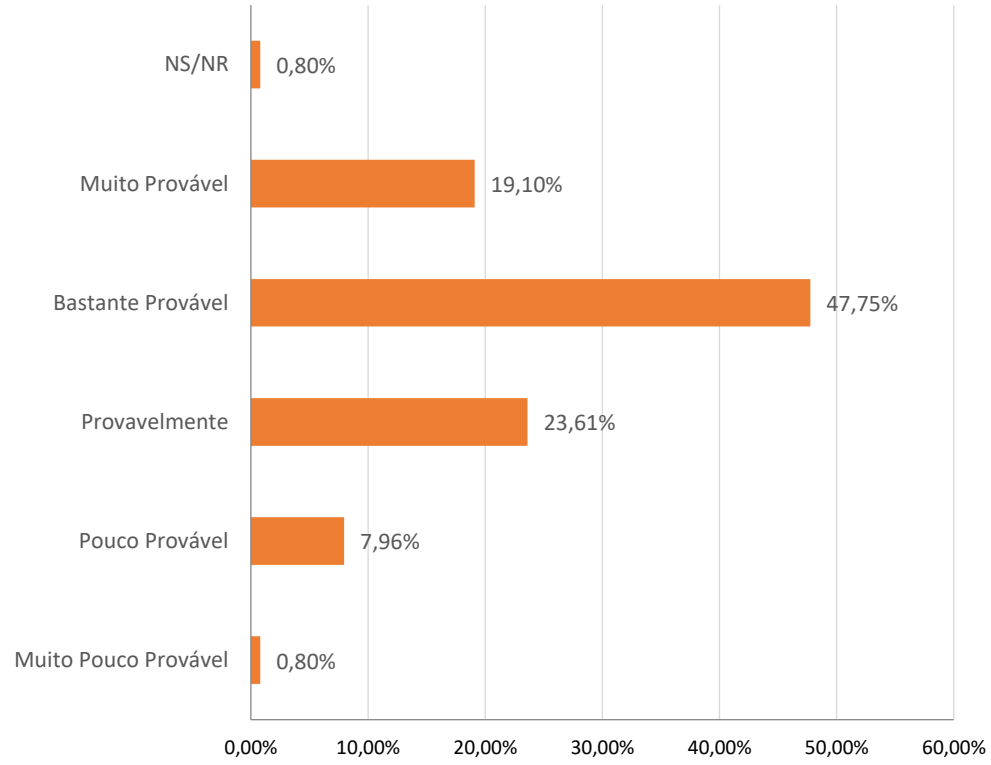


	Sim	Não	Não sabe/Não responde
Percentagem de respostas	63,13%	23,87%	13,00%

Gráfico n.º 16

Intenção de recomendar o destino

1540 respostas



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

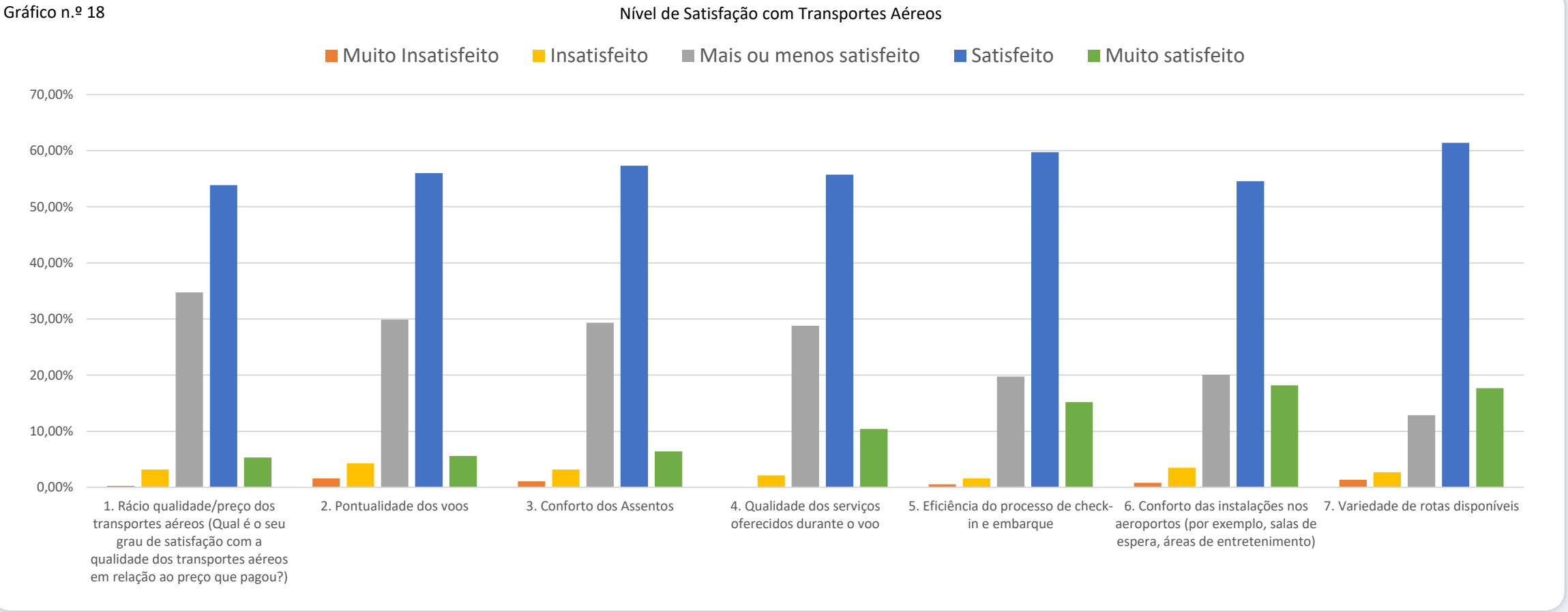
Gráfico n.º 17

Conhecimento acerca dos Açores serem o primeiro arquipélago no mundo com certificação internacional de destino sustentável

1540 respostas

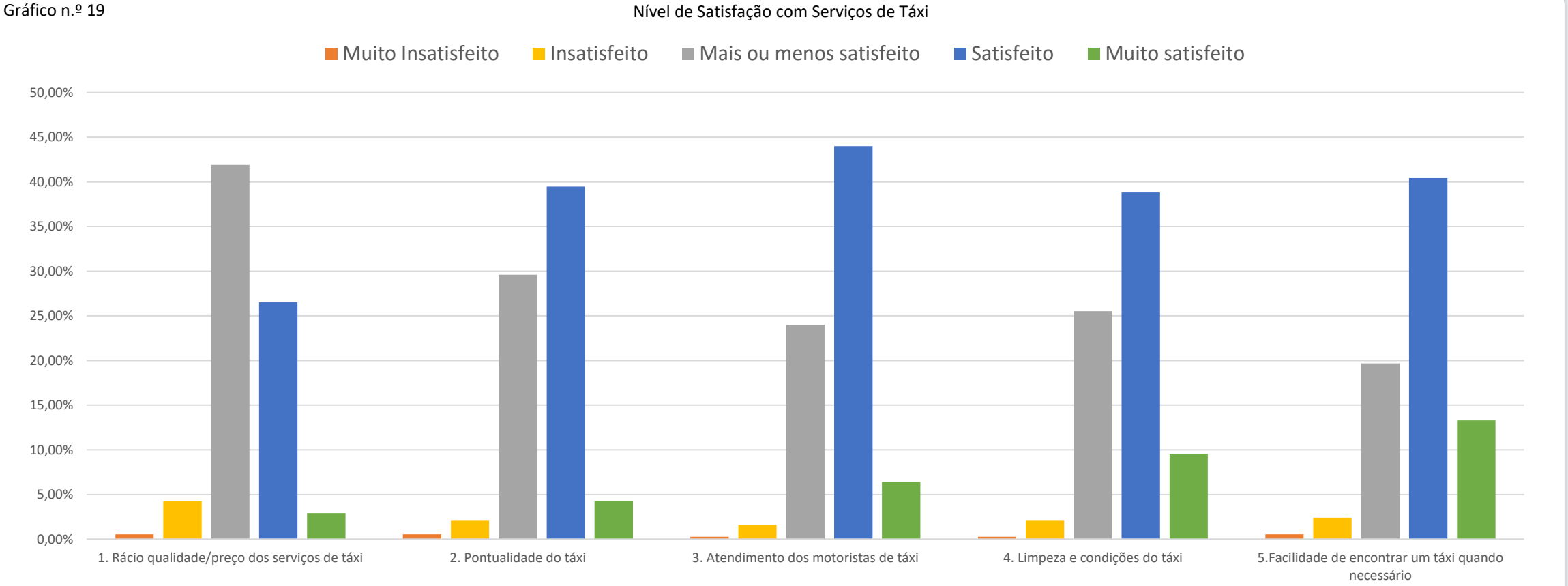
Nível de satisfação com Transportes Aéreos

Gráfico n.º 18



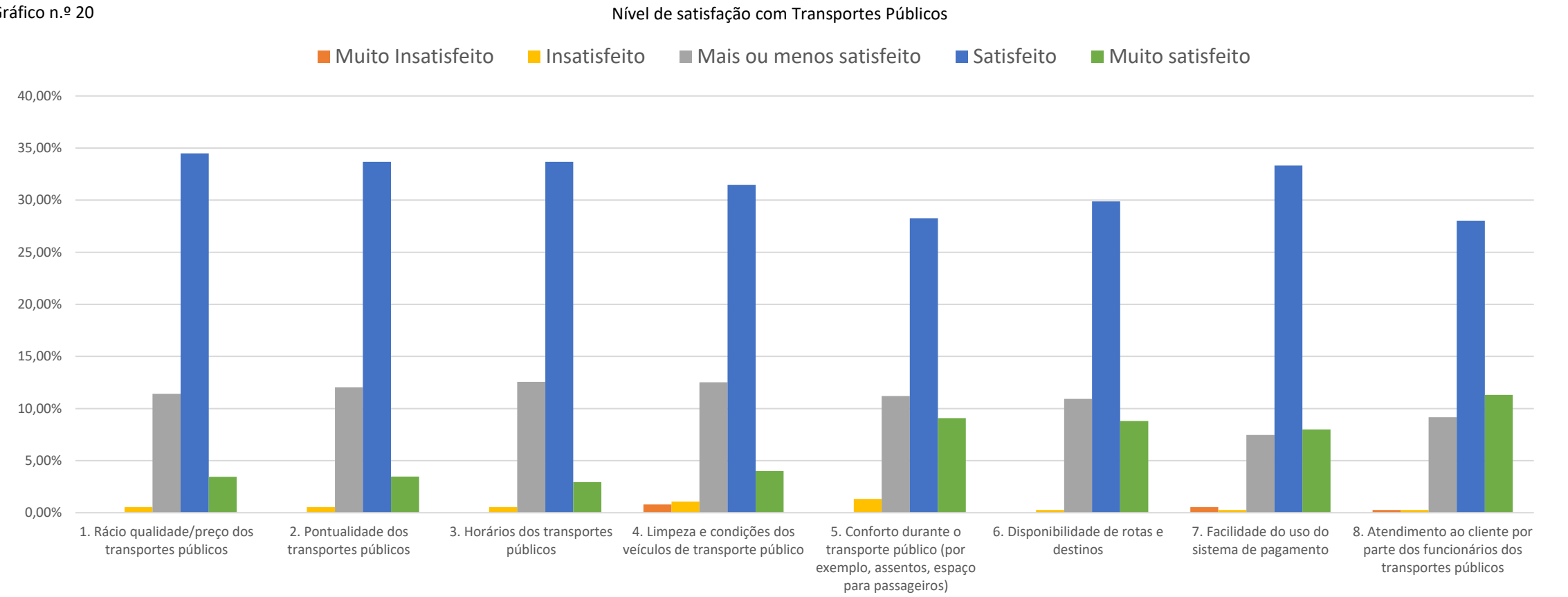
Nível de satisfação com Serviços de Táxi

Gráfico n.º 19



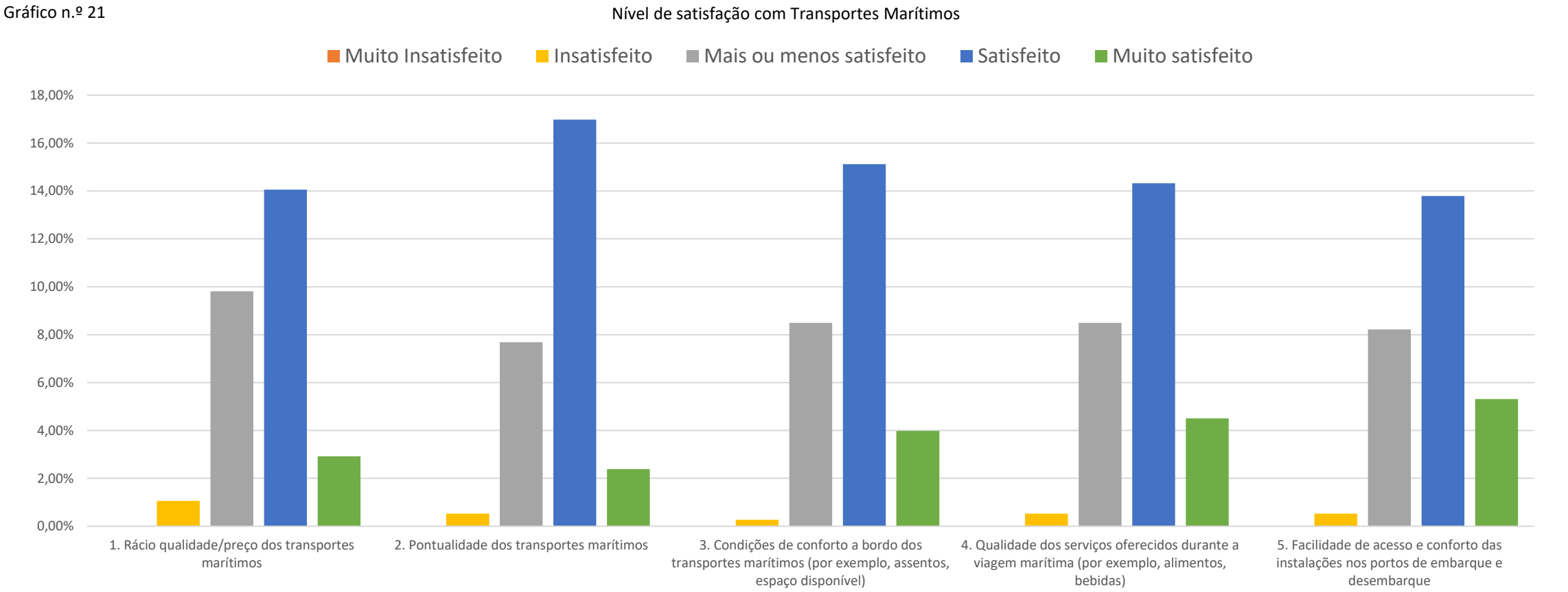
Nível de satisfação com Transportes Públicos

Gráfico n.º 20



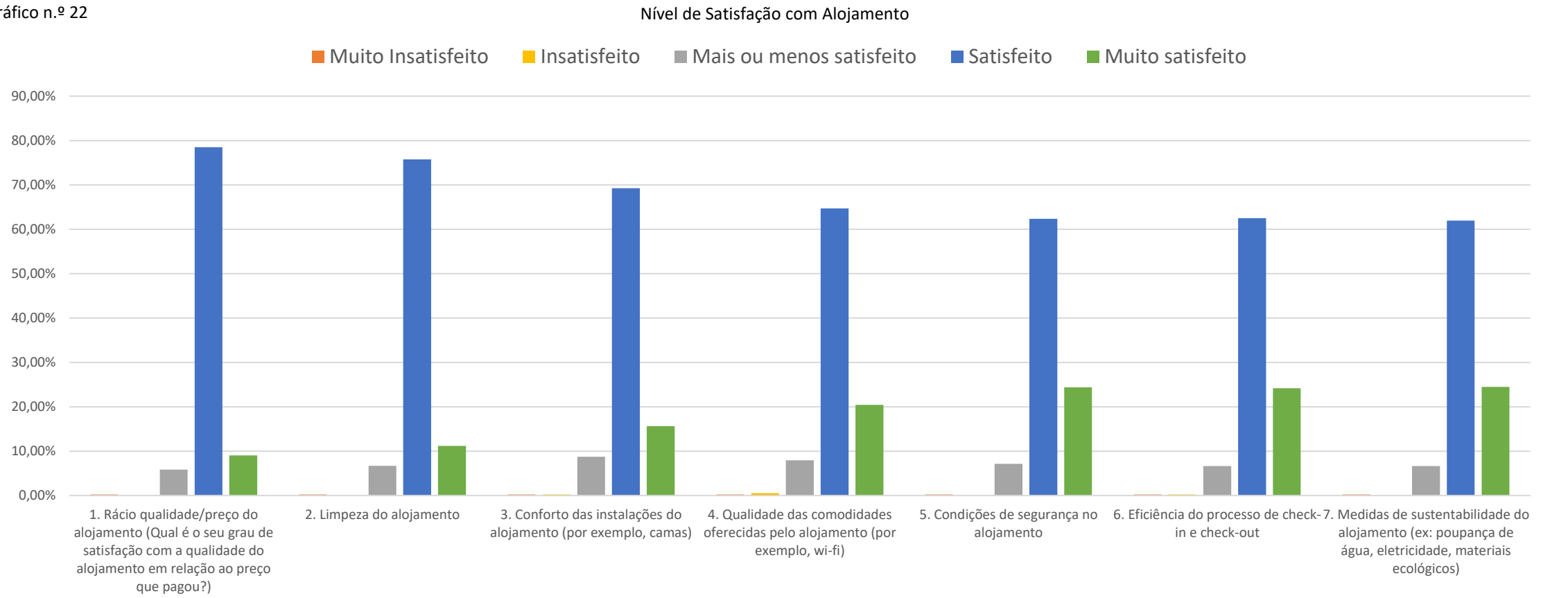
Nível de satisfação com Transportes Marítimos

Gráfico n.º 21



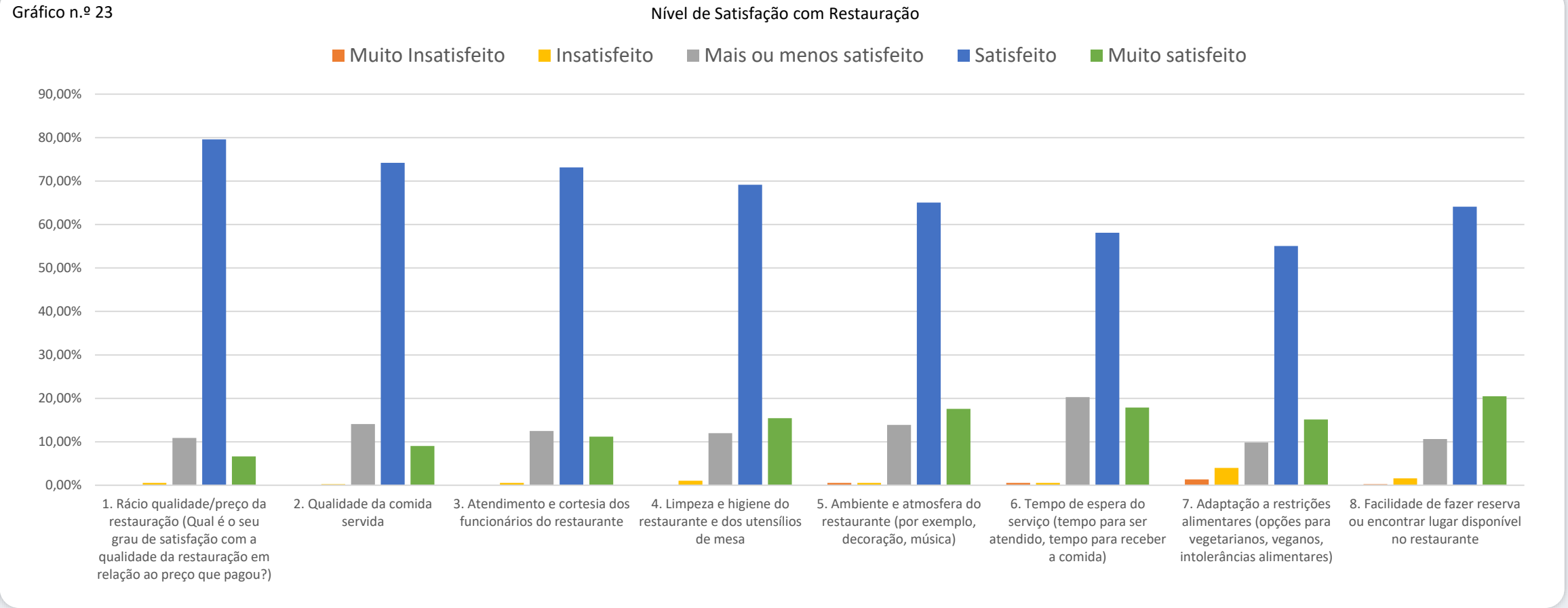
Nível de satisfação com Alojamento

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

	92,6% Práticas Sustentáveis		93,6% Hospitalidade
	92,0% Clima		90,0% Limpeza em Geral
1	94,6% Recursos Naturais e Paisagem		89,8% Qualidade das águas do mar
3	93,8% Segurança		93,3% Qualidade ambiental

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

Nível de satisfação com Atributos do Destino

1540 respostas

91,1%	Oferta Cultural	94,3%	Gastronomia
93,3%	Singularidade do Destino	93,0%	Tranquilidade
87,4%	Localização Geográfica	93,5%	Férias Ativas na Natureza
91,6%	Conhecimento de línguas estrangeiras pela população	93,7%	Gestão do Destino

2

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

Nível de satisfação com Atividades de Animação realizadas no Destino

Produto Prioritário - PEMTA

79,3%*

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

86,2%*

Natureza - Mar

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

Produto Complementar - PEMTA

78,7%*

Cultura

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

* Nível de satisfação para uma média de 141 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

91,1%*

Gastronomia e Vinhos

- Provas gastronómicas e vínicas

Produto Complementar - PEMTA

86,8%*

Wellbeing

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

Golfe, eventos desportivos gerais e animação noturna

75,7%*

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 141 respostas

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

Satisfação com a Experiência Global do Destino

377 respostas

86,9%	Atividades e serviços disponíveis ao visitante	4,2% não respondeu/não soube responder
78,6%	Destino inclusivo/Acessível para todos	7,1% não respondeu/não soube responder
84,0%	Disponibilidade de informação sobre o destino	3,5% não respondeu/não soube responder
66,7%	Destino para turistas seniores	11,8% não respondeu/não soube responder
75,5%	Qualidade das infraestruturas públicas	4,0% não respondeu/não soube responder
87,6%	O destino Açores correspondeu às expectativas	4,7% não respondeu/não soube responder
50,8%	Assistência médica no destino	27,4% não respondeu/não soube responder
91,1%	Destino em geral	3,6% não respondeu/não soube responder

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

Aspetos a melhorar no destino Açores

377 respostas

01. Serviços de alojamento

183 respostas (**48,54%** das respostas totais)

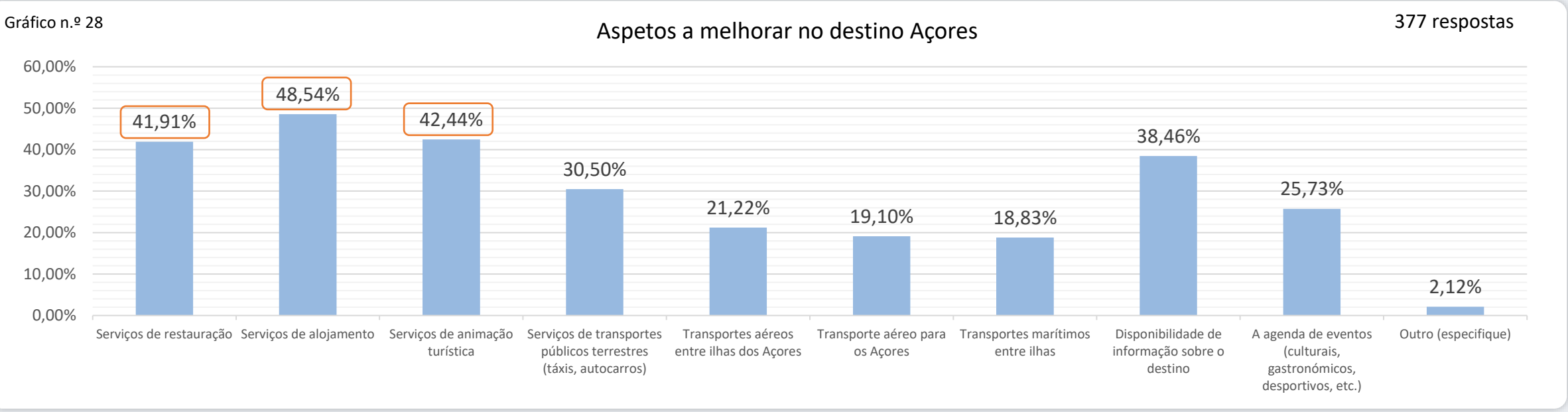
02. Serviços de animação turística

160 respostas (**42,4%** das respostas totais)

03. Serviços de restauração

158 respostas (**41,9%** das respostas totais)

Gráfico n.º 28



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

Comentários acerca do destino Açores

- Adorámos.
- Os Açores são um paraíso, mas o transporte aéreo está muito mal.
- Lindo destino.
- Férias maravilhosas.
- Iremos regressar!

Conclusões do Inquérito

1. **Perfil dos Visitantes:**
   - **Residência:** 61,0% **estrangeiros; Principais mercados emissores:** EUA (15,9%), Espanha (15,1%) e Alemanha (14,3%);
   - **Idade:** Maioria entre 25-44 anos (68,5%);
   - **Género:** 50,1% feminino e 49,9% masculino.

2. **Motivações de Viagem:** Ser um destino seguro, recomendação da familiares e amigos e preço do destino.

3. **Gastos e Consumo:**
   - Transporte aéreo apresenta 36% dos inquiridos a gastarem entre 500 e 700€ (média para 3 pessoas).
   - 42,0% dos inquiridos gastaram entre 300€ e 500€ em alojamento.

4. **Satisfação Global:**
   - Transporte aéreo: em média, 78,8% dos inquiridos demonstraram-se muito satisfeitos com as dimensões apresentadas (preço, pontualidade, etc.);
   - Alojamento: em média, 67,9 % dos inquiridos demonstraram-se satisfeitos com as dimensões apresentadas;
   - Restauração: em média, 67,3% dos inquiridos demonstraram-se satisfeitos com as dimensões apresentadas;
   - 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 Passeios Pedestres e Complexos Termais.

5. **Aspetos a Melhorar:**
   - Serviços de alojamento; serviços de animação turística; serviços de restauração.

6. **Intenção de Regresso:** Cerca de 63,1% 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.