OTSA
OBSERVATÓRIO DO TURISMO SUSTENTÁVEL DOS AÇORES

Resultados do Inquérito à

Satisfação do Turista que Visita os Açores

Época Baixa 2025 | 2026

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

196 747, de acordo com o número de hóspedes na hotelaria tradicional registados na época baixa de 2024 e 2025 nas ilhas de São Miguel, Terceira e Faial.

02.
Amostra

635 inquéritos válidos

03.
Período de Auscultação

Época Baixa 2025/2026

04.
Meio de Implementação

Questionários presenciais

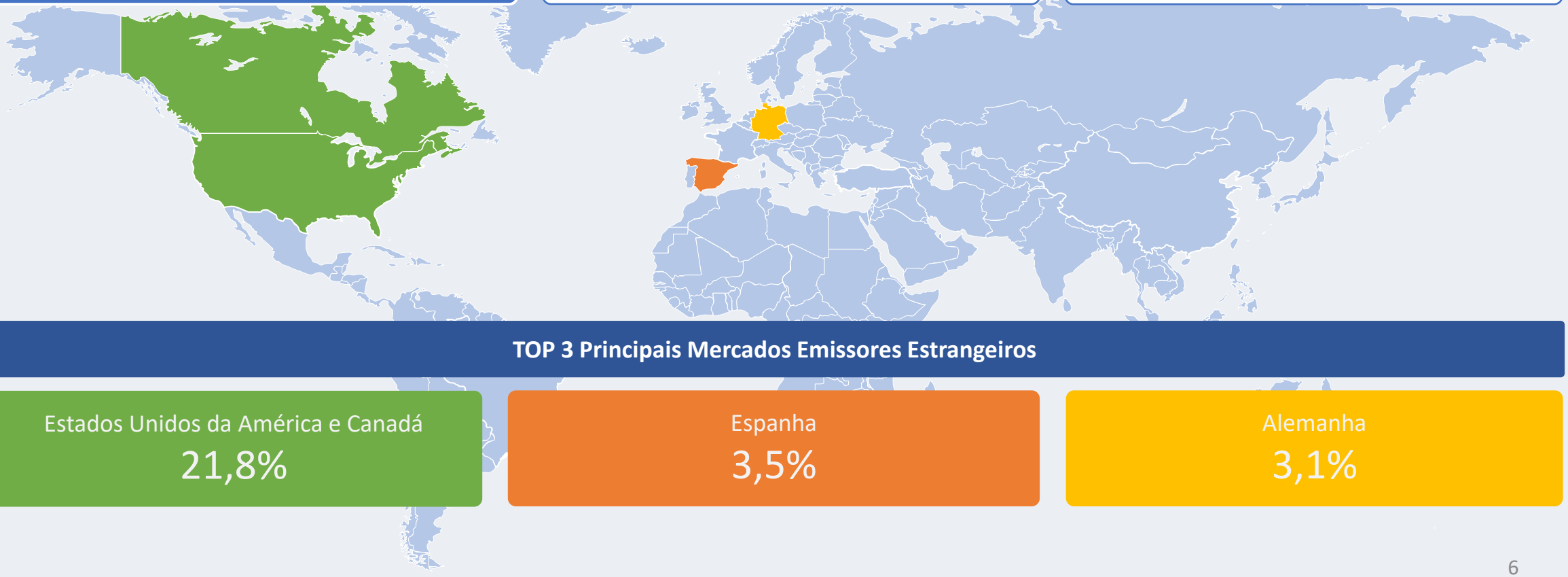
| Satisfação do Turista que Visita os Açores – Caraterização do Visitante

Residência

Total Respostas
623

Residência em Portugal
399 (64,0% da amostra)

Residência no Estrangeiro
224 (36,0% da amostra)



TOP 3 Principais Mercados Emissores Estrangeiros

Estados Unidos da América e Canadá
21,8%

Espanha
3,5%

Alemanha
3,1%

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

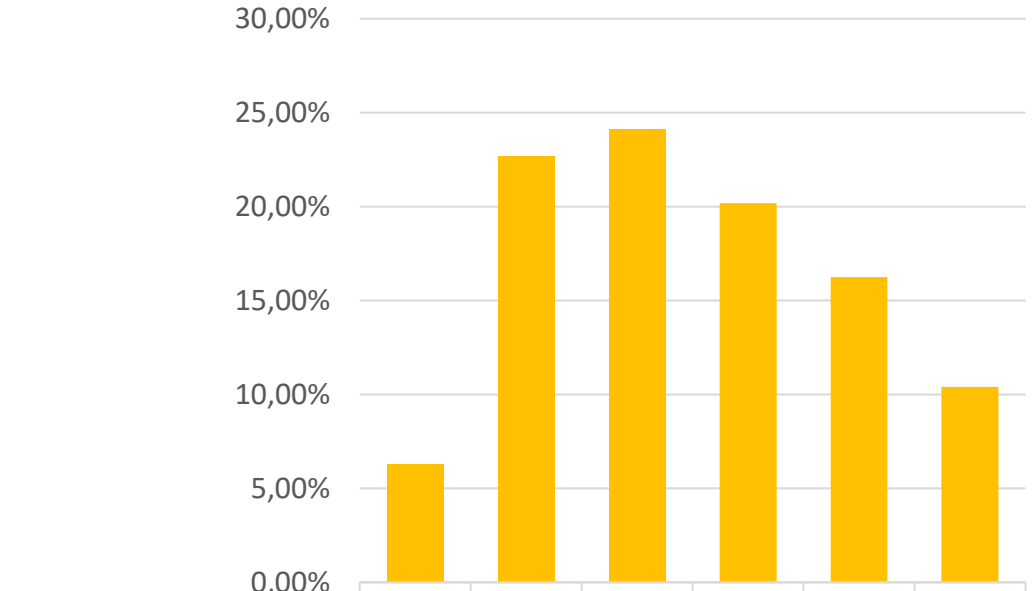
Género, Idade e Estado Civil

Total Respostas	Género Feminino	Género Masculino
623	53,7%	46,3%

Gráfico n.º 1

Idade

616 respostas

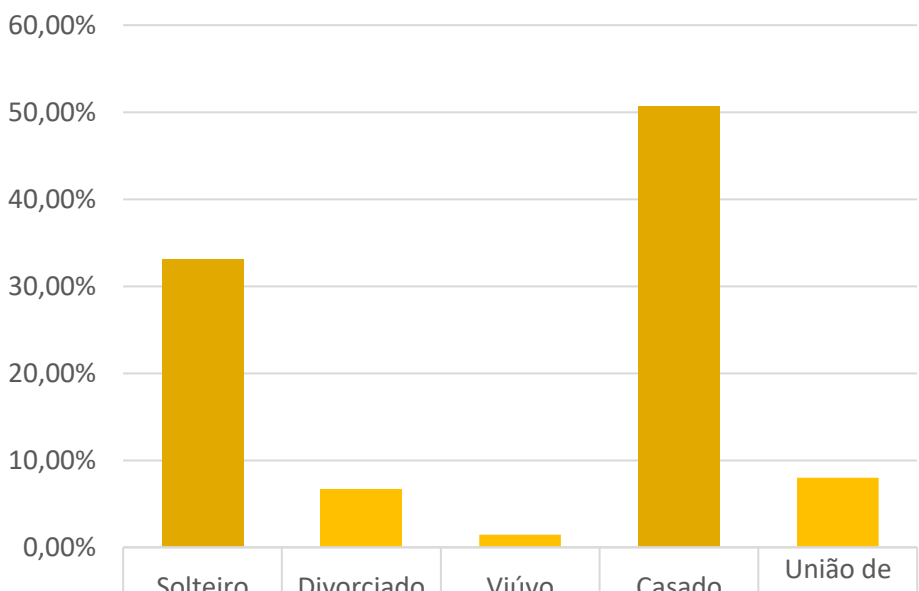


	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	+ de 65
Percentagem de respostas	6,31%	22,71%	24,13%	20,19%	16,25%	10,41%

Gráfico n.º 2

Estado Civil

605 respostas



	Solteiro	Divorciado	Viúvo	Casado	União de facto
Percentagem de respostas	33,17%	6,73%	1,44%	50,64%	8,01%

Situação Profissional e Habilitações Literárias

Gráfico n.º 3

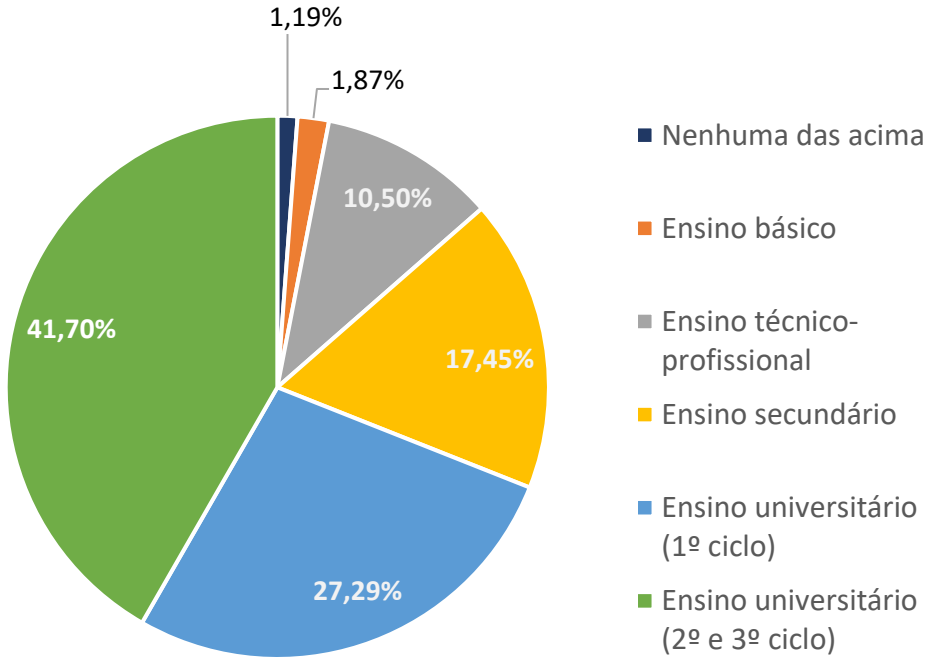
458 respostas

Profissões

Gráfico n.º 4

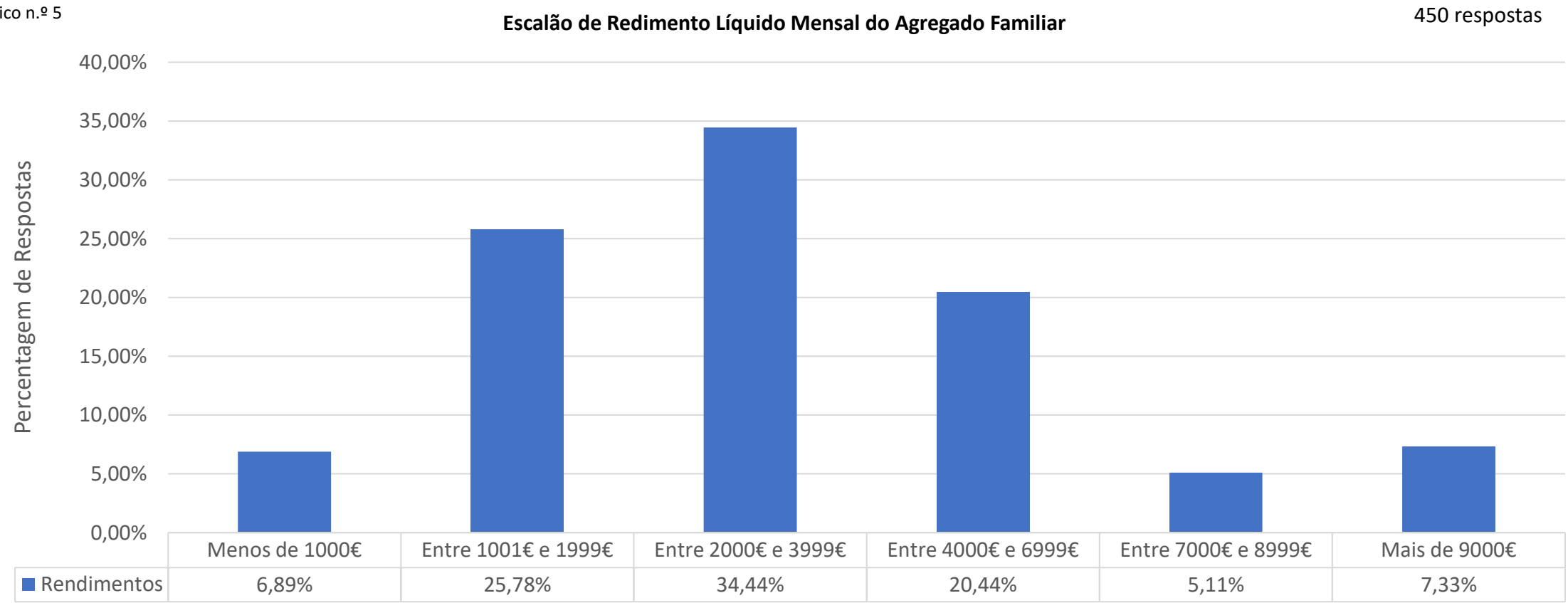
616 respostas

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

611 respostas

Beleza natural e paisagens únicas	1	81,51%
Experiências na natureza (trilhos, lagoas, etc.)	2	53,85%
Clima e ambiente tranquilo	3	33,88%
Interesse na cultura, história e tradições locais		20,29%
Amigos ou familiares residentes nos Açores		19,48%
Destino Insular		18,00%
Interesse por fotografia e paisagens inspiradoras		16,37%
Destino sustentável		8,84%
Promoções e preços competitivos		5,24%

Companhia de transporte aéreo e combinação com outro destino

Gráfico n.º 6

Companhia de Transporte Aéreo

630 respostas

TOP 3

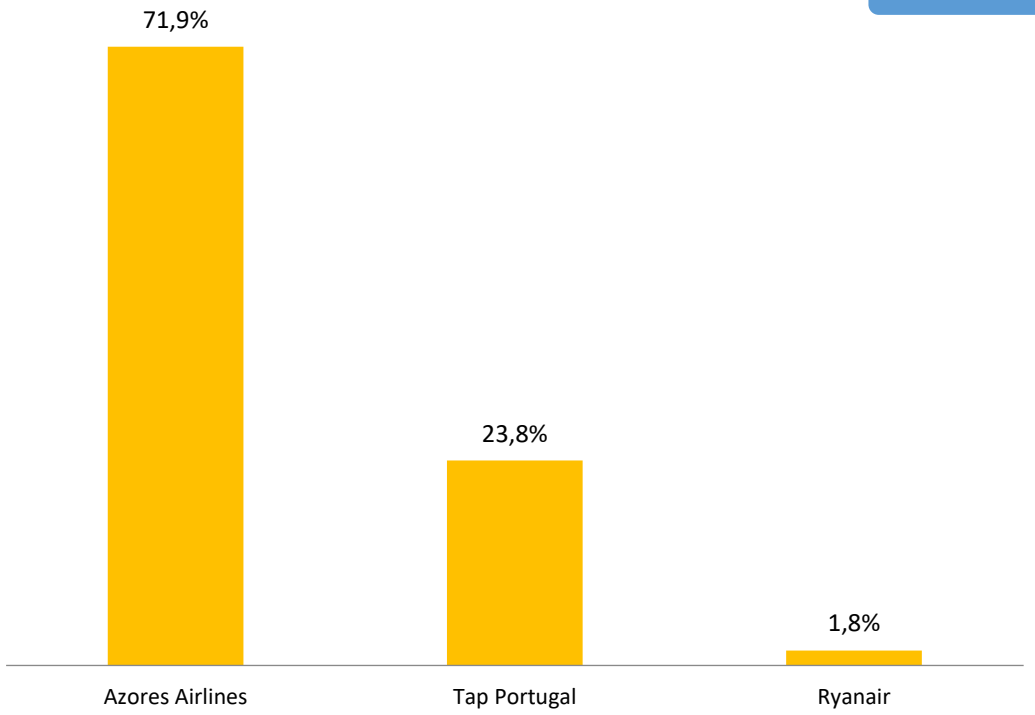
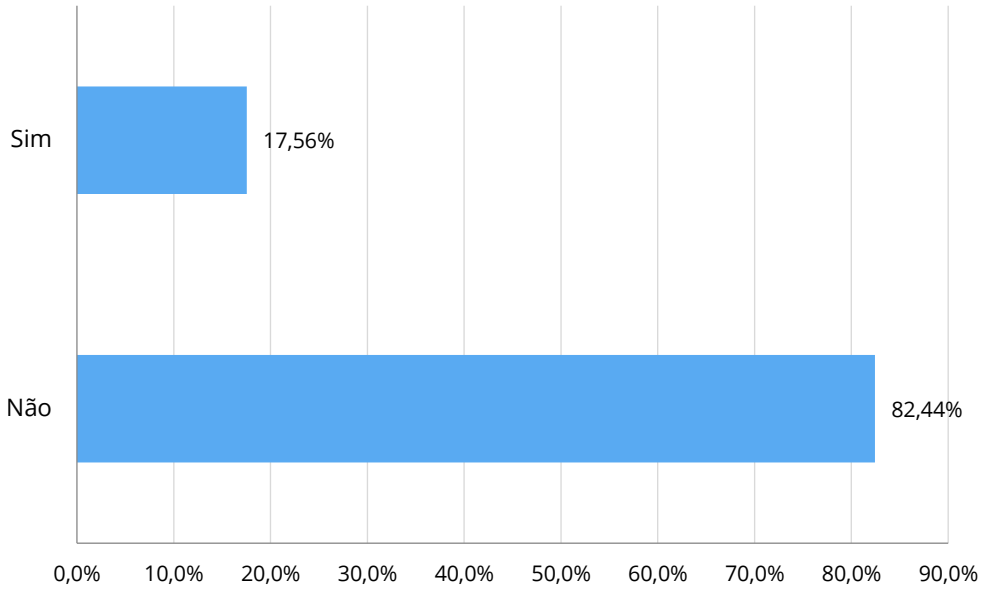


Gráfico n.º 7

Combinação com outro destino

615 respostas



Se sim, que outro destino?

Lisboa, Porto, Madeira

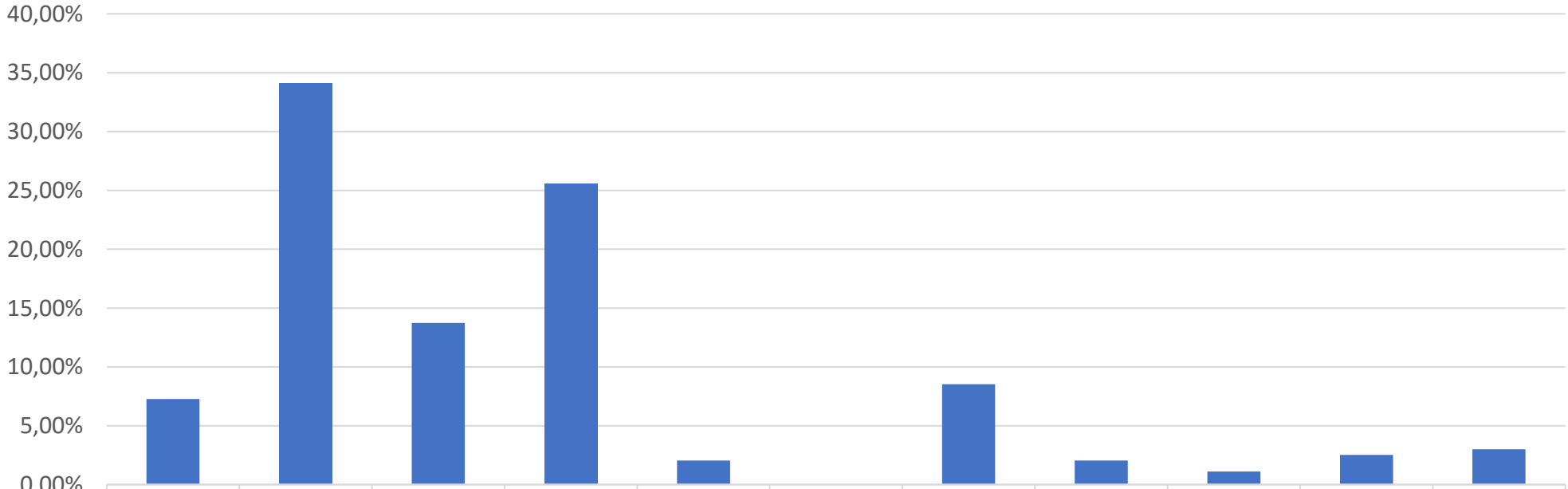
Principais Tipologias de Alojamento e Estada Média

Estada Média: 5 noites (Moda = 4)

Gráfico n.º 8

635 respostas

Tipologia de alojamento utilizada durante a estadia



	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)
Percentagem de respostas	7,27%	34,12%	13,74%	25,59%	2,05%	0,00%	8,53%	2,05%	1,11%	2,53%	3,00%

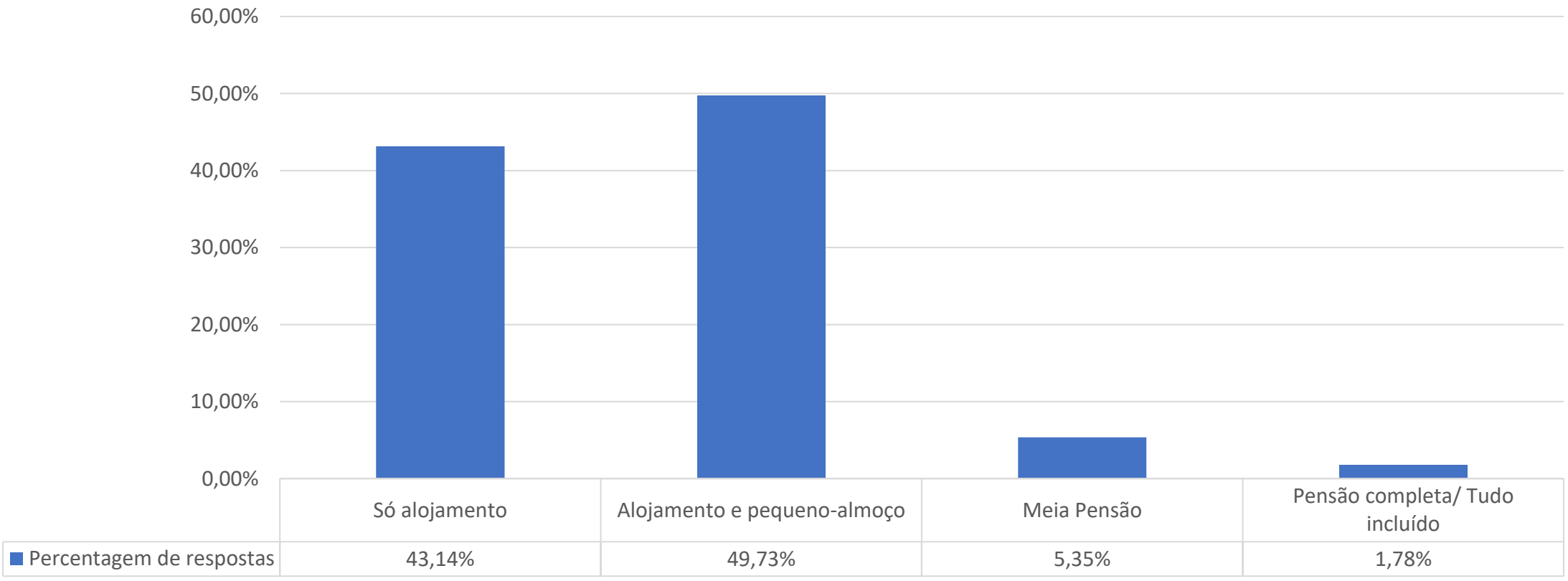
| Satisfação do Turista que Visita os Açores - Caraterização da Viagem

Regime da Viagem

Gráfico n.º 9

Plano de Alimentação e Serviços escolhidos durante a estadia

561 respostas



	Só alojamento	Alojamento e pequeno-almoço	Meia Pensão	Pensão completa/ Tudo incluído
Percentagem de respostas	43,14%	49,73%	5,35%	1,78%

Acompanhantes na Viagem

Gráfico n.º 10

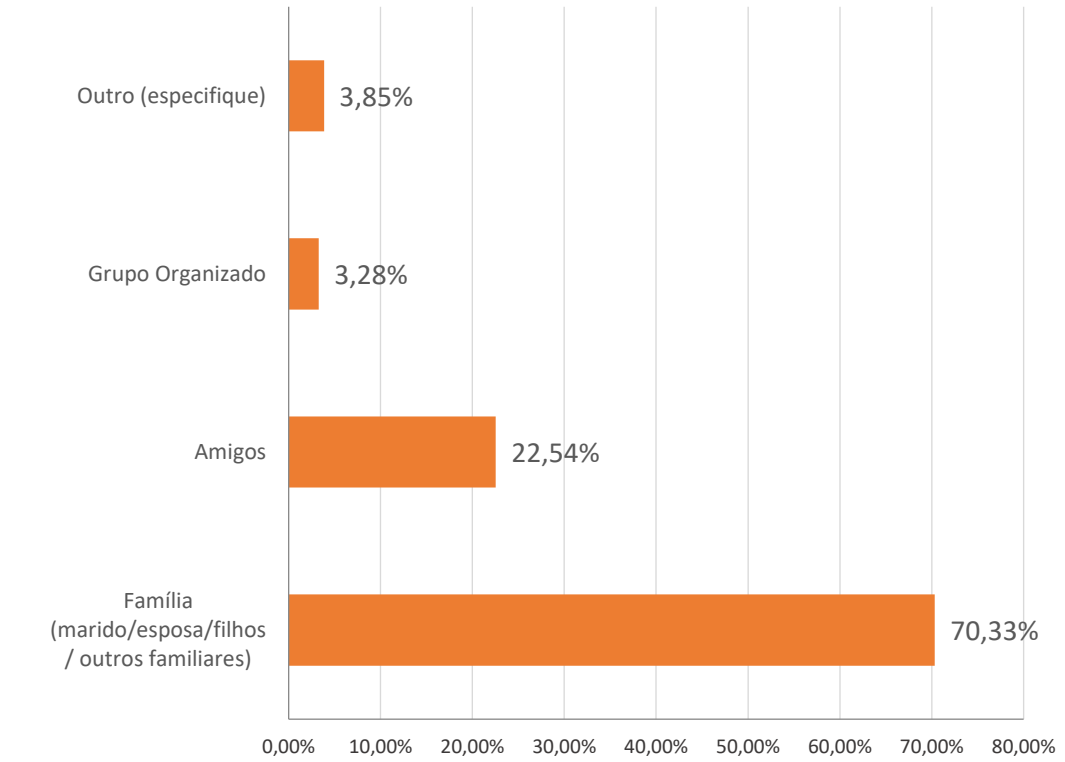
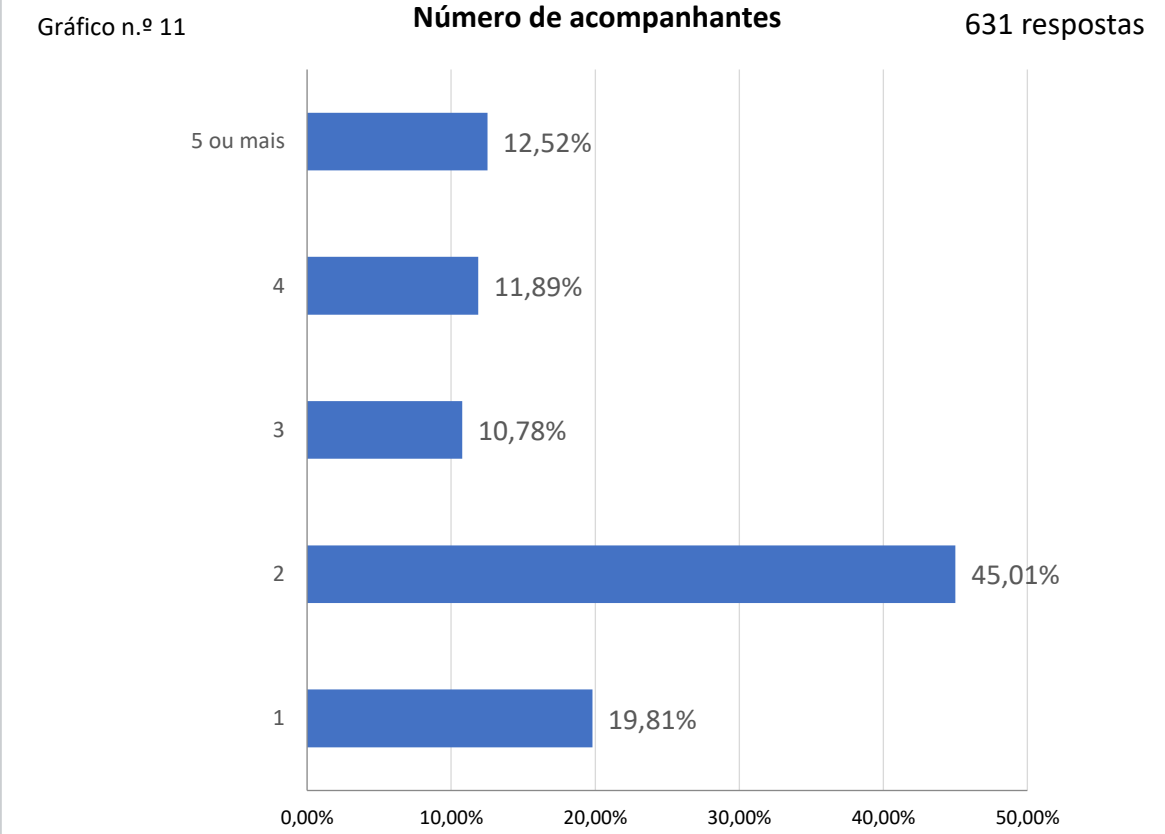


Gráfico n.º 11



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

Pacote Turístico

Aquisição de Pacote Turístico

Sim
20,48%

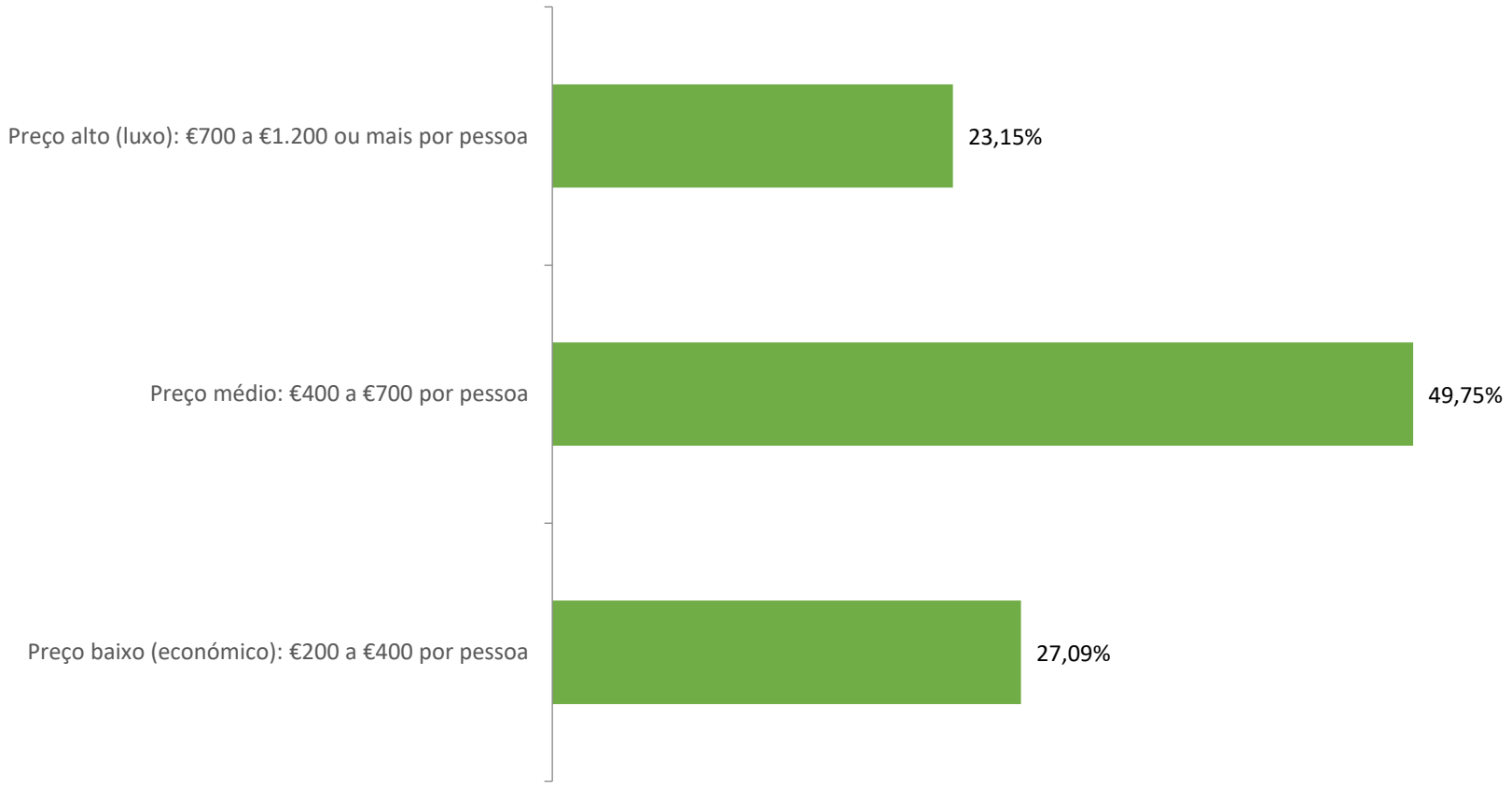
Não
79,52%

630 respostas

Gráfico n.º 12

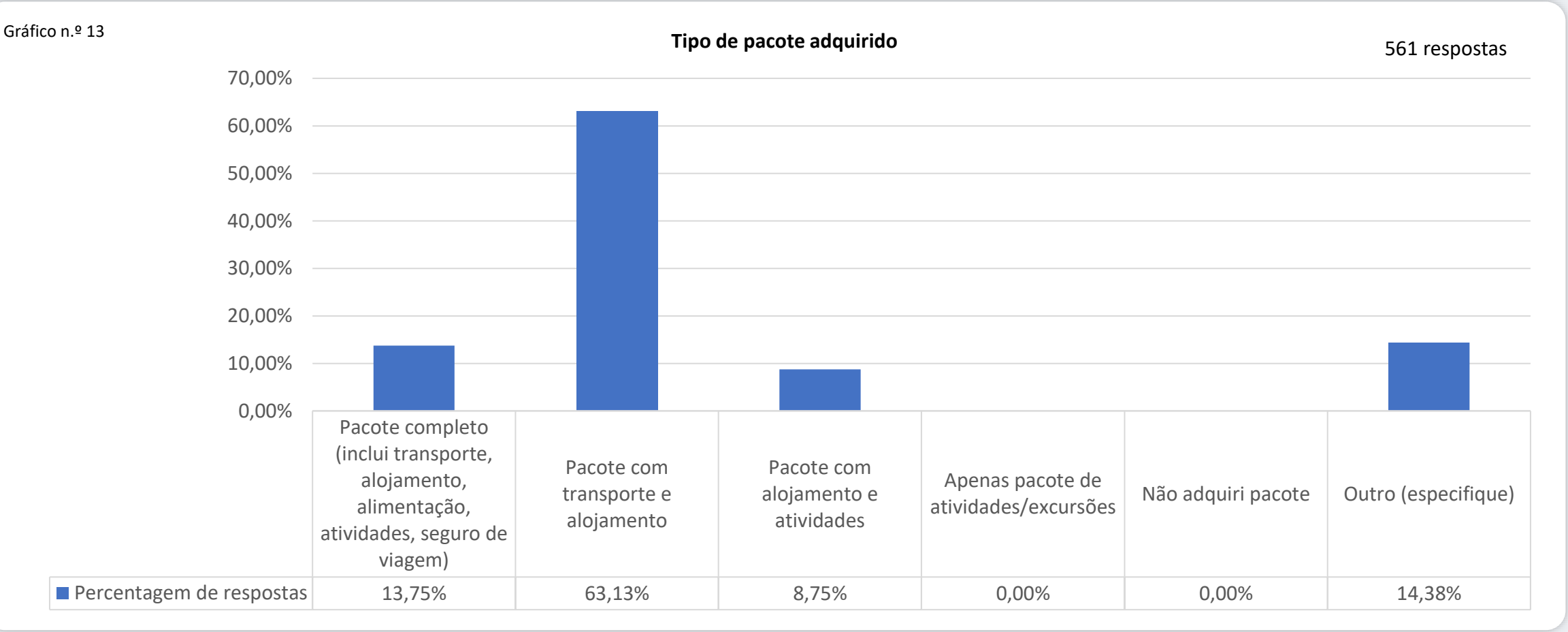
Preço do Pacote Turístico com todos os membros da viagem incluídos

203 respostas



Pacote Turístico

Gráfico n.º 13



Gastos Totais de quem não adquiriu Pacote Turístico

550 respostas

Transporte Aéreo

33,27%	23,64%	19,64%
Gastaram **entre 101€ a 300€**	Gastaram entre **301 a 499€**	Gastaram **mais de 500€**

Valor por pessoa

522 respostas

Alojamento

38,2%	28,16%	6,32%
Gastaram **até 100€**	Gastaram entre **101€ a 300€**	Gastaram entre **301€ a 500€**

Valor por pessoa e por noite

Verifica-se que o transporte aéreo representa uma das maiores despesas da viagem, enquanto os gastos com alojamento se concentram sobretudo até aos 100€ por pessoa e por noite.

Gastos Totais de quem não adquiriu Pacote Turístico

511 respostas

Restauração

79,64%	7,44%	5,09%
Até 100€	Gastaram entre **101€ a 300€**	Gastaram **mais de 301€**

500 respostas

Atividades e excursões

28,60%	29,4%	4,00%
Gastaram **menos de 50€**	Gastaram entre **51€ a 300€**	Gastaram **mais de 300€**

Valor por pessoa e por dia

A maioria dos visitantes gastou até 100€ por pessoa e por dia em restauração, enquanto os gastos em atividades e excursões se distribuíram principalmente pelos escalões inferiores a 300€.

Gastos Totais de quem não adquiriu Pacote Turístico

490 respostas

Rent-a-car

29,59%	24,69%	11,02%
Gastaram **menos de 50€**	Gastaram **entre 51 e 100€**	Gastaram entre **101 e 300€**

507 respostas

Compras e souvenirs

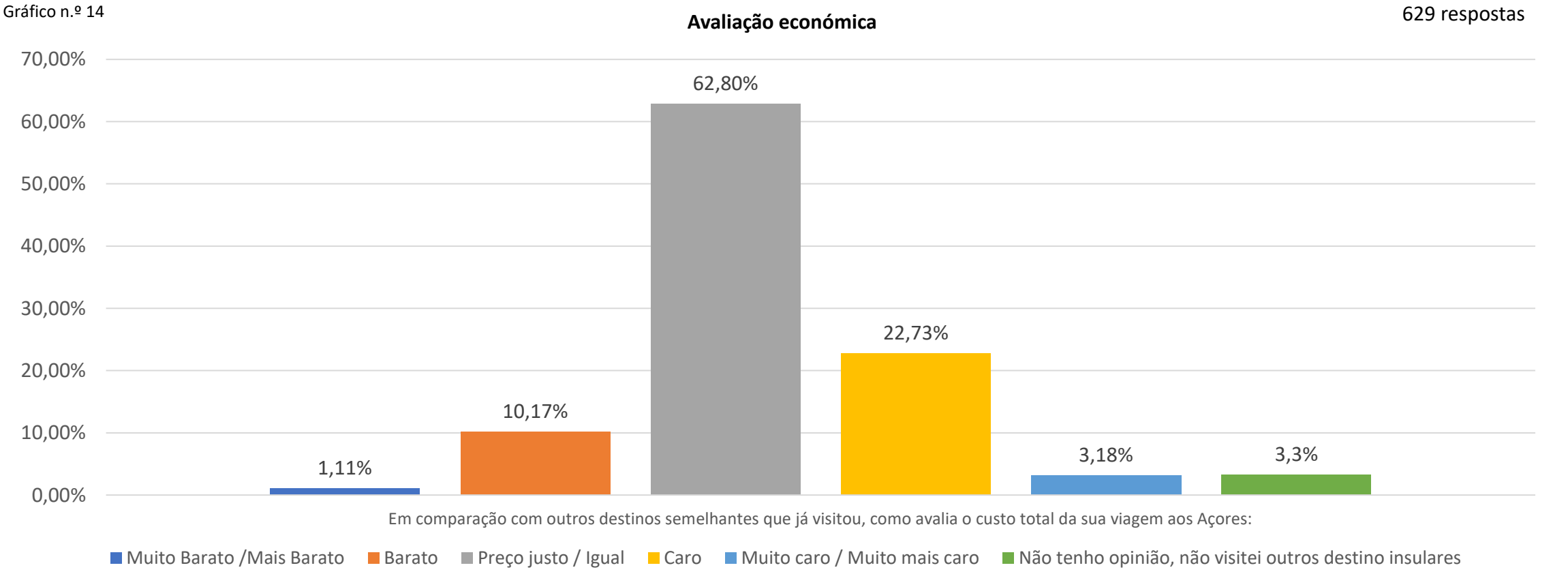
41,22%	22,29%	11,05%
Gastaram **menos de 50€**	Gastaram **entre 51€ a 100€**	Gastaram **entre 101 a 300€**

Valor por dia

Os gastos com rent-a-car e compras/souvenirs concentraram-se sobretudo nos escalões mais baixos. Cerca de 30% dos visitantes gastaram menos de 50€ em rent-a-car, enquanto 41,2% gastaram menos de 50€ em compras e souvenires por dia.

Avaliação Económica do Destino Açores

Gráfico n.º 14

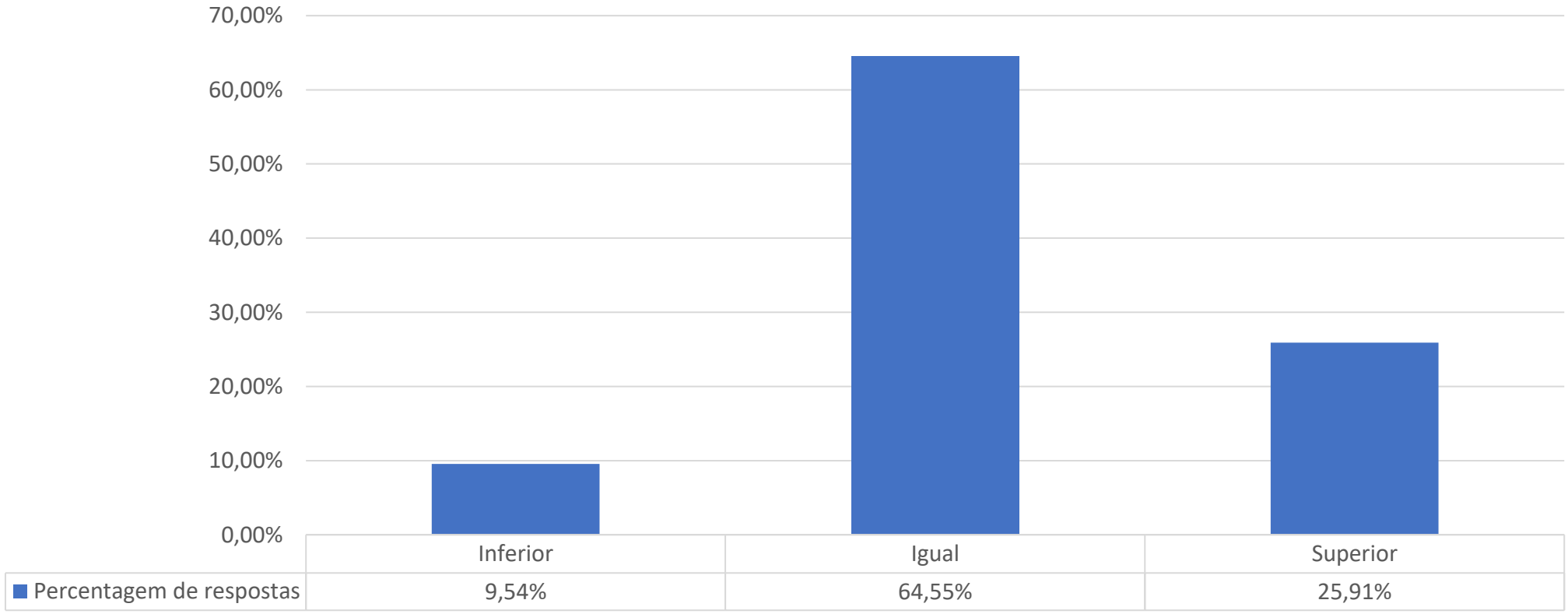


Avaliação Económica do Destino Açores

Gráfico n.º 15

Comparação entre os gastos realizados e a expectativa de gastos antes da viagem

629 respostas



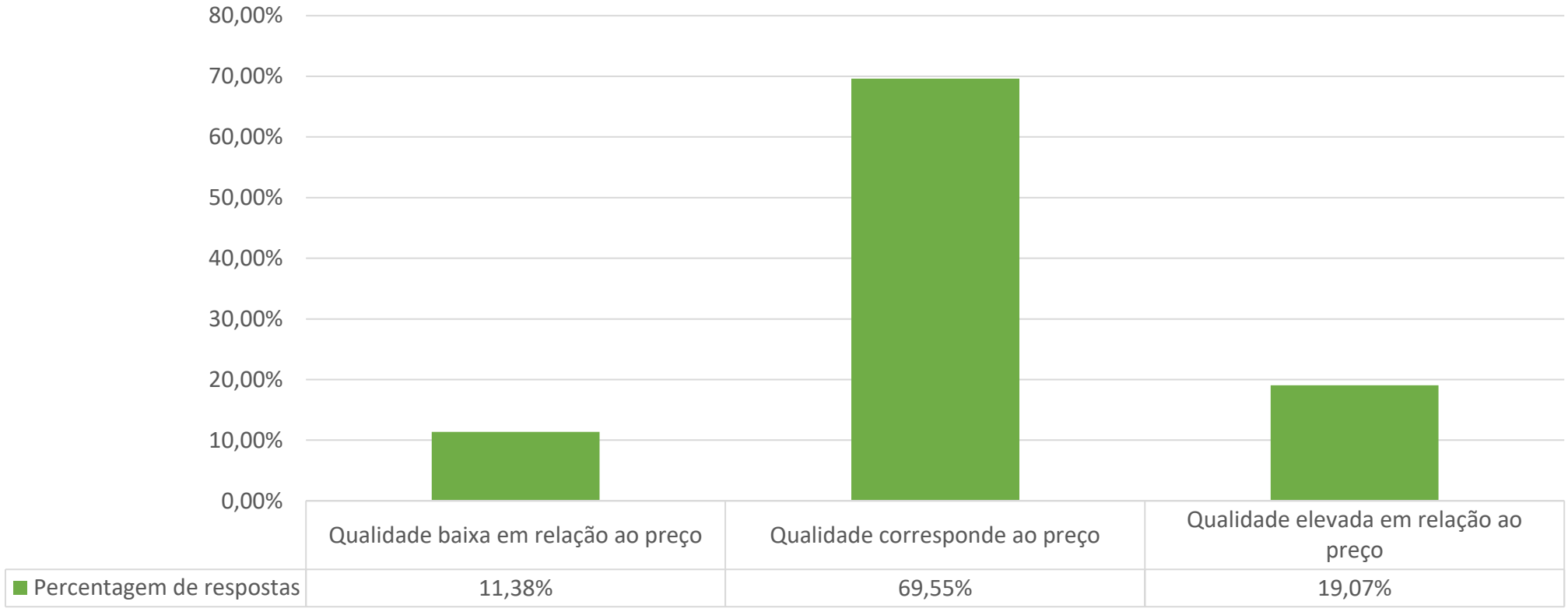
	Inferior	Igual	Superior
Percentagem de respostas	9,54%	64,55%	25,91%

Avaliação Económica do Destino Açores

Gráfico n.º 16

Relação qualidade/preço dos Açores

624 respostas



	Qualidade baixa em relação ao preço	Qualidade corresponde ao preço	Qualidade elevada em relação ao preço
Percentagem de respostas	11,38%	69,55%	19,07%

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

Excesso de turistas e Satisfação Geral com o Turismo

Gráfico n.º 17

629 respostas

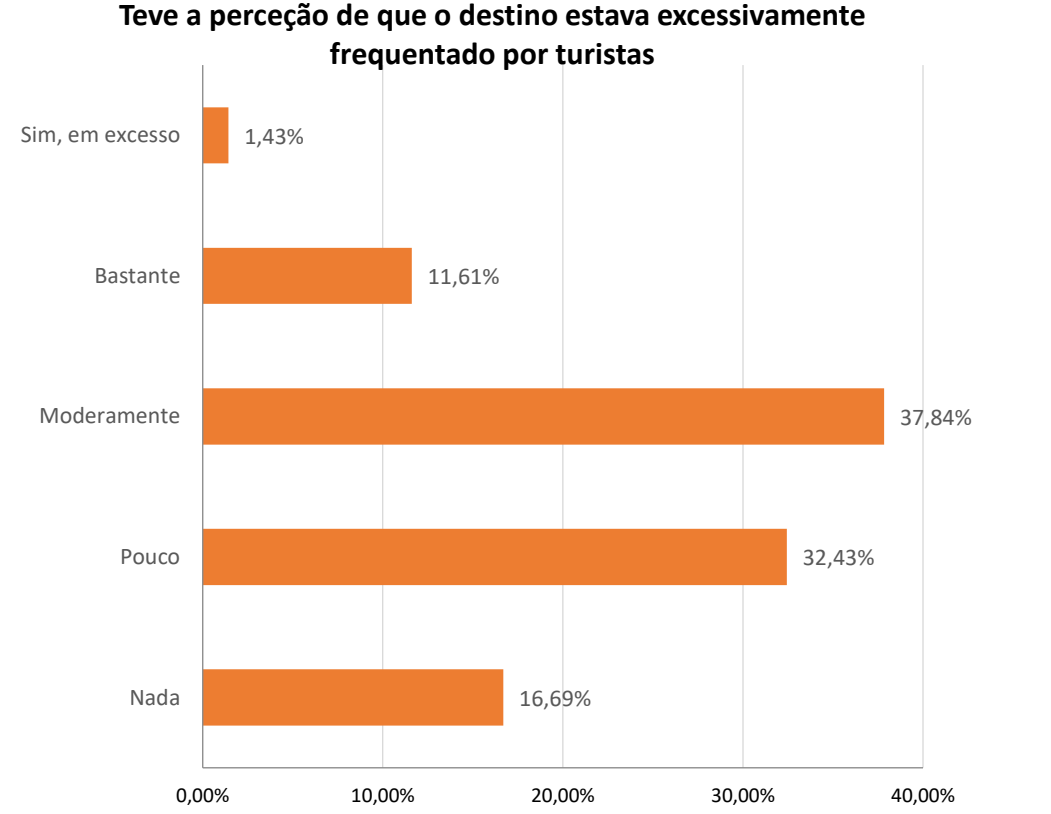
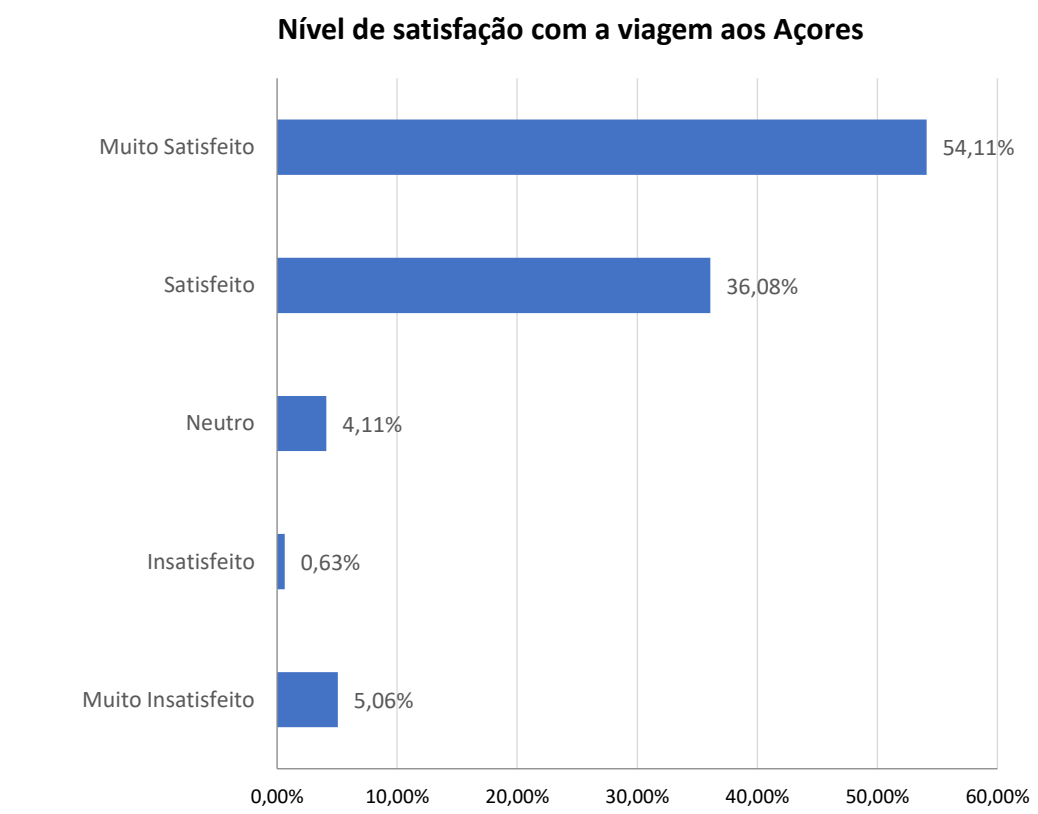


Gráfico n.º 18

632 respostas



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

Número de visitas ao destino e intenção de regressar

Gráfico n.º 19

Nº de visitas

632 respostas

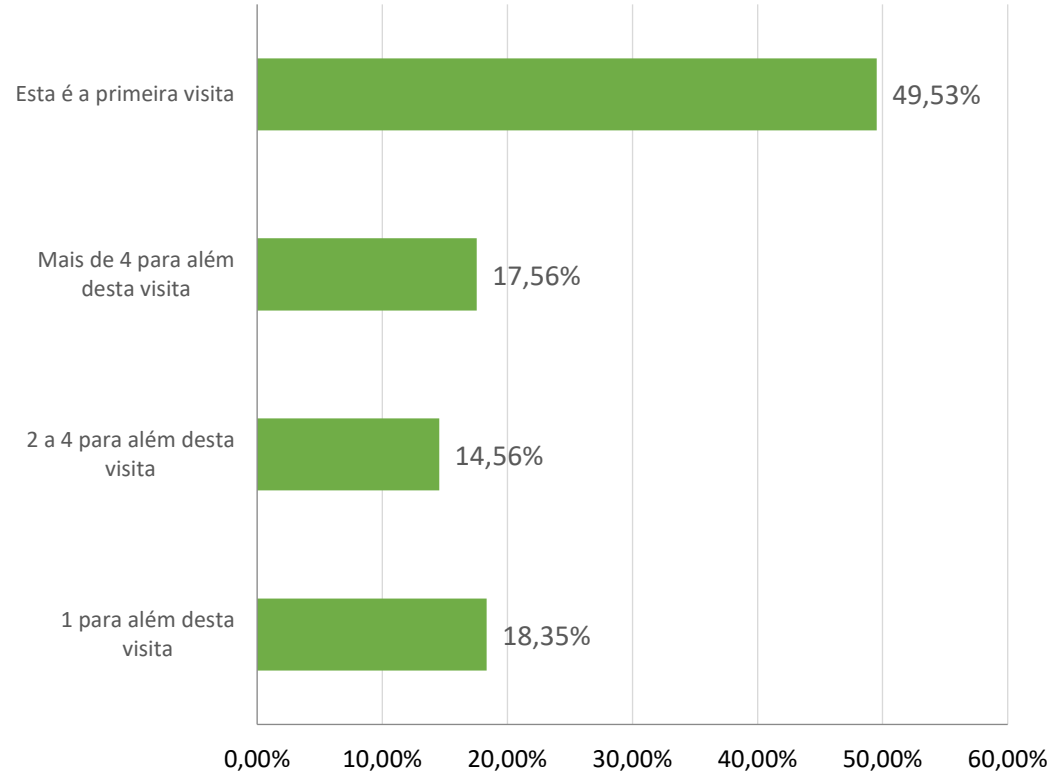
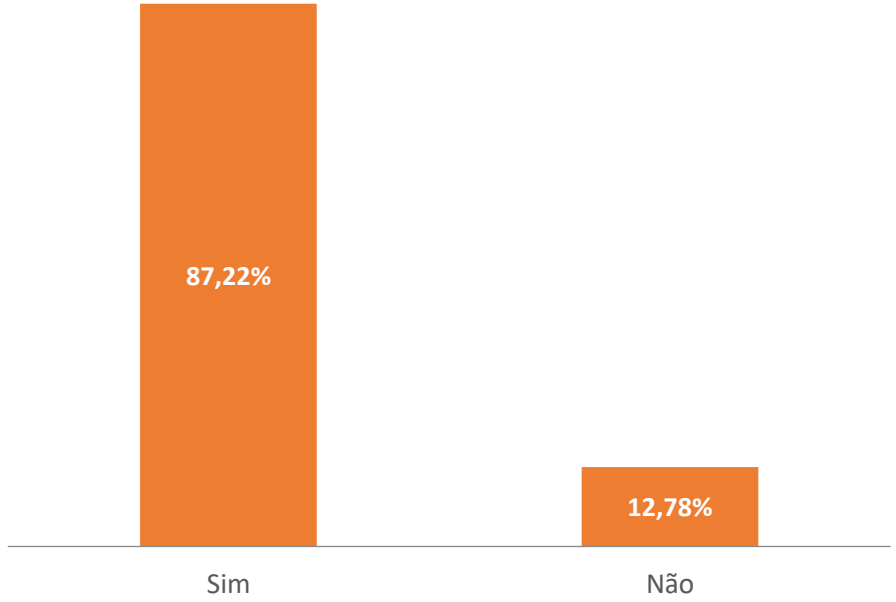


Gráfico n.º 20

Intenção de regressar

626 respostas



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

Motivos pelo qual pretendem regressar e Recomendação do Destino

Gráfico n.º 21

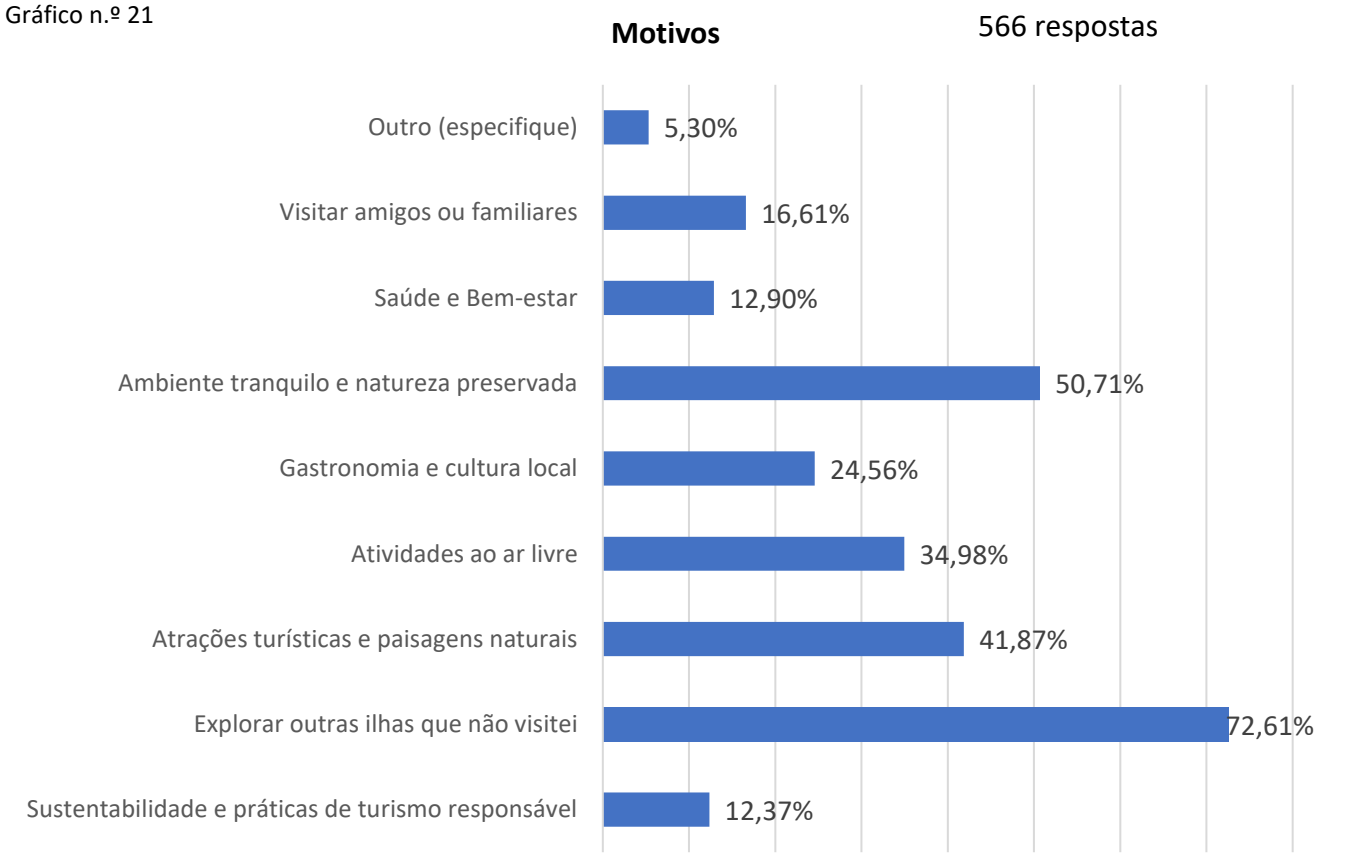
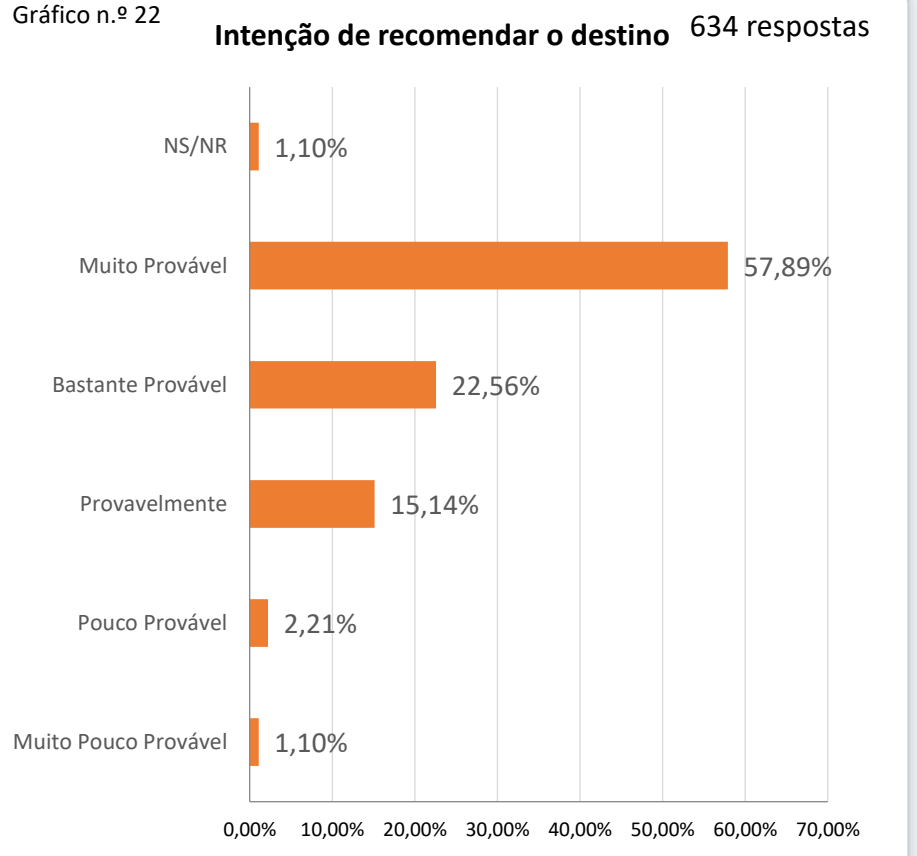


Gráfico n.º 22



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

Gráfico n.º 23

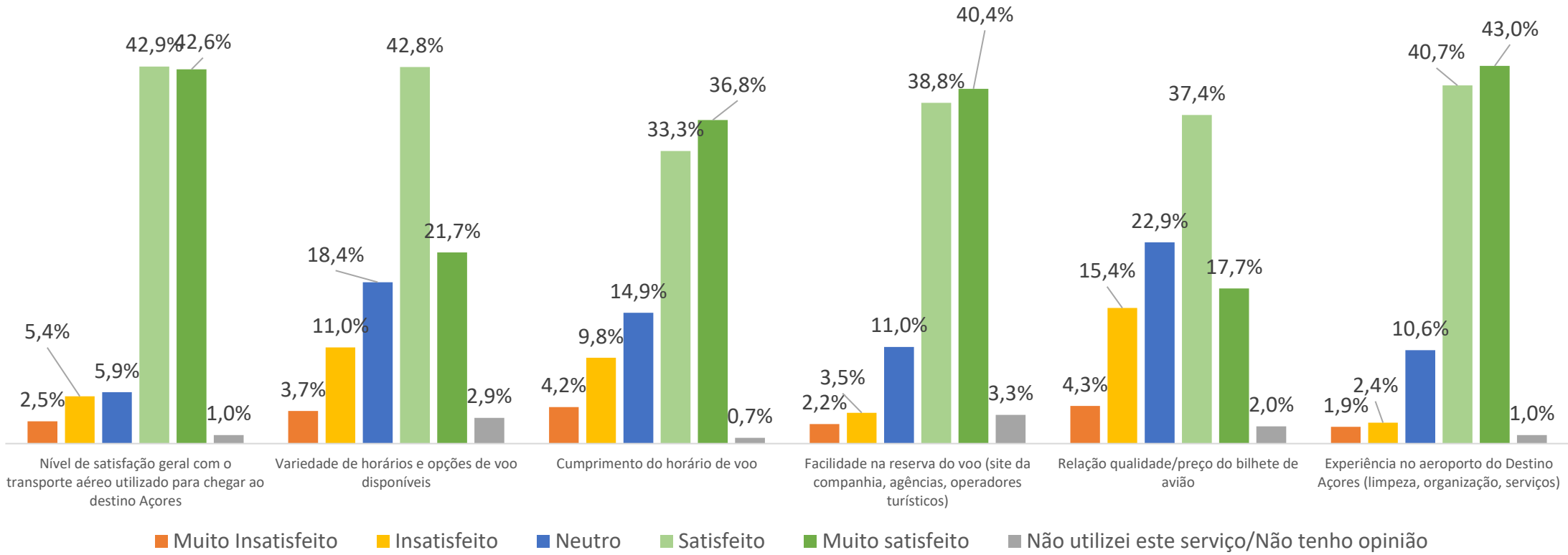
Conhecimento acerca dos Açores serem o primeiro arquipélago no mundo com certificação internacional de destino sustentável

612 respostas

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

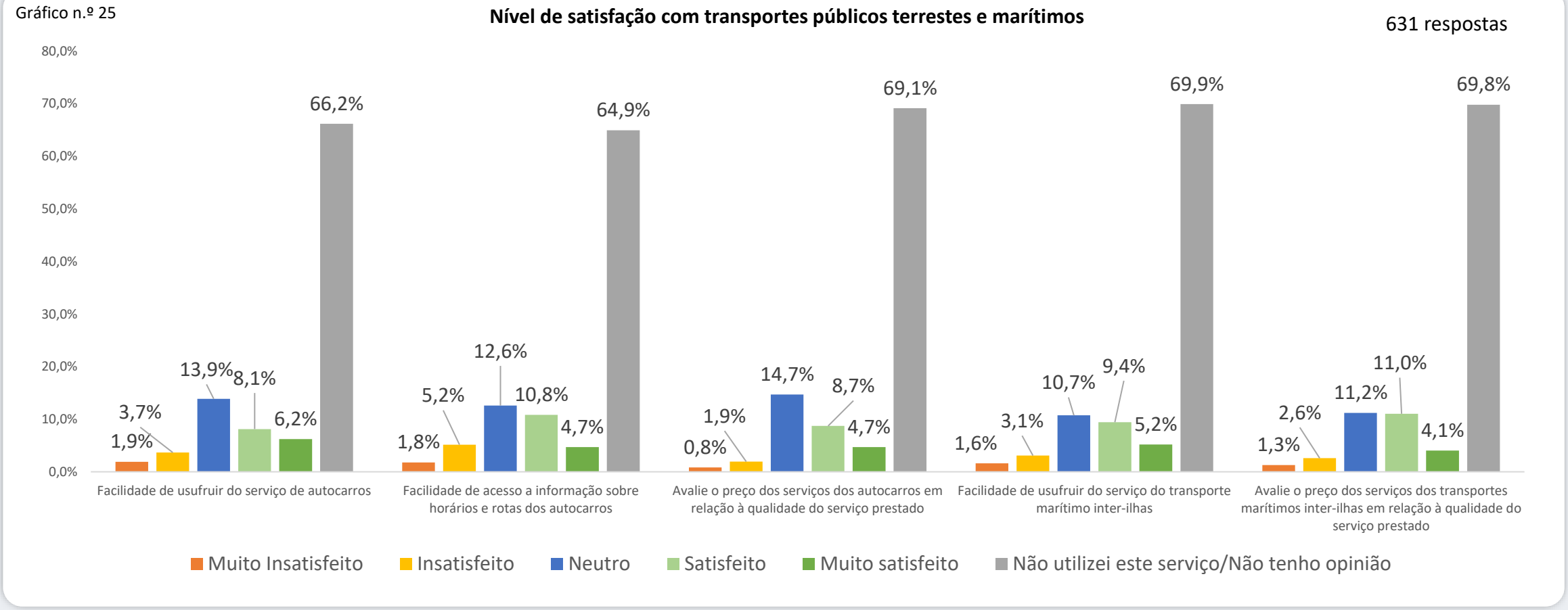
Nível de satisfação com Transportes Aéreos

Gráfico n.º 24



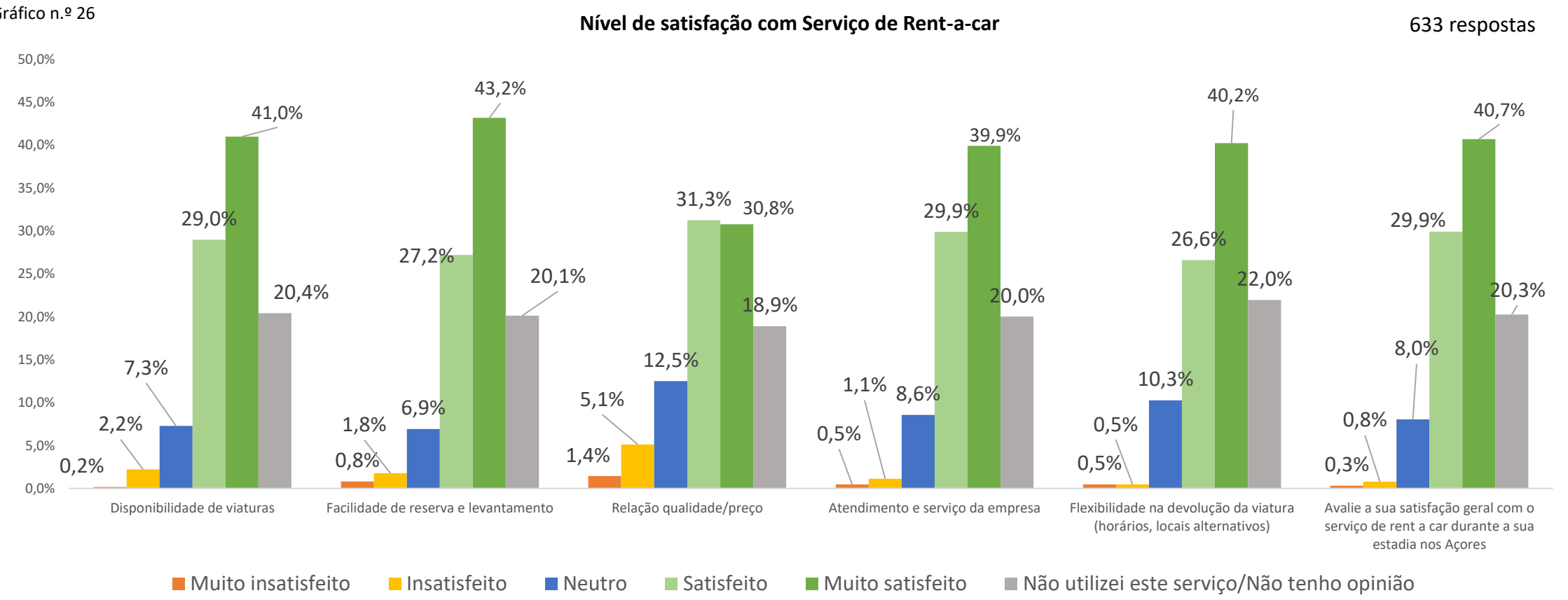
Nível de satisfação com transportes públicos terrestes e marítimos

Gráfico n.º 25



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

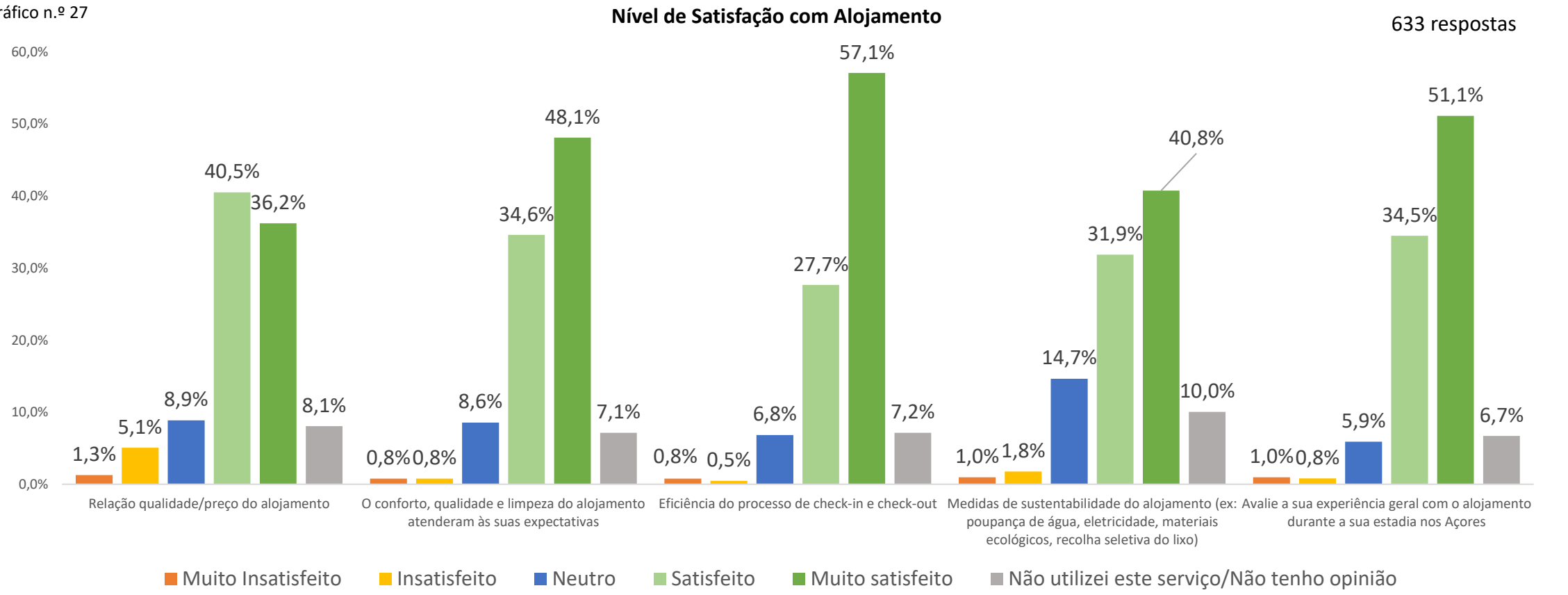
Gráfico n.º 26



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

Nível de satisfação com Alojamento

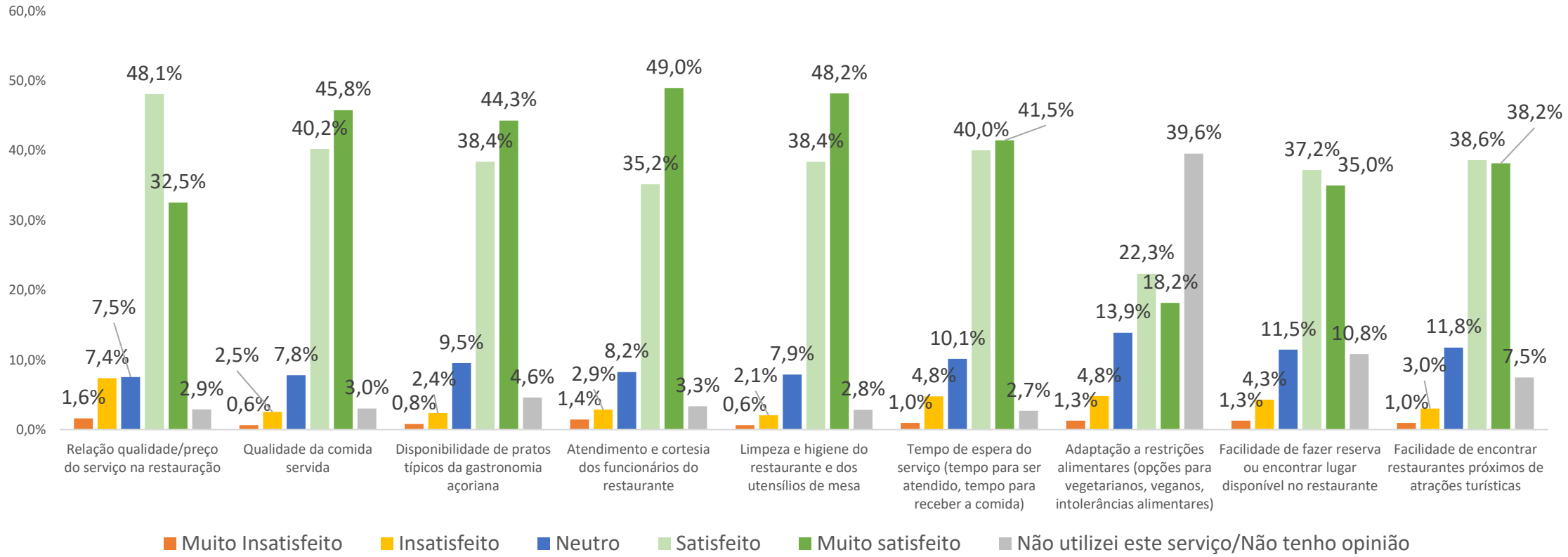
Gráfico n.º 27



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

Nível de satisfação com Restauração

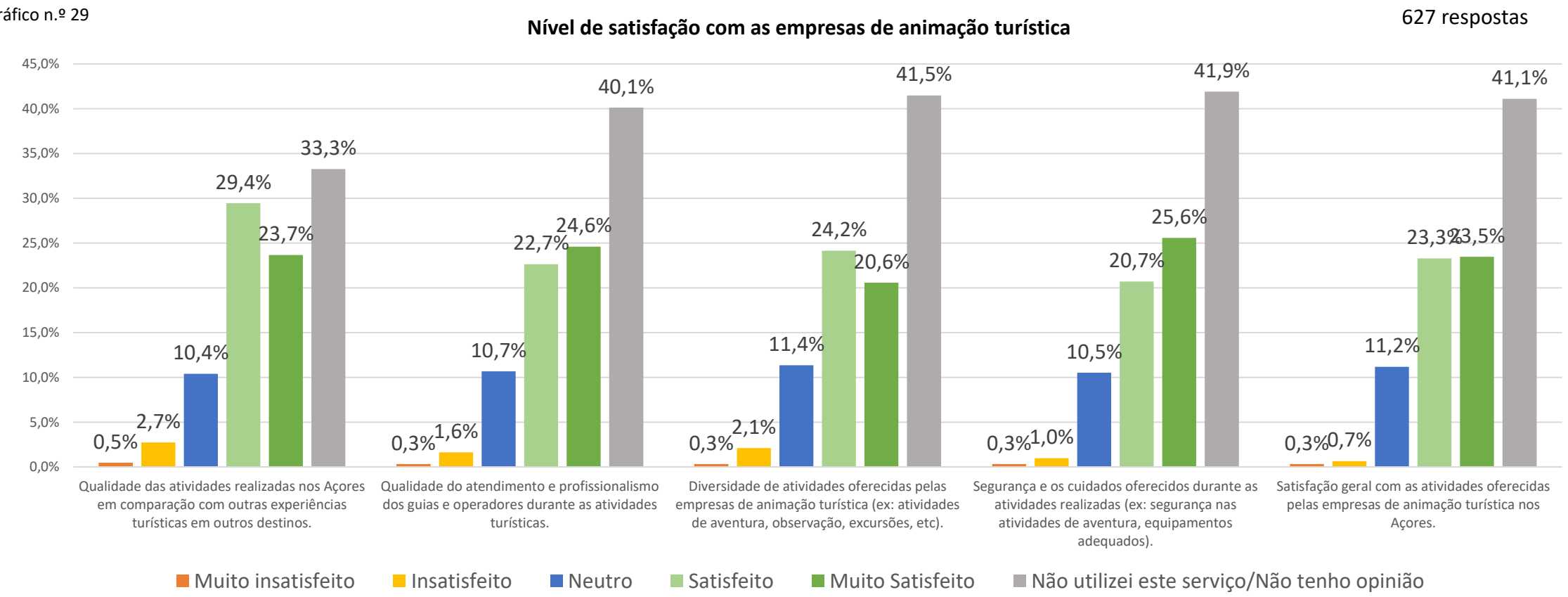
Gráfico n.º 28



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

Nível de satisfação com as empresas de animação turística

Gráfico n.º 29



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

Nível de satisfação com Atributos do Destino

634 respostas

97,95%	Beleza e diversidade das paisagens naturais	92,70%	Biodiversidade
85,71%	Qualidade das praias e zonas costeiras	76,99%	Clima e condições meteorológicas
77,19%	Qualidade das águas do mar	90,00%	Limpeza
92,70%	Preservação e qualidade ambiental	73,21%	Gestão do destino

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

Nível de satisfação com Atributos do Destino

634 respostas

96,16%	Singularidade da geografia/ localização	34,72%	Acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida
87,66%	Facilidade de acesso ao destino	76,64%	Conectividade digital Wi-Fi, rede móvel)
82,22%	Qualidade das estradas e acessibilidade terrestre nas ilhas	68,49%	Segurança pública e saúde
86,57%	Infraestruturas turísticas (hotéis, restaurantes, atrações)	90,57%	Hospitalidade e simpatia da população

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

Nível de satisfação com Atributos do Destino

634 respostas

88,34%	Património histórico e cultural	85,78%	Gastronomia
72,71%	Artesanato	75,28%	Variedade de atividades ao ar livre
61,80%	Oferta de eventos e atividades culturais	71,98%	Experiências de bem-estar (termas, spas, natureza)
77,19%	Conhecimento de línguas estrangeiras pela população	68,86%	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

634 respostas

62,06% Qualidade da informação turística sobre práticas sustentáveis

79,04% Informação turística acessível aos visitantes

91,92% Sensação de tranquilidade

77,83% 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

590 respostas

88,48%

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

497 respostas

80,48%

Natureza - Mar

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

Produto Complementar - PEMTA

560 respostas

80,89%

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

568 respostas

82,39%

Gastronomia e Vinhos

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

Produto Complementar - PEMTA

557 respostas

83,31%

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

509 respostas

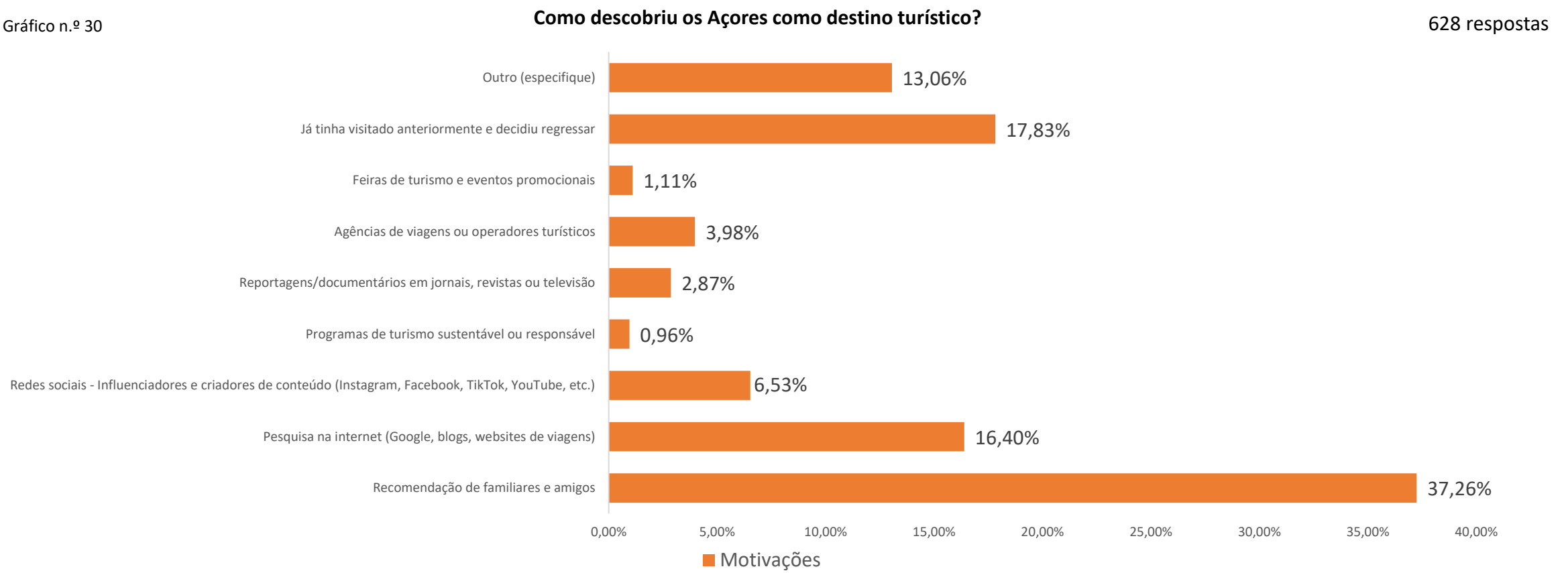
68,18%

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 30



| Satisfação do Turista que Visita os Açores

Síntese do Inquérito

1. **Perfil dos Visitantes:**
   - **Residência:** 36,0% estrangeiros**; Principais mercados emissores:** EUA e Canadá (21,8%), Espanha (3,5%) e Alemanha (3,1%);
   - **Idade:** Maioria entre 35-44 anos (24,1%);

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

3. **Gastos e Consumo:**
   - Transporte aéreo apresenta 33% dos inquiridos a gastarem entre 101 a 300€.
   - 38% dos inquiridos gastaram até 100€ por noite e por pessoa, em alojamento.

4. **Satisfação Global:**
   - Transporte aéreo: 85,5% dos inquiridos demonstraram-se satisfeitos com o serviço em geral;
   - Alojamento: 76,7% dos inquiridos demonstraram-se satisfeitos com a eficiência do processo de check-in e check-out
   - Restauração: 80,6 % 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 87,22% dos visitantes demonstraram interesse em regressar ao destino.

OTSA

OBSERVATÓRIO DO TURISMO SUSTENTÁVEL 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.