

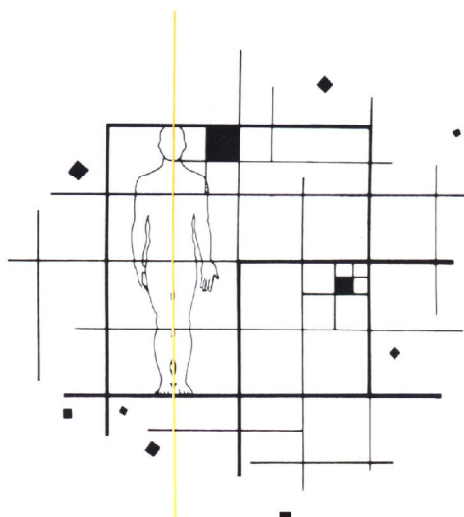
ESTUDO  
TURISMO DA MADEIRA - 'DRT'

RELATÓRIO



# madeira

sinta a natureza à sua volta



**domp**  
Lda

# Sondagem de Opinião ao Turista

---

---

**REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA**

GOVERNO REGIONAL

SECRETARIA DE ESTADO DO TURISMO E CULTURA

**DIRECÇÃO REGIONAL DE TURISMO**

## ÍNDICE

<b>ÍNDICE</b> .....	<b>2</b>
<b>INTRODUÇÃO E OBJECTIVOS</b> .....	<b>4</b>
<b>METODOLOGIA DO TRABALHO</b> .....	<b>5</b>
UNIVERSOS .....	5
AMOSTRAGEM.....	5
AMOSTRAS .....	6
ERROS AMOSTRAIS.....	8
MÉTODOS E COEFICIENTES MÁXIMOS UTILIZADOS.....	9
<b>CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DO ESTUDO</b> .....	<b>10</b>
TÉCNICA DE PESQUISA UTILIZADA .....	10
QUESTIONÁRIO .....	10
TRABALHOS DE CAMPO .....	10
TRATAMENTO DE DADOS .....	11
<b>DIRECÇÃO TÉCNICA</b> .....	<b>11</b>
<b>CONCEITOS E PRESSUPOSTOS</b> .....	<b>11</b>
CONCEITO DE TURISTA .....	11
<b>RESULTADOS, TRATAMENTO E TESTES ESTATÍSTICOS</b> .....	<b>13</b>
TRATAMENTO ESTATÍSTICO.....	13
ESTRUTURA DE APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS .....	15
<b>A - RESULTADOS GLOBAIS - RESULTADOS PARA O GLOBAL E POR ESTAÇÃO TURÍSTICA</b> .....	<b>16</b>
<b>B - RESULTADOS DAS SEIS QUESTÕES FUNDAMENTAIS</b> .....	<b>38</b>
B.1 - RESULTADOS PARA O GLOBAL .....	38
Q2.1 - <i>Em termos globais como classifica a sua satisfação com estas suas férias/estadia?</i> .....	38
Q2.2 - <i>Como classifica a relação preço/férias?</i> .....	38
Q2.3 - <i>Em termos globais e em comparação com outros locais/destinos turísticos que conhece como classifica a Madeira?</i> .....	38
Q2.4 - <i>Recomendará a Madeira como destino turístico aos seus amigos e/ou familiares?</i> .....	39
Q2.5 - <i>Tenciona voltar à Madeira?</i> .....	39
Q2.6 - <i>Cumpriu o objectivo/expectativas das suas férias/estadia?</i> .....	39
B.2 - RESULTADOS DA ANÁLISE POR GRUPOS .....	40
Q2.1 - <i>Em termos globais como classifica a sua satisfação com estas suas férias/estadia?</i> .....	40
Q2.2 - <i>Como classifica a relação preço/férias?</i> .....	41
Q2.3 - <i>Em termos globais e em comparação com outros locais/destinos turísticos que conhece como classifica a Madeira?</i> .....	42
Q2.4 - <i>Recomendará a Madeira como destino turístico aos seus amigos e/ou familiares?</i> .....	43
Q2.5 - <i>Tenciona voltar à Madeira?</i> .....	44
Q2.6 - <i>Cumpriu o objectivo/expectativas das suas férias/estadia?</i> .....	45
Q1.12 - <i>Qual a principal razão pela qual escolheu a Madeira?</i> .....	46
Q1.9 - <i>Qual o tipo de alojamento/os em que esteve hospedado?</i> .....	47
Q1.4.2 - <i>Quanto dias/qual a duração desta estadia?</i> .....	48
Q1.11 - <i>Através de que meios/de que forma tomou conhecimento da Madeira?</i> .....	49
B.3 - RESULTADOS DA ANÁLISE POR VARIÁVEIS CARACTERIZADORAS DA AMOSTRA .....	50
Sexo .....	50
Classes Etárias.....	51

<i>Habilitações Académicas</i> .....	52
<i>Situação perante o trabalho</i> .....	53
<i>País de Residência</i> .....	54
<i>Tipo de Aconselhamento</i> .....	56
Q1.12.1 - A Madeira foi-lhe aconselhada como destino turístico por amigos ou familiares? ...	57
Q1.12.3 - A Madeira foi-lhe aconselhada como destino turístico por uma Agência de Viagens ou operador turístico? .....	58
<i>Tempo de Estadia</i> .....	59
<b>C - ANÁLISE FACTORIAL</b> .....	<b>61</b>
TRÊS PASSOS DA ANÁLISE FACTORIAL.....	61
APLICAÇÃO .....	61
TABELA DE FACTORES PREPONDERANTES .....	62
INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS .....	63
DENOMINAÇÃO DOS FACTORES PREPONDERANTES .....	64
<b>D - GRANDES CONSTATAÇÕES</b> .....	<b>65</b>
<b>E - OPORTUNIDADES/AMEAÇAS</b> .....	<b>66</b>
<b>F - PRINCIPAIS CONTEÚDOS DAS QUESTÕES ABERTAS</b> .....	<b>67</b>

## INTRODUÇÃO E OBJECTIVOS

A Direcção Regional do Turismo (DRT) da Região Autónoma da Madeira pretendeu com este estudo avaliar a satisfação dos Turistas que visitam a Madeira nas diferentes vertentes da oferta turística.

Após concurso Público coube à domp conceber, planear e realizar este estudo.

Era pressuposto do estudo a existência de 2 Estações Turísticas - Verão (Abril a Setembro) e Inverno (Outubro a Março).

Foi também preestabelecido que seriam utilizados questionários em 4 línguas (Português, Inglês, Francês e Alemão) e que os trabalhos de campo seriam realizados por entrevistadores locais. Optámos por seleccionar a empresa madeirense, DeskProvider, para o recrutamento e gestão dessas pessoas servindo assim como prestadora dos serviços de trabalhos de campo.

A partir dos dados disponíveis a domp procedeu à elaboração do seguinte plano de acção:

- I. Elaboração do processo de amostragem e das amostras;
- II. Desenho do questionário e tradução do mesmo;
- III. Formação dos quadros da DeskProvider e formação inicial de entrevistadores;
- IV. Pré-teste do questionário nas quatro línguas;
- V. Correções resultantes do pré-teste e aprovação do questionário;
- VI. Impressão dos questionários;
- VII. Planeamento mensal dos trabalhos de campo;
- VIII. Emissão de relatórios preliminares de resultados de cada mês com comparação de meses e Estações Turísticas;
- IX. Emissão de relatórios preliminares e comparativos no fim de cada Estação Turística;
- X. Emissão do relatório final.

Os trabalhos de campo do estudo decorreram entre **Abril de 2001 e Março de 2002** e no total foram considerados válidos 2030 inquéritos.

## METODOLOGIA DO TRABALHO

### Universos

São três os universos em estudo:

- Turistas que saíram da Região Autónoma da Madeira, a partir do Aeroporto da Madeira, entre Abril de 2001 e Março 2002 – Global;
- Turistas que saíram da Região Autónoma da Madeira, a partir do Aeroporto da Madeira, entre Abril de 2001 e Setembro 2001 – Estação Turística de Verão;
- Turistas que saíram da Região Autónoma da Madeira, a partir do Aeroporto da Madeira, entre Outubro de 2001 e Março 2002 – Estação Turística de Inverno.

### Amostragem

As amostras foram estratificadas proporcionalmente em função do fluxo de Turistas dos mercados emissores em cada um dos meses. Os dados utilizados na estratificação são relativos aos anos 1999 e 2000 e foram disponibilizados pela DRT.

Dentro de cada estrato os Turistas foram seleccionados, nas salas de embarque do aeroporto, de forma aleatória.

DADOS DRT	Abril 2000	Maió 2000	Junho 2000	Julho 2000	Agosto 2000	Setem- bro 2000	Otu- bro 1999	Novem- bro 1999	Dezem- bro 1999	Janeiro 2000	Fevereiro 2000	Março 2000	Verão	Inverno	Global
U.E.	73531	63171	55516	58465	64880	57201	55839	52861	42127	42608	50512	67163	372764	311110	683874
PORTUGAL	17110	12197	15144	17907	22186	19434	12734	8216	9338	7176	7495	11853	103978	56812	160790
REINO UNIDO	15002	14109	12279	12158	10152	12120	14362	16094	10156	12691	15327	16167	75820	84797	160617
ALEMANHA	14740	12460	11167	9340	12339	10747	11256	11251	8439	6915	9669	17995	70793	65525	136318
FRANÇA	7294	7455	4699	4553	5136	3612	2988	1367	1376	1394	2571	3219	32749	12915	45664
SUÉCIA	3447	1649	1038	1165	1017	1110	2874	4451	3062	3416	3235	3464	9426	20502	29928
HOLANDA	3008	4352	3233	2886	2581	2719	2808	1630	1000	1164	1728	2387	18779	10717	29496
FINLÁNDIA	3493	879	907	779	49	451	2545	3768	3284	4074	3556	3575	6558	20802	27360
DINAMARCA	1758	602	466	692	582	480	1756	2585	2477	3987	3404	3334	4580	17543	22123
BÉLGICA	2029	3147	3100	3555	2645	2017	1022	787	436	354	504	812	16493	3915	20408
ESPAÑHA	1543	1186	1063	2775	4814	2643	1434	610	1118	284	490	614	14024	4550	18574
ÁUSTRIA	2732	3949	1282	1218	1028	884	1319	1572	718	317	1576	2568	11093	8070	19163
Outros U.E.	1375	1186	1138	1437	2351	984	741	530	723	836	957	1175	8471	4962	13433
OUTROS EUROPA	3438	2530	1742	2492	1975	2286	3349	2769	1837	1924	2086	2975	14463	14940	29403
NORUEGA	1595	782	632	796	718	806	1652	1687	1229	1358	1393	1596	5329	8915	14244
Outros	1843	1748	1110	1696	1257	1480	1697	1082	608	566	693	1379	9134	6025	15159
OUTROS	1326	2155	1327	1570	1306	2018	1715	1097	907	645	919	1380	9702	6663	16365
Outros Países	1326	2155	1327	1570	1306	2018	1715	1097	907	645	919	1380	9702	6663	16365
Totais	78295	67856	58585	62527	68161	61505	60903	56727	44871	45177	53517	71518	396929	332713	729642

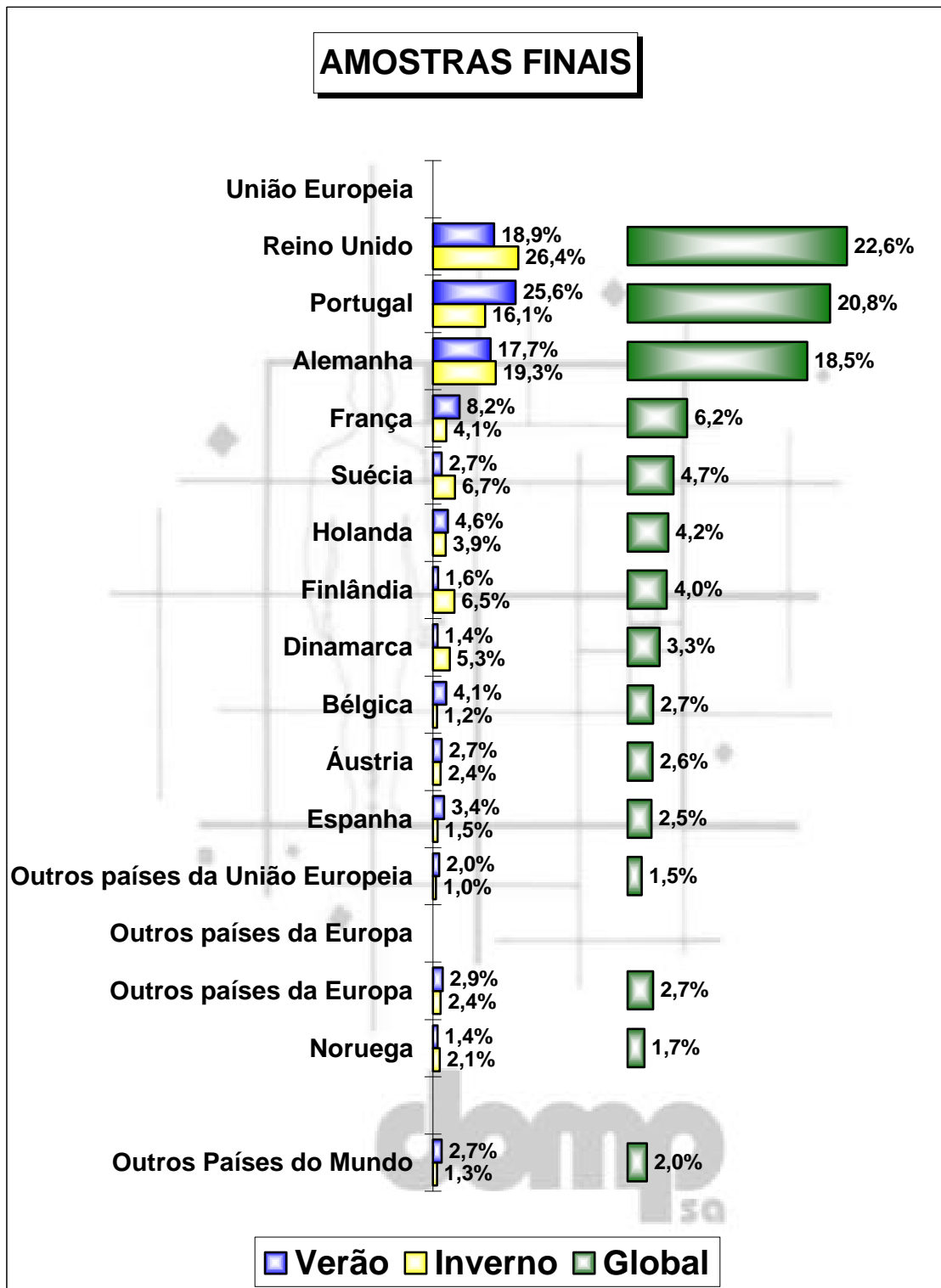
Nota: Os dados utilizados para os meses de Outubro a Dezembro dizem respeito a 1999 porque, no momento em que foi efectuado o planeamento, ainda não tinham sido disponibilizados os dados de 2000 referentes a estes 3 meses.

## Amostras

---

As amostras são representativas de cada um dos universos atrás definidos.

Considerando a distribuição irregular de tráfego de passageiros no Aeroporto da Madeira, as entrevistas foram efectuadas em diferentes horários e dias da semana, durante 10 dias por mês em cada um dos 12 meses. Para este planeamento foram utilizadas as programações de voos previstos para cada uma das estações, gentilmente cedidos pelo Aeroporto da Madeira, por forma a contemplar voos regulares e voos não regulares (voos charter) dos diferentes países de origem dos Turistas.





Amostras															
	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Verão	Outubro	Novembro	Dezembro	Janeiro	Fevereiro	Março	Inverno	Global
U.E.	2001	2001	2001	2001	2001	2001		2001	2001	2001	2002	2002	2002		
PORTUGAL	43	31	37	43	55	52	261	38	22	25	24	13	40	162	423
REINO UNIDO	38	36	31	21	26	41	193	43	42	35	51	27	68	266	459
ALEMANHA	39	32	28	34	31	17	181	34	26	24	23	27	61	195	376
FRANÇA	19	17	12	13	14	9	84	10	1	3	8	4	15	41	125
SUÉCIA	9	6	4	3	3	3	28	13	12	10	14	11	8	68	96
HOLANDA	8	10	7	7	7	8	47	12	5	5	4	5	8	39	86
FINLÂNDIA	7	4	2	2	0	1	16	10	12	10	11	14	9	66	82
DINAMARCA	5	3	1	2	1	2	14	1	6	0	14	18	14	53	67
BÉLGICA	5	7	8	9	7	6	42	3	0	0	0	0	9	12	54
ESPANHA	5	1	3	7	12	7	35	5	2	3	1	0	4	15	50
ÁUSTRIA	7	10	3	3	3	2	28	3	3	0	2	2	14	24	52
Outros U.E.	2	3	3	0	10	2	20	1	0	0	0	1	8	10	30
OUTROS EUROPA															
NORUEGA	3	3	2	2	2	2	14	1	3	0	0	2	15	21	35
Outros	2	10	3	4	4	7	30	8	1	5	3	2	5	24	54
OUTROS															
Outros Países	5	6	5	4	3	5	28	6	2	1	2		2	13	41
Totais	197	179	149	154	178	164	1021	188	137	121	157	126	280	1009	2030

## Erros amostrais

Utilizando um nível de confiança de 95% na estimação dos intervalos, os erros máximos admitidos nas ventilações dos resultados apresentados são aproximada e respectivamente:

- Verão - 3,1%
- Inverno - 3,1%
- Global - 2,2%

### Métodos e coeficientes máximos utilizados

---

Os resultados globais apresentados contêm um pequeno desvio relativamente às Estações Turísticas, quando comparados com as estatísticas por Estação Turística, referentes ao ano 2001, disponibilizados no *site* da DRT:

Estação Turística	Amostra	DRT 2001	Desvio
Verão	50,30 %	53,75 %	- 3,45 %
Inverno	49,70 %	46,25 %	+3,45 %

Perante a hipótese deste desvio ser significativo, foi calculado um ponderador para repor a proporcionalidade da variável Estação Turística na amostra Global, em função dos valores DRT 2001.

Uma vez que a diferença entre os resultados ponderados e os não ponderados não se mostrou relevante optámos por apresentar os resultados sem ponderação.

## CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DO ESTUDO

### Técnica de pesquisa utilizada

A técnica utilizada para a realização das entrevistas foi a entrevista pessoal e directa aos Turistas que saíram da Região Autónoma da Madeira pelo Aeroporto da Madeira. Os inquéritos foram auto-preenchidos pelos inquiridos, com o apoio de entrevistadores.

### Questionário

O questionário utilizado encontra-se no Anexo II deste documento e, como já foi referido, foram utilizadas versões em quatro línguas: Português, Inglês, Alemão e Francês.

### Trabalhos de campo

Os trabalhos de campo decorreram nas salas de embarque do Aeroporto da Madeira, tendo sido realizados por entrevistadores formados em técnicas de entrevista, cientes dos objectivos do estudo a desenvolver.

Foi assegurada a presença permanente nas salas de embarque de entrevistadores que, no seu conjunto, dominassem 4 idiomas - Português, Inglês, Alemão e Francês.

Durante a execução dos trabalhos de campo foram preenchidos e enviados para a domp relatórios diários. Nesses relatórios constava o número de questionários realizados bem como informação das diferentes ocorrências que, de alguma forma, pudessem influenciar o bom desenrolar dos trabalhos de campo.

A domp foi responsável pelo planeamento e coordenação global dos trabalhos de campo.

Nota: Encontram-se no Anexo IV todas as peças de planeamento, coordenação e controlo dos trabalhos de campo, desenvolvidas pela domp exclusivamente para a realização deste estudo.

## Tratamento de dados

---

Os questionários recolhidos, depois de analisados, foram gravados em suporte magnético e sujeitos a um programa de validação e consistência lógica.

## DIRECÇÃO TÉCNICA

Responsáveis pelo projecto: Dr. José António Monteiro  
Dr. João Tocha

Gestor do projecto: Eng. Rui Humberto Guerra Silva

Responsável pela análise e tratamento estatístico: Dr. Patrício Costa

Responsável pelos trabalhos de campo: D. Susana Vieira - DeskProvider

## CONCEITOS E PRESSUPOSTOS

### Conceito de Turista

---

Recorrendo à Organização Mundial do Turismo, define-se Turista como sendo:

- *Visitante temporário que permanece pelo menos 24 horas no país/região visitado/a.*

É importante referir que a definição de Turista se estende a viajantes em férias e também negócios, encontros, congressos e conferências, visitas a familiares e amigos, desportos, estudos, religião e outras obrigações. Ser Turista implica, geralmente, trazer dinheiro ganho no país/região de origem para gastar no destino.

Embora a maior parte do turismo mundial seja turismo de lazer, o turismo de negócios, em geral, envolve maiores gastos por pessoa.

Para algumas regiões as visitas a familiares e amigos, também consideradas turismo, constituem uma parcela de turismo importante.

O questionário incluía uma questão que permitiu agrupar os Turistas em três diferentes grupos, a saber:

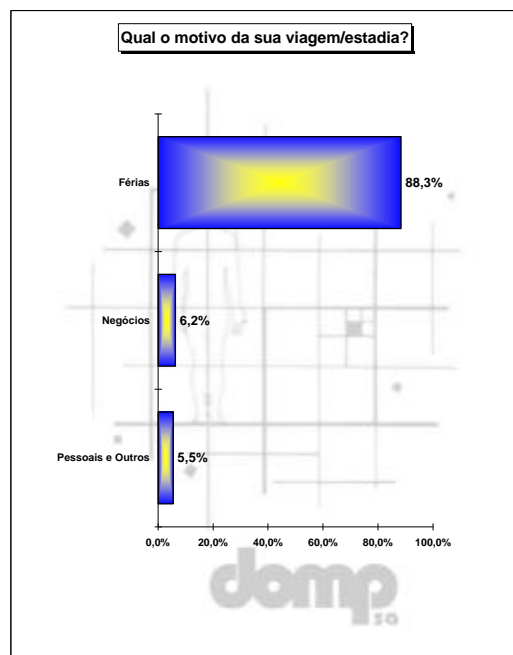
**1.10 - Qual o motivo da sua viagem/estadia?**

Férias	→	Férias	1
Negócios	→	Negócios/Congressos/Incentivos	2
Pessoais e outros	→	Pessoais (Saúde/Família)	3
		Outros. Quais? _____	4
		_____	9
		NS - NR	9

## RESULTADOS, TRATAMENTO E TESTES ESTATÍSTICOS

Neste relatório são apresentados resultados por Estação Turística e por grupos de motivos da viagem/estadia, a saber:

- Global (Somatório dos Turistas que visitaram a Madeira nas duas estações);
- Estação Verão (Turistas que visitaram a Madeira de Abril a Setembro de 2001);
- Estação Inverno (Turistas que visitaram a Madeira de Outubro de 2001 a Março de 2002).
- Turistas em Férias;
- Turistas de Negócios;
- Turistas que se deslocaram à Madeira por outros motivos (Pessoais e outros).



### Tratamento estatístico

Além dos resultados globais que são apresentados simultaneamente com os resultados por Estação Turística, é feita uma análise pormenorizada das 6 questões que foram consideradas fundamentais para o estudo. De formas diferentes, cada uma dessas questões, abaixo apresentadas, sintetiza a satisfação do Turista com as férias:

- Q2.1 - Em termos globais como classifica a sua satisfação com estas suas férias/estadia?
- Q2.2 - Como classifica a relação preço/férias?
- Q2.3 - Em termos globais e em comparação com outros locais/destinos turísticos que conhece como classifica a Madeira?
- Q2.4 - Recomendará a Madeira como destino turístico aos seus amigos e/ou familiares?
- Q2.5 - Tenciona voltar à Madeira?
- Q2.6 - Cumpru o objectivo/expectativas das suas férias/estadia?

Para além de uma análise descritiva dos dados obtidos, foi utilizado o Teste T de Student para comparação de valores esperados (sendo considerados significativos os valores de  $p < 0,05$ ), com vista a testar a igualdade de médias

nas diferentes questões. Na análise da variável "Tempo de Estadia", devido ao seu número de classes, foi utilizada a Análise de Variância e, em alguns casos, também a Análise de Comparações Múltiplas para testar a igualdade entre os valores esperados de cada classe.

Foi, também, elaborada uma análise factorial, com vista a detectar eventuais factores preponderantes na satisfação do Turista em função das questões formuladas sobre Alojamento, Restaurantes, Aeroporto, Informações Turísticas, Vias de Comunicação e Transportes, Telecomunicações, Segurança, Piscinas e Praias e Ocupação de Tempo/Animação.

## **Estrutura de apresentação de resultados**

---

A apresentação de resultados é feita da seguinte forma:

A - Resultados Globais - Resultados para o Global e por Estação Turística;

B - Resultados das 6 Questões Fundamentais:

B.1 - Resultados para o Global;

B.2 - Resultados da análise por Grupos - com comparações de médias por Estação Turística e por Grupo de motivos da Viagem / Estadia;

B.3 - Resultados da análise por variáveis caracterizadoras da amostra - sexo, classes etárias, habilitações académicas, país de residência, tipo de aconselhamento e tempo de estadia.

C - Análise Factorial das questões de classificação para Alojamento, Restaurantes, Aeroporto, Informações Turísticas, Vias de Comunicação e Transportes, Telecomunicações, Segurança, Piscinas e Praias e Ocupação de Tempo/Animação;

D – Grandes Constatações – alguns resultados relevantes;

E - Oportunidades/Ameaças - alguns resultados relevantes;

F – Principais conteúdos das questões abertas.

No Anexo I são ainda apresentados resultados gráficos e tabelados de todas as variáveis em estudo para:

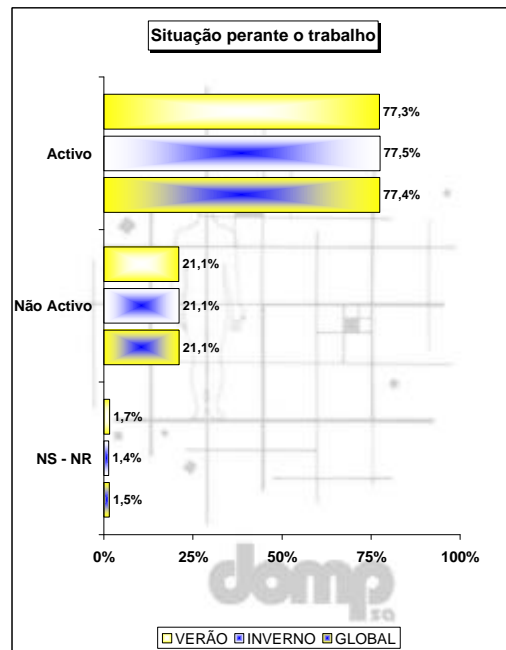
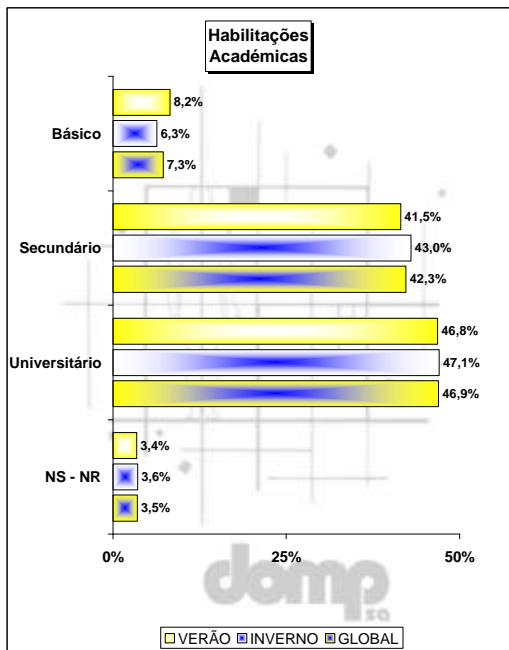
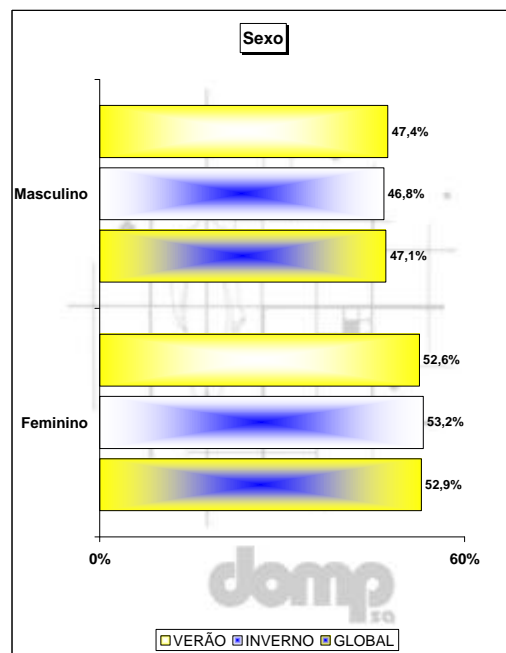
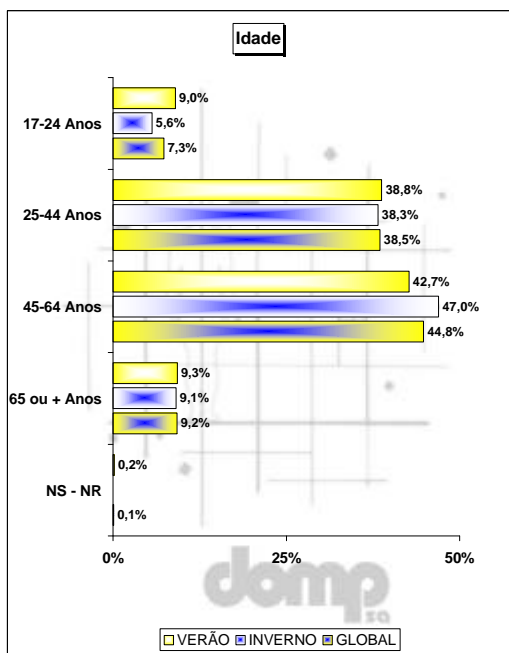
- Global;
- Verão;
- Inverno;
- Férias;
- Negócios;
- Motivos Pessoais e outros.

No mesmo anexo são também apresentados mapas de evolução de resultados para o Verão e para o Inverno.

No Anexo III apresentam-se as tabelas de conteúdos das questões abertas.



## A - RESULTADOS GLOBAIS - RESULTADOS PARA O GLOBAL E POR ESTAÇÃO TURÍSTICA

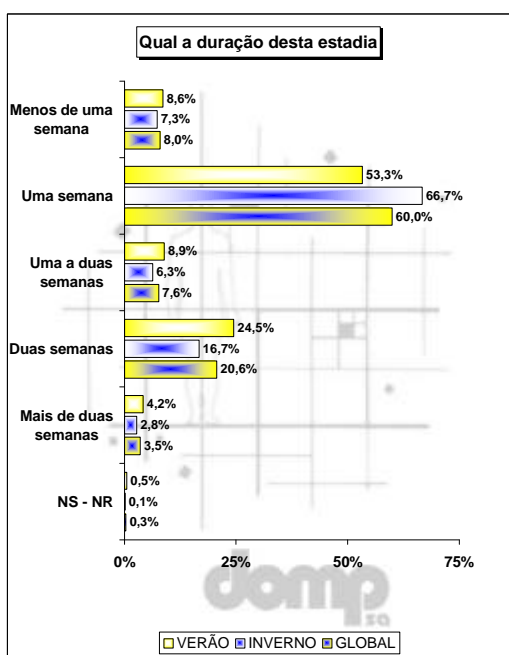
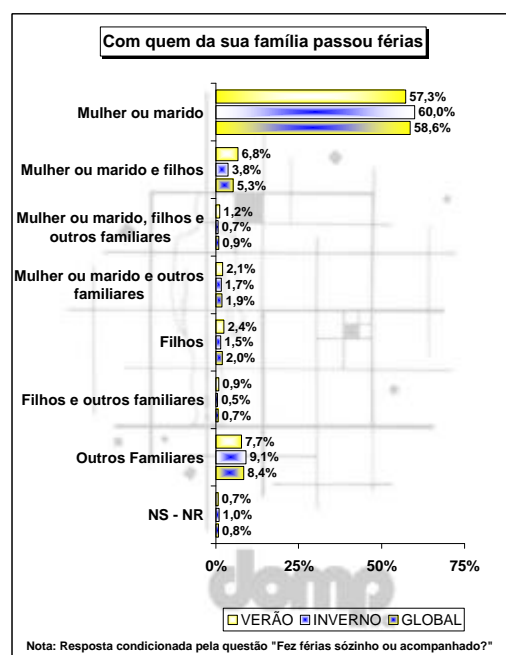
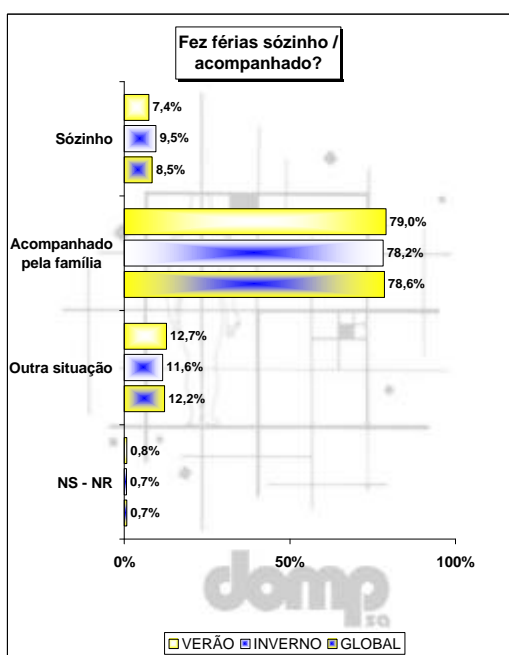


Os turistas que visitam a Madeira são na sua maioria activos, distribuem-se, quase equitativamente, entre o ensino superior e o ensino secundário e

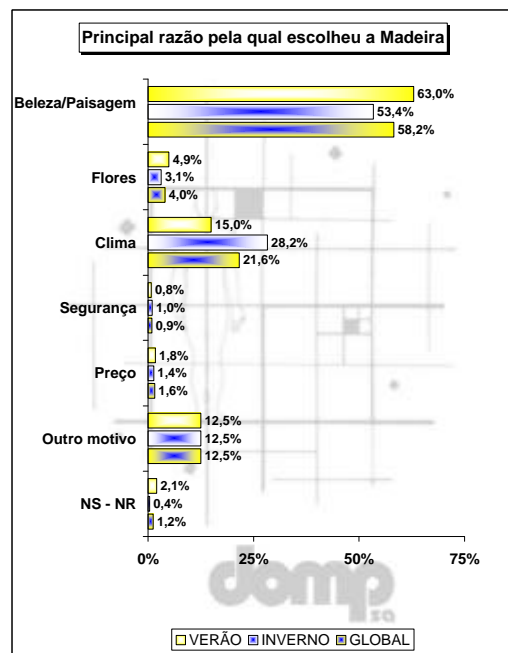
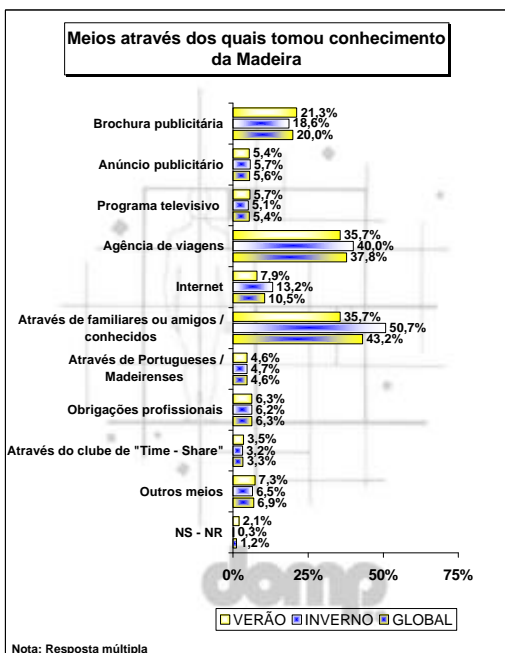
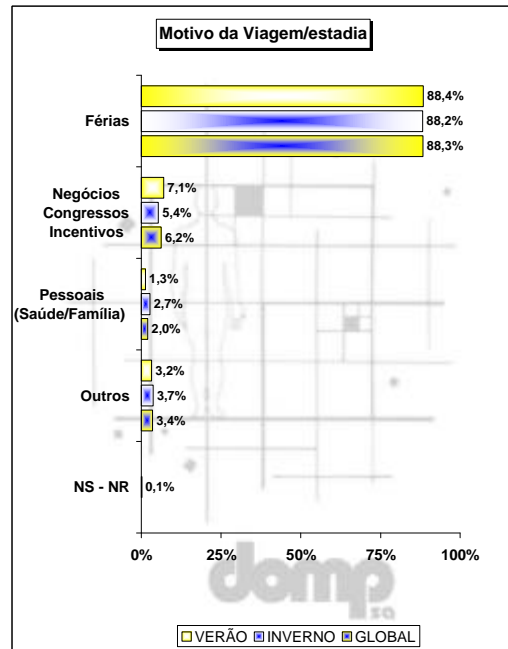
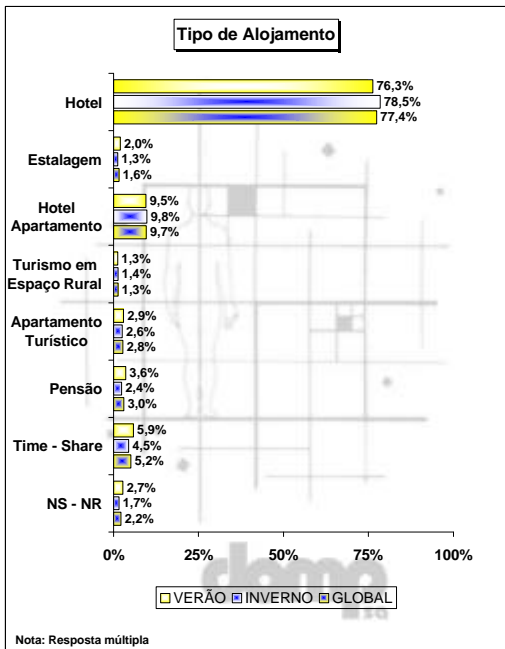
pertencem a duas classes etárias com proporções idênticas: 25 a 44 e 45 a 64 anos de idade.

A presença do sexo feminino é maioritária mas não muito superior à do sexo masculino.

Fazendo a comparação entre as Estações Turísticas pode verificar-se a quase não existência de variação entre estações para cada uma das variáveis em análise.

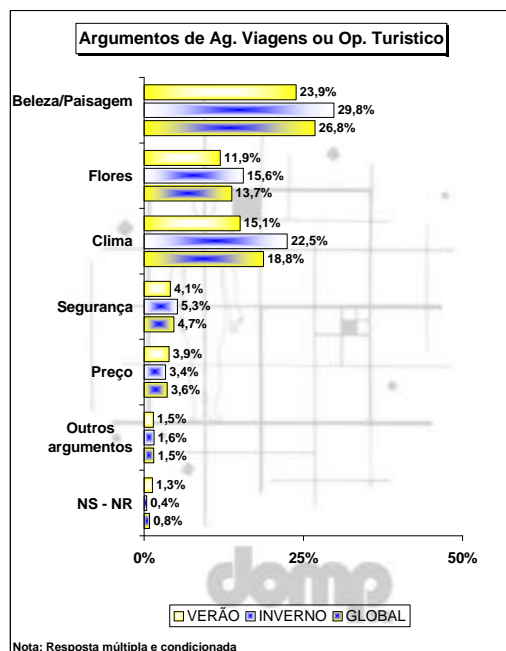
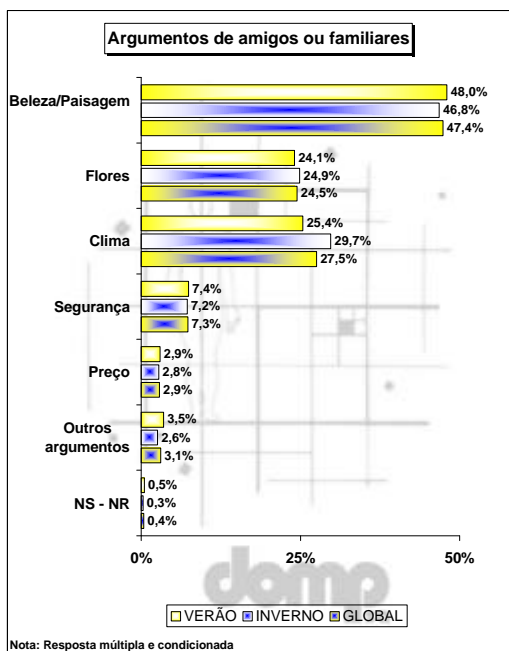
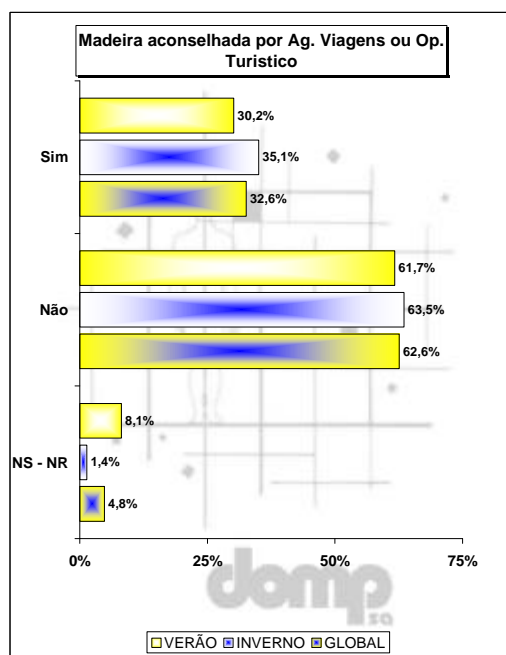
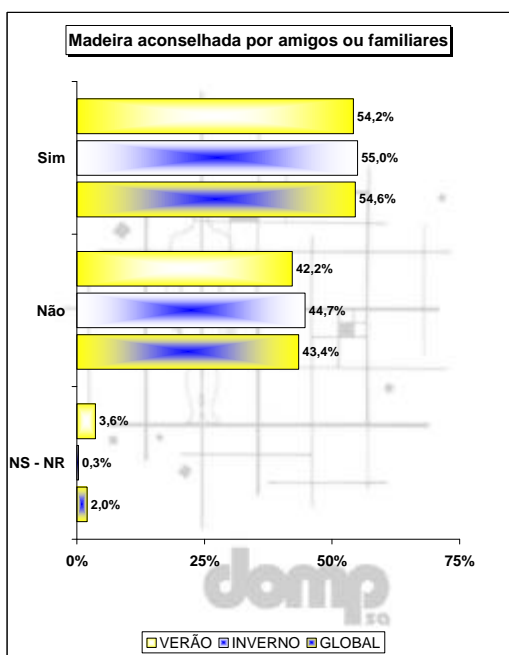


A maioria dos Turistas faz férias acompanhado pela família, facto que é representado maioritariamente pela presença apenas do cônjuge. Em média permanecem cerca de 9 dias, na Madeira, sendo, uma semana, o tempo de estadia mais frequente (60,0%).



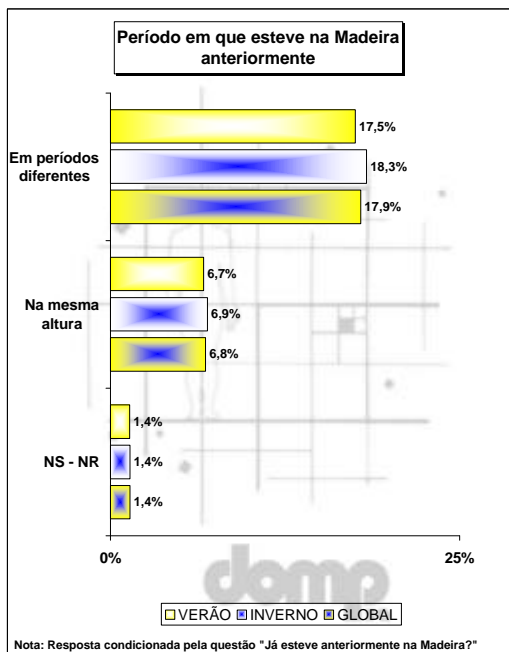
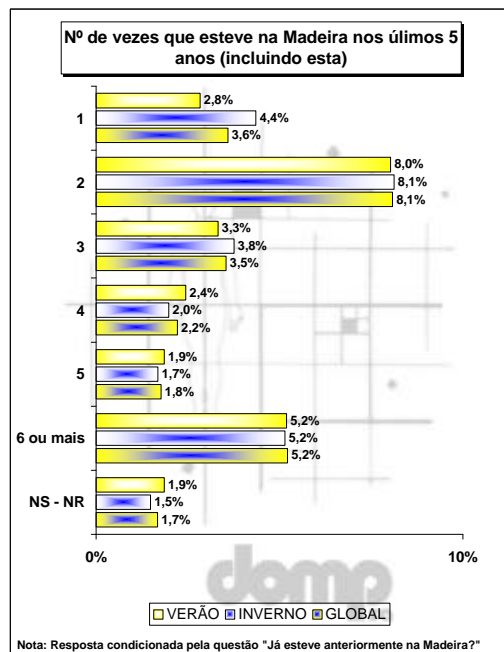
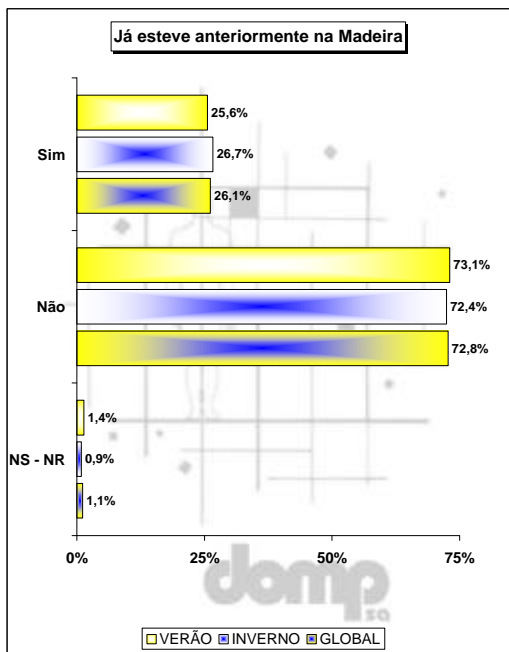
Os Turistas na sua maioria (88,3%) deslocam-se à Madeira para gozar férias e 77,4% escolhem os Hotéis para se alojarem. Tomaram conhecimento da Madeira essencialmente através de amigos ou familiares (43,2%) e/ou agências de viagens (37,8%). Como se pode constatar nos gráficos acima, esta diferença desaparece para os Turistas da Estação do Verão. A proporção dos que tomaram conhecimento através de amigos ou familiares é igual à dos que tomaram conhecimento através de agências de viagens e é de 35,7%.

A Beleza/Paisagem é o motivo pelo qual a maioria dos Turistas se decidiu pela Madeira como destino turístico. Ainda assim, 28,2% dos Turistas da Estação do Inverno indicam o Clima como sendo o principal motivo pelo qual escolheram a Madeira.



Os Turistas foram maioritariamente aconselhados por amigos ou familiares que usaram com mais frequência o argumento “Beleza/Paisagem”. Os Turistas que visitaram a Madeira aconselhados por agências de viagem são em menor

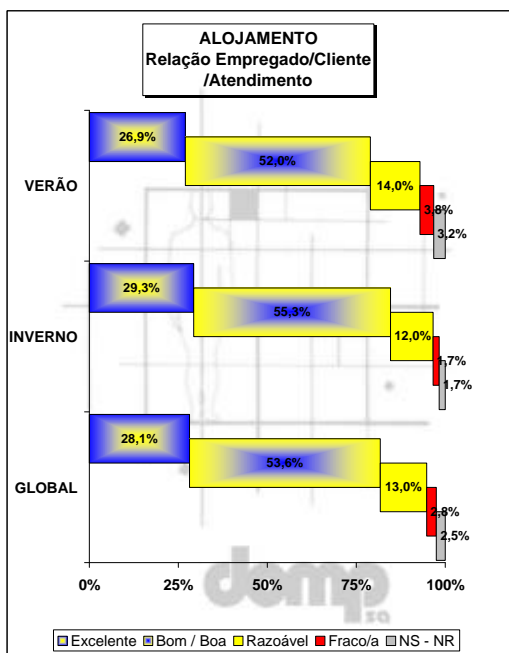
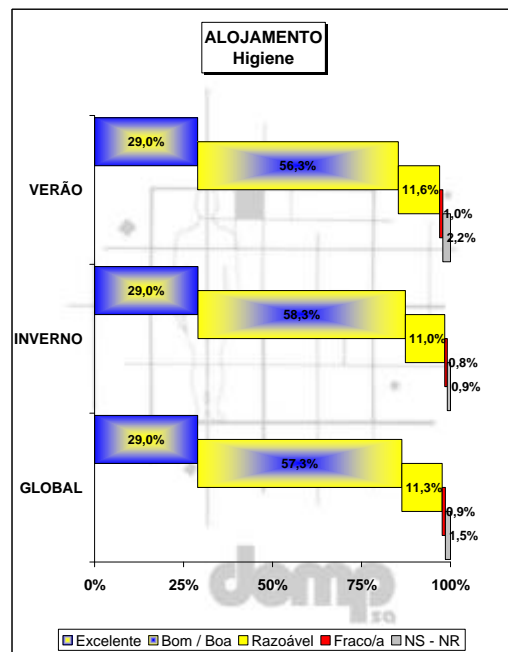
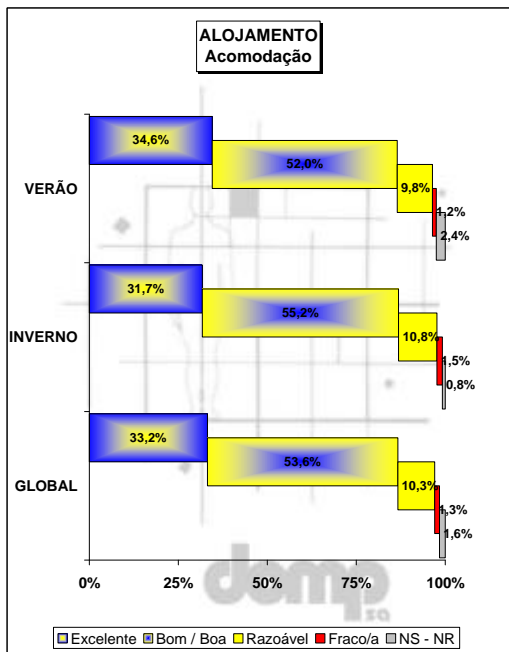
número. As agências utilizam cumulativamente os argumentos: "Beleza/Paisagem", "Flores" e "Clima".



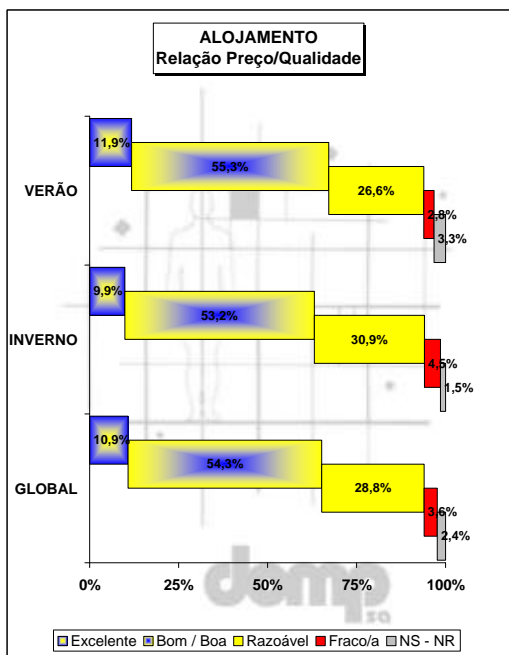
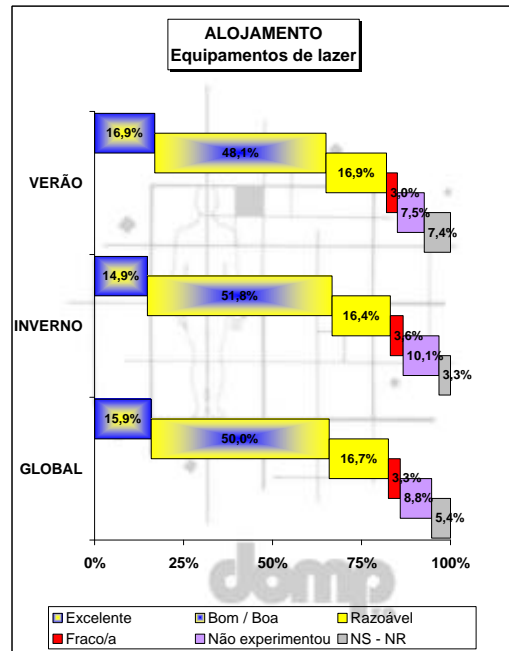
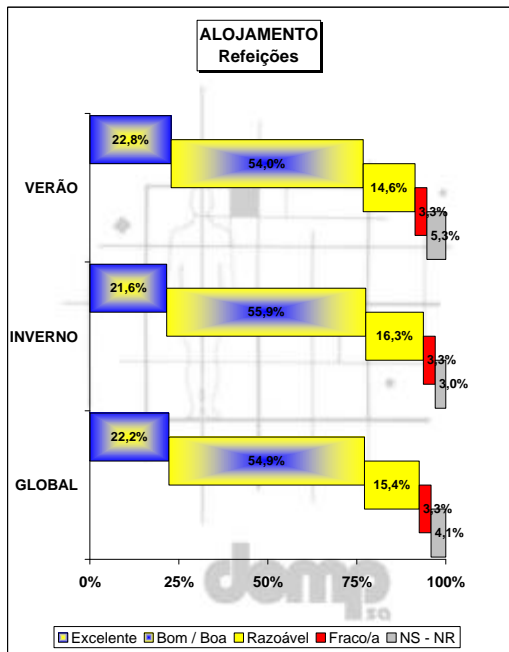
Cerca de 26% dos Turistas que visitaram a Madeira entre Abril de 2001 e Março de 2002 são Turistas com algum grau de fidelização. Na sua maioria esta foi pelo menos a terceira estadia na Madeira nos últimos cinco anos e, na maior parte dos casos, em períodos diferentes desta última.

Após esta caracterização, passa-se a descrever a avaliação que os Turistas fizeram da sua estadia na Madeira em diversas temáticas. São elas:

- Alojamento;
- Restaurantes;
- Aeroporto;
- Vias de Comunicação e Transportes;
- Informações Turísticas;
- Telecomunicações;
- Segurança;
- Piscinas e Praias;
- Ocupação do tempo/animação.

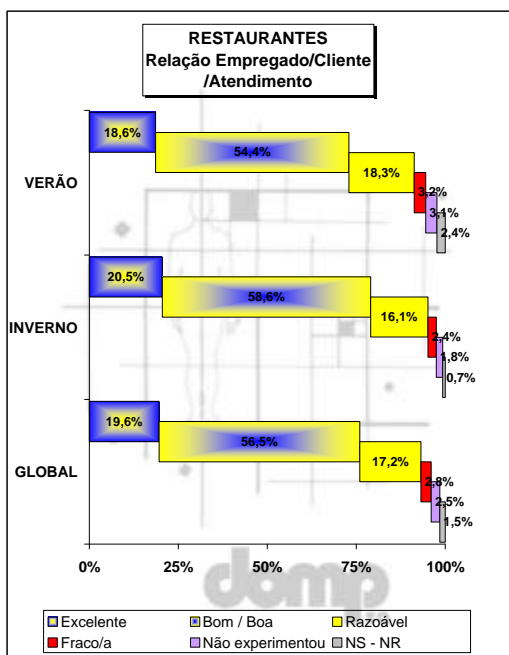
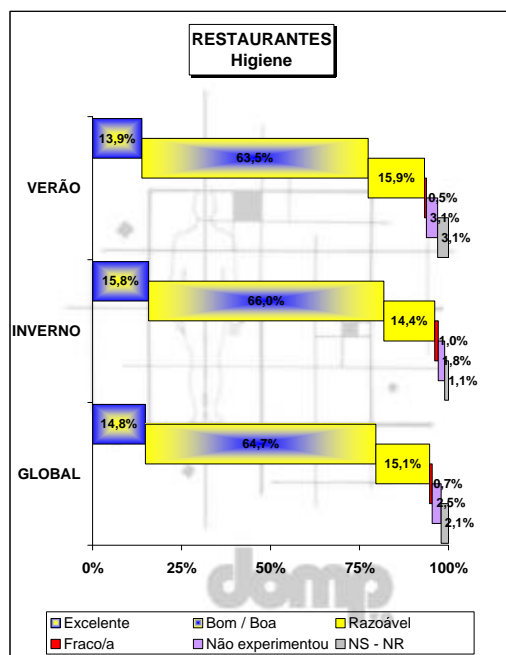
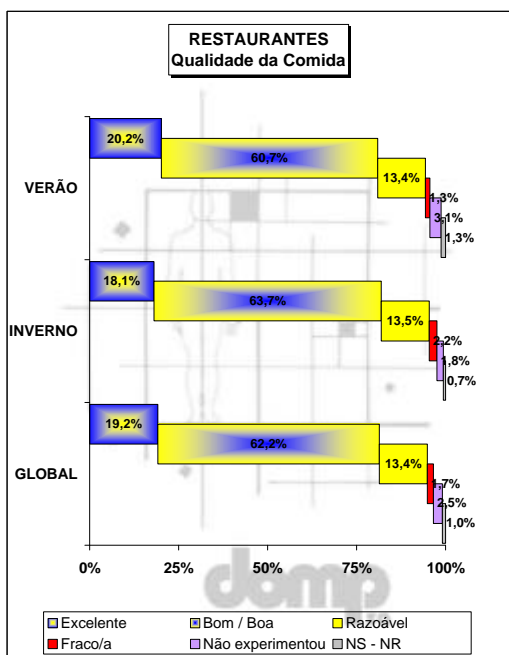


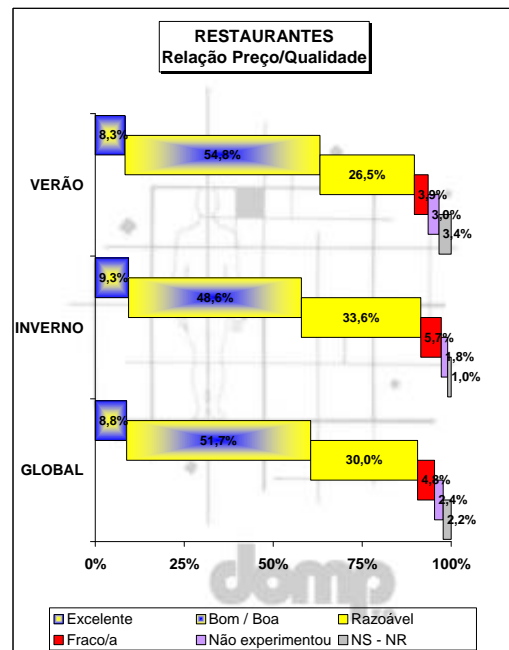
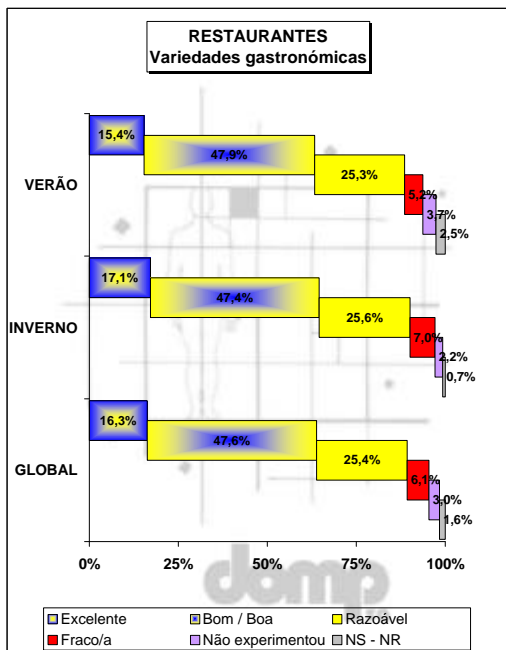
A avaliação do Alojamento é muito positiva em todas as vertentes não existindo grandes diferenças de avaliação entre estações.



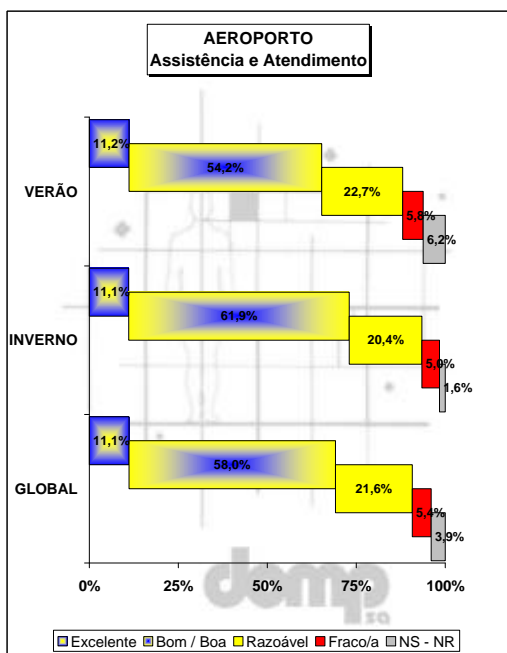
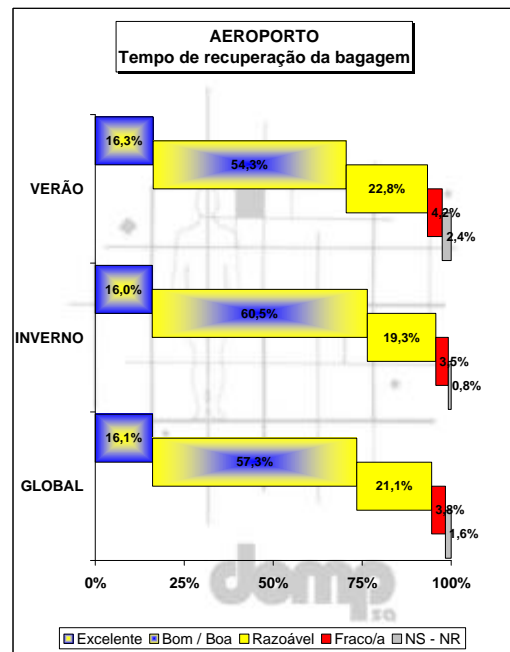
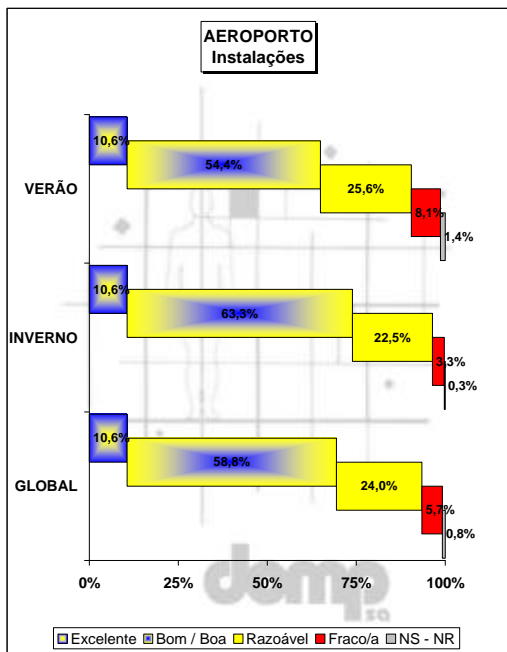
A excelência é mais conseguida na “Acomodação”, no “Atendimento” e na “Higiene” e menos conseguida em “Refeições”, “Equipamentos de lazer” e “Relação Preço/Qualidade”.





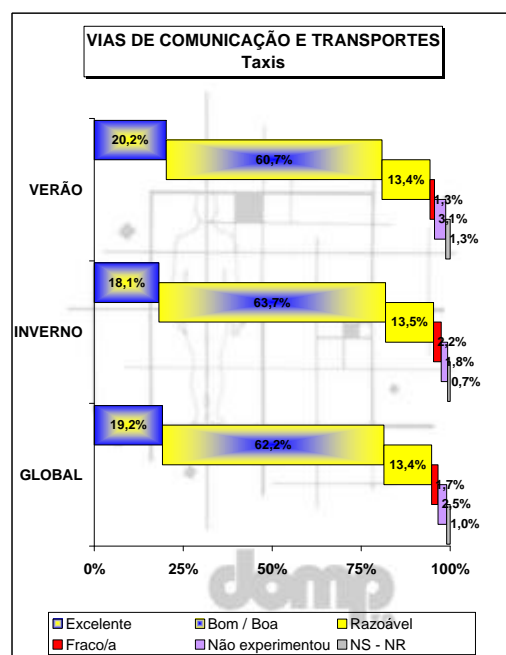
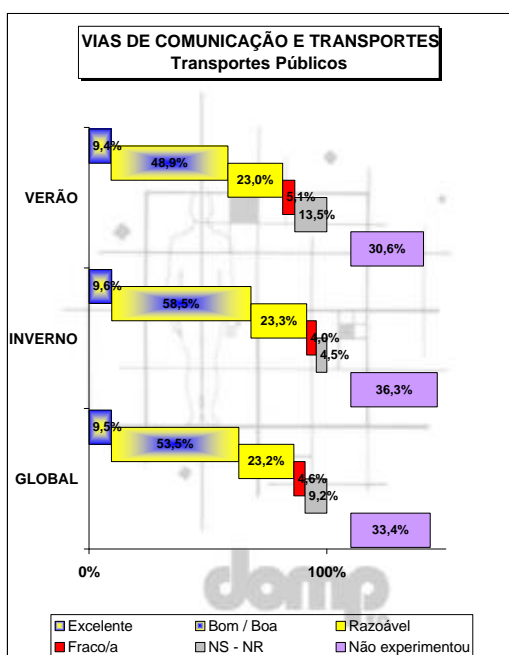
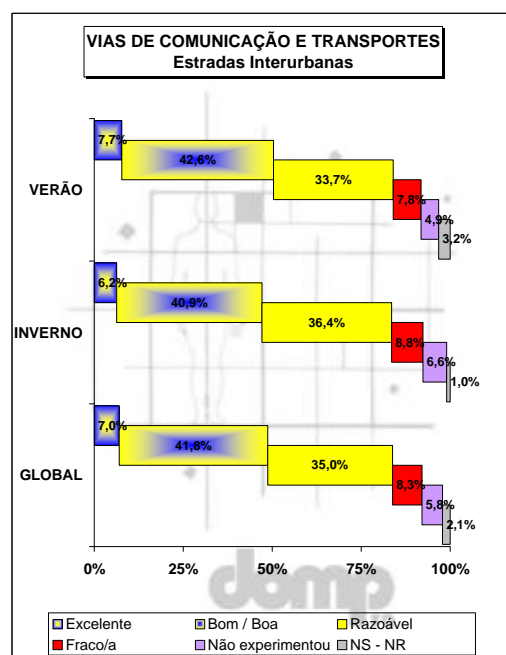
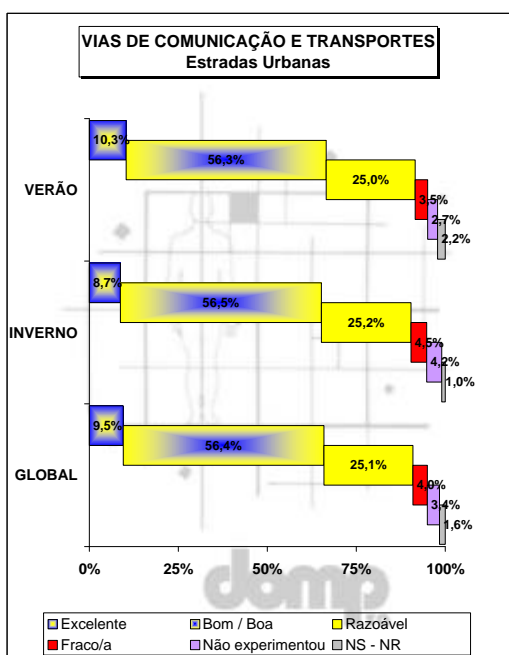


A exemplo do Alojamento, os restaurantes também foram avaliados positivamente. A excelência é menos conseguida nas vertentes “Higiene” e “Relação Preço/Qualidade”.  
Há também que referir que 2,4% dos Turistas, cerca de 20.000, não experimentaram os restaurantes.



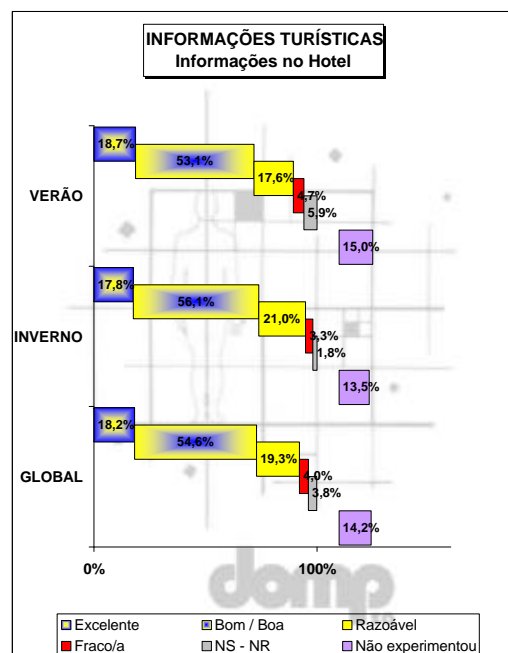
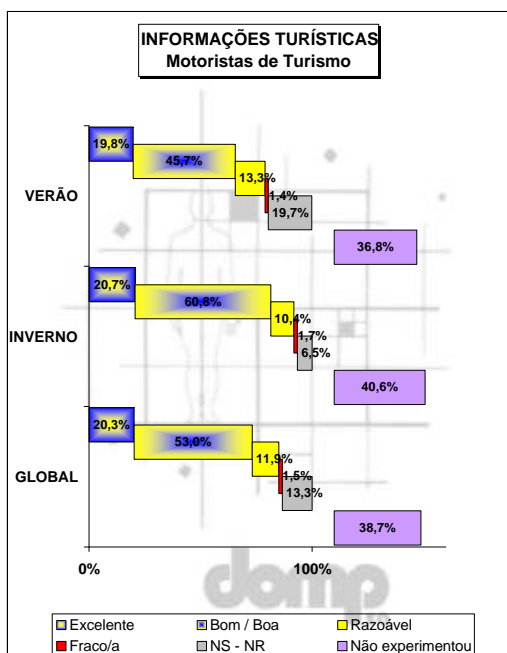
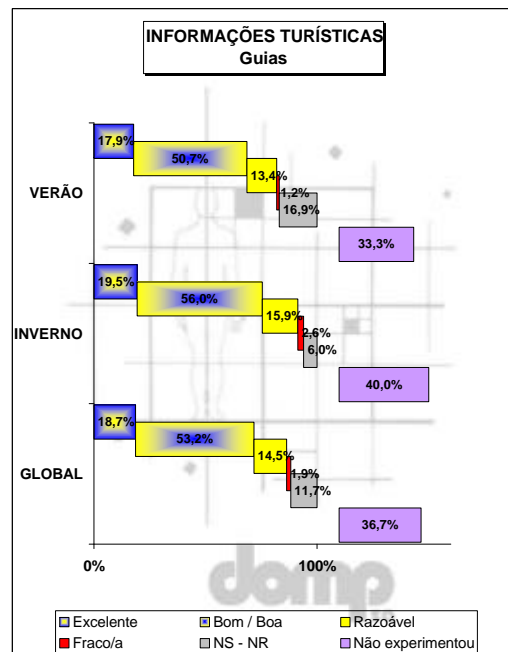
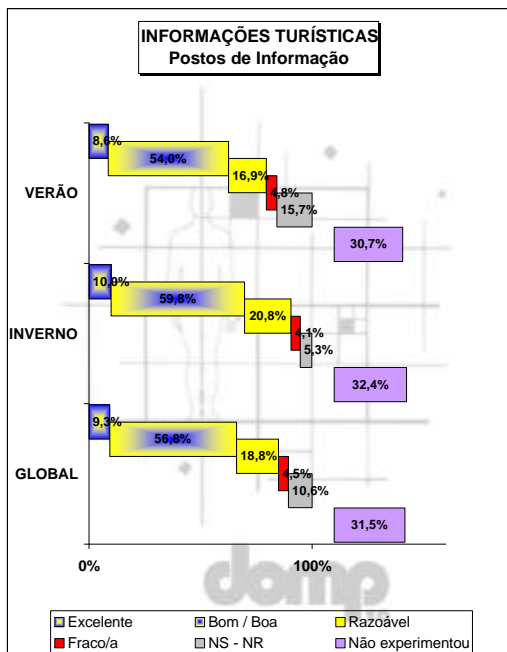
Apesar de se encontrar em obras, durante a realização do estudo, o Aeroporto conseguiu uma avaliação positiva.

Mas, o facto do Aeroporto se encontrar em obras não justifica a avaliação relativamente pior no item "Assistência e Atendimento". Esta avaliação torna-se ainda mais negativa quando comparada com os scores obtidos pelo Atendimento quer no Alojamento quer na Restauração.



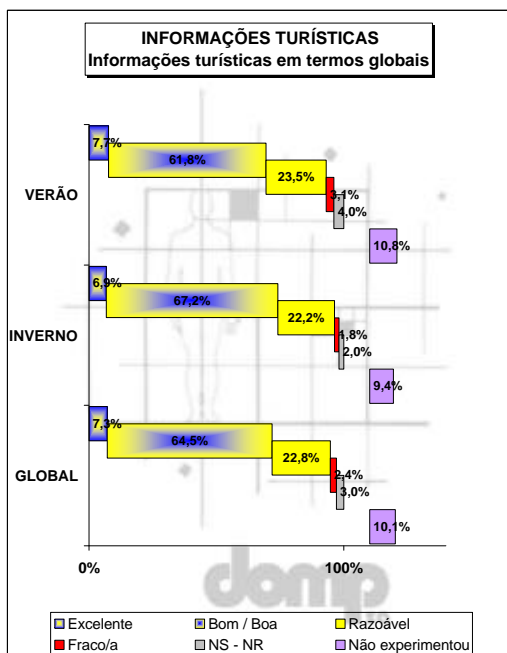
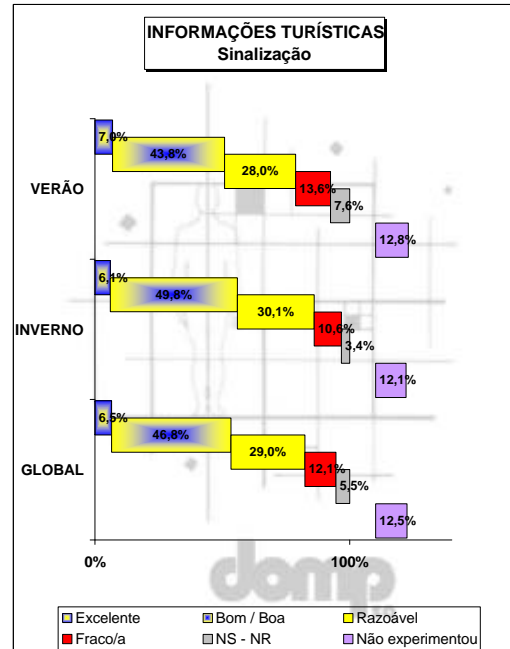
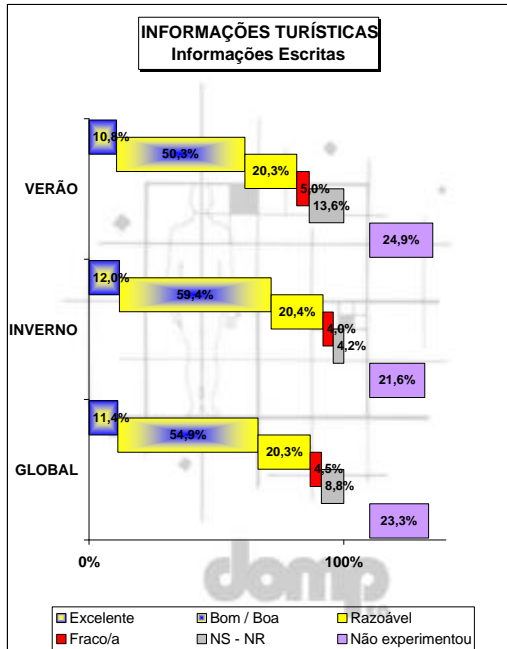
A avaliação das estradas urbanas e interurbanas é positiva. No entanto, as “Estradas Interurbanas” foram menos bem avaliadas que as “Estradas Urbanas”.

Em relação aos “Transportes Públicos” podemos afirmar que os Turistas que os experimentaram avaliam-nos de forma positiva, embora seja baixo o nível de excelência (uma vez que a percentagem dos Turistas que não os experimentaram é muito elevada - 33,4% - retirámo-los da base de cálculo para que ficássemos com valores comparáveis com os diversos itens avaliados).



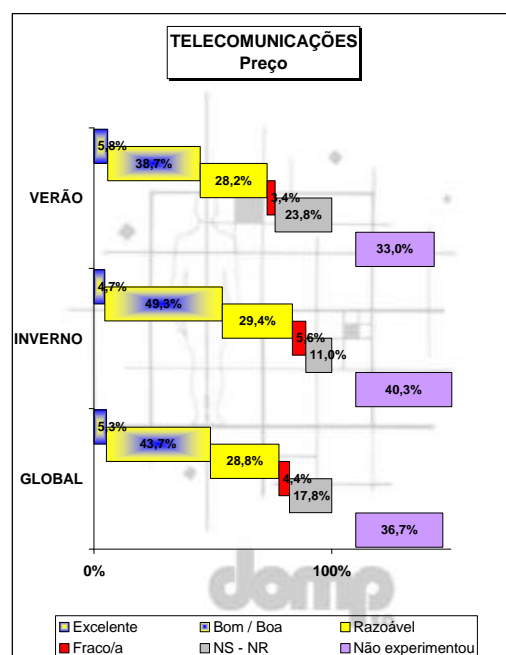
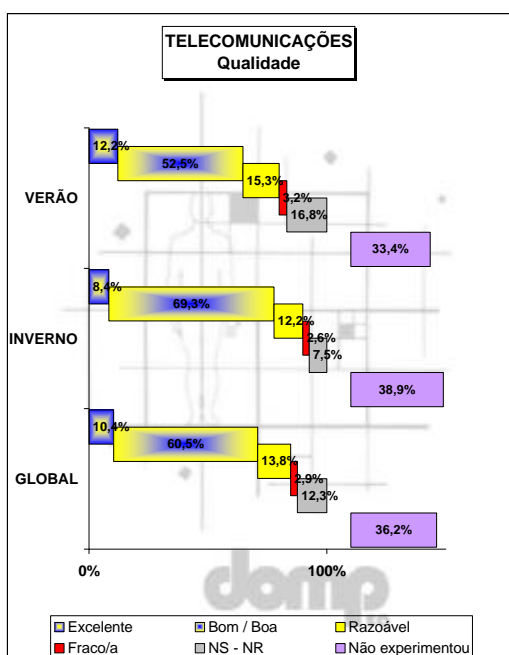
Tal como fizemos para os “Transportes Públicos” também na temática “Informações Turísticas” retiramos da base de cálculo de cada item os Turistas que “não experimentaram”.

Antes de passarmos à avaliação dos scores obtidos queremos deixar registado que 31,5% dos Turistas “não experimentaram” informações dos “Postos de Informação” e 36,7% informações dos “Guias”.

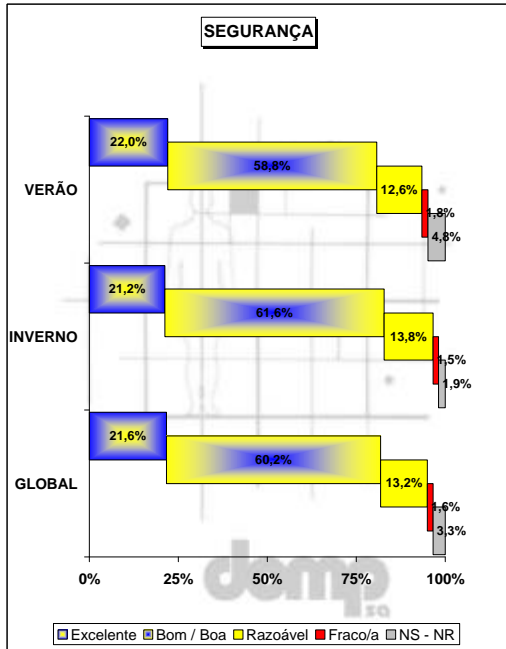


Pode-se constatar que é baixo o nível de excelência na avaliação global que os Turistas fazem das “Informações Turísticas”, facto que pode ser comprovado pelo fraco nível de excelência obtido pelas “Informações turísticas em termos globais”.

Entre todos os itens de “Informações Turísticas” é a “Sinalização” que obtém a avaliação mais fraca.

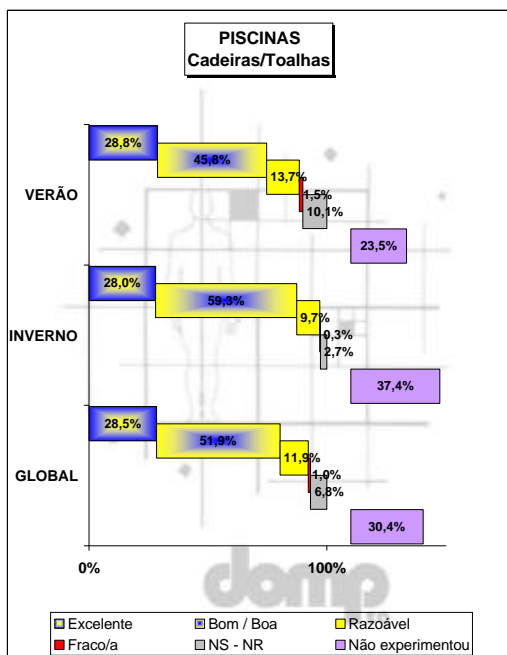
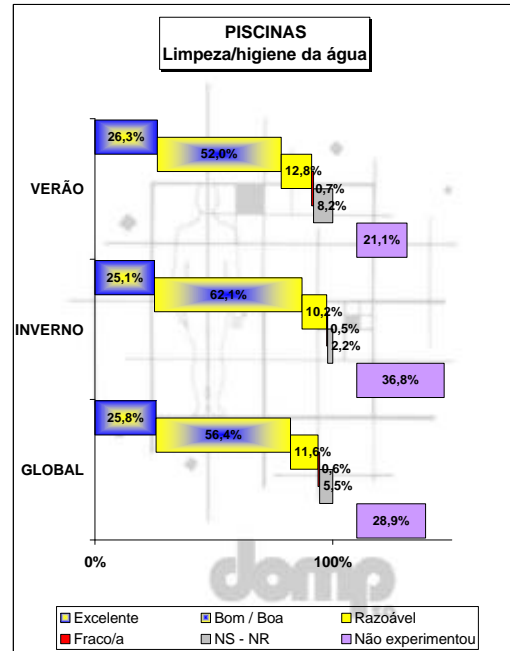
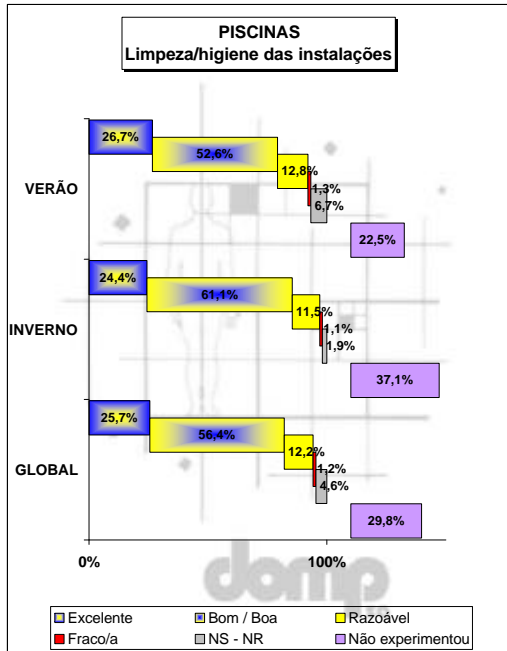


Na temática das “Telecomunicações” também se retiraram da base de cálculo os Turistas que afirmaram “não ter experimentado”. Era nosso entendimento que o uso de telemóveis não prejudicasse ou diminuísse o número de respondentes. Esperávamos que os utilizadores de telemóveis respondessem à questão “Qualidade” uma vez que a qualidade das telecomunicações destes aparelhos também depende dos operadores nacionais. Caso esta não seja a explicação para tão elevado número de não respondentes resta-nos a hipótese destes Turistas não terem utilizado, de facto, “Telecomunicações” durante a sua estadia na Madeira. Ainda assim, os Turistas que as experimentaram fizeram uma avaliação positiva em ambos os itens.

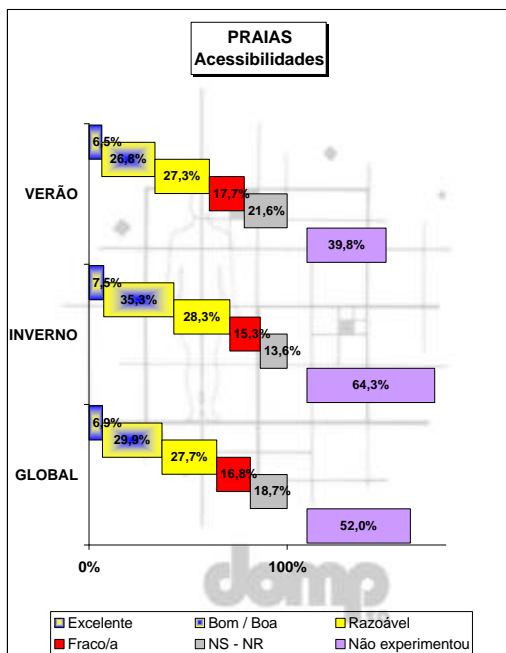
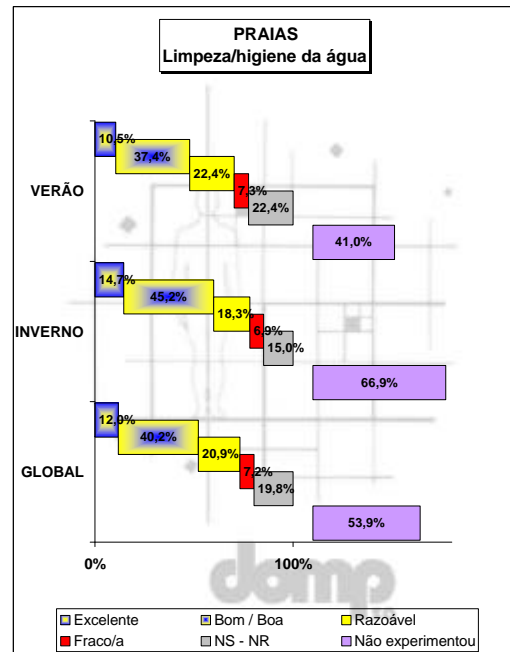
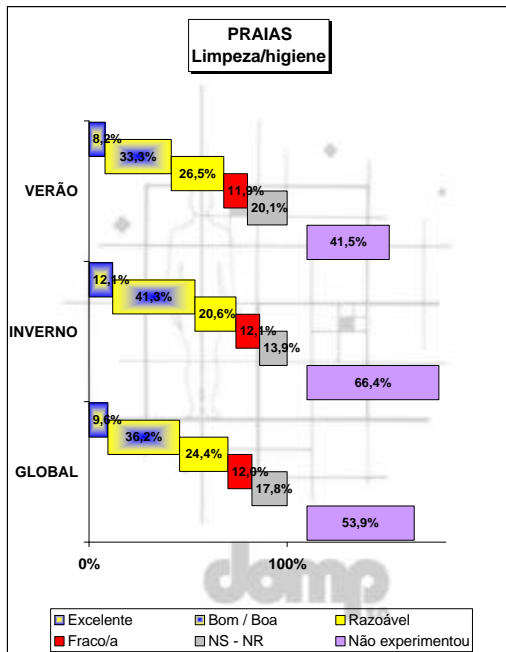


A “Segurança” também foi bem classificada e tem um nível de excelência de 21,6%.

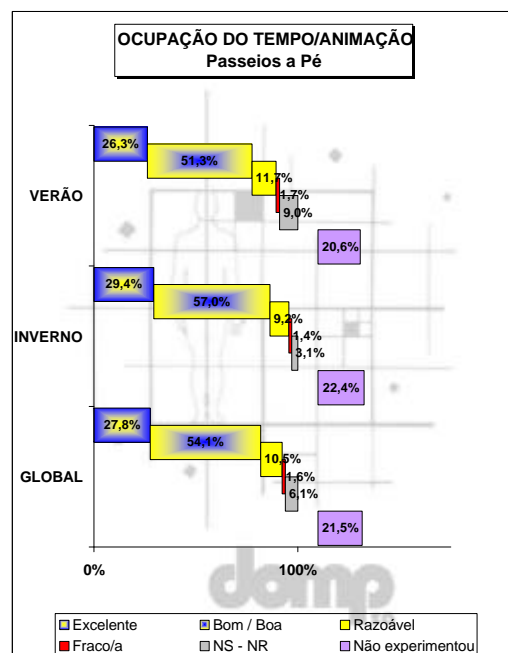
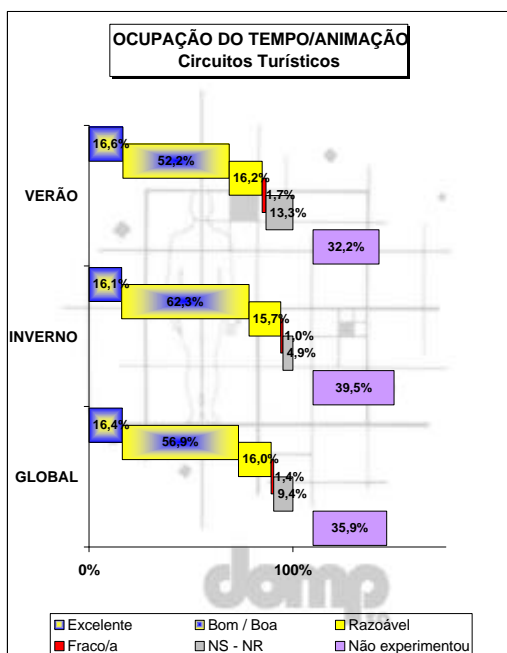
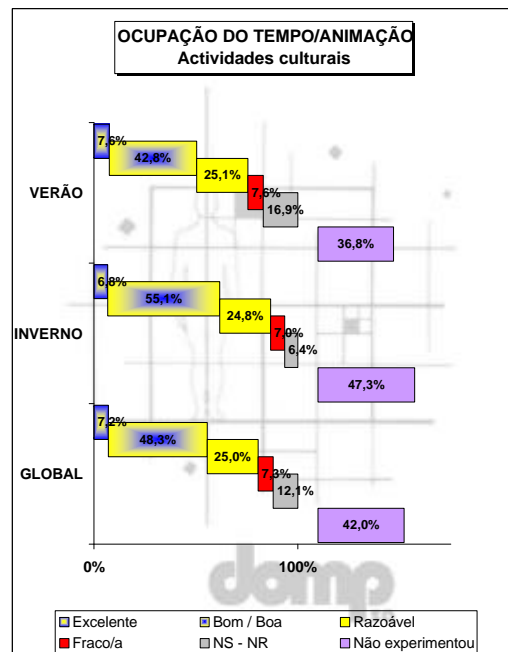
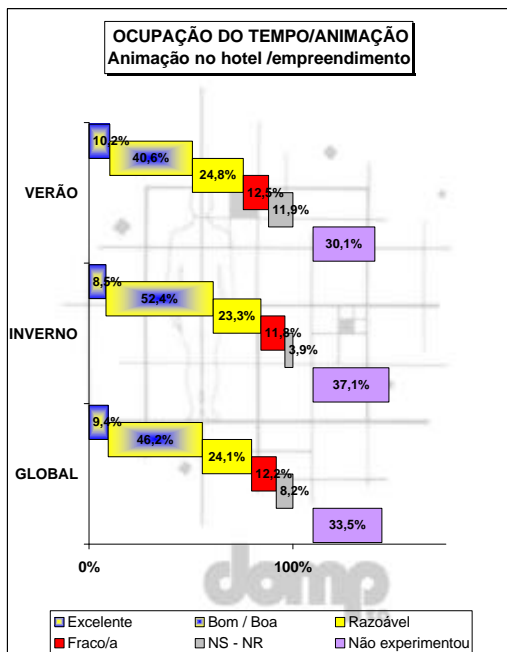




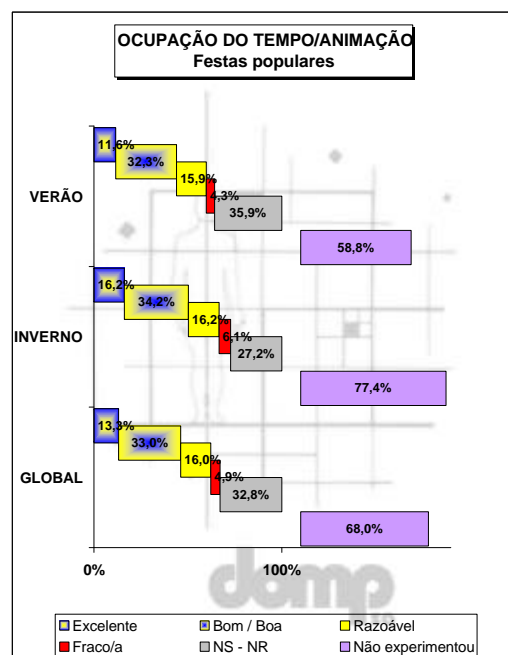
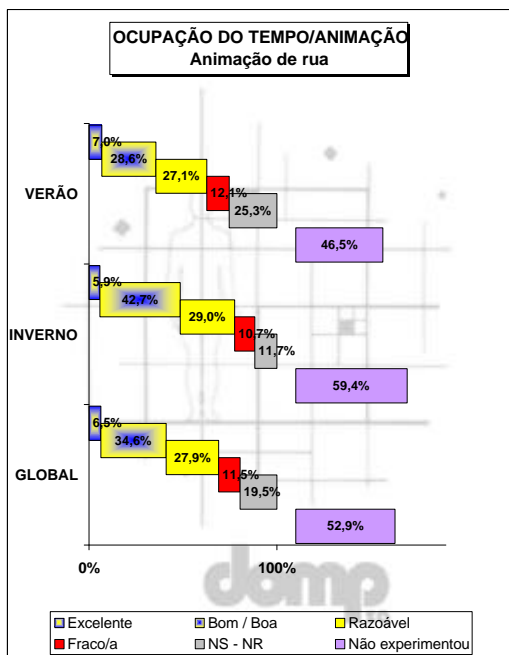
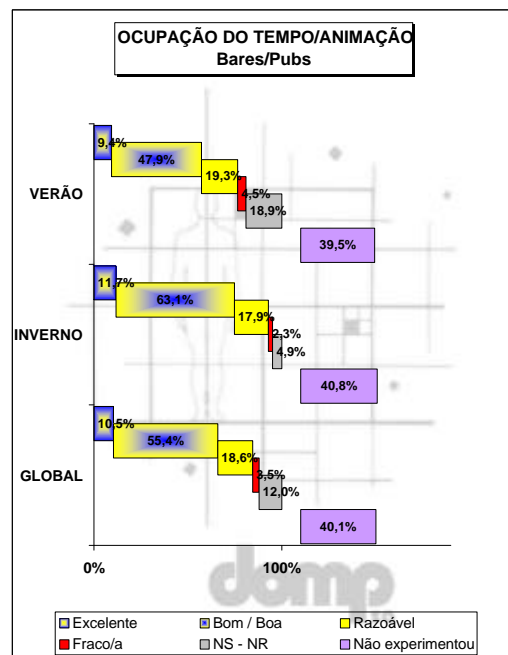
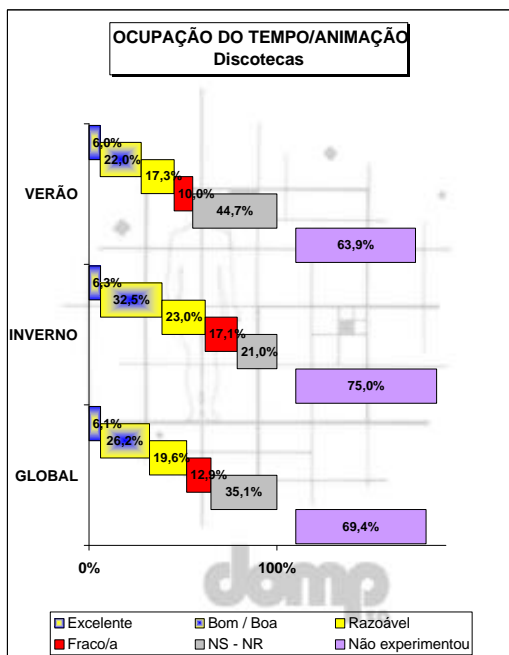
Também na temática “Piscinas” retiramos aqueles que “não as experimentaram” da base de cálculo. Consta-se a óptima avaliação das “Piscinas” bem como o nível de excelência conseguido. Cerca de um quarto dos Turistas que as experimentaram avaliam-nas como “Excelentes”.



Não sendo as “Praias” uma atracção Turística importante para a Madeira é de realçar que cerca de 38% dos Turistas as avaliaram. De facto, cerca de 46,7% dos Turistas da Estação do Verão e 28,9% dos Turistas da Estação do Inverno classificaram as questões relacionadas com as “Praias”. A avaliação foi positiva e equiparável entre estações.



Nos vários itens da temática “Ocupação do tempo/Animação” voltamos a ter muitos Turistas a afirmar “não terem experimentado”. Como adiante explicaremos, mais detalhadamente, uma parte desta percentagem de Turistas que “pouco fazem” durante a sua estadia parece-nos pertencer a um grupo de pessoas que fazem férias “apenas para descansar” e já identificado em estudos sobre o Turismo. Contudo, consideramos que seria interessante avaliar a forma como são divulgados os produtos relativos à temática “Ocupação do tempo/Animação” bem como o volume dessa oferta.



De todos os itens avaliados na temática “Ocupação do tempo/Animação” destacam-se pela positiva os “Passeios a Pé” e os “Circuitos Turísticos” quer pela avaliação mais positiva quer pelo maior número de Turistas que os fizeram. Por outro lado, foram as “Discotecas” que tiveram pior avaliação e que tiveram menor número de Turistas que as frequentaram.

Uma vez que as Festas Populares são acontecimentos bem definidos no tempo têm, naturalmente, poucos Turistas a avaliarem-nas. Apenas as avaliam aqueles que assistiram a um desses acontecimentos no decurso da sua estadia na Madeira. Prevendo este facto, existiam perguntas específicas, que analisaremos adiante, para os eventos de maior importância: Carnaval; “Fim-de-ano”; “Festa da Flor” e “Festa do Vinho da Madeira”.