



UNIVERSIDADE da MADEIRA

OBSERVATÓRIO DO TURISMO
OT-UMa

Inquérito de Satisfação | Natal e Fim do Ano 2016

Resultados e Análise

24 DE ABRIL DE 2017



Parceiros

SRETC
SECRETARIA REGIONAL DA ECONOMIA,
TURISMO E CULTURA



ASSOCIAÇÃO DE PROMOÇÃO DA
MADEIRA
PROMOTION BUREAU

DREM
DIREÇÃO REGIONAL DE ESTATÍSTICA DA MADEIRA



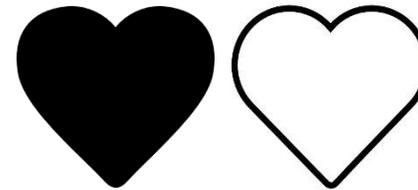
CONTEÚDOS



Caraterização
dos Turistas
Entrevistados



Caraterização do
Evento “Festas
de Natal e Fim
do Ano”



Nível de
Satisfação



Conclusões

FICHA TÉCNICA



Objetivo

Caraterizar e identificar a opinião dos turistas (residentes fora do arquipélago) que visitam a Madeira durante as Festas de Natal e Fim do Ano, e medir o seu nível de satisfação.



Âmbito Geográfico

Aeroporto da Madeira
Cristiano Ronaldo (partidas) e principais hotéis da Madeira



Amostra

465 inquéritos válidos
Margem de erro: 5%



Período de Recolha

1 dezembro 2016 a 8 janeiro 2017 (aprox.)
Periodicidade: anual



Modo de recolha

Questionários em papel preenchidos de forma autónoma pelo inquirido


UNIVERSIDADE da MADEIRA

Entidades Responsáveis


SECRETARIA REGIONAL DA ECONOMIA,
TURISMO E CULTURA

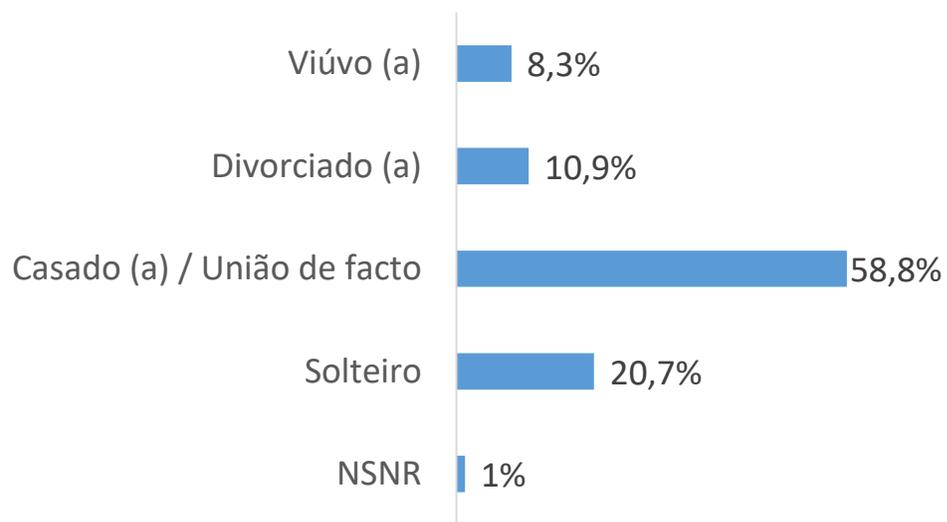


Caraterização dos Turistas Entrevistados



CARATERIZAÇÃO DO TURISTA ENTREVISTADO

Estado Civil



Género

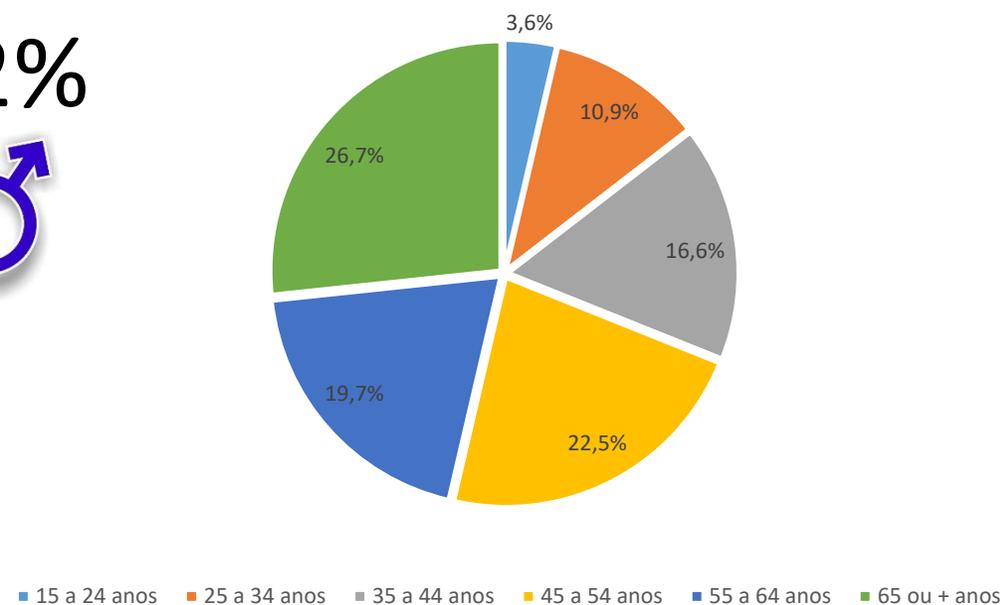
48%



52%



Idade

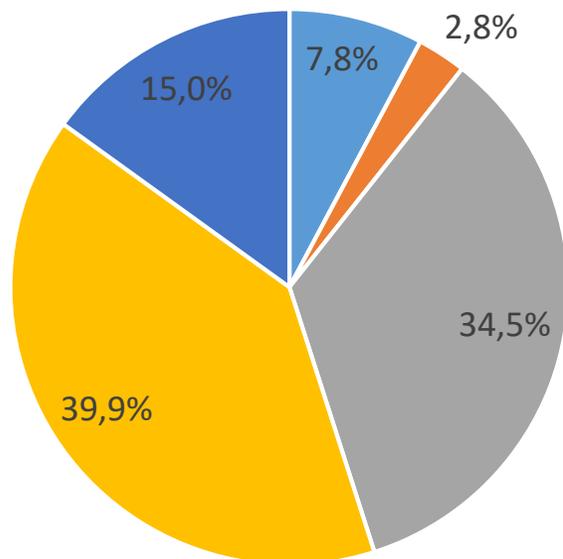


Idade (média)

53,72 anos

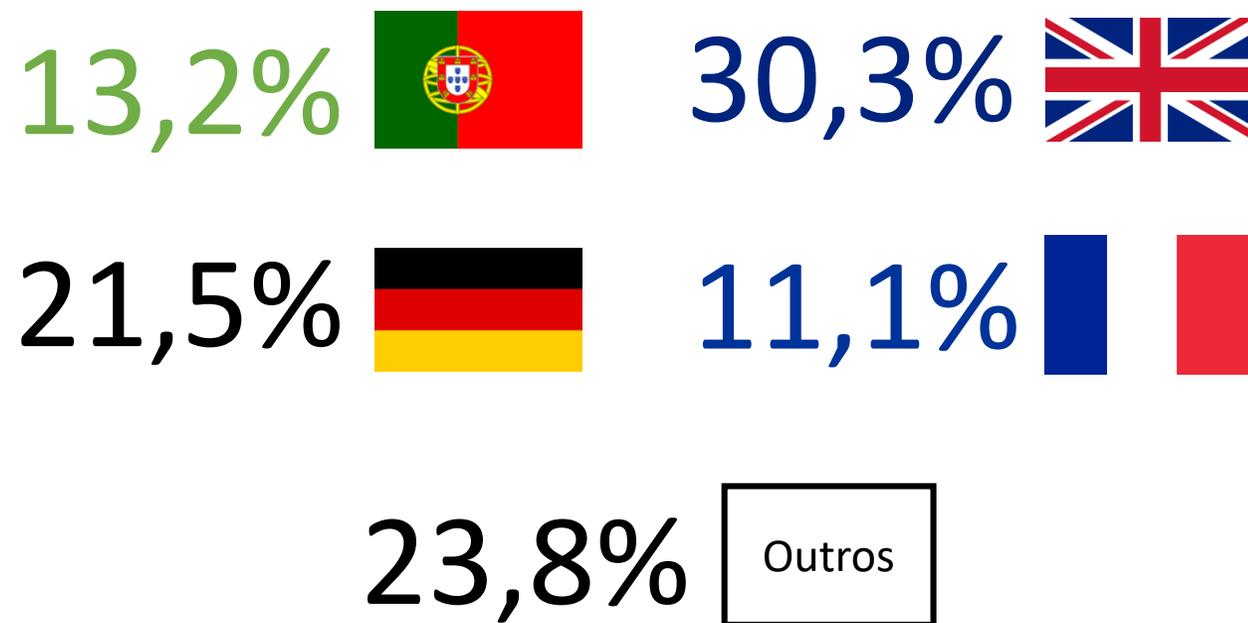
CARATERIZAÇÃO DO TURISTA ENTREVISTADO

Habilitações Literárias

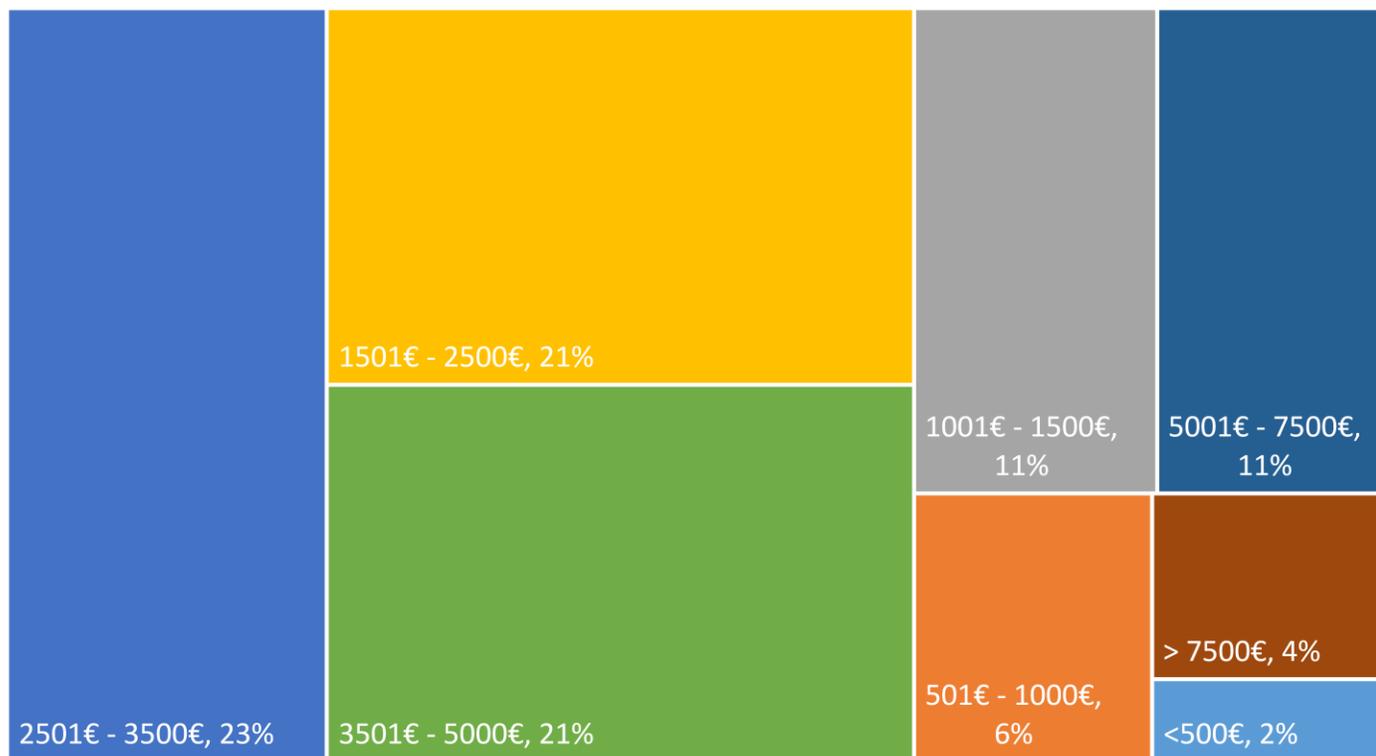


■ NSNR ■ Básico ■ Secundário ■ Licenciatura ■ Mestrado / Doutoramento

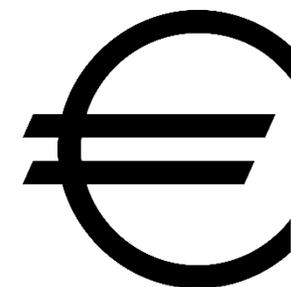
Local de Residência



CARATERIZAÇÃO DO TURISTA ENTREVISTADO

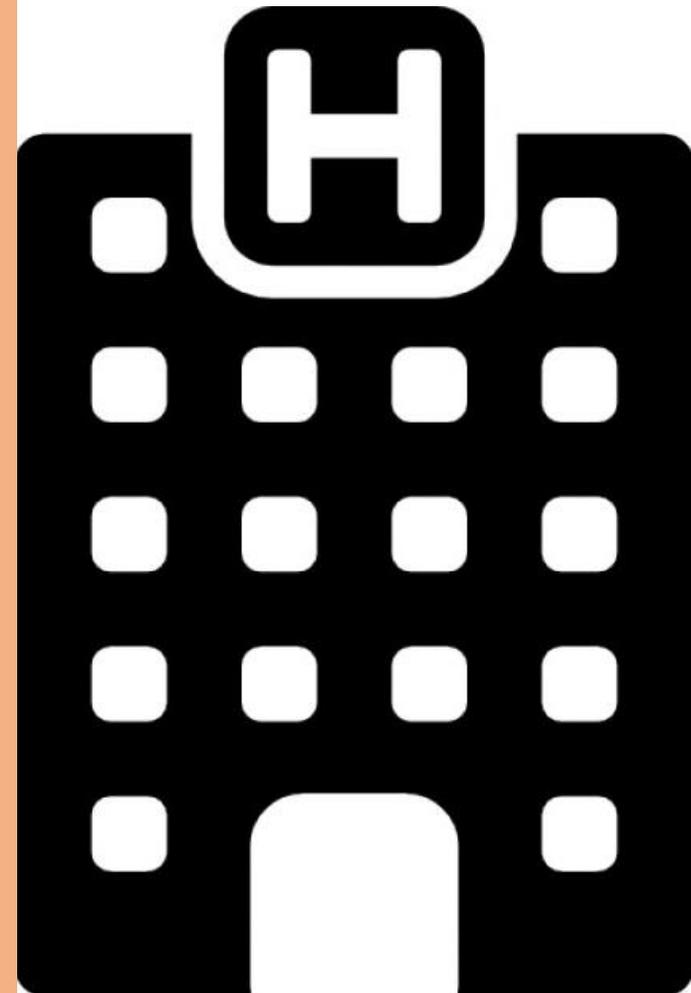
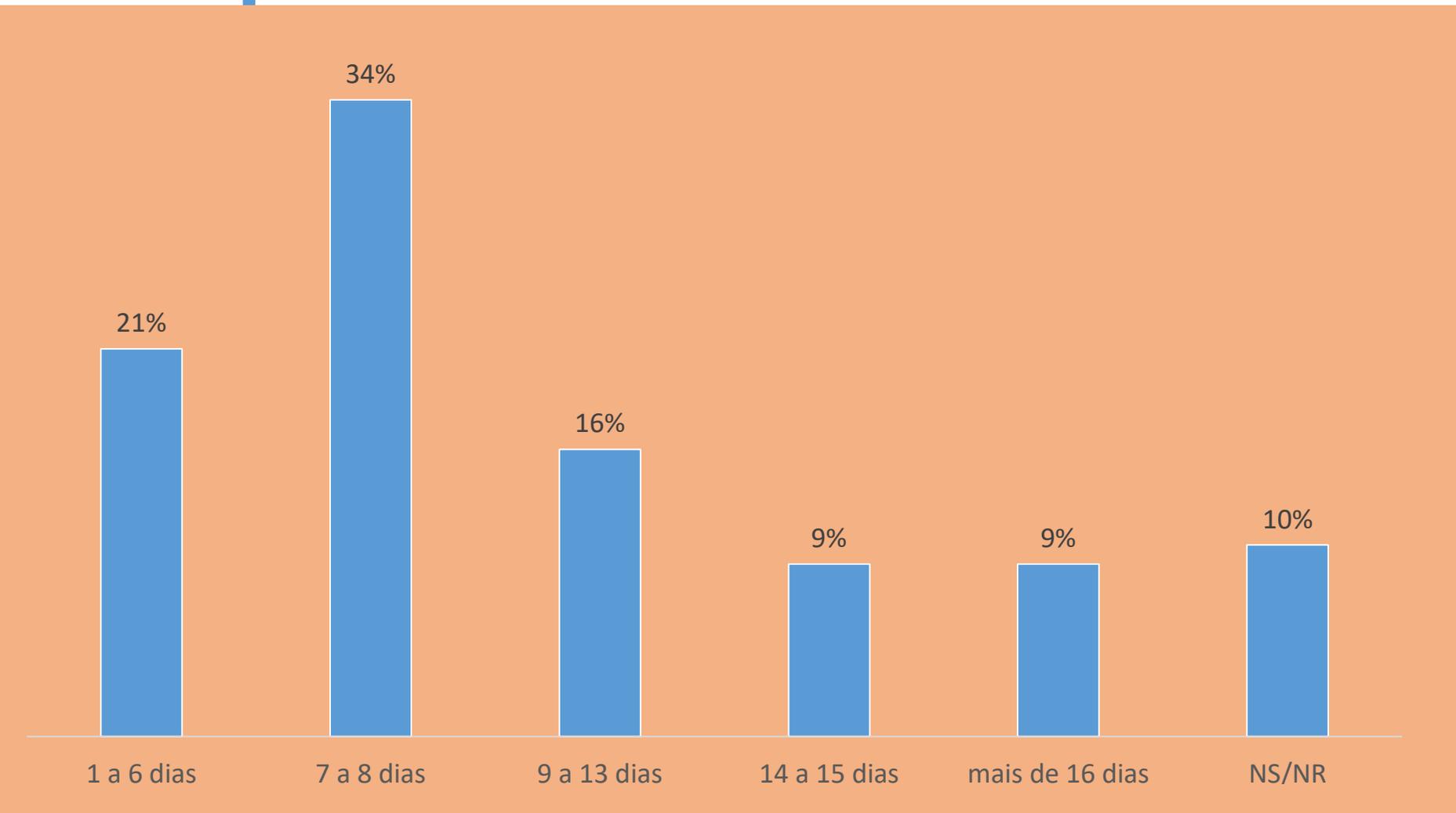


Rendimento Médio

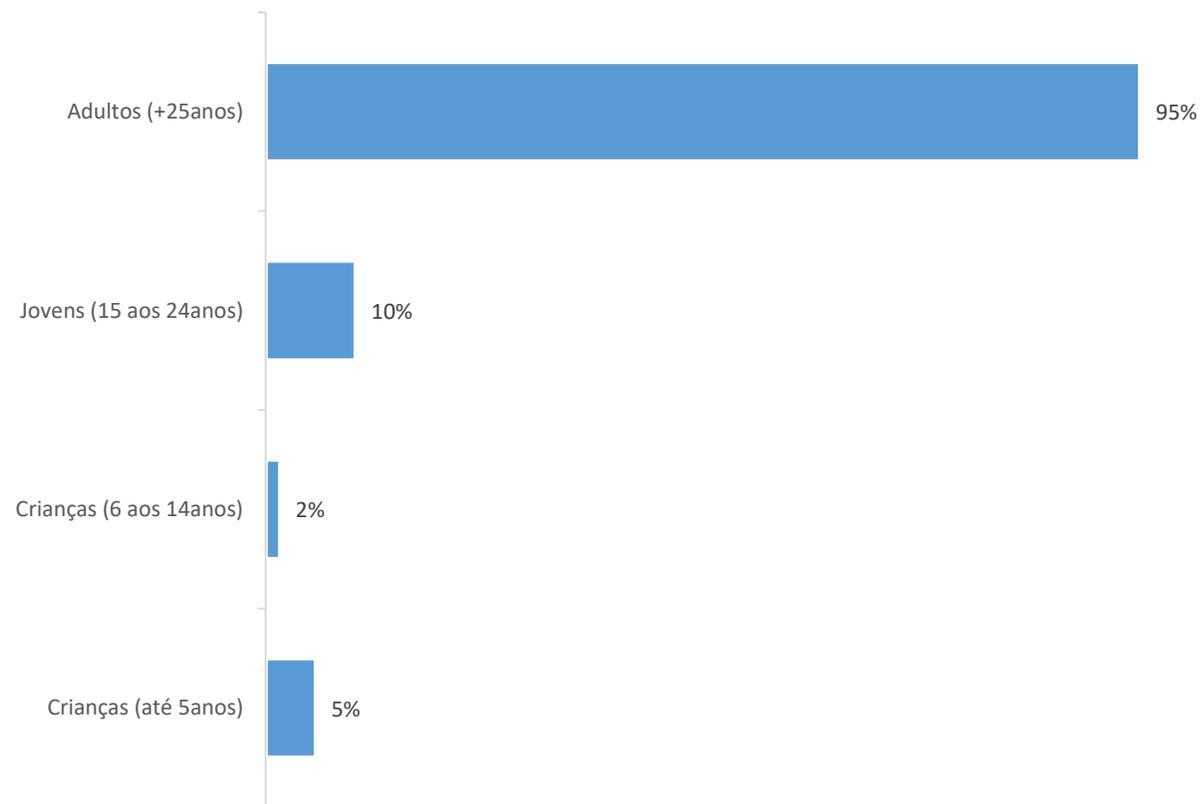


3.266

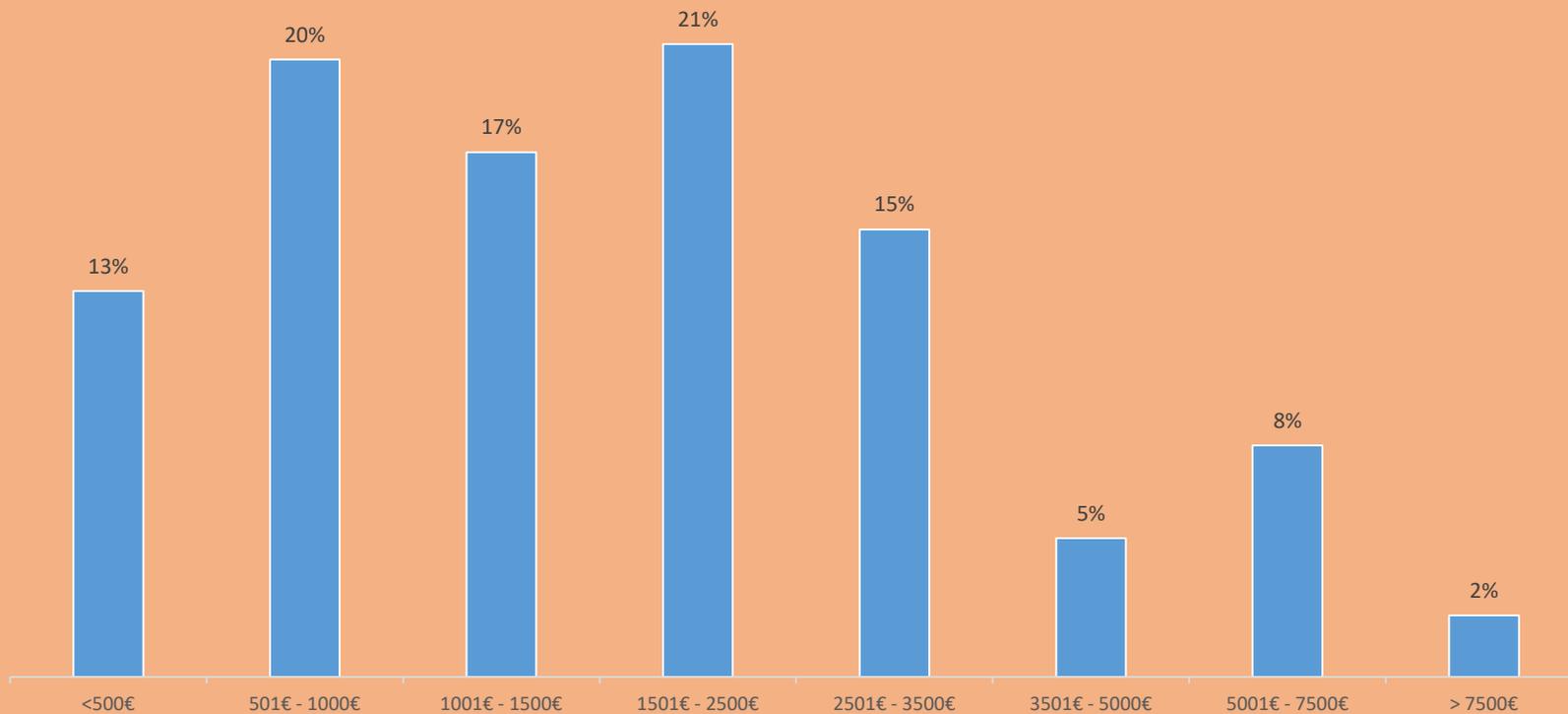
DURAÇÃO DA ESTADIA



CONSTITUIÇÃO DO GRUPO



GASTO MÉDIO POR GRUPO NA VISITA*



2.159,77 €/estadia

209,68 €/dia

104,84 €/pessoa

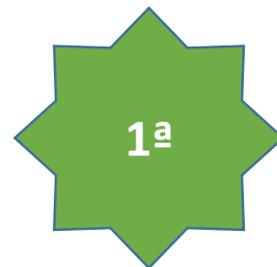
*Inclui: viagem, estadia e despesas efetuadas na Região Autónoma da Madeira



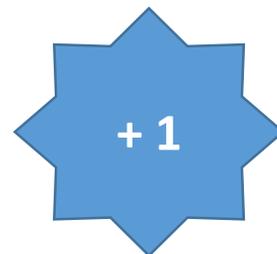
Caraterização do Evento “Festas de Natal e Fim do Ano”



VISITAS À MADEIRA



51 %



46 %



3 %

Assistência às “Festas de Natal e Final do Ano” em anos anteriores

SIM: 20%

NÃO: 21%

NS/NR: 59%

CONHECIMENTO PRÉVIO DO EVENTO

SIM

29%

Portugueses: 69%

Britânicos: 68%

Alemães: 55%

Franceses: 35%

Outros: 60%



NÃO
NS/NR

71%

Franceses: 65%

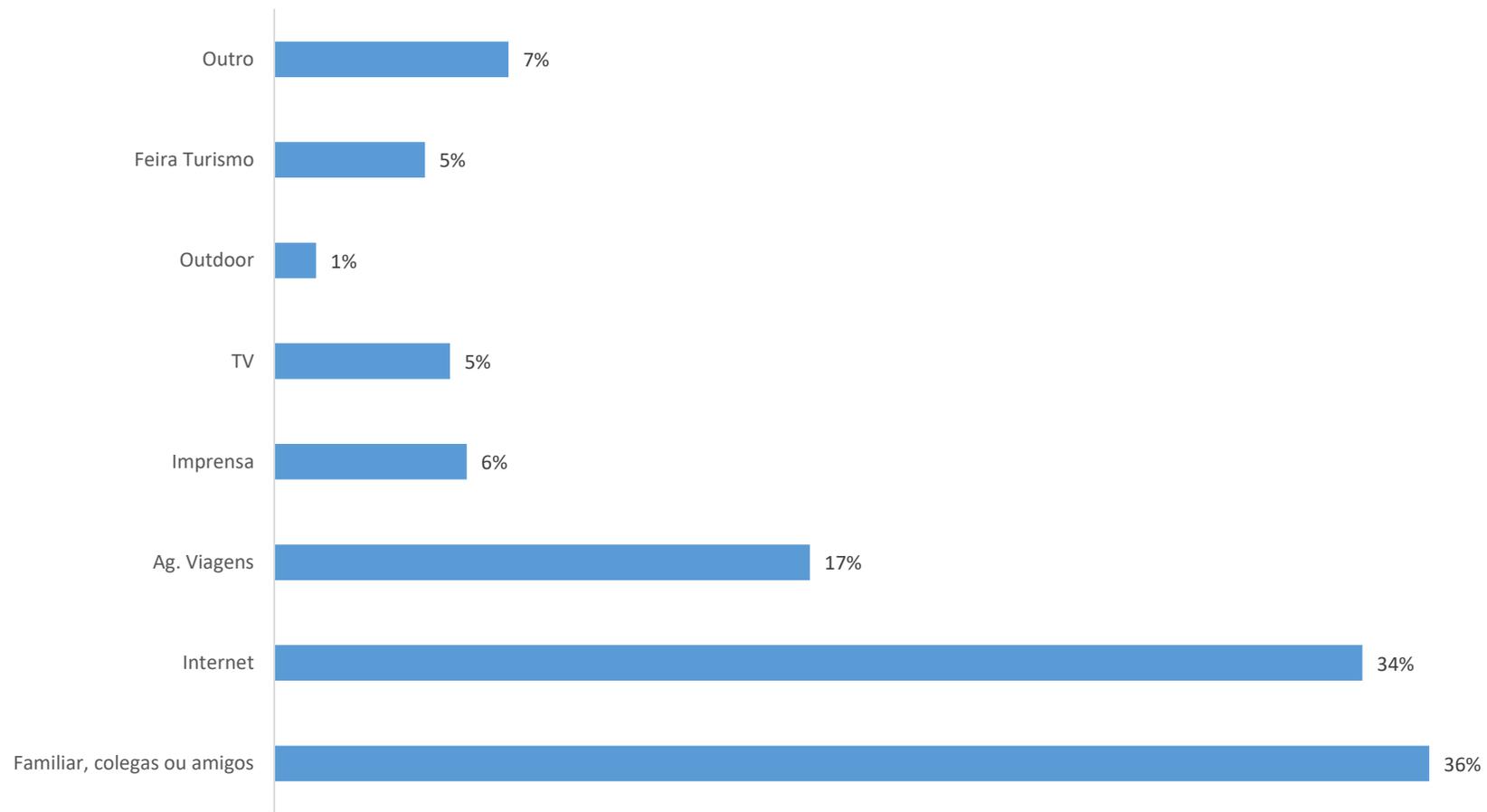
Alemães: 45%

Britânicos: 32%

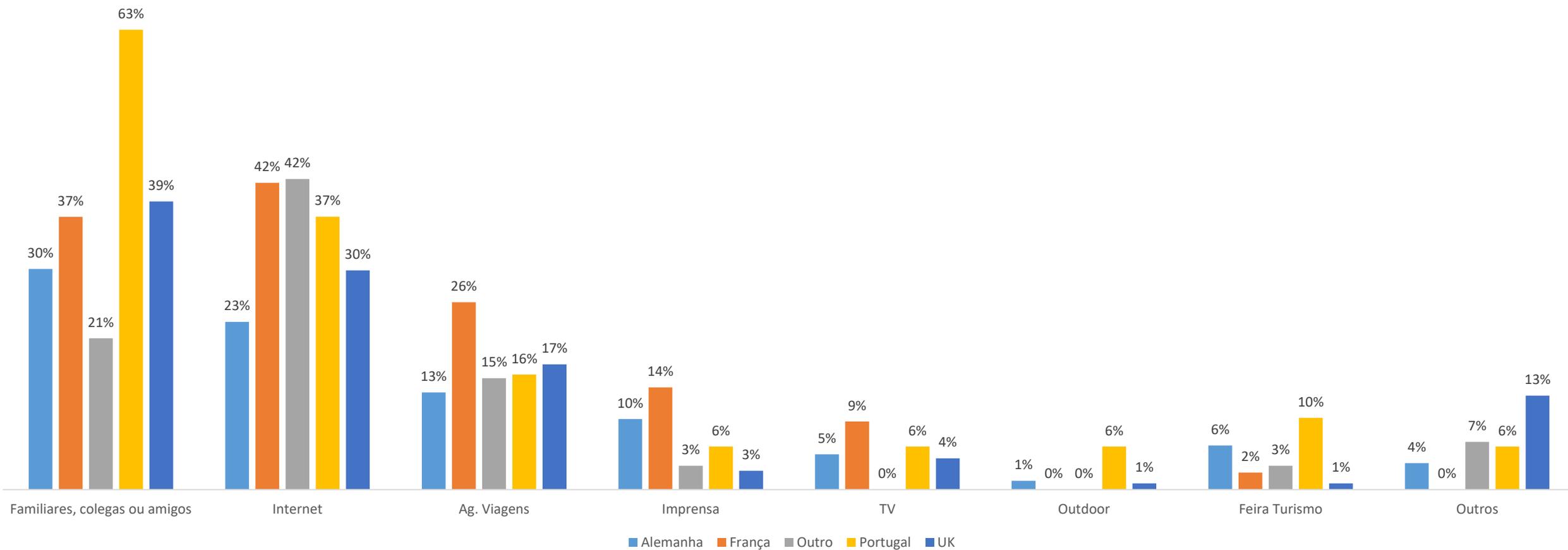
Portugueses: 31%

Outros: 40%

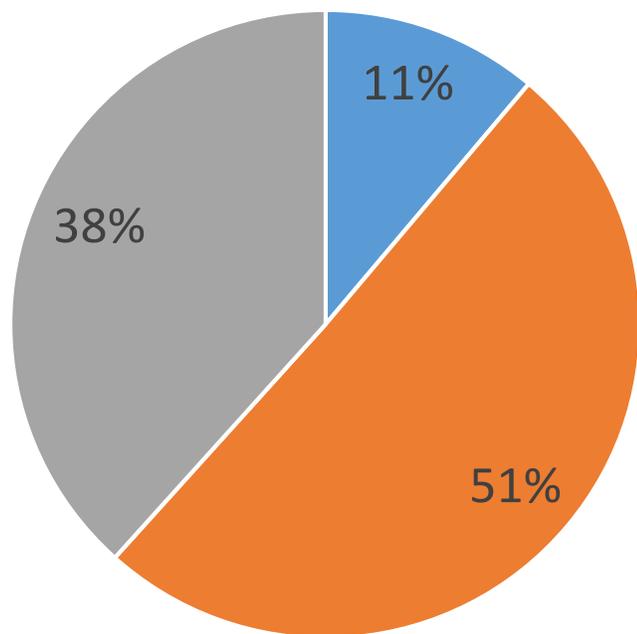
FONTES DE INFORMAÇÃO



FONTES DE INFORMAÇÃO POR PAÍS DE RESIDÊNCIA

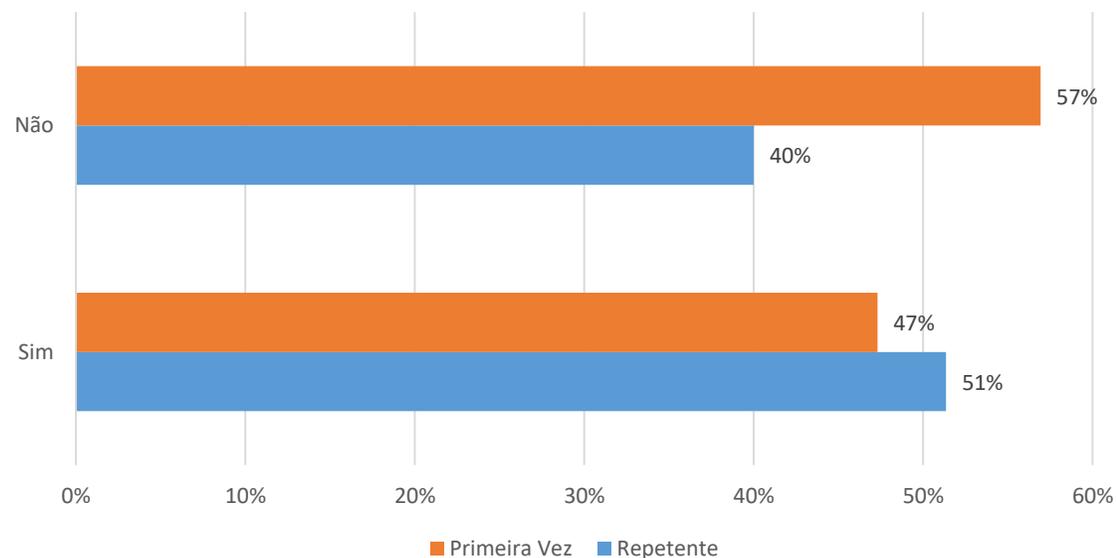


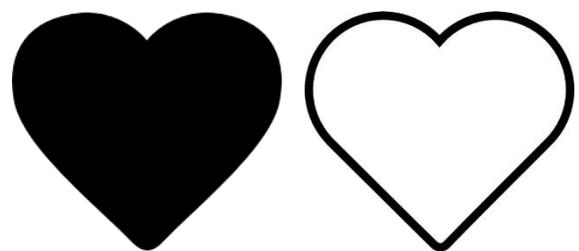
FESTAS DE NATAL E FIM DO ANO COMO PRINCIPAL MOTIVO DA VIAGEM



■ NSNR ■ Sim ■ Não

% Inquiridos a declarar "Festas de Natal e Fim do Ano" como Principal Razão de Visita





Nível de
Satisfação



SATISFAÇÃO GLOBAL “NATAL E FIM DO ANO”



Experiência Global

Média: 5,4

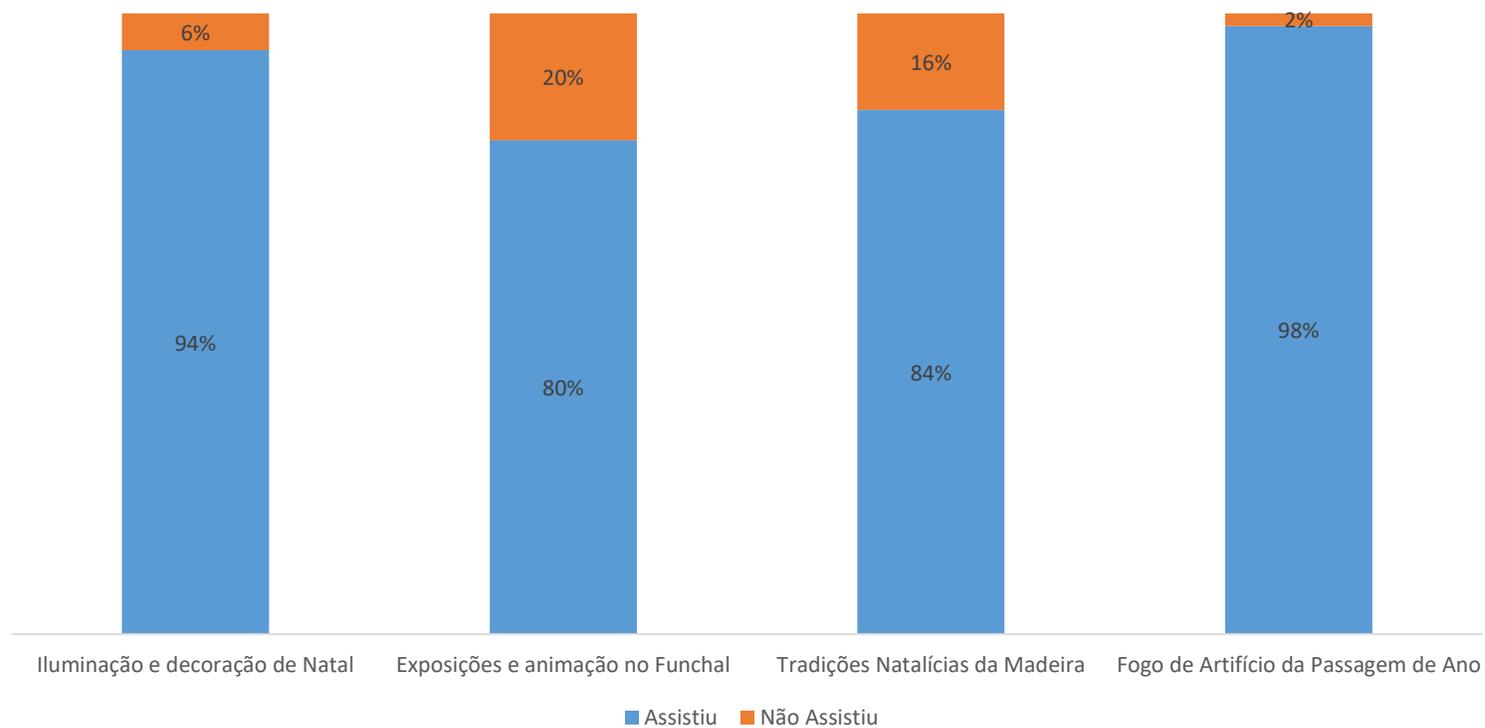
NS/NR: 2%



Escala de 1 a 6
1: Não
6: Sim



TAXA ASSISTÊNCIA DOS EVENTOS



“ILUMINAÇÃO E DECORAÇÃO DE NATAL”



Beleza



NS/NR: 6%



Criatividade



NS/NR: 9%



Organização



NS/NR: 9%

Escala de 1 a 6
1: Nada satisfeito
6: Muito satisfeito

“EXPOSIÇÕES E ANIMAÇÃO DE NATAL”



Qualidade Artística



NS/NR: 23%



Organização



NS/NR: 25%



Horário



NS/NR: 26%



Divulgação / Informação



NS/NR: 26%

Escala de 1 a 6
1: Nada satisfeito
6: Muito satisfeito

“TRADIÇÕES NATALÍCIAS DA MADEIRA”



Missas do Parto



NS/NR: 68%



Visitas a Presépios



NS/NR: 52%



Noite dos Mercados



NS/NR: 73%



Cantar dos Reis



NS/NR: 91%

Escala de 1 a 6

1: Nada satisfeito

6: Muito satisfeito

“FOGO DE ARTIFÍCIO DA PASSAGEM DE ANO”



Beleza



NS/NR: 7%



Organização



NS/NR: 8%



Divulgação / Informação



NS/NR: 8%

Escala de 1 a 6
1: Nada satisfeito
6: Muito satisfeito

RECOMENDAÇÃO DO EVENTO “FESTAS DE NATAL E FIM DO ANO” NA MADEIRA



Experiência Global

Média: 5,49

NS/NR: 3%



Escala de 1 a 6
1: Não
6: Sim



O MELHOR DO NATAL E FINAL DO ANO DA MADEIRA

1º

- O Fogo de Artifício da Passagem do Ano

2º

- As Iluminações Natalícias

3º

- As Exposições e a Animação no Centro do Funchal

4º

- As Tradições Natalícias

	Participantes	Mais++	Mais+	Menos-	Menos--
As Iluminações Natalícias	386	63%	21%	12%	4%
As Exposições e a Animação no Centro do Funchal	386	27%	37%	30%	7%
As Tradições Natalícias	386	26%	24%	39%	11%
O Fogo de Artifício da Passagem do Ano	103	75%	9%	1%	15%

SUGESTÕES

Obrigado pelas maravilhosas iluminações de Natal. A última vez que visitei, em 2014, eram terríveis. Por favor, não deixe que isso aconteça novamente.

Mantenham-se assim!!

Autocarros atrasados do hotel para o Funchal. É necessário autocarros locais mais frequentes.

Mais informações das apresentações musicais, onde e quando.

As exposições deveriam de ter um melhor horário.



SUGESTÕES

O Governo Regional devia pressionar a "baixa" dos preços dos voos do Continente para a Madeira. É mais barato vir de Lisboa-Londres-Funchal do que Lisboa/Porto-funchal.

Algumas perguntas, como por exemplo "Rendimento mensal líquido do agregado familiar" e "Habilitações literárias" não me parecem convenientes.

Mais informações nos hotéis sobre o que é e quando se irão realizar os eventos.

Os vendedores do Mercado dos Lavradores são rudes e mal educados.



CITAÇÕES

“Tivemos umas fantásticas férias de Natal. Não posso culpar nada. Obrigado pelo céu maravilhoso!”

“Muito impressionado. Supera todas as expectativas.”

“A Madeira é a melhor. Obrigado!”



CITAÇÕES

“Simplesmente incrível! Maravilhosa atmosfera familiar! Não decepcionou de qualquer forma!”

“As iluminações são fantásticas. Um verdadeiro presépio. Atingiram o meu objetivo. Fogo de artifício, do melhor que vi até hoje, pelo espetáculo em si. Fiz muito vida de hotel, o que lamento. Se cá vier sozinha, desfrutarei mais da vida ao ar livre.”

CITAÇÕES

“As pessoas que organizam as atividades do Fim de Ano são bons no seu trabalho. Por favor, continue na mesma tradição. Obrigado.”

“Esta é a 5ª visita à Madeira no Natal. Nós amamos os mercados tradicionais, o fogo de artifício e as celebrações de Natal. É uma bela ilha e já reservámos para o próximo ano outra vez.”

CONCLUSÕES

- A maioria dos inquiridos (52%) eram do sexo masculino;
- A idade média dos inquiridos é de 53,72anos;
- A maioria dos inquiridos são casados ou vive em união de facto (58,8%);
- Maioritariamente (39,9%) têm habilitação igual ou superior a licenciatura.

- Cerca de 30,3% dos inquiridos residem no Reino Unido, 21,5% na Alemanha, 13,2% em Portugal, 11,1% em França e 23,8% noutros países, pertencentes ou não à União Europeia.
- Para cerca de 27% dos inquiridos a estadia na região foi de 7 dias;
- Apenas 8% dos inquiridos ficaram 14 dias na Madeira.

- A maioria dos inquiridos viajou com adultos com mais de 25 anos;
- O rendimento médio mensal líquido do agregado familiar é de 3.266€;
- Em média, por estadia foi gasto 2.159,77€, por dia 209,68€ e por pessoa 104,84€.

CARATERIZAÇÃO DO TURISTA QUE VISITOU A MADEIRA NAS FESTAS DE NATAL E FIM DO ANO

CONCLUSÕES

- 51% dos inquiridos estiveram na Madeira pela primeira vez;
- Dos repetentes é notório que apenas 20% já tinham assistido ao evento;

- Apenas 29% dos inquiridos afirmam que tiveram conhecimento prévio sobre o evento, sendo os portugueses os que mais se evidenciaram;
- Cerca de 51% dos inquiridos declararam que o principal motivo da viagem à Madeira foi assistir às Festas de Natal e Fim do Ano.

- O meio de informação que mais se destaca são os familiares, colegas ou amigos com 36% e logo em seguida a internet 33%.

CARATERIZAÇÃO DO EVENTO FESTAS DE NATAL E FIM DO ANO

CONCLUSÕES

- A satisfação dos inquiridos para com o evento Festas de Natal e Fim do Ano na sua globalidade registou uma média de 5,4 (escala de satisfação de 1 a 6 valores), o que indica uma nota de 18 valores (escala de 0 a 20 valores).
- Não existem diferenças significativas na satisfação entre quem é repetente e quem visita a Madeira pela primeira vez.

- Os portugueses, os britânicos e os franceses são os mais satisfeitos com o evento (5,5) e os alemães com os valores relativamente próximos (5,2).
- O Fogo de Artifício da Passagem de Ano foi o evento que registou a maior taxa de assistência (98%). Por outro lado, as Exposições e animação no Funchal é o evento com menos assistências (80%).

- As questões do horário e da divulgação e informação surgem como os atributos/aspetos menos satisfatórios.
- Cerca de 63% dos inquiridos admitem recomendar o evento Festas de Natal e Fim do Ano da Madeira.

NÍVEL DE SATISFAÇÃO



UNIVERSIDADE da MADEIRA

OBSERVATÓRIO DO TURISMO
OT-UMa



Colégio dos Jesuítas - Rua dos Ferreiros
9000-082 Funchal



observatorio.turismo@mail.uma.pt



<http://turismo.uma.pt>



<https://www.facebook.com/projetoturismouma/>



<https://pt.linkedin.com/in/projeto-turismo-085553134>

EQUIPA E CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO

- **Equipa | Tarefas**

Catarina Aguiar | Élia Vieira | Sérgio Teixeira

Trabalho de campo e inserção de dados

Catarina Aguiar | Mara Franco | Sérgio Teixeira

Tratamento preliminar dos dados em SPSS e redação do relatório preliminar

António Almeida

Tratamento complementar dos dados e redação do relatório final

- **Condições de utilização**

Este documento é propriedade do Observatório do Turismo da Universidade da Madeira.

Deve ser indicada a fonte do documento sempre que for mencionada ou reproduzida alguma informação do mesmo.

A fonte que deve ser indicada é Observatório do Turismo da Universidade da Madeira, em conjunto com a data da consulta e endereço *web*.