



UNIVERSIDADE da MADEIRA

OBSERVATÓRIO DO TURISMO
OT-UMa

Inquérito de Satisfação | Festas de Natal e Fim de Ano 2017



Resultados e Análise

29 de janeiro de 2018

Parceiros



Secretaria Regional
do Turismo e Cultura



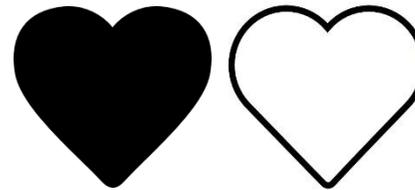
CONTEÚDOS



Caraterização
dos Turistas
Entrevistados



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



Nível de
Satisfação



Conclusões

FICHA TÉCNICA



Objetivo

Caraterizar e identificar a opinião dos turistas (não residentes na região) que visitam a Madeira durante as Festas de Natal e Fim de Ano e medir o seu nível de satisfação.



Local de Recolha

Aeroporto da Madeira Cristiano Ronaldo (zona das partidas) e nos principais hotéis da RAM.



Amostra

896 inquéritos válidos
Margem de erro: 3,25%



Período de Recolha

5 de dezembro de 2017 a 11 de janeiro de 2018

Periodicidade: anual



Modo de recolha

Questionários em papel preenchidos de forma autónoma pelo inquirido

Entidades Responsáveis



Secretaria Regional
do Turismo e Cultura





Caraterização dos Turistas Entrevistados



CARATERIZAÇÃO DOS TURISTAS ENTREVISTADOS

Género



46 %

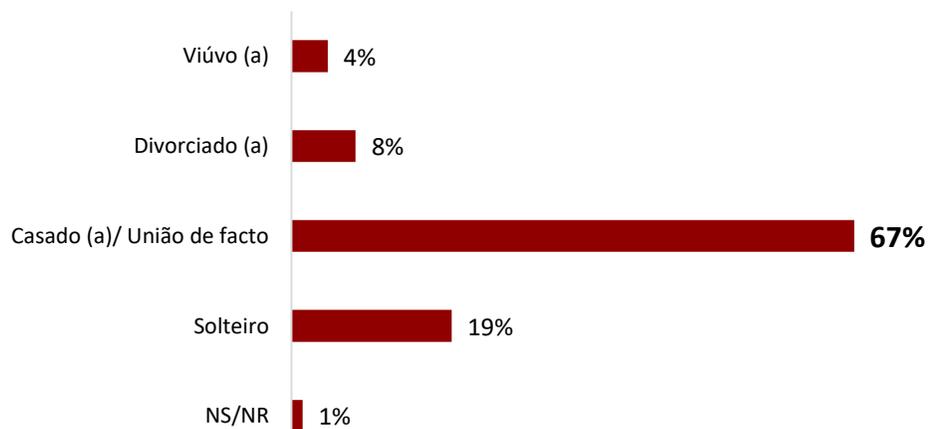


51 %

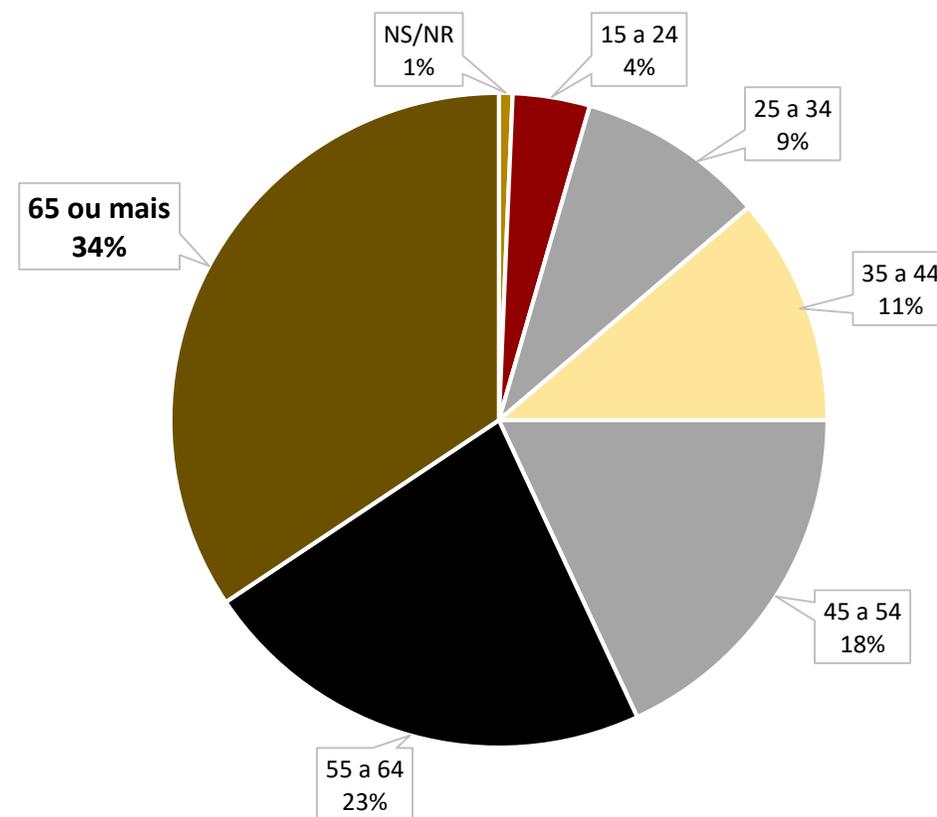
NS/NR

2%

Estado Civil



Idade

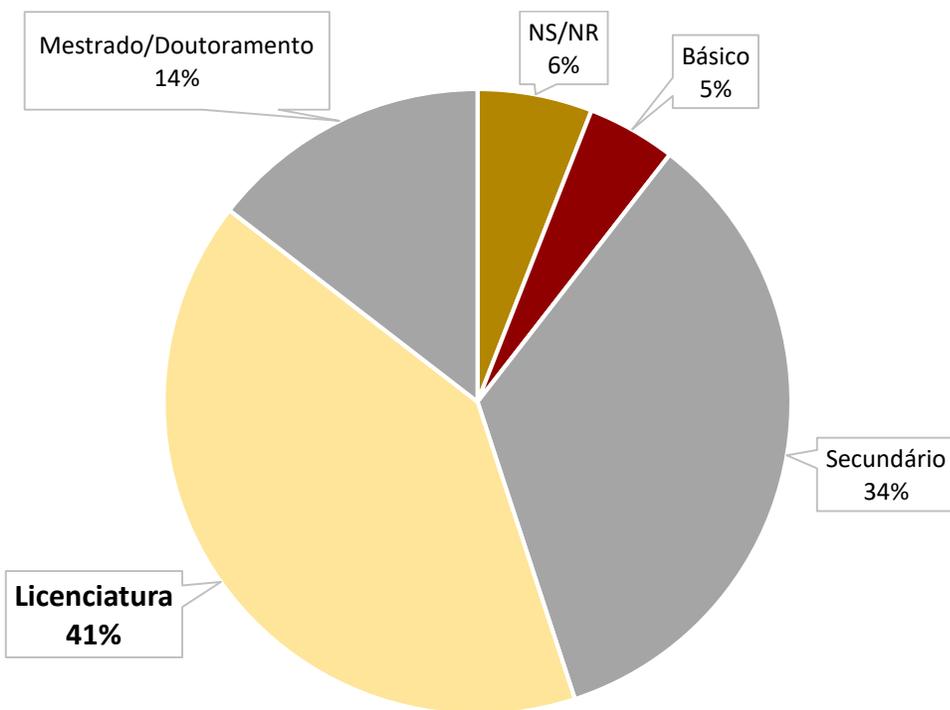


Idade (média)

57 anos

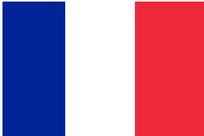
CARATERIZAÇÃO DOS TURISTAS ENTREVISTADOS

Habilitações Literárias



País de Residência

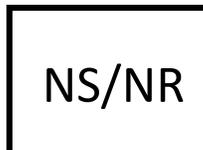
26% 

10% 

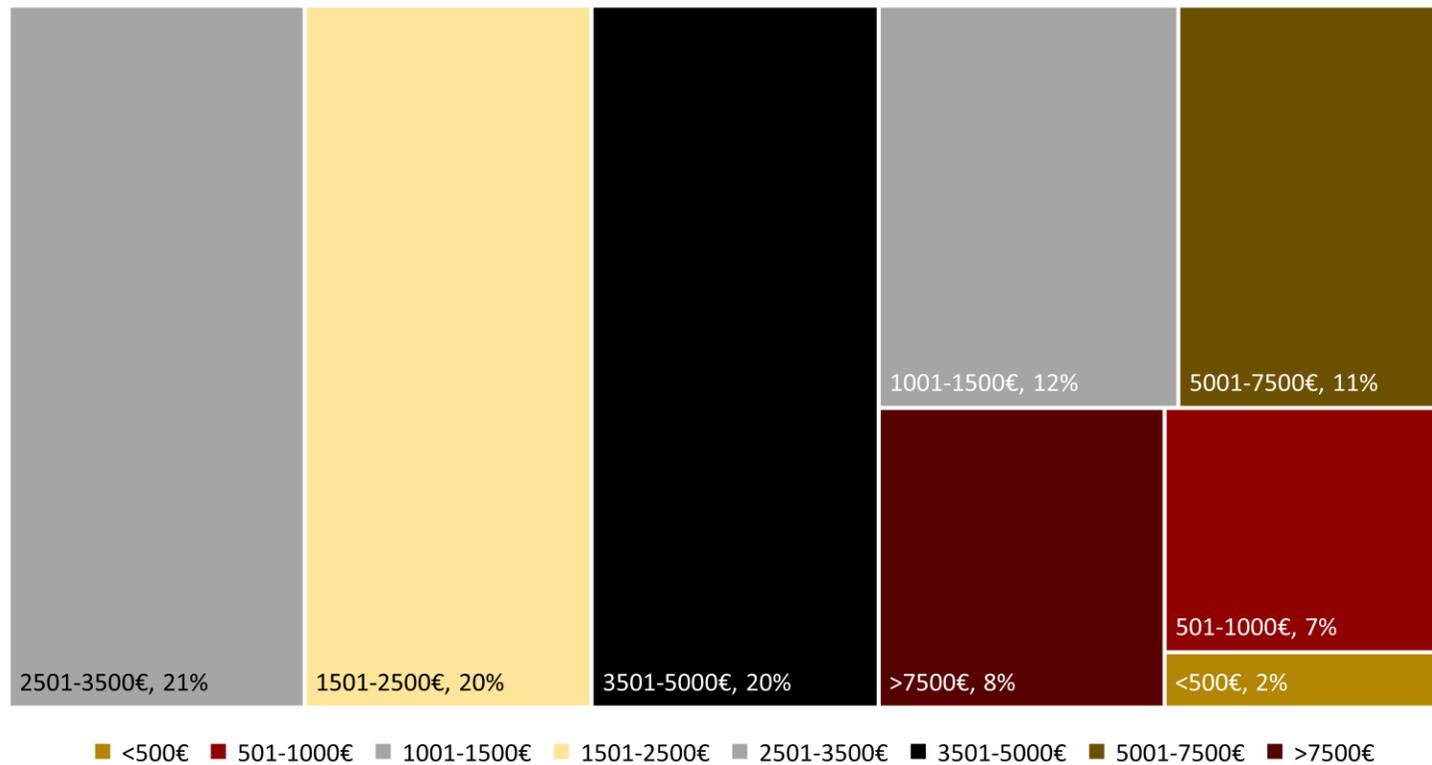
24% 

22% 

17% 

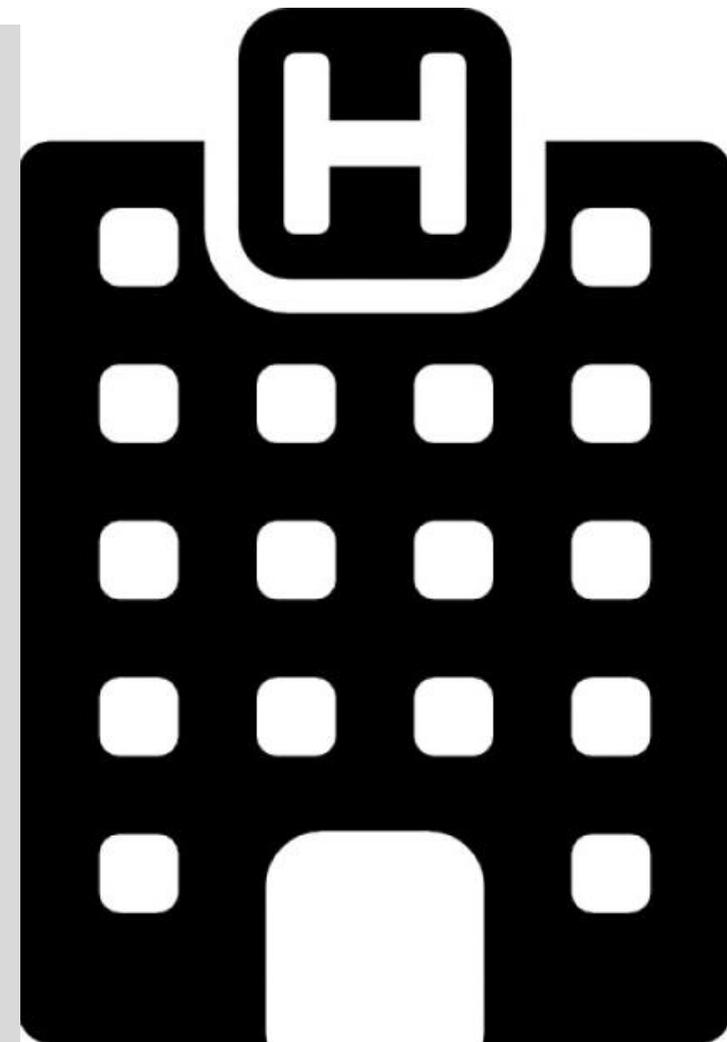
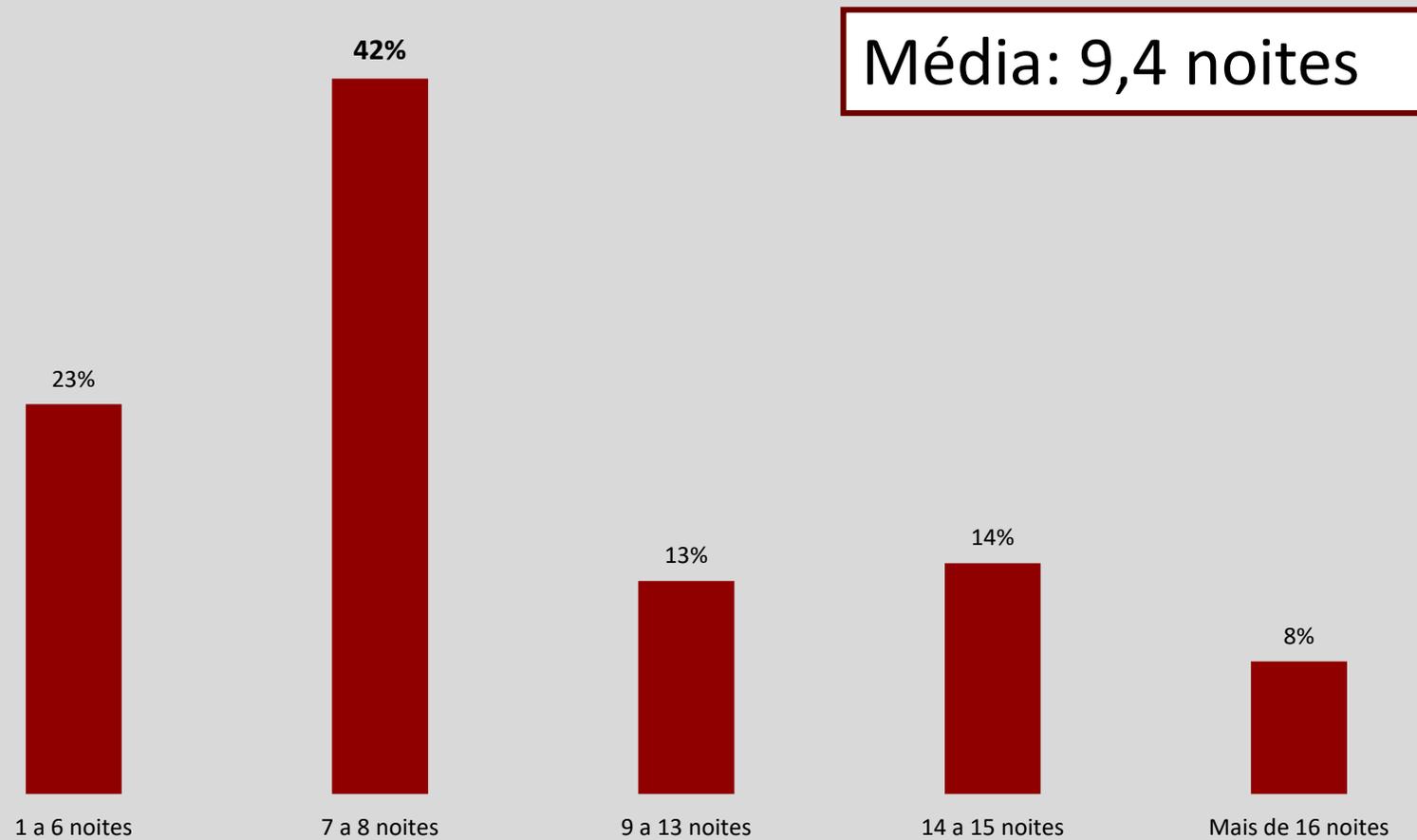
1% 

RENDIMENTO MENSAL LÍQUIDO DO AGREGADO FAMILIAR



Rendimento Médio
3.541,14 €

DURAÇÃO DA ESTADIA



CONSTITUIÇÃO DO GRUPO

Quem acompanhou o inquirido nesta viagem?

Média: 2,75 pessoas



Esposo(a) / Companheiro(a)

61%



Crianças

11%



Grupo

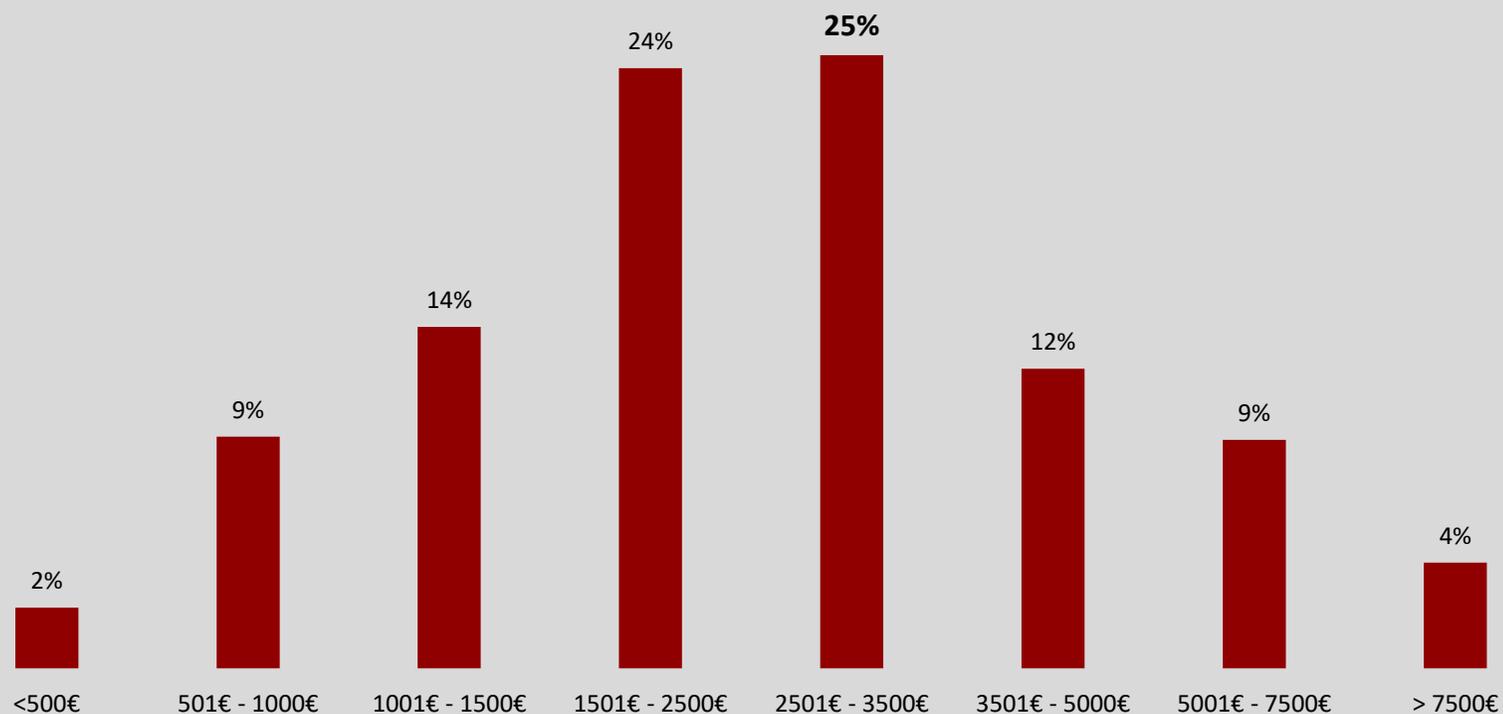
16%



Sozinho

11%

GASTO MÉDIO POR GRUPO NA VISITA*



2.996,10 €/estadia

318,66 €/dia

115,78 €/pessoa

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



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



VISITAS À MADEIRA



1ª VEZ | **55 %**

+ 1 VEZ | **45 %**

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

SIM: **59 %**

NÃO: **41 %**

CONHECIMENTO PRÉVIO DAS FESTAS DE NATAL E FIM DE ANO NA MADEIRA

SIM

78 %

Portugueses: 90 %

Britânicos: 83 %

Alemães: 73 %

Outros: 72 %

Franceses: 69 %



NÃO
NS/NR

22 %

Portugueses: 10 %

Britânicos: 17 %

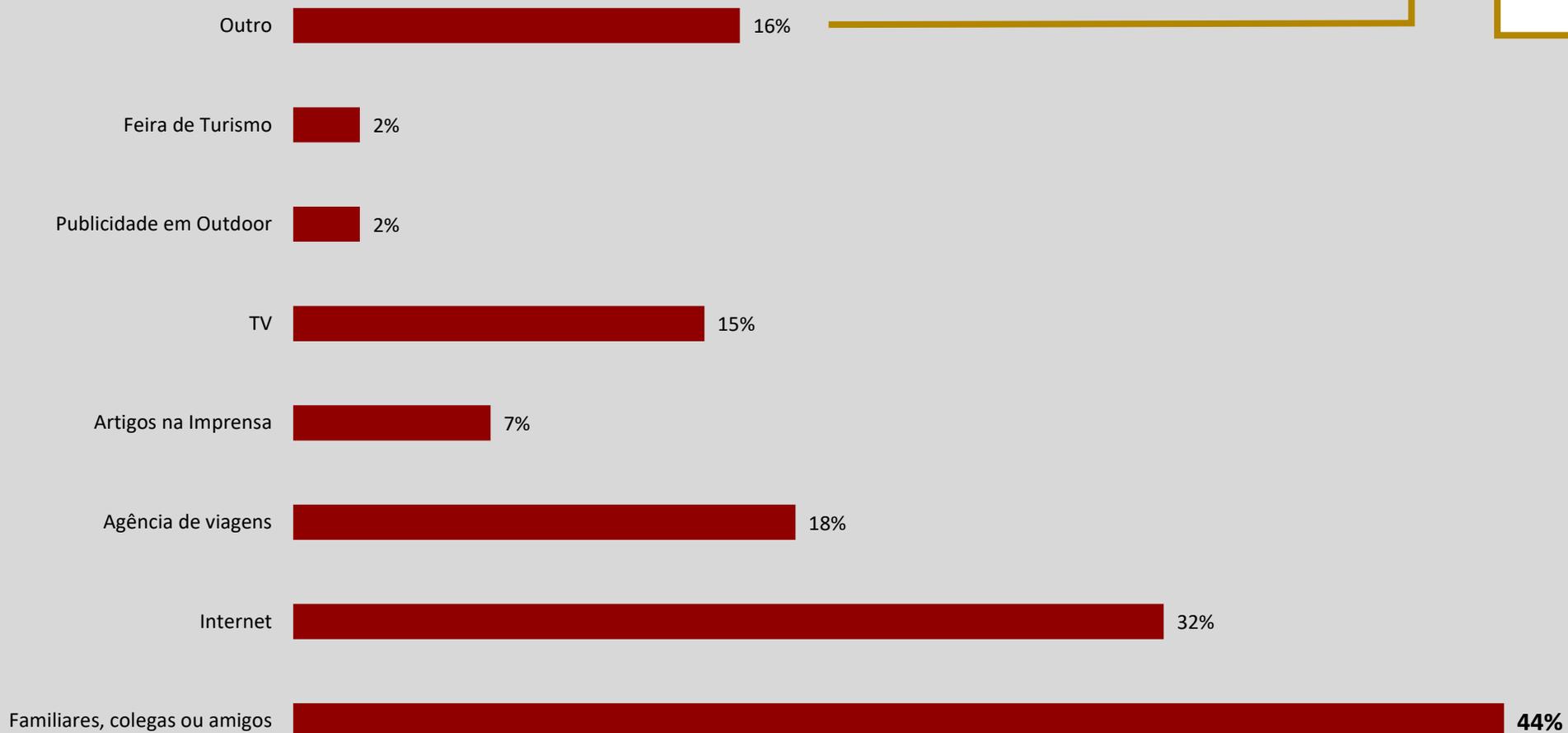
Alemães: 27 %

Outros: 28 %

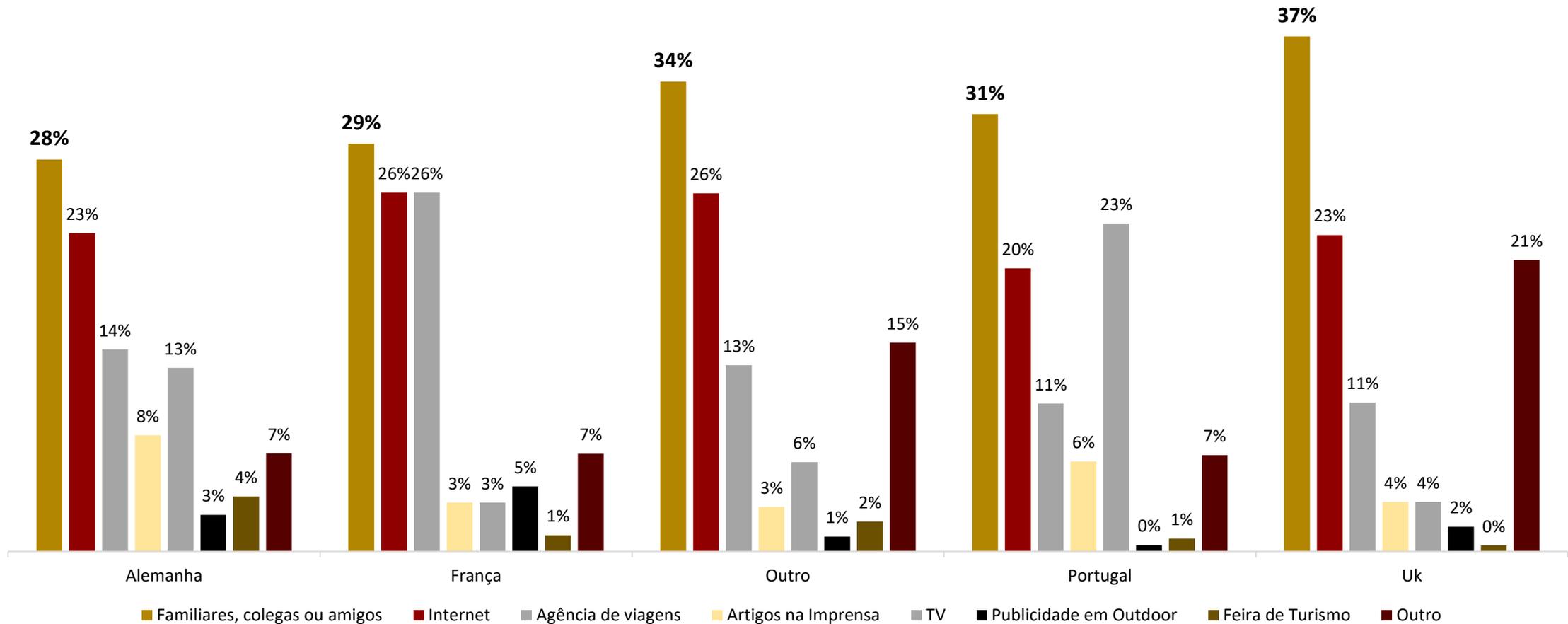
Franceses: 31 %

FONTES DE INFORMAÇÃO

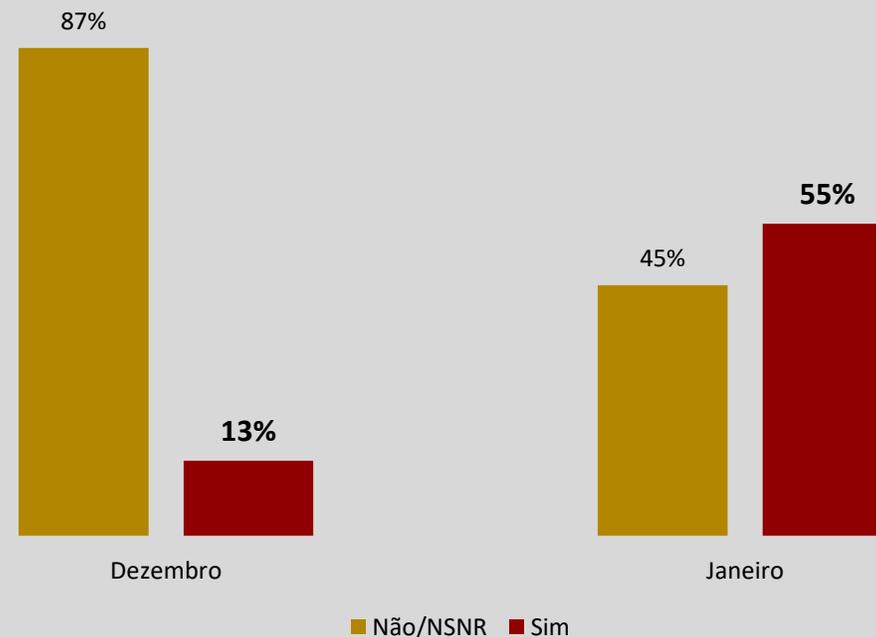
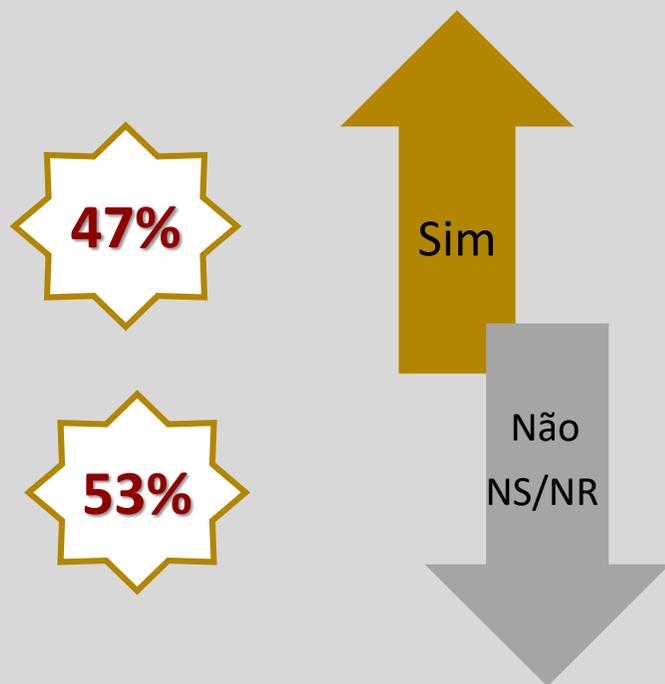
- Hotel
- Visita Prévia
- Guia de Viagem
- Brochuras/catálogo de viagens



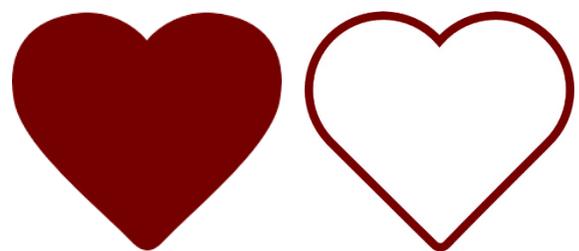
FONTES DE INFORMAÇÃO POR PAÍS DE RESIDÊNCIA



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



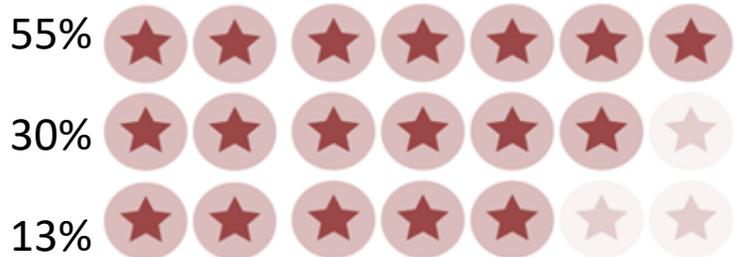
Nota: Diferença da principal motivação entre os indivíduos que visitaram a Madeira em dezembro e em janeiro.



Nível de
Satisfação

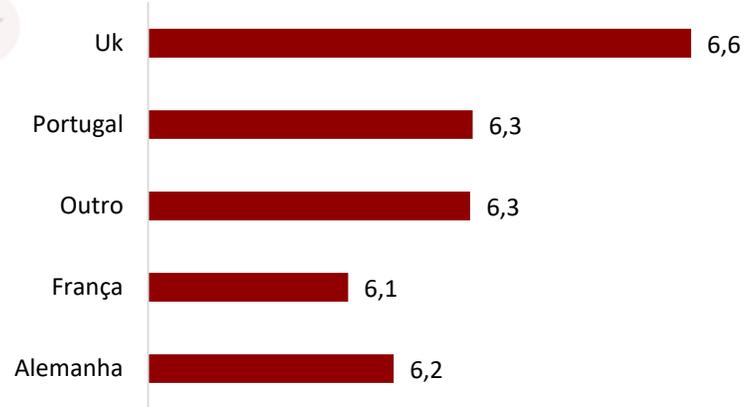


SATISFAÇÃO DAS FESTAS DE NATAL E FIM DE ANO NA MADEIRA



Experiência Global
Média: 6,3

6,3 1ª visita

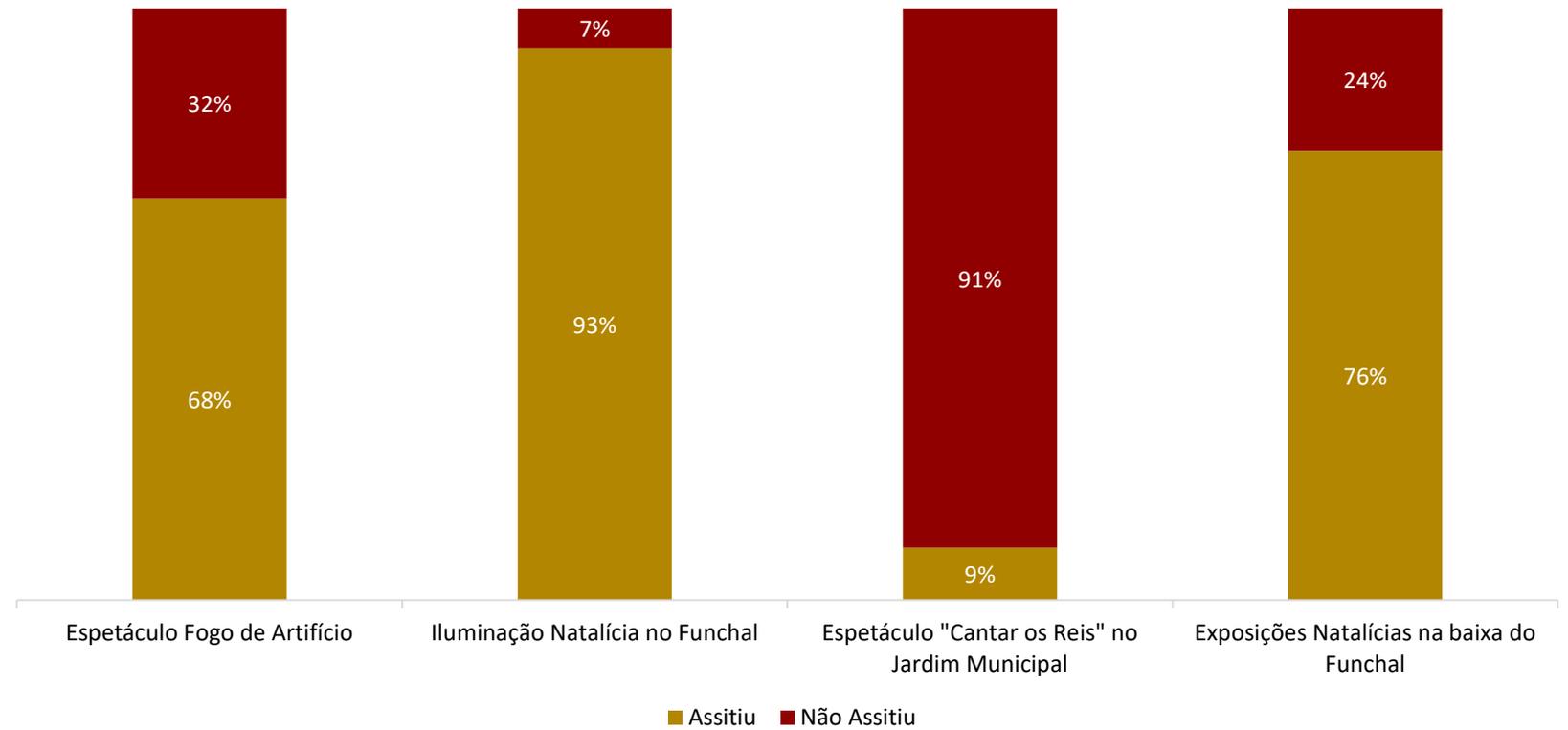


6,4 Repetente

Escala de 1 a 7
1: Insatisfeito
7: Totalmente satisfeito



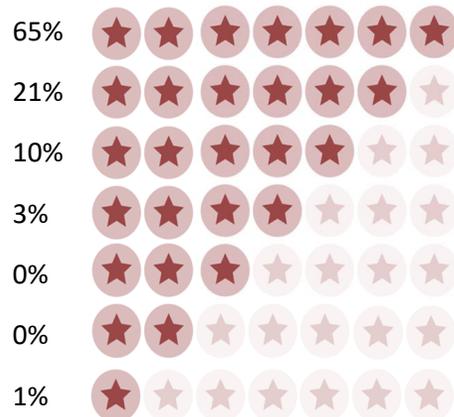
TAXA DE ASSISTÊNCIA DOS EVENTOS



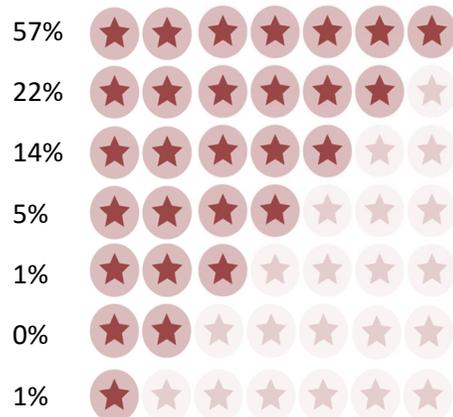
“ESPETÁCULO DE FOGO DE ARTIFÍCIO”



Beleza



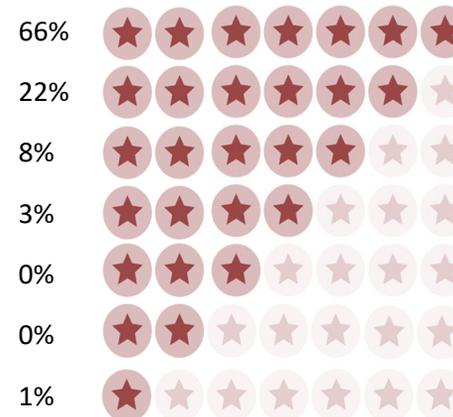
Criatividade



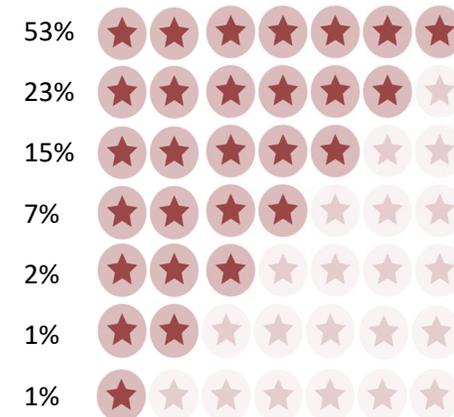
Organização



Horário



Divulgação / Informação

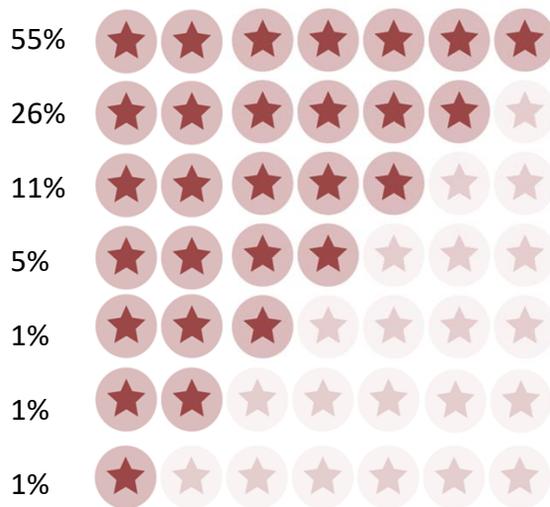


Escala de 1 a 7
1: Insatisfeito
7: Totalmente satisfeito

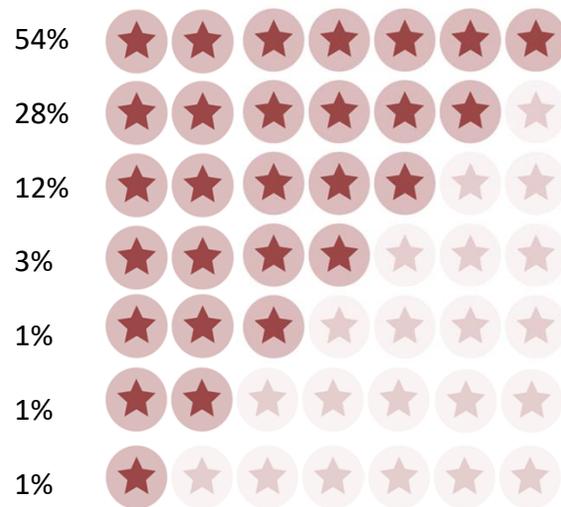
“ILUMINAÇÃO NATALÍCIA NO FUNCHAL”



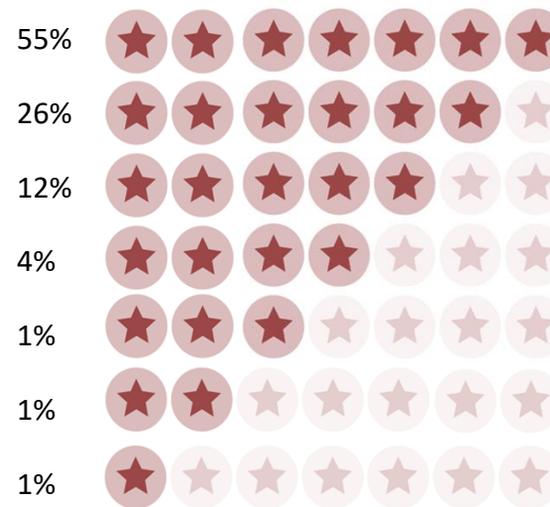
Qualidade Artística



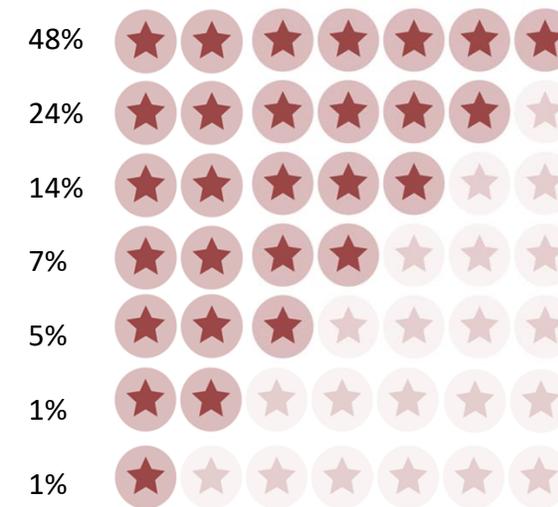
Organização



Horário



Divulgação / Informação



Escala de 1 a 7
1: Insatisfeito
7: Totalmente satisfeito

“ESPETÁCULO “CANTAR OS REIS” NO JARDIM MUNICIPAL”



Criatividade



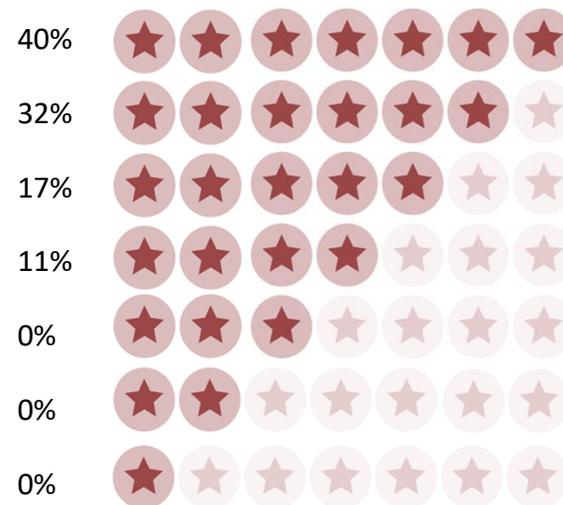
Organização



Horário



Divulgação / Informação

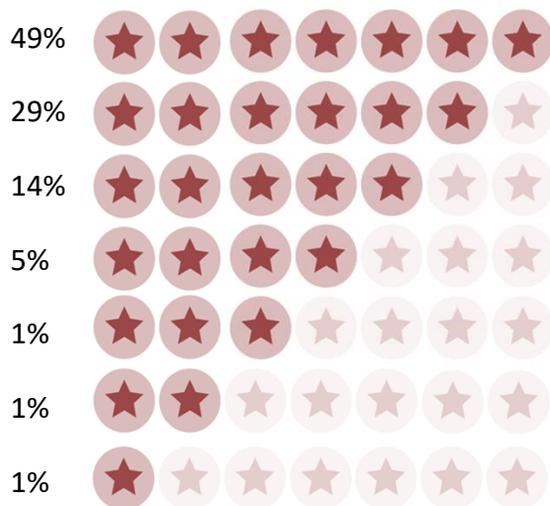


Escala de 1 a 7
 1: Insatisfeito
 7: Totalmente satisfeito

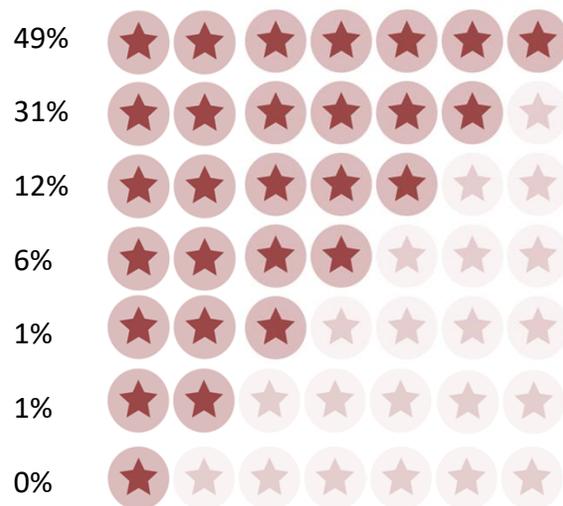
“EXPOSIÇÕES NATALÍCIAS NA BAIXA DO FUNCHAL”



Qualidade Artística



Organização



Horário

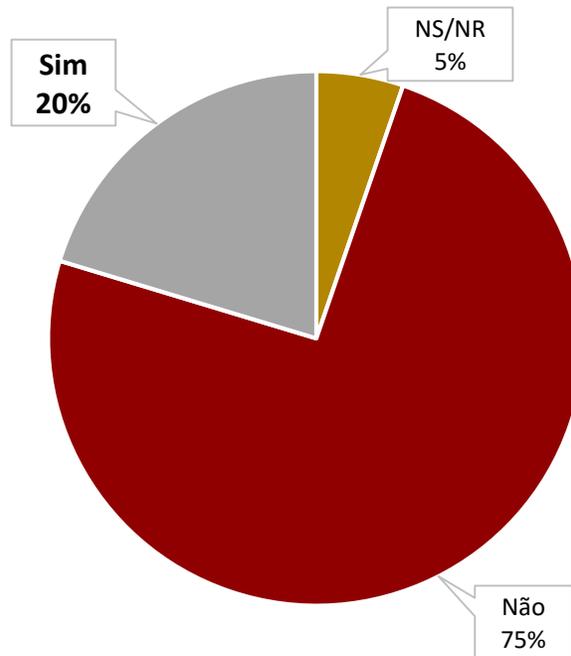


Divulgação / Informação



Escala de 1 a 7
 1: Insatisfeito
 7: Totalmente satisfeito

PARTICIPAÇÃO EM OUTRAS ATIVIDADES DAS FESTAS DE NATAL E FIM DE ANO



- Missas do Parto
- Noite do Mercado
- Corrida de São Silvestre
- Iluminação e Presépios nos Outros Concelhos
- Jantar de Gala no Hotel
- Parque de Diversões e Circo



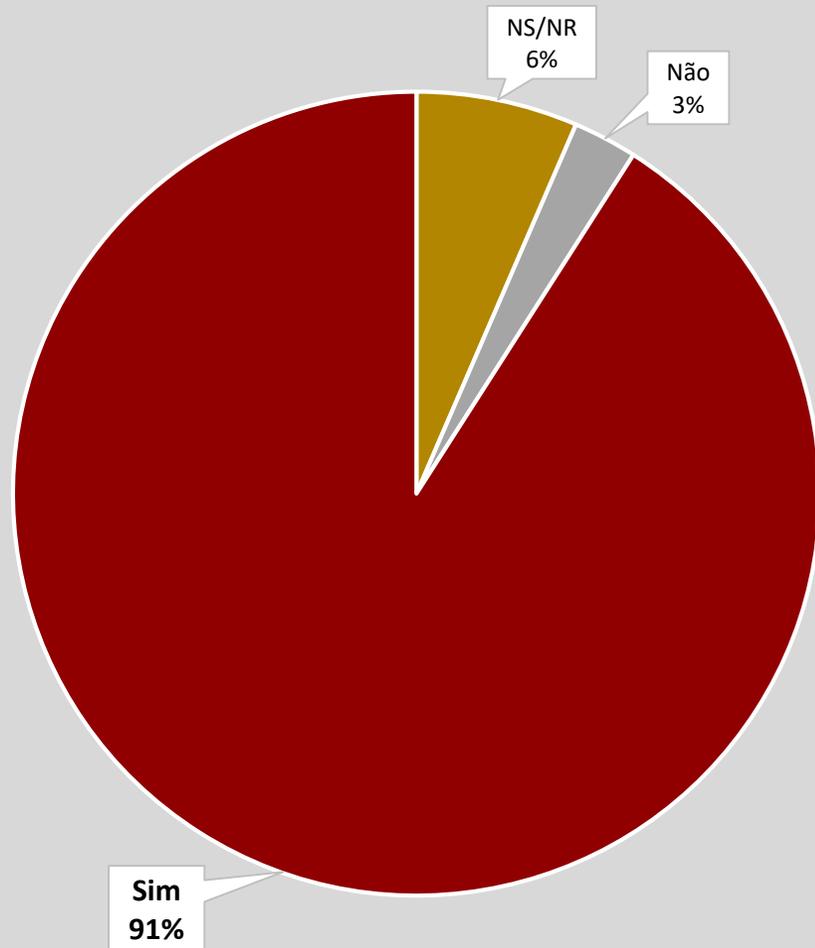
O MELHOR DAS FESTAS DE NATAL E FIM DE ANO NA MADEIRA



Nota: O processo de cálculo foi elaborado apenas aos inquiridos que afirmam ter assistido a dois ou mais eventos, de modo a existir um termo de comparação entre os mesmos



RECOMENDAÇÃO DAS FESTAS DE NATAL E FIM DE ANO

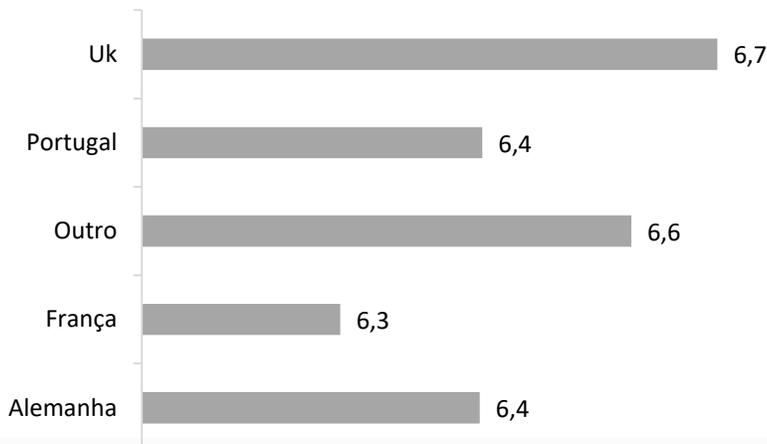


SATISFAÇÃO DA ESTADIA NA MADEIRA



Escala de 1 a 7
1: Insatisfeito
7: Totalmente satisfeito

Experiência Global
Média: 6,5



6,5 1ª visita

6,5 Repetente



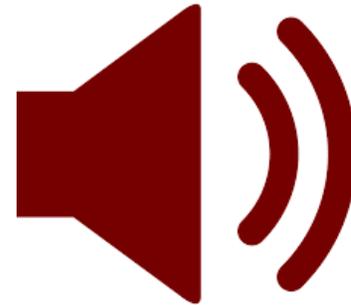
SUGESTÕES



Apostar mais na promoção dos eventos a decorrer nos hotéis.



Aumentar o horário de funcionamento do Mercado de Natal na Avenida Arriaga.



Divulgar mais música natalícia portuguesa.



Mais atividades e entretenimento durante o dia.



CITAÇÕES

*“Surpreendente como celebram o Natal!
Excelentes decorações e iluminação.
Exposições deslumbrantes. Fiquei muito
satisfeito!”*

*“Uma linda ilha onde a tradição é
mantida”*

*“Muito impressionado com as decorações
de Natal e música no centro do
Funchal!”*

CITAÇÕES

“Nunca tinha visto decorações tão bonitas e organizadas como vi aqui na Madeira. Fiquei surpreendida e maravilhada com o fogo. Estava tudo bom, tudo muito bonito. As pessoas são muito simpáticas.”



CITAÇÕES

“A Madeira é mágica. Nós temos de visitá-la novamente durante as celebrações de Natal e Ano Novo. Foi perfeito o Natal!”

“No geral, a nossa visita foi especialmente inesquecível. O fogo de artifício foi espetacular e memorável.”





Conclusões



CONCLUSÕES

- A amostra é composta por 46% de indivíduos do sexo feminino e 51% do sexo masculino, com idade média de 57 anos e habilitações literárias que abrangem a licenciatura (41%) e o ensino secundário (34%).
- Nesta viagem, 61% dos inquiridos foram acompanhados pelo companheiro(a)/esposo(a), 16% por um grupo, 11% por crianças e 11% dos inquiridos viajaram sozinhos.

- Relativamente ao país de residência, a amostra apresenta uma distribuição semelhante à verificada nos estudos realizados pela Direção Regional de Estatística da Madeira (tendo em conta os hóspedes), pelo que metade da amostra é constituída por britânicos (26%) e outras nacionalidades (24%).

- Em média os inquiridos registaram uma permanência na Madeira de 9,4 noites, 42% dos quais permaneceram 7 a 8 noites.
- O rendimento médio dos inquiridos é de 3.541,14€ e o gasto médio por estadia foi de 2.996,10€.
- O gasto diário foi de cerca de 318,66€ e de 115,78€ por pessoa.

Caraterização do turista que visitou a Madeira durante as Festas de Natal e Fim de Ano

CONCLUSÕES

- Mais de metade dos inquiridos visitou a Madeira pela primeira vez (54%).
- Considerando os repetentes, 59% já tinha assistido às Festas de Natal e Fim de Ano anteriormente.

- Cerca de 4 em cada 5 dos inquiridos da amostra afirmam que tiveram conhecimento prévio das Festas de Natal e Fim de Ano.
- Os familiares, colegas e amigos foram a principal fonte de informação das Festas de Natal e Fim de Ano, através da qual cerca de 44% dos inquiridos tomaram conhecimento.

- 47% da amostra indicou as Festas de Natal e Fim de Ano como principal motivação da sua visita à Madeira, sendo que, apenas 13% dos indivíduos que visitaram a Madeira em dezembro apontaram as Festas de Natal como principal motivação, enquanto que em janeiro, as Festas de Fim de Ano revelaram ser a principal motivação por cerca de 55% dos indivíduos.

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

CONCLUSÕES

- Quanto à satisfação dos inquiridos relativamente às Festas de Natal e Fim de Ano, registou-se, na sua globalidade, uma média de 6,3 valores (numa escala 1 a 7), o que equivale a uma nota de 18 valores (numa escala de 0 a 20).
- Não se observou diferenças significativas na satisfação global entre quem é repetente e quem visita a Madeira pela primeira vez (6,4 e 6,3 respetivamente).

- Aferiu-se ainda que os ingleses são os mais satisfeitos com este evento (6,6), seguindo-se os portugueses (6,3), e os indivíduos de outras nacionalidades (6,3).
- Quase todos os inquiridos afirmam ter visto a Iluminação Natalícia no Funchal (93%).
- 3 em cada 4 inquiridos (76%) declaram ter visto as Exposições Natalícias no Centro do Funchal.
- Já o Espetáculo “Cantar os Reis” no Jardim Municipal, apenas 9% dos inquiridos afirmam ter assistido.

- O Espetáculo de Fogo de Artifício no Fim de Ano foi assistido por 68% da amostra e revelou ser o ponto alto deste evento, nomeado por 58% dos inquiridos.
- 9 em cada 10 dos inquiridos recomendam as Festas de Natal e Fim de Ano na Madeira.
- A satisfação geral com a estadia na Madeira registou uma média de 6,5 (numa escala 1 a 7), sendo os ingleses os mais satisfeitos (6,7).

Nível de Satisfação

EQUIPA E CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO

• **Equipa | Tarefas**

**Catarina Aguiar | Nance Soares | Sara Vieira
| Renato Marques**

Trabalho de campo e inserção de dados.

**Catarina Aguiar | Mara Franco | Nance
Soares | Sara Vieira | Sérgio Teixeira | Renato
Maques**

Tratamento preliminar dos dados em SPSS e
redação do relatório preliminar.

António Almeida

Tratamento complementar dos dados e
redação do relatório preliminar.

• **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
de Turismo da Universidade da Madeira, em
conjunto com a data da consulta e endereço
web.



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>