



UNIVERSIDADE da MADEIRA

OBSERVATÓRIO DO TURISMO  
OT-UMa

## Inquérito de Satisfação Festas de Natal e Fim de Ano 2018

### Resultados e Análise

Parceiros



Secretaria Regional  
do Turismo e Cultura



ASSOCIAÇÃO DE PROMOÇÃO DA  
MADEIRA  
PROMOTION BUREAU



# 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

539 inquéritos válidos  
Margem de erro: 4,13%



## Período de Recolha

10 de dezembro de 2018  
a 11 de janeiro de 2019

**Periodicidade:** anual



## Modo de recolha

Questionários em papel preenchidos de forma autónoma pelo inquirido

## Entidades Responsáveis



Secretaria Regional  
do Turismo e Cultura



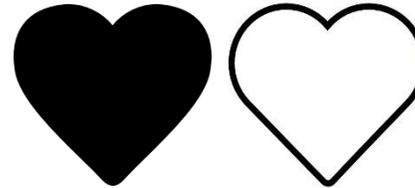
# CONTEÚDOS



Perfil dos  
Turistas  
Entrevistados



Caraterização do  
Evento



Nível de  
Satisfação



Conclusões



## Perfil dos Turistas Entrevistados



# PERFIL DOS TURISTAS ENTREVISTADOS

## Género



48%

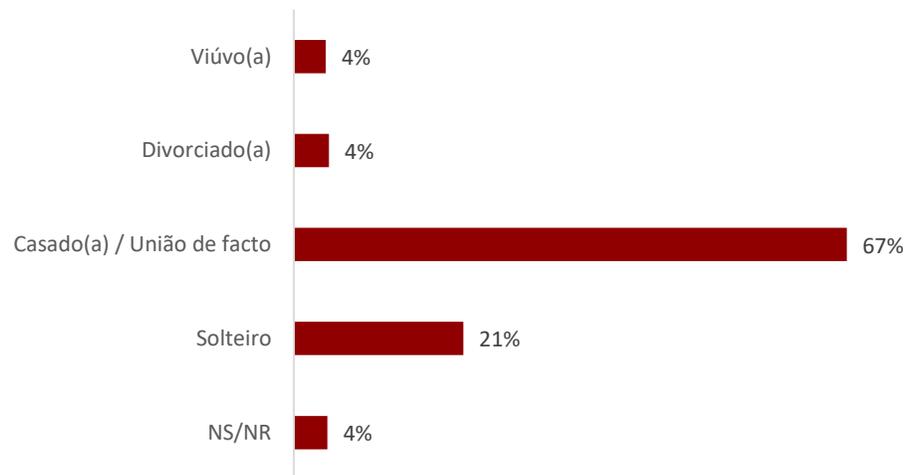


52%

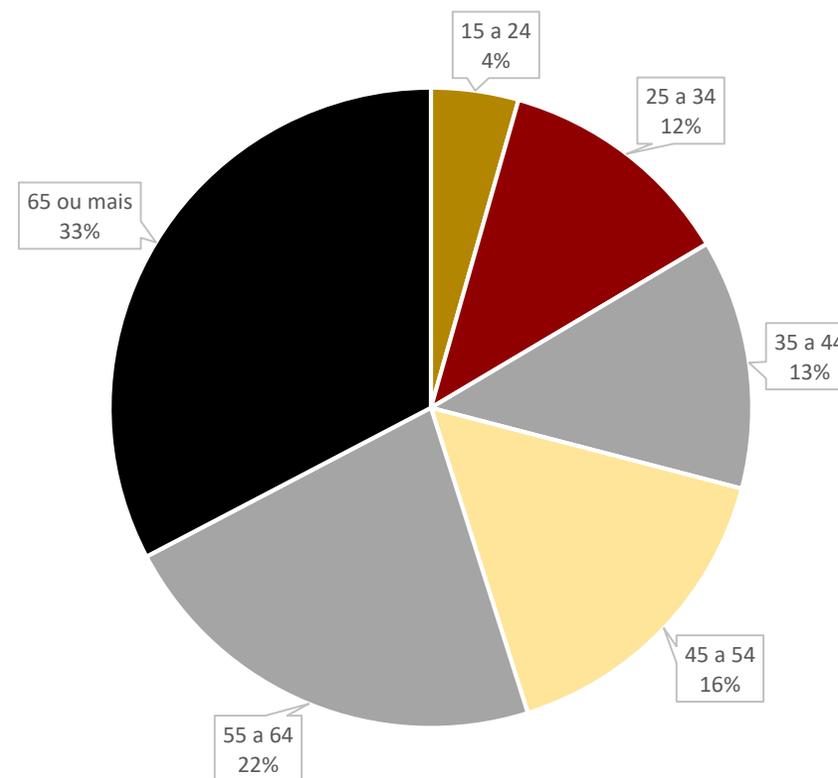
NS/NR

1%

## Estado Civil



## Idade

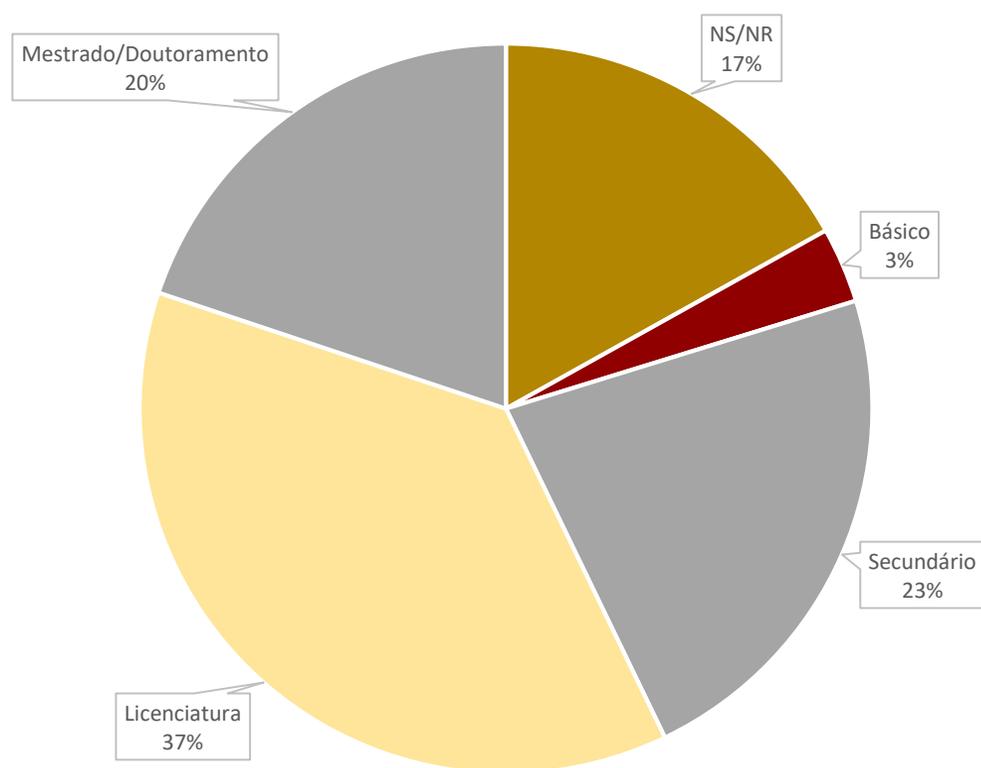


Idade Média

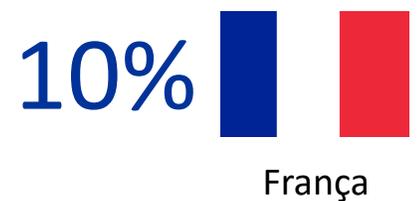
54 anos

# PERFIL DOS TURISTAS ENTREVISTADOS

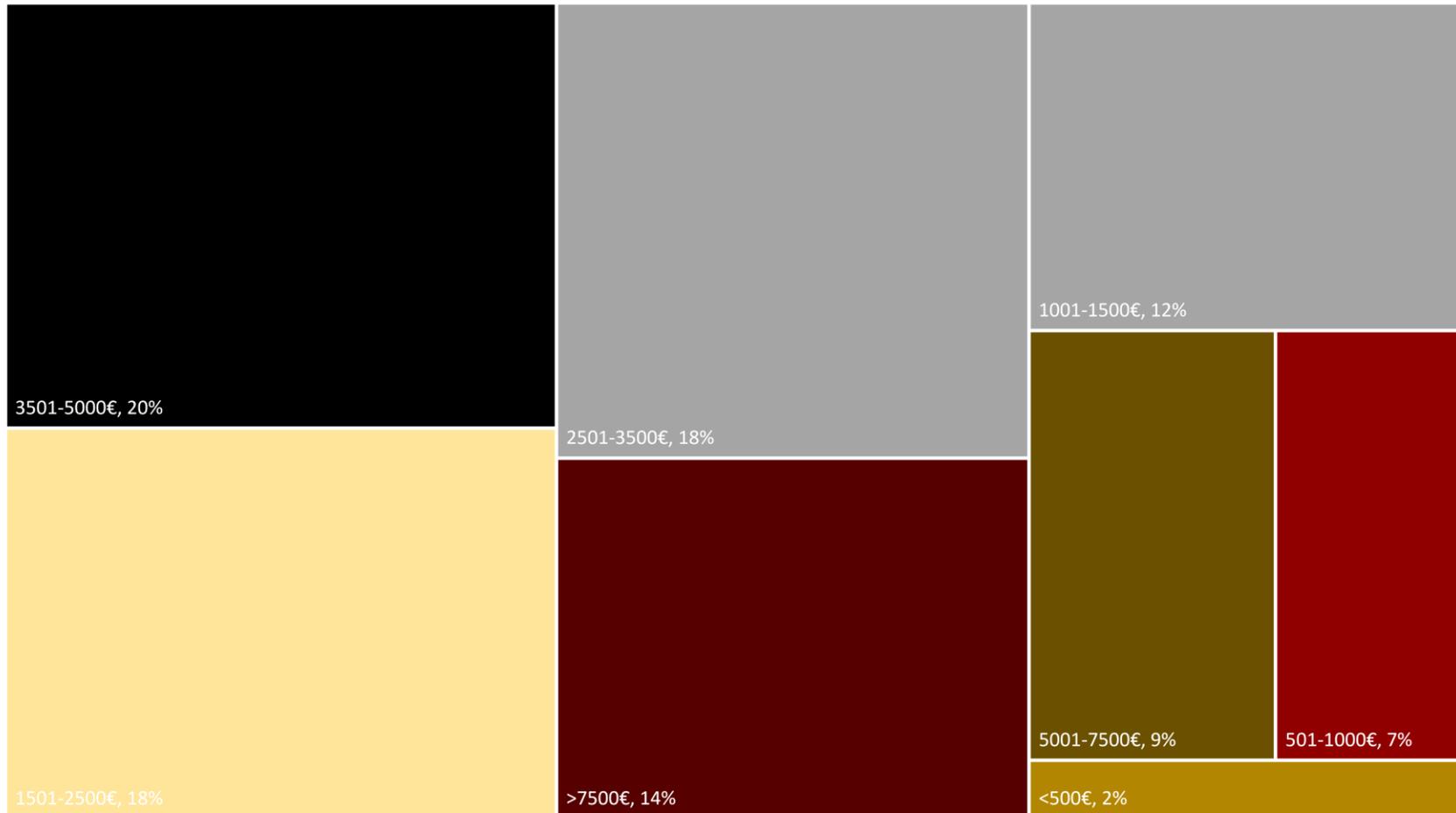
## Habilitações Literárias



## País de Residência

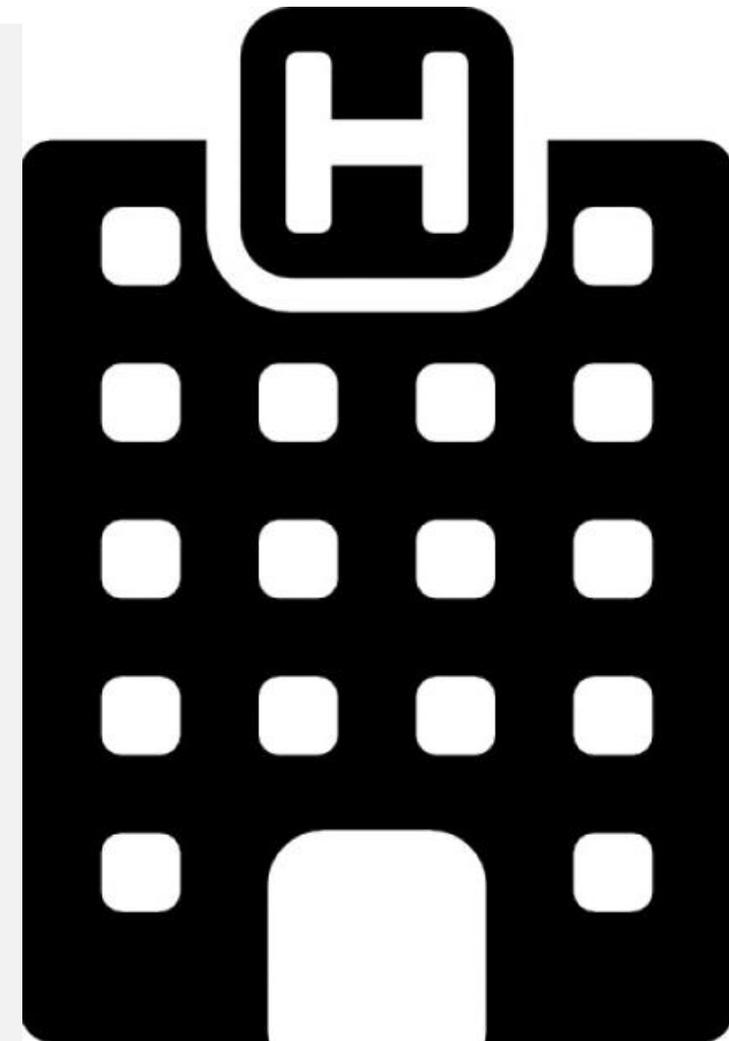
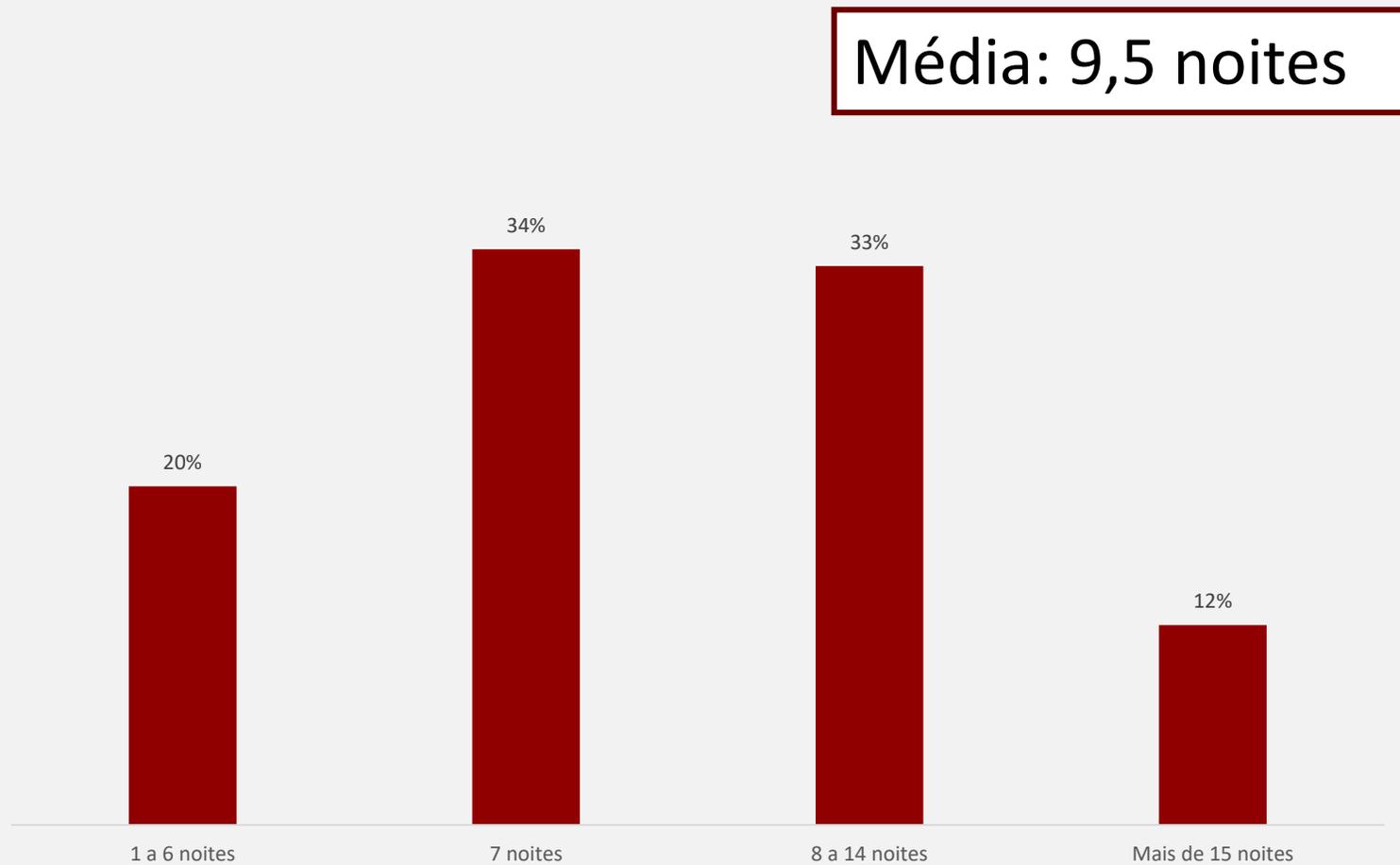


# RENDIMENTO MENSAL LÍQUIDO DO AGREGADO FAMILIAR



Rendimento Médio  
**3.879,03 €**

# DURAÇÃO DA ESTADIA



**Nota:** Para o processo de cálculo foi considerado 30 noites para todas as respostas com valor acima de 30 noites.

# CONSTITUIÇÃO DO GRUPO DE VISITANTES

Quem acompanhou o inquirido nesta viagem?

Média: 2,6 pessoas



Cônjuge/Companheiro(a)

64%



Grupo

15%



Crianças

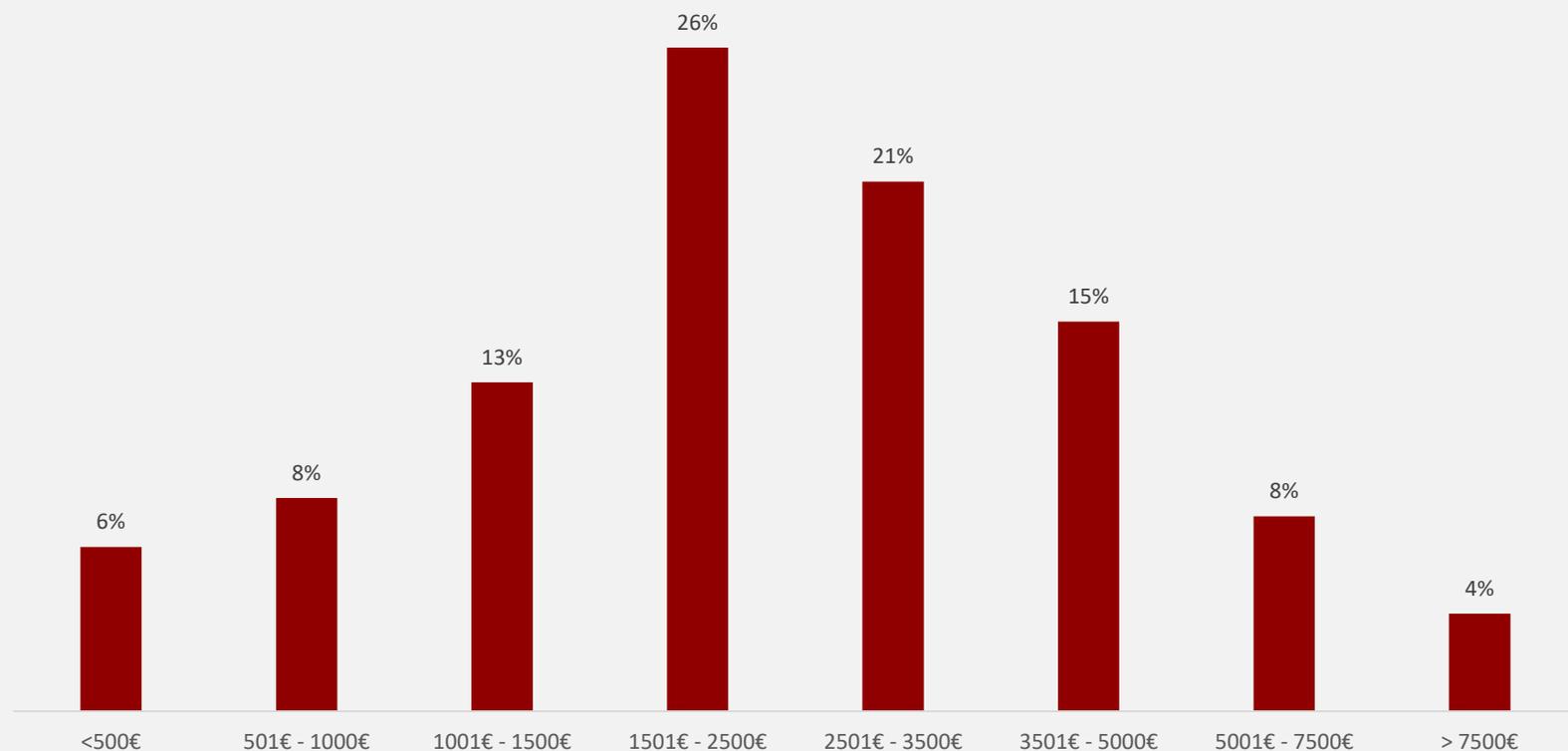
14%



Sozinho

10%

# GASTO MÉDIO POR GRUPO NA VISITA\*



**2.873,23 €/estadia**

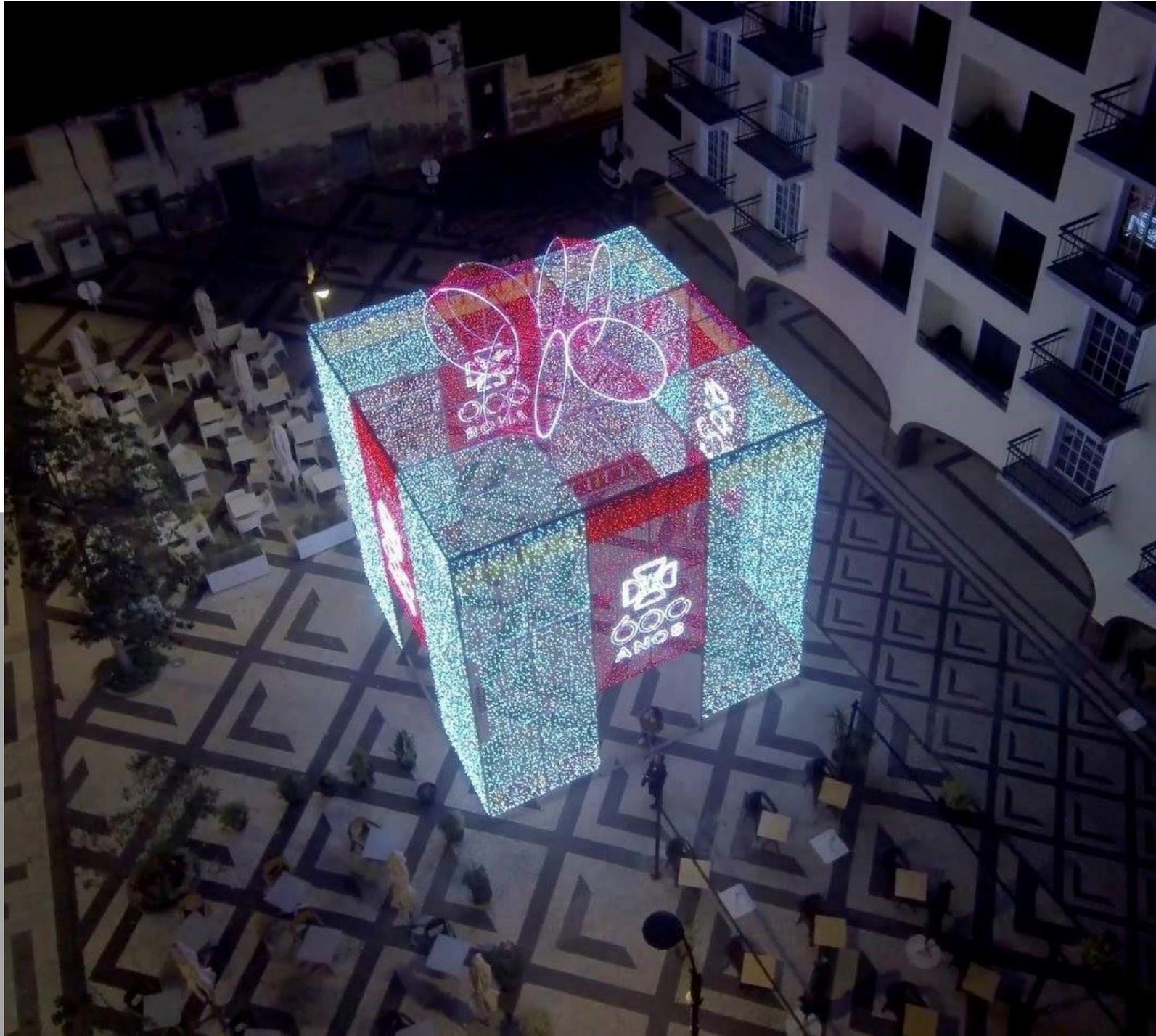
**304 €/dia**

**118,74 €/pessoa**

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



## Caraterização do Evento



# VISITAS À MADEIRA



1ª VEZ 45%

+ 1 VEZ 54%

NS/NR 1%

Visita à Madeira em igual período do evento:

SIM: 58%

NÃO/NSNR: 42%

# CONHECIMENTO PRÉVIO DO EVENTO

SIM

**72 %**

Portugueses: 90%

Britânicos: 83%

Alemães: 64%

Franceses: 55%

Outros: 53%



NÃO  
NS/NR

**28 %**

Portugueses: 10%

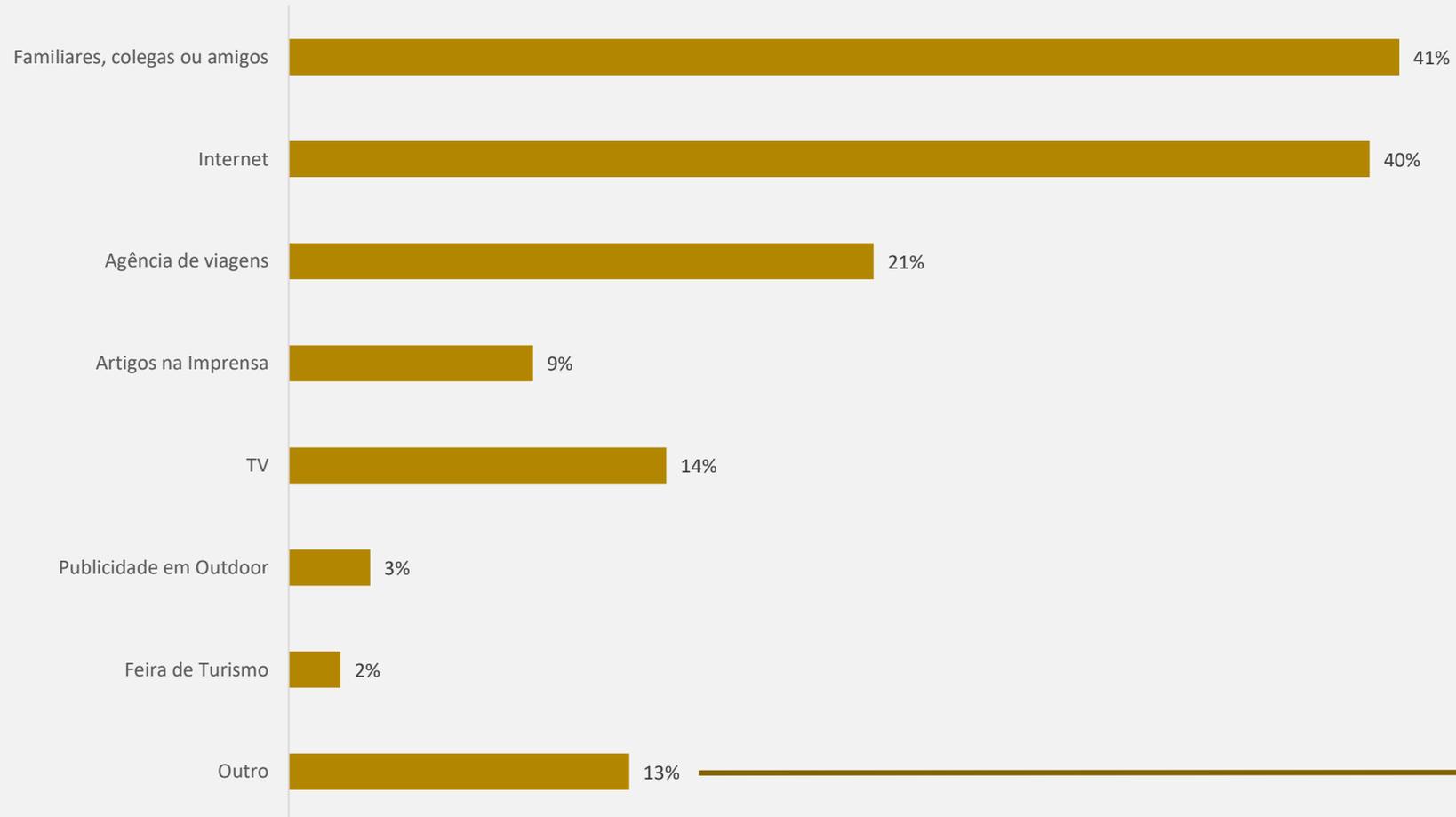
Britânicos: 17%

Alemães: 36%

Franceses: 45%

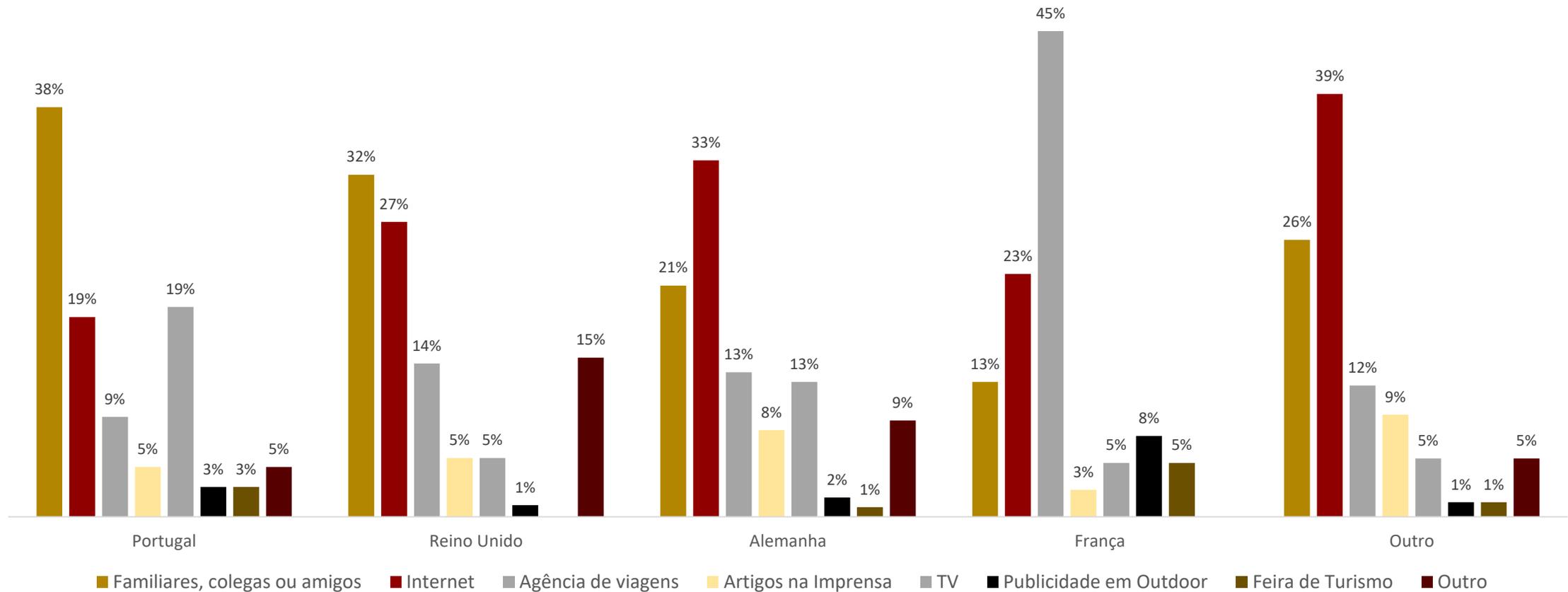
Outros: 47%

# FONTES DE INFORMAÇÃO ACERCA DO EVENTO

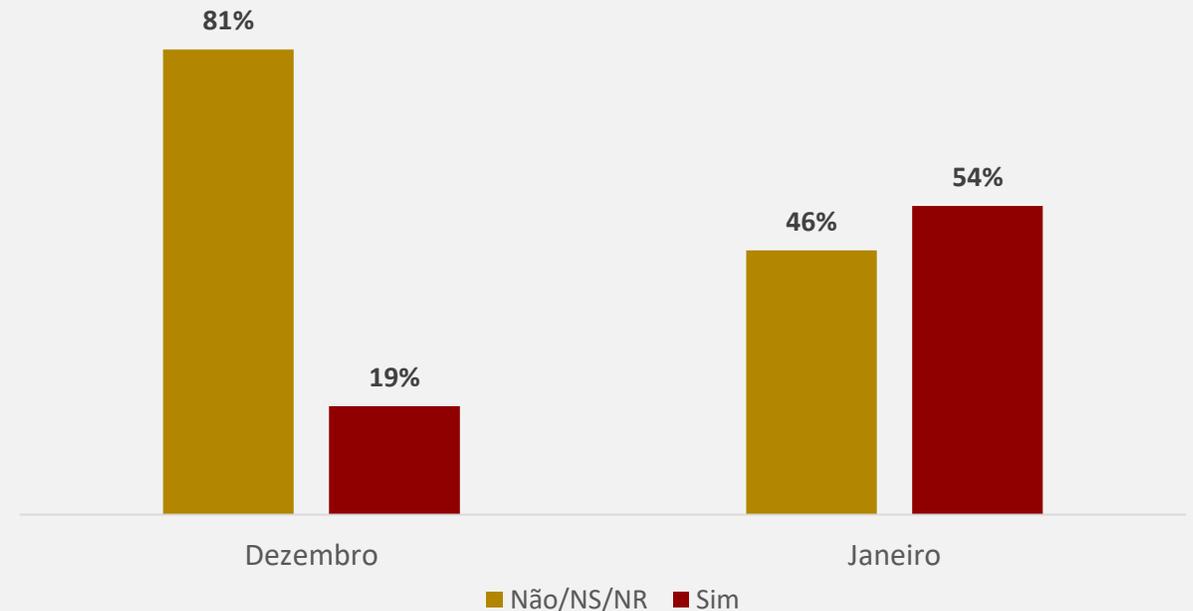
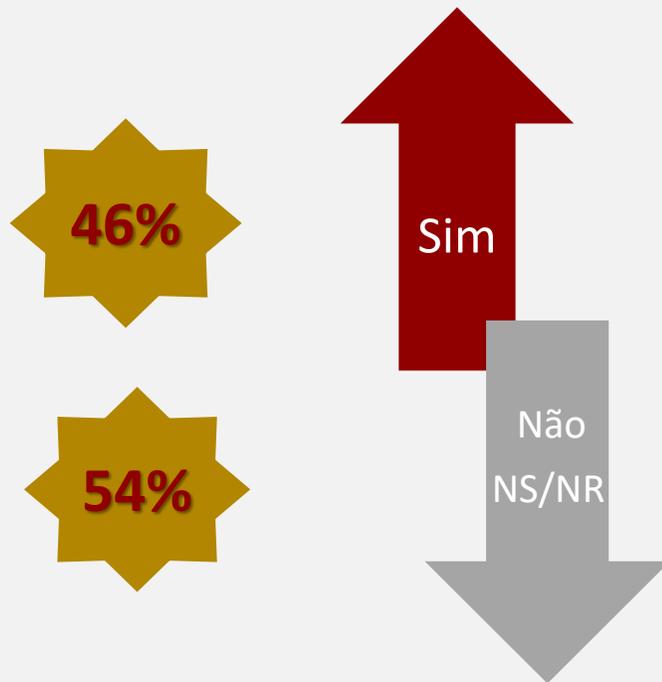


Visita Prévia  
Hotel

# FONTES DE INFORMAÇÃO POR PAÍS DE RESIDÊNCIA

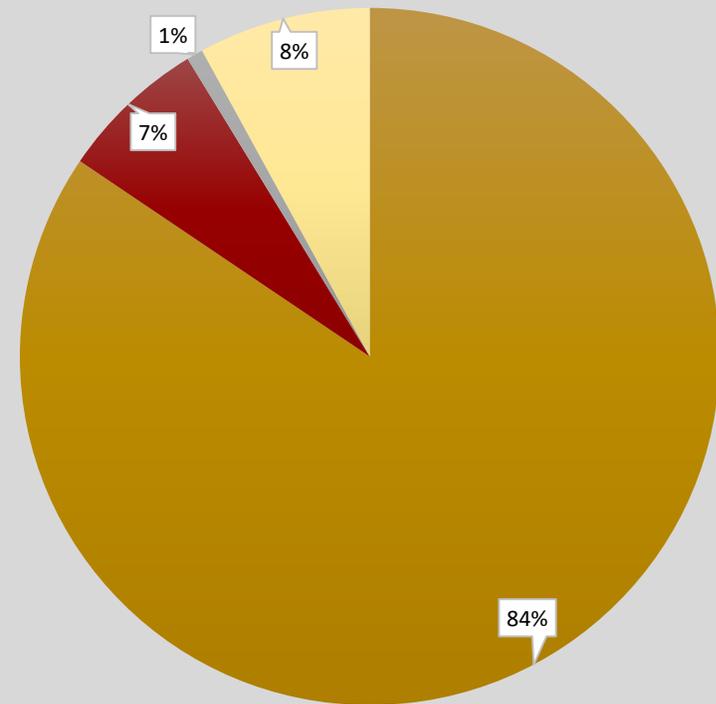


# EVENTO COMO PRINCIPAL MOTIVO DA VIAGEM



**Nota:** Diferença da principal motivação entre as respostas obtidas em janeiro e em dezembro.

# PRINCIPAL MOTIVO DA VIAGEM

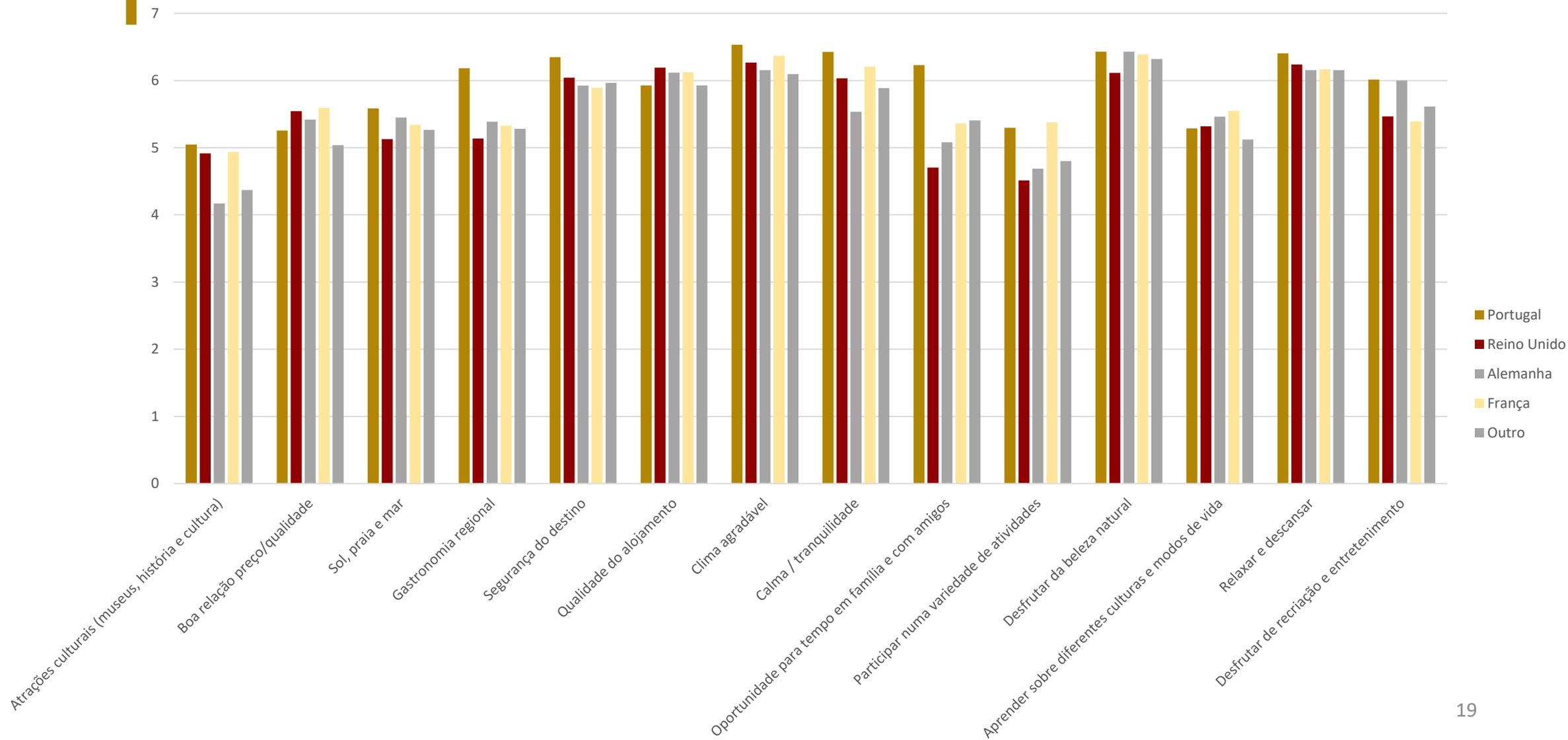


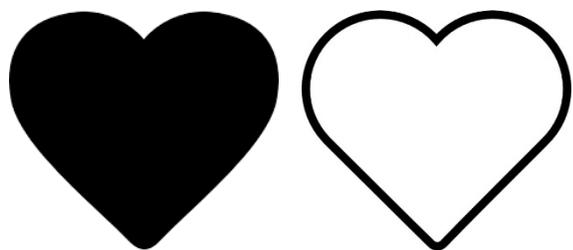
■ Férias/Lazer ■ Visita a familiares/amigos ■ Negócios ■ Outro

# MOTIVOS PARA VISITAR O DESTINO MADEIRA



# MOTIVOS PARA VISITAR O DESTINO MADEIRA





Nível de  
Satisfação



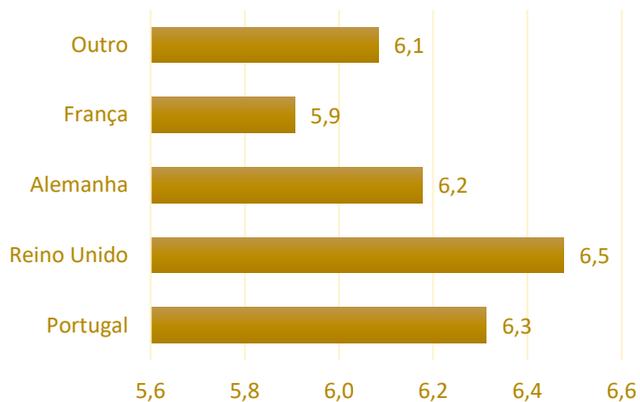
# SATISFAÇÃO



## Festa de Natal e Fim de Ano



Experiência Global  
Média: 6,3



**6,2** 1ª visita

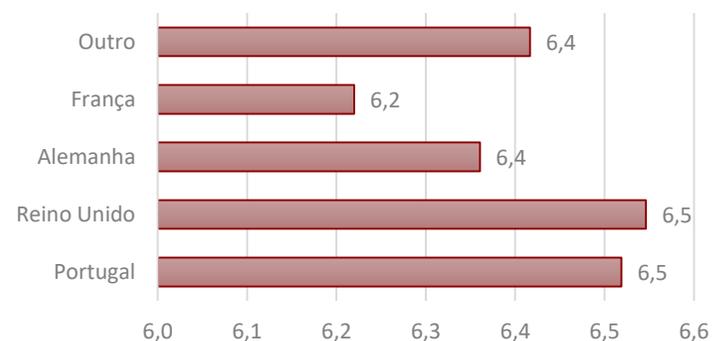
**6,3** +1 vez

1  Insatisfeito  
7  Totalmente satisfeito

## Estadia na Madeira



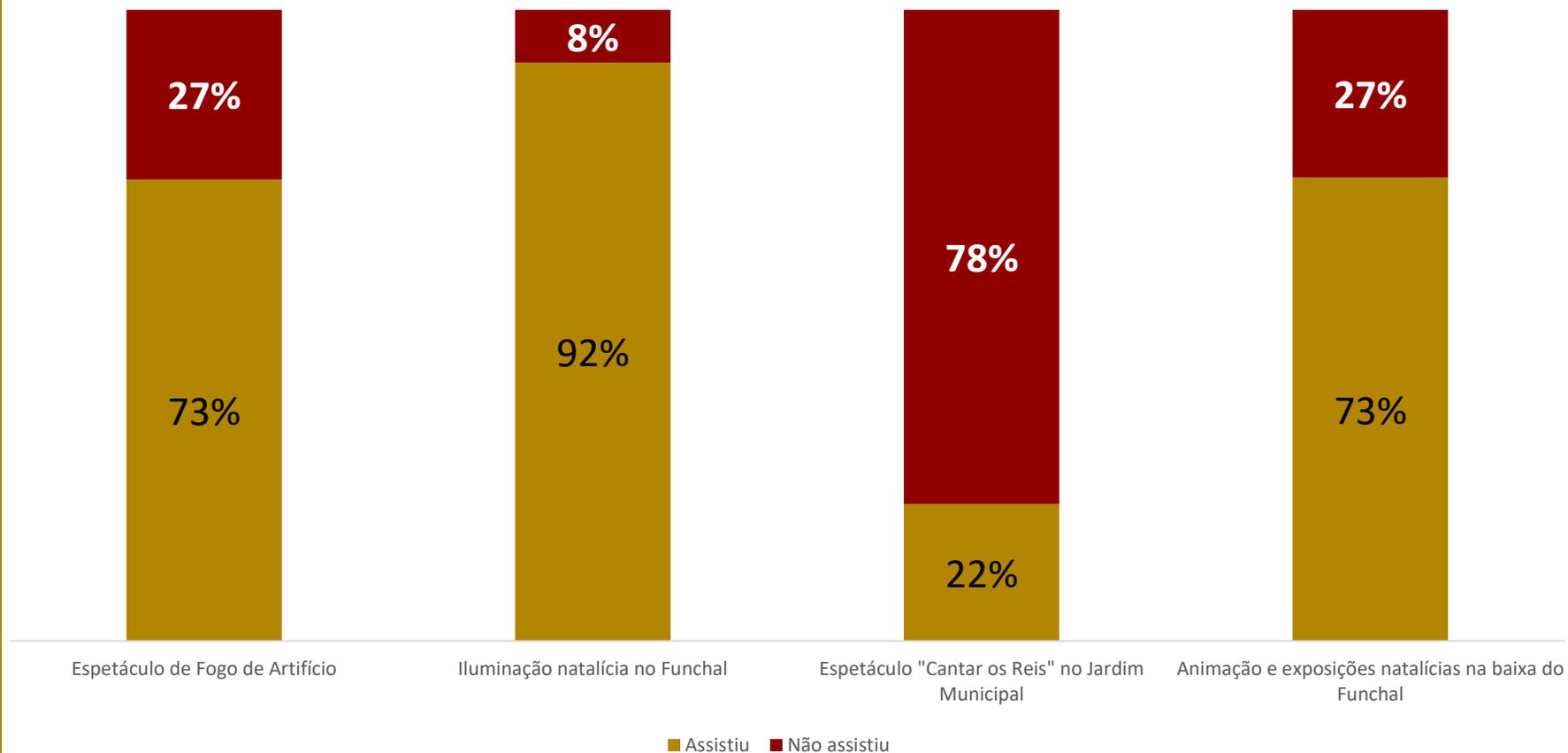
Experiência Global  
Média: 6,4



**6,4** 1ª visita

**6,5** +1 vez

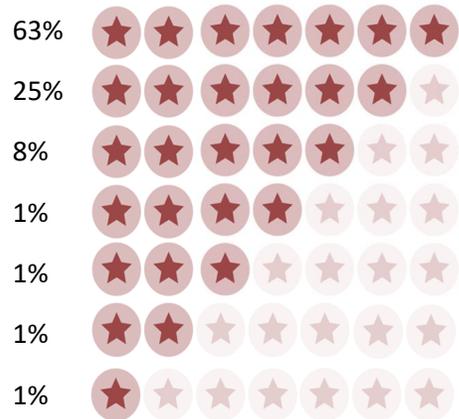
# TAXA DE PRESENÇA DOS SUB-EVENTOS



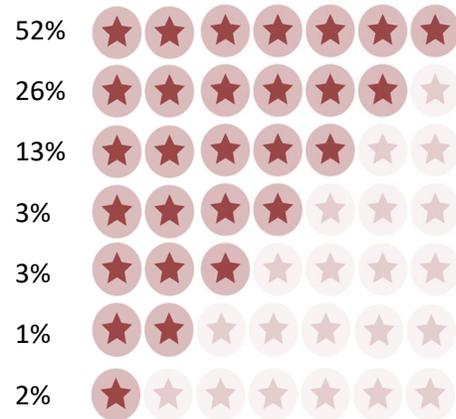
# SUB-EVENTO: "ESPETÁCULO DE FOGO DE ARTIFÍCIO"



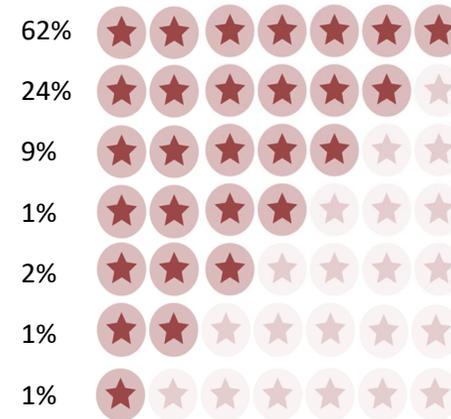
Beleza



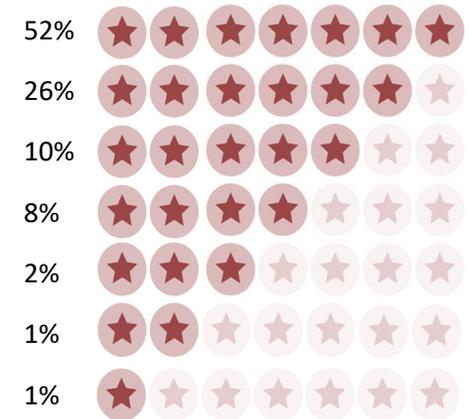
Criatividade



Organização



Divulgação / Informação

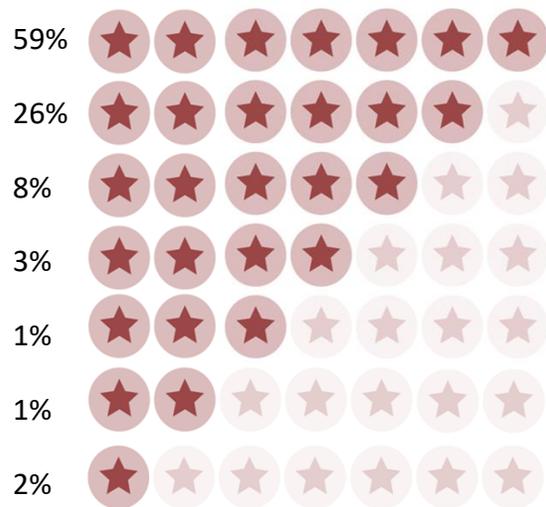


1 ★ : Insatisfeito  
7 ★ : Totalmente satisfeito

# SUB-EVENTO: "ILUMINAÇÃO NATALÍCIA NO FUNCHAL"



Qualidade Artística



Organização



Divulgação / Informação



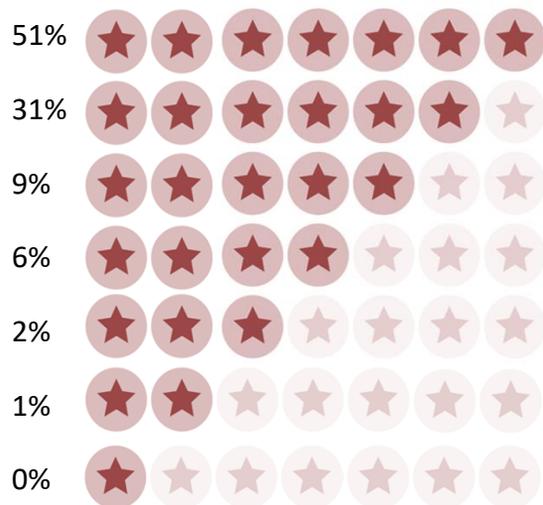
1 ★ : Insatisfeito

7 ★ : Totalmente satisfeito

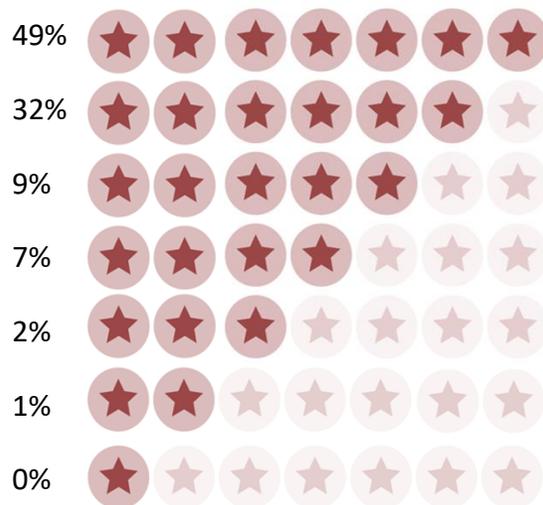
# SUB-EVENTO: “ESPETÁCULO *CANTAR OS REIS* NO JARDIM MUNICIPAL”



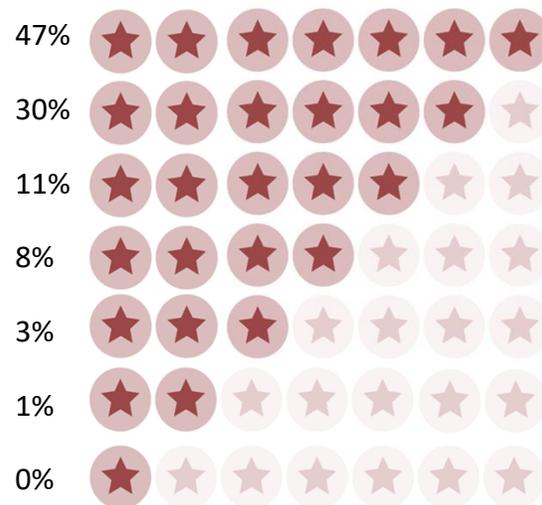
Criatividade



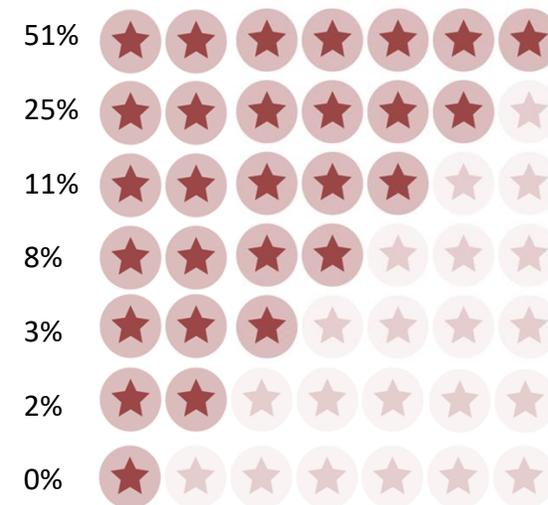
Organização



Horário



Divulgação / Informação



1 ★ : Insatisfeito  
7 ★ : Totalmente satisfeito

# SUB-EVENTO: "EXPOSIÇÕES NATALÍCIAS NA BAIXA DO FUNCHAL"



Qualidade



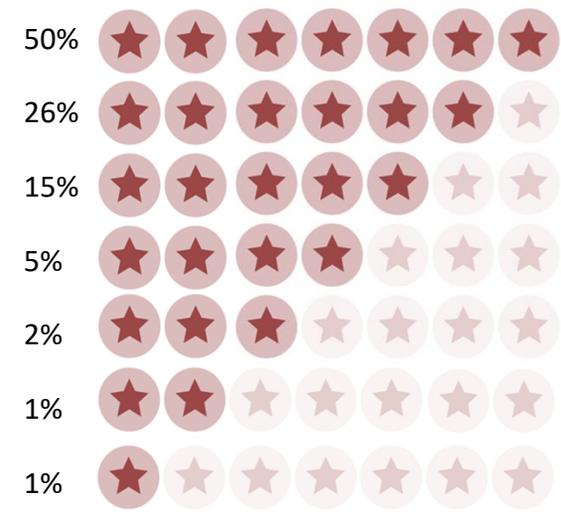
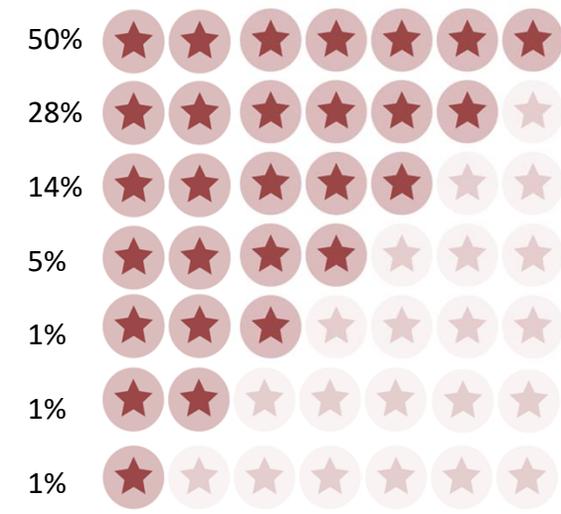
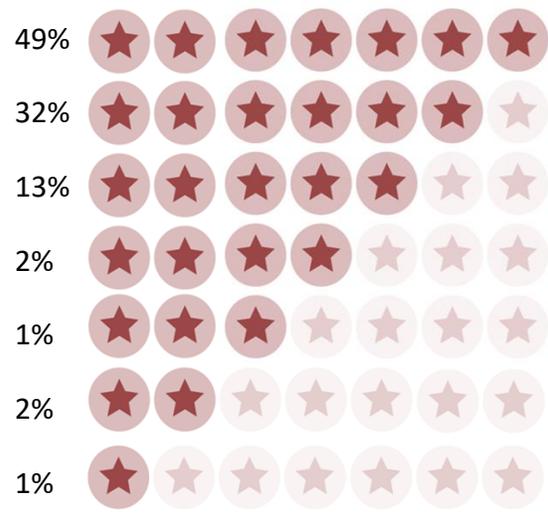
Organização



Horário

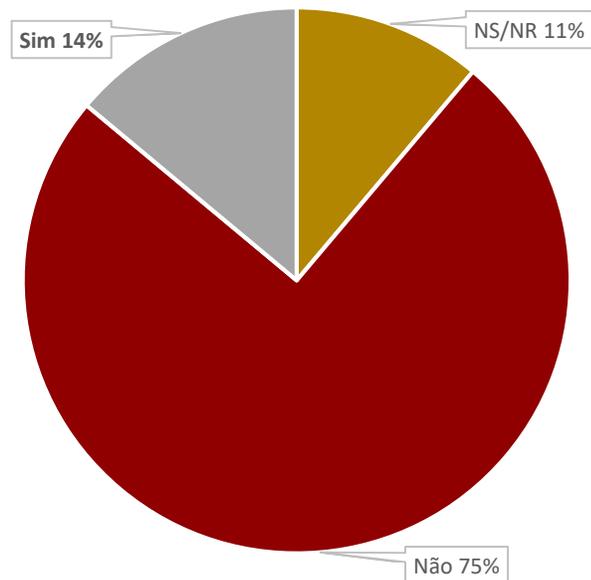


Divulgação / Informação



1 ★ : Insatisfeito  
7 ★ : Totalmente satisfeito

# PARTICIPAÇÃO EM OUTRAS ATIVIDADES



- Missas do Parto;
- Noite do Mercado;
- Corrida de São Silvestre;



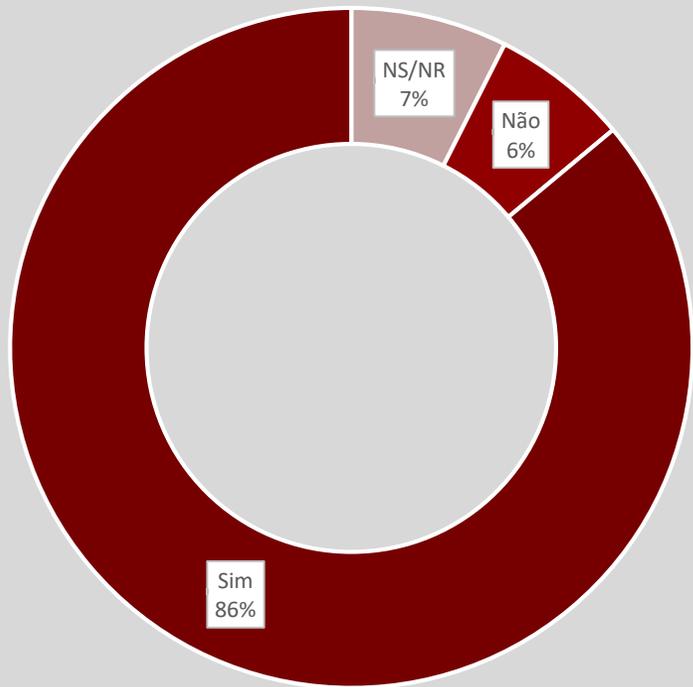
# O MELHOR DAS FESTAS DE NATAL E FIM DE ANO NA MADEIRA



**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



# RECOMENDARIA AS FESTAS DE NATAL E FIM DE ANO?



# SUGESTÕES



Apostar mais na promoção dos eventos, em outros idiomas.



Dispersar a animação e exposições natalícias por toda a cidade do Funchal.



Sincronizar as linhas de autocarro com os horários dos eventos.

# CITAÇÕES



*“Foi inesquecível” -BR*

*“Funchal é incrível no Natal, as luzes e as decorações são lindas. Excelente!” -EN*

*“É uma ilha muito bela”-FR*

*“Fantástico, ilha linda, pessoas amigáveis, bom tempo, fogos de artifício incríveis. Adoro! -EN*

# CITAÇÕES

*“Sem dúvida a Madeira continua a ser uma Pérola do Atlântico. Gostei imenso da passagem de ano, pela iluminação e fogo de artifício.” - PT*





Conclusões



# CONCLUSÕES

## Perfil dos Turistas Entrevistados

- A amostra é composta por 41% de indivíduos do sexo feminino e 59% do sexo masculino, com idade média de 54 anos e habilitações literárias que abrangem o doutoramento (20%), a licenciatura (37%) e o ensino secundário (23%).
- Nesta viagem, 64% dos inquiridos foram acompanhados pelo cônjuge/companheiro(a), 15% por um grupo, 14% por crianças e 10% dos inquiridos viajaram sozinhos.

- Relativamente ao país de residência, a amostra apresenta uma distribuição semelhante à verificada nas estatísticas realizadas pela Direção Regional de Estatística da Madeira (tendo em conta os hóspedes), pelo que a amostra é maioritariamente constituída por britânicos (33 %), alemães (23 %) e portugueses (15%).

- Em média os inquiridos registaram uma permanência na Madeira de 9,5 noites, 34 % dos quais permaneceram 7 noites.
- O rendimento médio dos inquiridos é de 3.879 € e o gasto médio por estadia foi de 2.873,23 €.
- O gasto diário foi de cerca de 304 € e de 118,74 € por pessoa.

# CONCLUSÕES

## Caraterização do evento

- Mais de metade dos inquiridos já tinha visitado a Madeira (54%).
- Considerando os repetentes, 58% já tinha assistido às Festas de Natal e Fim de Ano anteriormente.

- Cerca de 7 em cada 10 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 41% dos inquiridos tomaram conhecimento.

- 46% da amostra indicou as Festas de Natal e Fim de Ano como principal motivação da sua visita à Madeira, sendo que, apenas 19% 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 54% dos indivíduos.

# CONCLUSÕES

## Nível de Satisfação

- 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 de 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 (6,3 e 6,2 respetivamente).

- Aferiu-se ainda que os ingleses são os mais satisfeitos com este evento (6,5), seguindo-se os portugueses (6,3), e os indivíduos de nacionalidade alemã (6,2).
- Quase todos os inquiridos afirmam ter visto a Iluminação Natalícia no Funchal (92%).
- 7 em cada 10 inquiridos (73%) declaram ter visto as Exposições Natalícias no Centro do Funchal.
- Já o Espetáculo “Cantar os Reis” no Jardim Municipal, apenas 22% dos inquiridos afirmam ter assistido.

- O Espetáculo de Fogo de Artifício no Fim de Ano foi assistido por 73% da amostra e revelou ser o ponto alto deste evento, nomeado por 64% 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 6,4 (numa escala de 1 a 7), sendo os portugueses e os ingleses os mais satisfeitos (6,5).

# EQUIPA E CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO

## • Equipa | Tarefas

**Catarina Aguiar | Geraldine Mendes |  
Bruno Gaspar**

Trabalho de campo e inserção de dados.

**Renato Maques | Bruno Gaspar**

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.

Sempre que for mencionada ou reproduzida alguma informação deste documento, deve ser indicada a fonte - Observatório de Turismo da Universidade da Madeira - a data da consulta e o endereço *web* [turismo.uma.pt](http://turismo.uma.pt).



UNIVERSIDADE da MADEIRA

OBSERVATÓRIO DO TURISMO  
OT-UMa



Colégio dos Jesuítas - Rua dos Ferreiros  
9000-082 Funchal



[observatorio.turismo@mail.uma.pt](mailto:observatorio.turismo@mail.uma.pt)



<http://turismo.uma.pt>



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



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