



OBSERVATÓRIO do TURISMO
das Açores

Satisfação do Turista que Visita os Açores Época Baixa

2021 / 2022

www.otacores.com

Condições de Utilização

OBSERVATÓRIO DO TURISMO DOS AÇORES



Este documento é da exclusiva propriedade do Observatório do Turismo 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 dos Açores e o endereço Web dos conteúdos específicos consultados, com indicação das datas de consulta e de atualização dos mesmos conteúdos.

Natureza, Missão e Visão

OBSERVATÓRIO DO TURISMO DOS AÇORES



NATUREZA

O Observatório do Turismo dos Açores é uma associação privada, sem fins lucrativos, cujos sócios fundadores são a Região Autónoma dos Açores, a Associação de Turismo dos Açores e a Universidade dos Açores.



MISSÃO

Promover a análise, divulgação e o acompanhamento da evolução da atividade turística, de forma independente e responsável, garantindo a idoneidade da sua produção técnico-científica, 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-se num pólo agregador de excelência de informação e monitorização de atividade turística dos Açores, contribuindo para a tomada de decisão assente no conhecimento.

Índice

INQUÉRITO À SATISFAÇÃO DO TURISTA QUE VISITA OS AÇORES



Caracterização do
Entrevistado

Caracterização e
Avaliação da
Viagem

Satisfação
e Expectativa

Sugestões
Apontadas pelos
Inquiridos e
Citações



Ficha Técnica

INQUÉRITO À SATISFAÇÃO DO TURISTA QUE VISITA OS AÇORES

1

Objetivo

Identificar a opinião dos turistas (residentes no exterior do arquipélago) que visitam os Açores e medir o seu grau de satisfação.

2

Âmbito Territorial

Aeroportos e principais hotspots turísticos das ilhas de São Miguel, Terceira e Faial.

3

Universo

48 248 hóspedes, de acordo com o número de hóspedes na hotelaria tradicional dos Açores registados nas ilhas de São Miguel, Terceira e Faial.

4

Amostra

537 inquéritos válidos
Margem de erro: 6%

5

Período de Auscultação

Época Baixa 2021-2022

6

Meio de Implementação

Questionários presenciais

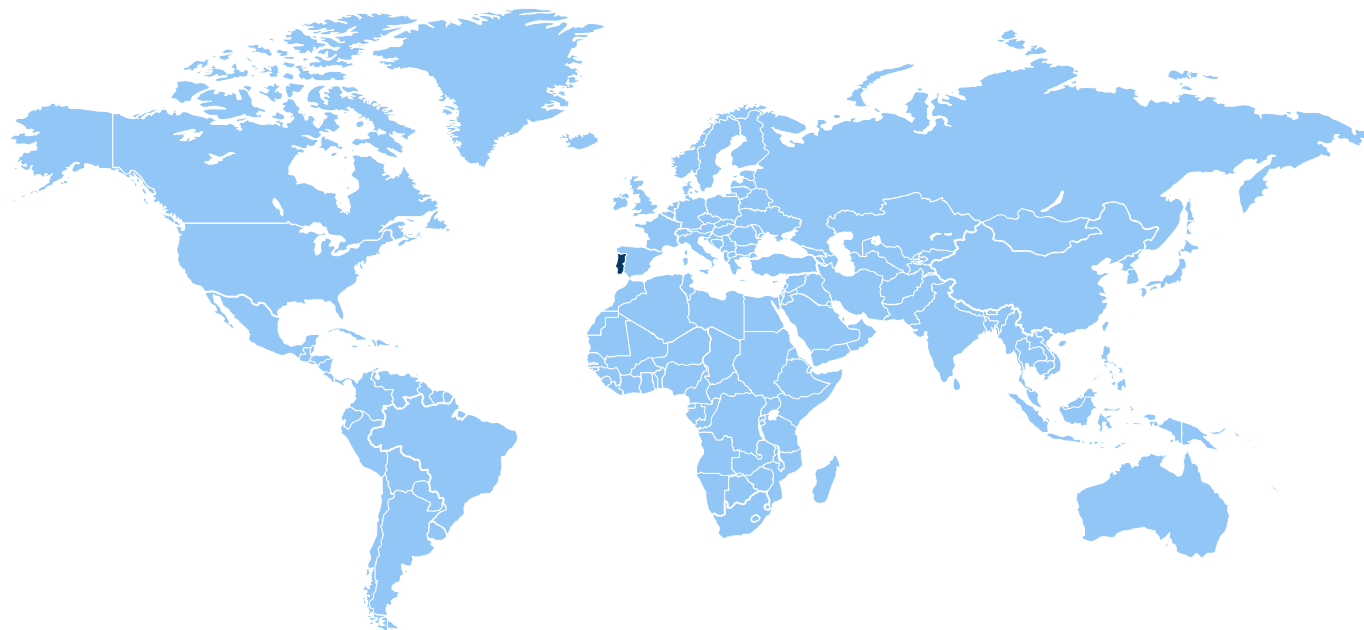
Inquérito à Satisfação do
Turista que Visita os Açores
ÉPOCA BAIXA – 2021/2022

Caracterização do Entrevistado



Residência

CARACTERIZAÇÃO DO ENTREVISTADO

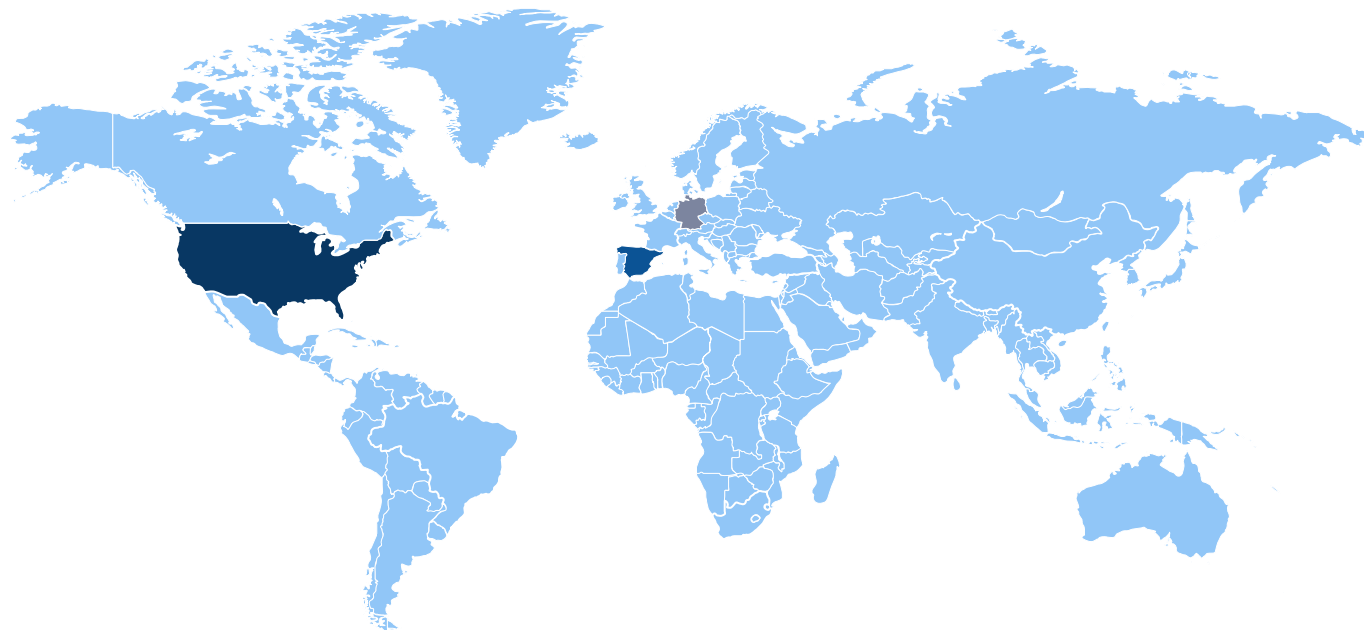


PORTUGUESES
29,7%

ESTRANGEIROS
70,3%

Principais Mercados Emissores Estrangeiros

CARACTERIZAÇÃO DO ENTREVISTADO



ESTADOS UNIDOS

25,0%

ESPAÑA

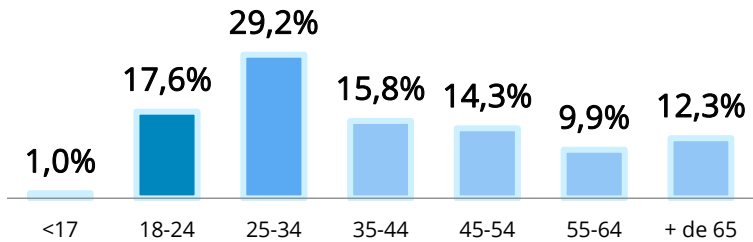
12,4%

ALEMANHA

11,6%

Idade e Género

CARACTERIZAÇÃO DO ENTREVISTADO



59,9%
Masculino

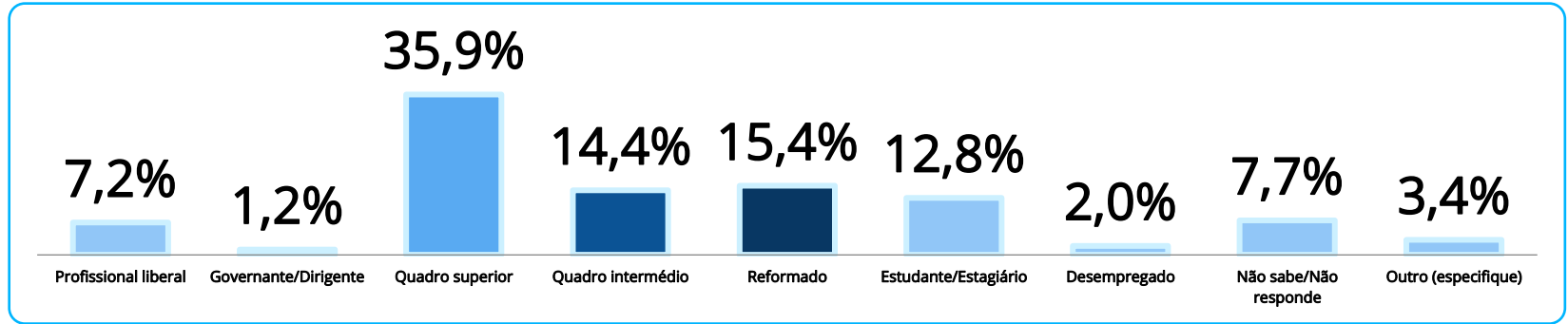


40,1%
Feminino



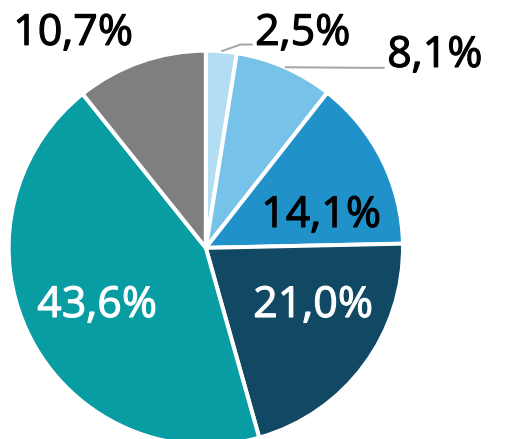
Situação Profissional

CARACTERIZAÇÃO DO ENTREVISTADO

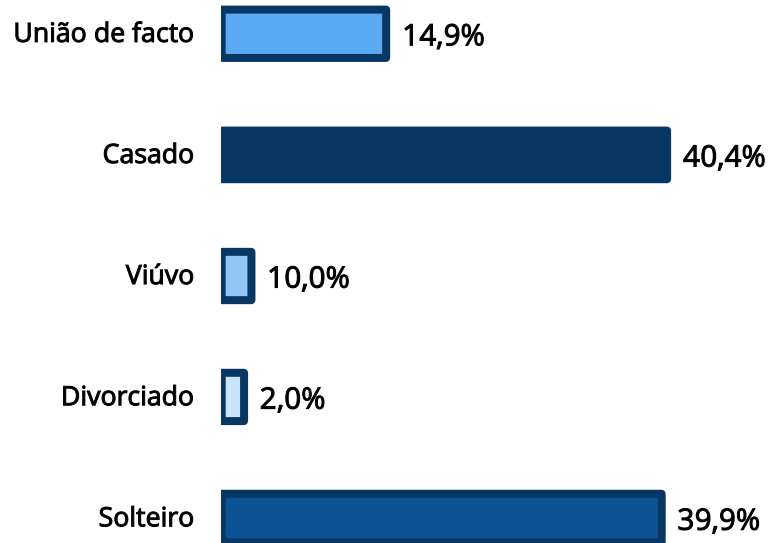


Habilitações Literárias e Estado Civil

CARACTERIZAÇÃO DO ENTREVISTADO



- Ensino básico
- Ensino secundário
- Ensino universitário (2º e 3º ciclo)
- Ensino técnico-profissional
- Ensino universitário (1º ciclo)
- Não sabe/Não responde



*Não sabe/ Não responde

Regime

CARACTERIZAÇÃO DO ENTREVISTADO

Alojamento e pequeno-almoço

40,4%

Só alojamento

10,9%

Meia Pensão

16,1%



NA*

27,4%

Pensão completa/Tudo incluído

5,2%

*Não Aplicável

Acompanhantes na Viagem

CARACTERIZAÇÃO DO ENTREVISTADO

Família
16,6%



Sozinho
10,2%



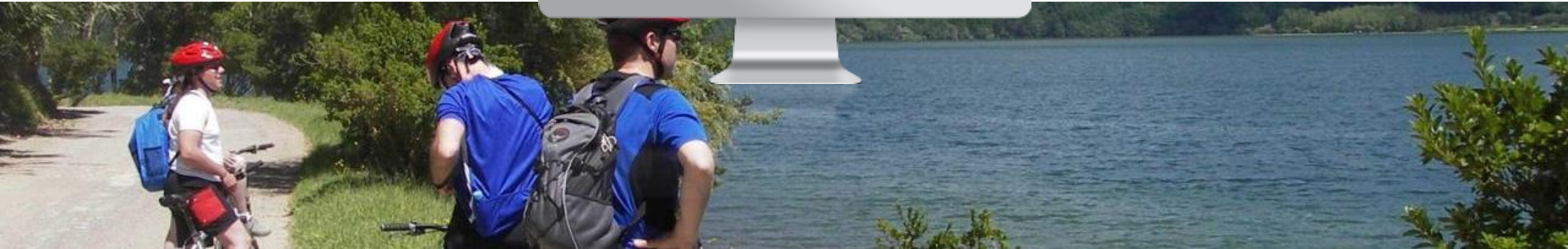
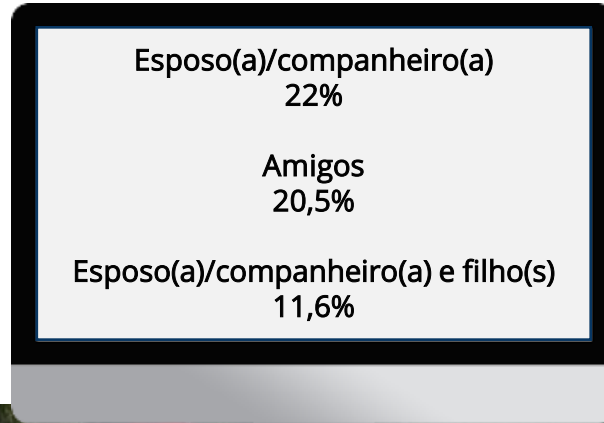
Em grupo
15,3%



Filho(s)
2,5%



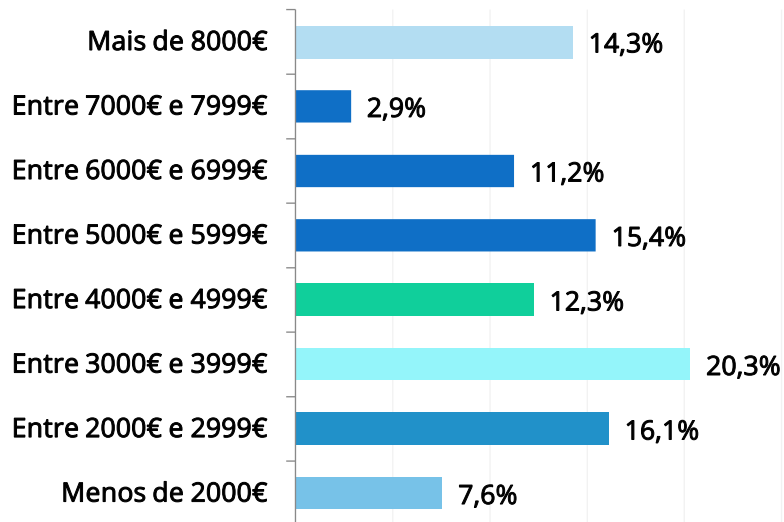
Outro
1,3%



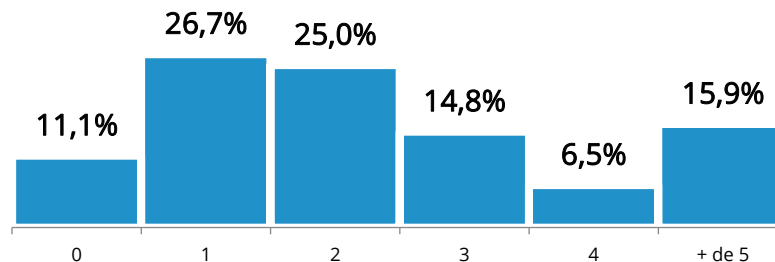
Nº de Acompanhantes e Escalão de rendimento líquido mensal do agregado familiar

CARACTERIZAÇÃO DO ENTREVISTADO

Escalão



Acompanhantes



Inquérito à Satisfação do
Turista que Visita os Açores
ÉPOCA BAIXA – 2021/2022

Caracterização e Avaliação da Viagem



Como Surgiu a Ideia de Vir aos Açores

CARACTERIZAÇÃO E AVALIAÇÃO DA VIAGEM



40,6%

Recomendação de Familiares e Amigos



16,1%

Internet



7,1%

Recomendado por agência de viagem/operador turístico



0,8%

Brochuras, guias de viagem e outro material promocional



20,3%

Experiência anterior de visita



1,7%

Feiras e eventos promocionais



0,8%

Anúncio nos media (TV, rádio, jornais)



10,9%

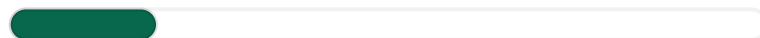
Outro



Compra *Last Minute*

CARACTERIZAÇÃO E AVALIAÇÃO DA VIAGEM

Sim 12,6%



Não 87,4%



Tipo de Voo

CARACTERIZAÇÃO E AVALIAÇÃO DA VIAGEM



**Voo
Regular** **81,5%**



**Voo
Low Cost** **17,0%**

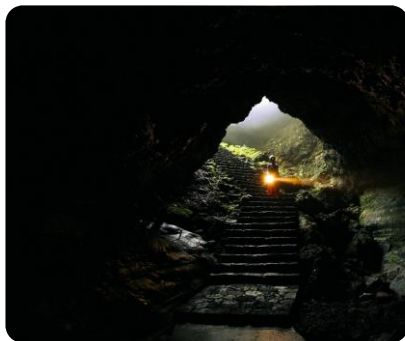


**Voo
Charter** **1,5%**



Impactos da COVID-19

CARACTERIZAÇÃO E AVALIAÇÃO DA VIAGEM



38,0%



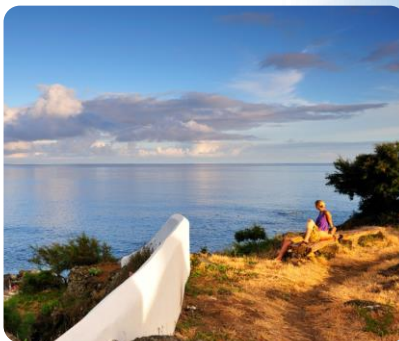
Na reserva



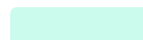
67,5%



Na deslocação



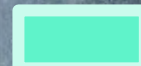
14,6%



Na estadia



28,9%



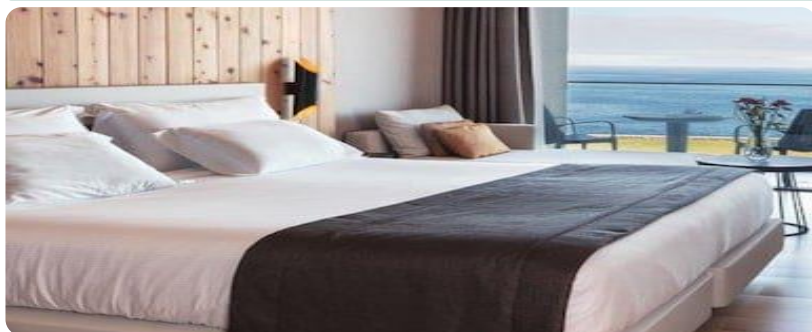
Nas atividades de
animação turística



Principais Tipologias de Alojamento e Estada Média Por Ilha

CARACTERIZAÇÃO E AVALIAÇÃO DA VIAGEM

	Santa Maria	São Miguel	Terceira	Graciosa	Pico	Faial	São Jorge	Flores	Corvo
Hotel 2/3*					✓		✓		
Hotel 4/5*			✓	✓		✓			
Alojamento Local	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Casa de Familiares	✓	✓							
Estada Média (nº de noites)	1	1	2	3	3	3	2	1	1



Pacote Turístico

CARACTERIZAÇÃO E AVALIAÇÃO DA VIAGEM



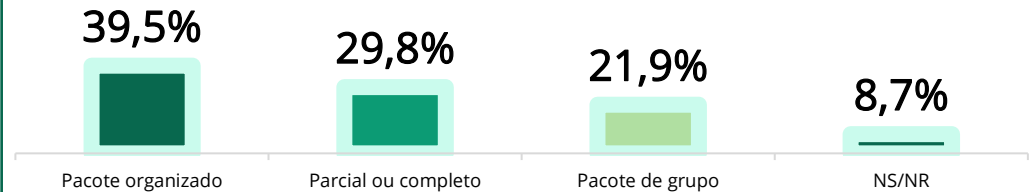
Sim

19%

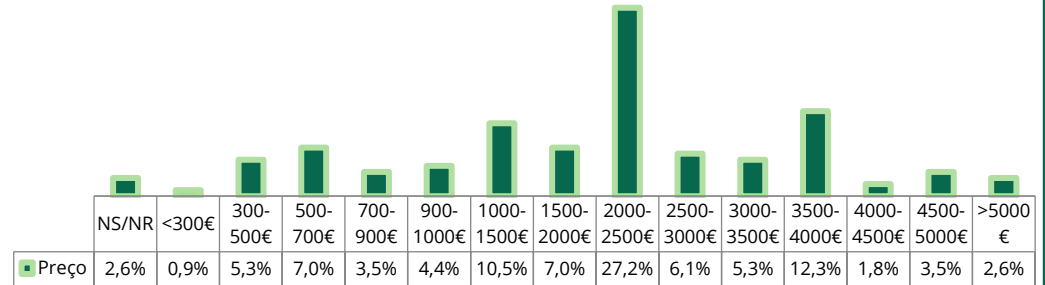
Não

81%

Tipo de Pacote Turístico dos que responderam "Sim"



Preço do pacote



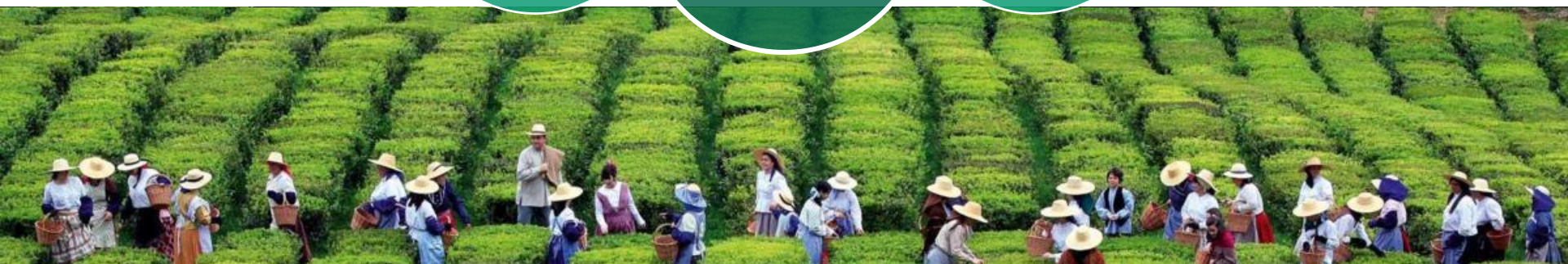
Gastos de Quem não Adquiriu Pacote Turístico

CARACTERIZAÇÃO E AVALIAÇÃO DA VIAGEM

	VIAGEM (%)	ALOJAMENTO (%)	RESTAURAÇÃO (%)	BARES (%)	RENT-A-CAR (%)	ANIMAÇÃO (%)	TRANSFERS (%)	OUTROS (%)
>1000€	7,1%	1,9%	0,2%	0,2%	0,4%	0,2%	0,2%	0,4%
900-1000€	1,7%	0,2%	0,4%	0,2%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%
700-900€	6,5%	1,9%	1,9%	0,2%	0,2%	0,0%	0,0%	0,4%
500-700€	18,4%	2,6%	2,3%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,4%
300-500€	29,7%	7,0%	6,4%	1,1%	3,0%	0,2%	0,0%	0,6%
200-300€	13,6%	9,6%	10,2%	2,2%	7,0%	1,7%	0,0%	1,9%
100-200€	8,1%	17,9%	12,1%	7,2%	13,0%	3,0%	0,7%	4,5%
40-100€	5,9%	23,0%	17,0%	12,2%	30,7%	6,1%	4,8%	16,0%
20-40€	2,1%	3,6%	13,8%	21,0%	1,7%	7,2%	4,8%	16,5%
<20	0,4%	3,4%	26,8%	37,6%	8,3%	13,9%	8,1%	33,8%
NS/NR	6,7%	28,9%	8,7%	18,1%	33,5%	67,7%	81,4%	25,4%

Avaliação Económica do Destino Açores

CARACTERIZAÇÃO E AVALIAÇÃO DA VIAGEM



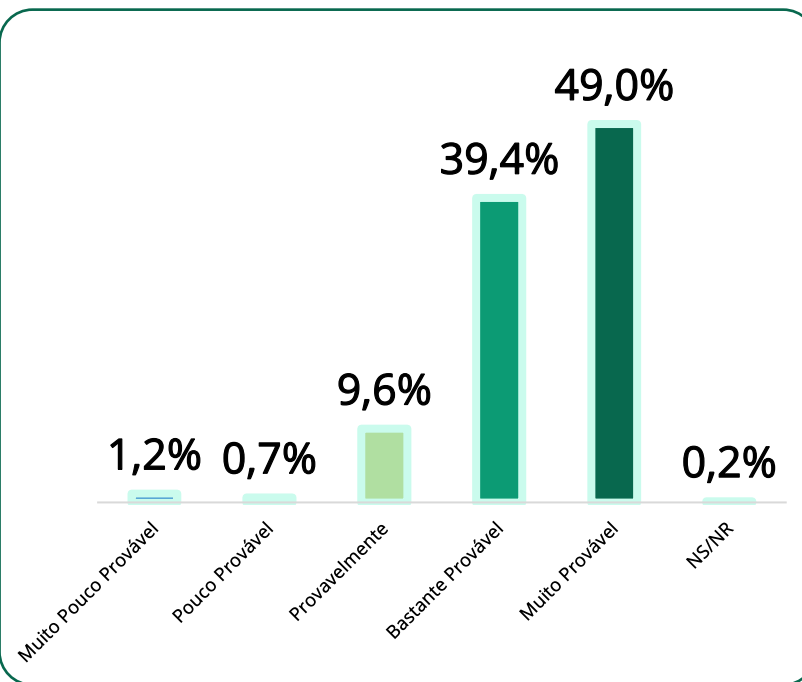
Intenção de Recomendar os Açores

CARACTERIZAÇÃO E AVALIAÇÃO DA VIAGEM



Bastante Provável e
Muito Provável

88,4%



Inquérito à Satisfação do
Turista que Visita os Açores
ÉPOCA BAIXA – 2021/2022

Satisfação



TOP 3 de Aspetos a Melhorar Apontados Pelos Inquiridos

EXPETATIVA



1. Melhorar os serviços de animação turística



2. Melhorar os serviços de alojamento



3. Melhorar os serviços de transportes

Satisfação com o Destino Açores

RELAÇÃO QUALIDADE/PREÇO



4,2
Média das 3 categorias

Escala de 1 a 5
1: Muito Insatisfeito
5: Muito Satisfeito



Atributos do Destino Açores

SATISFAÇÃO



4,5

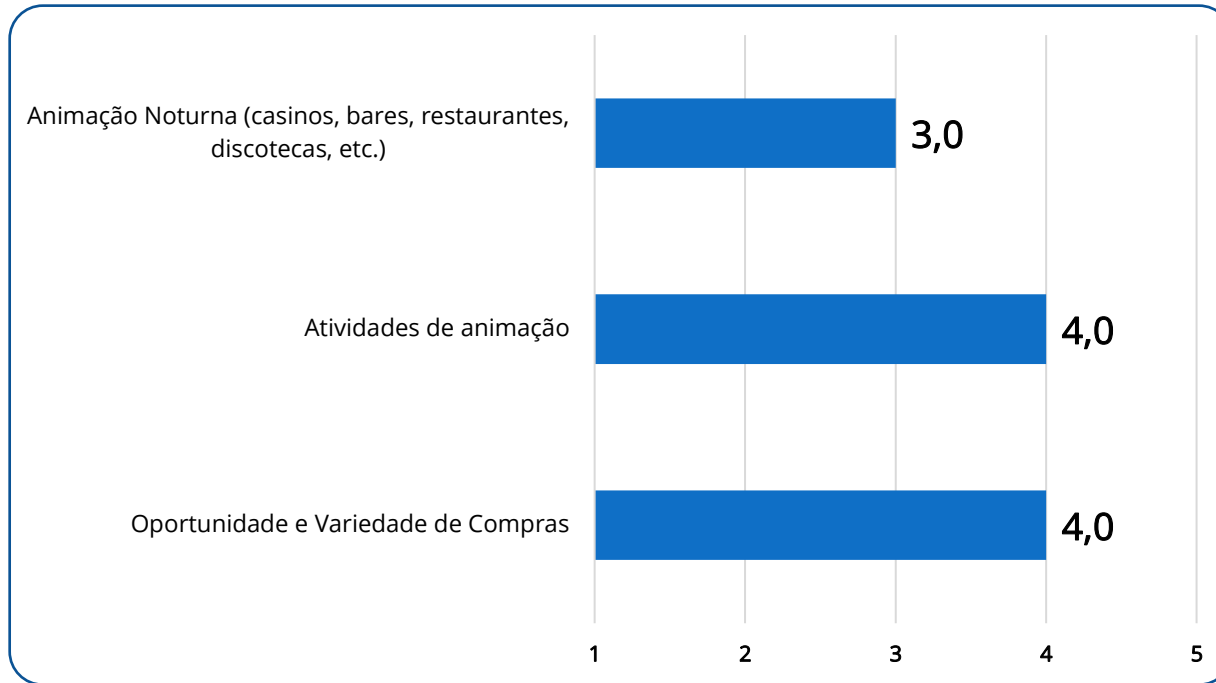
Média das Categorias

Escala de 1 a 5
1: Muito Insatisfeito
5: Muito Satisfeito



Atividades de Animação Turística

SATISFAÇÃO



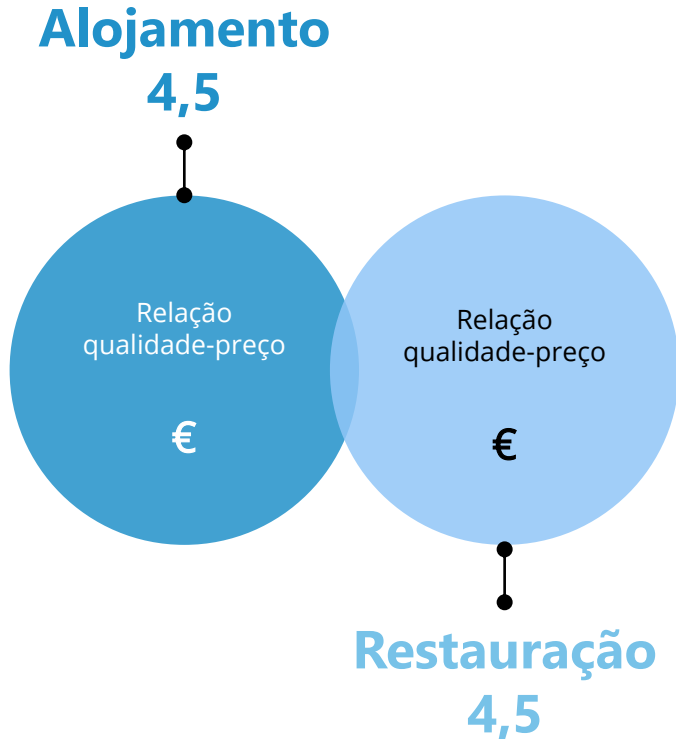
3,7

Média das Categorias

Escala de 1 a 5
1: Muito Insatisfeito
5: Muito Satisfeito

Alojamento e Restauração

SATISFAÇÃO



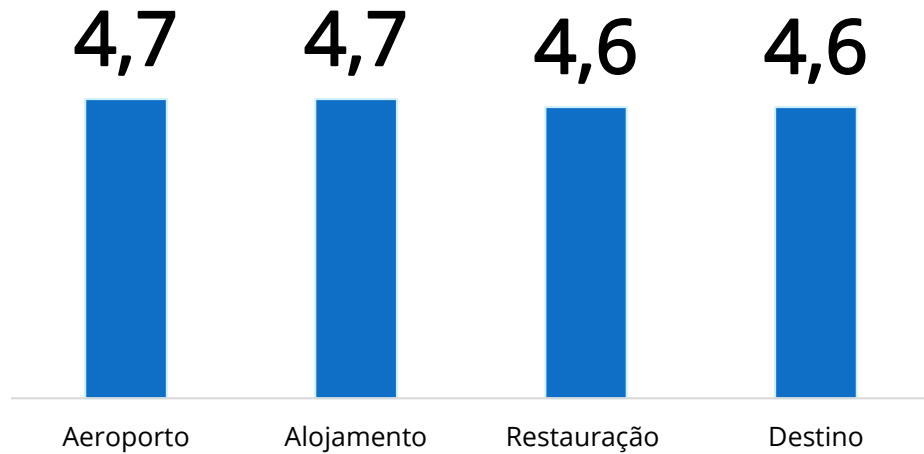
4,5

Média das Categorias

Escala de 1 a 5
1: Muito Insatisfeito
5: Muito Satisfeito

Medidas Sanitárias

SATISFAÇÃO



3,9

Média das Categorias

Escala de 1 a 5
1: Muito Insatisfeito
5: Muito Satisfeito

Satisfação Global do destino

SATISFAÇÃO

 Visitazores

4,5

Há uma nova forma de experimentar os Açores



 Visitazores



Há uma nova forma de experimentar os Açores




Citações



“Vamos voltar”



“Amei a
experiência nos
Açores”



“Natureza linda e
população
encantadora”



“Destino
Limpo”.



© Imagens da Associação de Turismo dos Açores



Website

www.otacores.com



Telefone

296 287 237



Email

geral@otacores.com



Observatório do Turismo dos Açores

Avenida Infante D. Henrique, nº 71

Solmar Avenida Center, Esc. 101

9504-529 Ponta Delgada