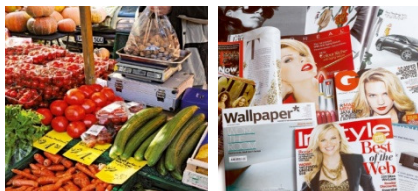
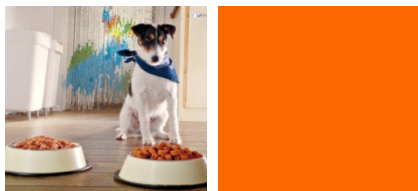
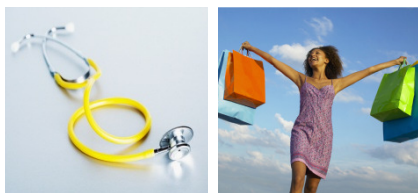


# Estudo Satisfação de Turistas



# Índice

## Enquadramento

1.1 Objectivos	3
1.2 Metodologia	4

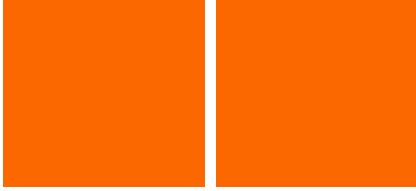
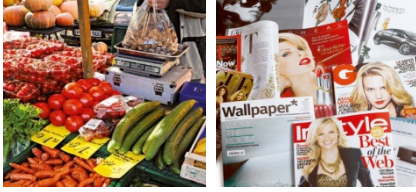
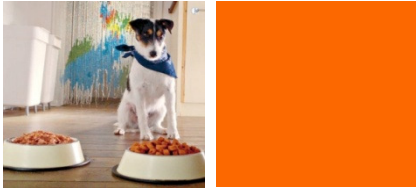
## Síntese

9

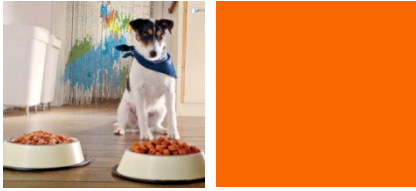
## Análise

14

3.1 Caracterização da Amostra	16
3.2 Caracterização das Férias	19
3.3 A Escolha de Portugal como Destino de Férias	29
3.4 Satisfação com as Férias em Portugal	32
3.5 Balanço Final das Férias	37



# 1. ENQUADRAMENTO



# 1.1

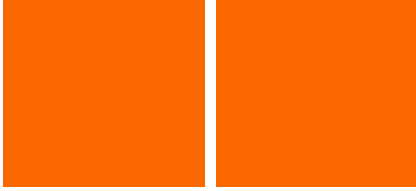
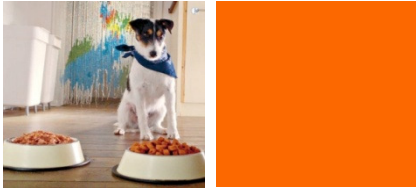
# OBJECTIVOS

# Objectivos

O **Turismo de Portugal** contactou a **GfK Metris** com vista à realização de um estudo de mercado com o objectivo de avaliar a satisfação dos turistas.

De uma forma mais específica procurou-se conhecer os seguintes aspectos:

- Caracterização do perfil demográfico dos turistas;
- Identificação do processo de decisão de compra, nomeadamente, quais as fontes de informação utilizadas, quais os factores críticos para a decisão;
- Identificação das motivações de visita dos turistas, quais os serviços que integraram o pacote turístico, quanto tempo ficaram e com quantas pessoas viajaram;
- Avaliação do grau de satisfação da experiência de férias dos turistas.



# 1.2

# METODOLOGIA

# Metodologia

## Universo:

O Universo é constituído pelos turistas residentes nos mercados de Espanha, Reino Unido, Alemanha, França, Holanda, Irlanda e Brasil, com entrada/ saída de Portugal pelos aeroportos das cidades do Porto, Lisboa, Faro e Funchal.

## Amostra:

A Amostra é constituída por **1.072** entrevistas, com a seguinte distribuição semi-proporcional por País de origem, Aeroporto e Tipo de voo:

País	Entrevistas
Alemanha	172
Espanha e Ilhas Canárias	184
França	103
Holanda	103
Reino Unido	307
Irlanda	100
Brasil	103
<b>TOTAL</b>	<b>1.072</b>

Aeroporto	Entrevistas
Lisboa	411
Porto	207
Faro	352
Funchal	102
<b>TOTAL</b>	<b>1.072</b>

Tipo de voo	Entrevistas
Charter/Tradicional	674
Low cost	398
<b>TOTAL</b>	<b>1.072</b>

# Metodologia

A utilização de uma amostra semi-proporcional, assegurou a existência de bases suficientes de análise para as variáveis consideradas, mantendo alguma proporcionalidade em relação ao Universo em estudo.

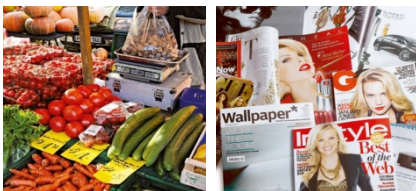
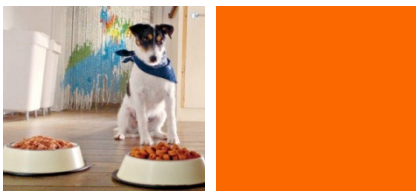
No final, procedeu-se a uma ponderação dos resultados finais de forma a repor o verdadeiro peso de cada variável no universo.

A amostra foi distribuída com base em informação da ANA - Aeroportos de Portugal sobre o número de passageiros desembarcados nestes aeroportos no período de Verão (Julho a Setembro) de 2009, provenientes dos mercados em estudo.

## **Recolha da Informação:**

A informação foi recolhida através de entrevista directa e pessoal na zona de Check-In dos aeroportos em estudo, no máximo de privacidade, com base em questionário realizado pela **GfK Metris**, a partir das indicações do Cliente, tendo este aprovado a sua versão final. O questionário foi traduzido para Inglês, Espanhol, Francês e Alemão.

Os trabalhos de campo decorreram entre os dias 21 e 30 de Agosto de 2010, tendo contado com a participação de entrevistadores recrutados e treinados pela **GfK Metris**, que receberam uma formação adequada às especificidades deste estudo.



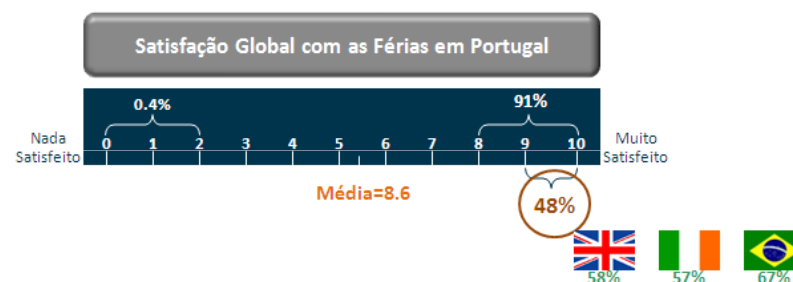
## 2. SÍNTESE

# Síntese

10

O nível de satisfação global com as férias em Portugal é muito elevado: **91% de muito satisfeitos** (8+9+10), sendo que **44% referem que as férias ficaram acima das expectativas**, pelo que a esmagadora maioria (90%) revela que de **certeza voltará/provavelmente voltará** a Portugal nos próximos 3 anos.

O nível de satisfação global é mais elevado entre os Brasileiros, os Irlandeses e os Ingleses.



Claramente, a **Oferta Natural (e Cultural) do nosso país é a "bandeira" de Portugal**, pelo elevado nível de satisfação obtido, seguido da Hospitalidade e das Actividades Turísticas. As Infra-estruturas e Informação Turística e os outros serviços surgem como áreas menos bem avaliadas, mas ainda assim com um nível de satisfação positivo.

De facto, **as paisagens, as praias e a gastronomia e vinhos são os pontos de contacto com maior nível de satisfação**, sendo em simultâneo os aspectos que mais superam as expectativas → **COMUNICAR!**

	GRAU DE SATISFAÇÃO		CORRESPONDÊNCIA COM AS EXPECTATIVAS		
	T3B (%8+9+10)		ABAIXO	CORRESPONDEU	ACIMA
Paisagens	83%		2%	56%	41%
Praias	82%		4%	49%	47%
Simpatia da população local	81%		3%	57%	40%
Gastronomia e Vinhos	81%		3%	53%	44%

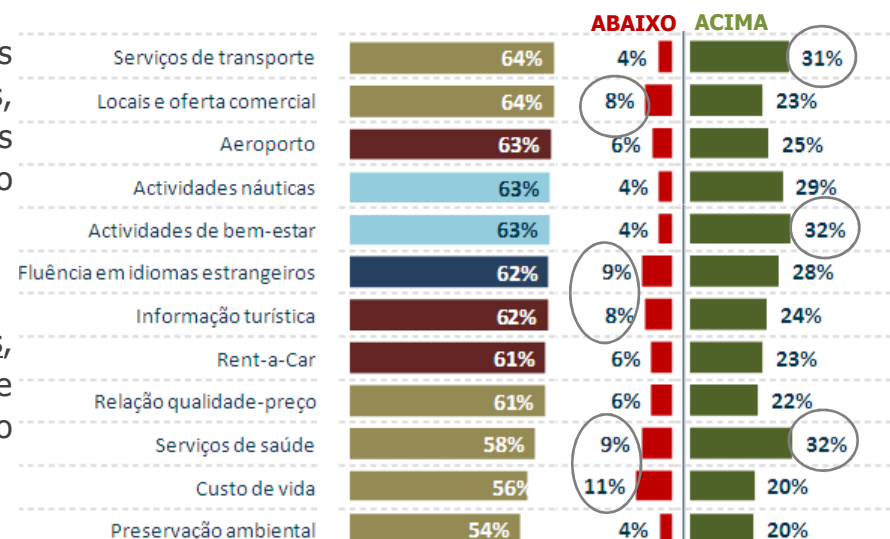
# Síntese

11

Globalmente, os turistas ficaram **muito satisfeitos com a experiência que tiveram com os vários pontos de contacto** com o país durante as férias (% de muito satisfeitos sempre acima de 50%), sendo também que, na sua maioria, a experiência com estes contactos **corresponderam ou ficaram acima das expectativas** que tinham.

A destacar os serviços de transporte, as actividades de bem-estar e os serviços de saúde que, apesar de estarem entre os menos bem avaliados, sobressaem pela % de "acima das expectativas", ou seja, são pontos dos quais genericamente tinham uma má imagem e, embora a avaliação não seja muito entusiasta, significa que foram surpreendidos pela positiva.

O custo de vida, os serviços de saúde, a fluência em idiomas estrangeiros, a informação turística e os locais e a oferta comercial são os aspectos que mais ficaram abaixo das expectativas, mas ainda assim com valores muito baixos (< 11%).










A **recomendação de conhecidos/amigos/familiares é determinante na consideração de Portugal como destino de férias** (41%), sobretudo para os Irlandeses e para os Brasileiros, sendo um dos aspectos críticos de decisão (o 2º mais referido). A Internet surge como o 2º aspecto mais influenciador, referida por cerca de 1/3 dos inquiridos.

A **decisão final foi condicionada na maioria dos casos pelo clima e paisagem** (56%), sobretudo para os turistas dos países nórdicos (Alemães, Holandeses e Irlandeses). O preço da viagem e a proximidade do país foram especialmente motivadores para os Espanhóis.

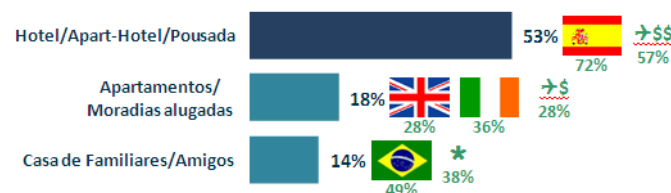
# Síntese

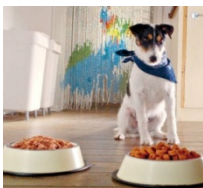
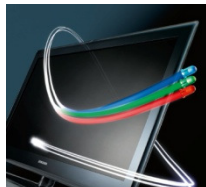
12

**Lisboa e Algarve são os locais de Portugal mais visitados por estes turistas.** O Algarve tende a ser mais visitado pelos turistas que estiveram sempre hospedados na mesma localidade - os *estacionários* (75%) e Lisboa tende a ser mais visitado pelos turistas que foram ficando hospedados em localidades diferentes - os que fizeram *circuito* (25%). Os Ingleses e os Irlandeses são os que mais visitaram o Algarve, enquanto que Espanhóis, Holandeses e Brasileiros visitaram mais Lisboa.

	TOTAL							
Lisboa	45%	41%	60%	37%	62%	34%	9%	86%
Algarve	39%	46%	11%	20%	33%	52%	90%	14%

O tipo de alojamento preferido pelos turistas nesta viagem a Portugal foi o **Hotel/Apart-Hotel/Pousada** (53%) e passaram, em média, **10 noites** no nosso país. Os Espanhóis são os que ficaram menos noites (7.6 noites); ao contrário, os Brasileiros foram os que mais referiram passarem mais noites em Portugal (15.3 noites) – o que poderá estar relacionado com o facto de os turistas Brasileiros terem sido os que mais referiram terem ficarem hospedados em casa de familiares/amigos, enquanto que os Espanhóis foram os que, tendencialmente, mais ficaram hospedados em Hoteis/Apart-Hoteis/Pousadas.





# 3. ANÁLISE

## Nota metodológica explicativa à leitura dos dados

14








Nos gráficos e tabelas apresentados, os valores assinalados a **verde** ou a **vermelho**, referem-se a diferenças que têm significado estatístico para um nível de confiança de 95%. Para isso apenas foram consideradas as bases iguais ou superiores a 30 indivíduos.

Estes destaques estão assinalados da seguinte forma:

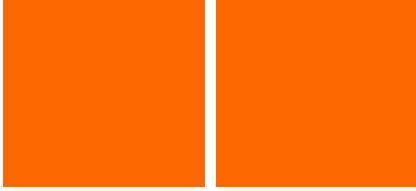
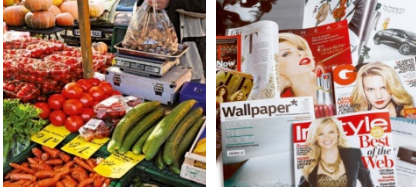
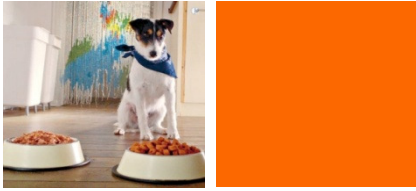
**Verde:** Destacam valores que são significativamente superiores ao total, para um nível de confiança de 95%.

**Vermelho:** Destacam valores que são significativamente inferiores ao total, para um nível de confiança de 95%.

### Sinalética de apoio à leitura dos destaques

- País de residência:       
- Número de noites passadas em Portugal: ☾ «menor nº de noites» / ☾☾ «maior nº de noites»
- Tipo de voo: ➔\$\$ «charter/tradicional» / ➔\$ «low cost»
- Com quem se deslocou: ★ «sozinho» / ★★ «acompanhado com adultos/cônjuge» / ★★★ «acompanhado com crianças»

**BASE (P/NP)** —→ **P** indica a Base da pergunta após ponderação / **NP** indica a Base original da pergunta sem efeito de ponderação

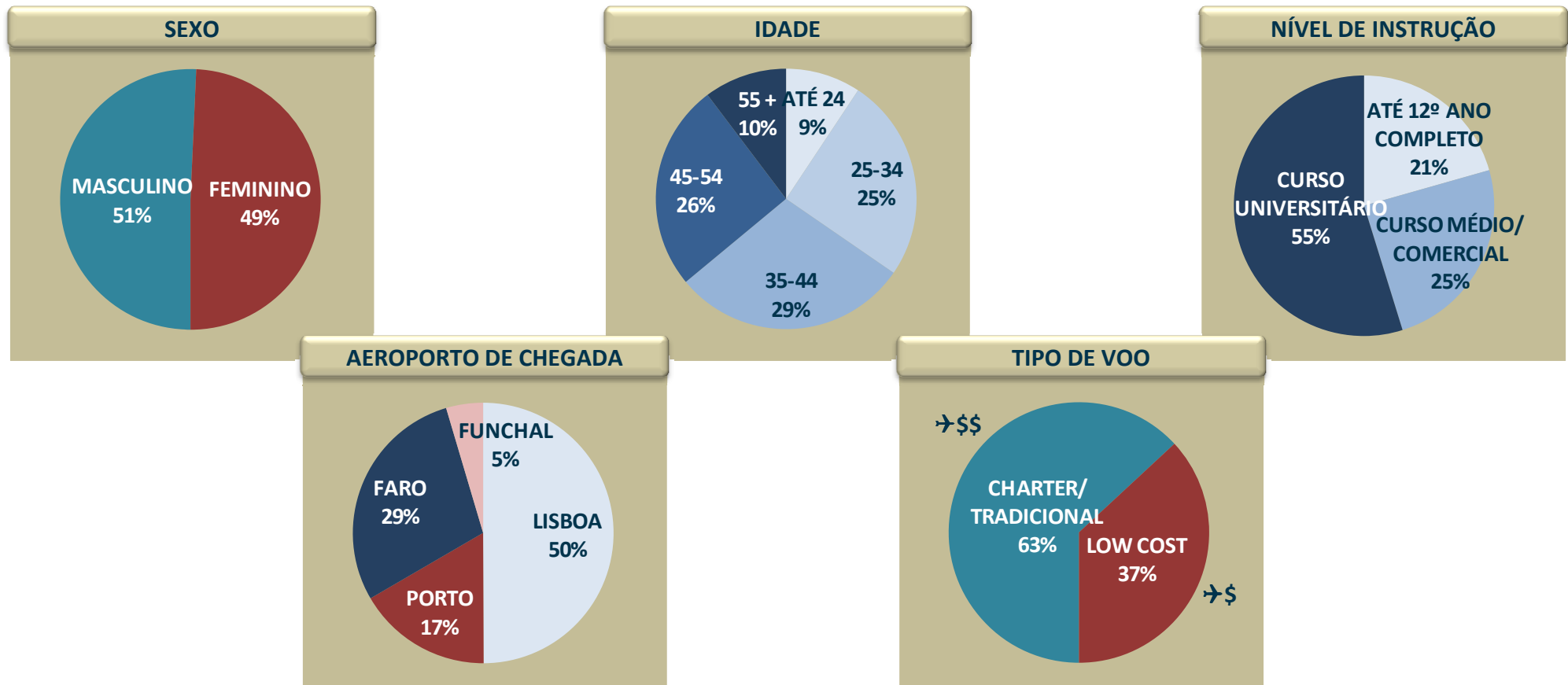


## 3.1

# CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

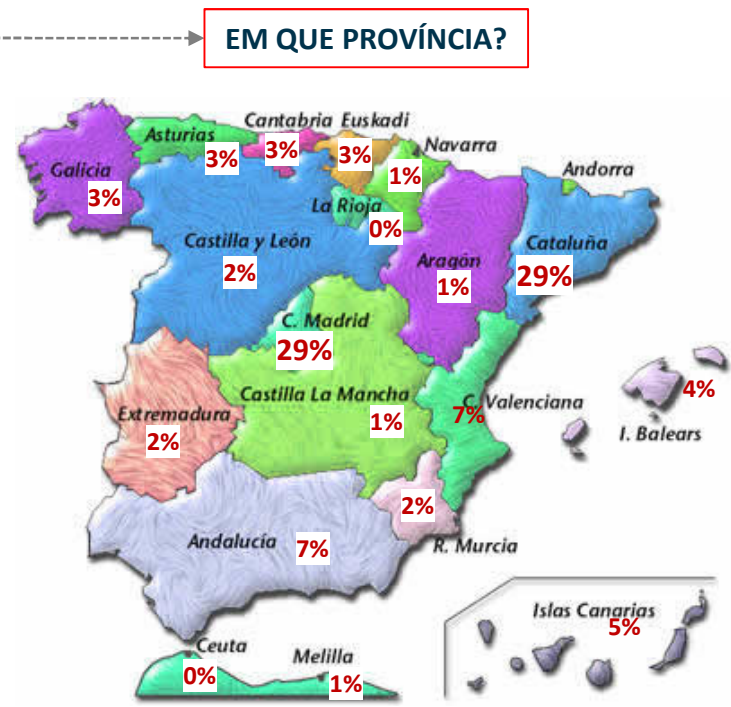
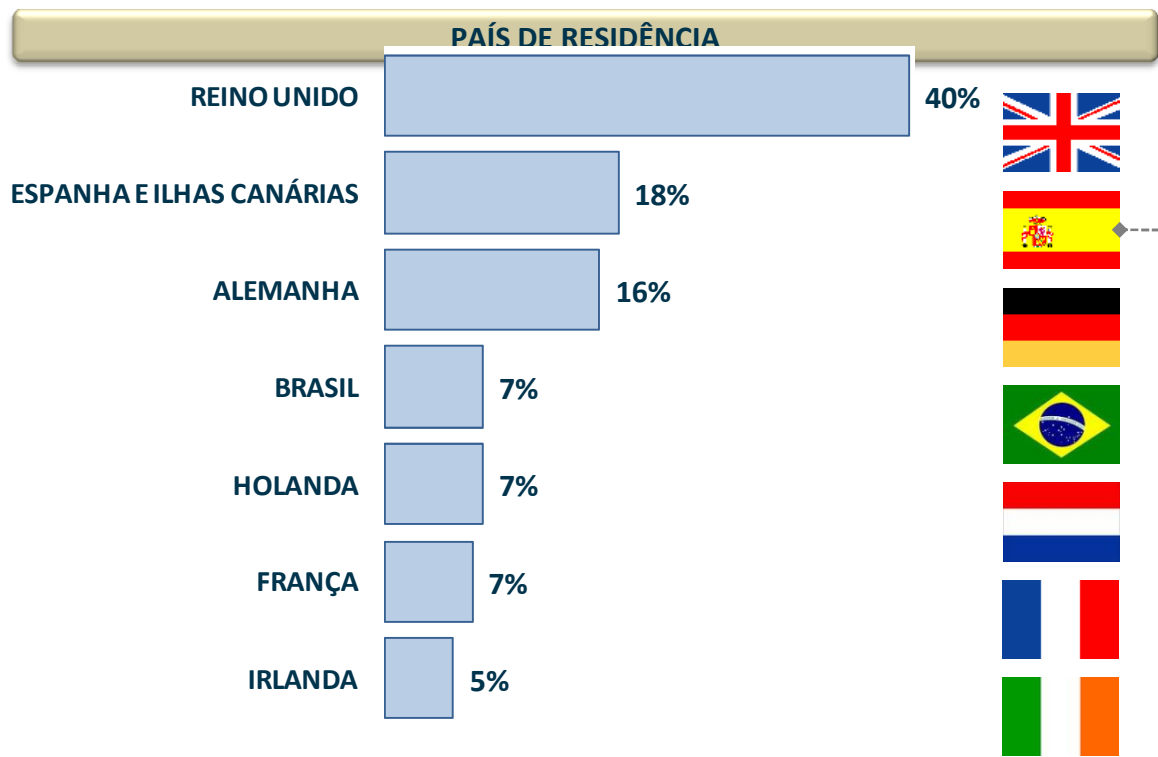
# Caracterização da Amostra

16



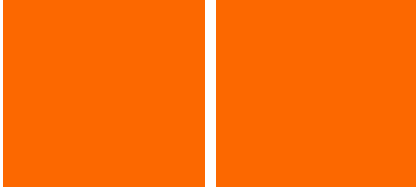
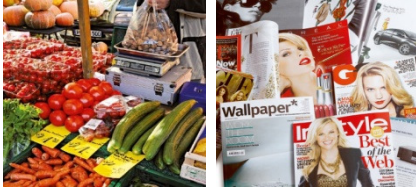
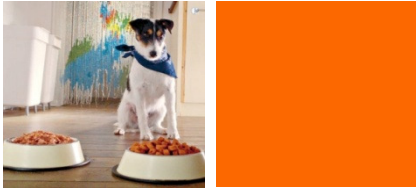
BASE P/NP: TOTAL DE TURISTAS (1.050/1.072)

# Caracterização da Amostra



BASE P/NP: TOTAL DE TURISTAS (1.050/1.072)

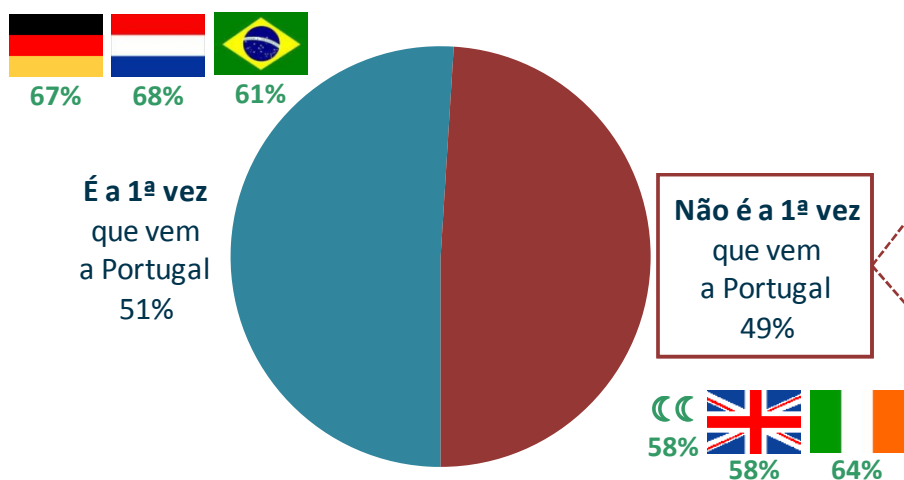
BASE P/NP: TURISTAS CUJA RESIDÊNCIA É EM ESPAÑA(185/184)



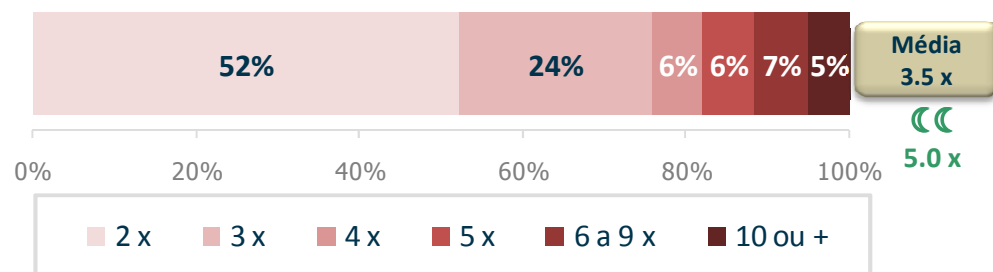
## 3.2

# CARACTERIZAÇÃO DAS FÉRIAS

# Frequência de vinda a Portugal



Número de vezes que se deslocou a Portugal nos últimos 3 anos



Motivo porque se deslocou a Portugal nos últimos 3 anos



BASE P/NP: TOTAL DE TURISTAS (1.050/1.072)

BASE P/NP: TURISTAS QUE JÁ VIERAM A PORTUGAL MAIS DO QUE 1 VEZ(517/524)

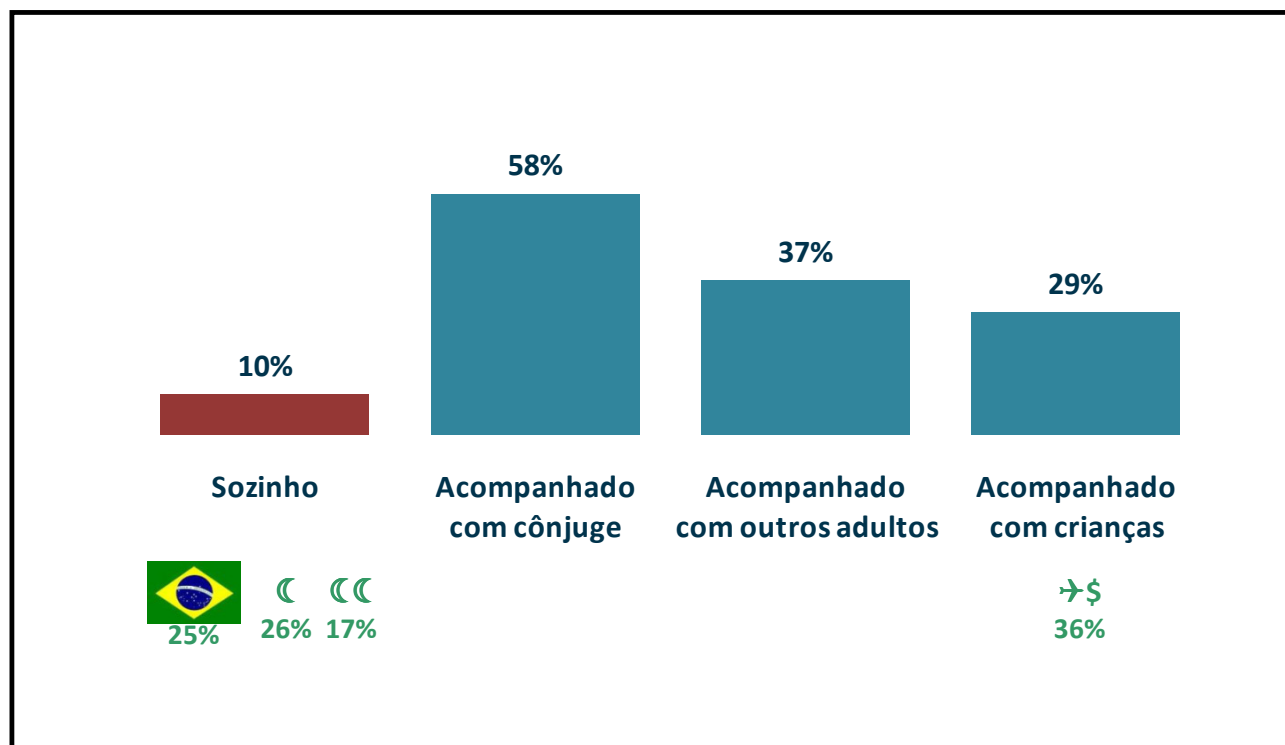
P2 É a primeira vez que vem a Portugal?

P3 Contando com esta, quantas vezes veio a Portugal nos últimos 3 anos?

P4 Do número de vezes que veio a Portugal, quantas foram para passar férias e quantas foram por outras razões?

## Com quem se deslocou a Portugal

20










BASE P/NP: TOTAL DE TURISTAS (1.050/1.072)

P5 Nestas férias em Portugal veio sozinho ou acompanhado?

## Locais/Regiões visitadas

### Por País de Origem

21

	TOTAL							
Lisboa	45%	41%	60%	37%	62%	34%	9%	86%
Algarve	39%	46%	11%	20%	33%	52%	90%	14%
Porto	19%	24%	28%	35%	12%	13%	0%	27%
Centro de Portugal	17%	10%	16%	28%	20%	17%	2%	29%
Estoril / Cascais	16%	11%	23%	12%	27%	13%	3%	32%
Sintra	15%	9%	24%	16%	22%	10%	2%	39%
Norte de Portugal	11%	12%	12%	24%	7%	11%	0%	12%
Madeira	5%	9%	10%	11%	0%	4%	0%	2%
Coimbra	5%	5%	6%	7%	12%	2%	0%	15%
Braga	4%	8%	5%	11%	2%	2%	0%	7%
Fátima	4%	2%	5%	3%	1%	2%	3%	20%
Alentejo	3%	2%	3%	5%	9%	2%	0%	7%
Açores	1%	0%	3%	0%	0%	0%	2%	0%

BASE P/NP: TOTAL DE TURISTAS (1.050/1.072)

P6 Quais as localidades/regiões que visitou?

## Locais/Regiões visitadas

Por Aeroporto de chegada

22

	TOTAL	LISBOA	PORTO	FARO	FUNCHAL
Lisboa	45%	81%	12%	7%	3%
Algarve	39%	20%	4%	99%	1%
Porto	19%	9%	86%	1%	0%
Centro de Portugal	17%	24%	30%	0%	1%
Estoril / Cascais	16%	32%	0%	1%	0%
Sintra	15%	30%	0%	0%	0%
Norte de Portugal	11%	3%	58%	0%	0%
Madeira	5%	2%	0%	0%	100%
Coimbra	5%	6%	12%	0%	0%
Braga	4%	1%	22%	0%	0%
Fátima	4%	6%	4%	1%	0%
Alentejo	3%	6%	1%	1%	0%
Açores	1%	1%	0%	0%	0%








BASE P/NP: TOTAL DE TURISTAS (1.050/1.072)

P6 Quais as localidades/regiões que visitou?

## Locais/Regiões visitadas

Por País de Origem vs. Aeroporto de chegada: Lisboa

23

	TOTAL Lisboa							
Lisboa	81%	85%	92%	74%	80%	71%	71%	92%
Estoril / Cascais	32%	27%	35%	30%	39%	29%	29%	35%
Sintra	30%	24%	38%	40%	31%	21%	14%	43%
Centro de Portugal	24%	12%	12%	22%	28%	32%	14%	30%
Algarve	20%	29%	9%	29%	15%	27%	14%	14%
Porto	9%	12%	9%	11%	8%	4%	0%	23%
Coimbra	6%	7%	4%	4%	15%	2%	0%	15%
Fátima	6%	3%	6%	0%	2%	2%	14%	22%
Alentejo	6%	2%	5%	7%	13%	4%	0%	8%
Norte de Portugal	3%	0%	1%	4%	3%	4%	0%	8%
Madeira	2%	0%	6%	0%	0%	0%	0%	1%
Braga	1%	0%	1%	4%	0%	0%	0%	5%
Açores	1%	0%	4%	0%	0%	0%	14%	0%

BASE P/NP: TOTAL DE TURISTAS CUJO AEROPORTO DE CHEGADA FOI LISBOA (525/411)

P6 Quais as localidades/regiões que visitou?

## Locais/Regiões visitadas

Por País de Origem vs. Aeroporto de chegada: Porto

24

	TOTAL Porto							
Porto	86%	91%	90%	72%	73%	91%	-	71%
Norte de Portugal	58%	58%	47%	51%	54%	71%	-	50%
Centro de Portugal	30%	25%	35%	43%	9%	24%	-	21%
Braga	22%	39%	17%	21%	18%	14%	-	29%
Lisboa	12%	14%	2%	17%	38%	10%	-	29%
Coimbra	12%	11%	14%	13%	18%	7%	-	21%
Algarve	4%	9%	2%	2%	0%	2%	-	21%
Fátima	4%	3%	3%	7%	0%	5%	-	7%
Alentejo	1%	0%	0%	4%	0%	0%	-	0%
Estoril / Cascais	0%	0%	0%	0%	0%	0%	-	0%
Sintra	0%	0%	0%	0%	0%	0%	-	0%
Madeira	0%	0%	0%	0%	0%	0%	-	0%
Açores	0%	0%	0%	0%	0%	0%	-	0%







BASE P/NP: TOTAL DE TURISTAS CUJO AEROPORTO DE CHEGADA FOI PORTO (175/207)

P6 Quais as localidades/regiões que visitou?

## Locais/Regiões visitadas

Por País de Origem vs. Aeroporto de chegada: Faro

25

	TOTAL Faro							
Algarve	99%	100%	92%	100%	100%	99%	100%	-
Lisboa	7%	19%	8%	13%	16%	4%	1%	-
Fátima	1%	2%	0%	0%	0%	0%	1%	-
Alentejo	1%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	-
Porto	1%	3%	8%	0%	0%	1%	0%	-
Estoril / Cascais	1%	2%	8%	0%	0%	0%	0%	-
Norte de Portugal	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	-
Centro de Portugal	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	-
Braga	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	-
Coimbra	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	-
Sintra	0%	0%	0%	0%	3%	0%	0%	-
Madeira	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	-
Açores	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	-

BASE P/NP: TOTAL DE TURISTAS CUJO AEROPORTO DE CHEGADA FOI FARO (302/352)

P6 Quais as localidades/regiões que visitou?

## Locais/Regiões visitadas

Por País de Origem vs. Aeroporto de chegada: Funchal

26

	TOTAL Funchal							
Madeira	100%	100%	100%	100%	-	100%	-	100%
Algarve	1%	0%	0%	5%	-	0%	-	0%
Centro de Portugal	1%	0%	0%	5%	-	0%	-	0%
Lisboa	3%	0%	8%	0%	-	0%	-	100%
Fátima	0%	0%	0%	0%	-	0%	-	0%
Alentejo	0%	0%	0%	0%	-	0%	-	0%
Braga	0%	0%	0%	0%	-	0%	-	0%
Coimbra	0%	0%	0%	0%	-	0%	-	0%
Sintra	0%	0%	0%	0%	-	0%	-	0%
Porto	0%	0%	0%	0%	-	0%	-	0%
Estoril / Cascais	0%	0%	0%	0%	-	0%	-	0%
Norte de Portugal	0%	0%	0%	0%	-	0%	-	0%
Açores	0%	0%	0%	0%	-	0%	-	0%

BASE P/NP: TOTAL DE TURISTAS CUJO AEROPORTO DE CHEGADA FOI FUNCHAL (48/102)

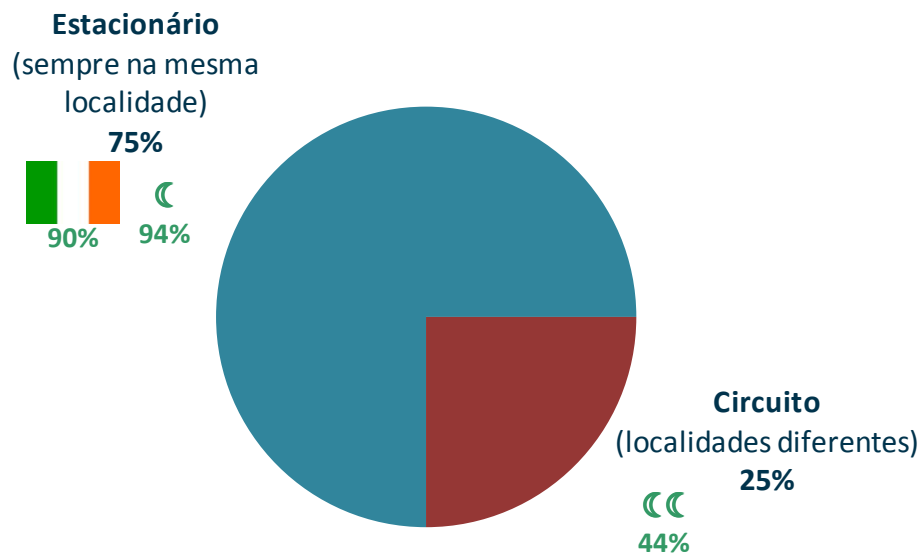
P6 Quais as localidades/regiões que visitou?

# Estacionários vs. Circuito

27

«Esteve sempre hospedado na mesma localidade ou foi viajando e ficando em localidades diferentes?»

Onde?



	Estacionário	Circuito
Algarve	38%	41%
Lisboa	25%	64%
Porto	10%	28%
Centro de Portugal	7%	26%
Estoril / Cascais	6%	10%
Madeira	6%	3%
Norte de Portugal	5%	12%
Sintra	2%	4%
Alentejo	1%	9%
Coimbra	1%	5%
Braga	1%	3%
Açores	0.2%	2%
Fátima	0.1%	1%
BASE P/NP:	(786/826)	(264/246)

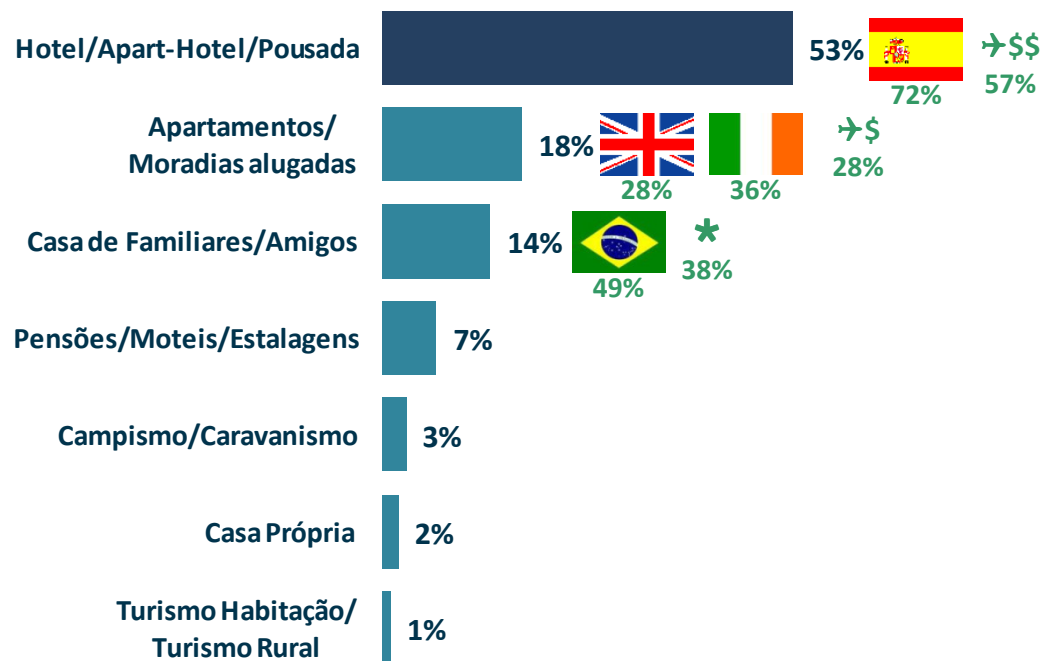
BASE P/NP: TOTAL DE TURISTAS (1.050/1.072)

P7 Nesta visita esteve sempre hospedado na mesma localidade ou foi viajando e ficando hospedado em localidades diferentes?

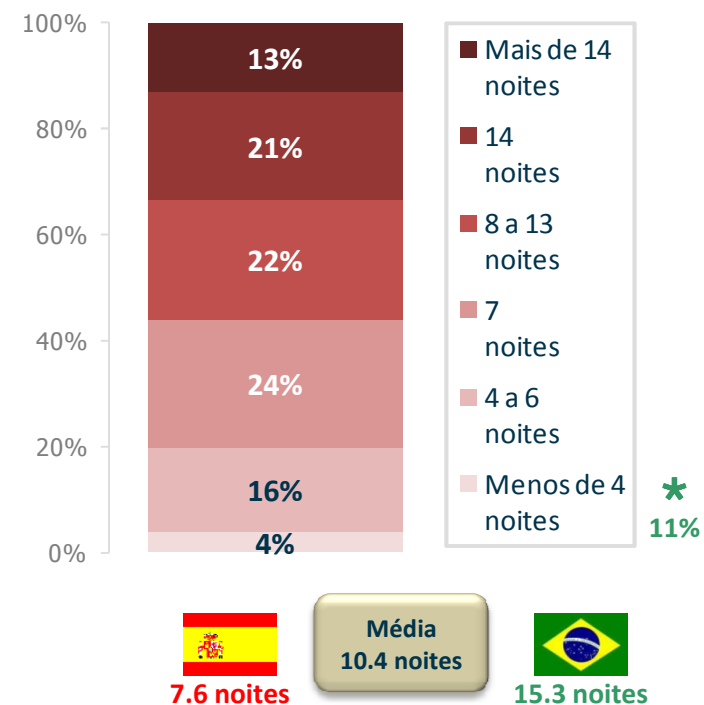
# Tipo de alojamento & N° de noites passadas em Portugal

28

## Tipo de alojamento em que ficou alojado



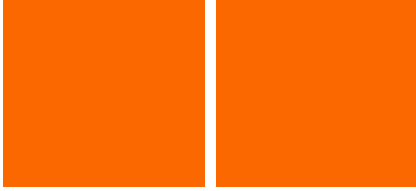
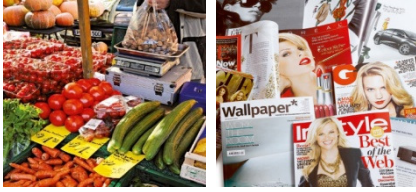
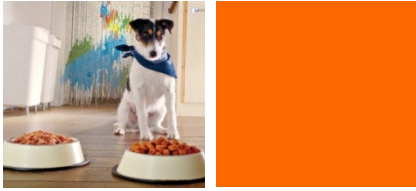
## N° de noites passadas em Portugal



BASE P/NP: TOTAL DE TURISTAS (1.050/1.072)

P8 Em que tipo de alojamento ficou alojado durante esta visita a Portugal?

P9 Quantas noites passou em Portugal durante a visita?



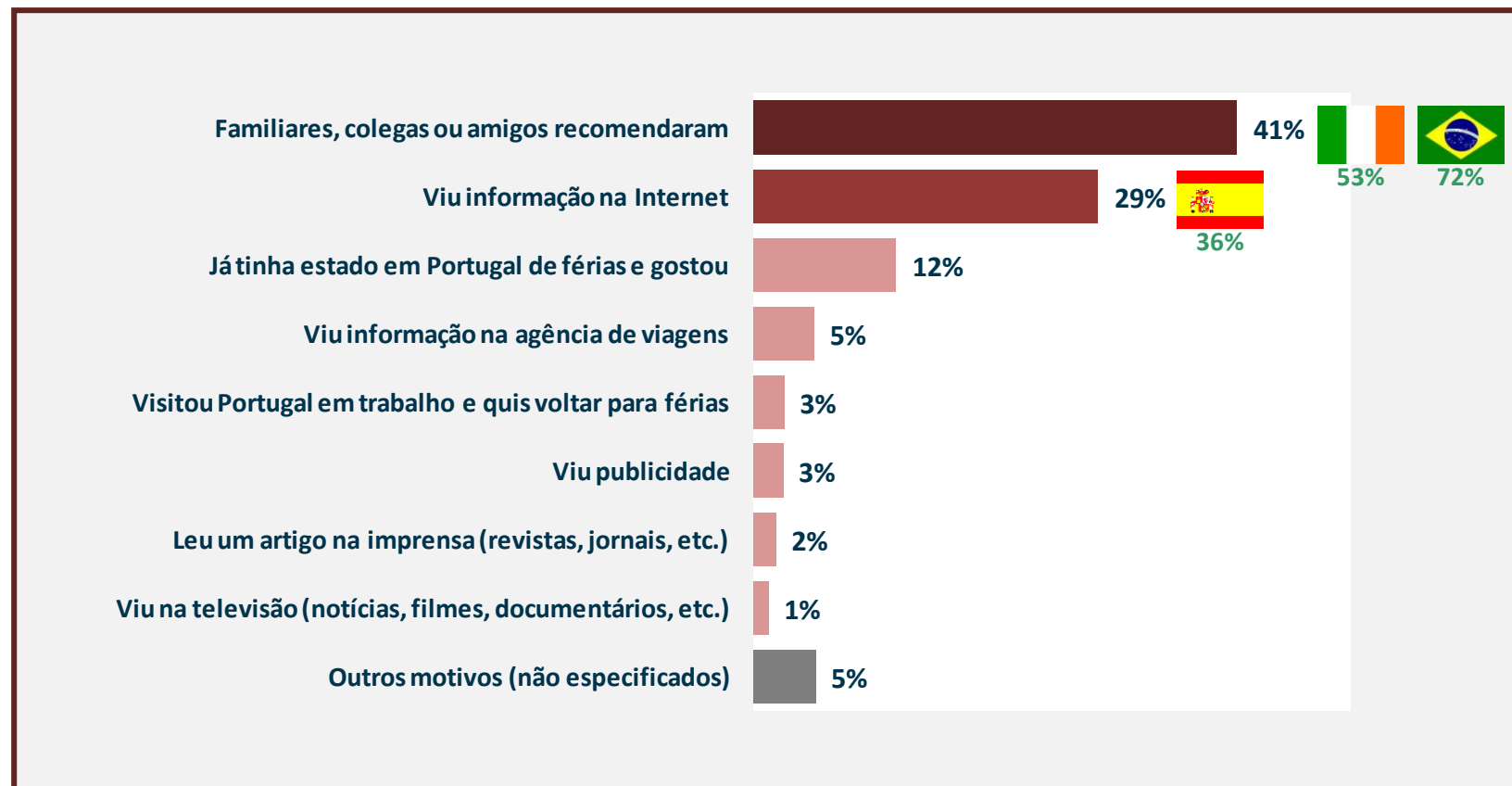
## 3.3

# A ESCOLHA DE PORTUGAL COMO DESTINO DE FÉRIAS

# Impulsionadores das férias em Portugal

Como surgiu a ideia de considerar Portugal como destino de férias, na fase inicial de planeamento das mesmas

30
















BASE P/NP: TOTAL DE TURISTAS (1.050/1.072)

P11 Na fase inicial de planeamento das suas férias, como é que lhe surgiu a ideia de considerar Portugal como destino de férias?

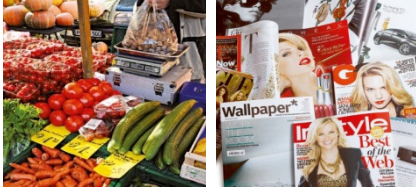
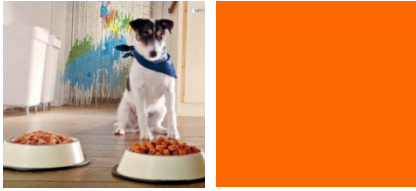
# Critérios de decisão da escolha de Portugal como destino de férias

31

	TOTAL							
• O clima e/ou a paisagem  44%	56%	64%	39%	53%	72%	61%	67%	36%
• A sugestão de familiares ou amigos  55%  56%	42%	34%	39%	46%	43%	40%	47%	72%
• A forma hospitaleira de acolhimento de Portugal	30%	27%	27%	31%	22%	34%	37%	22%
• Preço da viagem e/ou estadia / Uma promoção especial  44%	25%	23%	34%	15%	23%	28%	18%	13%
• A proximidade de Portugal  \$ 29%	25%	11%	56%	21%	10%	23%	35%	2%
• A segurança de Portugal	14%	12%	17%	11%	16%	14%	11%	17%
• As atrações / O entretenimento / Ocorrência de um evento  19%	14%	14%	9%	7%	27%	15%	10%	15%
• Porque costuma fazer férias em Portugal	9%	11%	9%	11%	6%	8%	10%	9%
• A informação nas redes sociais / Na Internet	7%	9%	6%	4%	14%	5%	5%	8%
• A recomendação de um operador, agente de viagens ou companhia aérea	6%	9%	4%	5%	5%	7%	5%	6%
• As infra-estruturas (de alojamento e restauração)	6%	9%	4%	4%	3%	7%	8%	5%
• Um artigo de imprensa, rádio ou televisão	4%	7%	5%	3%	4%	4%	1%	2%
Outros motivos (não especificados)	14%	17%	10%	17%	14%	12%	11%	26%

BASE P/NP: TOTAL DE TURISTAS (1.050/1.072)

P10 O que o fez decidir por Portugal como destino de férias? Por favor indique os seus 3 motivos mais importantes a partir da seguinte lista.

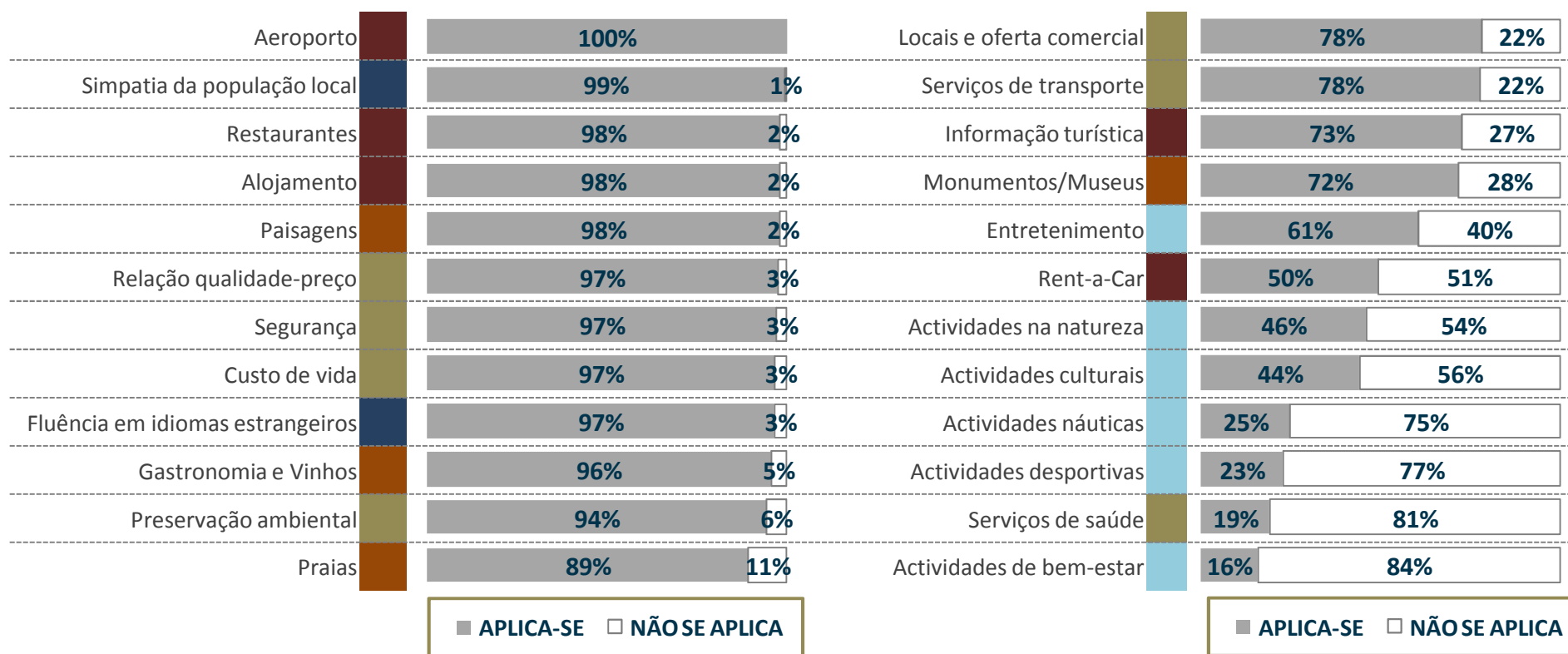


## 3.4

# SATISFAÇÃO COM AS FÉRIAS EM PORTUGAL

## Utilização de pontos de contacto durante as Férias

33



Hospitalidade

Infra-Estruturas e Informação Turística

Oferta Natural e Cultural

Actividades Turísticas

Outros Serviços

BASE P/NP: TOTAL DE TURISTAS (1.050/1.072)

P13 E depois destas férias em Portugal, diga-me para cada um destes mesmos aspectos, se ficou acima das suas expectativas, se correspondeu às suas expectativas ou se ficou abaixo das suas expectativas?

## Grau de satisfação com os pontos de contacto & Correspondência com as expectativas (1/2)

34

	GRAU DE SATISFAÇÃO		CORRESPONDÊNCIA COM AS EXPECTATIVAS		
	T3B (%8+9+10)		ABAIXO	CORRESPONDEU	ACIMA
Paisagens	83%		2%	56%	41%
Praias	82%		4%	49%	47%
Simpatia da população local	81%		3%	57%	40%
Gastronomia e Vinhos	81%		3%	53%	44%
Alojamento	78%		5%	56%	40%
Actividades na natureza	77%		3%	58%	39%
Restaurantes	74%		6%	58%	36%
Segurança	74%		4%	63%	34%
Actividades desportivas	73%		4%	60%	36%
Monumentos/Museus	72%		4%	62%	34%
Entretenimento	68%		4%	70%	27%
Actividades culturais	68%		4%	67%	29%

Hospitalidade

Infra-Estruturas e Informação Turística

Oferta Natural e Cultural

Actividades Turísticas

Outros Serviços

BASE VARIÁVEL: TURISTAS QUE UTILIZARAM CADA UM DOS PONTOS DE CONTACTO

P12 Vou ler-lhe um conjunto de aspectos e gostaria que me dissesse até que ponto ficou satisfeito(a) com cada um deles nestas suas férias em Portugal. Utilize, por favor, uma escala de 0 a 10, em que 0 significa que não ficou "Nada Satisfeito" e 10 significa "Muito Satisfeito". Pode utilizar valores intermédios para melhor quantificar a sua opinião. P13 E depois destas férias em Portugal, diga-me para cada um destes mesmos aspectos, se ficou acima das suas expectativas, se correspondeu às suas expectativas ou se ficou abaixo das suas expectativas?

## Grau de satisfação com os pontos de contacto & Correspondência com as expectativas (2/2)

35

	GRAU DE SATISFAÇÃO		CORRESPONDÊNCIA COM AS EXPECTATIVAS		
	T3B (%8+9+10)		ABAIXO	CORRESPONDEU	ACIMA
Serviços de transporte	64%		4%	61%	31%
Locais e oferta comercial	64%		8%	71%	23%
Porto 77% Faro 49% Aeroporto	63%		6%	66%	25%
Actividades náuticas	63%		4%	63%	29%
Actividades de bem-estar	63%		4%	62%	32%
Fluência em idiomas estrangeiros	62%		9%	64%	28%
Informação turística	62%		8%	66%	24%
Rent-a-Car	61%		6%	67%	23%
Relação qualidade-preço	61%		6%	72%	22%
Serviços de saúde	58%		9%	59%	32%
Custo de vida	56%		11%	70%	20%
Preservação ambiental	54%		4%	69%	20%

Hospitalidade

Infra-Estruturas e Informação Turística

Oferta Natural e Cultural

Actividades Turísticas

Outros Serviços

BASE VARIÁVEL: TURISTAS QUE UTILIZARAM CADA UM DOS PONTOS DE CONTACTO

P12 Vou ler-lhe um conjunto de aspectos e gostaria que me dissesse até que ponto ficou satisfeito(a) com cada um deles nestas suas férias em Portugal. Utilize, por favor, uma escala de 0 a 10, em que 0 significa que não ficou "Nada Satisfeito" e 10 significa "Muito Satisfeito". Pode utilizar valores intermédios para melhor quantificar a sua opinião. P13 E depois destas férias em Portugal, diga-me para cada um destes mesmos aspectos, se ficou acima das suas expectativas, se correspondeu às suas expectativas ou se ficou abaixo das suas expectativas?

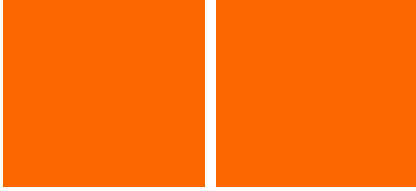
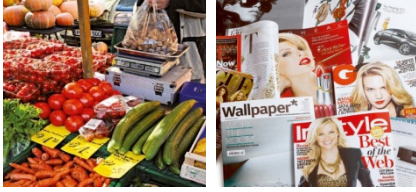
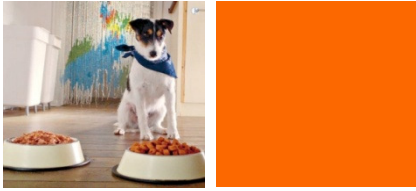
## Resumo

36

	GRAU DE SATISFAÇÃO	CORRESPONDÊNCIA COM AS EXPECTATIVAS		
	T3B (%8+9+10)	ABAIXO	CORRESPONDEU	ACIMA
OFERTA NATURAL E CULTURAL	79%	3%	55%	42%
HOSPITALIDADE	72%	6%	60%	34%
ACTIVIDADES TURÍSTICAS	69%	5%	63%	32%
INFRA-ESTRUTURAS E INFORMAÇÃO TURÍSTICA	68%	8%	62%	29%
OUTROS SERVIÇOS	61%	8%	66%	26%

BASE VARIÁVEL: TURISTAS QUE UTILIZARAM CADA UM DOS PONTOS DE CONTACTO

**P12** Vou ler-lhe um conjunto de aspectos e gostaria que me dissesse até que ponto ficou satisfeito(a) com cada um deles nestas suas férias em Portugal. Utilize, por favor, uma escala de 0 a 10, em que 0 significa que não ficou "Nada Satisfeito" e 10 significa "Muito Satisfeito". Pode utilizar valores intermédios para melhor quantificar a sua opinião. **P13** E depois destas férias em Portugal, diga-me para cada um destes mesmos aspectos, se ficou acima das suas expectativas, se correspondeu às suas expectativas ou se ficou abaixo das suas expectativas?

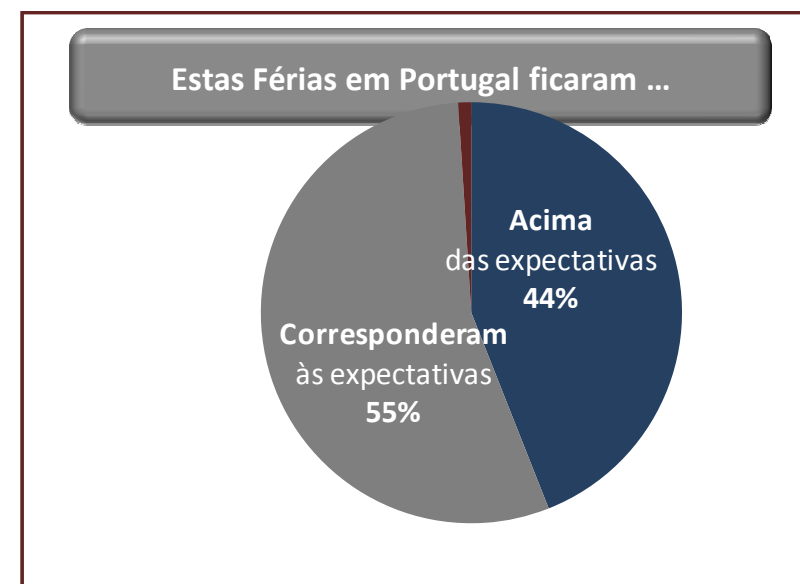
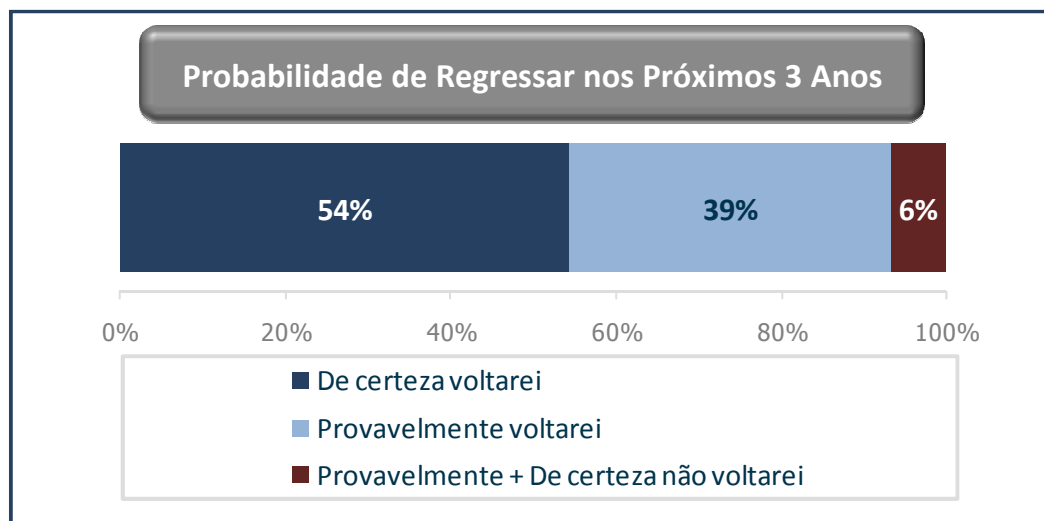


## 3.5

# BALANÇO FINAL DAS FÉRIAS

## Balanço Final das Férias em Portugal

38

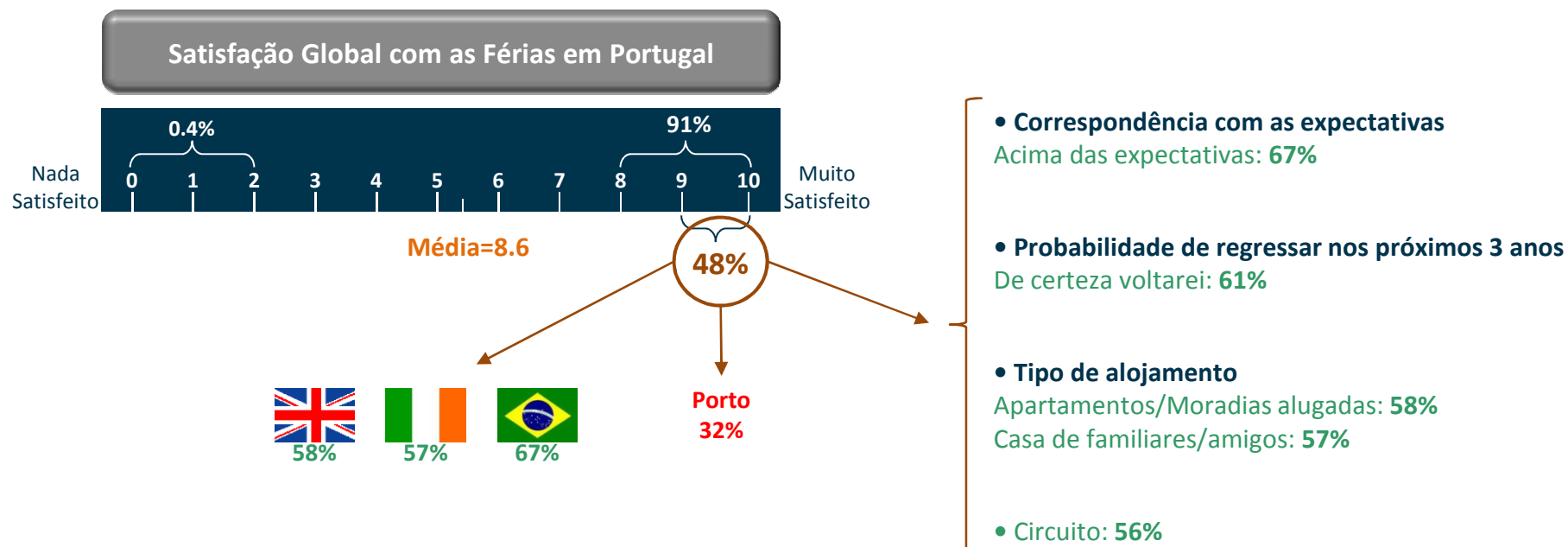


BASE P/NP: TOTAL DE TURISTAS (1.050/1.072)

**P14** Gostaria que me dissesse até que ponto ficou satisfeito de uma forma GLOBAL com estas suas férias em Portugal. Utilize de novo uma escala de 0 a 10, em que 0 significa que não ficou "Nada Satisfeito" e 10 significa "Muito Satisfeito". Pode utilizar valores intermédios para melhor quantificar a sua opinião. **P15** E, agora que as suas férias em Portugal acabaram, diria que estas férias em Portugal, de uma forma GLOBAL ficaram acima das suas expectativas, corresponderam às suas expectativas ou ficaram abaixo das suas expectativas? **P16** Qual é a probabilidade de voltar a Portugal de férias nos próximos três anos?

# Satisfação Global com as Férias

39



## Exemplo de leitura das %

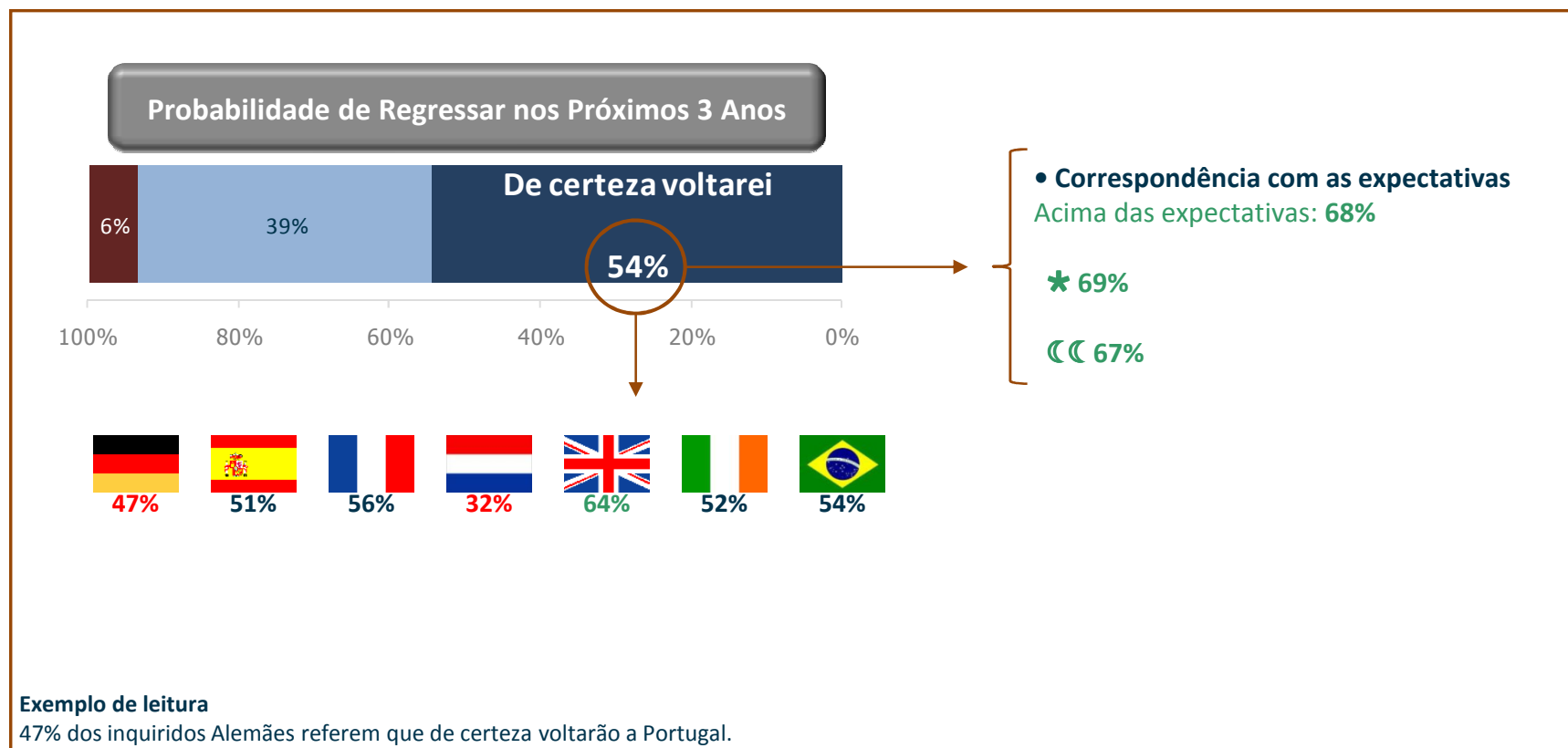
58% dos inquiridos Ingleses referem terem ficado muitíssimo satisfeitos (9 ou 10) com as férias.

BASE P/NP: TOTAL DE TURISTAS (1.050/1.072)

P14 Gostaria que me dissesse até que ponto ficou satisfeito de uma forma GLOBAL com estas suas férias em Portugal. Utilize de novo uma escala de 0 a 10, em que 0 significa que não ficou "Nada Satisfeito" e 10 significa "Muito Satisfeito". Pode utilizar valores intermédios para melhor quantificar a sua opinião.

# Probabilidade de regressar nos próximos 3 anos

40



BASE P/NP: TOTAL DE TURISTAS (1.050/1.072)

P16 Qual é a probabilidade de voltar a Portugal de férias nos próximos três anos?