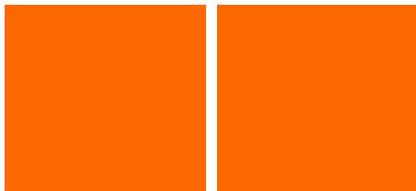
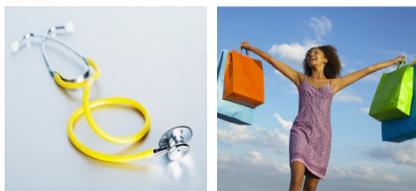


Estudo de Satisfação de Turistas

Your Business Innovation Partner





Índice

Enquadramento

1.1 Objectivos	3
1.2 Metodologia	4

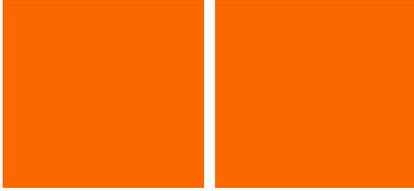
Síntese

9

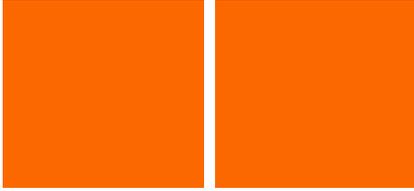
Análise

3.1 Caracterização da Amostra	16
3.2 Caracterização das Férias	18
3.3 A Escolha de Portugal como Destino de Férias	21
3.4 Satisfação com as Férias em Portugal	32
3.5 Balanço Final das Férias	35

40



1. ENQUADRAMENTO



1.1

OBJECTIVOS

Objectivos

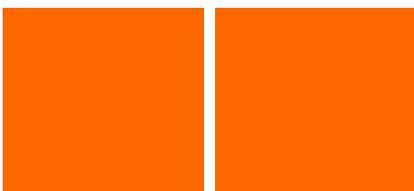
No ano de 2010, o **Turismo de Portugal** lançou um concurso para a aquisição de serviços para o desenvolvimento de um estudo de **Avaliação da Satisfação dos Turistas**, tendo-se optado pela abordagem aos Turistas de Verão que entram no nosso país por via aérea.

Com este projecto, o **Turismo de Portugal** pretendeu dar resposta ao seguinte conjunto de objectivos:

- a) caracterização do perfil demográfico dos turistas;
- b) identificação do processo de decisão de compra, nomeadamente, quais as fontes de informação utilizadas, quais os factores críticos para a decisão, quais os canais de distribuição utilizados e com quanta antecedência é efectuada a reserva;
- c) identificação das motivações de visita dos turistas, quais os serviços que integraram o pacote turístico, quanto tempo ficaram e com quantas pessoas viajaram;
- d) avaliação do grau de satisfação da experiência de férias dos turistas.

No seguimento dos learnings obtidos com este projecto, pretende-se a partir de 2011 monitorizar a evolução dos indicadores medidos para a época de Verão, bem como para a época fora de Verão.

Neste contexto, a **GfK Metris** tem vindo a realizar este projecto com o objectivo de avaliar a satisfação dos turistas que visitaram Portugal. O presente relatório refere-se à **vaga de Verão de 2012**.



1.2

METODOLOGIA

Metodologia

Universo:

Constituído pelos turistas residentes nos mercados de Espanha, Reino Unido, Alemanha, França, Holanda, Irlanda e Brasil, com saída de Portugal pelos aeroportos do Porto, Lisboa, Faro e Funchal.

Amostra:

Constituída por **816** entrevistas, com a seguinte distribuição semi-proporcional por País de origem, Aeroporto e Tipo de voo:

PAÍS	ENTREVISTAS
ALEMANHA	121
ESPAÑA E ILHAS CANÁRIAS	133
FRANÇA	125
HOLANDA	79
REINO UNIDO	261
IRLANDA	26
BRASIL	71
TOTAL	816

AEROPORTO	ENTREVISTAS
LISBOA	300
PORTO	154
FARO	281
FUNCHAL	81
TOTAL	816

TIPO DE VOO	ENTREVISTAS
TRADICIONAL	379
CHARTER	77
LOW COST	360
TOTAL	816

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.

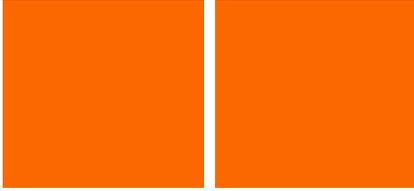
No final, procedeu-se a uma ponderação dos resultados finais de forma a repor o verdadeiro peso de cada variável no universo.

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 e Agosto de 2012), provenientes dos mercados em estudo.

Recolha da Informação:

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 28 e 29 de Julho e 10 e 12 de Agosto de 2012, tendo contado com a participação de 13 entrevistadores recrutados e treinados pela **GfK Metris**, que receberam uma formação adequada às especificidades deste estudo.



2. SÍNTESE

89%

Estão satisfeitos de uma
forma global com as suas
férias em Portugal.



Síntese

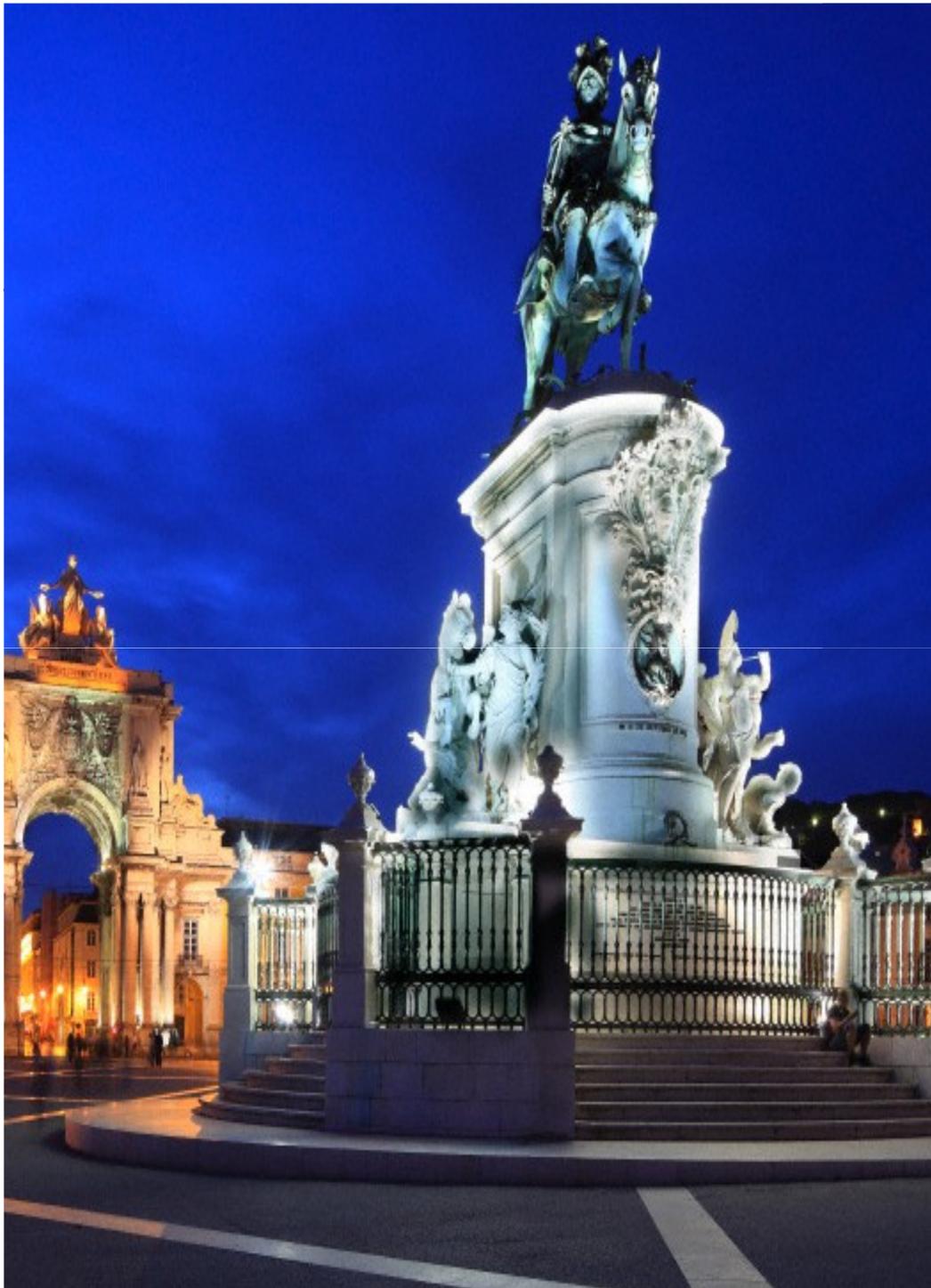
11

O nível de satisfação global dos turistas com as suas férias em Portugal é muito elevado.

89% de Muito Satisfeitos (8+9+10), sendo que **34% refere que as férias ficaram acima das expectativas** e **85% revela que de certeza voltará/provavelmente voltará** a Portugal nos próximos 3 anos.

Os **turistas provenientes do Brasil** são os que registam níveis de satisfação mais elevados. São, no entanto, os **turistas do Reino Unido a revelar uma maior probabilidade de regressar a Portugal.**





84%

Estão satisfeitos com a
oferta natural e cultural
de Portugal

Síntese

13

De uma forma geral, o nível de satisfação com os diversos pontos de contacto foi **positivo, tendo na sua maioria correspondido ou superado as expectativas criadas** antes das férias em Portugal.

A **Oferta Natural e Cultural** volta a destacar-se como **“ponto forte” de Portugal**, com as paisagens e as praias, a registar os níveis de satisfação mais elevados.

A **Hospitalidade**, com a “Simpatia da população local” em destaque, é a **segunda área melhor avaliada**.

Todos os indicadores avaliados a registar índices de satisfação acima dos 50%.

A destacar a “informação turística” e os “serviços de rent-a-car” como os aspectos que mais ficaram abaixo das expectativas.



Síntese

14

- Na fase inicial de planeamento das férias, a **internet é o maior impulsionador da escolha de Portugal como destino de férias** (40%), logo seguida pela **recomendação de conhecidos/amigos/familiares** (31%), sobretudo para os turistas provenientes do Brasil (47%).
- A sugestão de familiares (42%) foi especialmente motivadora para os Brasileiros, a hospitalidade (23%) para os Espanhóis e Holandeses e a proximidade (20%) para os Espanhóis e Franceses.

(%)	TOTAL 2012	TOTAL 2011								
• O clima e/ou a paisagem	55	59	67 (65)	32 (48)	50 (55)	59 (65)	67 (63)	78 (67)	25 (48)	
• A sugestão de familiares ou amigos	42	45	34 (37)	37 (48)	40 (37)	37 (35)	43 (43)	38 (47)	66 (72)	
• Preço da viagem e/ou estadia / Uma promoção especial	25	28	22	33	31	21	25	19	8	
• A forma hospitaleira de acolhimento de Portugal	23	27	32	17	19	35	24	21	13	
• A proximidade de Portugal	20	21	10	46	30	8	15	5	1	

Portugal é descrito pelos turistas antes e após a sua viagem, como um país com **“bom clima”, “boas praias e “acolhedor/ hospitaleiro”**.

Síntese

15

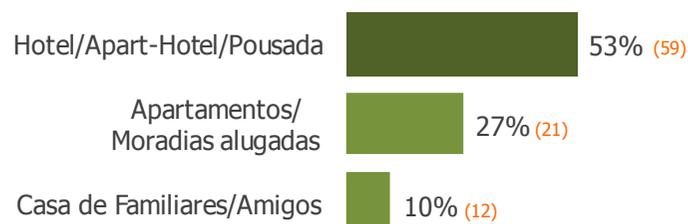
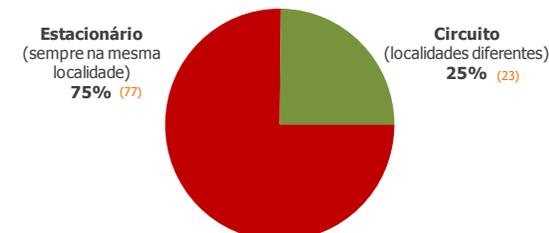
Algarve (46%) e Lisboa (42%) são as regiões de Portugal mais visitadas por estes turistas.

O Algarve é a região escolhida pelos turistas provenientes do Reino Unido, enquanto que Lisboa tende a ser mais visitada pelos turistas Espanhóis, Holandeses e Brasileiros.

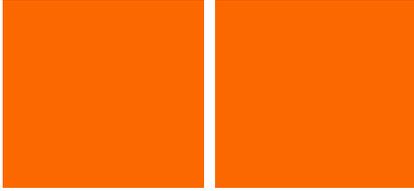
Guimarães aparece como destino turístico (6%), justificado pelo facto de ser Capital Europeia da Cultura em 2012.

(%)	TOTAL 2012	TOTAL 2011							
Algarve	46	52	50 (50)	19 (28)	32 (32)	50 (53)	66 (72)	85 (84)	15 (14)
Lisboa	42	40	46 (48)	63 (69)	43 (34)	53 (47)	20 (15)	10 (13)	83 (90)

Os turistas, na sua grande maioria, ficam hospedados na mesma localidade - **estacionários (75%)**, com destaque para os turistas provenientes do Reino Unido. Lisboa tende a ser visitada sobretudo pelos turistas que foram ficando hospedados em localidades diferentes - **circuito (25%)**, com destaque para os turistas Brasileiros.



O tipo de alojamento preferido pelos turistas nesta viagem a Portugal foi o **Hotel/Aparthotel/Pousada (53%)** tendo passado, em média, **9.5 noites** no país. Os Espanhóis são os que ficaram menos noites (6.4 noites) e os Brasileiros os que passaram mais noites em Portugal (12.6 noites).



3. ANÁLISE

Nota metodológica explicativa à leitura dos dados

17

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:

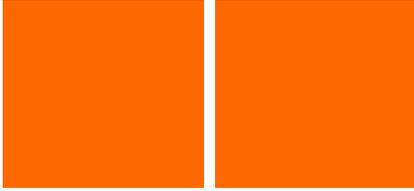
Verde: Destacam valores que são significativamente superiores ao total, para um nível de confiança de 95%.

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: →\$\$\$ «tradicional» / →\$\$ «charter» / →\$ «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



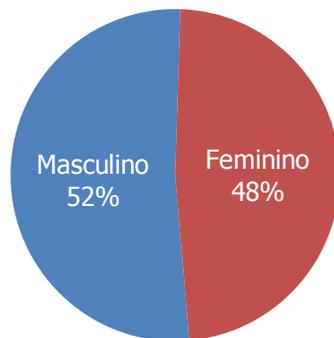
3.1

CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

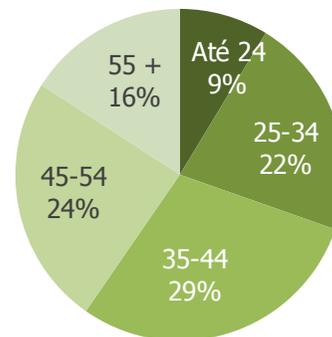
Caracterização da Amostra

19

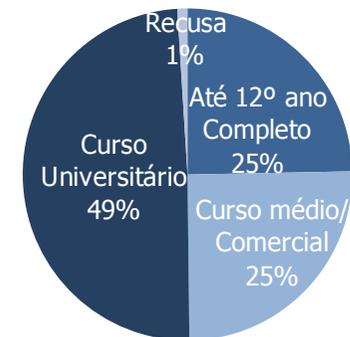
• Sexo



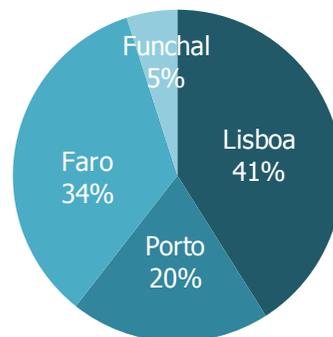
• Idade



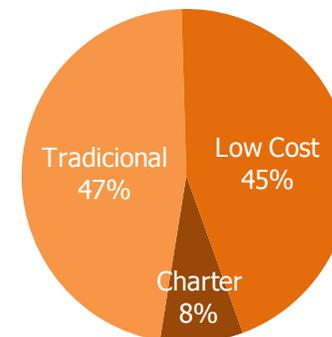
• Nível de instrução



• Aeroporto

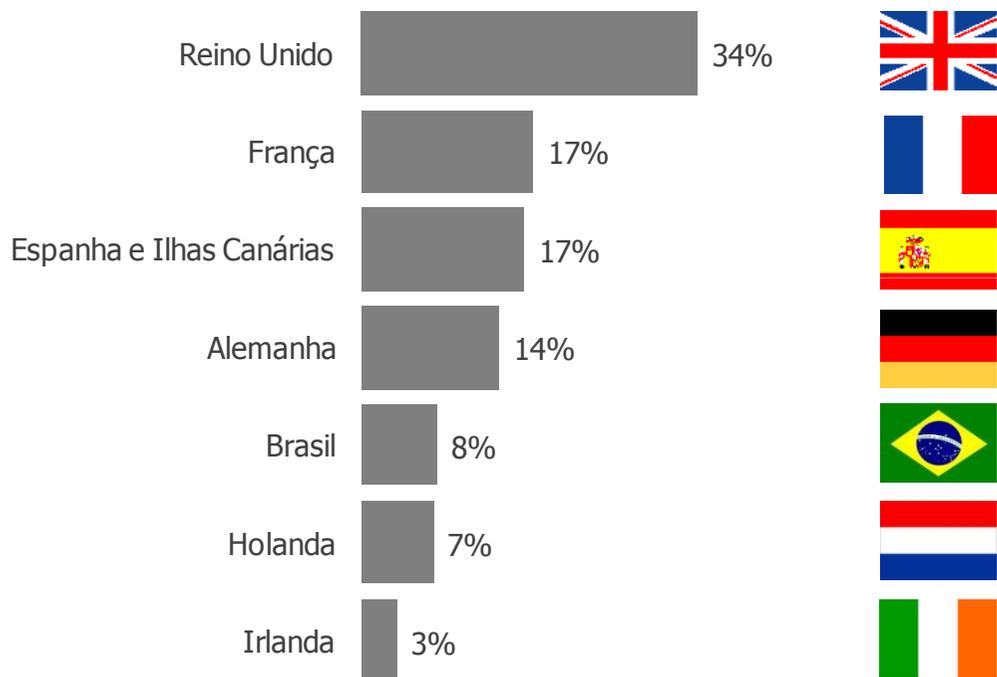


• Tipo de voo

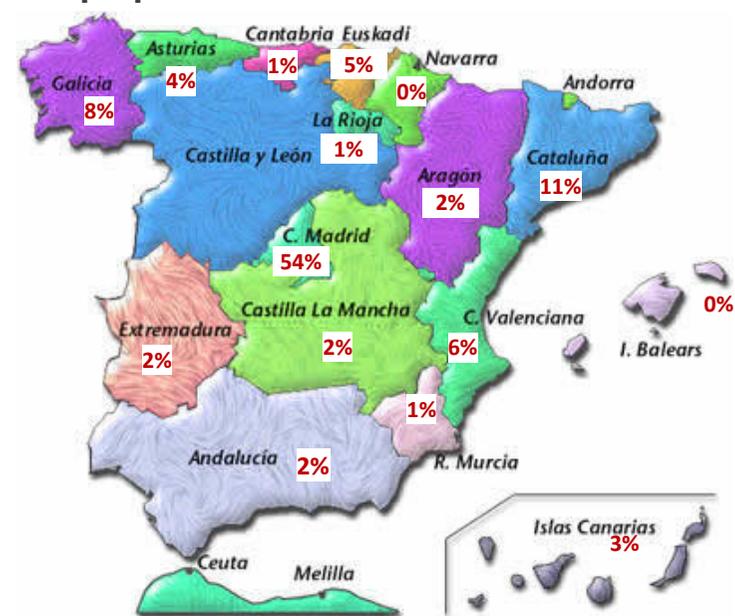


Caracterização da Amostra

País de Residência

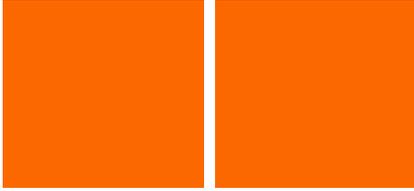


Em que província?



BASE P/NP: TOTAL DE TURISTAS (800/816)

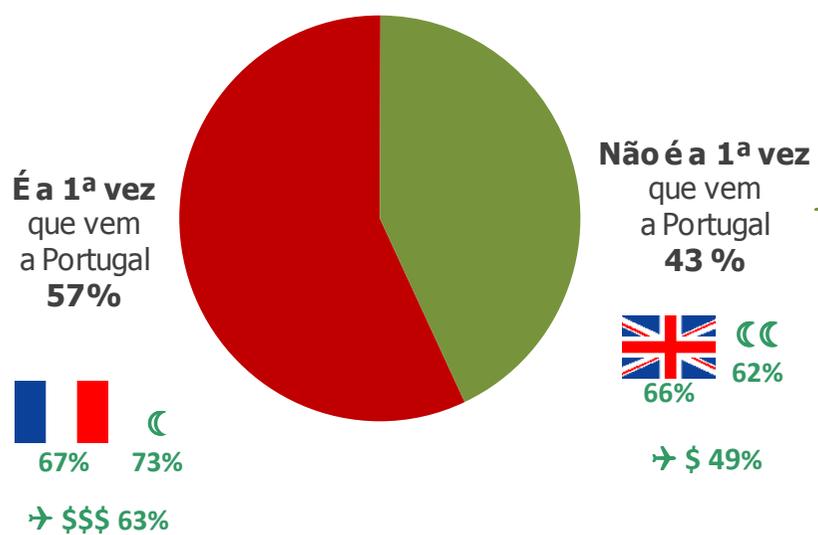
BASE P/NP: TURISTAS CUJA RESIDÊNCIA É ESPANHA(132/133)



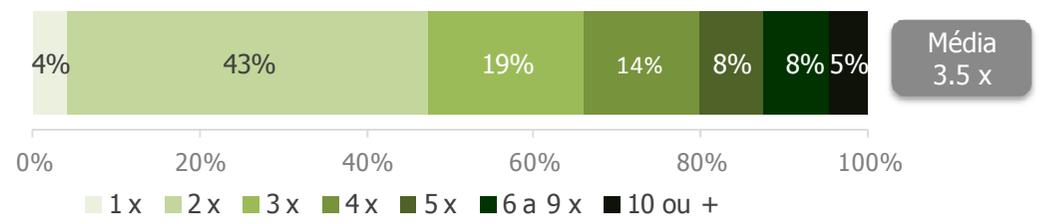
3.2

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



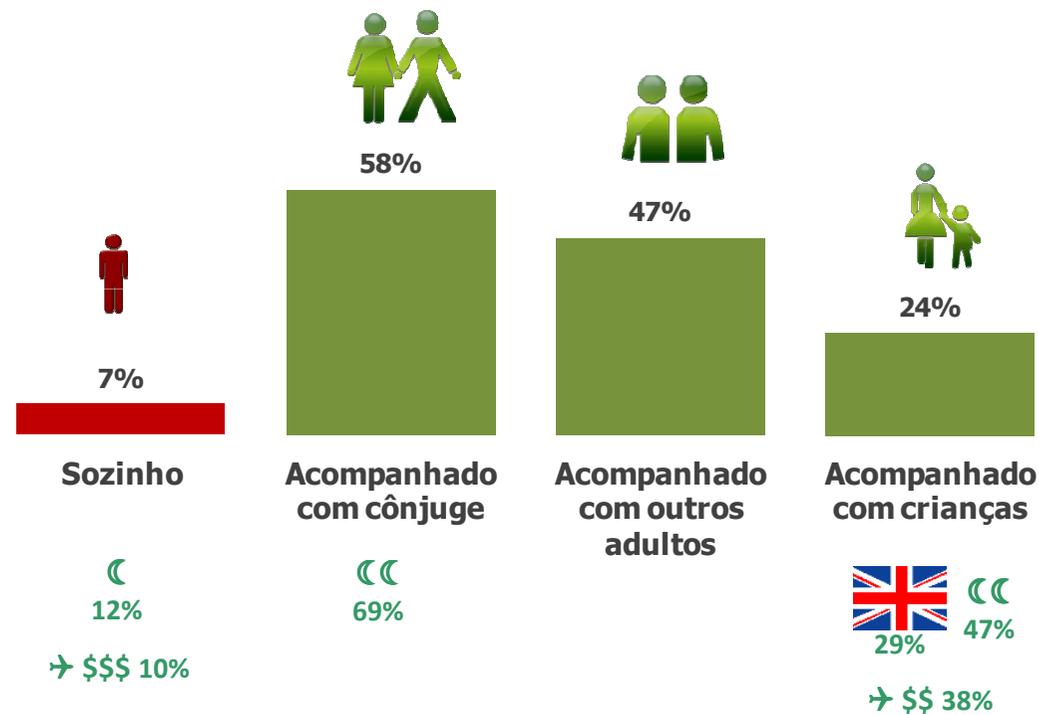
BASE P/NP: TOTAL DE TURISTAS (800/816)

BASE P/NP: TURISTAS QUE JÁ VIERAM A PORTUGAL MAIS DO QUE 1 VEZ (344/357)

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

23



BASE P/NP: TOTAL DE TURISTAS (800/816)

P5 Nestas férias em Portugal veio sozinho ou acompanhado?

Locais/Regiões visitadas

Por País de Origem

24

(%)	TOTAL 2012	TOTAL 2011							
Algarve	46	52	50	19	32	50	66	85	15
Lisboa	42	40	46	63	43	53	20	10	83
Porto	20	15	21	31	26	10	10	0	48
Sintra	18	16	18	32	16	17	10	5	33
Estoril/ Cascais	16	16	17	27	14	25	8	5	30
Centro de portugal	16	13	14	18	21	17	8	10	34
Norte de portugal	8	9	10	8	11	6	4	0	24
Coimbra	7	3	4	9	13	7	1	0	22
Guimarães	6	---	4	6	6	5	3	0	20
Madeira	5	5	6	3	9	5	6	0	0
Braga	5	3	5	5	8	1	1	0	17
Alentejo	4	5	7	5	2	4	3	0	10
Fátima	4	2	0	5	4	1	0	0	31

BASE P/NP: TOTAL DE TURISTAS (800/816)

(base pequena)

Locais/Regiões visitadas

Por Aeroporto

25

(%)	TOTAL 2012	TOTAL 2011	LISBOA	PORTO	FARO	FUNCHAL
Algarve	46	52	24	8	100	0
Lisboa	42	40	89	21	3	0
Porto	20	15	14	72	1	0
Sintra	18	16	41	4	0	0
Estoril/ Cascais	16	16	38	3	0	0
Centro de Portugal	16	13	28	19	1	0
Norte de Portugal	8	9	4	35	0	0
Coimbra	7	3	11	11	0	0
Guimarães	6	---	4	19	0	0
Madeira	5	5	1	0	0	100
Braga	5	3	5	13	0	0
Alentejo	4	5	9	1	1	0
Fátima	4	2	9	2	0	0

BASE P/NP: TOTAL DE TURISTAS (800/816)

P6 Quais as localidades/regiões que visitou?

Locais/Regiões visitadas

Por País de Origem vs. Aeroporto: Lisboa

26

(%)	TOTAL 2012	TOTAL 2011							
Lisboa	89	88	81	97	92	90	76	67	96
Sintra	41	38	38	53	35	31	41	33	40
Estoril/ Cascais	38	38	35	46	32	44	33	33	38
Centro de Portugal	28	20	19	24	30	31	28	67	38
Algarve	24	27	42	11	30	33	26	0	15
Porto	14	10	10	14	8	8	4	0	44
Coimbra	11	5	8	13	14	13	2	0	22
Alentejo	9	9	10	7	6	8	11	0	13
Fátima	9	5	0	7	11	3	0	0	35
Braga	5	1	6	4	3	3	0	0	16
Guimarães	4	0	0	3	3	3	0	0	18
Norte de Portugal	4	4	2	3	3	8	0	0	11
Madeira	1	1	0	4	0	0	0	0	0
Açores	0	1	0	0	0	0	0	0	0

BASE P/NP: TOTAL DE TURISTAS CUJO AEROPORTO FOI LISBOA (328/300)

Locais/Regiões visitadas

Por País de Origem vs. Aeroporto: Porto

27

(%)	TOTAL 2012	TOTAL 2011							
Porto	72	74	75	80	65	84	72	-	63
Norte de Portugal	35	55	46	23	30	16	36	-	75
Lisboa	21	17	25	15	25	17	14	-	31
Guimarães	19	0	21	15	15	50	21	-	25
Centro de Portugal	19	33	21	13	30	0	11	-	19
Braga	13	15	8	10	20	0	11	-	19
Coimbra	11	9	0	5	22	0	4	-	25
Algarve	8	5	20	5	3	0	7	-	19
Sintra	4	5	0	2	7	0	4	-	6
Estoril/ Cascais	3	3	0	0	5	0	7	-	0
Fátima	2	2	0	2	0	0	0	-	19
Alentejo	1	5	0	2	0	0	0	-	0
Açores	0	1	0	0	0	0	0	-	0
Madeira	0	1	0	0	0	0	0	-	0

BASE P/NP: TOTAL DE TURISTAS CUJO AEROPORTO FOI **PORTO** (157/154)

Locais/Regiões visitadas

Por País de Origem vs. Aeroporto: Faro

28

(%)	TOTAL 2012	TOTAL 2011							
Algarve	100	98	100	100	100	100	100	100	-
Lisboa	3	6	9	11	5	4	2	0	-
Centro de Portugal	1	0	3	0	0	0	1	0	-
Alentejo	1	1	6	0	0	0	1	0	-
Porto	1	1	3	0	0	0	1	0	-
Guimarães	0	0	0	0	0	0	1	0	-
Açores	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Estoril/ Cascais	0	1	0	0	0	0	0	0	-
Madeira	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Norte de Portugal	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Sintra	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Fátima	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Coimbra	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Braga	0	0	0	0	0	0	0	0	-

BASE P/NP: TOTAL DE TURISTAS CUJO AEROPORTO FOI **FARO** (275/281)

Locais/Regiões visitadas

Por País de Origem vs. Aeroporto: Funchal

29

(%)	TOTAL 2012	TOTAL 2011							
Madeira	100	99	100	100	100	100	100	-	-
Açores	0	0	0	0	0	0	0	-	-
Alentejo	0	0	0	0	0	0	0	-	-
Algarve	0	0	0	0	0	0	0	-	-
Centro de Portugal	0	0	0	0	0	0	0	-	-
Estoril/ Cascais	0	0	0	0	0	0	0	-	-
Lisboa	0	2	0	0	0	0	0	-	-
Norte de Portugal	0	0	0	0	0	0	0	-	-
Porto	0	0	0	0	0	0	0	-	-
Sintra	0	0	0	0	0	0	0	-	-
Fátima	0	0	0	0	0	0	0	-	-
Coimbra	0	0	0	0	0	0	0	-	-
Braga	0	0	0	0	0	0	0	-	-
Guimarães	0	0	0	0	0	0	0	-	-

BASE P/NP: TOTAL DE TURISTAS CUJO AEROPORTO FOI **FUNCHAL** (40/81)

P6 Quais as localidades/regiões que visitou?

Estacionários vs. Circuito

30

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

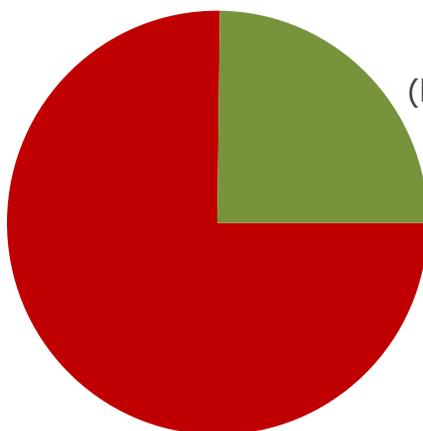
Onde?

Estacionário
(sempre na mesma localidade)
75%



88%

€ → \$\$\$ 94%
88% → \$ 85%



Circuito
(localidades diferentes)
25%



54%



47%

→ \$\$\$ 37%

(%)	Estacionário	Circuito
Algarve	46	19
Lisboa	21	42
Porto	10	15
Centro de Portugal	6	10
Madeira	6	3
Norte de Portugal	4	3
Estoril/ Cascais	2	1
Guimarães	2	1
Braga	1	0
Alentejo	0	2
Coimbra	0	2
Sintra	0	1
Açores	0	1
Fátima	0	0

BASE P/NP: TOTAL DE TURISTAS (800/816)

(Valores verão de 2011)

BASE P/NP:

(602/623)

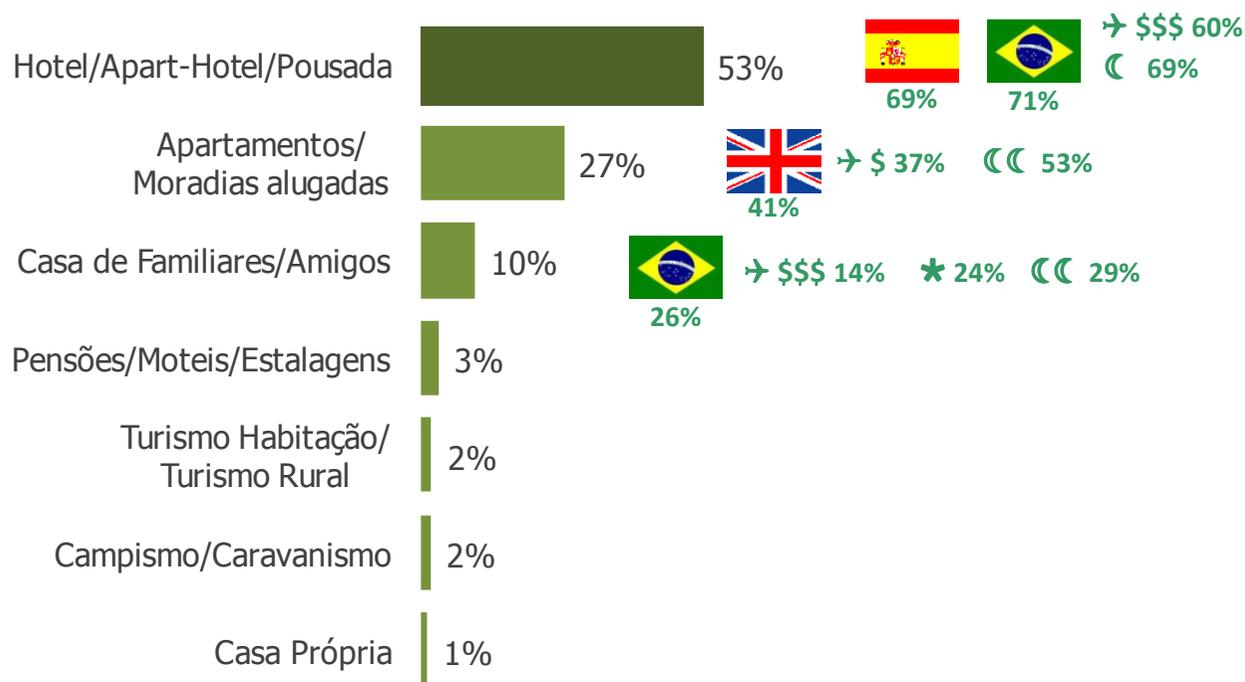
(198/193)

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

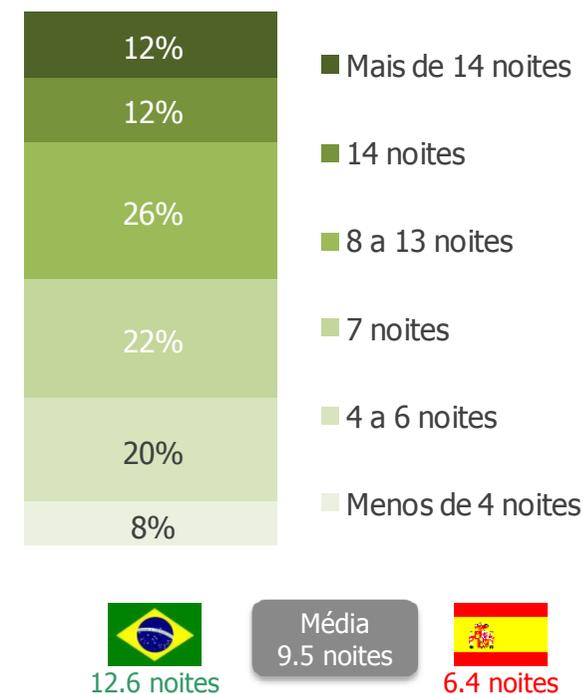
Tipo de alojamento & N° de noites passadas em Portugal

31

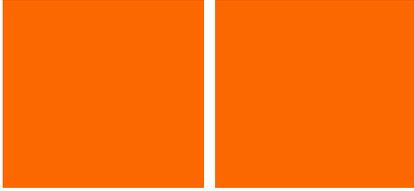
Tipo de alojamento em que ficou alojado



N° de noites passadas em Portugal



BASE P/NP: TOTAL DE TURISTAS (800/816)



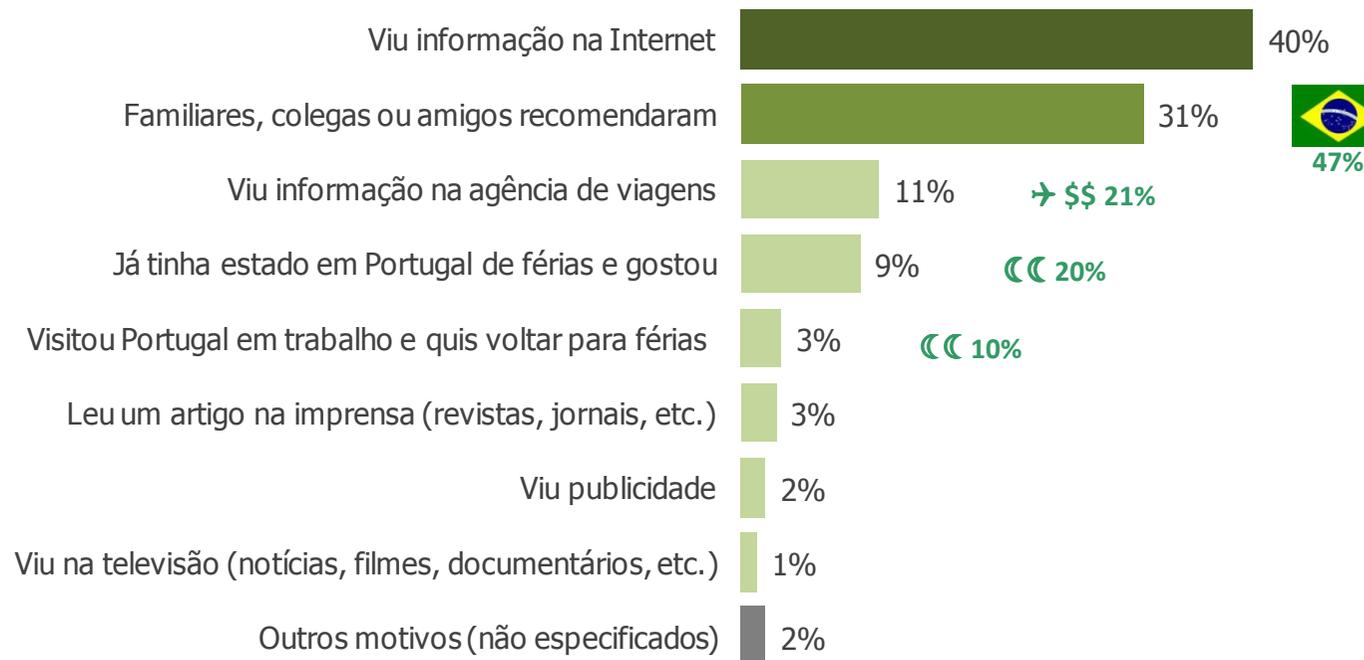
3.3

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

33



BASE P/NP: TOTAL DE TURISTAS (800/816)

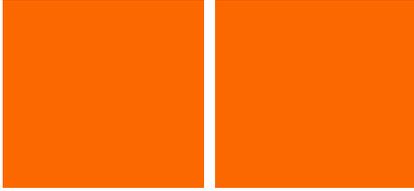
Critérios de decisão da escolha de Portugal como destino de férias

34

(%)	TOTAL 2012	TOTAL 2011									
• O clima e/ou a paisagem → \$\$ 72% ☺☺ 81%	55	59	67	32	50	59	67	78	25		
• A sugestão de familiares ou amigos	42	45	34	37	40	37	43	38	66		
• Preço da viagem e/ou estadia / Uma promoção especial	25	28	22	33	31	21	25	19	8		
• A forma hospitaleira de acolhimento de Portugal	23	27	32	17	19	35	24	21	13		
• A proximidade de Portugal	20	21	10	46	30	8	15	5	1		
• A segurança de Portugal → \$\$ 28%	15	16	11	8	18	22	19	15	11		
• As atracções / O entretenimento / Ocorrência de um evento → \$\$\$ 18%	14	13	19	17	10	15	11	4	23		
• Porque costuma fazer férias em Portugal → \$ 18% ☺☺ 23%	14	5	9	8	6	10	19	46	14		
• A informação nas redes sociais / Na Internet	9	11	7	7	8	8	10	4	13		
• A recomendação de um operador, agente de viagens ou companhia aérea	6	10	8	7	6	6	5	7	10		
• As infra-estruturas (de alojamento e restauração)	5	7	9	4	5	7	3	4	4		
• Um artigo de imprensa, rádio ou televisão	4	4	4	3	9	4	3	0	4		
Outros motivos (não especificados)	15	12	16	16	12	17	12	11	29		

BASE P/NP: TOTAL DE TURISTAS (800/816)

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.

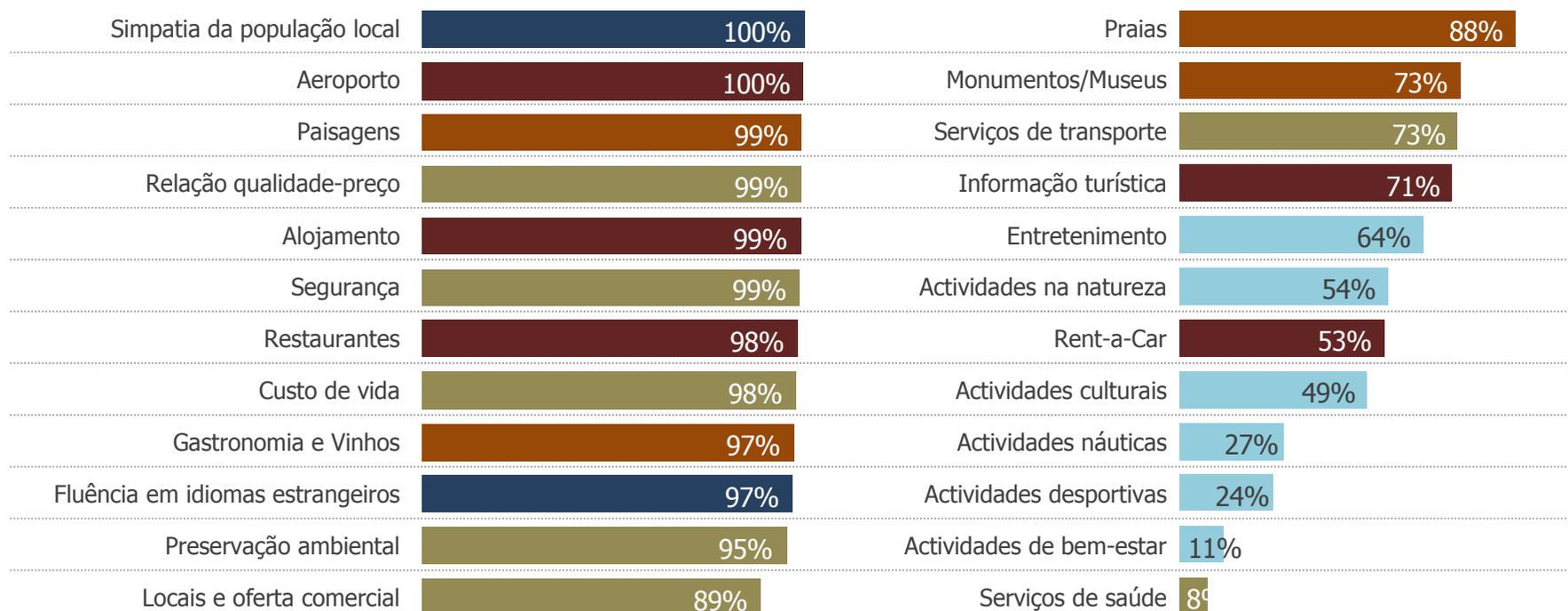


3.4

SATISFAÇÃO COM AS FÉRIAS EM PORTUGAL

Utilização de pontos de contacto durante as Férias

36



Hospitalidade

Infra-Estruturas e Informação
Turística

Oferta Natural e Cultural

Actividades Turísticas

Outros Serviços

BASE P/NP: TOTAL DE TURISTAS (800/816)

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)

37

	Grau de Satisfação	Correspondência com as expectativas			Dif
	T3B (%8+9+10)	Abaixo	Correspondeu	Acima	
Paisagens	90%	1%	56%	43%	41
Praias	86%	6%	55%	39%	33
Alojamento	84%	4%	64%	32%	27
Simpatia da população local	83%	2%	64%	33%	31
Gastronomia e Vinhos	81%	2%	59%	39%	36
Actividades na natureza	79%	2%	60%	38%	36
Segurança	79%	5%	71%	25%	20
Monumentos/Museus	79%	6%	57%	37%	31
Actividades desportivas	72%	3%	66%	32%	29
Restaurantes	72%	7%	61%	32%	24
Actividades náuticas	71%	3%	64%	33%	30
Actividades de bem-estar	71%	2%	69%	29%	26

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)

38

	Grau de Satisfação		Correspondência com as expectativas			Dif
	T3B (%8+9+10)		Abaixo	Correspondeu	Acima	
Actividades culturais	70%		4%	70%	26%	21
Entretenimento	68%		3%	66%	31%	27
Relação qualidade-preço	65%		7%	73%	20%	13
Fluência em idiomas estrangeiros	64%		9%	68%	24%	15
Serviços de transporte	64%		14%	66%	20%	7
Informação turística	62%		16%	61%	23%	8
Serviços de saúde	62%		9%	67%	24%	15
Rent-a-Car	60%		17%	64%	19%	3
Porto 84% Faro 43% Aeroporto	59%		12%	70%	18%	7
Preservação ambiental	59%		13%	69%	18%	4
Locais e oferta comercial	57%		9%	74%	17%	8
Custo de vida	56%		13%	69%	18%	5

Hospitalidade

Infra-Estruturas e Informação Turística

Oferta Natural e Cultural

Actividades Turísticas

Outros Serviços

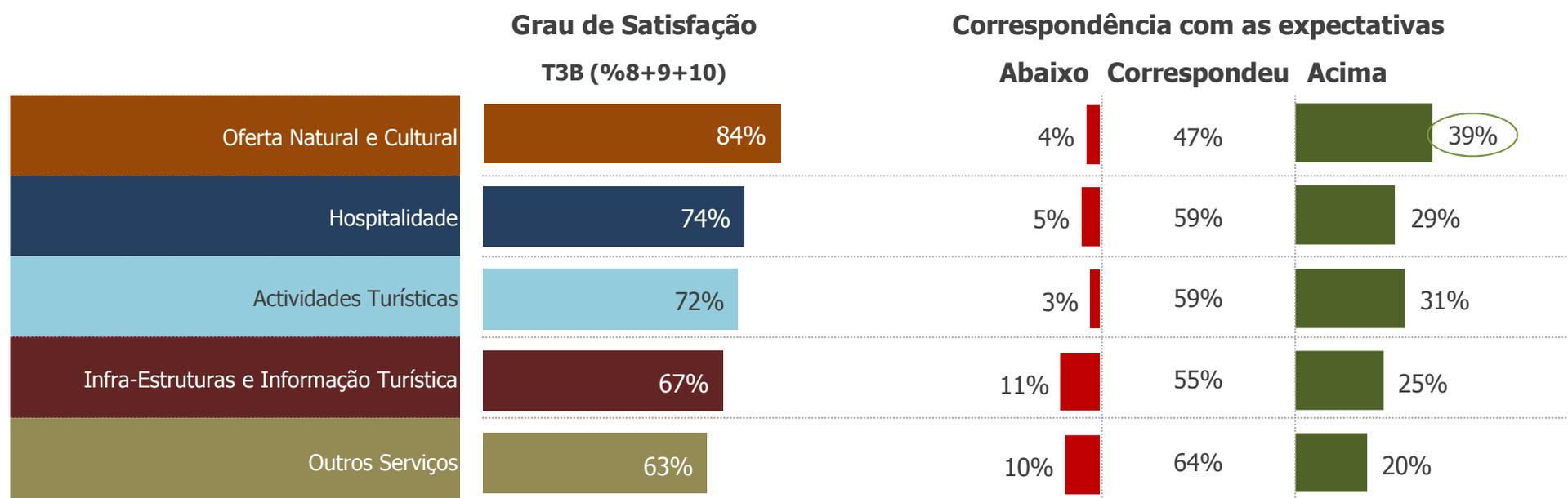
BASE VARIÁVEL: TURISTAS QUE UTILIZARAM CADA UM DOS PONTOS DE CONTACTO

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

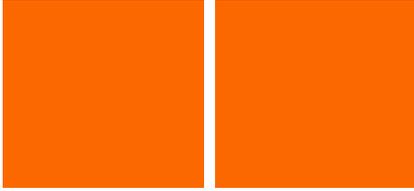
39



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

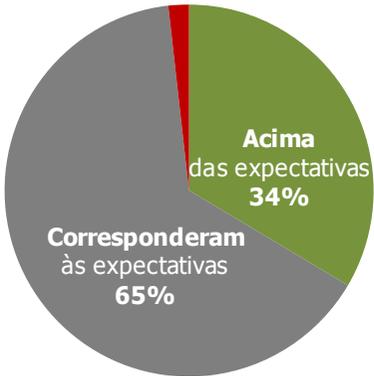
BALANÇO FINAL DAS FÉRIAS

Balanço Final das Férias em Portugal

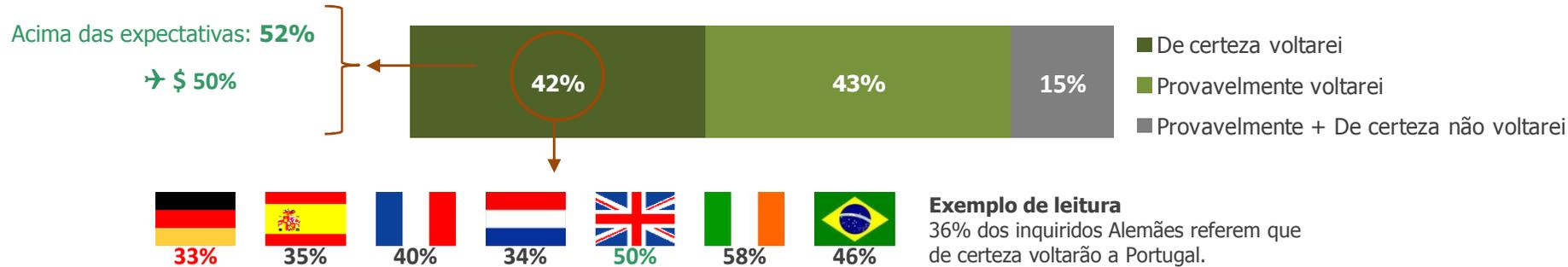
Satisfação Global com as Férias em Portugal



Estas Férias em Portugal ficaram ...



Probabilidade de Regressar nos Próximos 3 Anos



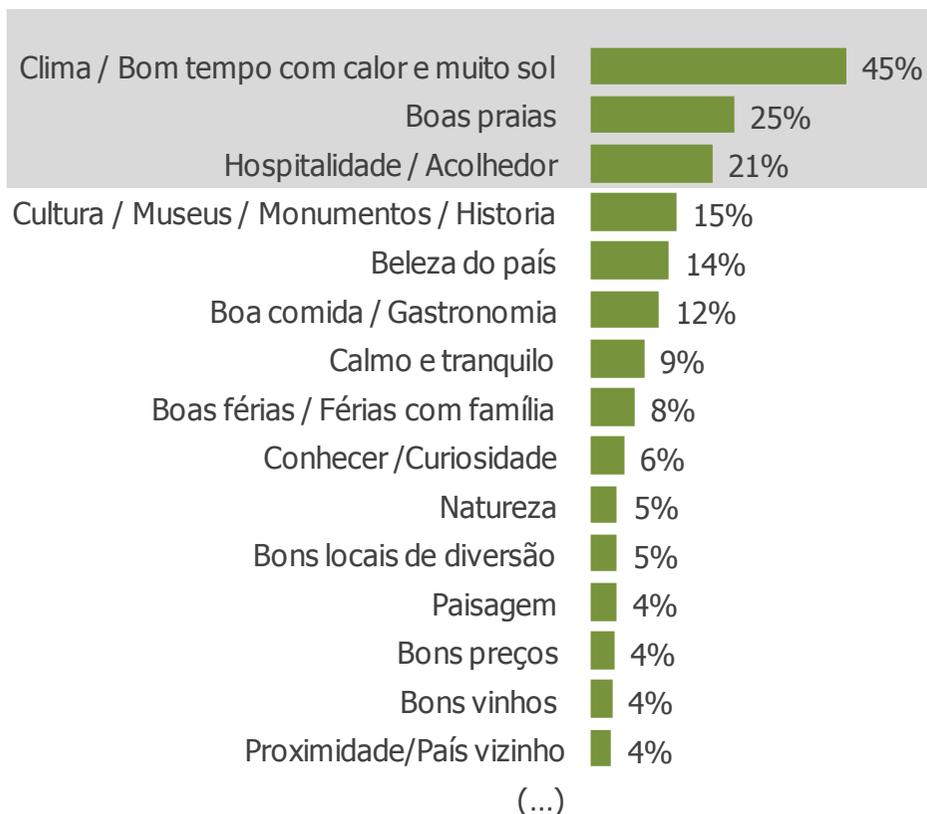
BASE P/NP: TOTAL DE TURISTAS (800/816)

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?

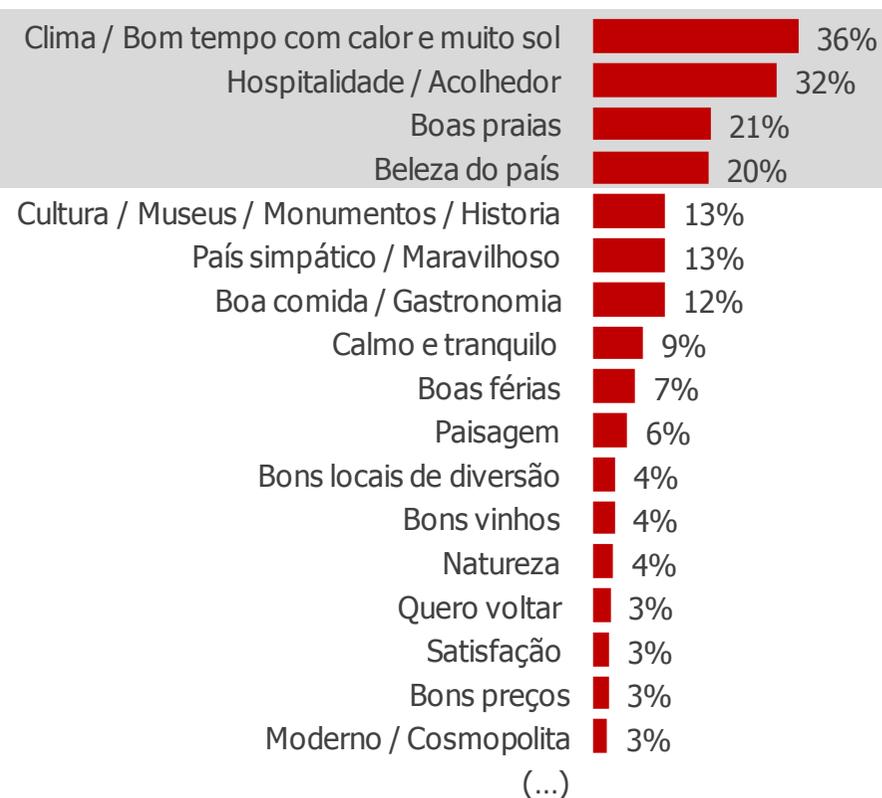
Palavras que descrevem Portugal

42

Antes desta sua viagem...



Após esta sua viagem...



BASE P/NP: TOTAL DE TURISTAS (800/816)

P.15A Gostava que me dissesse quais as palavras que melhor descreveriam Portugal antes desta sua viagem?

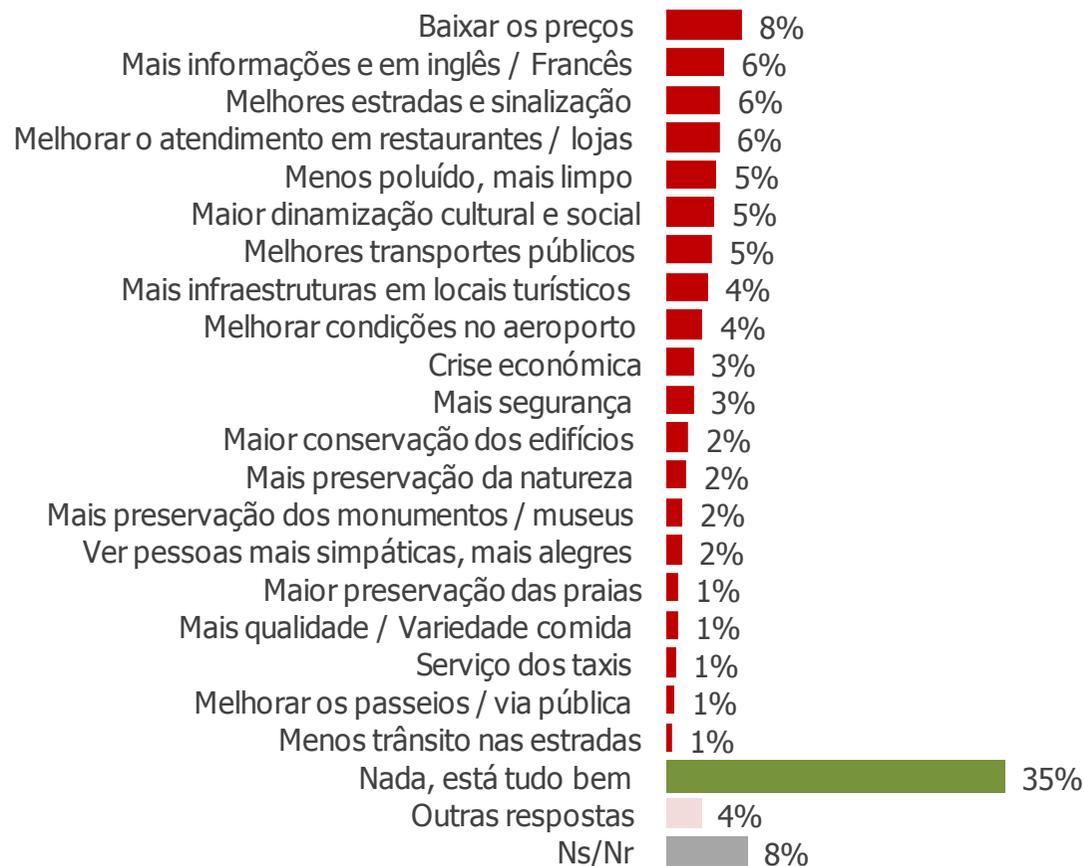
P.15B Gostava que me dissesse quais as palavras que melhor descreveriam Portugal após esta sua viagem?

O que gostaria de ver melhorado quando voltar a Portugal?

43

**Provavelmente/de certeza
que vão voltar a Portugal
nos próximos 3 anos
85%**

BASE P/NP: TOTAL DE TURISTAS (800/816)



BASE P/NP: Provavelmente/de certeza que vão voltar a Portugal nos próximos 3 anos (683/699)

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

P.16A O que gostaria de ver melhorado quando voltar a Portugal?