

# **Ecos Machico - A Revitalização Turística do Concelho de Machico**

Relatório de Estágio

Fábio Cristiano dos Santos Batista

Mestrado em

**Gestão do Turismo  
Internacional**



# **Ecos Machico - A Revitalização Turística do Concelho de Machico**

Relatório de Estágio

Fábio Cristiano dos Santos Batista

## **Orientadora**

Prof.<sup>a</sup> Doutora Ana Isabel Damião Serpa Arruda Moniz

Relatório de estágio submetido como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Gestão do Turismo Internacional, com especialização em Gestão da Hospitalidade.



## RESUMO

O presente relatório tem por base um estágio que decorreu entre 1 de outubro de 2018 e 30 de abril de 2019 na Câmara Municipal de Machico, na ilha da Madeira, e que abrangeu o desempenho de funções de Gestor de Marketing Turístico na respetiva entidade, através do Projeto Ecos Machico, pertencente à Câmara.

Ao longo do relatório existem algumas restrições, indicadas no documento, ao nível de informação a ser divulgada ao público, confidencialidade essa que foi solicitada pela Câmara Municipal. Tal situação justifica-se devido à fase de desenvolvimento inicial em que o projeto se encontrava, durante a realização do estágio.

O relatório incide assim de forma sucinta sobre a realidade da Região Autónoma da Madeira, do Concelho de Machico e do Projeto Ecos Machico. Porém o foco do documento é a descrição das atividades realizadas durante o estágio, quer ao nível de marketing e promoção turística do concelho, da conceção estratégica de um posto de informação turística e da hospitalidade do mesmo, bem como de eventos municipais associados à autarquia e à celebração dos 600 anos do concelho de Machico, em que o estagiário colaborou.

**Palavras-chave:** Marketing, Promoção Turística, Posto de Informação Turística, Eventos.

## ABSTRACT

The basis for the following report is an internship which took place between October 1st 2018 and April 30th 2019, in the City Hall of Machico, located on the island of Madeira and where activities as a Tourism Marketing Manager were performed in the Ecos Machico Project, belonging to City Hall.

During this report, certain restrictions have been made, regarding the release of information to the general public, as requested by the City Hall officials, during the internship, pertaining actions and projects still in development.

As such this report focuses briefly on the reality of Madeira, the city of Machico, the Ecos Machico Project. But its main focus are the activities accomplished during the internship, regarding, marketing, tourism promotion, strategic planning of a tourism information office and its hospitality, also aiding in municipal events activities associated with Machico's 600 years celebration in which the intern cooperated.

**Keywords:** Marketing, Tourism Promotion, Tourism Information Office, Events.

## AGRADECIMENTOS

Este relatório de estágio representa a conclusão de mais uma etapa de um percurso académico, onde mereci o apoio de diversas pessoas a quem gostaria de deixar uma palavra de apreço.

Em primeiro lugar, quero agradecer à Câmara Municipal de Machico e aos seus atuais dirigentes, pela oportunidade profissional e curricular que me foi dada ao longo destes meses de realização de estágio através do Projeto Ecos Machico, assim como aos colegas e responsáveis do Projeto.

Igualmente agradeço à Professora Doutora Ana Isabel Damião Serpa Arruda Moniz pelo apoio e orientação dispensados ao longo do trajeto de elaboração deste relatório. O meu agradecimento vai ainda para a Universidade dos Açores e seus docentes, pela ótima formação oferecida através deste curso de mestrado.

Estou ainda grato à minha família e amigos por apoiarem a concretização dos meus sonhos e objetivos enquanto profissional de Turismo.

Um muito obrigado a todos.

## ÍNDICE

RESUMO .....	i
ABSTRACT .....	ii
AGRADECIMENTOS .....	iii
ÍNDICE .....	iv
LISTA DE TABELAS .....	v
LISTA DE FIGURAS .....	vi
INTRODUÇÃO .....	1
CAPÍTULO I – CARACTERIZAÇÃO DA REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA .....	2
1.1 Descoberta .....	3
1.2 A Evolução do Turismo na Madeira .....	5
1.3 A Associação de Promoção da Madeira .....	7
1.4 Concorrência.....	8
1.5 Estratégia atual para o Turismo na Madeira.....	9
CAPÍTULO II – CARACTERIZAÇÃO DO CONCELHO DE MACHICO .....	12
2.1 História .....	12
2.2 Caraterização das freguesias do concelho .....	14
2.3 Demografia.....	16
2.4 Atividade económica em Machico .....	17
2.5 Cultura e Eventos .....	19
2.6 Turismo .....	20
2.7 Concorrência face ao destino Machico.....	23
CAPÍTULO III – CARACTERIZAÇÃO DO PROJETO ECOS MACHICO.....	27
3.1 Apresentação do Projeto .....	27
3.2 Missão & Visão .....	29
3.3 Objetivo.....	29
3.4 O Projeto de Revitalização Turística do Concelho de Machico... ..	30
CAPÍTULO IV – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO ESTÁGIO .....	35
4.1 Atividade 1: Programa de Marketing e Promoção Turística .....	36
4.2 Atividade 2: Gestão de conteúdos digitais .....	47
4.3 Atividade 3: Posto Municipal de Informação Turística .....	50
4.3.1 Fase 1 - Identificação e análise da necessidade .....	50
4.3.2 Fase 2 - Conceção da proposta .....	60
4.3.3 Fase 3 - Análise, aprovação e execução da proposta.....	68
4.4 Atividade 4: Eventos .....	68
CAPÍTULO V – CONCLUSÃO.....	72
ANEXOS.....	74
LISTA DE ANEXOS .....	102
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	103

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1. Factos e números sobre o Arquipélago da Madeira.....	4
Tabela 2. Concorrência face ao destino Madeira .....	8
Tabela 3. Programas de ação estratégica para a Região Autónoma .....	10
Tabela 4. Produtos Turísticos na Região Autónoma da Madeira .....	11
Tabela 5. Produtos Turísticos no Concelho de Machico .....	22
Tabela 6. Algumas das principais rotas e percursos turísticos .....	23
Tabela 7. Análise SWOT Machico .....	24
Tabela 8. Análise SWOT Santa Cruz .....	24
Tabela 9. Análise SWOT Funchal .....	25
Tabela 10. Organograma onde se insere o Projeto Ecos Machico .....	28
Tabela 11. Programa de limpeza .....	32
Tabela 12. Programa de requalificação .....	32
Tabela 13. Programa de estruturação dos atrativos naturais.....	33
Tabela 14. Programa de sinalização turística .....	33
Tabela 15. Programa de Marketing e Promoção - Conteúdo original .....	34
Tabela 16. Cronograma de atividades previstas durante o estágio.....	35
Tabela 17. Fases do Programa de Marketing e Promoção Turística .....	37
Tabela 18. Base para o Plano de Marketing .....	38
Tabela 19. Modelo de Maximização do Potencial Turístico .....	39
Tabela 20. Programa de Marketing e Promoção Turística - Novo conteúdo .....	40
Tabela 21. Organograma do Projeto Ecos Machico e Seções .....	62

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1. A Madeira e seus concelhos .....	2
Figura 2. Bandeira e Brasão .....	2
Figura 3. Concelho de Machico .....	12
Figura 4. Freguesias de Machico .....	14
Figura 5. Fases do TALC (Tourism Areas Life Cycles).....	45
Figura 6. Localização do Posto proposta pelo Projeto Ecos.....	66
Figura 7. Local previsto para o Posto de Turismo - 1971.....	66
Figura 8. Local previsto para o Posto de Turismo - 2018.....	66
Figura 9. Logótipo comemorativo - Machico 600 anos.....	70

## INTRODUÇÃO

Este relatório de estágio é parte integrante do programa de estudos do Mestrado em Gestão do Turismo Internacional, da Universidade dos Açores, tendo como objetivo a obtenção de competências profissionais e académicas associadas ao turismo, assim como a obtenção do grau de Mestre, com especialização em Gestão da Hospitalidade.

O relatório é composto, para além desta introdução, por cinco capítulos. No primeiro, segundo e terceiro capítulos são caracterizadas em sequência e sucintamente, a realidade da Madeira, do Concelho de Machico e do Projeto Ecos Machico e no quarto capítulo são explicitadas as atividades desenvolvidas durante o estágio, nomeadamente:

- Auxiliar no desenvolvimento de um Programa de Marketing e Promoção Turística;
- Efetuar a gestão de diversos conteúdos digitais;
- Auxiliar na conceção de uma proposta para um Posto Municipal de Informação Turística e na realização de questionários e pesquisa associada à proposta;
- Auxiliar na realização de eventos realizados pela autarquia.

Por último, no quinto capítulo encontram-se presentes as apreciações e conclusões finais relativas ao estágio, fazendo um balanço de como decorreu esta mesma experiência profissional, salientando-se o que foi vantajoso para a entidade que acolheu o estagiário e como este beneficiou com a experiência de estágio. São igualmente incluídos anexos associados ao relatório em questão, complementando as informações disponibilizadas.

## CAPÍTULO I – CARACTERIZAÇÃO DA REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

Neste capítulo é realizada uma breve caracterização da Região Autónoma da Madeira, desde a sua descoberta, ao seu estatuto como destino turístico, e da estratégia definida para a mesma pelas entidades oficiais de turismo na região.

Em seguida, destacam-se as figuras referentes à Região e os concelhos que a constituem.

Figura 1. A Madeira e seus concelhos



Fonte: <https://codigopostal.ciberforma.pt/regiao/arquipelago/madeira/>

Figura 2. Bandeira e Brasão



Fonte: [https://pt.wikipedia.org/wiki/Regi%C3%A3o\\_Aut%C3%B3noma\\_da\\_Madeira](https://pt.wikipedia.org/wiki/Regi%C3%A3o_Aut%C3%B3noma_da_Madeira)

## 1.1 Descoberta

Segundo a obra *A Madeira e o Turismo: pequeno esboço histórico*, (Silva, 1985) a ilha foi descoberta pelos navegadores portugueses Tristão Vaz Teixeira, Bartolomeu Perestrelo e João Gonçalves Zarco, em 1419, os quais apelidaram a mesma de “Madeira” devido à abundância desta matéria-prima. Verificadas as potencialidades da ilha, bem como a importância estratégica desta, e da ilha do Porto Santo, iniciou-se, por volta de 1425, a colonização das mesmas.

O arquipélago apresenta-se assim composto por quatro conjuntos de ilhas vulcânicas: a ilha da Madeira, a ilha do Porto Santo, as ilhas Desertas e as ilhas Selvagens, das quais apenas duas são habitadas - ilha da Madeira e a do Porto Santo, representando cerca de 98% do território do Arquipélago.

Os seus pontos mais altos são o Pico Ruivo e o Pico do Areeiro que constituem lugares bastante atrativos para muitos turistas. Apesar da sua morfologia, o relevo desta, em conjunto com os ventos, fazem com que existam microclimas na ilha da Madeira. Este facto aliado à beleza paisagística constitui um importante fator de atração para o turismo - principal atividade económica da região.

Como tal, a atividade turística, na Ilha da Madeira, é considerada por muitos como a tábua de salvação para o desenvolvimento da região. De facto, o turismo, graças à sua importância económica e social, é um importante pilar para a economia e desenvolvimento da região, dado que constitui um mercado de excelência para os produtos locais, tal como analisado e referido no documento *Estratégia para o Turismo da Madeira para 2017-2021*, (SRETC - Secretaria Regional da Economia, Turismo e Cultura, 2016) posteriormente descrito e indicado neste relatório.

Atualmente, em termos de ordenamento de território, a Madeira encontra-se dividida em onze concelhos, e todos eles possuem recursos turísticos ligados ao património natural e

cultural: Porto Santo, Santa Cruz, Funchal, Câmara de Lobos, Ribeira Brava, Ponta do Sol, Calheta, Porto Moniz, São Vicente, Santana e Machico (Figura 1), sendo a sua capital a cidade do Funchal. (Tabela 1).

Tabela 1. Factos e números sobre o Arquipélago da Madeira

<b>Capital</b>	Funchal
<b>Principais Cidades</b>	Caníço, Câmara de Lobos, Funchal, Machico, Santana
<b>Língua Oficial</b>	Português
<b>Sistema Político</b>	Região Autónoma
<b>Bandeiras</b>	Três faixas verticais nas cores Azul, Amarelo e Azul, com insígnia da Ordem de Cristo (cor vermelha)
<b>Moeda</b>	Euro
<b>Produto Interno Bruto</b>	5.224 milhões de euros (2010)
<b>População</b>	267,785 mil habitantes (Censos 2011)
<b>Área</b>	740 km <sup>2</sup> 57 km de comprimento 22 km de largura

Fonte: <http://www.visitmadeira.pt/pt-pt/a-madeira>

## 1.2 A Evolução do Turismo na Madeira

Uma vez mais, segundo a obra *A Madeira e o Turismo: pequeno esboço histórico*, (Silva, 1985) o turismo na Madeira começou a registar-se no século XV, sendo que esta atividade só assumiu um papel sólido nos finais do séc. XVIII e princípios do séc. XIX.

Podemos assim destacar duas épocas fundamentais do início do turismo na Madeira: a primeira está ligada à época da colonização (séc. XV-XVIII) e, a segunda, tem a ver com a procura do destino Madeira pelas suas propriedades terapêuticas (séc. XIX).

Relativamente à primeira época, do “colonialismo”, a Madeira surge como um ponto estratégico de suporte e apoio aos navegadores que ali passavam. Neste seguimento, e uma vez que a bordo de cada embarcação havia sempre um membro da tripulação responsável pela redação do diário de bordo, destas viagens surgiram descrições acerca da geologia, da fauna, do clima, bem como da beleza paisagística da ilha.

Deste modo, muitas destas descrições deram azo a literaturas de viagens sobre o arquipélago da Madeira que, de um modo geral, constituíram e constituem uma forma de promoção e divulgação do destino. Ademais, provenientes destas literaturas vêm os ‘slogans’ pela qual o destino Madeira é conhecido, nomeadamente: “A ilha dos amores”, “Recanto do paraíso” ou “Pérola do Atlântico”.

Na segunda época, a partir do século XIX, a Madeira passou a ser divulgada como uma espécie de estância medicinal para cura de doenças pulmonares, nos guias médicos internacionais, que, nessa altura, também funcionavam como um meio de promoção turística da ilha. Esta época ficou conhecida pela “era do turismo terapêutico”.

Posto isto, foi com os guias turísticos, na primeira metade do séc. XIX, que a região da Madeira começou a criar a sua imagem com potencial para a sua futura vocação turística. Tal imagem identificava-se essencialmente com o clima da ilha, recomendado para fins terapêuticos, tal como ainda acontece nos dias de hoje.

Posteriormente a 5 de setembro de 1936, sob o Decreto-Lei 26980, foi criada a Delegação do Turismo da Madeira com vista a conferir um maior esforço na modernização e na estruturação do turismo da ilha e nas suas facilidades.

Igualmente com a fundação do aeroporto do Funchal, em 1964, atualmente designado por Aeroporto Internacional da Madeira - Cristiano Ronaldo, aliado ao aparecimento das comunicações aéreas, a ilha da Madeira entrou noutra época do turismo, aquela que permitiu a esta região posicionar-se, onde se encontra atualmente, a nível turístico – caracterizado por uma elevada afluência de turistas e pelo surgimento de novas infraestruturas hoteleiras.

Compreende-se assim que a construção de infraestruturas públicas (rodoviárias, aeroportuárias e portuárias) e a estabilidade política e social vivida na região, depois do 25 de abril de 1974, constituíram-se como vetores fundamentais para o crescimento do sector turístico na região e em 1976 a Madeira passou a ser uma Região Autónoma da República Portuguesa, ganhando assim poder legislativo.

Durante este novo ciclo, mais precisamente em 1978, a Secretaria Regional do Turismo foi estabelecida.

Instaladas as infraestruturas e definidas as linhas estratégicas de promoção turística, posteriormente referidas, a Madeira assumiu um papel de destaque como destino turístico.

A título de exemplo, pode-se referir que a passagem de ano na Madeira é conhecida pelos espetáculos de fogo-de-artifício, atraindo muitos visitantes, nesse período, entre outros eventos ao longo do ano, como a Festa da Flor. E mais recentemente com a celebração dos 600 anos do Descobrimento das Ilhas da Madeira e do Porto Santo, com várias atividades planeadas pelo Governo Regional, foi outro marco a destacar.

Fontes:

- <http://www.visitmadeira.pt/pt-pt/o-que-fazer/eventos>

- <http://www.visitmadeira.pt/pt-pt/o-que-fazer/eventos/pesquisa/600-anos-do-descobrimento-das-ilhas-da-madeira-e-do-porto-santo>
- <http://www.madeira600.pt/pt-pt/home-1?areaid=65>

Por sua vez, como indicado pelo próprio site oficial de turismo da Região, o site “Visit Madeira”, o Programa de Ordenamento Turístico da Região Autónoma da Madeira é o documento legal que define as estratégias e políticas do Governo Regional para o sector do turismo.” Esta mesma legislação encontra-se presente no Decreto Legislativo Regional n.º 15/2017/M, de 6 de junho. Fonte: <http://www.visitmadeira.pt/pt-pt/info-uteis/legislacao-turistica-regional>.

Atualmente, em termos de gestão da promoção turística, e desde 2004, a Região Autónoma da Madeira é promovida pela Associação de Promoção da Madeira, a qual se encontra sobre a alçada da Direção Regional de Turismo e da Associação Comercial e Industrial do Funchal.

### **1.3 A Associação de Promoção da Madeira**

A Associação de Promoção da Região Autónoma da Madeira (<http://www.madeirapromotionbureau.com/pt/>) é uma associação sem fins lucrativos, fundada em 2004 por duas entidades, uma pública e outra privada - a Direção Regional de Turismo e a Associação Comercial e Industrial do Funchal. Esta associação foi constituída com o intuito de preencher a necessidade de haver uma entidade responsável pela realização da divulgação e promoção do destino, isto é, que trabalhasse única e exclusivamente na promoção do Destino Madeira. Dentro do núcleo de associados, fazem parte os hotéis, agências de viagens, organismos oficiais, empresas de animação turística e restaurantes, visando a criação de sinergias e harmonia para a promoção do destino.

## 1.4 Concorrência

Relativamente à concorrência, de acordo com a *Estratégia para o Turismo da Madeira*, (SRETC - Secretaria Regional da Economia, Turismo e Cultura, 2016) os principais mercados concorrentes deste destino são indicados como sendo: os Açores, a Croácia, as Canárias, as Ilhas Baleares, a Grécia e Malta (Tabela 2).

Tabela 2. Concorrência face ao destino Madeira

	AÇORES	CROÁCIA	CANÁRIAS	BALEARES	GRÉCIA	MALTA
I. Pricing	+	+	+	-	+	-
II. Produto Natureza	+	-	+	+	+	+
III. Produto de Cultura, modernidade, atividades e atrações urbanas	+	+	-	+	+	+
IV. Clima ameno/quente durante todo o ano	+	+	-	+	-	+
V. Procura	+	-	-	-	-	-
VI. Oferta Hoteleira	+	+/-	+/-	+/-	+	+
VII. Segurança	+/-	+	+/-	+/-	+/-	+/-
VIII. Atitude da população para com o turista	+/-	+	+	+	+/-	+/-
IX. Distância	<5h	<5h	<5h	<5h	<5h	<5h
X. Perceção dos turistas (inquéritos) + muito competitivo; - pouco competitivo	+	+	+	+	+	-

+ Madeira é mais atrativa que o destino | - Madeira é menos atrativa que o destino | +/- Madeira é tão atrativa quanto o destino

Fonte: Secretaria Regional da Economia, Turismo e Cultura (2016), *Estratégia para o Turismo da Madeira*, Região Autónoma da Madeira, 2017-2021

## 1.5 Estratégia atual para o Turismo na Madeira

O documento *Estratégia para o Turismo da Madeira - 2017-2021* (SRETC - Secretaria Regional da Economia, Turismo e Cultura, 2016) reflete a planificação estratégica para o arquipélago e define as seguintes linhas orientadoras para o turismo:

- Requalificar transversalmente o setor do turismo – (oferta, atividade económica, infraestruturas, formação, legislação e fiscalização, monitorização da atividade turística, e sustentabilidade ambiental).
- Definir e promover o posicionamento estratégico da Região Autónoma da Madeira - em concordância/ajustamento com a capacidade da oferta do destino e com as tendências de consumo dos mercados prioritários e de desenvolvimento.
- Investir junto dos mercados prioritários, colocando a Madeira no topo da lista de escolhas para férias dos segmentos consumidores potenciais.
- Atingir o reconhecimento internacional de destino mais importante a visitar da Europa.

Fonte: <http://turismo.dnoticias.pt/artigo/9792-estrategia-turismo-20172021-madeira-esta-disponivel-%E2%80%98-line%E2%80%99>

### a) O Posicionamento da Região Autónoma da Madeira

De acordo com o documento *Estratégia para o Turismo da Madeira*, (SRETC - Secretaria Regional da Economia, Turismo e Cultura, 2016) o posicionamento definido para o turismo da Madeira assenta nos seguintes atributos:

- |  |   |
|--|---|
| - Natureza exuberante<br>(património da humanidade); | - Qualidade do serviço superior;                                |
| - Clima ameno ao longo de todo<br>o ano;             | - Tradição turística<br>(hospitalidade genuína das<br>pessoas); |

- História e Cultura;
- Variedade de atividades de mar e montanha;
- Próximo e acessível aos mercados;
- Um Destino Seguro;
- Bem-estar e saúde;

Esse posicionamento atual é assim assegurado por diferentes programas de ação estratégica, desenvolvidos pela Associação de Promoção da Madeira (Tabela 3), igualmente presentes no documento *Estratégia para o Turismo da Madeira - 2017-2021* (SRETC - Secretaria Regional da Economia, Turismo e Cultura, 2016).

Tabela 3. Programas de ação estratégica para a Região Autónoma

PROGRAMAS DE AÇÃO	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS PARA O HORIZONTE 2017-2021		
	O1: Reforçar a Notoriedade e Atratividade do Destino	O2: Qualificar, e Consolidar a oferta	O3: Melhorar os indicadores de desempenho do destino
P1: QUALIFICAR E CONSOLIDAR A OFERTA			
P2: PROMOVER O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL DA ATIVIDADE TURÍSTICA			
P3: REFORÇAR O POSICIONAMENTO E NOTORIEDADE DO DESTINO			

Fonte: Secretaria Regional da Economia, Turismo e Cultura (2016), *Estratégia para o Turismo da Madeira*, Região Autónoma da Madeira, 2017-2021

### b) Produtos Turísticos na Região Autónoma da Madeira

Como também referido no documento *Estratégia para o Turismo da Madeira* (SRETC - Secretaria Regional da Economia, Turismo e Cultura, 2016) são estes os produtos turísticos mais relevantes existentes na Região (Tabela 4).

Tabela 4. Produtos Turísticos na Região Autónoma da Madeira



Fonte: Secretaria Regional da Economia, Turismo e Cultura (2016), Estratégia para o Turismo da Madeira, Região Autónoma da Madeira, 2017-2021

### c) Prémios / Distinções

O destino turístico Madeira angariou, igualmente, vários prémios e distinções, como por exemplo através dos World Travel Awards:

- [Europe's Leading Island Destination 2019](#)
- [World's Leading Island Destination 2018](#)
- [Europe's Leading Island Destination 2018](#)

Fonte: <https://www.worldtravelawards.com/profile-32572-madeira-tourism-board>

Em suma, o destino Madeira face às suas características desde a sua descoberta até ao seu atual desenvolvimento, como destino turístico, tem evoluído como uma referência global e galardoadada na atividade turística.

## CAPÍTULO II – CARACTERIZAÇÃO DO CONCELHO DE MACHICO

O segundo capítulo deste relatório visa caraterizar sucintamente a realidade do concelho de Machico, onde decorreu o estágio.

Figura 3. Concelho de Machico



Fonte: [https://proderam2020.madeira.gov.pt/images/noticias/2016/Desenvolvimento\\_Local\\_-\\_GAL/ELD\\_ACAPORAMA\\_26574.pdf](https://proderam2020.madeira.gov.pt/images/noticias/2016/Desenvolvimento_Local_-_GAL/ELD_ACAPORAMA_26574.pdf)

### 2.1 História

Segundo o site oficial da Câmara Municipal de Machico e do Visit Machico, site oficial do Turismo em Machico, no mês de julho de 1419, João Gonçalves Zarco e Tristão Vaz Teixeira desembarcaram na praia da atualmente denominada cidade de Machico.

A origem do nome de Machico é alvo de muito debate, havendo mesmo várias teorias acerca da sua classificação. Contudo, a mais popular é a versão romântica referente à lenda de Robert Machim e Ana d'Arfet, amantes e apaixonados que

nafragaram em Machico. A lenda poderá ser consultada em:  
<http://www.visitmadeira.pt/pt-pt/a-madeira/lendas/lenda-de-machim>.

Por sua vez, a 8 de maio de 1440, o Infante D. Henrique doa a Tristão Vaz Teixeira, como capitão-donatário e aos seus descendentes, a Capitania de Machico (que se estendia desde a Ponta da Oliveira, no Caniço, até à Ponta de S. Lourenço e desta até à Ponta do Tristão, no Porto Moniz).

Ainda no século XV, aproveitando a abundante água e o excelente clima, por toda a capitania, desenvolve-se a produção de cana-de-açúcar, aparecendo os primeiros engenhos que transformam esta cana em pães de açúcar que são exportados para toda a Europa.

Ao longo do tempo, Machico cresce economicamente graças ao lucrativo comércio destes produtos.

A nível do património arquitetónico, destacam-se o Forte do Amparo, que apresenta uma planta triangular para permitir a defesa dos dois lados da baía de Machico; a Casa da Capela / Solar da Ermida, com elementos dos séculos XVII e XVIII; a Igreja Matriz de Machico, construída em 1425, e a Capela de Cristo, construída em meados do século XV.

Posteriormente, a 2 de agosto de 1996, a sede da concelhia, Machico, foi elevada à categoria de cidade.

## 2.2 Caraterização das freguesias do concelho

São caraterizadas, em seguida, as freguesias constituintes do Concelho de Machico igualmente indicadas nas figuras abaixo:

Figura 4. Freguesias de Machico



Fonte: Site Visit Machico

### a) Freguesia de Machico

A freguesia de Machico, tal como já referido, é uma localidade repleta de história, sendo que foi em Machico, no século XV, que desembarcaram pela primeira vez os primeiros visitantes da ilha da Madeira, fazendo assim parte integrante da história da Região.

Atualmente Machico é palco de eventos como o Mercado Quinhentista, a Festa Gastronómica de Machico e o fecho do Madeira Island Ultra Trail.

### b) Freguesia do Caniçal

O Caniçal é uma vila piscatória e cuja principal atividade económica é a pesca.

É também na freguesia do Caniçal que está situada a Zona Franca da Madeira, gerida pela Sociedade de Desenvolvimento da Madeira. A Zona Franca da Madeira tem como principal objetivo atuar em três áreas distintas:

**Zona Franca Industrial** - Trata-se de um parque industrial que proporciona tanto à indústria nacional como internacional um conjunto de infraestruturas apropriadas à produção e armazenamento industrial por um baixo custo, acompanhado de benefícios fiscais e aduaneiros.

**Registo Internacional de Navios** - Permite o registo de navios de comércio e de embarcações de recreio, proporcionando benefícios fiscais e operacionais às embarcações que se registem.

**Serviços Internacionais** - Atividades de comércio internacional ao nível de importação e exportação.

#### c) **Freguesia do Porto da Cruz**

O Porto da Cruz é conhecido pela produção da cana de açúcar utilizada para uso na aguardente e representa a grande produção daquela localidade, contribuindo, para a produção do rum que dá origem à famosa poncha da Madeira.

Graças à vasta mancha de floresta existente no concelho, a freguesia do Porto da Cruz é conhecida como a Capital do Trail na Madeira, havendo diversos percursos de treino que fazem as delícias aos praticantes da modalidade.

As atividades de outdoor e os desportos de aventura, de onde se destaca o surf, o parapente e o BTT, são alguns dos exemplos que tornam a freguesia do Porto da Cruz, numa verdadeira referência a nível regional.

#### d) **Freguesia de Água de Pena**

É na freguesia de Água de Pena que foi construída a extensão da pista do Aeroporto Internacional da Madeira, uma das obras mais estruturantes e importantes para o desenvolvimento socioeconómico da Região Autónoma da Madeira.

O Complexo Desportivo de Água de Pena é provavelmente o melhor parque desportivo da Madeira, que, para além da sua multiplicidade de zonas desportivas, envolve-nos numa brilhante obra de engenharia civil, pois o mesmo fica por baixo do aeroporto.

#### e) **Freguesia do Santo da Serra**

O centro da freguesia de Santo António da Serra encontra-se num planalto tranquilo com uma envolvente verdejante e rural.

Destaque, naquela zona, para o Campo de Golfe do Santo da Serra e a Quinta da Junta, no centro da vila, lugar de excelência no percurso lúdico das famílias madeirenses e de muitos visitantes que anualmente visitam o concelho de Machico.

É no Santo António da Serra que se poderá provar a popular Cidra da Madeira, sendo um dos locais com maior produção do tão afamado pêro regional.

A freguesia destaca-se pela forte componente agrícola, com uma área de produção de hortofrutícolas relevante na ilha, abastecendo grande parte da restauração local.

### **2.3 Demografia**

De acordo com os mais recentes dados presentes nos Censos 2011, obtidos pelo Instituto Nacional de Estatística (INE), na publicação *Censos 2011 - Resultados Definitivos - Região Autónoma da Madeira* (INE, 2011) a população residente nesta Região Autónoma era de 267 785 habitantes, dos quais 262 302 residiam na Ilha da Madeira. O concelho de Machico, por sua vez, concentrava cerca de 8,2% da população da Ilha da Madeira, com 21 828 habitantes, sendo a freguesia de Machico a mais populosa com 11 947 habitantes.

De notar que os últimos censos tiveram lugar em 2011 e os próximos decorrerão em 2021.

Fonte:

<https://estatistica.madeira.gov.pt/jdownloads/Social/Populao%20e%20Condies%20Sociais/Censos/Censos%20%20Publicaes/pdf - censos 2011 ram.pdf>

## **2.4 Atividade económica em Machico**

Segundo o estudo presente no Plano de Desenvolvimento Local, solicitado pela Associação de Casas do Povo da Madeira, em todos os concelhos, presentes no estudo, o sector terciário, onde se insere o turismo, é o que detém mais peso nas economias locais, à exceção do concelho de Machico.

Fonte: [https://proderam2020.madeira.gov.pt/images/noticias/2016/Desenvolvimento\\_Local\\_-\\_GAL/ELD\\_ACAPORAMA\\_26574.pdf](https://proderam2020.madeira.gov.pt/images/noticias/2016/Desenvolvimento_Local_-_GAL/ELD_ACAPORAMA_26574.pdf)

Isto porque a localização da Zona Franca determina atualmente uma maior representação do sector secundário neste concelho, ou seja, o setor da economia que transforma as matérias-primas (produzidas pelo setor primário) em produtos industrializados (roupas, máquinas, automóveis, alimentos industrializados, etc.).

Esta situação igualmente ocorre porque, nos finais dos anos noventa, houve uma grande quebra no turismo do concelho, graças ao desmantelamento da Matur e do Hotel Atlantis para dar lugar à expansão do aeroporto da Madeira, que ocorreu nessa altura, gerando-se um grande retrocesso no emprego e na economia no concelho e das pessoas que aí trabalhavam.

Fonte: <https://www.dnoticias.pt/hemeroteca/396711-ptp-diz-que-machico-perdeu-duas-mil-camas-em-dez-anos-BADN396711>

Fonte: <https://freguesias.dnoticias.pt/machico-espera-por-ti/>

Fontes - Video:

Diário de Notícias - Recantos da Madeira:

<https://www.youtube.com/watch?v=ChNfH1o3OOI>

RTP Madeira - Machico: Um pouco sobre a sua história e a sua gente:

<https://www.facebook.com/rtpmadeira/videos/1153091728047446/>

Como tal, tornou-se prioritário, segundo o atual Presidente da Câmara Municipal de Machico, Ricardo Franco, apostar na revitalização do turismo no concelho e reverter tal situação.

Fonte: <https://www.dnoticias.pt/madeira/autarca-de-machico-levou-ao-presidente-do-governo-da-madeira-projectos-na-area-turistica-BJ469254#>

Fonte: <https://www.dnoticias.pt/madeira/empossado-autarca-ricardo-franco-diz-que-turismo-sera-dos-principais-objectivos-em-machico-YG2181032>

Fonte: <https://www.dnoticias.pt/madeira/turismo-apoia-em-12-mil-euros-o-mercado-quinzentista-de-machico-YI3093908>

Fonte: <http://ecosmachico.pt/pt/ecos-machico/noticias/28-acoas/303-plano-estrategico>

Fonte - Video: RTP Madeira: Machico aposta no Turismo:

[https://www.rtp.pt/madeira/economia/machico-aposta-no-turismo-\\_11969](https://www.rtp.pt/madeira/economia/machico-aposta-no-turismo-_11969)

## 2.5 Cultura e Eventos

Segundo as informações e descrições oficiais presentes no site oficial Visit Machico, ( <https://visitmachico.com/pt/>) o concelho possui um reportório cultural variado, destacam-se de seguida alguns dos principais eventos culturais, religiosos e igualmente considerados como fontes de atração turística no concelho, tais como:

### a) Mercado Quinhentista

A celebração do Mercado Quinhentista tem por base a recriação histórica dos colonos que viviam na capitania de Machico durante o século XVI, e visa a valorização e a defesa da identidade cultural e património histórico do concelho de Machico.

Este evento envolve a participação da Escola Básica e Secundária de Machico, em parceria com a Câmara Municipal de Machico.

Data de celebração: primeiro fim de semana de junho.

### b) Semana Gastronómica de Machico

Um dos festivais gastronómicos mais conceituados da Ilha da Madeira, a Semana Gastronómica de Machico conta já com mais de 30 edições.

Para além da forte propensão gastronómica, o festival é acompanhado por um plano de animação que envolve os visitantes, com espetáculos musicais de bandas e artistas regionais e nacionais.

Data: Início no primeiro fim de semana de agosto com duração de uma semana.

**c) Festa da Uva e do Agricultor**

A Festa da Uva e do Agricultor é um evento que acontece durante o mês de setembro, no Porto da Cruz, altura em que ocorre a época da vindima em grande parte dos concelhos da Madeira, atraindo anualmente a população local e visitantes.

**d) Festa do Senhor dos Milagres**

Reza a lenda que, no mesmo dia em que pisaram terra, os descobridores levantaram um altar improvisado naquele local, prometendo erguer ali uma igreja que seria mais tarde a Capela de Cristo, conhecida hoje como Capela do Senhor dos Milagres.

O dia 9 de outubro é igualmente feriado municipal no concelho de Machico.

## **2.6 Turismo**

Segundo o livro Machico - cidade histórica, (Cardoso, 2001) inicialmente Machico apresentou-se como um importante ponto para o comércio do açúcar, madeiras e vinho, paralelamente à atividade piscatória, que continuou e continua a assumir um papel importante. O setor primário foi assim o primeiro a alcançar elevada importância na economia da freguesia.

Com o incremento do turismo, a partir do meio do século passado, o setor terciário passou a ganhar relevo, empregando muita população na freguesia. Machico, por essa altura, assumiu-se como um polo de desenvolvimento turístico para a economia da região, com a presença da Matur e do Hotel Atlantis, além do setor industrial com a Zona Franca.

Contudo, como já referido anteriormente, nos finais dos anos noventa, surgiu uma grande quebra no turismo do concelho em consequência do desmantelamento da Matur e do Hotel Atlantis, para expansão do aeroporto na Madeira.

Fonte: RTP Madeira - Machico: Um pouco sobre a sua história e a sua gente  
<https://www.facebook.com/rtpmadeira/videos/1153091728047446/>

Fonte: <https://funchalnoticias.net/2015/05/25/matur-pede-20-milhoes-a-regiao-e-a-anam-por-causa-do-aeroporto/>

Fonte: <https://pt.wikipedia.org/wiki/Matur>

Contudo, foram, e atualmente ainda são, os empresários locais, que, ao manterem as suas empresas ativas, têm contribuído para alguma estabilização do emprego e da economia no concelho. Principalmente no setor terciário.

Exemplo disso são as infraestruturas turísticas como o Hotel Dom Pedro Baía ou o Enotel Golf Santo da Serra, entre outros, assim como a Quinta do Lorde no Caniçal, auxiliando novamente no processo de atração de visitantes ao concelho.

Outro ponto positivo a salientar, é que Machico possui uma localização privilegiada por estar entre duas das principais portas de entrada da região. Por um lado, o Porto Comercial do Caniçal, onde entram as mercadorias, e, por outro, o Aeroporto Internacional da Madeira - Cristiano Ronaldo, por onde entram os visitantes.

Como tal, em termos da nacionalidade dos visitantes no concelho de Machico, segundo dados de 2017/2018 obtidos através da Direção Regional de Estatística, os mais frequentes são: de Portugal, da França, da Alemanha, do Reino Unido e da Polónia. Fonte: Direção Regional de Estatística da Madeira - Estatísticas do Turismo 2017 - <https://bit.ly/2Qlu1tm>

Em suma, o desafio atual passa por apresentar incentivos e condições a potenciais investidores e aos visitantes do concelho, promovendo-se o que de melhor este local tem para oferecer, beneficiando a população local no processo.

Será então através de projetos como o Ecos Machico, caracterizado no terceiro capítulo, que a autarquia pretende identificar, valorizar e dar a conhecer o destino turístico Machico, e produtos turísticos a ele associados.

Destacam-se, em seguida, diferentes tipos de produtos turísticos e igualmente rotas turísticas presentes no concelho já identificados e categorizados pelo Projeto Ecos e publicados no site Visit Machico.

Tabela 5. Produtos Turísticos no Concelho de Machico

Cultura	Natureza - Terra	Natureza - Mar	Ecosistemas
<ul style="list-style-type: none"> <li>› Museus e Arte Urbana</li> <li>› Património Municipal</li> <li>› Festas &amp; Celebrações</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Percursos</li> <li>› Trace o seu percurso</li> <li>› Trail Running</li> <li>› BTT</li> <li>› Canyoning</li> <li>› Geocaching</li> <li>› Birdwatching</li> <li>› Quinta da Junta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Mar</li> <li>› Praias</li> <li>› Baía de Machico</li> <li>› Marina de Acostagem</li> <li>› Sea Tours</li> <li>› Big Game Fishing</li> <li>› Bodyboard</li> <li>› Windsurf</li> <li>› Coasteering</li> <li>› Surf</li> <li>› Mergulho</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Encontre o seu Ecossítio</li> <li>› Encontre o seu Miradouro</li> <li>› Geodiversidade</li> <li>› Eco-Ideia</li> </ul>

Fonte: Site Visit Machico

Tabela 6. Algumas das principais rotas e percursos turísticos

<b>DESIGNAÇÃO</b>	<b>LOCAL</b>
<b>PRINCIPAIS PERCURSOS PEDONAIS</b>	
Levada Portela - Ribeiro Frio	Porto da Cruz/Machico
Levada Caniçal – Boca do Risco	Caniçal
Levada Castelejo – Porto da Cruz	Porto da Cruz
Vereda da Ponta de São Lourenço	Caniçal
Vereda das Funduras	Porto da Cruz/ Machico
Vereda do Larano	Machico/Porto da Cruz
<b>PRINCIPAIS ROTEIROS</b>	
Jardim Municipal de Machico	Machico
Núcleo Museológico de Machico	Machico
Jardim da Quinta da Ajuda	Santo António da Serra
Companhia dos Engenhos do Norte	Porto da Cruz
Campo de Golfe do Santo da Serra	Santo António da Serra
Museu da Baleia	Caniçal
<b>PRINCIPAIS MIRADOUROS</b>	
Miradouro da Queimada	Água de Pena
Miradouro do Fortim do Pico	
Miradouro da Portela	Portela/Machico
Miradouro do Pico do Facho	
Miradouro Senhor dos Milagres	Machico
Miradouro Francisco Álvares Nóbrega	Machico
Miradouro da Baía d'Abra	Caniçal
Miradouro Ponta do Rosto	Caniçal

Fonte: Projeto Ecos Machico

## 2.7 Concorrência face ao destino Machico

Nesta fase foram identificados pelo menos dois destinos, a nível local, que podem ser considerados concorrentes ao destino Machico, ou seja, Santa Cruz e Funchal. No caso de Santa Cruz, pela sua proximidade a Machico e no caso do Funchal, pela sua relevância turística e impacto económico na ilha.

No Projeto Ecos foram desenvolvidas diferentes análises SWOT – strengths (forças), weaknesses (fraquezas), opportunities (oportunidades), threats (ameaças), tendo as respetivas fontes oficiais caracterizado sumariamente o destino Machico e dois dos destinos concorrentes da região.

Tabela 7. Análise SWOT Machico



Fonte: Plano de Desenvolvimento Local - [https://proderam2020.madeira.gov.pt/images/noticias/2016/Desenvolvimento\\_Local\\_-\\_GAL/ELD\\_ACAPORAMA\\_26574.pdf](https://proderam2020.madeira.gov.pt/images/noticias/2016/Desenvolvimento_Local_-_GAL/ELD_ACAPORAMA_26574.pdf)

Tabela 8. Análise SWOT Santa Cruz



Fonte: Plano de Desenvolvimento Local - [https://proderam2020.madeira.gov.pt/images/noticias/2016/Desenvolvimento\\_Local\\_-\\_GAL/ELD\\_ACAPORAMA\\_26574.pdf](https://proderam2020.madeira.gov.pt/images/noticias/2016/Desenvolvimento_Local_-_GAL/ELD_ACAPORAMA_26574.pdf)

É de acrescentar, nessa análise já existente, que o facto do Aeroporto Internacional da Madeira - Cristiano Ronaldo se localizar no concelho de Santa Cruz deverá ser considerado um ponto forte para o mesmo, principalmente em termos económicos. Por outro lado, a proximidade do Concelho de Machico do mesmo aeroporto deverá ser considerada uma oportunidade a considerar pela autarquia do mesmo, face ao desenvolvimento de futuras estratégias para o turismo em Machico.

Tabela 9. Análise SWOT Funchal

OPORTUNIDADES	AMEAÇAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>•CRESCIMENTO TURÍSTICO DE PORTUGAL AJUDA A ALAVANCAR A NOTORIEDADE E A PROCURA DO DESTINO MADEIRA E CONSEQUENTEMENTE DO FUNCHAL</li> <li>•CRESCENTE NOTORIEDADE DO DESTINO MADEIRA AJUDA A ALAVANCAR O TURISMO NO FUNCHAL</li> <li>•TENDÊNCIA MUNDIAL PARA O AUMENTO DO TURISMO DE CRUZEIROS</li> <li>•CRIAÇÃO DE ROTEIROS ESPECÍFICOS PARA O TURISMO DE CRUZEIROS QUE PROPORCIONAM MAIOR VISIBILIDADE DA CIDADE</li> <li>•TENDÊNCIA MUNDIAL CRESCENTE PARA O TURISMO CULTURAL, COM PROGRAMAS ESPECÍFICOS, SEGMENTADOS PARA DIFERENTES PÚBLICOS</li> <li>•INSTABILIDADE SOCIAL E POLÍTICA DE OUTROS DESTINOS</li> <li>•BOA REDE DE EQUIPAMENTOS E INFRAESTRUTURAS COM CAPACIDADE DE ATRAÇÃO DO TURISMO DE CONGRESSOS E DO TURISMO DE SAÚDE E BEM ESTAR</li> <li>•SHORT AND CITY BREAKS MAIS FREQUENTES AO LONGO DO ANO CONDUZEM AO DESENVOLVIMENTO DE EVENTOS EM ÉPOCA BAIXA</li> <li>•ALTERAÇÕES NOS FLUXOS TURÍSTICOS COM UM AUMENTO DA PROCURA EM ÉPOCAS BAIXAS</li> <li>•MAIOR CONSCIÊNCIA AMBIENTAL POR PARTE DOS TURISTAS</li> <li>•AUMENTO DA PROCURA POR ATIVIDADES ASSOCIADAS AO TURISMO DE NATUREZA</li> <li>•APOSTA NO MAR COMO VETOR ESTRATÉGICO</li> <li>•NOVOS INCENTIVOS ÀS ATIVIDADES NAÚTICAS</li> <li>•POTENCIAR O TURISMO GASTRONÓMICO CAPACITANDO A FILEIRA DA RESTAURAÇÃO</li> <li>•SEGURANÇA OFERECIDA PELA CIDADE</li> <li>•APROVEITAMENTO DE MARCAS FORTES COMO O VINHO MADEIRA CRIAÇÃO DE PROGRAMAS TURÍSTICOS MAIS ALARGADOS EM TERMOS TERRITORIAIS E COM MAIS EXPERIÊNCIAS DISPONÍVEIS</li> <li>•CRIAÇÃO DE WELCOME CENTER E REDE DE INFORMAÇÃO TURÍSTICA</li> <li>•DESENVOLVIMENTO DE PRODUTOS TURÍSTICOS EM PARCERIA COM EMPRESAS DO SECTOR DOS TRANSPORTES, BENEFICIANDO DE ALGUMAS PLATAFORMAS DE TIC JÁ EXISTENTES</li> <li>•CRESCENTE IMPORTÂNCIA DA INTERNET COMO CANAL DE COMUNICAÇÃO, INFORMAÇÃO E COMERCIALIZAÇÃO</li> <li>•PROGRAMA DE APOIO EUROPEU MADEIRA 14-20</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS</li> <li>•AMBIENTE GLOBAL MAIS COMPETITIVO</li> <li>•FORÇA ATRATIVA CRESCENTE DE DESTINOS TURÍSTICOS EMERGENTES</li> <li>•LIMITAÇÕES ORÇAMENTAIS QUE COMPROMETEM, ENTRE OUTROS, CAMPANHAS PROMOCIONAIS MAIS AGRESSIVAS, FACE À CONCORRÊNCIA DE DESTINOS CONCORRENTES.</li> <li>•INEXISTÊNCIA DE UM BOM SISTEMA DE COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO, ASSENTE NAS NOVAS TECNOLOGIAS</li> <li>•DIFICULDADE EM FIDELIZAR VISITANTES A DESTINOS E MARCAS, DEVIDO À TENDÊNCIA GLOBAL CRESCENTE PARA A PROCURA DE NOVAS EXPERIÊNCIAS E PRODUTOS</li> <li>•INSTABILIDADE EM TORNO DO SISTEMA ECONÓMICO-FINANÇEIRO</li> <li>•ENVELHECIMENTO POPULACIONAL</li> </ul>

Fonte:

ESTRATÉGIA MUNICIPAL PARA O TURISMO - Programa de Ação 2016-2017 –

[http://www.cmfunchal.pt/images/sustentabilidade/ESTRATEGIA\\_TURISMO\\_FUNCHAL.pdf](http://www.cmfunchal.pt/images/sustentabilidade/ESTRATEGIA_TURISMO_FUNCHAL.pdf)

## Continuação

PONTOS FORTES	PONTOS FRACOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• CLIMA AMENO E COM BAIXA AMPLITUDE TÉRMICA</li> <li>• TEMPERATURA MÉDIA DO MAR ACIMA DOS 20°C</li> <li>• POPULAÇÃO HOSPITALEIRA</li> <li>• PAISAGENS NATURAIS IMPARES</li> <li>• BIODIVERSIDADE MUNDIALMENTE RECONHECIDA</li> <li>• JARDINS PÚBLICOS E PRIVADOS DE RECONHECIDO VALOR</li> <li>• PARQUE HOTELEIRO VASTO, DE EXCELÊNCIA PREMIADA POR OPERADORES RECONHECIDOS</li> <li>• BOA CAPACIDADE INSTALADA AO NÍVEL DA RESTAURAÇÃO</li> <li>• PROXIMIDADE DO PORTO AO CENTRO DA CIDADE</li> <li>• DINÂMICA CULTURAL URBANA CADA VEZ MAIS EMERGENTE E ALTERNATIVA</li> <li>• CIDADE FACILMENTE CIRCULÁVEL, DE FORMA INTER-MODAL E A PÉ</li> <li>• RIQUEZA PATRIMONIAL E HISTÓRICA</li> <li>• AMBIENTE SEGURO E FAMILIAR</li> <li>• CIDADE LIMPA</li> <li>• CIDADE COSMOPOLITA</li> <li>• SITUAÇÃO GEOGRÁFICA PRIVILEGIADA</li> <li>• GRANDE FRENTE ATLÂNTICA</li> <li>• BOM CALENDÁRIO ANUAL DE EVENTOS</li> <li>• BOA QUALIDADE DOS PRODUTOS E SERVIÇOS REGIONAIS</li> <li>• PRESENÇA DE MARCAS FORTES AO NÍVEL DOS PRODUTOS REGIONAIS (EX. VINHO E BORDADO MADEIRA)</li> <li>• POSSIBILIDADE DE EXPERIÊNCIAS ÚNICAS (EX. CARROS DE CESTO)</li> <li>• REDE DE SERVIÇOS TURÍSTICOS DIVERSIFICADA AO NÍVEL DOS OPERADORES</li> <li>• FIDELIZAÇÃO DE VISITANTES</li> <li>• CIDADE DO FUNCHAL SURGE NO "PLANO DE AÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO DO TURISMO EM PORTUGAL" COMO UM DOS PONTOS FORTES E CENTRAIS DA MARCA MADEIRA</li> <li>• CIDADE INSERIDA NUMA REGIÃO QUE É A 3ª DO PAÍS EM Nº DE DORMIDAS (A SEGUIR A LISBOA E ALGARVE) E A 2ª EM REVPAR (A SEGUIR A LISBOA)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LIMITAÇÕES AO NÍVEL DO TRANSPORTE AÉREO</li> <li>• CUSTOS ASSOCIADOS À INSULARIDADE</li> <li>• SINALÉTICA INFORMATIVA E DIRECIONAL INSUFICIENTE</li> <li>• CARÊNCIA DE MOBILIÁRIO URBANO DE APOIO</li> <li>• ALGUNS OBSTÁCULOS À MOBILIDADE</li> <li>• OROGRAFIA ACIDENTADA COM IMPACTO NA MOBILIDADE</li> <li>• HORÁRIO DE EQUIPAMENTOS DESAJUSTADOS DA PROCURA (EX. SÉ CATEDRAL)</li> <li>• FALTA DE ARTICULAÇÃO NA PROGRAMAÇÃO CULTURAL E TURÍSTICA PROMOVIDA PELOS DIVERSOS AGENTES</li> <li>• DEFICIENTE ARTICULAÇÃO ENTRE OS PLAYERS DO SETOR</li> <li>• FRACA UTILIZAÇÃO DE FERRAMENTAS INOVADORAS NA PROMOÇÃO DO DESTINO</li> <li>• POUCA DIVULGAÇÃO NOS EPICENTROS DE ACOLHIMENTO DE TURISTAS (AEROPORTO, PORTO, HOTÉIS)</li> <li>• INEXISTÊNCIA DE FERRAMENTAS ONLINE PARA FRUIÇÃO DE TURISTAS NA CIDADE</li> <li>• FRACA COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO AO TURISTA</li> <li>• MATERIAL PROMOCIONAL INSUFICIENTE, DESACTUALIZADO E INADEQUADO AO TURISTA ATUAL</li> <li>• DEGRADAÇÃO DE ALGUM EDIFICADO</li> </ul>

Fonte:

ESTRATÉGIA MUNICIPAL PARA O TURISMO - Programa de Ação 2016-2017 –

[http://www.cmfunchal.pt/images/sustentabilidade/ESTRATEGIA\\_TURISMO\\_FUNCHAL.pdf](http://www.cmfunchal.pt/images/sustentabilidade/ESTRATEGIA_TURISMO_FUNCHAL.pdf)

Em suma, neste capítulo verifica-se que o concelho de Machico, comparativamente a locais como os concelhos do Funchal e de Santa Cruz, necessita de reavaliar os seus atributos e oportunidades de forma a avançar com uma estratégia que valorize e promova o respetivo destino. Esse é objetivo do Projeto Ecos Machico, caracterizado no capítulo seguinte.

## CAPÍTULO III – CARACTERIZAÇÃO DO PROJETO ECOS MACHICO

Neste capítulo o Projeto Ecos Machico, igualmente denominado Ecos Machico, cuja página oficial é: <http://ecosmachico.pt/pt/>, é apresentado como uma marca desenvolvida pela Câmara Municipal de Machico, e tem por objetivo a valorização, requalificação ambiental e a revitalização turística do respetivo concelho. Por sua vez, a 9 de setembro de 2017, este projeto foi apresentado publicamente.

Fontes: <https://madeirainandout.com/ecoturismo-de-machico-com-plano-estrategico/>

### 3.1 Apresentação do Projeto

Segundo o atual Presidente em funções na Câmara Municipal de Machico, Ricardo Franco: “O Projeto aproveita o património natural e combina-o com o património material e imaterial do concelho, ligando-se à história e criando potencial para a economia local”. De acordo com o que afirmou no mesmo artigo, “Machico é um concelho com condições naturais fantásticas para valorizar este tipo de turismo”.

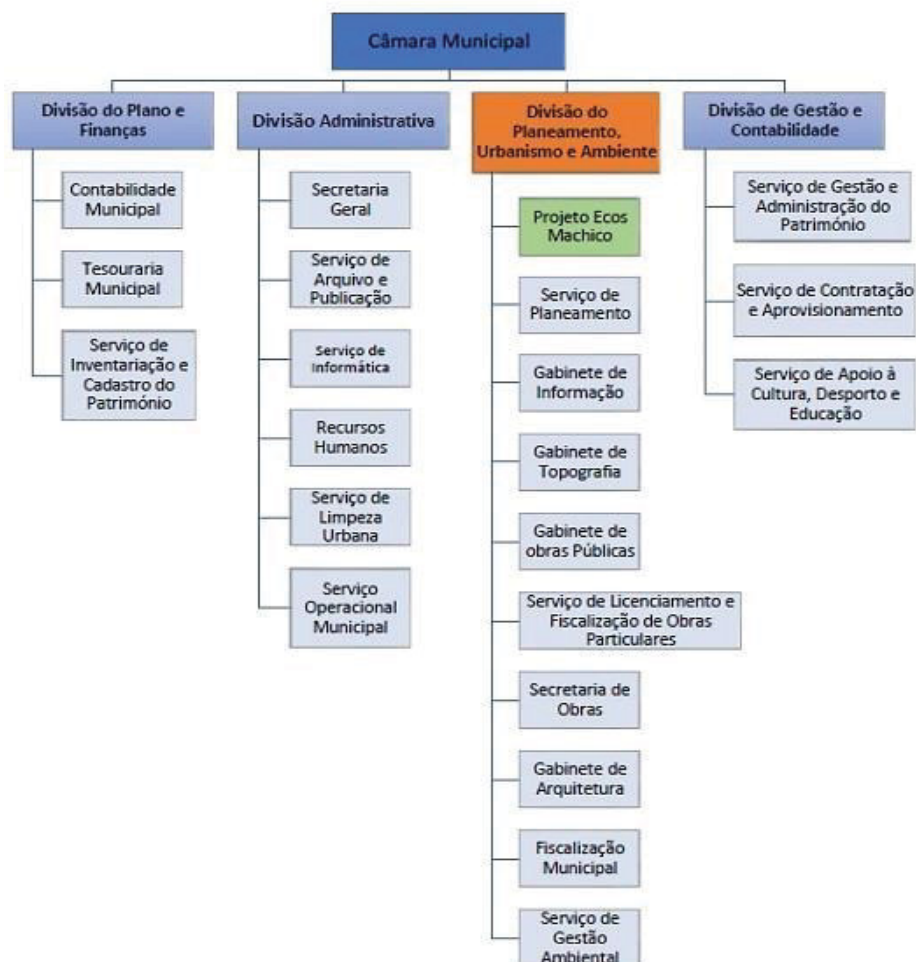
Fonte: <https://www.dnoticias.pt/madeira/ecos-machico-valoriza-potencial-do-concelho-FX2000979#>

Desta forma, seguindo os objetivos previstos pelo Projeto Ecos Machico, a Câmara Municipal, como proprietária do projeto, lançou publicamente o site “Visit Machico” - especificamente vocacionado para promover o concelho. O projeto conjuga-se assim em dois websites: <https://www.ecosmachico.pt/pt/> e <http://visitmachico.com/pt>.

O Projeto Ecos Machico foi assim integrado na Divisão de Planeamento, Urbanismo e Ambiente da entidade.

Como visível e identificado na tabela 10 em seguida apresentada.

Tabela 10. Organograma onde se insere o Projeto Ecos Machico



Fonte: Projecto Ecos Machico

### 3.2 Missão & Visão

Segundo o coordenador do projeto, e tutor deste respetivo estágio, Rafael Fonseca, o projeto apresenta-se da seguinte forma:

#### **Missão:**

A missão atual do Projeto Ecos Machico é criar e valorizar medidas que visam: a preservação do património natural e imaterial do concelho, promovendo igualmente os produtos turísticos deste e respetiva sustentabilidade.

#### **Visão:**

O Projeto Ecos Machico pretende, através das suas ações e ao longo do tempo, que o concelho seja novamente uma referência na região, assumindo uma posição de destaque, quer a nível económico, cultural e obviamente turístico, daí que a criação de um posto municipal de turismo seja uma das principais apostas do projeto, auxiliando na consolidação da marca Machico, agora e futuramente.

### 3.3 Objetivo

O objetivo do Projeto Ecos Machico é proteger e promover o património do concelho de Machico e impulsionar o turismo local e a sua promoção, através da integração do Plano Diretor Municipal com vários outros programas, mencionados posteriormente.

O Plano Diretor Municipal do concelho esteve suspenso e encontrava-se em desenvolvimento pela autarquia, na altura da elaboração deste relatório.

**Nota:** O Plano Diretor Municipal do concelho de Machico é o instrumento básico de ordenamento do território do município de Machico e visa contribuir para um modelo coerente de desenvolvimento do concelho mediante a definição das

orientações gerais do planeamento e da gestão urbanística devendo, igualmente, estar em consonância com o Programa de Ordenamento Turístico da Região Autónoma da Madeira, já referido no primeiro capítulo deste relatório.

Fontes:

- <https://www.cm-machico.pt/index.php/pages/content/posts/116/00>
- <https://funchalnoticias.net/2016/09/19/veja-onde-e-que-o-pdm-de-machico-esta-suspenso-e-porque/>
- [https://www.rtp.pt/madeira/politica/pdm-de-machico-suspenso-parcialmente-por-mais-um-ano\\_20642](https://www.rtp.pt/madeira/politica/pdm-de-machico-suspenso-parcialmente-por-mais-um-ano_20642)

### **3.4 O Projeto de Revitalização Turística do Concelho de Machico**

No momento de elaboração do presente relatório, o projeto é designado por - Plano Estratégico de Desenvolvimento Turístico do Concelho de Machico, pois tem sofrido alterações ao longo do tempo e engloba diferentes programas desenvolvidos na entidade, indicados posteriormente neste relatório.

Entre as várias áreas de intervenção que o projeto abrange, mediante a informação cedida e cuja divulgação foi autorizada pela entidade, salienta-se o programa de marketing e promoção turística.

Pormenores aprofundados sobre a realização dos outros programas pertencentes ao mesmo projeto não foram disponibilizados pela entidade, pelo facto de não fazerem parte das atividades definidas para o estágio em questão.

Porém, as tabelas cuja divulgação foi autorizada e obtidas em print screen/ por computador, e em seguida apresentadas, são parte integrante dos Programas de

Ação, disponibilizados pelo Projeto Ecos Machico, cedidas através coordenador do projeto, programas esses apresentados publicamente a 9 de outubro de 2017.

Em suma, convém esclarecer que todos estes programas se encontram em diferentes fases de planeamento e elaboração, estando sujeitos a alterações em termos de nome e conteúdos, tal como foi explicado pela Coordenação e pela Presidência.

O foco deste estágio foi a realização de atividades referentes ao programa de marketing e promoção para o concelho, conforme exigidas pela entidade municipal.

Fontes:

- <http://ecosmachico.pt/pt/ecos-machico/noticias/29-eventos/304-apresentacao-ecos-machico>
- <http://ecosmachico.pt/pt/ecos-machico/noticias/28-acoes/303-plano-estrategico>
- <https://www.rtp.pt/madeira/economia/machico-aposta-no-turismo-11969>

De notar que os programas que se apresentam em seguida têm sofrido alterações ao longo do seu desenvolvimento, sendo aqui apresentados com o seu conteúdo original, a pedido da entidade.

Tabela 11. Programa de limpeza

<b>Programa de Limpeza dos percursos pedonais</b>		
<b>Objetivo:</b> Dotar a rede pedonal com pontos de recolha de lixo		
<b>Resultado Pretendido:</b> Manter limpa a rede de percursos pedonais		
<b>Ação</b>	<b>Estratégia</b>	<b>Objetivos Especificos</b>
Identificar os locais de fixação dos recipientes de lixo, a sua forma e respectivos materiais.	Reuniões com as Juntas de Freguesia e SRARN para formatar os recipientes de lixo, que devem ser em material reciclado.	Garantir que os percursos possuam recipientes de lixo (início e fim). Proporcionar percursos pedonais limpos e mais agradáveis.
Instalar os recipientes de recolha de lixo.	Realização de saídas de campo com os alunos e professores envolvidos.	Sensibilizar os alunos e a população para a importância da limpeza da floresta e dos percursos pedestres.

Fonte: Ecos Machico

Tabela 12. Programa de requalificação

<b>Programa de requalificação do Concelho de Machico</b>		
<b>Objetivo:</b> Requalificar os espaços públicos do Município		
<b>Resultado Pretendido:</b> reforço da identidade do Concelho e sua valorização enquanto destino turístico		
<b>Ação</b>	<b>Estratégia</b>	<b>Objetivos Especificos</b>
Trabalhar o paisagismo urbano e rural, com destaque para os espaços públicos, jardins municipais, escolares e sítios de interesse turístico. Recuperar imóveis de interesse municipal	Lançamento de campanhas municipais nas escolas e sociedade em geral, que visam a colaboração na criação e implementação de projectos paisagísticos/ turísticos. Suspensão do PDM Diminuição do IVA para 5%	Valorizar a paisagem urbana e rural do Concelho. Aprovar as áreas de reabilitação urbana. Tomar o Concelho mais atrativo para o investimento na Hotelaria e serviços turísticos. Oferecer melhor qualidade de vida.

Fonte: Ecos Machico

Tabela 13. Programa de estruturação dos atrativos naturais

<b>Programa de estruturação dos atrativos naturais passíveis de aproveitamento turístico</b>		
<b>Objetivo:</b> Estruturar os sítios de valor natural/ paisagístico para a visita		
<b>Resultado Pretendido:</b> qualificar a receptividade turística nos sítios de valor natural/ paisagístico com potencial turístico		
<b>Ação</b>	<b>Estratégia</b>	<b>Objetivos Específicos</b>
Identificar, georreferenciar e estudar os sítios de valor natural e paisagístico.	Mapeamento dos sítios e produção de informação técnica e científica.	Produzir cartografia atualizada com os sítios demarcados e respetivas fichas técnicas, para fomentar uma gestão direcionada para o desenvolvimento sustentável do Turismo Rural, de Natureza e Ecoturismo.
Trabalhar o paisagismo de cada sítio.	Reunião de equipa técnica para delinear a intervenção adequada a cada sítio.	Obter projectos paisagistas que atendam às especificidades de cada sítio e executá-los, cumprindo com as suas determinações.

Fonte: Ecos Machico

Tabela 14. Programa de sinalização turística

<b>Programa de sinalização turística</b>		
<b>Objetivo:</b> facilitar o acesso aos atrativos e equipamentos turísticos e desportivos e à rede pedonal que une os sítios de interesse natural/paisagísticos e histórico-culturais		
<b>Parcerias:</b> Juntas de Freguesia e SRARN e Empreendimentos Hoteleiros, PSP, GNR		
<b>Resultado Pretendido:</b> estimular a visita ao Património do Concelho e aos equipamentos turísticos locais		
<b>Ação</b>	<b>Estratégia</b>	<b>Objetivos Específicos</b>
Elaborar um projecto de sinalização turística.	Reunião com os parceiros para definir a estrutura, formato e tipo de material a utilizar.	Produzir uma sinalética específica do Concelho de Machico.
Identificar os possíveis locais para implementação da sinalética.	Reunião para escolha dos locais onde será colocada a sinalética.	Sinalizar o Património do Concelho e respectivos empreendimentos turísticos.
Implementar a sinalética no Concelho.	Execução do trabalho cumprindo com as determinações do projeto.	Facilitar a deslocação aos sítios e percursos pedestres, assim como aos Alojamentos Turísticos.

Fonte: Ecos Machico

Tabela 15. Programa de Marketing e Promoção - Conteúdo original

<b>Programa de Marketing e Promoção Turística</b>		
<b>Objetivo:</b> Impulsionar de forma estruturada a gestão integrada do Turismo em Machico		
<b>Parcerias:</b> Juntas de Freguesia, Secretaria Regional da Economia, Turismo e Cultura (SRETC), Empresários do sector turístico		
<b>Resultado Pretendido:</b> Gestão integrada do turismo local, com um plano de marketing estrategicamente agressivo e com uma promoção eficaz.		
<b>Ação</b>	<b>Estratégia</b>	<b>Objetivos Específicos</b>
Elaborar e apresentar o Plano de comunicação, MKT e Promoção Turística.	Cooperação entre a CMM e as Empresas da área de Comunicação e Multimédia, Do sector turístico e SRETC. Participação da CMM em Feiras do Turismo.	Traçar uma nova abordagem de gestão integrada para captar a atenção dos mercados emissores e também atingir novos nichos.
Produzir o "Eco Roteiro" do Concelho de Machico"	Reunião de equipa técnica para formatar o "Eco Roteiro" com base na informação produzida.	Edição em formato digital e em papel de um roteiro que promova a Natureza e a História local e contribua para um prolongamento da estadia do visitante.

Criar um Posto de Informação Turística.	Reunião de equipa técnica para Projectar um Posto de Informação Turística.	Disponibilizar ao turista mais e melhor Informação referente ao Concelho de Machico.
---	--	--

<b>Ação</b>	<b>Estratégia</b>	<b>Objetivos Específicos</b>
Organizar a informação disponível no Posto de Informação Turística	Atualização da informação e disposição da mesma de acordo com o Produto Turístico a divulgar "Natureza e História".	Divulgar eficazmente o Produto Turístico de Machico ao visitante. Aumentar a permanência do visitante no Concelho. Aumentar os gastos do visitante.

Fontes: Ecos Machico

## CAPÍTULO IV - ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO ESTÁGIO

Neste capítulo são focadas as atividades desenvolvidas ao longo do estágio. A entidade pretendeu que durante a realização das atividades, fosse elaborado um plano estratégico inicial, ou protótipo de um programa de marketing e promoção turística, visando a posterior análise, aprovação e execução do programa, para obtenção de apoios comunitários pela autarquia do concelho. Deste modo, as atividades desenvolvidas no estágio serviriam como apoio estratégico e linha orientadora na execução dos objetivos da entidade para o concelho, no longo prazo.

Tabela 16. Cronograma de atividades previstas durante o estágio

Cronograma de Actividades a desenvolver no projeto Ecos Machico, durante o estágio do mestrado em Gestão do Turismo Internacional;	outubro 2018	novembro 2018	dezembro 2018	janeiro 2019	fevereiro 2019	março 2019	abril 2019
<u>Início do estágio do mestrado a 1 de outubro de 2018</u>	<b>X</b> <u>Início do estágio de mestrado a 1 de outubro de 2018</u>						
• Gestão e monitorização das plataformas digitais utilizadas pela entidade;	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
• Auxiliar no desenvolvimento de um plano de marketing turístico e de um posto de informação turística para o concelho de Machico;	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
• Planificação de eventos, implementação e realização de ações formativas, de cariz turístico e educacional;	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
<u>Conclusão do estágio de mestrado a 30 de abril de 2019;</u>							<b>X</b> Conclusão do estágio do mestrado a 30 de abril de 2019

Fonte: Elaboração própria

#### **4.1 Atividade 1: Programa de Marketing e Promoção Turística**

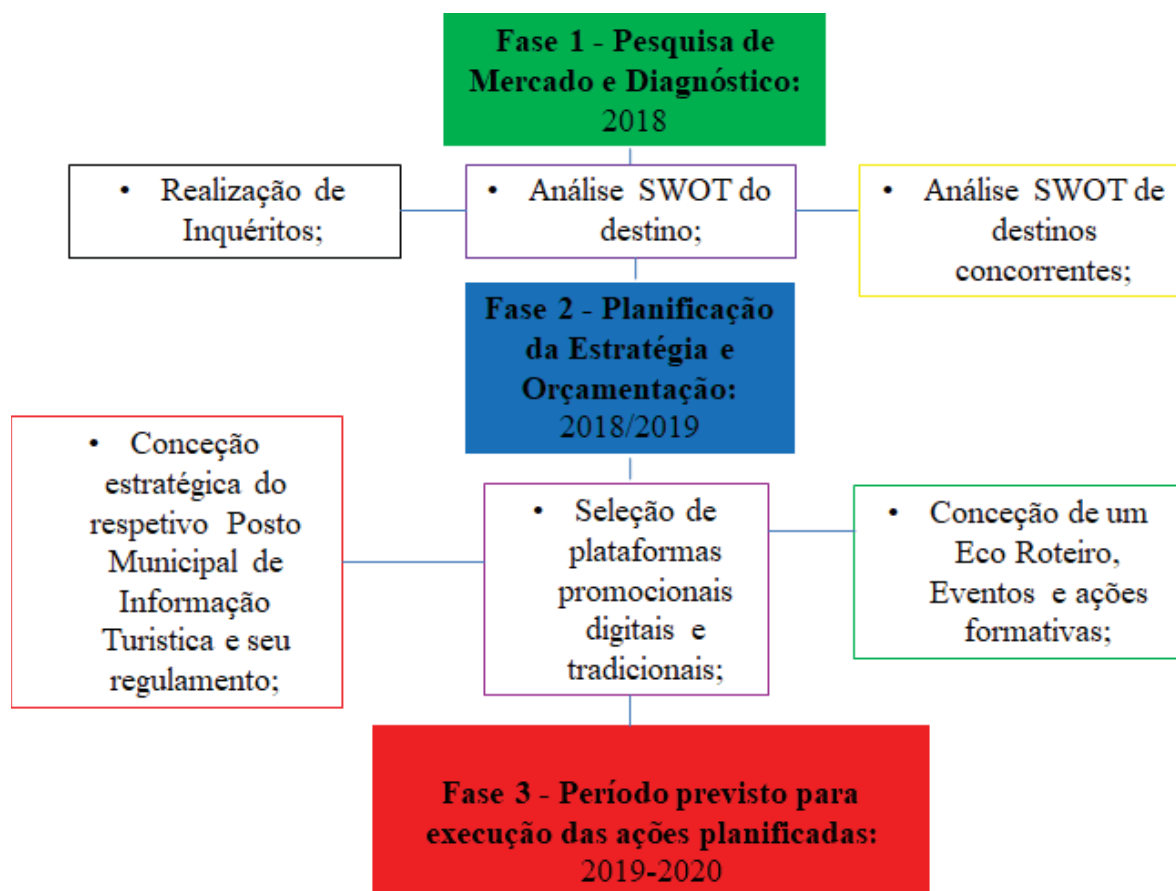
Na elaboração do atualmente denominado Programa de Marketing e Promoção Turística, foram assim definidas as seguintes ações, a implementar pelo Projeto Ecos Machico.

Valorizar o destino turístico e os produtos turísticos associados através da:

- Promoção turística - Através do site Visit Machico, de um Posto de Informação Turística, igualmente denominado Posto Municipal de Informação Turística e da realização de eventos associados ao concelho;
- Melhoria da sinalização turística - Através da inclusão de sinalética atualizada em pontos estratégicos concelho, também parte do programa de sinalização turística;
- Venda de merchandise - Através do Posto de Turismo;
- Qualificação de recursos humanos no setor turístico - Através de ações formativas.

Por questões de confidencialidade, no desenvolvimento do projeto, exigido pela autarquia, foram somente disponibilizados modelos iniciais das propostas e protótipos desenvolvidos durante o estágio, como por exemplo: A proposta atualizada do Programa de Marketing e Promoção Turística, assim como questionários e resultados associados à pesquisa inicialmente realizada no período de estágio.

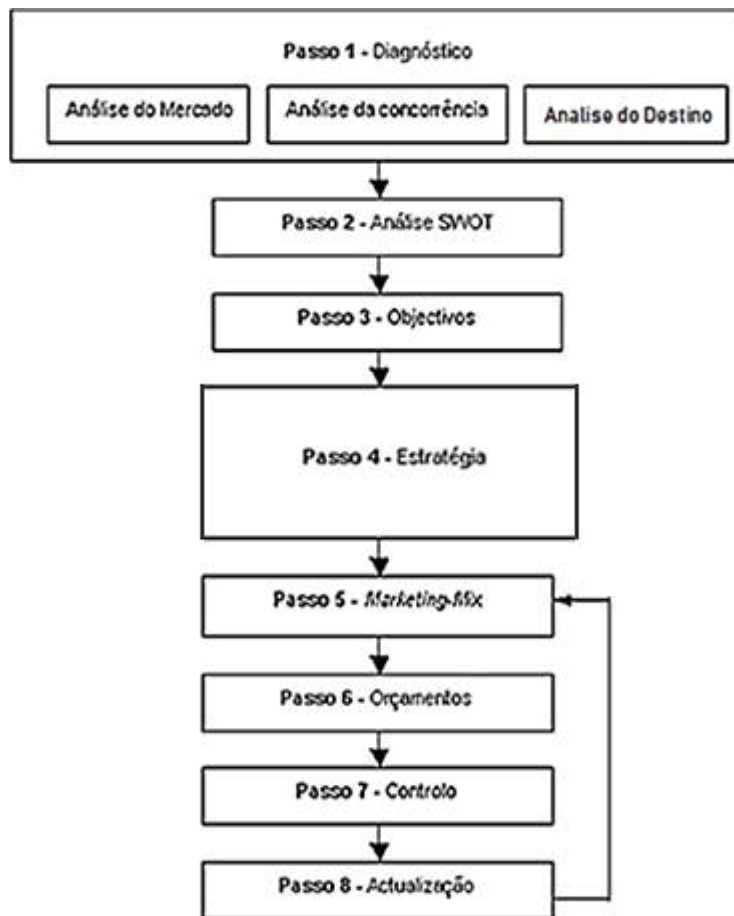
Tabela 17. Fases do Programa de Marketing e Promoção Turística



Fonte: Projeto Ecos Machico

Por sua vez a elaboração do programa de marketing basesou-se nos modelos em seguida indicados.

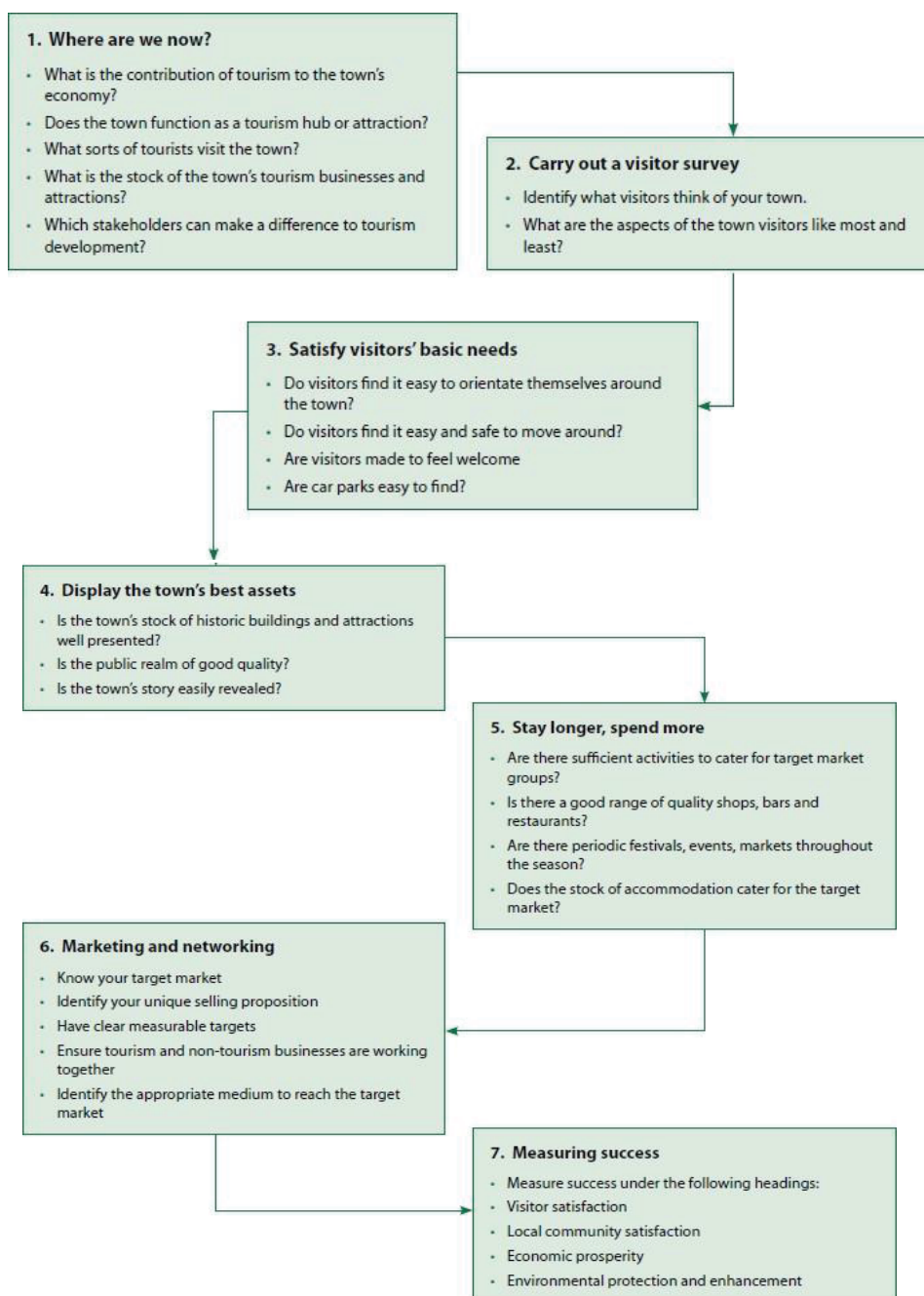
Tabela 18. Base para o Plano de Marketing



Fonte: Adaptado de RASQUILHA, Luís (2010) Gestão de Marketing, Escolar Editora

Assim como o modelo de maximização do potencial turístico igualmente indicado em seguida.

Tabela 19. Modelo de Maximização do Potencial Turístico



Fonte: World Tourism Organization (2011), Handbook on Tourism Product Development, UNWTO, Madrid

Tabela 20. Programa de Marketing e Promoção Turística - Novo conteúdo

<p align="center"><b>PROGRAMA DE MARKETING E PROMOÇÃO TURÍSTICA  PARA O CONCELHO DE MACHICO</b></p>	<p align="center"><b>OBJETIVOS</b>  <b>Valorizar o destino turístico e produtos turísticos associados ao concelho de Machico</b>  <b>Através da:</b></p>	<p align="center"><b>AÇÕES ESTRATÉGICAS EM TERMOS DE MARKETING MIX</b></p>
<p><b>Gestão de Plataformas digitais: Website, Redes Sociais;</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promoção e Informação Turística;</li> </ul>	<p><b>Comunicação / Distribuição</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicações semanais /mensais em formato: - Texto, imagem e video nas respetivas plataformas;</li> <li>• A definir ações num cronograma de atividades;</li> </ul>

<p>(Continuação)</p> <p><b>Posto Municipal de Informação Turística</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Promoção e Informação Turística;</li><li>• Venda;</li><li>• Organização de Eventos;</li></ul>	<p><b>Comunicação / Venda / Distribuição / Preço</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Atendimento &amp; promoção turística do concelho aos visitantes;</li><li>• Venda de merchandise;</li><li>• Serviço de fotocópias pago e wifi gratuito;</li><li>• Realização de exposições ou eventos no espaço do posto;</li><li>• Realização de ações de formação pagas ou gratuitas;</li><li>• Venda de bilhetes de eventos pertencentes a parceiros associados ao posto e à autarquia;</li></ul>
--	---	--

<p>(Continuação)</p> <p><b>Ecosítios e pontos de interesse</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificação, catalogação e promoção do património natural e cultural; no concelho;</li> </ul>	<p><b>Serviço / Comunicação / Distribuição</b></p> <p>Divulgação Através do:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Website;</li> <li>• Redes Sociais;</li> <li>• Eco Roteiro;</li> <li>• Posto Municipal de Informação Turística;</li> <li>• E nos próprios Ecosítios com placas informativas;</li> </ul>
--	--	--

<p><b>Sinalização Turística</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fornecer orientação aos visitantes do concelho;</li> </ul>	<p><b>Comunicação / Distribuição</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Através da inclusão de sinalética atualizada em pontos estratégicos e de interesse para o turismo no concelho. No caso dos Ecosítios denominadas mesas informativas.</li> </ul>
-------------------------------------	---	---

<p><b>Publicação de um Roteiro e publicações futuras a definir</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promoção turística dos pontos de interesse turístico e produtos turísticos associados;</li> </ul>	<p><b>Preço / Produto / Distribuição</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Edição, lançamento e venda da publicação;</li> <li>• Definição de preços;</li> <li>• Venda no Posto;</li> </ul>
--	--	---

<p>(Continuação)</p> <p><b>Merchandise</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Angariação de fundos monetários para a autarquia através da venda destes produtos por parte dos visitantes;</li> </ul>	<p><b>Preço / Produto</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Venda através do posto municipal de informação turística;</li> <li>• Definição de preços;</li> </ul>
<p><b>Parcerias públicas e privadas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atrair investimento interno e externo para o concelho seja ao nível de fundos europeus e investimento privado;</li> <li>• De forma a garantir a promoção a nível regional, nacional e internacional;</li> <li>• E assim estimular a economia com a geração de emprego.</li> </ul>	<p><b>Comunicação</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Candidatura a fundos europeus;</li> <li>• Agilizar com a Câmara Municipal de Machico um conjunto de incentivos empresariais para a fixação de novos investidores no concelho;</li> </ul>
<p><b>Formação</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualificação de recursos humanos associados ao turismo e empreendedorismo no concelho;</li> </ul>	<p><b>Serviço / Comunicação / Preço</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realização de workshops e ações de formação em espaços a definir;</li> <li>• Calendários e conteúdos de formação a definir;</li> </ul>

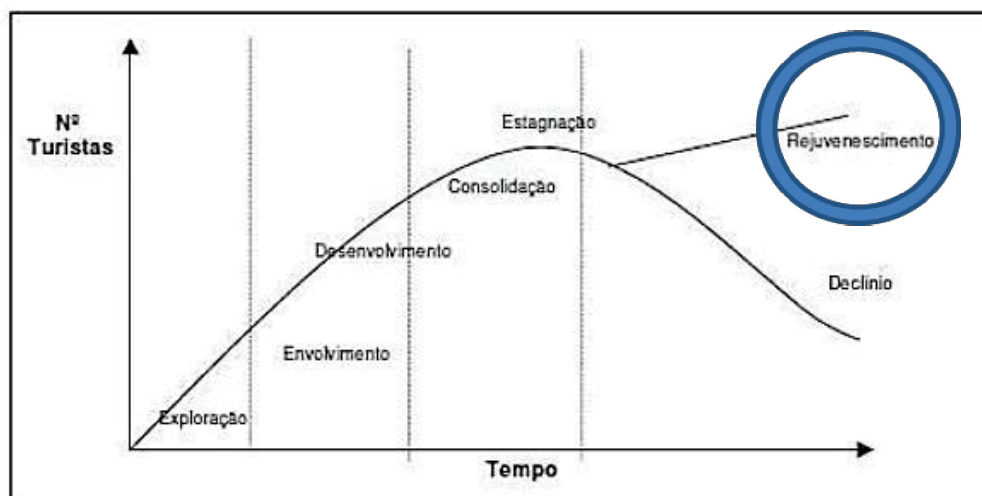
<p>(Continuação)</p> <p><b>Eventos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Atração de visitantes ao concelho e divulgação dos produtos turísticos a ele associados;</li></ul>	<p><b>Serviço / Comunicação / Preço</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Agendamento, organização e realização de eventos;</li><li>• Potenciar parcerias com a Vereação da Cultura, da autarquia, através de eventos e ações a realizar, principalmente ao nível do turismo cultural;</li><li>• Preços a definir, quando necessário;</li></ul>
--	--	---

### **Ciclo de Vida do Destino Turístico**

(Continuação)

Figura 5.

Fases do TALC  
(Tourism Areas Life  
Cycles)



Fonte: Adaptado do autor - Richard Butler

The Tourism Area Life Cycle  
Channel View Publications, 2006

## Posicionamento pretendido

**Em suma:**

**Mediante os objetivos de revitalização/rejuvenescimento turístico da autarquia do Concelho de Machico, seguindo as linhas orientadoras do documento - *Estratégia para o Turismo da Madeira 2017-2021* - definidas para a região e mediante os resultados iniciais da pesquisa de mercado realizada, (anexos 3 e 4) o posicionamento do concelho Machico deverá ser representativo de:**

- Um destino amigo da Natureza (Ecosítios, preservação ambiental, visando a sustentabilidade no seu todo, seja ao nível de ordenamento de território, promoção e oportunidades de negócio associadas);
- Sinónimo de hospitalidade e segurança;
- Um espaço com História, Cultura e boa Gastronomia;
- Com variedade de atividades ao nível desportivo, cultural e de lazer;
- Acessível a diferentes mercados para investimento;

Outros elementos tidos em conta:

**Orçamento** - Confidencial e dependente de apoios comunitários pretendidos pela Câmara Municipal. O FEDER (Fundo Europeu de Desenvolvimento Regional) é um dos apoios até ao momento considerado pela Autarquia através do Programa Madeira 14-20. Outros apoios através do Turismo de Portugal encontram-se igualmente a ser considerados.

Fonte: Programa Madeira 14-20

<http://www.m1420.madeira.gov.pt/m1420/Conteudo.aspx?IDc=m1420-PO--madeira--14-20&IDsm=m1420-programa>

Fonte: Balcão 2020 - Sistema para apresentação de candidaturas ao Programa Operacional da Região Autónoma da Madeira 14-20

<http://www.idr.gov-madeira.pt/m1420/Conteudo.aspx?IDc=m1420-candidaturas&IDsm=m1420-balc%C3%A3o--2020>

A título de exemplo:

Fonte: <https://jornaleconomico.sapo.pt/noticias/turismo-ja-beneficiou-de-35-milhoes-de-euros-de-investimento-no-madeira-14-20-310604>

Fonte: Portugal 2020

<https://www.portugal2020.pt/Portal2020/Media/Default/Docs/NOTICIAS2020/Guia-sobre-financiamento-UE-setor-turismo.pdf>

Para além dos apoios disponibilizados pelo Turismo de Portugal a considerar pela autarquia, segundo informado pela entidade.

Fonte: Turismo de Portugal

[http://business.turismodeportugal.pt/pt/Investir/Financiamento/Programas\\_incentivos/Paginas/default.aspx](http://business.turismodeportugal.pt/pt/Investir/Financiamento/Programas_incentivos/Paginas/default.aspx)

**Controlo** - Monitorização das plataformas digitais, realização de novos questionários sobre a atividade turística em Machico direcionados a visitantes e residentes, questionários de satisfação sobre o atendimento no posto, e número de vendas realizadas no posto. Reuniões com a autarquia, entidades governamentais como a Secretaria Regional do Turismo e da Cultura da Madeira e potenciais investidores.

**Atualização** - O plano e programas a ele associado deverão ser revistos anualmente mediante os recursos disponibilizados para o efeito pela entidade municipal.

## **4.2 Atividade 2: Gestão de conteúdos digitais**

### **a) Site Visit Machico**

A gestão do website foi feita através do acesso ao sistema de gestão interno (back office) da plataforma, o que permitiu a elaboração e introdução de textos referentes ao concelho para colocação no site oficial, para além da inserção de imagens/fotografias disponibilizadas pela entidade municipal para publicação.

Neste site é possível encontrar todo o tipo de informação referente a diversas atividades como, por exemplo, de:

Canyoning - <https://www.visitmachico.com/pt/sentir/natureza-terra/canyoning>

Birdwatching - <https://www.visitmachico.com/pt/sentir/natureza-terra/birdwatching>

BTT - <https://www.visitmachico.com/pt/sentir/natureza-terra/btt>

Para, além disso, o site permite que empresas do concelho se registem na plataforma permitindo uma maior divulgação destas, quer para residentes e visitantes.

Por sua vez, entre a lista de obras e plataformas digitais autorizadas pela Câmara Municipal de Machico para a elaboração e adaptação dos textos para o website e cedidos pela Biblioteca Municipal, recorreu-se às seguintes obras ao longo dos vários meses de realização do estágio.

- Carita, Rui (2015) *História da Madeira - Século XVI - Uma Porta Para o Mundo*, Imprensa Académica.
- Cardoso, Zita (2001) *Machico - cidade histórica*, Associação de Casas do Povo da Região Autónoma da Madeira, Funchal.
- Silva, Iolanda (1985) *A Madeira e o Turismo. Pequeno Esboço Histórico*, Funchal, da Direção Regional da Cultura.
- Nepomuceno, A. (2012) *Aos Olhos da Memória. Recolhas Etnográficas de António Aragão em Machico*, Câmara Municipal de Machico e CEAM (Centro de Estudos de Arqueologia Moderna e Contemporânea).
- Moutinho J. Viale (2011) *Lendas das Ilhas da Madeira e Porto Santo* Editora Nova Delphi.
- Quintal, R. (1998), *Veredas e Levadas da Madeira* da Secretaria Regional da Educação, 2ª Edição, Funchal.

- César, C. (1985); Ilha da Madeira, Paraíso Terrestre - Sua História, Povo e Mentalidade, Aspecto Social, Económico, Turístico e Cultural, Editorial Eco do Funchal.

Webgrafia consultada para uso de informação considerada relevante, pela entidade, na realização de atividades ao longo do estágio assim como para o site Visit Machico:

- Direção Regional de Estatística da Madeira:  
<https://estatistica.madeira.gov.pt/>
- Visit Madeira  
<http://www.visitmadeira.pt/pt-pt/homepage?areaid=1>
- Site da Câmara Municipal de Machico:  
<https://www.cm-machico.pt/>
- Diário de Notícias da Madeira:  
<http://www.dnoticias.pt/>

Nota: Quanto à página de facebook do Visit Machico, esta já se encontrava sob responsabilidade de outro colaborador no projeto antes da realização do estágio no projeto em questão. Link: <https://www.facebook.com/visitmachico/>.

### **4.3 Atividade 3: Posto Municipal de Informação Turística**

Destaca-se, em seguida, como atividade realizada, a conceção de uma proposta, inicial, para um Posto Municipal de Informação Turística, no Concelho de Machico.

Como tal, o desenvolvimento do projeto encontra-se em fase de análise pela autarquia para aprovação e posterior execução, em data a definir pela mesma, conforme informado pela autarquia e pelo coordenador do projeto.

#### **4.3.1 Fase 1 - Identificação e análise da necessidade**

Segundo o Projeto Ecos, a necessidade de criação de um posto tem como objetivo revitalizar o turismo em Machico através da divulgação do destino turístico e produtos turísticos associados, presentes na Tabela 5. Produtos Turísticos no Concelho de Machico, deste relatório.

Para além disso, a vertente hospitalidade é considerada uma componente fulcral na conceção do posto, seja através da introdução de potenciais serviços no posto, quer no atendimento, informação fornecida aos visitantes e formação dos profissionais presentes no próprio posto a ser concebido.

Para avaliar a importância atribuída pelos residentes e pelos visitantes à criação de um posto de turismo no concelho foi concebido um questionário que se apresenta de seguida. Com base nos resultados obtidos e abaixo descritos, foi preparada uma proposta de conceção de um posto de turismo, que se explica no ponto 4.3.2. Fase 2 - Conceção da proposta a qual é parte integrante da Tabela 20. Programa de Marketing e Promoção Turística, bem como do respetivo regulamento para o posto, presente no Anexo 6 - Regulamento do Posto de Turismo, proposta autorizada para divulgação.

Por sua vez, a conceção do posto tem, segundo a autarquia, a obrigação de se integrar na estratégia de marketing e promoção para o concelho.

Como tal, a elaboração de programas, como o de Marketing e Promoção Turística, tem por objetivo impulsionar de forma estruturada e integrada o Turismo em Machico, neste caso, através do atualmente denominado Posto Municipal de Informação Turística.

Como forma de corroborar essa necessidade, para posteriormente a autarquia recorrer a apoios comunitários, elaboraram-se questionários, aprovados pelo Presidente da Câmara e pelo Coordenador do projeto, durante o estágio, para pesquisa de mercado e, com base na interpretação dos respetivos resultados, efetuar a planificação de uma proposta inicial para um Posto (Anexos 3 e 4).

#### **a) Estrutura dos questionários**

Os questionários foram elaborados em duas línguas - português e inglês (Anexo 3 e 4) – estando divididos em duas partes, num total de 29 questões de escolha múltipla e de resposta escrita.

Por sua vez, 24 dessas questões estão integradas na primeira parte e as restantes 5 questões, na segunda parte.

A primeira parte do questionário, denominada *O Turismo e a importância de um posto de informação turística no concelho de Machico*, integrou a caracterização sociodemográfica dos inquiridos, a importância atribuída por estes ao destino, duração da visita, local de estadia, a importância dada à criação de um posto de informação turística, a opinião sobre a aplicação de uma taxa turística e a criação de uma mascote turística associada ao concelho.

Para consultar o questionário, parte 1, aceder a:

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc3nh2HTm8sEo43H8YPmS9IJZCiRq\\_dU6Duo-9sBO2995urmQw/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc3nh2HTm8sEo43H8YPmS9IJZCiRq_dU6Duo-9sBO2995urmQw/viewform)

A segunda parte corresponde à avaliação da imagem/percepção dos visitantes e residentes sobre o concelho de Machico, englobando aspetos como a simbologia, cores e características, com vista a ponderar a potencial criação de uma mascote turística para o concelho.

Para consultar a parte 2 de o questionário aceder a:

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeTHCcVKUNwSKTEVSjGBVZfNa\\_K48AP6\\_y6K0\\_uXjSIRqtojBg/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeTHCcVKUNwSKTEVSjGBVZfNa_K48AP6_y6K0_uXjSIRqtojBg/viewform)

Devido às restrições orçamentais e temporais, foi utilizada nesta primeira fase de pesquisa de mercado uma amostra não probabilística por conveniência, tendo em conta as orientações estipuladas pela entidade, de acordo com os seguintes parâmetros:

- Abordar e inquirir uma amostra, num total de 50 pessoas, tanto residentes como visitantes;
- Implementar o questionário durante um período de dois meses, outubro e de novembro de 2018, recorrendo a um formulário previamente aprovado (ver Anexos 3 e 4) pela Presidência e pela Coordenação;
- Recolher os dados em formato presencial em locais públicos de grande afluência na cidade de Machico e nas suas restantes 4 freguesias pertencentes à mesma, além de Machico.
- Efetuar a análise e tratamento dos dados durante o mês de dezembro de 2018;

- Posteriormente, inserir os dados na plataforma Google Forms ou Google Formulários para obtenção de resultados e de gráficos de percentagens (ver Anexos 3 e 4).

De salientar que, de acordo com a natureza da amostra utilizada, esta não é representativa da totalidade da população em estudo, seja esta residente ou visitante, tendo uma função meramente exploratória, com a finalidade de se obter uma opinião geral e inicial sobre os tópicos em estudo, de acordo com o pretendido e exigido pela autarquia.

#### **b) Objetivo global**

Os questionários foram desenvolvidos visando os seguintes objetivos gerais:

- Compreender a importância do concelho de Machico enquanto destino turístico para residentes e visitantes;
- Apurar se é do interesse dos visitantes e dos residentes a criação de um posto municipal de informação turística no concelho e de uma mascote associada ao concelho.

#### **c) Objetivos específicos**

##### **Questionário - parte 1: O Turismo e a importância de um posto de informação turística no concelho de Machico**

Público-alvo: visitantes e residentes.

Objetivos:

- Caracterização sociodemográfica dos visitantes e residentes no concelho, duração da sua estadia e locais de estadia;

- Compreender qual a opinião das pessoas sobre Machico como um destino turístico;
- Apurar se a criação de um posto de informação turística é considerada importante;
- Saber se a aplicação de ecotaxas no concelho é considerada relevante;
- Averiguar se existe interesse por parte dos turistas e residentes na criação de uma mascote turística representativa do concelho.

### **Questionário - parte 2: A imagem/perceção dos visitantes e residentes sobre o concelho de Machico**

Público alvo: visitantes e residentes.

Objetivos:

- Identificar a imagem / perceção que os visitantes e residentes têm do concelho de Machico em termos de simbologia, cores e características com vista a analisar a potencial criação de uma mascote turística para o concelho.

#### **d) Recolha de dados**

Para a recolha de dados, foram abordadas, 50 pessoas (35 portugueses, visitantes ou residentes, e 15 estrangeiros).

Uma vez que os questionários foram implementados em duas versões, português e inglês, a análise dos resultados dos questionários, numa primeira fase, foi efetuada separadamente com vista a facilitar a compreensão dados obtidos.

No final, é apresentada uma análise global, que considera as respostas de ambas as versões.

**e) Análise dos resultados - Questionário - parte 1: O Turismo e a importância de um posto de informação turística no concelho de Machico - versão portuguesa**

Indica-se, em seguida, os principais resultados obtidos e considerados mais relevantes para a entidade:

- Os 35 inquiridos foram identificados como sendo todos de nacionalidade portuguesa.
- A faixa etária mais representativa é a dos 20 a 30 anos (35,1%). Quanto às habilitações, 42,9% possui o ensino secundário. São maioritariamente do sexo feminino (57,1%) e solteiras (31,4%), em contraponto com os do sexo masculino (42,9%) e solteiros (28,6%).
- Os indivíduos portugueses são na sua maioria residentes no concelho de Machico (82,9%) e somente 17,1% não é residente no concelho.
- Quanto à ocupação, a faixa mais representativa dos inquiridos são os desempregados (25,7%), seguidos de profissionais na área do ensino (11,4%) e estudantes (11,4%).
- 71,4% destes portugueses, independentemente de serem residentes ou visitantes, consideram que o custo de vida no concelho de Machico é acessível.
- A maioria destes visitantes (33,3%) gasta acima de 50 euros durante o tempo de visita ao concelho.
- A maioria dos questionados (48,6%) informa-se sobre o concelho através de várias plataformas de comunicação como TV, internet, redes sociais, família, amigos e até de aplicações móveis, a título de exemplo:

- Descubra Machico: <https://itunes.apple.com/pt/app/descubra-machico/id1385719194?mt=8>

- Machico alerta: <http://www.jf-machico.pt/app/>

- 97% destes portugueses inquiridos considera o concelho um destino de interesse turístico, enquanto 2,9% não.
- 54,3% valoriza no concelho não só a sua gastronomia como também as suas paisagens, praias e até os residentes do concelho são valorizados.
- Outra constatação importante desta primeira parte do questionário é que 97,1 % destes residentes considera que a promoção turística do concelho deveria ser maior.
- 100% dos inquiridos considera importante a existência de um posto de informação turística no concelho.
- A sua grande maioria (71,4%) considera que um posto de informação turística deverá oferecer serviços adicionais, para além dos serviços básicos de promoção e informação turísticas.
- Iguamente 65,7% concorda com a aplicação de uma taxa turística aos turistas que visitam o concelho como fonte de financiamento destinada à promoção turística e à preservação do meio ambiente.
- E, por último, nesta primeira parte 85,7% concorda com a criação de uma mascote turística representativa do concelho.

**f) Análise dos resultados - Questionário - parte 2: A imagem/perceção dos visitantes e residentes sobre o concelho de Machico - versão portuguesa**

Nesta segunda parte pretendeu-se avaliar a imagem/perceção que os inquiridos têm sobre o concelho. Verificou-se que:

- Em relação à imagem/perceção que têm do concelho, descrevendo-o numa palavra, as respostas mais expressivas foram vazio (25,7%), seguido de relaxante (5,7%), associado à natureza (5,7%) e interessante (5,7%).

- A cor que mais associam ao concelho é verde (37,1%), seguida de azul (25,7%).
- Por sua vez, o sabor mais associado ao concelho de Machico é o peixe (14,3%).
- A criatura, símbolo ou planta mais associada ao concelho é o gato (8,6%) e o peixe (8,6%) com igual número de respostas.
- Para finalizar, 68,6% dos respondentes desta amostra considera o concelho como um destino histórico.

**g) Análise dos resultados - Survey - part 1: Tourism and the importance of a tourist information office in the municipality of Machico - versão inglesa**

A versão inglesa dos questionários foi implementada junto de 15 indivíduos estrangeiros.

Indicam-se, em seguida, os principais resultados obtidos e considerados relevantes pela entidade:

- Em termos de idades, destaque para as faixas etárias entre os 20 e os 30 anos (26,7%) e os 30 e 40 anos (26,7%).
- A maioria dos inquiridos são do sexo feminino (53,3%).
- Quanto à nacionalidade destes visitantes, na sua maioria são ingleses (73,3%) seguindo-se os visitantes de nacionalidade espanhola (13,3%), francesa (6,7%) e alemã (6,7%).
- Em termos de nível de habilitações, são na sua maioria de nível superior / universitário (53,3%).
- A ocupação profissional dos inquiridos é variada, com destaque para estudantes visitantes (20%), profissionais de secretariado (13,3%) e desempregados (13,3%).
- A maioria são solteiros (73,3%), sendo os casados 26,7% do total.
- Nenhum dos inquiridos estrangeiros é residente no concelho (100%).

- Por sua vez, 73,3% respondeu que não era a primeira vez que visitava o concelho.
- A maioria é proveniente do Reino Unido (73,3%).
- Quanto ao custo de vida no concelho, a maioria considera que é barato (53,3%).
- 53,3% dos visitantes estrangeiros ficou hospedada num hotel, seguindo-se casa de amigos/familiares (20%) e alojamento local (20%) com igual número de respostas.
- Em termos do tempo de visita no concelho, a faixa mais expressiva foi entre cinco a seis dias (26,7%).
- Ao nível de gastos realizados durante o tempo de estadia, excluindo os gastos em alojamento, a maioria (46,7%) gasta acima dos 50 euros, seguida de gastos acima dos 200 euros (26,7%).
- Por sua vez, 53,3% destes inquiridos obtém informações sobre o concelho através de várias plataformas de comunicação, como, por exemplo, televisão, internet, redes sociais, assim como através de família e amigos.
- 80% considera o concelho um destino de interesse turístico, ao passo que 20%, não.
- Em termos de freguesias, a cidade de Machico é a mais valorizada pelos visitantes (60%), sendo as visitas realizadas maioritariamente em grupo (53,3%) e por motivos de férias (93,3 %.).
- 100% dos estrangeiros questionados concordam que deve haver uma maior promoção turística do concelho e um posto de informação turística.
- 93,3% afirmaram que o posto deverá oferecer uma variedade de serviços para além do atendimento e promoção turística, tais como serviço de internet, fotocópias, além da realização de eventos, entre outros.
- Por outro lado, 60% dos inquiridos não concorda com a aplicação de uma taxa turística.

- Por último, nesta primeira parte do questionário, 73,3% concorda com a criação de uma mascote promocional para o concelho.

**h) Análise dos resultados - Survey - part 2: The image/perception that the visitors and residents have about the Municipality of Machico - versão inglesa**

Na segunda parte deste questionário, e à semelhança do que foi efetuado para a versão portuguesa, o objetivo foi avaliar a imagem/perceção dos inquiridos em relação ao concelho de Machico.

Como tal, constatou-se que:

- 20% dos inquiridos associa o concelho de Machico à natureza, enquanto outros mencionam ser aborrecido ou vazio (13,3%).
- Por sua vez, 33,3% associam o concelho à cor azul e 33,3% à cor verde.
- O sabor mais associado ao concelho pelos visitantes é o de frutos variados (13,3%) e de pizza (13,3%), este último associado provavelmente ao tipo de estabelecimentos de restauração presentes no concelho de Machico.
- Em termos de associação a criaturas ou símbolos, 20% associam a gaivota ao concelho.
- Para finalizar, 66,7% associa o destino a um local amigo da natureza.

**i) Análise global e conclusões**

Em termos dos resultados obtidos, verificou-se, no caso dos portugueses, que estes associam o concelho de Machico a um destino turístico com um custo de vida acessível e de cariz histórico, apesar o associarem de forma menos positiva a um espaço vazio, ou seja, com falta de aproveitamento dos seus recursos e com pouco

dinamismo económico, segundo explicações dos mesmos, obtidas na altura de preenchimento do questionário.

Por sua vez, são defensores da necessidade de uma maior promoção turística e da criação de um posto municipal de informação turística associada a este destino, assim como de uma mascote, cujas cores potenciais a serem aplicadas numa estratégia promocional poderão ser o azul e o verde, segundo as suas respostas.

No caso dos inquiridos estrangeiros, estes associam o destino à natureza e ao facto de ser um destino barato. Igualmente valorizam este como um local turístico, que precisa de aumentar a sua promoção turística, criar um posto de turismo e criar uma mascote promocional. Porém, contrariamente aos portugueses inquiridos, estes não são apologistas da criação de uma taxa turística.

Em suma, atendendo aos objetivos pretendidos com este questionário, confirma-se o interesse dos visitantes e residentes inquiridos na criação de um posto de informação turística, necessidade de uma maior promoção ao nível do destino e criação de uma mascote associada ao mesmo. Como tal, a elaboração de um programa de marketing e promoção turística deverá ter em conta estes aspetos.

De notar que estas informações e conclusões também contribuíram para o desenvolvimento de conteúdos para o Programa de Marketing & Promoção Turística, (Tabela 20) já apresentado neste relatório.

#### **4.3.2 Fase 2 - Conceção da proposta**

Nesta fase do estágio foi incumbida, como parte do plano de marketing, a elaboração de uma proposta inicial ou de um protótipo, que substituísse o anterior elaborado, para um posto de turismo e a constituição de uma equipa técnica

associada ao mesmo, ainda inexistente no concelho e integrada no Projeto Ecos Machico.

**a) Posto Municipal de Informação Turística do Concelho de Machico - Funções e objetivos:**

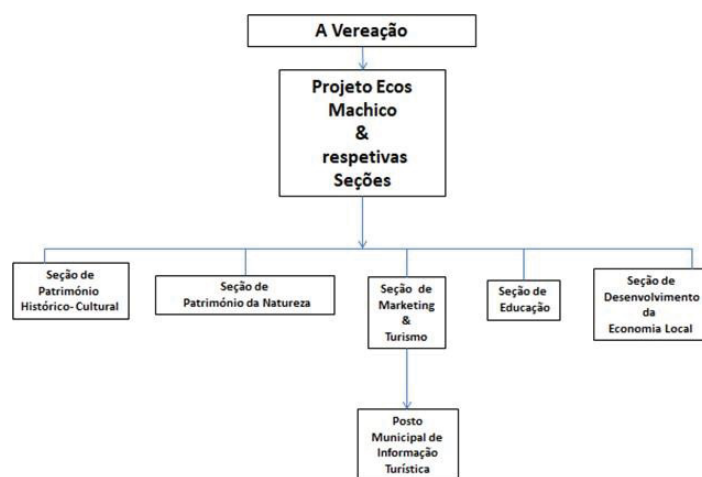
- O Posto Municipal de Informação Turística de Machico estará sobre a tutela da Câmara Municipal e integrado no projeto Ecos Machico, incluindo os funcionários associados ao projeto, até indicações em contrário, se a autarquia assim o decidir.
- O posto de turismo fará assim parte do Plano / Programa de Marketing e Promoção Turística para o concelho de Machico.
- A equipa técnica integrará a Seção de Marketing & Turismo do Projeto Ecos Machico, havendo um Coordenador/ Técnico Superior responsável pela mesma.
- O posto terá como objetivo a promoção turística do Concelho de Machico, quer através do atendimento e acolhimento de visitantes para fornecimento de informação, quer através da venda de merchandising e da realização de eventos associados, valorizando-se assim a componente da hospitalidade neste tipo de serviço.

**b) Secção de Marketing & Turismo do Projeto Ecos Machico - Funções e objetivos:**

- Planear, gerir e executar, anualmente, o Plano de Marketing e Promoção Turística do concelho, de acordo com um orçamento a definir;
- Fomentar atividades de turismo em todos os segmentos possíveis, presentes no município desde: Empreendedorismo Turístico, Desportivo, Cultural, Ecoturismo, Educacional, Tecnológico, entre outros a considerar;

- Elaborar estudos e inquéritos sobre a procura e a oferta turística no município, mantendo um sistema de informações atualizado;
- Gerir e coordenar as atividades do Posto de Turismo de Machico, integrado no Projeto Ecos Machico, e dos técnicos que aí se encontrarem a exercer funções;
- Elaborar, com a participação e coordenação da Câmara e do projeto Ecos Machico, propostas de desenvolvimento turístico sustentável para o município;
- Promover e manter um calendário de eventos turísticos, artísticos, culturais, desportivos, divulgando o município como destino turístico.
- Apoiar e promover a qualificação profissional em turismo no concelho de Machico através de ações de formação /workshops dirigidos a empresários e munícipes interessados.

Tabela 21. Organograma do Projeto Ecos Machico e Seções



Fonte: Elaboração própria

**c) Atividades no Posto:**

Segundo Walker (2002, p. 4), o termo Hospitalidade “[...] é tão antigo quanto a própria civilização [...]. Deriva da palavra de origem francesa ‘hospice’ e significa dar ajuda / abrigo aos viajantes”. Como tal a hospitalidade constitui não apenas o ato de hospedar, mas principalmente, o ato de receber um indivíduo com necessidades, desejos a serem correspondidos, e fazer com que ele perceba que não é apenas objeto de lucro para a comunidade recetora. Tal facto manifesta-se principalmente através da boa infraestruturas do destino recetor, do preparo dos profissionais de turismo e da conscientização da população local, sendo este o caso, em específico, do posto municipal de turismo a ser criado.

Como tal, ao nível da hospitalidade e ações promocionais, o Posto Municipal de Informação Turística / Posto de Turismo terá como principais atividades:

- Garantir o atendimento e a promoção turística do concelho aos visitantes;
- Venda de merchandise associado ao concelho e ao Projeto Ecos Machico;
- Serviço de fotocópias pago e wifi gratuito;
- Realização de exposições ou eventos no espaço do posto;
- Realização de ações de formação pagas ou gratuitas;
- Venda de bilhetes de eventos pertencentes a parceiros associados ao posto e à autarquia;
- Participação em atividades realizadas pela autarquia e parceiros autorizados pela autarquia associados ao turismo e promoção do concelho como os presentes no site Vist Machico.

**d) Equipa técnica da Secção de Marketing & Turismo:**

- O Coordenador desta Secção será o Técnico Superior de Marketing e Turismo do Projeto Ecos Machico.
- Responderá sempre à Vereação e ao Coordenador Geral do Ecos Machico.
- Realizará reuniões com entidades turísticas que se pretendam promover no concelho e igualmente com a Vereação e com o Coordenador do projeto Ecos Machico acerca do agendamento, desenvolvimento, aprovação de projetos / eventos e ações promocionais turísticas.
- Será responsável pela definição das estratégias de promoção e dinamização turística do concelho, gerindo as ações de marketing, comunicação e de eventos com vista à sua promoção direcionada ao maior número de visitantes possíveis.

Este último será igualmente responsável pela equipa que integra a respetiva Secção e o Posto de Turismo. Equipa essa em seguida indicada:

- Técnicos Superiores de Turismo - Atuarão no Posto de Turismo recebendo e informando os visitantes que recorrem ao posto. Poderão igualmente ser estagiários.
- Assistente Administrativa (o) - Auxilia e gere os contactos, reuniões e tarefas administrativas relativas a esta Secção. Poderão igualmente ser estagiários, respondendo sempre ao responsável de Secção.
- Estagiários (as) - Das mais variadas áreas relacionadas com o Turismo, Gestão, Comunicação, Marketing que auxiliarão na propagação das ações estratégicas turísticas de Machico, respondendo sempre ao responsável de Secção.

**e) Equipa Secundária:**

- Contabilista - Elemento já presente na Câmara e que terá a responsabilidade exclusiva de contabilizar os custos /gastos e rendimentos do Posto;
- Técnico de Informática - Igualmente já presente na Câmara, ou um estagiário;
- Designers - Em função freelance, ou estagiários das áreas de Comunicação Design e Multimédia;

**Nota:** Qualquer um dos elementos da equipa no Posto deve obrigatoriamente possuir competências linguísticas certificadas em pelo menos duas línguas estrangeiras.

**Outros elementos:**

- Funcionários municipais ou auxiliares que ajudarão na logística do posto, e de eventos associados, assim como na limpeza, manutenção, transporte do stock de mercadorias, etc.

**Legislação** - A analisar e a validar pelo departamento jurídico da Autarquia.

**f) Localização do Posto**

- Segundo o Projeto Ecos, a localização prevista para o respetivo Posto e escritório associado, será na Rua do Mercado nº 1, 9200 – 098 Machico (antigo matadouro, talho municipal e antigo atelier de artes plásticas da cidade de Machico).
- De salientar que a localização definitiva ainda não estava confirmada durante a realização do estágio, foi somente proposta pelo Projeto à autarquia.

Figura 6. Localização do Posto proposta pelo Projeto Ecos



Fonte: Google Maps

Figura 7. Local previsto para o Posto de Turismo - 1971



Figura 8. Local previsto para o Posto de Turismo - 2018



Fonte: Ecos Machico

**g) Recursos a ter em conta:.**

**Materiais:**

O próprio imóvel e material de escritório variado, desde, por exemplo:

Computadores - Desktops ou portáteis, lápis, canetas, blocos de folhas;

Internet/WI-FI/ Projetor (es);

Impressora/ Scanner/ FAX/Telefones;

Merchandise para promoção e/ou venda no Posto;

**Nota: Inventário e stock deverão ser registados e quantificados posteriormente;**

**Imateriais:**

Recursos humanos qualificados em turismo para atuarem nas atividades realizadas no posto e com formação e certificação linguística em pelo menos duas línguas;

**Recursos Financeiros:**

Da Câmara Municipal e de Programas de Financiamento Europeus para o turismo, a considerar pela autarquia, como através do Programa Madeira 14-20, entre outras fontes, a serem definidas pela entidade municipal.

**h) Anexos associados à proposta e presentes no relatório:**

**Anexo 5** - Modelo de Negócios - Canvas – Proposta;

Os principais pontos de funcionamento do serviço estão desenvolvidos no regulamento do Posto (Anexo 6).

**Anexo 6** - Regulamento do Posto de Turismo – Proposta;

**Anexo 7** - Regulamento do concurso para mascote – Proposta;

**Anexo 8** - Merchandise associada ao projeto – Proposta;

**Anexo 9** - Planta do Posto – Proposta.

#### **4.3.3 Fase 3 - Análise, aprovação e execução da proposta**

De forma a concluir o ciclo de desenvolvimento da proposta, indica-se que atualmente a execução das fases do programa de marketing aguarda aprovação por parte da autarquia, quer ao nível de obras de restauro do imóvel para o posto, custos de merchandise e principalmente ao nível orçamental geral. Como tal a Presidência pretende que, até ao final de 2020, todas as fases sejam executadas com sucesso, mediante os apoios obtidos e meios existentes disponibilizados para o efeito, já mencionados anteriormente.

#### **4.4 Atividade 4: Eventos**

Entre as atividades realizadas na vertente dos eventos, destaca-se a participação do estagiário nas seguintes ações:

##### **a) Auxiliar no Colóquio “Educação e Património”**

Nesta atividade, o estagiário auxiliou na organização do Colóquio “Educação e Património” em termos arrumação do espaço, receção dos convidados e dos participantes/oradores, no qual o Projeto Ecos Machico participou com o Tema: Projetos Educativos, neste caso referente ao Programa de Requalificação do Concelho, um dos vários programas a serem desenvolvidos pela entidade já referidos no capítulo III.

O Colóquio teve como objetivo a valorização do legado cultural na formação da sociedade, quer nas vertentes histórica, patrimonial, museológica, educativa, pedagógica e musical.

Fonte: <https://www.cm-machico.pt/index.php/pages/events/45>

Por sua vez, no âmbito das comemorações dos 600 anos sobre o descobrimento das Ilhas da Madeira e do Porto Santo, a Câmara Municipal de Machico, através das suas diferentes equipas, desenvolveu as suas próprias atividades, visando a celebração do aniversário do concelho, assim como a sua promoção histórica, cultural e turística como um destino de relevante importância na era dos Descobrimentos. Tal ação denominou-se de Machico 600 Anos, tendo o estagiário auxiliado no Congresso “Lugares Pioneiros”, como parte da celebração dos 600 anos de Machico. O objetivo foi, deste modo, a colaboração entre os vários departamentos da autarquia sob a coordenação da vereação da Cultura.

Fontes:

- <http://www.madeira600.pt/en-gb/home?areaid=67>
- <https://funchalnoticias.net/2019/02/22/machico-apresenta-programa-proprio-para-assinalar-600-anos-de-historia-da-madeira-e-porto-santo/>
- [https://www.jm-madeira.pt/regiao/ver/54943/Apresentado\\_programa\\_comemorativo\\_de\\_Machico\\_600\\_Anos](https://www.jm-madeira.pt/regiao/ver/54943/Apresentado_programa_comemorativo_de_Machico_600_Anos)

Estas mesmas atividades poderão ser consultadas através do Programa Comemorativo Machico 600 Anos.

Fonte: <https://www.cm-machico.pt/index.php/pages/news/28>

**b) Auxiliar na Organização do Congresso Internacional “Lugares Pioneiros”**

Este evento realizou-se no Município de Machico, no dia 29 de março, e no Funchal, a 30 de março. O mesmo evento resultou de uma parceria entre a Autarquia do Funchal e de Machico e como parte das atividades de celebração dos 600 anos da Região Autónoma da Madeira, abordando assim uma multitude de temas e convidados ao nível de assuntos como o futuro da região, a sua cultura e o turismo na mesma. Como consequência, a participação do estagiário como auxiliar no evento em Machico foi, na receção/atendimento dos visitantes, fossem portugueses ou estrangeiros, e cuja primeira parte do congresso decorreu no Fórum Machico.

Fontes:

- <https://lup983.wixsite.com/lugarespioneiros>

Figura 9. Logótipo comemorativo - Machico 600 anos



Fonte: Câmara Municipal de Machico - Vereação da Cultura

Ao finalizar o relato das atividades incumbidas, destaca-se, antes demais, a panóplia de atividades realizadas pelo estagiário que permitiram compreender o vasto leque de funções e tarefas interligadas entre si, possibilitando conhecer a necessidade de planeamento ao nível de gestão do turismo. Desde o processo de análise e pesquisa, à gestão de conteúdos e planificação das atividades, aliado ao trabalho de equipa, todas detiveram um propósito específico e conjugado: o de auxiliar no processo de revitalização de Machico e contribuir para o desenvolvimento futuro do concelho e dos seus intervenientes. É um processo contínuo, mas deveras desafiante, quer ao nível de capacidades a exercer, mas igualmente satisfatório ao participar no mesmo.

## CAPÍTULO V – CONCLUSÃO

Findo o processo de realização de estágio, é necessário fazer-se um balanço sobre a experiência vivida, registada e comprovada por meio da cópia de declaração de estágio presente no anexo 10, e igualmente através deste relatório. Como tal, desde o início o estagiário recebeu incentivo por parte dos colegas e intervenientes do projeto, assim como da própria autarquia para realizar as tarefas, tendo igualmente em conta que o objetivo das tarefas realizadas e propostas elaboradas visavam estruturar algo que era inexistente na Câmara Municipal de Machico e no concelho: o desenvolvimento de uma estratégia turística para o concelho e a própria entidade municipal. Foi essa lacuna que o estagiário se propôs a corrigir, auxiliando nas diferentes atividades realizadas, consoante lhe foi sendo pedido e definido.

Destacam-se assim as competências gerais e específicas desenvolvidas durante o período de estágio:

### **Competências gerais desenvolvidas:**

- Capacidade de trabalhar em equipa;
- Flexibilidade na realização de múltiplas tarefas dentro de prazos estabelecidos;
- Realizar actividades de forma autónoma, responsável e criativa, quando necessário/pedido;
- Pesquisa, análise e seleção de informação considerada útil para o projeto;
- Desenvolvimento da comunicação oral no contato com as pessoas inquiridas/ colegas e visitantes nos eventos.

### **As competências específicas desenvolvidas:**

- Gestão de conteúdos digitais através dos back office dos sites;
- Realização de inquéritos;
- Planificação de estratégias de marketing e comunicação em turismo: Ex; Promoção do destino turístico nas plataformas digitais;
- Edição de imagens;

- Atendimento e organização dos espaços para eventos.

Ou seja, se, por um lado, o estágio permitiu o benefício de uma experiência profissional variada, mediante as várias tarefas realizadas, por outro, a entidade municipal obteve igualmente benefícios com as várias propostas e programas associados realizados pelo estagiário e pelos colegas do Projeto Ecos Machico, podendo esta agora definir e decidir de forma mais estruturada diferentes políticas e estratégias a tomar, face ao destino turístico Machico e freguesias do mesmo.

Tais propostas e programas englobaram a definição de ações de marketing turístico e da criação de um posto municipal de turismo propostas pelo estagiário e de ações de sustentabilidade apresentadas pelos colegas e seus programas no projeto, já indicadas neste relatório.

Porém igualmente existiram algumas limitações em termos de recursos operacionais e orçamentais que importa sublinhar, como a falta de computadores próprios para os intervenientes do projeto, de forma que todos tiveram de recorrer ao seu próprio computador/portátil no local de trabalho para realizar as tarefas.

Por sua vez, e como consequência das atividades realizadas, a autarquia comprometeu-se a aplicar as ações propostas para o desenvolvimento turístico do concelho.

De forma a concluir, é de salientar igualmente o apoio da orientadora, Professora Doutora Ana Moniz, que acompanhou de forma extremamente profissional e empática todas as etapas deste projeto e cujo apoio foi fundamental para a conclusão deste relatório com sucesso.

## ANEXOS

## Anexo 1. Madeira - Análise SWOT

Pontos Fortes	Pontos Fracos
Governo próprio, com um estatuto político-administrativo específico que permite uma melhor adequação de políticas	Distância dos principais mercados europeus, agravada ainda pela condição insular e pequenas dimensões do mercado
Dinamismo do Centro Internacional de Negócios da Madeira	Grande dependência do exterior e elevados custos de transporte
Existência de uma Universidade na Região, funcionando como um pólo científico e de investigação	Elevada pressão urbano-turística com implicações negativas ao nível do ordenamento do território
Boa cobertura regional de infraestruturas e serviços de abastecimento de água, saneamento básico e tratamento de resíduos	Relevo acidentado com áreas de difícil acesso condicionando a rentabilização económica de algumas áreas, ao nível da exploração agrícola e aproveitamento turístico
Boas infraestruturas aeroportuárias, com condições para a aterragem de voos intercontinentais	Estrutura económica pouco diversificada, tecido empresarial maioritariamente de dimensão reduzida
Boa cobertura ao nível da rede viária regional	Ecosistemas frágeis
Boas infraestruturas portuárias, com a existência do Porto do Caniçal (mercadorias), e do Porto do Funchal (vacionado para o turismo de cruzeiro)	Baixos níveis habilitacionais da população activa e escassez de recursos humanos altamente qualificados
Património natural e paisagístico protegido, de elevado valor e grande diversidade	Insuficiência do sistema de inovação, fraco espírito empreendedor e reduzida implantação de actividades de I&D
Condições climáticas favoráveis para a prática da maioria das culturas horto-frutícolas, funcionando igualmente como factor de atracção para o turismo	Níveis de eficiência abaixo dos desejados em alguns equipamentos e serviços devido à dimensão territorial da Região
Zona Económica Exclusiva de grande extensão	Sectores económicos tradicionais com pouca iniciativa competitiva e fraca visão estratégica
Produtos turísticos de elevada qualidade com reputação internacional	Excessiva concentração nos operadores turísticos internacionais, no turismo hoteleiro e num público-alvo com um estrato etário mais elevado
Estrutura demográfica relativamente jovem, comparativamente à média nacional e comunitária	Padrão de povoamento muito diferenciado no espaço regional, com uma excessiva concentração demográfica do litoral sul, acentuada pela macrocefalia da cidade do Funchal

## - Continuação

Oportunidades	Ameaças
Valorização da posição privilegiada no espaço atlântico e condições para uma participação no conhecimento e exploração dos oceanos	Menor atractividade no que respeita à captação de Investimento Directo Estrangeiro, motivada pela possibilidade de perda das condições favoráveis associadas à Zona Franca da Madeira
Condições para atrair empresas nos domínios estratégicos relevantes para a Região no âmbito do Centro Internacional de Negócios da Madeira	Perda de competitividade do produto turístico e do destino, se não for mantida a imagem tradicional de qualidade
Existência de condições para tornar a Região como uma referência de excelência, baseada na Estratégia Regional para a Qualidade	Subida sustentada das matérias-primas energéticas, designadamente dos produtos petrolíferos, dos quais a Região é fortemente dependente
Reforço das actividades associadas às Tecnologias da Informação e Comunicação bem como o reforço de competências nesta área	Aumento de riscos associados a factores de natureza geológica e a fenómenos de erosão
Condições favoráveis para tornar a Região num centro de competências e de investigação, dinamizado pela Universidade da Madeira e pelo Madeira Tecnopolo	Risco de desaparecimento de empresas nos sectores tradicionais. Declínio do sector da construção civil. Falta de qualificação dos recursos humanos
Vantagens comparativas, relativamente às regiões continentais, no domínio do aproveitamento de recursos energéticos renováveis (nomeadamente de origem hídrica, solar, eólica e da biomassa)	Possibilidade da Região vir a absorver menos fundos da União Europeia, em virtude de deixar de ser uma Região Objectivo 1
Diversificação da oferta turística, através da criação/reforço de nichos de mercado específicos (desporto, congressos, cultura, cruzeiro, turismo náutico, científico e outros)	Debilidade da economia mundial, nacional e situação de endividamento da Região

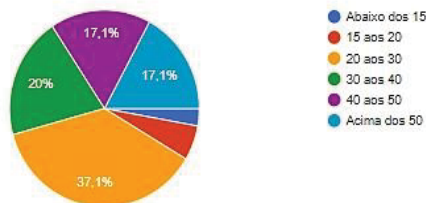
Fonte: Projeto Ecos



### Anexo 3. Questionário & resultados - Parte 1 da versão portuguesa

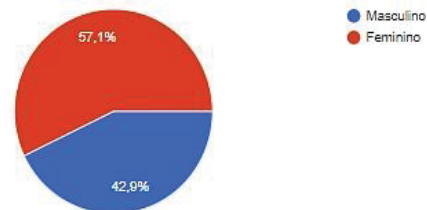
#### 1) Idade:

35 respostas



#### 2) Género:

35 respostas



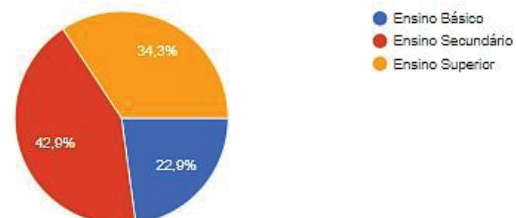
#### 3) Nacionalidade:

35 respostas



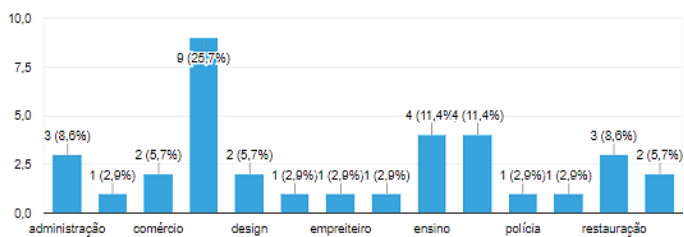
#### 4) Nível de escolaridade:

35 respostas



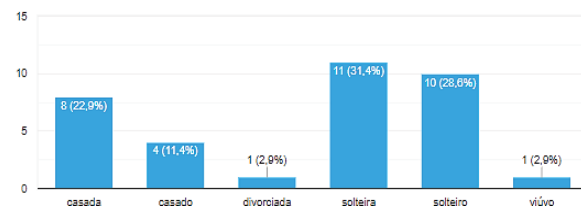
#### 5) Área profissional / profissão:

35 respostas



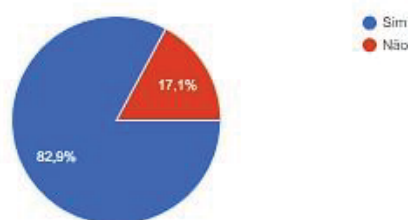
#### 6) Estado Civil:

35 respostas



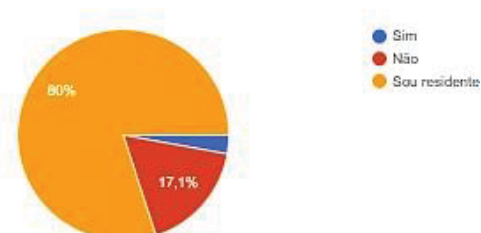
#### 7) É residente no concelho de Machico?

35 respostas



#### 8) É a primeira vez que visita o concelho?

35 respostas



## Continuação

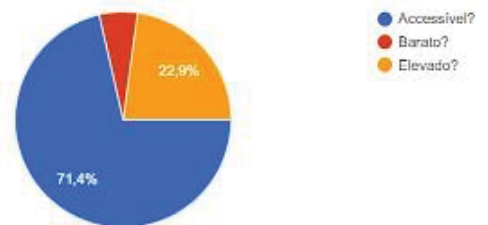
9) Qual o seu País de Residência?

35 respostas



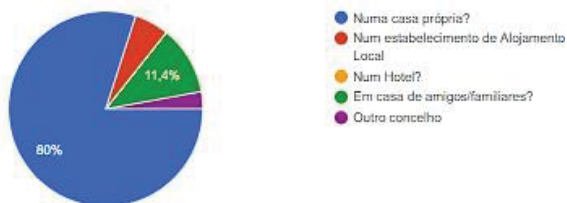
10) Considera o custo de vida em Machico:

35 respostas



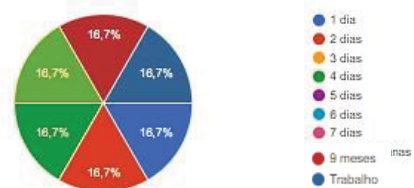
11) Durante a sua estada em Machico encontra-se a residir:

35 respostas



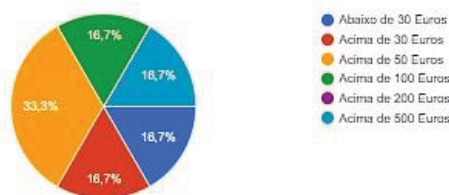
12) Se não é residente no concelho, está de visita por quantos dias em Machico?

6 respostas



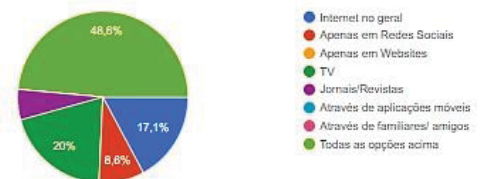
13) Se é visitante no concelho de Machico qual o seu gasto médio em produtos ou serviços?

6 respostas



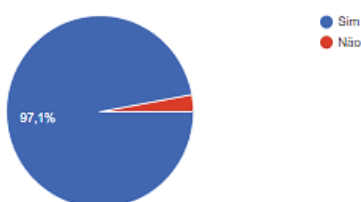
14) Através de que plataformas ou meios se informa sobre o concelho de Machico?

35 respostas



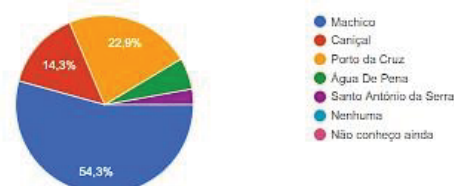
15) Considera o concelho de Machico um destino de interesse turístico?

35 respostas



16) Que freguesia de Machico considera mais atrativa de visitar/conhecer?

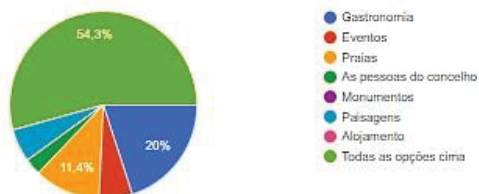
35 respostas



## Continuação

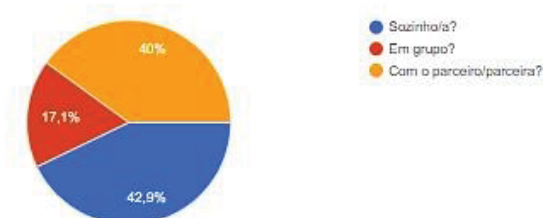
17) O que mais valoriza no destino turístico Machico?

35 respostas



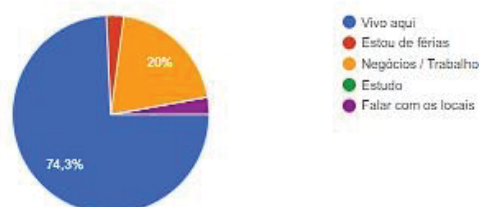
18) Visita Machico:

35 respostas



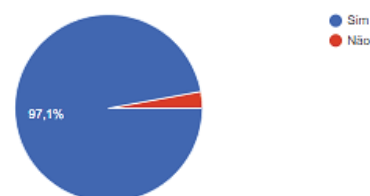
19) Porque razão visita ou está em Machico?

35 respostas



20) Considera que a promoção turística do concelho de Machico deveria ser maior?

35 respostas



21) Acha necessária e importante a presença de um posto de informação turística no concelho?

35 respostas



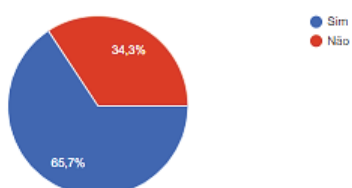
22) Que serviços gostaria de ver presentes num posto de informação turística?

35 respostas



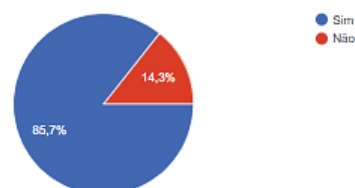
23) Considera importante a aplicação de uma taxa aplicada aos turistas - como fonte de financiamento destinada à promoção turística e à preservação do meio ambiente, no concelho?

35 respostas



24) Gostaria que o concelho de Machico tivesse uma mascote/símbolo para promoção turística?

35 respostas



## Continuação - Parte 2 da versão portuguesa

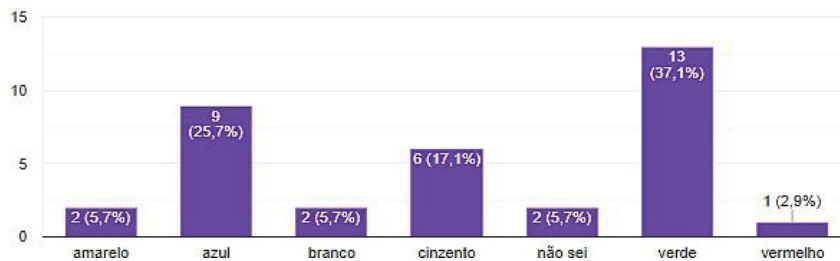
### 1) Em uma palavra como descreveria o concelho de Machico?

35 respostas



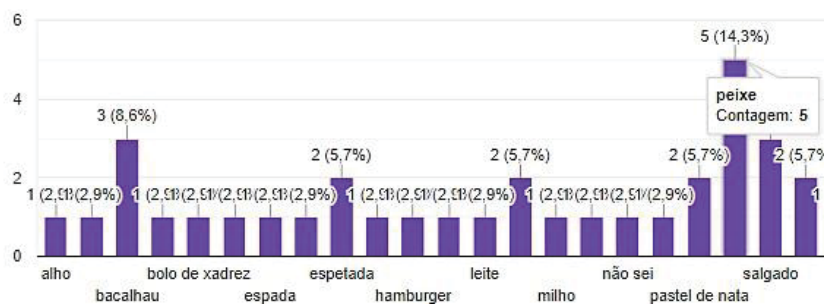
### 2) Que cores associa ao concelho de Machico?

35 respostas



### 3) Que sabores associa ao concelho de Machico?

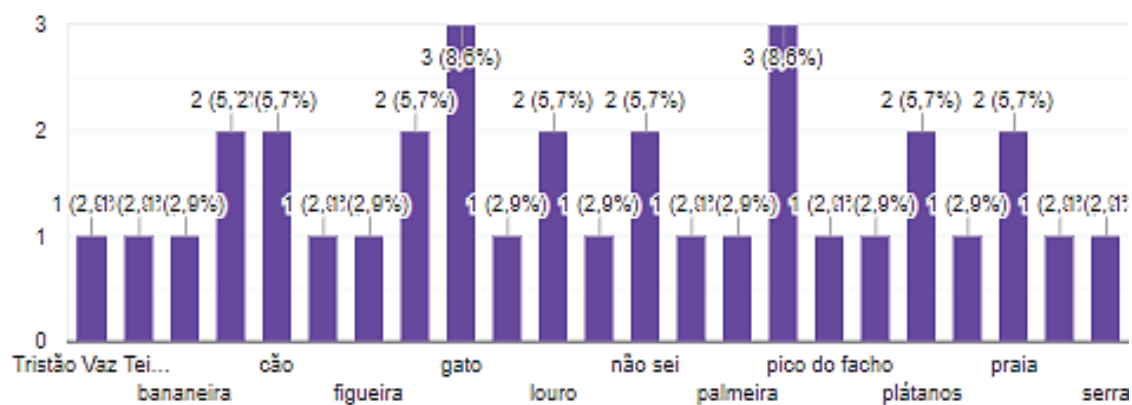
35 respostas



## Continuação

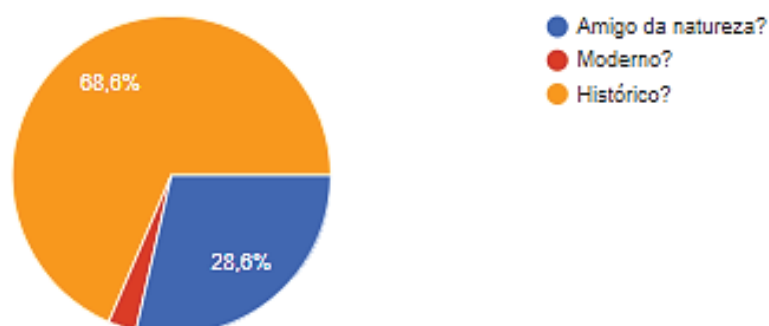
### 4) Que símbolo, criatura ou planta da natureza associa ao concelho de Machico?

35 respostas



### 5) Considera o concelho um destino turístico:

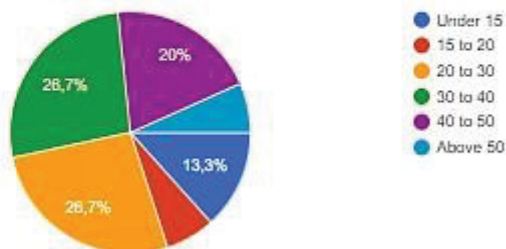
35 respostas



## Anexo 4. Questionário & resultados - Parte 1 da versão inglesa

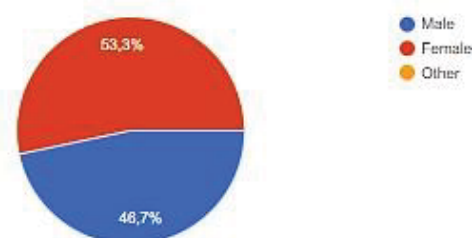
### 1) Age

15 respostas



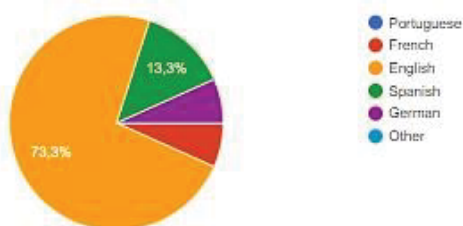
### 2) Gender

15 respostas



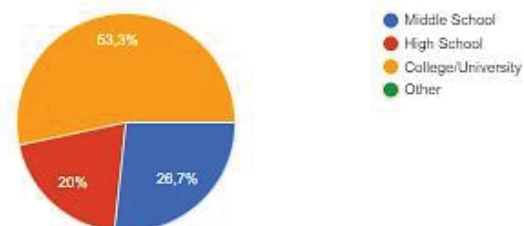
### 3) Nationality

15 respostas



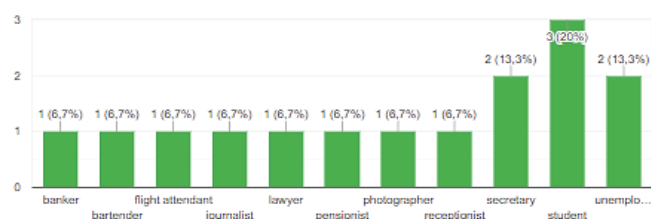
### 4) Level of education

15 respostas



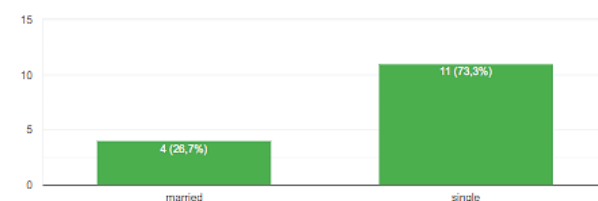
### 5) Occupation:

15 respostas



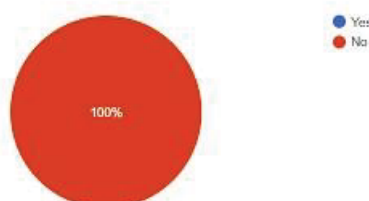
### 6) Marital status:

15 respostas



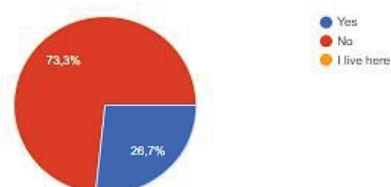
### 7) Do you reside in the Municipality of Machico?

15 respostas



### 8) Is this the first time you visit Machico?

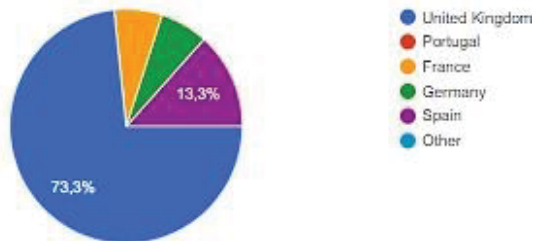
15 respostas



## Continuação

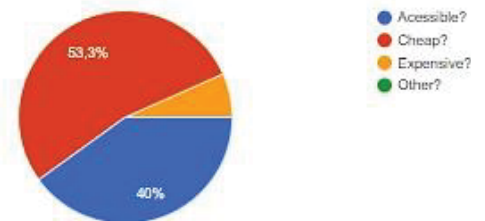
9) What's your country of residence?

15 respostas



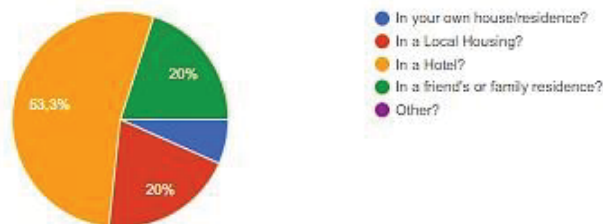
10) Do you consider the cost of living in Machico:

15 respostas



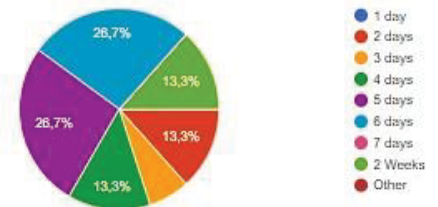
11) While visiting Machico are you staying:

15 respostas



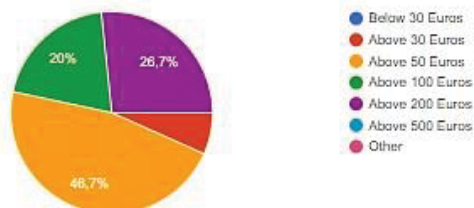
12) For how long are you visiting Machico?

15 respostas



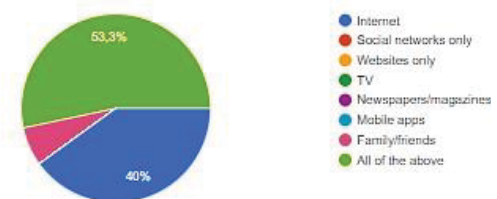
13) How much do you spend while visiting Machico with products / services?

15 respostas



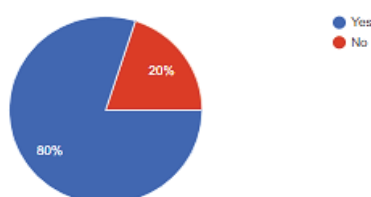
14) Through which platforms or means do you get information regarding the municipality of Machico?

15 respostas



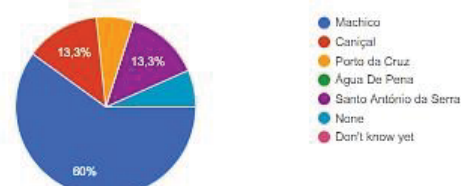
15) Do you consider Machico a tourism destination spot of interest?

15 respostas



16) Which parish do you consider of interest in the Municipality of Machico?

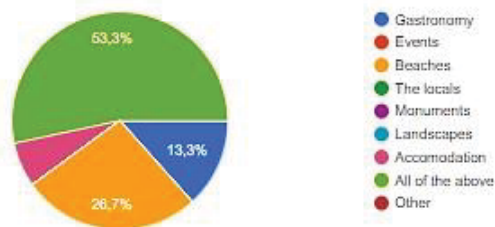
15 respostas



## Continuação

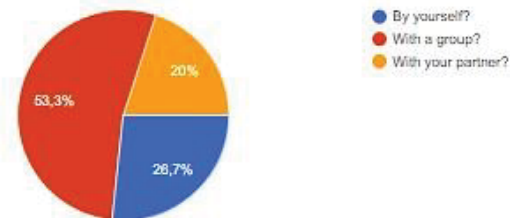
17) What do you value most in the Machico Municipality as a tourism destination?

15 respostas



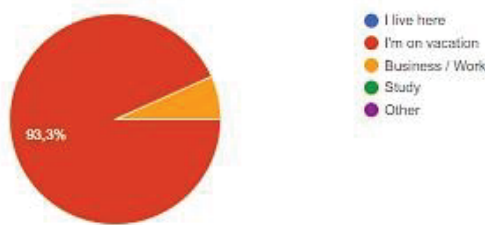
18) Do you visit Machico:

15 respostas



19) Why are you visiting Machico?

15 respostas



20) Should Machico increase it's tourism promotion?

15 respostas



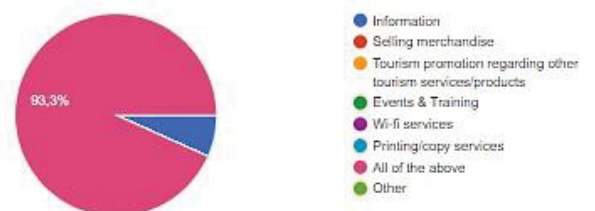
21) Is it important to have a tourist office In the Municipality of Machico?

15 respostas



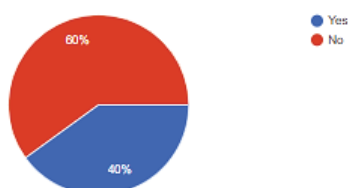
22) Which services should be provided at the tourist office?

15 respostas



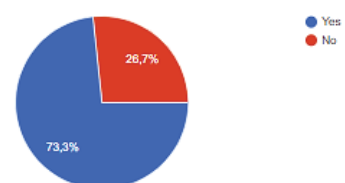
23) Should Machico apply a tax applied to tourism in order to fund the promotion of the destination and protect it's environment?

15 respostas



24) Would you like if Machico had a mascot/ symbol for promotional purposes in tourism?

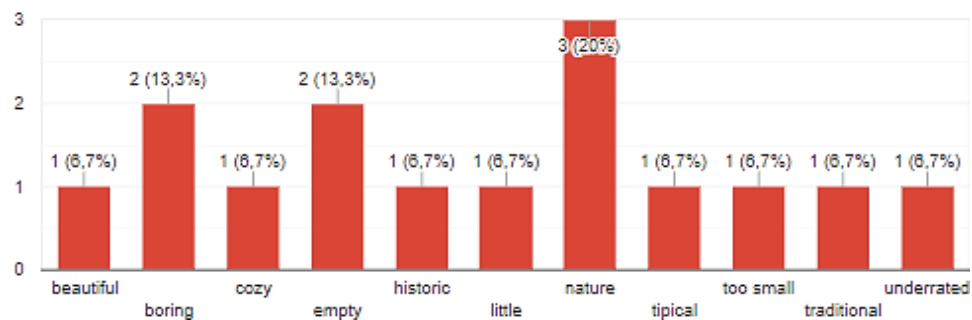
15 respostas



## Continuação - Parte 2 da versão inglesa

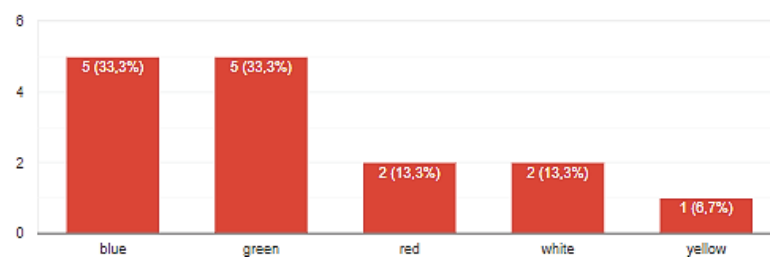
### 1) In one word describe the municipality of Machico:

15 respostas



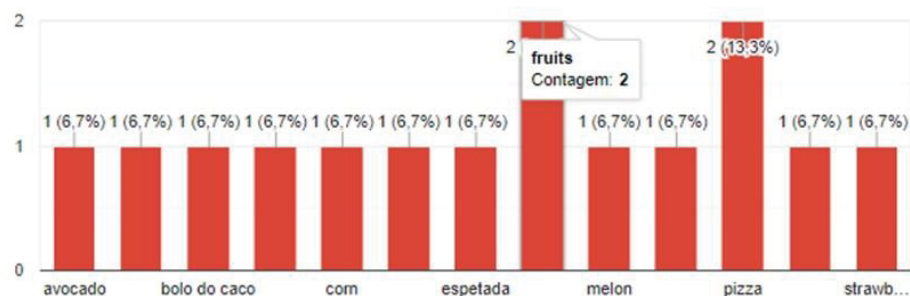
### 2) Which colours do you associate with Machico?

15 respostas



### 3) What flavours do you associate with Machico?

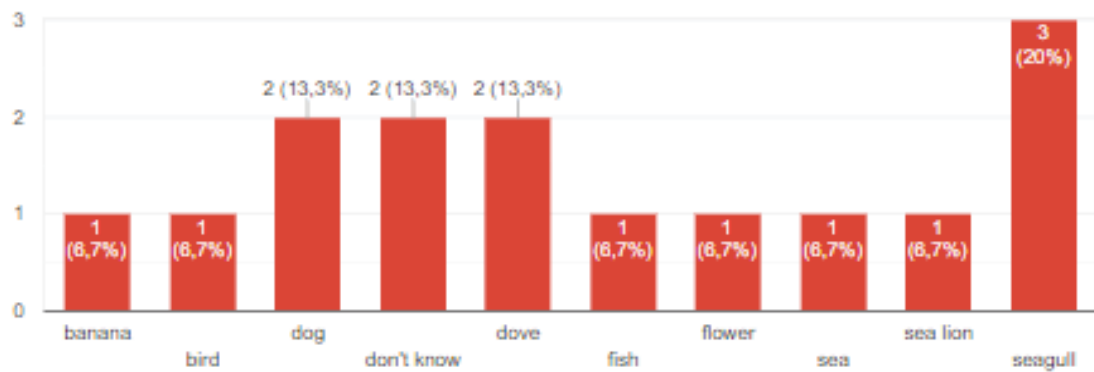
15 respostas



## Continuação

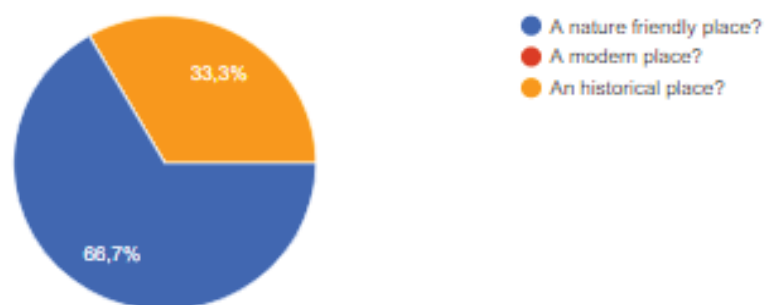
### 4) What symbol creature or plant do you associate with Machico?

15 respostas



### 5) As a tourism destination do you consider Machico:

15 respostas



Fonte: Elaboração própria

## Anexo 5. Modelo de Negócios - Canvas – Proposta

### Modelo de Negócios Canvas - Posto Municipal de Informação Turística - Machico -

#### Parcerias-Chave

- Governo Regional e Programas de Fundos Comunitários;
- Turismo de Portugal - Apoios e Fundos diversos;
- Secretária Regional do Turismo e Cultura da Madeira e através da Associação de Promoção da Madeira;
- Juntas de Freguesias e Casas do Povo do concelho - parcerias em eventos;
- Associações, entidades empresariais turísticas e hoteleiras no concelho;
- Outras a considerar;

#### Atividades-Chave

- Atendimento & Promoção turística do concelho;
- Venda de Merchandise associado ao concelho;
- Serviço de fotocópias pago e wifi gratuito;
- Realização de exposições ou eventos no espaço do posto;
- Realização de ações de formação pagas ou gratuitas;
- Venda de bilhetes de eventos pertencentes a parceiros associados ao posto e à autarquia;

#### Proposta de Valor

- Foco na hospitalidade, na informação e promoção do destino através da:
- A criação do posto preencherá uma lacuna promocional e informativa no concelho de Machico;
  - O posto permitirá a valorização do respetivo destino e de produtos associados a serem divulgados e vendidos no mesmo;
  - Acessibilidade do posto para visitantes com limitações físicas, serão tidas em conta no processo de reabilitação do local, ex: Rampas;

#### Relacionamento com o Cliente/Visitante/Turista

- Empatia e profissionalismo no contato presencial e online com visitantes/ turistas. Quer na sua língua nativa ou numa língua por eles compreendida;
- Fornecer conteúdo promocional e serviços associados quer gratuitos ex: informação quer pagos ex: fotocópias;
- Realização de questionários quando definido. Ex: de satisfação e qualidade do serviço;
- Livro de reclamações/elogios;

#### Segmento de mercado

- Jovens adultos adultos e de 3ª idade;
  - Locais e residentes na Madeira;
  - Assim como os visitantes mais frequentes na Madeira: Alemães, Portugueses, Franceses, Ingleses;
  - Sendo os mais frequentes em Machico, segundo dados de 2017/18: De Portugal, da França, da Alemanha, do Reino Unido e da Polónia;
- Links:
- <https://bit.ly/2x4pZU>
- <https://bit.ly/2Qa1tm>

#### Recursos-Chave

##### Recursos Materiais:

- O próprio Posto & Material de escritório;
- Merchandise para promoção e/ou venda;

Nota: Inventário e stock deverá ser registado e quantificado;

##### Recursos Imateriais:

- Recursos Humanos qualificados em Turismo para atuarem no posto;

##### Recursos Financeiros:

- Da Câmara Municipal, Programas de Financiamento Europeu e do Turismo de Portugal, a considerar;

#### Estrutura de custos:

- Custos de reabilitação do imóvel para o posto e placas informativas;
- Custos associados ao material de escritório & mobiliário;
- Custos de criação de merchandise;
- Custos de material promocional;
- Custos de água, luz, internet e telefone;
- Custos associados aos recursos humanos;

#### Canais

- Social Media a considerar: Facebook; YouTube; Tripadvisor; Instagram; Twitter;
- Atendimento pessoal, telefónico, por e-mail e recurso a placas informativas para os visitantes;
- Recurso aos media tradicionais quando necessário como: jornais, revistas e estações de rádio;
- Site da Câmara, do projeto Ecos Machico e do site Visit Machico assim como em guias, folhetos, roteiros, sobre o concelho;

#### Fontes de Receitas

##### (A considerar)

- Serviço de fotocópias pago;
- Aluguer de espaço para eventos de pequena dimensão;
- Realização de ações de formação pagas;
- Venda de merchandise (Lista de produtos a definir);
- Apoio monetário proveniente da Câmara Municipal, tax as turística e fundos comunitários;
- Venda de bilhetes para eventos associados no posto e no concelho;
- Venda de um guia/roteiro turístico sobre o concelho;
- Outras a considerar;

Fonte: Elaboração própria

**Nota:** Parte do modelo encontra-se associado e explicado no regulamento do posto de turismo elaborado para o efeito (ver anexo 6). Não esquecendo que estas propostas foram elaboradas como protótipos durante o estágio, para então ser decidido o quê executar e decidir pela entidade e pelo projeto. Como tal, sobre este assunto em específico, somente o canvas foi autorizado pela entidade municipal para uso neste relatório além do regulamento proposto, presente neste relatório.

## **Anexo 6. Regulamento do Posto Municipal de Turismo – Proposta**

Através do presente regulamento, compete à Câmara Municipal de Machico, através da coordenação do Projeto Ecos Machico, fomentar a promoção turística do respetivo concelho, tendo por base a existência de um Posto Municipal de Turismo.

O posto será gerido sob tutela da Câmara Municipal e sob coordenação de uma equipa técnica responsável pelo mesmo, incluindo a vereação e a Presidência.

O mesmo terá como objetivo tornar Machico uma referência turística para os visitantes com base em diferentes serviços e produtos apresentados.

Pretende-se, ainda, que o presente Regulamento, contribua para um sistema coerente e homogêneo de regras no processo de promoção turística do concelho de Machico através deste tipo de postos, caso mais do que um seja criado para o efeito.

Em seguida é apresentado o seguinte regulamento:

### **Artigo 1.º**

#### **Função e objetivo**

O Posto Municipal de Informação Turística do Concelho de Machico é um espaço promocional e informativo pertencente à Câmara Municipal de Machico destinado aos residentes e visitantes do concelho sejam estes visitantes frequentes ou pela primeira vez.

O objectivo imediato do posto de turismo é, pois facilitar o acesso à informação sobre os vários produtos turísticos existentes no Município sejam ao nível de alojamento, monumentos, atividades e serviços relacionados, podendo, igualmente, prestar apoio a organizações, eventos, formações ou iniciativas de interesse

turístico, cultural, educacional e de sustentabilidade ambiental no concelho, a fim de que a visita contribua para o desenvolvimento económico local, através de gastos e investimentos realizados pelos visitantes no concelho.

## **Artigo 2.º**

### **Serviços e produtos**

Na prossecução dos seus objectivos, o posto de turismo visa:

- Informar e promover os produtos turísticos do Município, seja presencialmente, seja através de plataformas digitais a definir pela autarquia.
- Promover e realizar exposições/ ações de formação/workshops;
- Apoiar a organização de eventos de iniciativa camarária;
- Fornecer e vender ao público merchandise/produtos relativos ao concelho como, roteiros, mapas e publicações municipais, agendas e outro material promocional relacionado ao Município. Os quais serão gratuitos ou com preços associados devidamente identificados;
- Serviço de Wi-fi gratuito;
- Serviço de fotocópias pago para quem necessite, mediante disponibilidade do serviço. Devendo o mesmo ser indicado;
- Venda de bilhetes para determinados eventos a ocorrerem no concelho associados ao Posto de Turismo com autorização da autarquia.
- Participação em atividades realizadas pela autarquia associadas ao turismo e promoção do concelho;

### **Artigo 3.º**

#### **Áreas funcionais**

O posto de turismo é constituído pelas seguintes áreas funcionais de:

- Recepção / informação / promoção e venda assim como acessibilidade a visitantes com limitações físicas;
- Serviço de Wi-fi gratuito;
- Zona de exposições / eventos/ workshops;
- Área de Controlo de stocks e contabilidade;
- Área administrativa;

### **Artigo 4.º**

#### **Custos dos serviços e produtos**

Dos serviços a fornecer os quais deverão estar publicamente e devidamente divulgados incluem-se:

- Os serviços de informação que são inteiramente gratuitos;
- As entradas para exposições que são gratuitas, salvo indicação em contrário devidamente publicitada;
- A realização de ações de formação no espaço do posto serão igualmente cobradas salvo indicado o contrário, sendo os seus custos devidamente publicitados também;
- A realização de eventos de pequena dimensão no espaço do posto e que não sejam da responsabilidade da autarquia podem igualmente ser cobrados mediante informação dos custos;

- O serviço de fotocópias será cobrado a residentes e turistas sendo devidamente divulgados os preços praticados no posto;
- A venda de material no posto estará sujeita à taxa de IVA legalmente em vigor no concelho;
- Uma comissão será cobrada pela venda de bilhetes associados ao posto de turismo a definir pela autarquia;

### **Artigo 5.º**

#### **Tutela e coordenação**

- O Posto estará sobre a tutela da Câmara Municipal de Machico, especificamente da Presidência e Vereação.
- A gestão e coordenação do posto, ou de mais postos caso venham a ser criados, será feita através de profissionais qualificados ao nível do ensino superior em Turismo, recrutados e/ou afetos à Câmara com competências consideradas chave para o seu bom funcionamento, com conhecimentos linguísticos comprovados e certificados em pelo menos duas línguas estrangeiras além da nativa. O nº de vagas fixas a ocupar por Técnicos Superiores de Turismo no(s) posto(s) deverá ser obrigatoriamente e no mínimo de 1 vaga e no máximo 2 vagas por posto, caso mais do que um estabelecimento venha a ser criado. Podendo a restante equipa ocupar posições de estágio. Até um máximo de 3 estagiários, por posto. Sempre sob a supervisão do/a Técnico/a Superior de Turismo do posto existente. O qual definirá tarefas e horários para os mesmos como seu coordenador/orientador.

Pretende-se igualmente que a autarquia consiga:

- Assegurar a manutenção do respetivo posto;
- E assegurar a oferta de produtos e serviços presentes no posto de turismo;

E compete aos funcionários integrados no posto:

- A realização das atividades oferecidas pelo posto.
- A remessa mensal ao Presidente da Câmara Municipal ou Vereador com competências delegadas, de mapas discriminativos das actividades desenvolvidas pelo posto de turismo.
- E a remessa semanal à Divisão Financeira dos mapas discriminativos dos movimentos de caixa efetuados, devendo os valores correspondentes ser entregues aos cofres da Autarquia.

### **Artigo 6.º**

#### **Localização**

O posto municipal de turismo será localizado:

Na cidade de Machico, Rua do Mercado nº1, 9200 - 098 – Machico.

De notar que qualquer alteração na localização do posto, caso ocorra, deverá ser obrigatoriamente publicada e sinalizada.

### **Artigo 7.º**

#### **Horário**

Os horários dos postos municipais de turismo serão ajustados em função da época do ano e dos recursos humanos e materiais disponíveis. Sendo obrigatoriamente divulgados/publicitados quer no posto quer nos meios de divulgação disponibilizados pela autarquia.

## **Artigo 8.º**

### **Lacunas e omissões**

As lacunas e omissões caso se verificarem neste regulamento devem ser prontamente identificadas, corrigidas, autorizadas e introduzidas nos termos gerais da lei, pelo órgão executivo.

## **Artigo 9.º Entrada em vigor**

O presente Regulamento, depois de aprovado, entra em vigor após a sua publicação, nos termos legais definidos para o efeito.

## **Anexo 7. Regulamento de concurso para mascote – Proposta**

### **1. Promotor**

A Câmara Municipal de Machico promove, através do Projeto Ecos Machico e em colaboração com as Escolas do 2.º e 3.º Ciclos e Secundárias do respetivo local, um concurso para seleção de uma mascote promocional no concelho.

### **2. Objetivo do concurso**

Seleção de uma proposta de mascote associada às temáticas do turismo, da sustentabilidade e da cultura com propósito educacional e promocional no concelho.

A imagem será assim utilizada em actividades, material promocional, sítios electrónicos e locais pertencentes ou associados à autarquia e ao Projeto Ecos Machico. Quando autorizado e pretendido pela entidade municipal.

### **3. Participação e Temática do concurso**

- a) O concurso é aberto a todas as turmas das Escolas do 2.º e 3.º Ciclos e Secundárias do concelho de Machico.
- b) Apenas uma proposta poderá ser apresentada por turma.
- c) As turmas serão responsáveis pela originalidade dos trabalhos apresentados e assumem toda a responsabilidade decorrente de reclamações de terceiros no que diz respeito a direitos de autor e outros direitos relacionados.
- d) O trabalho deverá centrar-se na valorização das temáticas: do turismo, da sustentabilidade e da cultura com propósito educacional e promocional.

e) A seleção do projeto vencedor implica a cedência de autoria por parte dos participantes e de quaisquer direitos de utilização por parte destes. Ficando a cargo da autarquia e do Projeto Ecos Machico a utilização e os direitos do mesmo.

#### **4. Características do projeto**

a) Os trabalhos apresentados a concurso deverão ser constituídos pelos seguintes elementos:

- Elaboração de somente um projeto por turma participante.
- Identificação do nome da escola participante e indicação da respetiva turma com o nome dos alunos envolvidos e somente com uma ficha de inscrição no concurso por turma.
- Indicação e escolha de um nome para a mascote assim como uma nota descritiva da sua simbologia, ou seja, o que visa representar para o público.
- O suporte principal do projeto será em papel A3.
- Todas as restantes características são da inteira escolha e responsabilidade das turmas concorrentes.

#### **5. Período, candidatura e prazos de entrega**

Deverão preencher uma ficha de inscrição (a elaborar posteriormente, após aprovação do concurso pela autarquia) a ser disponibilizado nas escolas e pelos docentes, com o respetivo regulamento anexado, até dezembro de 2019.

O projeto deverá ser desenvolvido pelas turmas nas diferentes escolas do concelho de Machico, que se candidatarem, ao longo do ano lectivo 2019/2020. E entregues no até dia 10 de Maio de 2020. (Data hipotética).

Devendo ser entregues na Câmara Municipal de Machico por correio tradicional ou pessoalmente com as seguintes informações identificativas: “Mascote Machico”, Nome, endereço da escola, nº da Turma e e-mail escolhido para contato.

## **6. Avaliação**

Um júri composto por professores, vereadores e membros do Projeto Ecos Machico será selecionado. A definir.

## **7. Prémio atribuído**

A definir pela autarquia.

## **8. Exclusões**

O não cumprimento dos objetivos pelos participantes será motivo de exclusão, assim como o não preenchimento da ficha de inscrição e a não entrega do projeto dentro dos prazos estipulados.


## **9. Resultados**

A divulgação da proposta vencedora será feita até ao final de julho de 2020 (Data hipotética). pela autarquia, quer no site da Câmara, quer pelas Escolas às turmas vencedoras

## **10. Alterações**

Toda e qualquer alteração, autorizada, deverá ser disponibilizada a todos os participantes e entidades envolvidas com pelo menos 15 dias antecedência antes do final do concurso, seja através de e-mail, contato telefónico, pessoalmente ou por publicação nas plataformas digitais oficiais da autarquia a identificar no presente regulamento e na promoção associada ao mesmo.

**Anexo 8. Merchandise associada ao projeto – Proposta**

T-shirt	
Bloco+lápis	
Boné	

Copo retrátil	
Esferográfica	

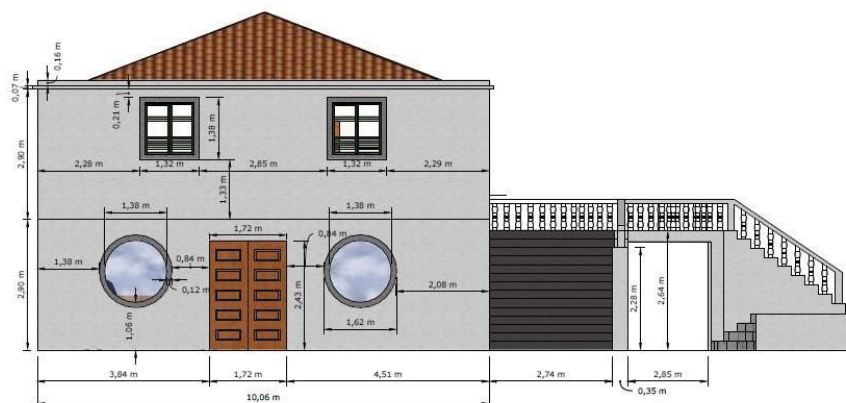
Toalha piquenique	
Estojo tecido	

### Anexo 9. Planta do Posto – Proposta



Escala: 1/100

	Planta Desenhada: Perspectiva	Data: março 2018
	Requerente: Câmara Municipal de Machico	Tec.:
	Local: Rua do Mercado - Freguesia de Machico - Machico	Desenho: 7

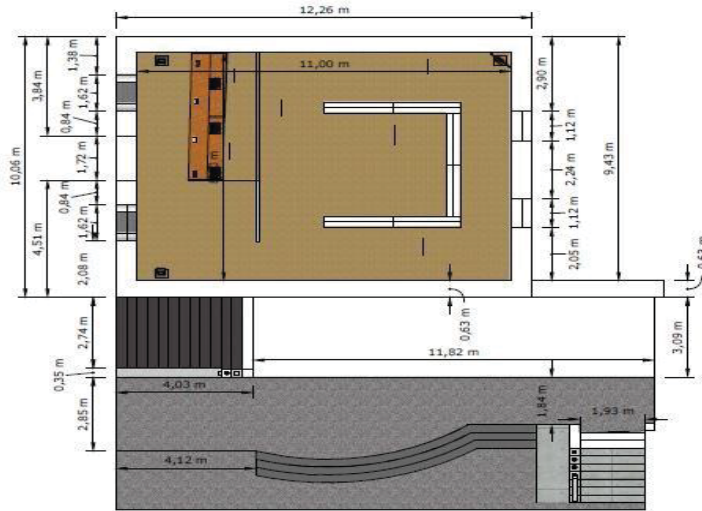


Escala: 1/50

	Planta Desenhada: Alçado Frontal	Data: março 2018
	Requerente: Câmara Municipal de Machico	Tec.:
	Local: Rua do Mercado - Freguesia de Machico - Machico	Desenho: 3

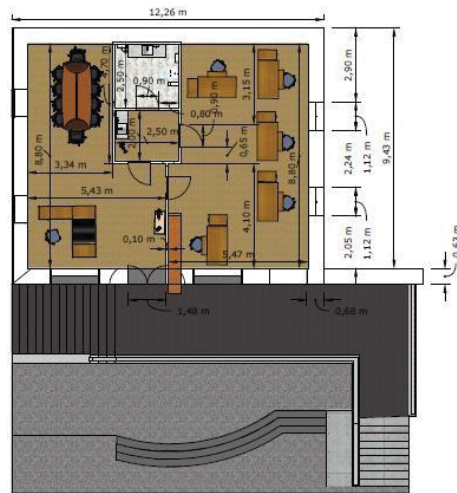
Fonte: Projeto Ecos Machico

Continuação



Escala: 1/100

	<b>Planta Desenhada:</b> Planta - Piso 0	<b>Data:</b> março 2018
	<b>Requerente:</b> Câmara Municipal de Machico	<b>Tec.:</b>
	<b>Local:</b> Rua do Mercado - Freguesia de Machico - Machico	<b>Desenho:</b> 1



Escala: 1/100

	<b>Planta Desenhada:</b> Planta - Piso 1	<b>Data:</b> março 2018
	<b>Requerente:</b> Câmara Municipal de Machico	<b>Tec.:</b>
	<b>Local:</b> Rua do Mercado - Freguesia de Machico - Machico	<b>Desenho:</b> 2

**Anexo 10. Declaração de conclusão de estágio – cópia****Declaração**

Em nome da Câmara Municipal de Machico, declaro que, Fábio Cristiano dos Santos Batista, realizou nesta entidade ao abrigo do estágio curricular de Mestrado em Gestão do Turismo Internacional, com especialidade em Gestão da Hospitalidade e como aluno da Universidade dos Açores, a função de Gestor de Marketing Turístico no Projeto Ecos Machico.

O mesmo realizou com êxito tarefas ao nível de:

- Desenvolvimento de um Programa de Marketing e Promoção Turística para o Concelho;
- Gestão de conteúdos digitais;
- Planificação e conceção estratégica de um Posto Municipal de Informação Turística e pesquisa de mercado associada;
- Assim como auxiliou na realização de eventos da autarquia;

O respetivo estágio iniciou-se a 1 de outubro de 2018 e terminou a 30 de abril de 2019.

Paços do Município de Machico, a 30 de abril de 2019

---

O Presidente da Câmara Municipal de Machico

Ricardo Miguel Nunes Franco

## LISTA DE ANEXOS

Anexo 1. Madeira - Análise SWOT .....	74
Anexo 2. Ecosítios e pontos de interesse – Folheto promocional. ....	76
Anexo 3 e Anexo 4. Questionário & resultados.....	77 e 82
Anexo 5. Modelo de Negócios - Canvas – Proposta.....	87
Anexo 6. Regulamento do Posto de Turismo – Proposta.....	88
Anexo 7. Regulamento do concurso para mascote – Proposta .....	94
Anexo 8. Merchandise associada ao projeto – Proposta .....	98
Anexo 9. Planta do Posto – Proposta .....	99
Anexo 10. Declaração de conclusão de estágio – cópia.....	101

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### **Bibliografia consultada:**

Butler, Richard (2006) *The Tourism Area Life Cycle*, Channel View Publications, UK - Bristol.

Cardoso, Zita (2001) *Machico - cidade histórica*, Associação de Casa do Povo da Região Autónoma da Madeira, Funchal.

INE - Instituto Nacional de Estatística (2011) *Censos 2011 - Resultados Definitivos - Região Autónoma da Madeira*, INE, Lisboa.

Rasquilha, Luís (2010) *Gestão de Marketing*, Escolar Editora, Lisboa.

Silva, Iolanda (1985) *A Madeira e o Turismo. Pequeno Esboço Histórico*, Direção Regional da Cultura, Funchal.

SRETC - Secretaria Regional da Economia, Turismo e Cultura (2016), *Estratégia para o Turismo da Madeira, Região Autónoma da Madeira, 2017-2021*, SCRET, Funchal.

Walker, John R.(2002) *Introdução à hospitalidade* - Tradução Élcio de Gusmão Verçosa Filho, Editora Barueri: Manole, São Paulo - Brasil.

WTO - World Tourism Organization (2011) *Handbook on Tourism Product Development*, UNWTO, Madrid.

### **Webgrafia consultada:**

Câmara Municipal de Machico (acedido desde outubro de 2018 e março de 2019): <https://www.cm-machico.pt/>

Diário de Noticias da Madeira (acedido em novembro de 2018):  
<http://www.dnoticias.pt/>

Direção Regional de Estatística da Madeira Censos 2011(acedido em outubro de 2018):

<https://estatistica.madeira.gov.pt/jdownloads/Social/Populao%20e%20Condies%20Sociais/Censos/Censos%20%20Publicaes/pdf - censos 2011 ram.pdf>

Direção Regional de Estatística da Madeira: Publicações Turismo (acedido em outubro de 2018):

<https://bit.ly/2x4zpZU>

Direção Regional de Estatística da Madeira - Estatísticas do Turismo 2017 (acedido em outubro de 2018):

<https://bit.ly/2Qlu1tm>

Ecos Machico (acedido desde outubro de 2018 a abril de 2019):

<https://www.ecosmachico.pt/pt/>

Estratégia para o Turismo da Madeira - 2017-2021(acedido em outubro de 2018):

<http://www.visitmadeira.pt/Admin/Public/Download.aspx?file=Files%2FFiles%2FVisitMadeira%2FEstudios%2Fj-DOCUMENTO-ESTRATEGICO-2017-21.pdf>

Funchal Notícias (acedido em janeiro de 2019):

<https://funchalnoticias.net/2019/02/22/machico-apresenta-programa-proprio-para-assinalar-600-anos-de-historia-da-madeira-e-porto-santo/>

Jornal da Madeira (acedido em janeiro de 2019):

<https://www.jm-madeira.pt/>

Lugares Pioneiros (acedido em fevereiro de 2019):

<https://lup983.wixsite.com/lugarespioneiros>

Madeira 600 anos (acedido em janeiro de 2019):

<http://www.madeira600.pt/en-gb/home?areaid=67>

Plano de Desenvolvimento Local (acedido em dezembro de 2018):  
[https://proderam2020.madeira.gov.pt/images/noticias/2016/Desenvolvimento Local - GAL/ELD ACAPORAMA\\_26574.pdf](https://proderam2020.madeira.gov.pt/images/noticias/2016/Desenvolvimento_Local - GAL/ELD ACAPORAMA_26574.pdf)

Visit Madeira (acedido em outubro de 2018):

<http://www.visitmadeira.pt/pt-pt/homepage?areaid=1>(acedido em outubro de 2017)

Visit Madeira - Legistação Turística Regional (acedido em novembro de 2018):

<http://www.visitmadeira.pt/pt-pt/info-uteis/legislacao-turistica-regional>

World Travel Awards Madeira (acedido em novembro de 2018):

<https://www.worldtravelawards.com/profile-32572-madeira-tourism-board>

Visit Machico (acedido desde outubro de 2018 a abril de 2019):

<https://www.visitmachico.com/pt/>

### **Videos:**

Diário de Notícias - Recantos da Madeira (acedido em outubro de 2018):

<https://www.youtube.com/watch?v=ChNfH1o3OOI>

RTP Madeira - Machico: Um pouco sobre a sua história e a sua gente (acedido em outubro de 2018):

<https://www.facebook.com/rtpmadeira/videos/1153091728047446/>

RTP Madeira: Machico aposta no Turismo (acedido em outubro de 2018):

<https://www.rtp.pt/madeira/economia/machico-aposta-no-turismo- 11969>

**UNIVERSIDADE DOS AÇORES**  
**Faculdade de Economia e Gestão**

Rua da Mãe de Deus  
9500-321 Ponta Delgada  
Açores, Portugal