



UNIVERSIDADE DOS AÇORES
FACULDADE DE ECONOMIA E GESTÃO

DISSERTAÇÃO DE MESTRADO EM GESTÃO DO TURISMO
INTERNACIONAL

PERFIL, MOTIVAÇÕES E A SATISFAÇÃO DOS TURISTAS EM ESPAÇO
RURAL: UMA ANÁLISE NOS AÇORES

Laura de Fátima Martins Aguiar

Orientador: Professor Doutor José António Cabral Vieira

Ponta Delgada, Outubro de 2016



UNIVERSIDADE DOS AÇORES
FACULDADE DE ECONOMIA E GESTÃO

DISSERTAÇÃO DE MESTRADO EM GESTÃO DO TURISMO
INTERNACIONAL

PERFIL, MOTIVAÇÕES E A SATISFAÇÃO DOS TURISTAS EM ESPAÇO
RURAL: UMA ANÁLISE NOS AÇORES

Laura de Fátima Martins Aguiar

Orientador: Professor Doutor José António Cabral Vieira

Ponta Delgada, Outubro de 2016

RESUMO

Nas últimas décadas, o turismo enquanto atividade económica tem sido considerado um fator de desenvolvimento e revitalização das zonas rurais. À semelhança do que acontece em Portugal Continental, o turismo em espaço rural (TER) é um produto turístico em franco crescimento no Arquipélago dos Açores. O aumento da procura turística fomentado pela liberalização do espaço aéreo, e a existência de poucos estudos acerca do TER nos Açores leva-nos a um desconhecimento do mercado, cada vez mais, vasto e diversificado. Atrair turistas é fundamental, mas não é suficiente, na medida em que, para esse fim, é necessário conhecer e perceber quem procura o produto e por que razão o procura. É neste sentido que surge este trabalho decorrente da necessidade de conhecer o perfil, as motivações e a satisfação dos turistas que procuram os estabelecimentos de turismo em espaço rural dos Açores, para que sejamos capazes de satisfazer necessidades e expectativas dos visitantes.

Palavras Chave: Turismo em Espaço Rural, desenvolvimento, procura turística, Açores.

ABSTRACT

In recent decades, tourism has been considered as a factor of development and revitalization of rural areas. Similar to what happens in the Portuguese mainland, rural tourism is facing a rapid growth in the Azores Archipelago. The increase in tourism demand fostered by liberalization of air space, and the existence of few studies about this type of tourism in the Azores, lead us with a lack of knowledge of such market which has become broader and diversified. Attracting tourists is important, but may not be enough, since that, for such a purpose, it is necessary to know and understand who demands the touristic products and the reasons behind such a decision. This work intends to shed some light on this issue by examining the profile, motivations and satisfaction of the tourists staying rural tourism accommodation units, in order meet their needs and expectations.

Key words: Tourism in rural areas, development, touristic demand, Azores.

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar gostaria de agradecer ao meu orientador, o Professor Doutor José António Cabral Vieira, docente da Faculdade de Economia e Gestão, da Universidade dos Açores, pela orientação científica e apoio técnico.

Também gostaria de agradecer a todos os proprietários que colaboraram no estudo, em especial, ao Senhor Ricardo Peixoto, proprietário da Tradicampo, aos proprietários da Quita da Mó, Senhora Luísa Valério e Abel Valério, ao Senhor Carlos Botelho, proprietário da Casa de Campo da Algarvia e ao Senhor José Paulo Santos, proprietário do Solar Gloria ao Carmo, pelo contributo que deram na implementação do inquérito nos seus estabelecimentos de turismo em espaço rural.

Por último quero agradecer à minha família, aos meus pais e aos meus irmãos por tudo o que têm feito por mim, nestes últimos dois anos, ao meu marido e à minha cunhada.

ÍNDICE

RESUMO	iii
ABSTRACT	iv
AGRADECIMENTOS	v
ÍNDICE	vi
LISTA DE TABELAS	ix
LISTA DE GRÁFICOS.....	xi
LISTA DE ABREVIATURAS	xiii
LISTA DE ANEXOS	xiv
CAPITULO I – INTRODUÇÃO	1
1.1 – Enquadramento geral	1
1.2 – Problemática da investigação.....	3
1.3 – Objetivos da investigação	4
1.4 – Metodologia da dissertação.....	5
1.5 – Estrutura da dissertação	6
CAPITULO II - A IMPORTÂNCIA DO TURISMO NA ECONOMIA	7
2.1 – História económica do turismo	7
2.2 – Importância do turismo na economia mundial.....	10
2.3 – Evolução e importância do setor turístico na economia portuguesa.....	13

2.4 – O desenvolvimento do setor turístico nos Açores e a sua contextualização no panorama nacional.....	18
CAPITULO III – Destino Açores	29
3.1 – Caracterização do destino	29
3.1.1 – Contexto geográfico.....	29
3.1.2 – Contexto político-administrativo	30
3.1.3 – Contexto económico	31
3.2 – Caracterização do setor turístico da Região.....	33
3.2.1 – Potencialidades do destino.....	33
3.2.2 – Análise do desempenho e oferta do destino.....	34
3.2.3 – Análise da procura	42
3.2.3 – Açores um destino sustentável.....	47
CAPITULO IV – TURISMO EM ESPAÇO RURAL	50
4.1 – Conceito de turismo rural.....	50
4.2 – Fatores que contribuíram para o aparecimento e desenvolvimento do turismo rural	55
4.3 – Efeitos do turismo enquanto instrumento de desenvolvimento dos meios rurais.....	57
4.4 – Enquadramento legal do TER em Portugal – Percurso legislativo do TER em Portugal.....	63
4.5 – Evolução do TER em Portugal Continental.....	67
4.6 – Evolução do TER nos Açores	77

CAPITULO V – ANÁLISE EMPÍRICA	87
5.1 – Metodologia	87
5.2 – Elaboração do inquérito	88
5.3 – Recolha de dados	90
5.4 – Análise de dados	92
5.4.2 – Caracterização da viagem	97
5.4.3 – Motivações	100
5.4.4 – Satisfação	104
CAPÍTULO VI – CONCLUSÕES, RECOMENDAÇÕES E LIMITAÇÕES.....	108
CAPÍTULO VII – ANEXOS	113
CAPÍTULO VIII – REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	126

LISTA DE TABELAS

Tabela 1. Dormidas por região, no período entre 1996 e 2014	21
Tabela 2. Média de noites passadas por região, entre 1996 e 2011	22
Tabela 3. Proveitos do aposento por noite entre 2005 e 2011, por Região de Portugal	23
Tabela 4. Capacidade de alojamento entre 2002 e 2011 e Variação em (%)	24
Tabela 5. Taxa de ocupação da hotelaria nos Açores entre 1999 e 2011	25
Tabela 6. Número de unidades de alojamento abertas nos Açores entre 1996 e 2011, no mês de Julho	26
Tabela 7. Percentagem de turistas que visitam Portugal e os Açores por país / região de residência	27
Tabela 8. Dormidas e hóspedes nos estabelecimentos hoteleiros dos Açores entre 2005 e 2015	35
Tabela 9. Dormidas e hóspedes de portugueses e estrangeiros nos estabelecimentos hoteleiros dos Açores entre 2005 e 2015	36
Tabela 10. Dormidas por ilha nos estabelecimentos hoteleiros dos Açores entre 2005 e 2015	36
Tabela 11. Proveitos totais, por aposento e <i>RevPar</i> dos estabelecimentos hoteleiros dos Açores entre 2005 e 2015	37
Tabela 12. Número de estabelecimentos hoteleiros dos Açores entre 2005 e 2015	38
Tabela 13. Capacidade de alojamento do TER	68
Tabela 14. Número de estabelecimentos e capacidade de alojamento por modalidade	70
Tabela 15. Distribuição regional da oferta do TER	71
Tabela 16. Dormidas de turistas por país de origem	73
Tabela 17. Hóspedes e dormidas por ilha	80
Tabela 18. Dormidas dos principais mercados emissores do TER nos Açores	81

Tabela 19. Resultados da questão: quais os fatores que determinaram a escolha do alojamento?102

Tabela 20. Resultados da questão: quais os fatores que determinaram a escolha dos Açores como destino de férias?104

Tabela 21. Resultados da questão: qual o grau de satisfação dos hóspedes em relação aos fatores que determinaram a escolha do alojamento?106

Tabela 22. Resultados da questão: qual o grau de satisfação em relação aos fatores que determinaram a escolha dos Açores como destino de férias?107

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Rendimento bruto do alojamento nos Açores entre 2001 e 2011 (€)	23
Gráfico 2. Capacidade de alojamento dos Açores (número de camas) entre 1997 e 2011	24
Gráfico 3. <i>RevPar</i> dos estabelecimentos hoteleiros por ilha em 2015	38
Gráfico 4. Evolução da capacidade de alojamento dos estabelecimentos hoteleiros dos Açores entre 2005 e 2015	39
Gráfico 5. Passageiros embarcados, desembarcados e em trânsito nos aeroportos dos Açores, no período de 2005 a 2015	40
Gráfico 6. Percentagem de hóspedes por mercado emissor em 2015	45
Gráfico 7. Percentagem de dormidas por mercado emissor em 2015	45
Gráfico 8. Número de estabelecimentos e camas por NUTS II, ano de 2015	69
Gráfico 9. Hóspedes e dormidas por país de residência, anos de 2014 e 2015	74
Gráfico 10. Dormidas por país de residência TOP 10, ano de 2015	75
Gráfico 11. Dormidas e proveitos totais por NUTS, ano de 2015	76
Gráfico 12. Capacidade de alojamento do TER nos Açores, no período entre 2000 e 2015	78
Gráfico 13. Hóspedes e dormidas do TER nos Açores, no período entre 2000 e 2015	79
Gráfico 14. Dormidas de portugueses e estrangeiros nos estabelecimentos do TER nos Açores, no período entre 2000 e 2015	81
Gráfico 15. Estadia média dos principais mercados emissores	82
Gráfico 16. Estadia média por ilha nos estabelecimentos de TER nos Açores, anos de 2007 e 2015	83
Gráfico 17. Taxa de ocupação dos estabelecimentos de TER nos Açores	84
Gráfico 18. Taxa de ocupação por ilha	84
Gráfico 19. Receitas totais, receitas por aposento e despesas com pessoal dos estabelecimentos de TER nos Açores	85

Gráfico 20. Percentagem de inquéritos recolhidos em cada concelho	90
Gráfico 21. Número de inquéritos recolhidos por estabelecimento	91
Gráfico 22. Percentagem de inquéritos recolhidos por modalidade	91
Gráfico 23. Hóspedes por país de origem	93
Gráfico 24. Hóspedes por idade	93
Gráfico 25. Hóspedes por sexo	94
Gráfico 26. Hóspedes por estado civil	95
Gráfico 27. Hóspedes por habilitações literárias	95
Gráfico 28. Hóspedes por atividade profissional	96
Gráfico 29. Hóspedes por categorias de rendimento	97
Gráfico 30. É a primeira vez que está nos Açores?	98
Gráfico 31. Já visitou mais alguma ilha desta Região?	98
Gráfico 32. Com quem se deslocou aos Açores?	99
Gráfico 33. Tipo de voo	99
Gráfico 34. Quantos dias vão permanecer nos Açores?	100

LISTA DE ABREVIATURAS

BTT – Bicicletas Todo o Terreno

CEE – Comunidade Económica Europeia

DGDR – Direção Geral do Desenvolvimento Rural

DGT – Direção Geral do Turismo

ECTAA's – Associação Europeia de Agentes e Operadores de Viagens

IATA – *International Air Transport Association*

INE – Instituto Nacional de Estatística

IPDT – Instituto de Planeamento e Desenvolvimento do Turismo

LEADER – Quadro Comunitário de Apoio

NUTS – Nomenclatura das Unidades Territoriais para Fins Estatísticos

OCDE – Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico

OMT – Organização Mundial do Turismo

PENT – Plano Estratégico Nacional do Turismo

PIB – Produto Interno Bruto

PDM's – Planos Diretores Municipais

POOC's – Planos de Ordenamento da Orla Costeira

POTRAA – Plano de Ordenamento Turístico da Região Autónoma dos Açores

PGRA – Presidência do Governo Regional dos Açores

TAP – Transportes Aéreos Portugueses

REVPAR – Revenue per Available Room

SREA – Serviço Regional de Estatística dos Açores

TER – Turismo em Espaço Rural

VFR – *Visiting Friends and Relatives* (Visitar Amigos e Familiares)

WTTC – *World Travel and Tourism Council*

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1 – Dormidas em estabelecimentos hoteleiros, aldeamentos apartamentos turísticos e outros, de Portugal (2009 a 2015).....	113
Anexo 2 – Receitas turísticas por mercados de Portugal (2009 a 2015).....	114
Anexo 3 – Estratégias turísticas por Ilha.....	115
Anexo 4 – Taxa de Ocupação na Hotelaria Tradicional, Turismo em Espaço Rural e Casas de Hóspedes, por Mês e Ilha.....	115
Anexo 5 – Inquérito (Versão em Português)	116
Anexo 6 – Inquérito (Versão em Inglês)	121

CAPITULO I – INTRODUÇÃO

1.1 - Enquadramento geral

As deslocações, como uma necessidade temporária ou por motivos de lazer e entretenimento, sempre fizeram parte da vida e da história das civilizações. A partir de meados do século XIX, o turismo e a hotelaria começaram a desenvolver-se como atividades empresariais, mas foi no século XX que se verificou um enorme progresso tanto em termos quantitativos (número de turistas; hotéis; agências; empregos; etc.) como em termos qualitativos (investimento na formação dos recursos humanos; melhoria das infraestruturas; etc.).

As décadas de cinquenta e sessenta marcaram a viragem do turismo para um fenómeno massificado e global, altura a partir da qual um número considerável de cidadãos passou a ter condições para viajar (tempo e rendimento).

Atualmente, o turismo é uma das maiores atividades económicas a nível mundial, aproximando-se da indústria petrolífera e automóvel, responsável por cerca de 10% do PIB mundial.

Em Portugal, o turismo tem uma importância estratégica para a economia nacional pelas receitas diretas e indiretas que gera. Portugal tornou-se num destino turístico reconhecido internacionalmente, a diversidade e a biodiversidade do nosso país têm gerado novos produtos e marcas que cativam, cada vez mais, os turistas que procuram o nosso país.

De acordo com um estudo do WTTC, em Portugal o turismo tem mais peso na economia, emprego, exportações e no investimento do que na Europa e no resto do Mundo. O impacto económico do sector em 184 países, com base em dados de 2013,

refere que o contributo para o Produto Interno Bruto (PIB) em Portugal é de 5,8%, enquanto na Europa é de 3,1% e no resto do Mundo é de 2,9%.

No emprego direto, o contributo do turismo é de 7,2% sobre o total, uma percentagem superior aos 3,1% da média europeia e aos 3,4% em termos globais. Nas exportações, medidas através dos gastos dos visitantes (incluindo as despesas com transportes), o contributo é de 19,6% face ao total do comércio internacional, uma percentagem que também é superior à da Europa (5,3%) e do resto do mundo (5,4%).

Nos Açores, o setor começou, finalmente, a apresentar resultados animadores, após um período de quebra no número de hóspedes e dormidas. A liberalização do espaço aéreo, em 2015, colocou o destino na moda e contribuiu para um aumento da procura, os estabelecimentos hoteleiros registaram, em relação a 2014, taxas de crescimento de 23,7% no número de hóspedes e 19,8% nas dormidas. À semelhança do que acontece a nível nacional, o turismo também é um setor estratégico para o desenvolvimento da Região, podendo ser no futuro um dos principais pilares da economia Açoriana.

Os Açores caracterizam-se por uma natureza única e genuína em que a sua maior valia está nos aspetos diferenciadores que cada ilha tem para oferecer. O património natural: lagoas; cascatas; fajãs; águas termais; e atividades tais como: o *whale watching*, o mergulho e a pesca desportiva são apenas alguns exemplos das vantagens competitivas da região.

Para além das potencialidades naturais, os Açores possuem uma identidade rural bastante marcada e presente no dia-a-dia dos açorianos, que também lhe confere oportunidades para o turismo em espaço rural (TER), modalidade de turismo que permite uma relação mais próxima e genuína com a natureza, a agricultura e as tradições locais, através da hospedagem num ambiente rural e familiar.

A valorização das tradições, a preocupação com as questões ambientais e o interesse crescente por atividades recreativas e desportivas ao ar livre são, neste sentido, uma oportunidade para o desenvolvimento das ilhas mais pequenas e menos desenvolvidas.

A procura de experiências genuínas e autênticas, o envolvimento da população local e a riqueza do património natural, histórico e cultural são fatores determinantes para o desenvolvimento do turismo rural, um produto essencial para o desenvolvimento dos Açores.

1.2 - Problemática da investigação

O turismo rural nos Açores está em franco crescimento. No espaço de 15 anos, a Região passou de 12 para 100 unidades de turismo rural. Atualmente, o segmento já representa cerca de 10% das camas do setor.

Apesar do turismo rural nos Açores ter registado um aumento da procura, mesmo em anos de crise, ainda existe um longo caminho a percorrer no que se refere ao relacionamento com o cliente.

Atrair turistas é fundamental, mas não é suficiente. Os proprietários dos estabelecimentos têm de saber receber, têm de apostar numa relação de proximidade com o cliente, ou seja, os hóspedes têm de sentir que fazem parte de uma família que gosta de receber e partilhar os seus costumes e tradições, têm de mostrar que recebem as pessoas de uma forma acolhedora porque somos um povo hospitaleiro e não apenas alguém que se limita a receber por mero interesse económico.

A existência de poucos estudos sobre a procura turística do produto TER leva-nos a um desconhecimento do mercado. Para satisfazer as necessidades e expetativas do

turista não basta oferecer produtos é necessário conhecer e perceber o que cliente procura.

É neste sentido que surge a necessidade de conhecer o perfil, as motivações e a satisfação dos turistas que procuram os estabelecimentos de turismo em espaço rural, na Região Autónoma dos Açores.

O conhecimento do perfil e das motivações dos turistas que procuram o turismo em espaço rural vai ajudar: a planear e a diversificar a oferta dos produtos e serviços; a satisfazer as necessidades e expectativas do turista, contribuindo para que o mesmo volte ou fique com uma imagem positiva da experiência que teve no estabelecimento e no destino, daí a necessidade de compreender o comportamento de compra e as motivações que levam os turistas a escolher um determinado produto turístico.

Esta investigação foi desenvolvida com o intuito de ajudar os vários *players* do segmento (entidades públicas e privadas) a conhecer melhor o turista que procura o TER e potenciar uma melhoria na qualidade dos serviços prestados.

1.3 - Objetivos da investigação

A presente tese analisa o produto turístico TER (turismo em espaço rural), na Região Autónoma dos Açores, tendo como objetivos gerais:

1. Conhecer a realidade do TER no País e na Região
2. Avaliar o contributo do TER para o desenvolvimento sustentável da Região e dos meios rurais

Para além dos objetivos gerais, destacam-se como objetivos específicos:

1. Compreender a vertente da procura do produto turístico TER

2. Identificar o perfil e as motivações dos turistas que procuram os estabelecimentos de turismo em espaço rural, na Região Autónoma dos Açores
3. Avaliar a satisfação dos turistas que procuram os estabelecimentos de turismo em espaço rural, na Região Autónoma dos Açores

1.4 - Metodologia da dissertação

Esta investigação foi desenvolvida com o objetivo de *analisar* o perfil, as motivações e a satisfação dos turistas que procuram os estabelecimentos de turismo em espaço rural dos Açores. A investigação foi efetuada nos Açores, nomeadamente, em 27 estabelecimentos de turismo rural da ilha de São Miguel.

A metodologia adotada para o estudo seguiu as seguintes etapas:

1. Análise da literatura das várias temáticas relacionadas com o tema
2. Elaboração do questionário para a realização dos inquéritos
3. Levantamento do número de estabelecimentos de turismo rural existentes na ilha de São Miguel
4. Contacto com os proprietários e distribuição dos inquéritos pelos estabelecimentos de turismo rural que aceitaram colaborar no estudo
5. Realização dos inquéritos nos estabelecimentos de turismo rural da ilha de São Miguel, que aceitaram colaborar no estudo, durante o período de Dezembro de 2015 a Setembro de 2016
6. Análise e tratamento de dados
7. Elaboração das conclusões finais

1.5 - Estrutura da dissertação

A dissertação está organizada em oito capítulos. O primeiro capítulo corresponde à introdução, onde se apresenta o enquadramento da temática, a problemática da investigação, os objetivos, a metodologia e a respetiva estrutura da tese.

O segundo capítulo aborda a importância e evolução da indústria turística na economia mundial, nacional e regional.

O terceiro capítulo faz uma caracterização do destino Açores e aborda a temática Açores, um destino sustentável.

O quarto capítulo caracteriza o conceito do turismo em espaço rural de acordo com as perspetivas de vários autores e a legislação em vigor em Portugal. Também analisa a história, a dimensão e a evolução que ocorreu nos últimos anos e o contributo do TER para o desenvolvimento sustentável dos meios rurais.

O quinto capítulo dedica-se à análise da problemática da investigação: ***o perfil, motivações e a satisfação dos turistas em espaço rural: uma análise nos Açores.***

O sexto capítulo, apresenta as considerações finais, abordando os principais resultados, a análise crítica dos mesmos, bem como as limitações e propostas de desenvolvimento.

E por último, o sétimo e oitavo capítulos destinados aos anexos e às referências bibliográficas.