

LAURA RAQUEL FERNANDES ABREU

PERFIL CULTURAL DO TURISTA DA MADEIRA
RELATÓRIO DE ESTÁGIO CURRICULAR NA DIREÇÃO REGIONAL DO
TURISMO DA MADEIRA



2019

LAURA RAQUEL FERNANDES ABREU

PERFIL CULTURAL DO TURISTA DA MADEIRA
RELATÓRIO DE ESTÁGIO CURRICULAR NA DIREÇÃO REGIONAL DO
TURISMO DA MADEIRA

Mestrado em Turismo

Especialidade em Turismo, Cultura e Património

Trabalho efetuado sob a orientação de:

Orientadora: Prof^ª Dr^ª Carla Almeida

Co-orientadora: Prof^ª Dr^ª Margarida Viegas

2019

Relatório de Estágio Curricular
Direção Regional do Turismo da Madeira

Declaração de autoria de trabalho

Declaro ser o(a) autor(a) deste trabalho, que é original e inédito. Autores e trabalhos consultados estão devidamente citados no texto e constam da listagem de referências incluída.

Laura Raquel Fernandes Abreu

©Copyright: (Laura Raquel Fernandes Abreu)

A Universidade do Algarve reserva para si o direito, em conformidade com o disposto no Código do Direito de Autor e dos direitos Conexos, de arquivar, reproduzir e publicar a obra, independentemente do meio utilizado, bem como de a divulgar através de repositórios científicos e de admitir a sua cópia e distribuição para fins meramente educacionais ou de investigação e não comerciais, conquanto seja dado o devido crédito ao autor e editor respetivos.

AGRADECIMENTOS

A concretização de um trabalho desta natureza não seria possível sem a colaboração de diversas pessoas às quais gostaria de expressar o meu agradecimento:

Em primeiro lugar, à Direção Regional do Turismo da Madeira por me ter facultado a oportunidade de estagiar na vossa entidade.

À minha orientadora, Professora Doutora Carla Almeida por toda a sua colaboração e disponibilidade evidenciada ao longo desta etapa e por descomplicar o que ao princípio parecia tão complicado.

À minha co-orientadora Professora Margarida Viegas por todo o apoio manifestado, assim como as suas críticas construtivas que muito enriqueceram este trabalho.

A realização desta etapa não seria possível sem a vossa dedicação, paciência e carinho.

A todos os docentes do Mestrado em Turismo, Cultura e Património, pela forma que fui recebida na Escola Superior de Turismo e Hotelaria da Universidade do Algarve, assim como pela partilha da vossa sabedoria que muito foi aplicada em contexto de estágio.

A todos os turistas que se disponibilizaram para dar o seu contributo respondendo aos inquéritos realizados no posto de informação do Funchal.

Por último e não menos importante, aos meus pais por todo o apoio emocional imprescindível e por toda a atenção disponibilizada perante os inúmeros desafios que surgiram ao longo deste percurso.

Resumo

O presente relatório apresenta as funções desempenhadas durante o estágio curricular, realizado na Direção Regional do Turismo da Madeira, no âmbito de conclusão do mestrado em Turismo, Cultura e Património durante o período de 24 de Setembro (2018) até 20 de Junho (2019). As principais funções desempenhadas basearam-se essencialmente na orientação e atendimento ao turista, assim como na promoção turística da região que se realizou na Divisão de Informação e Projetos Turísticos e no posto de informação oficial do Funchal. No relatório é apresentado um estudo do perfil do turista cultural, de forma a explorar esta temática de estudo e relacioná-la com os conhecimentos adquiridos na parte escolar do mestrado. Dado que, a Região Autónoma da Madeira apresenta grande diversidade de atrativos culturais durante todo o ano, considera-se relevante analisar o que procura o turista cultural que visita a região.

Em termos de abordagem metodológica, foi utilizada uma pesquisa quantitativa através da aplicação de questionários aos referidos turistas.

Palavras chave: Turismo, Cultura, Madeira, Estágio.

Abstract

The following report presents the performed functions during the curricular internship held at the regional directorate of tourism of Madeira, under the scope of master's degree in tourism, culture and heritage during the period from 24. of September 2018 to 20. of June 2019. The main functions were mostly based on tourist guidance and attendance, as well as tourism promotion of the region that has carried out at the information and touristic projects division and at Funchal's official information desk. In this report it is presented a study of the cultural tourist profile in order to explore this area of study and relate it with the acquired knowledge of the master's degree. Since the autonomous region of Madeira shows great diversity of cultural attractions during all year, we consider it very important to analyze what is the cultural tourist that visits the region is searching for.

In terms of methodological approach, it was used quantitative research through the application of questionnaires to the tourists.

Keywords: Tourism, Culture, Madeira, Internship.

Lista de Acrónimos e Siglas

ESGHT – Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo

ET2027- Estratégia Turismo 2027

DIPT- Divisão de Informação e Projetos Turísticos

DRAECE- Direção Regional dos Assuntos Europeus e da Cooperação Externa

DRC- Direcção Regional da Cultura

DRT – Direcção Regional do Turismo

DSEAT- Direção de Serviços de Empreendimentos e Atividades Turísticas

DSET- Direção de Serviços de Eventos Turísticos

DSIPT- Direção de Serviços de Informação e Projetos Turísticos

ITI- Inquérito ao Turismo Internacional

MIUT- *Madeira Island Ultra Trail*

OMT – Organização Mundial do Turismo

RAM – Região Autónoma da Madeira

RNT- Registo Nacional de Turismo

SRTC – Secretaria Regional do Turismo e Cultura

SPSS - *Statistical Package for the Social Sciences*

UC- Unidade Curricular

UNESCO - Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura

WTA- *World Travel Awards*

Índice

Declaração de autoria de trabalho	iii
Agradecimentos	v
Resumo	vi
Abstract.....	vii
Lista de Acrónimos e Siglas	viii
Índice de Gráficos.....	xi
Índice de Tabelas	xii
Índice de Ilustrações	xiii
Capítulo 1.	1
Introdução.....	1
1.1 Estrutura do Relatório	2
Capítulo 2. Caraterização da Empresa.....	4
2.1 História.....	5
2.2 Infraestruturas	8
Capítulo 3. Descrição das atividades desenvolvidas	10
3.1 Postos de Informação Turística.....	10
3.2 Divisão de Informação e Projetos Turísticos (DIPT).....	13
Capítulo 4- Estudo do perfil do Turista Cultural.....	21
4. Turismo cultural	21
Capítulo 5. Perfil do Turista da Madeira	24
5. Caraterização do Turista da Madeira.....	24
Capítulo 6. Investigação Empírica	25
6.1 Objetivos da Investigação.....	25
6.2 Procedimentos metodológicos.....	26
6.2.1. Amostra.....	26
6.2.2. Instrumento de recolha de dados.....	26
6.2.2.1. Estrutura do questionário	27
6.2.3. Tratamento de Dados	29
6.3. Apresentação de Resultados	30

6.3.1. Caraterização sociodemográfica da amostra	30
6.3.2. Itinerários	33
6.3.3. Eventos.....	35
6.3.4. Satisfação com a Estadia.....	36
6.3.5. Intenção de Recomendação.....	37
6.3.6. Intenção de Regresso.....	39
6.3.7. Caraterização da Estadia	40
Capítulo 7. Reflexão sobre os resultados.....	44
Capitulo 8. Conclusão	46
Referências Bibliográficas.....	48
Apêndices	50

Índice de Gráficos

Gráfico 1- Organograma Secretaria Regional do Turismo (SRTC).....	7
Gráfico 1.1.- Distribuição dos inquiridos por género.....	30
Gráfico 1.2.- Distribuição dos inquiridos por estado civil.....	30
Gráfico 1.3. - Distribuição dos inquiridos por faixa etária.....	31
Gráfico 1.4- Distribuição dos inquiridos por grau de instrução.....	33
Gráfico 1.5- Distribuição dos inquiridos por tipo de alojamento.....	40
Gráfico 1.6- Distribuição dos inquiridos por como obteve conhecimento do destino.....	41
Gráfico 1.7- Distribuição dos inquiridos por companhia de viagem.....	42
Gráfico 1.8- Distribuição dos inquiridos por gastos médios diários.....	43

Índice de Tabelas

Tabela 1.- Estrutura Orgânica Edifício SRTC.....	9
Tabela 2.- Funções realizadas durante os eventos.....	18
Tabela 3.- Definições de Turismo Cultural.....	22
Tabela 4.- Período de aplicação dos Inquéritos.....	27
Tabela 5.- Comparação de escalões etários.....	31
Tabela 6.- Distribuição por país de residência.....	32
Tabela 7.- Comparação de países de residência/Escalão etário.....	32
Tabela 8.- Análise Proposta de Itinerários.....	34
Tabela 9.- Eventos.....	36
Tabela 10.- Satisfação com Estadia.....	37
Tabela 10.1.- Comparação de países de residência/ Satisfação com Estadia.....	37
Tabela 11.- Intenção de recomendação do destino.....	38
Tabela 11.1.- Comparação de países de residência/ Intenção de recomendação do destino..	38
Tabela 12.- Intenção de Regresso.....	39
Tabela 12.1.- Comparação de países de residência/ Intenção de Regresso.....	39
Tabela 13.- Companhia durante a viagem.....	42

Índice de Ilustrações

Ilustração 1 Secretaria Regional do Turismo e Cultura.....	4
Ilustração 2 Período de aplicação dos Inquéritos.....	5
Ilustração 3 Material Informativo.....	12
Ilustração 4 Posto de Informação Oficial do Funchal.....	12
Ilustração 5 Exemplo de Etiquetagem.....	15

Capítulo 1.

Introdução

O presente relatório de estágio enquadra-se no âmbito da obtenção do grau de mestre em Turismo, lecionado na Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo da Universidade do Algarve.

O estágio decorreu na Direção Regional do Turismo em diversos departamentos, perfazendo o total de 1260 horas entre o período de 24 de Setembro de 2018 e 20 de Junho de 2019.

A supervisora responsável pelo estágio e cumprimento do respetivo plano foi a Dra. Clara Noronha, Chefe de Divisão de Informação e Projetos Turísticos, que estabeleceu os departamentos em que o estágio seria realizado, o regime de trabalho e as atividades a desenvolver. Estas decorreram no posto de informação oficial da Direção Regional do Turismo da Madeira, no posto de informação da Ribeira Brava e Direção de Serviços de Informação e Projetos Turísticos na divisão de Informação e Projetos Turísticos.

As principais funções desenvolvidas no âmbito do estágio decorreram ao nível de atendimento ao público nos postos de informação turística, assim como ao nível da monitorização e avaliação da atividade turística regional, contribuindo para o conhecimento e eficaz gestão do destino.

Para além das atividades a realizar, procurou-se desenvolver um estudo no âmbito do mestrado que contribuísse para a entidade acolhedora pois, com este relatório, pretende-se abordar outras questões práticas e teóricas, não se limitando somente a uma simples descrição das funções realizadas durante o período de estágio.

Dado que o último estudo do perfil do turista presente na base de dados da Direção Regional do Turismo (DRT) ter sido realizado entre o período de Abril de 2001 e Março de 2002 e também, por se ter verificado o fato de não existir um estudo relacionado com a temática cultural, surge a motivação de realizar uma nova investigação reunindo ambas as

vertentes cultural e turística. Utilizou-se posteriormente, o Inquérito ao Turismo Internacional (ITI), que decorreu entre o período de julho de 2015 e dezembro de 2016 na Madeira, para efeito de confronto de resultados obtidos no estudo.

Neste contexto, o estudo possui como principal objetivo identificar o perfil cultural do turista da Madeira, em função da avaliação de um conjunto de atrativos culturais existentes na região.

A abordagem que foi adotada, relativamente à construção de instrumentos de pesquisa e técnicas de recolha de informação, privilegiou o inquérito por se considerar mais objetivo para uma primeira leitura do fenómeno.

Deste modo, o estudo permite:

- Definir o perfil do Turista Cultural na Madeira;
- Analisar a satisfação do Turista;
- Avaliar um conjunto de atrativos culturais do arquipélago da Madeira.

A definição destes objetivos, tem como intento, não só alargar o conhecimento da procura turística da Madeira, mas também, oferecer um auxiliar da Direção Regional de Turismo em futuros projetos/investigações relacionadas com a temática cultural.

1.1 Estrutura do Relatório

No que concerne à estrutura do presente relatório, a parte textual é constituída por 8 capítulos.

O primeiro capítulo diz respeito à introdução do relatório, seguindo-se o segundo capítulo que aborda a caracterização da empresa onde decorreu o estágio, nomeadamente a sua história, caracterização da sua infraestrutura e os respetivos departamentos.

Relativamente ao terceiro capítulo, este é constituído pela descrição das funções realizadas nos postos de informação e na divisão de Informação e Projetos Turísticos e o respetivo período de realização das atividades.

No capítulo quatro é realizada uma breve abordagem ao conceito de Turismo Cultural e no próximo capítulo a caracterização do turista da Madeira com base em outros estudos.

O capítulo seis é dedicado totalmente ao Estudo do Perfil do Turista Cultural da Madeira onde é realizada a investigação empírica. Neste capítulo são mencionados os objetivos da investigação, procedimentos metodológicos, caracterização da amostra, o instrumento de recolha de dados que foi utilizado, a estrutura dos questionários aplicados aos turistas e como foi realizado o tratamento de dados.

O ponto 6.3 é fundamental neste capítulo, dado que apresenta os resultados do estudo.

Nesta linha de sequência, surge o capítulo sete que apresenta uma reflexão sobre os resultados obtidos no estudo.

O último capítulo refere-se à conclusão do relatório elaborado, onde são apresentadas considerações finais relativamente ao estágio, assim como, uma reflexão sobre o desempenho e limitações encontradas durante este percurso.

Capítulo 2. Caracterização da Empresa

A Secretaria Regional do Turismo e Cultura (SRTC) é uma entidade governamental da região autónoma da Madeira e é dirigida por um Secretário regional, cargo desempenhado pela Secretária Paula Cristina de Araújo Dias Cabaço da Silva.

Ilustração 1- Secretaria Regional do Turismo e Cultura (SRTC)



Fonte: Funchalnoticias.net¹

A Secretaria Regional do Turismo e Cultura inclui as seguintes direções regionais:

- Direção Regional do Turismo (DRT);
- Direção Regional da Cultura (DRC);
- Direção Regional dos Assuntos Europeus e da Cooperação Externa (DRAECE).

O estágio decorreu na Direção Regional do Turismo (DRT), sediada no 1º piso do edifício da Secretaria Regional do Turismo e Cultura (SRTC) que é constituída por três direções de serviços:

- Direção de Serviços de Informação e Projetos Turísticos (DSIPT)
- Direção de Serviços de Eventos Turísticos (DSET)

¹ Disponível em: <https://funchalnoticias.net/2017/02/27/secretaria-do-turismo-apela-a-adesao-da-populacao-ao-carnaval-trapalhao/> (acedido em 15-08-19)

Integra ainda, a Direção de Serviços de Empreendimentos e Atividades Turísticas (DSEAT) sediada na Direção Regional da Cultura (DRC).

A Direção Regional do Turismo (DRT) é administrada por um diretor regional, cargo de direção superior de 1º grau, a Dra. Dorita Mendonça, sucessora da Dra. Kátia Carvalho.

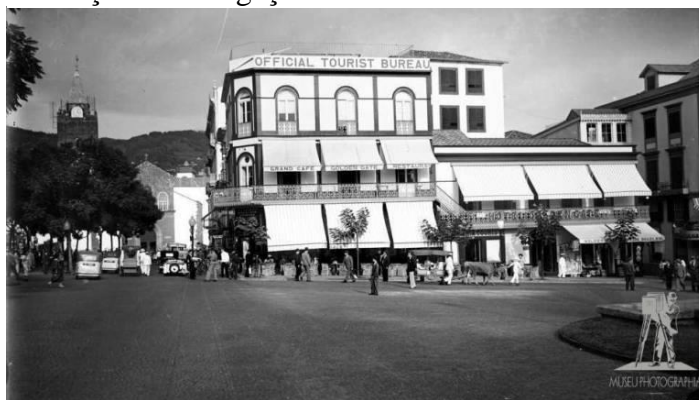
A Direção Regional do Turismo possui como missão:

" ...o estudo, a coordenação, a promoção, a execução e a fiscalização turísticas no âmbito da política governamental definida para o sector turístico, tendo por objetivo o desenvolvimento sustentado e equilibrado da atividade turística na Região Autónoma da Madeira (Visitmadeira, 2019). "

2.1 História

Na década de 1890 foi construído um edifício de dois pisos situado na Avenida Arriaga, onde abriu o grande Hotel Golden Gate, que manteve-se em funcionamento até 1915. Contudo, a vocação turística do edifício continuou, o que originou a inauguração da Delegação de Turismo da Madeira desde 1937 até 1950, nesse mesmo local. Dada a sua pequena dimensão, foi necessário transferir os serviços para outro edifício, situado no lado oposto da avenida. Todavia, a Delegação do Turismo extinguiu-se em 1979, sucedendo a Direção Regional do Turismo da Madeira no mesmo local até à atualidade.

Ilustração 2- Delegação de Turismo



Fonte: Photographia Vicentes²

² Disponível em: <https://www.dnoticias.pt/multimedia/fotografias/veja-o-antes-e-depois-do-edificio-golden-gate-no-funchal-BD5063030>; (acedido em 15-08-19).

A atual Secretaria do Turismo e Cultura (SRTC) possuiu diferentes denominações ao longo do tempo:

Em 1968 era designada por Secretaria de Estado de Informação, Cultura Popular e Turismo.

Durante o período da Revolução dos Cravos em 1974, o governo opta por integrar a Direção do Turismo na Secretaria de Estado do Comércio Externo e Turismo.

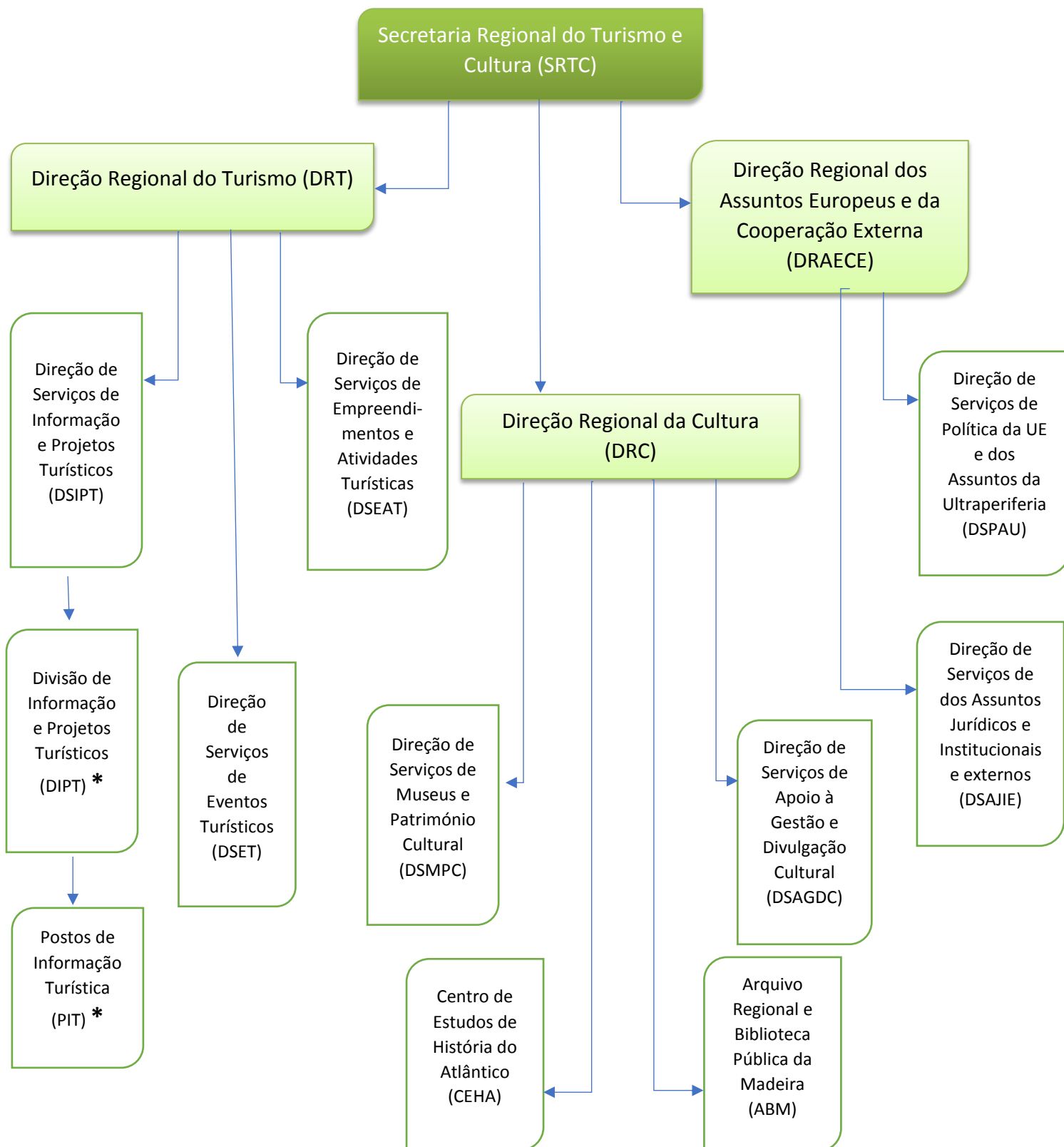
Posteriormente, mudou novamente em 1976 para a Secretaria do Estado do Turismo e meses depois, para Secretaria Regional da Economia.

O Dr. João Carlos Abreu foi o principal e pioneiro Secretário Regional do Turismo da Madeira durante o período 1984 até 2007, perfazendo o total de 23 anos.

Pertencem à sua autoria a Festa da Flor e o Festival do Vinho, assim como o Festival do Atlântico e o Carnaval. Embora muito criticado pelo povo madeirense, estes eventos tornaram-se nos principais cartazes turísticos da Ilha da Madeira, atraindo milhares de turistas todos os anos.

De forma a facilitar a compreensão da estrutura orgânica da Secretaria Regional do Turismo e Cultura da Madeira, elaboramos o seu organograma:

Gráfico 1- Organograma Secretaria Regional do Turismo e Cultura (SRTC)



Fonte: Elaboração própria

* Departamentos onde se desenvolveu o estágio

2.2 Infraestruturas

A Secretaria Regional do Turismo e da Cultura (SRTC) está localizada na Avenida Arriaga nº18 e é um edifício constituído por 4 pisos, os quais são subdivididos em diversos departamentos.

No piso subterrâneo está localizado o Economato, sitio onde se armazenam o material promocional e se preparam os pedidos das empresas que solicitam o apoio da Direção Regional do Turismo a nível de patrocínios e de oferta de material promocional e informativo.

No rés-do-chão (R/C) está situado o posto de informação oficial do Funchal. Também podemos encontrar a porta de entrada aos serviços administrativos e complementares da Direção Regional do Turismo, e ainda a sala de conferências, também designada por Infoart. É neste espaço que acontecem as conferências de imprensa, apresentação dos programas

O primeiro piso está maioritariamente atribuído à Direção Regional de Turismo (DRT) constituída por duas diferentes alas: a ala da animação e a ala da informação. Aqui, encontra-se o gabinete do Diretor Regional do Turismo e dos restantes membros superiores, como a Diretora de Serviços de Informação e Projetos Turísticos, Chefe de Divisão de Informação e Projetos Turísticos e o gabinete da Diretora de Serviços de Eventos Turísticos.

A nível da Secretaria Regional do Turismo e da Cultura (SRTC), estão localizadas a divisão dos Recursos Humanos, a reprografia e telefonista.

No segundo piso localizam-se o gabinete da Sr. Secretária Paula Cristina De Araújo Dias Cabaço da Silva e a divisão de aprovisionamento.

No terceiro piso encontram-se os gabinetes de contabilidade e os serviços administrativos e ainda, uma pequena área comum onde os funcionários realizam as suas refeições e as suas pausas.

Tabela 1- Estrutura Orgânica do Edifício SRTC

3º	CANTINA	CONTABILIDADE		SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS	
2º	GABINETE SECRETÁRIA REGIONAL DO TURISMO DA MADEIRA			DIVISÃO APROVISIONAMENTO	
1º	TELEFONISTA	GABINETE DIRETOR REGIONAL DO TURISMO	DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO E PROJETOS TURISTICOS		RECURSOS HUMANOS
		DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE EVENTOS TURISTICOS	DIVISÃO DE INFORMAÇÃO E PROJETOS TURISTICOS		BIBLIOTECA
R/C	SALA DE CONFERENCIAS		PORTARIA		POSTO DE INFORMAÇÃO OFICIAL
-1	ECONOMATO				

Outras Direções Regionais:

DIREÇÃO REGIONAL DA CULTURA

DIREÇÃO REGIONAL DOS ASSUNTOS EUROPEUS E DA COOPERAÇÃO EXTERNA

Outras Direções de Serviço:

DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE EMPREENDIMENTOS E ATIVIDADES TURISTICAS

Áreas Comuns



Secretaria Regional do Turismo e Cultura (SRTC)



Direção Regional do Turismo



Capítulo 3. Descrição das atividades desenvolvidas

O estágio dividiu-se em duas fases, sendo que a primeira decorreu nos postos de informação e a segunda fase na divisão de Informação e Projetos Turísticos, onde as funções realizadas encontram-se abaixo descritas.

3.1 Postos de Informação Turística

Durante o período de 24 de Setembro e 14 de Fevereiro o estágio curricular decorreu no posto de informação oficial do Funchal, integrado no edifício da Secretaria Regional de Turismo da Região Autónoma da Madeira.

A Direção Regional do Turismo da Madeira (DRT) possui na sua totalidade, nove postos de informação turística, que encontram-se sob o controlo da Divisão de Informação e Projetos Turísticos (DIPT).

No concelho do Funchal, encontramos três postos de informação turística: o posto de informação oficial do Funchal situado no edifício da Secretaria Regional de Turismo, o posto VidaMar e o posto de informação da Pontinha, que dada a sua localização no litoral, permite orientar os turistas de cruzeiros.

Os restantes postos encontram-se distribuídos por diversos concelhos: Posto de informação do Aeroporto em Santa Cruz, Posto de Informação do Porto Moniz, Posto de Informação da Ribeira Brava e o Posto de Informação de Santana.

Possui ainda um posto de informação na ilha do Porto Santo, e em Lisboa que encontra-se encerrado de momento.

Todos os postos estão localizados estrategicamente em zonas centrais e turísticas com muito movimento pedonal, o que permite fácil acesso à informação de determinados locais ou atividades, caso seja requerida pelo turista.

Os postos de informação turística são espaços cuja principal função baseia-se essencialmente no atendimento ao público, mas também desempenham funções de promoção turística, orientação ao turista, esclarecimento e aconselhamento.

Os turistas que visitam a região deslocam-se aos postos de informação maioritariamente para obter informação sobre os principais pontos de interesse turístico, eventos e outras atividades a realizar na ilha. As atividades que suscitam maior interesse são atividades na montanha como os passeios a pé na Natureza e atividades no mar. Neste contexto, é função dos técnicos assistentes informar sobre os percursos pedestres oficiais que se encontram encerrados e intransitáveis, através da comunicação do Instituto da Floresta e da Direção Regional do Turismo (DRT).

Procuram igualmente informação relativa ao sistema de transportes da região, seus respetivos horários e locais de partida e chegada.

Para corresponder à grande procura de informação sobre a região, a DRT disponibiliza nos postos de informação, assim como em suporte digital as respetivas brochuras sobre as principais áreas de interesse, nomeadamente Passeios a pé, Mergulho, Roteiros de 4 dias, Eventos e Turismo Ativo.

Ainda são disponibilizados mapas da Ilha da Madeira e da Ilha do Porto Santo, assim como Guias. O material é disponibilizado nas principais línguas: Inglês, Francês, Alemão, Espanhol e Português.

Nos postos de informação não se promove somente a ilha da Madeira, mas também o Porto Santo como destino turístico pelo fato de se integrar no arquipélago da Madeira.

Considera-se o Porto Santo como destino turístico sazonal pelo facto de que a principal atração da ilha ser o sol e praias e por lhe ser atribuído o termo “Ilha Dourada”. O acesso à ilha é mais frequente por via marítima, e os picos mais altos são durante o Verão, Páscoa e o evento Festival do Colombo.

No relativo aos eventos, a DRT divulga informação sobre diversos eventos musicais, desportivos, culturais, sejam de entidades públicas ou privadas. Os cartazes e os bilhetes associados aos eventos são primeiramente autorizados pela Divisão de Informação e Projetos Turísticos para posteriormente serem afixados nos Postos de Informação.

Cerca de 28 horas foram realizadas no posto de informação situado no concelho da Ribeira Brava cuja informação disponibilizada é relativamente idêntica ao posto de informação oficial do Funchal, com exceção do mapa e atividades mais específicas do concelho em que está situado.

Ilustração 3- Material Promocional



Ilustração 4- Posto de Informação do Funchal



Para além do atendimento no posto de informação do Funchal, foi requerido a distribuição de programas de eventos e cartazes pelas principais cadeias hoteleiras do Funchal e o posto de informação VidaMar, por estar situado numa zona hoteleira.

O percurso de distribuição constitui-se pelos seguintes hotéis: Cliff Bay, Enotel Conference & Spa, Meliã Madeira Mare, Pestana Carlton Madeira, Pestana Casino Park, Pestana Grand, Pestana Royal, Belmond's Reid's Palace, VidaMar Resort Madeira, Alto Lido, Baía Azul, D' Ajuda, Eden Mar, Allegro Hotels, Enotel Baía do Sol, Enotel Quinta do Sol, Four Views Baía, Four Views Monumental, Girassol, The Lince Madeira, Madeira Panorâmico, Madeira Regency Cliff, Pestana CR7 Funchal, Porto Mare, Raga Madeira Muthu Hotel, Savoy Gardens, Windsor, Estrelícia, Mimoso, Bungavília, Florasol, Orca Praia, Quinta da Casa Branca, Quitinha de São João e Quinta Perestrelo.

3.2 Divisão de Informação e Projetos Turísticos (DIPT)

Os restantes meses de estágio decorreram entre o período de 14 de Fevereiro à 20 de Junho na Divisão de Informação e Projetos Turísticos (DIPT).

A Direção de Serviços de Informação e Projetos Turísticos (DSIPT) que integra a Divisão de Informação e Projetos Turísticos (DIPT) tem como principal objetivo, criar e desenvolver projetos e produtos turísticos. Esta direcção é responsável pela coordenação e organização de todos os postos de informação da região autónoma da Madeira, sendo que estes dois departamentos encontram-se em constante comunicação.

A DIPT deve aprovar previamente todo material informativo e promocional que chega aos postos de informação, como por exemplo, cartazes e folhetos publicitários de empresas de animação turística, alojamento local e restauração. É, também responsável pela criação e edição de brochuras de carácter turístico.

A Direção de Serviços de Informação e Projetos Turísticos (DSIPT) é dirigida por uma diretora de serviços, cargo de direcção intermédia de 1.º grau ocupado pela Dr.ª Bárbara Spínola.

A Divisão de Informação e Projetos Turísticos (DIPT) é dirigida por uma Chefe de Divisão, cargo de direcção intermédia de 2º grau ocupado pela Dr.ª Clara Noronha, supervisora responsável pelos estágios.

Neste departamento realizaram-se funções a nível de back office e ainda, participar em diversos eventos, como é possível verificar nos seguintes pontos:

- **Atualização Base de Dados dos agentes do setor turístico**

De forma a manter um registo atualizado dos agentes deste setor, foi necessário entrar em contacto com diversos hotéis, empresas de animação turística, agências de viagens, e turismo rural. Esta função realizou-se via mail e por contacto telefónico, no qual foi solicitada informação confidencial e confirmar se os agentes do setor turístico continuam a exercer a função ou se declararam insolvência. Apesar de esta informação estar presente no

Registo Nacional de Turismo (RNT), muitas empresas ainda não tinham comunicado que já não se encontram a exercer atividade ou apresentavam ausência de dados importantes.

O registo destes dados é fundamental, na medida em que será possível esclarecer possíveis dúvidas com os responsáveis, assim como convidar estas entidades para futuros eventos, como por exemplo, pela sua contribuição em tornar a região um destino turístico de excelência, ou realizar parcerias com estas.

- **Criação de Base de Dados- Prémios**

As distinções e os prémios são uma forma de comprovar a excelência do setor turístico regional, contribuindo para a sua promoção e reforço da sua notoriedade enquanto destino turístico, mas acima de tudo, premeiam a qualidade do serviço, o profissionalismo e a dedicação de todas as equipas envolvidas.

Por ser intenção da Secretaria Regional do Turismo e Cultura (SRTC)manter um registo atualizado de distinções e prémios, foi solicitada como principal função, requerer informação por email das distinções atribuídas desde 2016 aos agentes do setor: hotéis, empresas de animação turística, agências de viagens, e turismo rural.

- **Relatórios mensais de cartas e pedidos**

É contabilizado o número de pedidos de informação que chegam à Direção Regional do Turismo (DRT) mensalmente. O resumo de pedidos de informação é organizado por países de residência dos turistas e por temática do pedido. Os turistas costumam perguntar maioritariamente sobre os seguintes assuntos: acontecimentos especiais, alojamento, clima, agências de viagens e excursões, gastronomia madeirense, passeios a pé/levadas, transportes aéreos, marítimos, públicos (verificar o **apêndice C**).

- **Etiquetagem**

De forma a responder aos inúmeros pedidos e questões dos turistas que chegam à Direção Regional do Turismo (DRT) por carta e email, a Divisão de Informação e Projetos Turísticos é responsável por atender estes pedidos através do envio de documentos que contêm material informativo e promocional.

O material informativo e promocional permite orientar e informar o turista previamente sobre a região.

A realização desta função deve-se ao fato, de muitos turistas, demonstrarem preferência por material em papel ao invés do material em suporte digital, dado que o turismo sénior é predominante na região.

Normalmente, o material é constituído pelas brochuras que encontram-se disponíveis nos postos de informação, nomeadamente: brochuras dos eventos, turismo ativo, passeios a pé, mergulho, itinerários de 4 dias, sistema de transportes e mapas da ilha da Madeira e Porto Santo. Em casos excepcionais, é incluída a lista de alojamento e lista de restaurantes na região. Acrescenta-se ainda os brindes, caso seja solicitado pelo turista.

Na realização das etiquetagem é necessário indicar o endereço do turista, assim como a informação relativa ao conteúdo dos envelopes situada por baixo do endereço de forma a facilitar a organização destes.

Ilustração 5- Exemplo de etiquetagem

<p>Mrs. Alina Kuznetsova Aviatorov street, 5-5-31 Moscow, 119619 - RUSSIA</p> <hr/> <p>Brochuras - Mapas - Eventos - Turismo Ativo - Natureza e Passeios a Pé - Transportes Terrestres (Companhia de Autocarros)</p>		<p>Frau Barbara Bleicher Ahornstrasse 7 81547 München – GERMANY</p> <hr/> <p>Brochuras - Mapas - Eventos - Turismo Ativo - Natureza e Passeios a Pé - Transportes Terrestres (Companhia de Autocarros)</p>
<p>Excmo. Señor Juan Manuel Durán Casilla de Correo 13 1876 Bernal - Buenos Aires – ARGENTINA</p> <hr/> <p>Brochuras - Mapas - Eventos - Turismo Ativo - Natureza e Passeios a Pé - Transportes Terrestres (Companhia de Autocarros) – Brindes</p>		<p>Mr. Jean Lievremont 103, CHEMIN DU POINT DU JOUR 25000 Besançon – FRANCE</p> <hr/> <p>Brochuras - Mapas - Eventos - Turismo Ativo - Natureza e Passeios a Pé - Transportes Terrestres (Companhia de Autocarros)</p>
<p>Herrn Ingo Wegener Behringstraße 6 D-16515 Oranienburg - DEUTSCHLAND</p> <hr/> <p>Brochuras - Mapas - Eventos - Turismo Ativo - Natureza e Passeios a Pé - Transportes Terrestres (Companhia de Autocarros)</p>		<p>Excma. Señora Eva Sanz Cañellas c/ Diputacion, 13 1ª2ª 08100 Mollet del Valles – Barcelona –ESPAÑA</p> <hr/> <p>Brochuras - Mapas - Eventos - Turismo Ativo - Natureza e Passeios a Pé - Transportes Terrestres (Companhia de Autocarros)</p>

Fonte: Elaboração Própria

- **Registo mensal de estatísticas dos postos de Informação**

É preenchido mensalmente o quadro de estatísticas em relação ao atendimento nos postos da Região Autónoma da Madeira (RAM).

Para tal, os técnicos superior de cada posto de informação devem preencher individualmente a tabela de estáticas e no fim de cada mês, inserir o número de turistas atendidos na pasta partilhada da Direção Regional de Turismo (DRT).

É função da Divisão de Informação e Projetos Turísticos (DIPT) coletar todos os dados e realizar as estáticas dos postos de informação individualmente e coletivamente, como é possível verificar no **apêndice C**, relativamente ao mês de Fevereiro de 2019.

- **Revisão de Brochuras**

A elaboração de brochuras e panfletos, passa por vários departamentos, desde o seu design até à sua publicação.

Os técnicos superiores são responsáveis pela informação presente sobre a temática da brochura, assim como, pela sua organização.

A função destinada, baseou-se em efetuar a correção de erros ortográficos, gramaticais e de dição precisa. Outro aspeto a ter em atenção durante a revisão das brochuras, foi verificar se as imagens e informação colocada, encontra-se devidamente creditada.

Após a aprovação dos membros superiores, a brochura é apresenta no site promocional da Secretaria Regional do Turismo e Cultura (SRCT), imprimida e enviada para os postos de informação da região autónoma da Madeira (RAM).

- **Revisão de orçamentos**

No estágio foi solicitada a revisão de pequenos orçamentos no relativo às viagens a concretizar por via área.

A Secretaria Regional do Turismo e Cultura (SRCT) utiliza o site *Booking.com* para efetuar uma previsão dos gastos de deslocação e estadia.

Como exemplo, a Confraria Enogastronómica da Madeira participou em eventos relacionados com esta temática em diversos países do continente europeu, de forma a representar e divulgar a região. Como tal, a presença de figuras ilustres na área de

enogastronomia é fundamental para promover a região, daí ser intenção da Secretaria Regional do Turismo e Cultura (SRTC) convidá-los para os diversos eventos.

- **Economato**

O Economato é a seção responsável pelo armazenamento de todo o material da Secretaria Regional do Turismo e Cultura (SRTC) assim como , pela sua distribuição pelos diversos departamentos.

É nesta seção que se encontra a sala dos brindes, cuja organização é da responsabilidade da Divisão de Informação e Projetos Turísticos (DIPT). Os brindes dividem-se em dois tipos: Brindes da Direção Regional de Turismo (DRT) e o material alusivo às Comemorações dos 600 anos do Descobrimento das Ilhas da Madeira e do Porto Santo que decorrerá entre 2018 e 2020.

No economato encontram-se as brochuras em diversos idiomas, posters, guias, mapas, material de escritório e limpeza.

As funções realizadas tanto na sala de brindes, como no economato, tiveram por base assegurar a organização destes espaços, realizar inventários, requisições e a preparar o material.

O Economato atua através das requisições de material que após a aprovação dos superiores, nomeadamente a Diretora Regional do Turismo da Madeira, Diretora de Serviços de Informação e Projetos Turísticos e a Chefe de Divisão de Informação e Projetos Turísticos, é possível iniciar a preparação do material.

Após a aprovação de um superior, é preenchida a folha de requisição. A requisição atua como comprovativo de entrega às entidades ou aos indivíduos que requisitaram material e ainda, como meio de controle de entrada e saída destes equipamentos.

Cada material possui um código que o identifica e que é colocado na requisição em conjunto com o número de unidades.

É possível verificar um exemplo de uma requisição efetuada no **apêndice D**.

Como principais requisitantes, chegam ao economato, empresas de animação turística e alojamento local que procuram maioritariamente material informativo para os seus clientes.

- **Processos de cooperação em eventos promocionais**

Durante o período de estágio foi requerida a minha presença em diversos eventos, de forma a promover a ilha da Madeira como destino turístico, representando a Direção Regional do Turismo (DRT), assim como auxiliar em eventos patrocinados pela Secretaria Regional do Turismo e Cultura (SRTC).

Tabela 2- Funções realizadas durante os eventos

Eventos	Data	Designação do Evento e funções
Dia Mundial do Turismo	27/09/18	<p>O Dia Mundial do Turismo é celebrado mundialmente desde 1980 e a Secretaria Regional de Turismo (SRTC) costuma associar-se a este evento anualmente, proporcionando atividades para os seus visitantes de forma, a promover a região como destino turístico.</p> <p>À entrada da instituição foi realizada a divulgação do destino Madeira através do contacto com os turistas, oferta de material informativo e promocional como brindes e produtos típicos regionais.</p>
Festival da Natureza	2 a 6/10/18	<p>Apesar de se considerar o Festival da Natureza um evento relativamente recente, verificou-se que constitui um dos principais eventos turísticos por possuir como principal objetivo, a divulgação da vertente natural da região através da prática de diversas atividades no ar, mar e montanha.</p>

		<p>Entre o período de 2 a 6 de Outubro de 2019 realizaram-se as inscrições na entrada da Secretaria Regional do Turismo e Cultura (SRTC). Como documentos necessários para o ato de inscrição, o cartão de identificação e passaporte no caso dos turistas, foram requeridos por questões de seguro. Em relação às atividades mais radicais, foi solicitada informação sobre o peso, altura e problemas de saúde. Para exercer a seguinte função foi necessário um conhecimento prévio das atividades e da região, para orientar os turistas e população residente, dado que, durante o ato de inscrição, surgiram questões no relativo aos percursos das atividades, alertas, orografia da ilha e meios de transporte. Para tal, o conhecimento adquirido nos postos de informação foi fundamental para responder aos diversos desafios que surgiram durante esse período.</p> <p>As atividades que mais se destacaram foram kayak, canyoning, barco à vela, passeios de catamaran, passeios a pé na natureza, safaris, escalada, espetáculos no meio rural, etc.</p>
<p>VII Torneio Internacional Marítimo Centenário</p>	<p>15/04/19</p>	<p>Este torneio, em que participam cerca de 5 mil atletas, entre eles 1500 atletas de diversos países, possui como principal objetivo fomentar o convívio desportivo e a interação de culturas. Para além da vertente desportiva, este evento pretende ainda, promover a ilha da Madeira e o “fair play” entre os participantes no torneio, premiando uma equipa de cada escalão que ao longo do torneio tenha manifestações de “fair play”.</p> <p>Neste contexto, a Direção Regional do Turismo atribuiu como principal função, representar a DRT assim como presentear os atletas do VII Torneio Internacional Marítimo Centenário.</p>

<p style="text-align: center;">MIUT 11º Edição</p>	<p style="text-align: center;">24 a 26/04/19</p>	<p>A Secretaria Regional do Turismo e da Cultura (SRTC) apoia o Madeira Island Ultra Trails (MIUT) por contribuir para a afirmação da região da Madeira enquanto destino de turismo ativo. Esta iniciativa atrai, todos os anos, centenas de atletas de todos os cantos do mundo, por se considerar uma iniciativa com grande visibilidade a nível nacional e internacional.</p> <p>Este evento conta com o apoio do governo regional da Madeira por dar a conhecer o património da região, dado que todas as provas integram no seu percurso, a passagem pela Floresta Laurissilva, património mundial natural da UNESCO.</p> <p>Existem na sua totalidade 3 provas que constituem o MIUT: Mini (16km); Marathon (42km); Ultra (85km).</p> <p>Como membro do secretariado, foram exercidas funções de coordenação, tradução e interpretação, check-in e entrega dos kits de participação aos concorrentes.</p>
<p style="text-align: center;">Festa da Flor</p>	<p style="text-align: center;">3/5/2019</p>	<p>A Festa da Flor constitui um dos principais cartazes turísticos da ilha, com diversas iniciativas que compõem o programa durante o período de 30 de Abril a 24 de Maio em 2019.</p> <p>Na data do evento principal foi requerida a coordenação e orientação do cortejo alegórico através do acompanhamento dos membros da Direção dos serviços de eventos turísticos (DSET).</p> <p>Como principal função, foi fundamental acompanhar cada grupo durante o percurso do cortejo alegórico, assim como controlar o tempo previsto entre estes e a sua passagem pela área televisiva da RTP Madeira.</p> <p>O grupo que me foi atribuído pela DSET, foi o Império da Ilha com o tema "A Viagem das Flores", constituído por 150 figurantes.</p>

Capítulo 4- Estudo do perfil do Turista Cultural

4. Turismo cultural

O turismo é considerado um dos principais setores da região. O clima, aliado à riqueza natural e cultural e ao espírito de hospitalidade, fazem da Madeira um destino com grande capacidade de atração turística. Sendo uma das primeiras regiões turísticas a nível mundial, sempre manteve a sua constância de afirmação desde o século XVIII, designada como um dos destinos insulares mais reconhecidos até à atualidade (Vieira, 2008). A Madeira, uma região com uma forte identidade cultural, que se expressa através das suas raízes culturais inseridas no contacto com a natureza, tem recursos que lhe permitem desenvolver formas de turismo, localmente mais integradas.

Neste contexto, a Estratégia Turismo 2027 (ET2027) estabelece a história e a cultura como eixo estratégico do turismo nacional, ou seja, oferece o turismo cultural como produto turístico, com o intuito de diversificar a oferta turística em Portugal.

A paisagem cultural é predominante na região, presente na maioria dos seus concelhos, articulando fatores culturais e ambientais, únicos e exclusivos.

Neste sentido, o património natural da Madeira é classificado pela UNESCO, em 1999. A Floresta Laurissilva que perfaz um total de 20% da ilha, revela, no seu interior, testemunhos de formas de vida do passado, nomeadamente as levadas e veredas, tradicionalmente usadas com a função de transporte de água para as cidades e rega dos terrenos agrícolas. Hoje, fazem parte da paisagem e experiência turística da ilha, transformados em caminhos pedestres; tornaram-se rotas turísticas ambientais e culturais cuja autenticidade é inquestionável, não só pelo testemunho das levadas e veredas, criadas na relação entre a natureza e a cultura, como pela presença de espécies endémicas que caracterizam a individualidade da região.

Para além da Floresta Laurissilva, existem as Quintas da Madeira, antigas casas que eram maioritariamente adquiridas por britânicos. Estas deixaram um legado que integram hoje, a paisagem madeirense assim como os jardins seculares. Os jardins emolduraram uma nova arquitetura, de mansões majestosas, transformadas atualmente em hotéis ou museus, alvo de atração turística pela sua vertente cultural e ambiental.

Outro elemento fundamental na experiência cultural e turística de destacar na região da Madeira será a sua singular gastronomia.

Neste contexto, a Madeira apresenta uma riqueza cultural e histórica diversificada e única apesar da sua pequena dimensão, motivo pelo qual tem sido atribuído à região diversos prémios ao longo dos anos.

Entre estes, destacam-se os prémios do World Travel Awards (WTA) que foram atribuídos à região nos seguintes anos: 2013, 2014, 2016, 2017 e 2018.

Entre as diversas definições de cultura, podemos destacar a mais comum, como o conjunto de crenças, valores, costumes, práticas, padrões de comportamento que são partilhadas por um determinado grupo de pessoas. (Sadock & Ruiz, 2015:139).

Apesar de o conceito de cultura ser constituído por uma multiplicidade de significados por ser tão abrangente e complexo, o turismo cultural apresenta várias definições relativamente semelhantes, como se pode verificar na seguinte tabela:

Tabela 3- Definições de Turismo Cultural

Autor	Definição
OMT (1985)	“Inclui os movimentos de pessoas por motivações culturais como as viagens por aprendizagem, artes performativas e outros circuitos culturais, viajar para festivais e outros eventos culturais, visitar locais históricos como monumentos, viajar para conhecer a natureza, entre outras manifestações como a arte, folclore ou as peregrinações.”
Silberberg (1995)	“(…) pessoas que não pertencem à comunidade local, que são motivadas pelo interesse histórico, artístico, científico ou pelas manifestações tradicionais de uma comunidade, região, grupo ou instituição”

<p style="text-align: center;">Craik (1997)</p>	<p>“Excursões organizadas com a finalidade de conhecer novas culturas e locais aprendendo sobre os hábitos quotidianos da comunidade local, sobre o seu património e história, assim como as manifestações artísticas que refletem o contexto cultural e histórico de um determinado destino turístico ”</p>
<p style="text-align: center;">Richards (1997)</p>	<p>“Todos os movimentos de pessoas que sejam direcionados para atracções culturais situadas no exterior da área de residência, com o objetivo de recolher informações e continuar em constante aprendizagem de forma a satisfazer as suas necessidades culturais, aumentando assim o nível cultural do visitante”</p>
<p style="text-align: center;">Casielles (2005)</p>	<p>“ Organizar e realizar uma viagem com uma proposta de conteúdo territorial ou temático, atividades que permitem experimentar a cultura e as diferentes formas de vida de outras pessoas e, como consequência, conhecer e compreender os seus costumes, tradições, meios físicos, ideias intelectuais e lugares históricos, arqueológicos, arquitectónicos ou de outra importância cultural”</p>

Fonte: Craik (1997), Richards (1997), Silberg (1995), OMT (1985), Casielles (2005)

Analisando a seguinte tabela, podemos considerar a definição de turismo cultural como modalidade turística que implica a deslocação com o intuito de adquirir conhecimento sobre outras culturas, as suas vivências e o seu património cultural.

Podemos denominar turismo cultural como turismo patrimonial, dado que refere-se à todo o património histórico, isto é, como principais alvos de atração desta modalidade turística incluem-se monumentos, museus, igrejas, ou seja, todo o legado cultural portador do passado. (Barretto, 2007:109)

Capítulo 5. Perfil do Turista da Madeira

5. Caraterização do Turista da Madeira

Para efeitos de caraterização do turista da Madeira, recorreremos aos resultados de um estudo encomendado pela Direção Regional de Turismo à empresa de Estudos de Mercado *Domp -Desenvolvimento Organizacional, Marketing e Publicidade*, implementado entre abril de 2001 e março de 2002, e aos resultados do Inquérito ao Turismo Internacional (ITI)³, operação estatística desenvolvida e suportada financeiramente pelo Instituto Nacional de Estatística (INE), com a colaboração e assistência financeira do Turismo de Portugal (TP) e efetuado entre julho de 2015 e dezembro de 2016. Na Madeira, este estudo foi coordenado pela Direção Regional de Estatística da Madeira (DREM) e implementado no aeroporto e porto do Funchal junto de 13407 turistas.

De acordo com o ITI(2016) os turistas, que visitaram a R.A. Madeira em 2016, apresentaram uma média de idades de 48 anos, sendo o grupo etário predominante o dos 45-64 (43.2%). 27.9% tinham entre 25 e 44 anos, destacando-se ainda o grupo dos 65 ou mais anos que concentrou 19.3% dos turistas. A repartição por género traduz uma ligeira supremacia do sexo feminino (52.6%). São maioritariamente pessoas empregadas (69.5%) e com habilitações superiores (53.6%). Viajam maioritariamente em grupos de 2 pessoas (69.9%), apresentam uma estadia média de 8.9 dias, o principal motivo da viagem é o “lazer, recreio ou férias” (92,2%) e 82.1% optaram por se hospedar em alojamento coletivo pago.

O estudo realizado pela **Domp**, junto de 2030 turistas, indica também como grupo etário predominante o dos 45-64 anos (44.8%), seguido pelo grupo com 25 a 44 anos (38.5%). Verifica-se igualmente uma ligeira supremacia do género feminino (52.9%) e uma incidência superior de turistas empregados (77,4%). A nível de habilitações académicas,

³ Disponível em: <file:///C:/Users/HP/Downloads/1-DREM-ITI-Inquerito-ao-Turismo-Internacional-2016.pdf> (acedido em 12.03.19)

46.9% são detentores de graus de ensinos superiores, seguindo-se 42.3% com grau secundário. Viajam maioritariamente acompanhados com o cônjuge (78.6%) e o tempo médio de estadia é de 9 dias. No que respeita ao local elegido para a estadia, 77.3% dos turistas inquiridos ficaram alojados em hotel.

Destacamos ainda dois aspetos que se prendem diretamente com este estudo:

As motivações, em que se constata que 88.3% dos turistas se desloca à região por motivo de gozar férias. Os principais motivos de férias devem-se à beleza e paisagem com 58.2%. Em segundo lugar surge o clima, com 21.6%, especialmente elegido pelos turistas que se deslocam durante a estação de inverno, dado que a região apresenta temperaturas amenas ao longo do ano.

Na ocupação dos Tempos Livres constata-se uma preferência pelos passeios à pé, circuitos turísticos e em terceiro lugar a frequência de bares/pubs. Como principais eventos: Fim de ano, Festa da Flor, Carnaval e Festa do Vinho da Madeira.

Poder-se-á concluir de que estes são turistas que procuram a Madeira em busca do relaxamento e da descoberta do “lugar”. A satisfação com a estadia (70.6%) revela que estes objetivos são atingidos e que até 41.6% dos inquiridos considera a hipótese de retorno.

Em relação às nacionalidades dos turistas, a Madeira regista uma grande diversidade: cerca de 84% dos passageiros que chegam ao Aeroporto da Madeira residem no exterior do arquipélago destacando-se os Portugueses, Alemães, Ingleses e Franceses de acordo com Governo Regional da Madeira (2017).

Capítulo 6. Investigação Empírica

6.1 Objetivos da Investigação

O presente estudo tem como principal objetivo caraterizar o perfil cultural do turista que visita a região autónoma da Madeira, em função da avaliação de um conjunto de atrativos culturais existentes na região.

Neste contexto, esta investigação visa contribuir para o turismo regional uma vez que o conhecimento do perfil do turista permite uma melhor compreensão do setor cultural regional e possibilita a ponderação de estratégias para a captação de novos públicos.

Pretende-se após a análise dos resultados obtidos, identificar estruturas e características da região da Madeira que sejam consideradas relevantes, atrativas ou potenciais a nível turístico-cultural através da sugestão de itinerários, o que permitirá melhorar a experiência dos visitantes e facilitar o processo de gestão turística cultural e o respetivo planeamento.

6.2 Procedimentos metodológicos

6.2.1. Amostra

O estudo realizou-se no posto de informação oficial do Funchal, onde foi selecionada uma amostra não aleatória, por conveniência, de 50 turistas que procuravam informação sobre pontos de interesse turístico. A justificativa pela escolha do espaço deve-se à sua alta concentração de turistas em comparação com os restantes postos de informação e por o estágio ter se desenvolvido maioritariamente neste posto.

6.2.2. Instrumento de recolha de dados

Em termos relativos à construção de instrumentos de pesquisa e técnicas de recolha de informação, o inquérito atua como ferramenta fundamental de medição e recolha de dados, logo, a metodologia adotada na realização deste estudo tem por base a observação indireta, não participante, sustentada por informações primárias retiradas por inquérito por se considerar mais objetivo para uma primeira abordagem do fenómeno.

De acordo com Bell (2005), a definição de inquérito é muito complexa dado que cada inquérito é único, e possui como objetivos recolher informações que possam ser analisadas, extrair modelos de análises e fazer comparações.

A nível da elaboração do questionário (apêndice B), este consistiu em perguntas de linguagem clara e acessível, o que possibilita ao mesmo tempo, uma maior fiabilidade de resultados e maior adesão. Os questionários foram traduzidos para inglês e francês por se apresentarem como uns dos dois maiores mercados que mais se evidenciam na procura do destino.

Para facilitar a compreensão do inquérito, os turistas foram selecionados com base no interesse demonstrado pelos principais pontos turísticos da região e após o atendimento dos assistentes técnicos e técnicos superiores, por estes acompanhados durante o preenchimento do questionário, em caso de surgimento de dúvidas.

A época selecionada para a aplicação dos inquéritos foi entre 12 a 15 de fevereiro pelo fato de não existir nenhum evento cultural neste período, de forma a não influenciar os resultados do inquérito.

Tabela 4- Período de aplicação dos inquéritos

Data	Horário	Local
12 à 15 Fevereiro 2019	10h-12h30	Posto de Informação Oficial do
	13h-16h	Funchal

Fonte: Elaboração Própria

6.2.2.1. Estrutura do questionário

O questionário encontra-se estruturado nos seguintes 5 pontos:

- **Propostas de Itinerários**

Após o levantamento dos pontos de interesse cultural na Ilha da Madeira e Porto Santo (verificar Apêndice A), selecionamos os pontos com maior representatividade turística para a respetiva construção de propostas de itinerários, de acordo com a oferta de cada concelho.

O Funchal, por se apresentar como a capital da região autónoma da Madeira, assim como pela sua densidade populacional e extensão, possui uma maior oferta cultural em comparação com os restantes concelhos.

A questão inclui, em cada alínea, itinerários de diversas categorias culturais (nomeadamente, igrejas, monumentos, museus, jardins, miradouros, levadas e veredas), que deverão ser classificados de acordo com o grau de interesse do turista numa escala de 1 a 5, em que 1- Nada Interessante; 2-Pouco interessante; 3-Interessante; 4-Muito interessante; 5-Extremamente interessante.

- **Eventos Culturais**

Neste ponto foram selecionados os principais eventos da região que decorrem ao longo do ano, assim como alguns elementos culturais relevantes, nomeadamente a gastronomia madeirense, no intuito de averiguar as apetências do turista relativamente a estes aspetos, que são avaliados de acordo com a escala: 1- Nada atrativo; 2-Pouco atrativo; 3-Atrativo; 4-Muito atrativo; 5-Extremamente atrativo.

- **Satisfação e Recomendação**

Neste ponto incluem-se diversas questões relativas à satisfação com a região, assim como à intenção de regresso e recomendação.

Relativamente ao grau de satisfação com a região, o turista deve considerar a questão numa escala de 1 a 5, em que: 1- Nada satisfeito; 2-Pouco satisfeito; 3-Satisfeito; 4-Muito satisfeito; 5-Extremamente satisfeito.

Em relação à intenção de regresso e recomendação o turista deverá considerar novamente numa escala de 1 a 5, em que: 1- Certamente não regressaria/recomendaria; 2- Provavelmente não regressaria/recomendaria; 3-Tenho dúvidas se regressaria/recomendaria; 4- Provavelmente regressaria/recomendaria; 5-Certamente regressaria/recomendaria.

- **Caraterização da Estadia**

A caraterização da estadia do turista é constituída por 6 perguntas fechadas que consideramos essenciais para conhecer o perfil do turista. Neste contexto, as questões estão relacionadas com o tipo de alojamento e concelho em que o turista está hospedado, como obteve conhecimento da região, se viajou sozinho/acompanhado e gastos médios diários.

- **Caraterização Pessoal do Turista**

Por fim, na última dimensão, a caraterização pessoal é constituída por cinco perguntas fechadas relativas à nacionalidade, habilitações literárias, idade, género e estado civil.

6.2.3. Tratamento de Dados

Após a recolha de todos os questionários preenchidos iniciou-se a fase de tratamento dos dados, efetuando-se a leitura e tratamento de toda a informação recolhida. O programa utilizado para o tratamento e análise dos dados foi o SPSSvs23 (*Statistical Package for the Social Sciences*). Para efeitos de confronto de resultados com o presente estudo utilizou-se o Inquérito ao Turismo Internacional (ITI) de 2016.

6.3. APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS

6.3.1. Caraterização sociodemográfica da amostra

Gráfico 1.1. - Distribuição dos inquiridos por estado civil

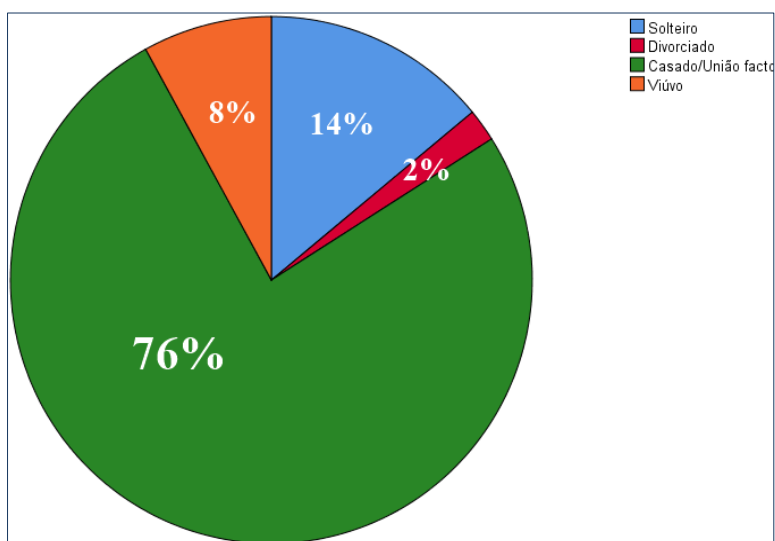
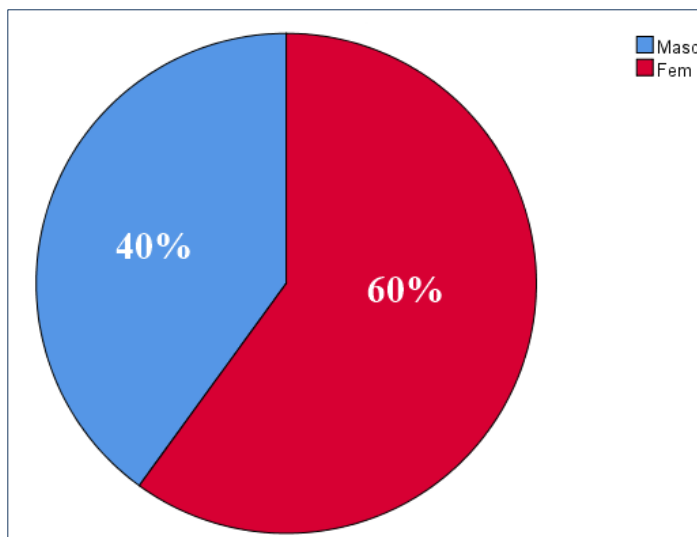
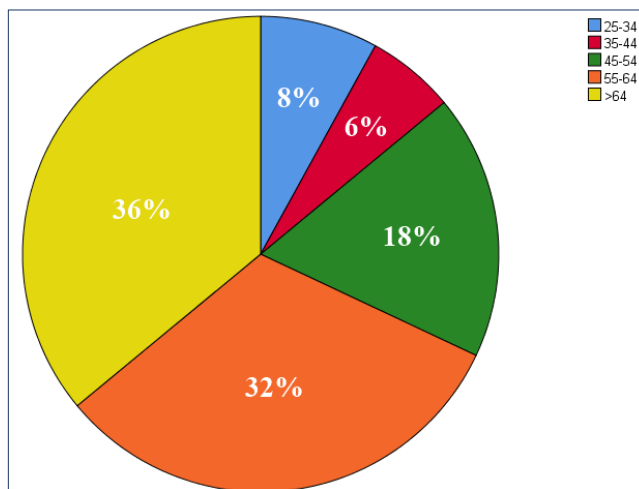


Gráfico 1.2. - Distribuição dos inquiridos por género



Dos 50 turistas inquiridos, a esmagadora maioria (76%) é casado, sendo 40% do género masculino e 60% do género feminino. Verifica-se assim uma maior representação deste último grupo relativamente aos resultados obtidos no Inquérito ao Turismo Internacional de 2016, em que se registaram os valores de 47.4% e 52.6%, respetivamente.

Gráfico 1.3. - Distribuição dos inquiridos por faixa etária



A maioria (68%) dos turistas inquiridos tem mais do que 54 anos, distribuindo-se de forma muito idêntica entre os escalões etários dos 55 aos 64 anos (32%) e acima dos 64 anos (36%). Reagrupando as classes etárias (tabela 5) de acordo com os escalões utilizados no ITI (2016), verificamos que este último escalão quase duplica a sua representação, indiciando uma maior presença do turismo sénior na região.

Tabela 5 – Comparação de escalões etários

Escalões	ITI 2016	Estudo
< 24 anos	9,6%	0,0%
25 – 44	27,9%	14,0%
45 – 64	43,2%	50,0%
> 64 anos	19,3%	36,0%

Analisando a distribuição por país de residência, verifica-se que a maior parte dos turistas inquiridos são provenientes do Reino Unido. Seguem-se a França, Dinamarca e Alemanha, sendo a Bélgica o país com menor representatividade na amostra.

Tabela 6 – Distribuição por país de residência

País de Residência		Frequência	Porcentagem válida
Alemanha		5	11,1
Bélgica		1	2,2
Dinamarca		6	13,3
Finlândia		2	4,4
França		7	15,6
Portugal		3	6,7
Polónia		2	4,4
UK		15	33,3
Suécia		4	8,9
Total		45	100,0
Omisso		5	
Total		50	

Na tabela 7 apresenta-se a distribuição das nacionalidades por escalão etário, confrontando-se com os resultados obtidos no ITI 2016.

Tabela 7- Comparação de países de residência/Escalão etário *

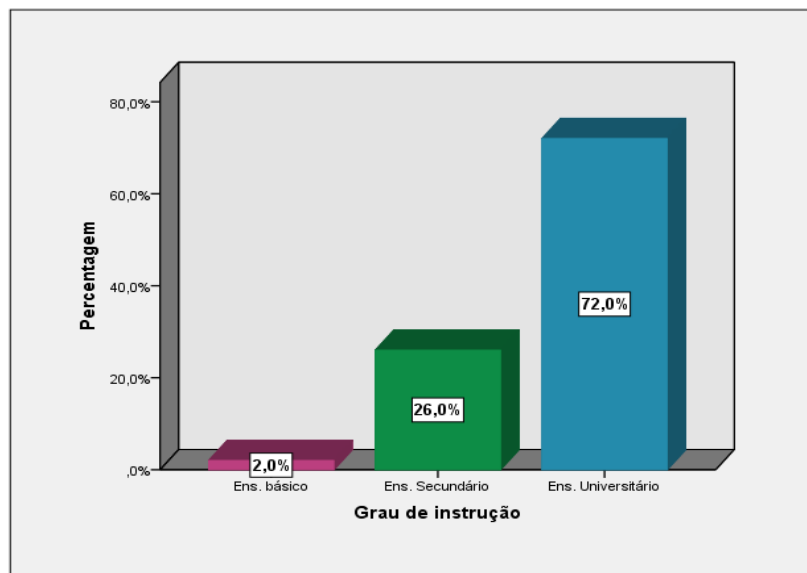
País de residência	Escalões etários							
	< 24		25-44		45-64		> 64	
	ITI ₂₀₁₆	Estudo	ITI ₂₀₁₆	Estudo	ITI ₂₀₁₆	Estudo	ITI ₂₀₁₆	Estudo
Alemanha	7,1%	---	26,3%	20,0%	48,3%	13,0%	18,3%	5,9%
Bélgica	14,4%	---	23,5%	---	45,8%	---	16,3%	5,9%
França	10,0%	---	28,5%	60%	43,3%	17,4%	18,3%	---
Polónia	14,6%	---	65,5%	---	17,6%	8,7%	2,3%	58,8%
UK	9,8%	---	23,2%	---	42,9%	21,7%	24,1%	---
P. Nórdicos	9,6%	---	22,8%	20%	40,9%	30,3%	26,7%	23,5%

* Não se inclui Portugal uma vez que o inquérito ITI se dirigia a turistas não residentes. Para efeitos de confrontação de resultados, Dinamarca, Finlândia e Suécia incluem-se em Países Nórdicos.

Não se registam, no presente estudo, observações no escalão etário <24 anos sendo que, no ITI (2016), este é o escalão com menor representatividade nos diversos países de residência. Quanto aos restantes escalões etários destaca-se que: no escalão dos 25-44 anos, a amostra apresenta uma sobre representação de turistas franceses; no escalão entre os 45 e

os 64 todas as nacionalidades estão sub-representadas e na faixa sénior (> 64) uma sobre representação dos turistas oriundos da Polónia.

Gráfico 1.4. - Distribuição dos inquiridos segundo grau de instrução



Com base no gráfico 1.4, os turistas inquiridos são maioritariamente pessoas com ensino superior (72%). Também no ITI 2016 já se verificava este facto, embora com um valor inferior (53.6%) ao registado no presente estudo.

6.3.2. Itinerários

Para uma melhor interpretação dos resultados, os valores médios obtidos poderão ser analisados de acordo com os seguintes escalões: [1- 2.5] baixo nível de interesse, [2.5- 3.5] interessante, [>3.5] alto nível de interesse.

Tabela 8- Análise das propostas de Itinerário

Itinerários	Média	Desvio-padrão
Funchal		
Igreja Inglesa, Convento de Santa Clara, Catedral da Sé, Igreja Colégio dos Jesuítas, Igreja do Socorro	1,63	,518
Museu da Arte Sacra, Museu Quinta das Cruzes, Museu da Electricidade, Museu do Bordado e Tapeçaria, Museu Madeira Wine, Casa Museu Frederico de Freitas	2,82	2,089
Jardim Tropical Monte Palace, Jardim Botânico, Blandy's Garden, Quinta da Boa Vista, Jardins do Palheiro	4,54	,788
Miradouro Pico dos Barcelos, Miradouro do Pináculo, Miradouro Castelo do Pico, Miradouro Quinta do Poço	4,42	,785
Forte de São Tiago, Mercado dos Lavradores, Palácio do Governo Regional, Palácio de São Lourenço	3,9	1,055
Câmara de Lobos		
Miradouro Pico da Torre, Miradouro do Cabo Girão, Miradouro Eira do Serrado	4,54	,734
Ribeira Brava		
Museu Etnográfico, Solar dos Herédias, Igreja Matriz da Ribeira Brava	3,12	1,172
Ponta do Sol		
Centro Cultural John dos Passos, Miradouro Bica da Cana, Planalto Paúl da Serra	3,18	,983
Calheta		
Museu Casa das Mudanças, Engenho da Cana de Açúcar	3,04	1,106
Levada das 25 Fontes, Levada do Risco, Caminho Real do Paúl do Mar, Vereda do Jardim do Mar	4,36	1,005
Machico		
Capela de São Roque, Capela dos Milagres, Igreja Matriz da Nossa Senhora da Conceição	3,32	1,151
Aqueduto das águas, Núcleo Museológico Solar do Ribeirinho, Museu da Baleia	3,12	1,003
Santana		
Vereda do Pico do Areeiro, Vereda do Pico Ruivo, Levada do Caldeirão Verde, Vereda dos Balcões	4,32	,957
São Vicente		
Grutas de São Vicente e Centro de Vulcanismo, Rota da Cal	3,18	1,101
Porto Moniz		
Piscina Natural do Porto Moniz, Piscina Natural do Seixal, Cascata Vêu da Noiva	3,38	1,141
Santa Cruz		
Estátua Cristo Rei, Miradouro Cristo Rei, Fábrica de Artesanato e Bazar de Vimes	3,1	,909
Porto Santo		
Miradouro da Terra Chã, Miradouro da Portela, Miradouro Pico do Castelo, Miradouro Pico do Facho, Miradouro Pico Ana Ferreira	4,14	,948

Analisando a seguinte tabela, verifica-se que os itinerários que incluem miradouros como pontos de atração turística revelaram um alto nível de interesse, nomeadamente no

concelho do Funchal com uma média de 4,42, Câmara de Lobos com 4,54 e Porto Santo com 4,14.

Os turistas que visitam a região demonstraram um elevado nível de interesse nos jardins situados no concelho do Funchal com uma média de 4,54, o que se verificou igualmente nos miradouros de Câmara de Lobos.

Outro tipo de proposta de itinerário que revelou um elevado nível de interesse foram os percursos pedestres na Natureza presentes no concelho de Santana (4,32) e Calheta (4,36).

Relativamente aos monumentos, o valor médio, apesar de relativamente mais baixo (3,9), manteve-se próximo do nível “muito interessante”.

O turista cultural revelou um menor nível de interesse em visitar as igrejas, com uma média de apenas 1,63 no concelho do Funchal. Contudo, em Machico, onde surge outro tipo de templo cristão, como as capelas, e por se localizar fora da capital, a média aumentou significativamente para 3,32, o que remete para a descoberta do território e cultura.

Em relação aos museus, as médias apresentam-se relativamente equilibradas, como é o caso do Funchal com 2,82 assim como os itinerários que integram espaços culturais, nomeadamente a Calheta com o Museu Casa das Mudanças (3,04) e Ponta do Sol com o Centro Cultural John do Passos (3,18).

Os concelhos que apresentam pouca oferta cultural como São Vicente e Porto Moniz apresentam médias positivas com 3,18 e 3,38, o que demonstra que os turistas tendem de igual modo, a valorizar o Turismo de Natureza.

6.3.3. Eventos

Tabela 9- Eventos

Eventos	Média	Desvio-padrão
Réveillon Madeira	3,35	1,139
Festa da Flor	4,21	,898
Carnaval	3,40	,984
Noite do Mercado	3,02	1,062

Festa do Vinho	3,52	1,185
Gastronomia Madeirense	3,73	1,144
Festival da Natureza	4,02	1,101

*2 Inquiridos não responderam, perfazendo o total de 48 respondentes

Relativamente aos eventos com maior representatividade na Madeira, destaca-se a Festa da Flor com média de 4,21 e, como segunda opção, o Festival da Natureza (4,02).

Verifica-se através destes resultados que os turistas manifestam preferência por eventos relacionados com o património natural da Madeira.

Em relação à gastronomia singular da região, esta apresenta-se como uma das características mais valorizadas pelos turistas que visitam a Madeira, dado que a Festa do Vinho apresenta uma média de 3,52 e a descoberta da gastronomia madeirense 3,73.

Os inquiridos classificaram a Noite do Mercado (3,02) e o Réveillon Madeira (3,35) como os eventos menos atrativos.

Todavia, os eventos indicados nesta questão, apresentam de uma forma global, resultados positivos e equilibrados, por motivo de se constituírem como vários dos maiores cartazes turísticos da região.

6.3.4. Satisfação com a Estadia

Tabela 10- Satisfação com a estadia

Satisfação com a estadia					
Mínimo	Máximo	Moda	Mediana	Média	Desvio padrão
3	5	5	5,00	4,64	,563
Satisfeito		Muito satisfeito		Extremamente satisfeito	
4,0%		28,0%		68,0%	

* % Percentagem em linha

Os turistas que visitam a região apresentam-se na sua maioria (68%) extremamente satisfeitos considerando a recente experiência na região, 28% estão muito satisfeitos e apenas 4% se demonstram satisfeitos.

Tabela 10.1- Comparação de países de residência/ Satisfação com estadia

		Satisfação com estadia		
		Satisfeito	Muito satisfeito	Extremamente satisfeito
PR	Alemanha		20,0%	80,0%
	Bélgica		100,0%	
	P. Nórdicos		33,3%	66,7%
	França	14,3%	14,3%	71,4%
	Portugal	33,3%	66,7%	
	Polónia			100,0%
	UK		33,3%	66,7%

* % Percentagem em linha

Analisando o nível de satisfação por país de residência, constata-se que a Polónia e a Alemanha apresentam as maiores percentagens de turistas extremamente satisfeitos (respetivamente 100% e 80%). Seguem-se os Países Nórdicos e o Reino Unido com 66.7% de turistas extremamente satisfeitos e 33.3% muito satisfeitos.

A Bélgica apresenta um nível de satisfação de 100% em “Muito Satisfeito” e, por último, em França e principalmente em Portugal, apresentam-se os únicos registos de turistas que se dizem apenas satisfeitos com a estadia (14% e 33%).

Não se verificaram quaisquer níveis de insatisfação, o que nos permite concluir que os inquiridos se manifestam de forma positiva considerando a recente experiência de estadia na região.

6.3.5. Intenção de Recomendação

Tabela 11- Intenção de Recomendação do destino

Intenção de recomendação do destino					
Mínimo	Máximo	Moda	Mediana	Média	Desvio padrão
3	5	5	5,00	4,82	,438
Tenho dúvidas		Provavelmente		Certamente	
2,0%		14,0%		84,0%	

* % Percentagem em linha

A esmagadora maioria (84%) dos turistas da Madeira certamente recomendaria a região autónoma da Madeira como destino turístico, enquanto somente 14% provavelmente recomendaria este destino. Apenas 2% demonstrou ter dúvidas em relação à intenção de recomendação do destino.

Tabela 11.1- Comparação de países de residência/Intenção de recomendação do destino

		Intenção de recomendação		
		Tenho dúvidas se recomendaria	Provavelmente recomendaria	Certamente recomendaria
PR	Alemanha		20,0%	80,0%
	Bélgica			100,0%
	P. Nórdicos		16,7%	83,3%
	França		14,3%	85,7%
	Portugal	33,3%	33,3%	33,3%
	Polónia			100,0%
	UK		13,3%	86,7%

* % Percentagem em linha

Com base no nível de intenção de recomendação por país de residência, constata-se que Portugal é o único país com a intenção “Tenho dúvidas se recomendaria”, sendo provavelmente estes 33,3% de turistas os mesmos que se manifestaram apenas satisfeitos com a estadia.

Ambos os países Bélgica e a Polónia demonstram que certamente recomendariam a Madeira com a mesma percentagem (100%).

A maioria dos países distribuem-se de forma idêntica relativamente ao o nível de intenção “Certamente recomendaria”: Alemanha (80%), Países Nórdicos (83,3%), França (85,7%) e Reino Unido (86,7%). O mesmo se verifica quanto ao nível de intenção “Provavelmente Recomendaria”: Alemanha (20%), Países Nórdicos (16,7%), França (14,3%) e Reino Unido (13,3%).

6.3.6. Intenção de Regresso

Tabela 12- Intenção de Regresso

Intenção de regresso					
Mínimo	Máximo	Moda	Mediana	Média	Desvio padrão
3	5	5	5,00	4,48	,707
Tenho dúvidas		Provavelmente		Certamente	
12,0%		28,0%		60,0%	

* % Percentagem em linha

A maioria (60%) dos turistas que visitam a Madeira afirma que certamente regressará à região, 28% afirma que provavelmente regressará e 12% possui dúvidas em relação ao regresso.

Tabela 12.1- Comparação de países de residência/ Intenção de Regresso

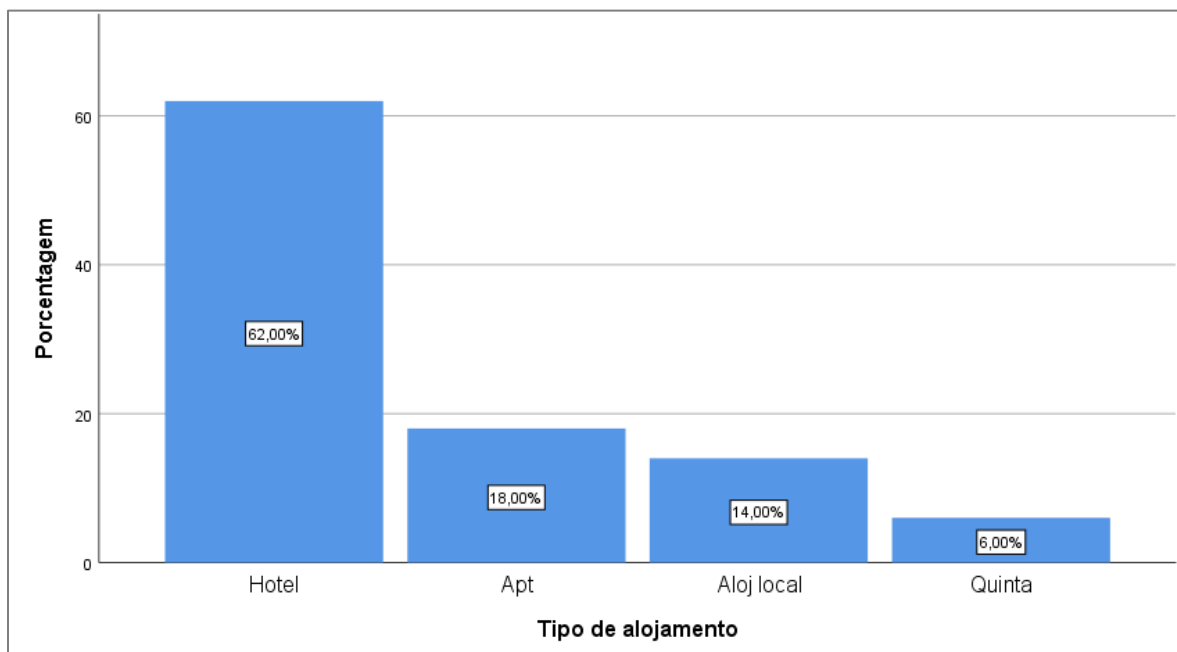
		Intenção de regresso		
		Tenho dúvidas se regresso	Provavelmente regresso	Certamente regresso
PR	Alemanha	40,0%	20,0%	40,0%
	Bélgica			100,0%
	P. Nórdicos	25,0%	41,7%	33,3%
	França	14,3%	42,9%	42,9%
	Portugal		66,7%	33,3%
	Polónia			100,0%
	UK		13,3%	86,7%

* % Percentagem em linha

Tal como se verificou relativamente à intenção de recomendação, Bélgica e Polónia são os únicos países em que a totalidade dos turistas (100%) afirmam estar certos do seu regresso (“certamente regressaria”). No Reino Unido verifica-se também uma expressiva maioria decidida a regressar (86,7%). Podem considerar-se como menos fidelizados os mercados relativos à Alemanha, Países Nórdicos e França, sendo estes os únicos países em que se registam dúvidas no regresso (respetivamente 40%, 25% e 14%).

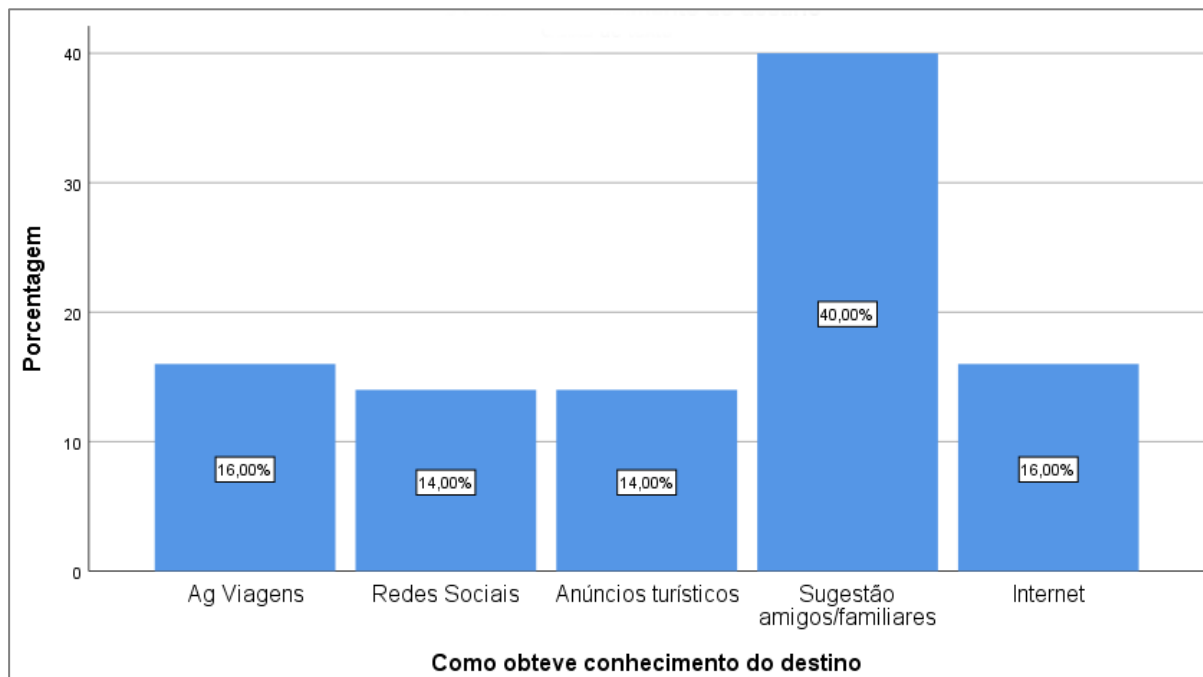
6.3.7. Caraterização da Estadia

Gráfico 1.5. - Distribuição dos inquiridos por tipo de alojamento



Em relação ao local elegido para a estadia na região, a maioria dos turistas (62%) seleccionou o hotel como alojamento preferencial, resultado coerente com os obtidos nos estudos mencionados no ponto 5. Seguem-se-lhe os apartamentos (18%), o alojamento local (14%) e as quintas com apenas 6%.

Gráfico 1.6. - Distribuição dos inquiridos por como obteve conhecimento do destino

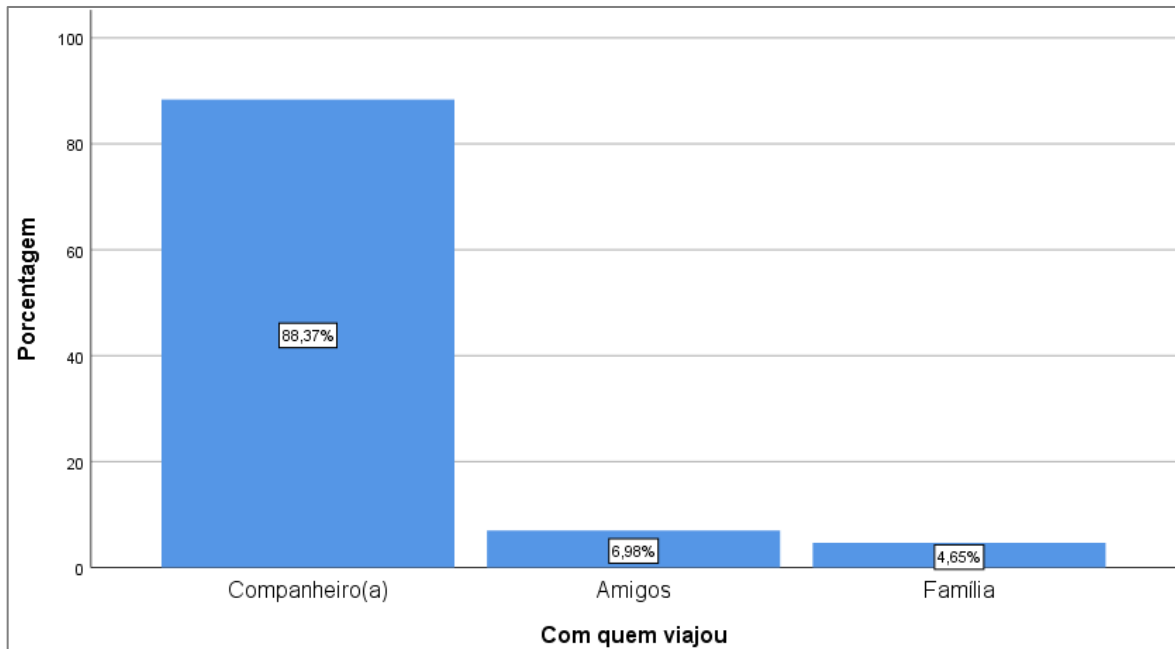


Quando inquiridos sobre como obtiveram conhecimento da região como destino turístico, 40% dos turistas indicou ter sido através das sugestões de amigos e familiares. Em segundo lugar surgem a Internet e as Agências de Viagens com valores idênticos (16%) e, por fim, as redes sociais e anúncios turísticos, ambas as opções com 14%.

Tabela 13 - Companhia durante a viagem

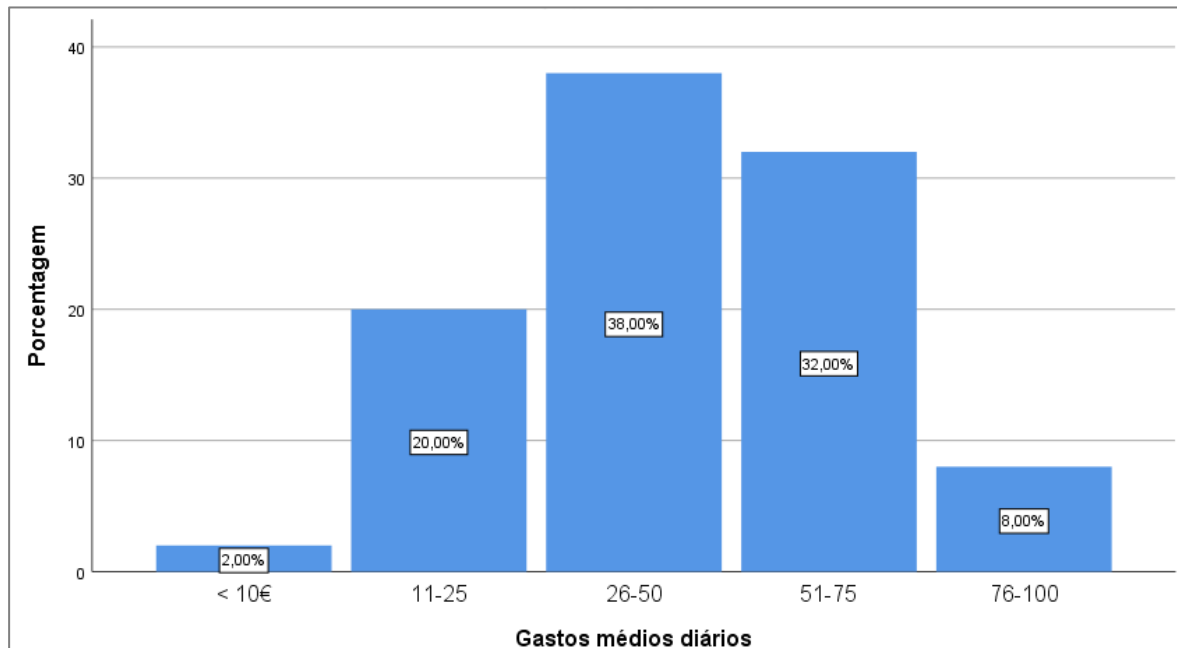
Viaja sozinho?	Frequência	Porcentagem
Sim	7	14%
Não	43	86%
Total	50	100%

Gráfico 1.7. - Distribuição dos inquiridos por companhia de viagem



A grande maioria dos turistas (86%) desloca-se à região acompanhado e, de entre estes, a esmagadora maioria (88%) refere viajar com o(a) companheiro(a), resultado este também em linha com os referidos no ponto 5.

Gráfico 1.8. - Distribuição dos inquiridos por gastos médios diários



Analisando o gráfico dos gastos médios diários⁴, verifica-se que a maioria dos inquiridos (70%) regista um gasto médio diário entre os 26 e os 75 euros, sendo que 38% se inclui no escalão de 26 a 50 € e 32% no escalão dos 51 aos 75€. Apenas 2% dos turistas revelou gastar menos de 10 euros diários e é também reduzida a percentagem dos que gastam acima de 75€ (8%).

⁴ Na análise dos gastos médios diários não se consideram os valores do alojamento. Incluem-se os valores gastos em transporte, alimentação, tours, souvenirs.

Capítulo 7. Reflexão sobre os resultados

Após a realização deste estudo, podemos considerar a prática turística como visual, dada a preferência dos turistas pelo consumo paisagístico como é possível verificar na análise das respostas obtidas das propostas de itinerários que incluíram miradouros.

Urry (2001:16) caracteriza o olhar do turista como “tão socialmente organizado e sistematizado quanto o olhar médico”, daí que o processo do consumo visual da paisagem não seja algo linear e simples, pois o turista tem por base a recolha constante de representações e símbolos procurando o conceito de autenticidade.

Para atingir o conceito de autenticidade consideramos as paisagens criadas por obra do Homem, sendo que, esta característica indica que o Turismo se apropriou dos espaços para a construção de um novo espaço turístico, possuindo um ambiente culturalmente controlado.

Podemos considerar que os miradouros da região da Madeira possuem esta característica dada a presença constante da orografia acidentada característica da ilha, assim como os jardins por possuírem um ambiente culturalmente controlado.

Neste contexto, os jardins e os miradouros apresentam-se igualmente como os itinerários elegidos pelos turistas, com uma média de 4,54 por serem considerados autênticos.

Infere-se ainda, que, sendo a ilha da Madeira designada habitualmente na publicidade turística por “Pérola do atlântico” e “Ilha das Flores”, os jardins tornaram-se um grande motivo de atração turística, dado que se tornou numa representação da identidade local.

Acrescenta-se, ainda, a influência da Festa da Flor, como um dos principais eventos culturais e como cartaz turístico da Ilha da Madeira que atrai milhares de turistas ao Funchal durante todos os anos.

De igual forma, o estudo apresentou um elevado nível de interesse relativamente aos percursos pedestres, o que demonstra que os turistas procuram conhecer a natureza presente na região, destacando-se a Floresta Laurissilva por integrar no seu interior vários percursos que são considerados principais motivos de atração turística.

Apesar de a região apresentar diversas instituições religiosas com riqueza histórica e cultural, o turista demonstrou imparcialidade em relação a visitar a estes espaços, não considerando ponto de interesse prioritário durante a estadia na ilha.

O turismo de Natureza apresentou-se como outra modalidade turística que igualmente suscitou interesse do turista que visita a Madeira. Os itinerários que incluíram cascatas, piscinas naturais e grutas vulcânicas demonstraram uma média positiva entre os inquiridos.

Sendo o turismo um dos maiores setores económicos à nível nacional e regional e pela cultura ter vindo a receber crescente atenção, é fundamental atribuir mais importância a esta modalidade turística por se prever um crescimento significativo nas próximas décadas. Para tal, é essencial realizar maiores investimentos nesta área dado que o turismo cultural é um vector estratégico de desenvolvimento no arquipélago da Madeira.

A Madeira não se oferece como destino cultural e, portanto, os turistas que a visitam não revelam essa procura e não possuem essa expectativa. Todavia, as tendências do turismo apontam para a procura dos destinos de acordo com características ambientais e culturais.

Será talvez interessante, em próximos inquéritos conhecer o comportamento dos turistas no seu ciclo anual de férias. A segmentação do período de férias e a escolha de múltiplos destinos com características diferentes, poderia, eventualmente revelar outros interesses; a verificar-se poderíamos traçar um perfil mais completo do que aquele que é feito só em relação à Madeira e que justificassem a diversificação da oferta da Madeira turística. Por outro lado, a riqueza do património cultural e histórico da Madeira, é um recurso que não deve ser subestimado na oferta turística e a sua valorização, trará com certeza benefícios para o próprio património e salvaguarda da identidade cultural madeirense.

Deste modo, procuramos aqui ir de encontro a uma nova oferta - rotas culturais - desenvolvidas pelo Instituto Europeu de Itinerários (Rotas) Culturais (EICR) criado em 1988, e a riqueza do turismo europeu baseado na diversidade cultural (Direção Geral do Património Cultural, 2019).

Capítulo 8. Conclusão

Conclui-se que todas as funções atribuídas durante o período de estágio foram concretizadas na sua totalidade.

O estudo realizado pretendeu dar um pequeno contributo ao turismo regional dado que, um maior conhecimento das apetências e comportamentos dos turistas permitirá uma melhor compreensão do setor cultural regional, assim como perceber o peso desta modalidade turística na região, de forma a captar novos públicos.

Os objetivos que foram estipulados inicialmente no estudo foram cumpridos, dado que, foi possível realizar uma leitura dos dados obtidos no estudo empírico, o que permitiu traçar o perfil do turista cultural e confrontar resultados.

Contudo, por ser leiga em estatística, suscitaram algumas dúvidas em relação ao tratamento dos dados, que foram tratados posteriormente através do programa *Statiscal Package for the Social Sciences* (SPSS).

Diversas unidades curriculares (UC) auxiliaram na realização do estágio, assim como na elaboração do respetivo relatório. A matéria lecionada nas unidades curriculares de Metodologias de Investigação em Turismo e Dinâmicas do sistema turístico foi útil, na medida em que, foram realizados trabalhos desta natureza científica, o que permitiu aplicar os conhecimentos adquiridos durante a elaboração e estruturação do relatório, assim como do estudo do perfil do turista cultural da Madeira.

As unidades curriculares de Turismo e Representações Culturais e Marketing Cultural permitiram adquirir um conhecimento prévio sobre o turismo cultural e colocar em prática os conceitos aprendidos sobre esta modalidade turística, desempenhando posteriormente, um papel fundamental no enquadramento teórico e investigação do estudo.

No que se refere ao plano de estágio, considero que os objetivos inicialmente propostos foram também cumpridos.

As funções atribuídas pela Direção Regional do Turismo (DRT) nomeadamente a realização da promoção turística da região enquanto destino turístico, assim como a recolha de informação efetuada e atualizada sobre as entidades públicas e privadas do da região, permitiram obter um conhecimento mais profundo do setor turístico da região.

Em termos pessoais, a realização do estágio permitiu conhecer o turista que visita a região, não somente a nível do estudo realizado, mas também pelo contato direto com estes, o que será muito útil em futuros empregos no setor turístico regional.

Considero o estágio realizado uma experiência muito enriquecedora que teve lugar em diferentes partes da empresa (*back office* e *front office*), o que permitiu um claro crescimento pessoal e profissional. Permitiu ainda, aprofundar a parte prática em relação aos conhecimentos adquiridos no âmbito do mestrado em Turismo, Cultura e Património.

Referências Bibliográficas

Barreto, M. (2007). *Cultura e Turismo: Discussões contemporâneas*, Papirus Editora, São Paulo, p. 139

Bell, J. (2005). *Doing your research project: A guide for first-time researchers in education, health and social science*, Fourth edition, Open University Press, Berkshire England

Casielles, R. (2005). *Gestión del Turismo Cultural y de Ciudad*. Em: Recursos Culturales y Diseño del Producto y la oferta de Turismo Cultural- Importancia de las Actividades de Marketing, Ediciones de La Universidad de Castilla, La Mancha

Christous, E. (2006). *Heritage and cultural tourism: a marketing-focused approach*, in Sigala, M. e Leslie, D. (Ed.), *International Cultural Tourism: management, implications and cases*, Elsevier, Oxford, UK, pp. 4-15.

Craik, J. (1997). *The Culture of Tourism*, in Rojek, C. e Urry, J. (Ed.), *Touring Cultures, transformations of Travel and Theory*, Routledge, New York, p.121

Direção Geral do Património Cultural (2019). *Os Itinerários Culturais do Conselho da Europa*. In <http://www.patrimoniocultural.gov.pt/pt/patrimonio/participacao-da-dgpc-em-organizacoes-internacionais/os-itinerarios-culturais-do-conselho-da-europa/> (acedido em 06-09-2019)

Direção Regional de Estatística da Madeira (2016). *Inquérito ao Turismo Internacional*. In <http://www.visitmadeira.pt/Admin/Public/Download.aspx?file=Files%2FFiles%2FVisitMadeira%2FEstudos%2FI-DREM-ITI-Inquerito-ao-Turismo-Internacional-2016.pdf> (acedido em 29-08-2019)

Domp (2002). *Estudo do Perfil do Turista*. In http://www.visitmadeira.pt/Admin/Public/DWSDownload.aspx?File=Files%2fFiles%2fVisitMadeira%2fEstudos%2fa-Perfil_Turista.zip (acedido em 29-08-2019)

Fernandes, J. (2007-08). *Território, Cultura e diversidade da oferta turística na Europa*, in *Cadernos de Geografia*, nº 26/27, Coimbra, pp. 53-65

Governo Regional da Madeira (2017). *Estratégia para o Turismo da Madeira 2017-2021*. In <https://www.apmadeira.pt/media/1731/estrategia-para-o-turismo-da-madeira.pdf> (acedido em 29-08-2019)

OMT. (1985). *The Role in Protecting and Promoting culture as a factor of tourism development and the proper use and exploitation of national cultural heritage of sites and monuments for tourism*. Madrid: OMT.

Organização Mundial do Turismo (2000). *Conferência sobre o desenvolvimento sustentável do Turismo Cultural em Dezembro de 2000 em Cambodja*. In: <http://pub.unwto.org/WebRoot/Store/Shops/Infoshop/Products/1240/1240-1.pdf> , (acedido em 05-09- 2018).

Organização Mundial do Turismo (2010). *Joining Forces- Collaborative Processes for Sustainable and Competitive Tourism*, OMT, Madrid.

Sadock, B., Sadock, V., Ruiz, P. (2015). *Compêndio de Psiquiatria – Ciência do Comportamento e Psiquiatria Clínica*, 11^o edição, Artmed Editora LTDA. São Paulo.

Turismo de Portugal (2017). *Estratégia Turismo 2027*. In https://estrategia.turismodeportugal.pt/sites/default/files/Estrategia_Turismo_Portugal_ET2_7.pdf (acedido em 07-09-2019)

Vieira, A. (2008). *A História do Turismo na Madeira*, Revista de la Escuela Universitaria de Turismo Iriarte

VisitMadeira (2019). Explorar. In <http://www.visitmadeira.pt> (acedido em 01-05-2019).

VisitMadeira (2019). Estudos. *Estudo Perfil do Turista*. In <http://www.visitmadeira.pt/pt-pt/info-uteis/informacao-turistica-regional> (acedido em 01-05-2019).

Urry, J. (1990). *The Tourist Gaze, Leisure and Travel in Contemporary Societies*, London: Sage.

APÊNDICES

APÊNDICE A

Lista

Pontos de Interesse Cultural da Região Autónoma da Madeira

Entre os pontos de interesse estabelecemos diversas categorias culturais, nomeadamente: Museus, Monumentos, Teatro, Igrejas, Jardins/Parques, Eventos, Conjuntos, Património Material/Imaterial e Rotas.

Na sequência da análise de conteúdo, o levantamento dos pontos de interesse cultural apresentam-se na seguinte tabela.

Tabela 1. Listagem pontos de interesse cultural

Categoria	Designação
Museus	<p>Museu CR7</p> <p>Museu Quinta das Cruzes</p> <p>Museu Universo de Memórias</p> <p>Casa Museu Frederico de Freitas</p> <p>Museu Municipal</p> <p>Museu Fotografia Vicentes</p> <p>Museu Arte Sacra</p> <p>Núcleo Museológico Madeira Wine</p> <p>Museu Henrique e Francisco Franco</p> <p>Museu Bordado e Tapeçaria Embroidery</p> <p>Museu da Eletricidade Casa da Luz</p> <p>Museu do Brinquedo</p> <p>Museu de História Natural</p> <p>Museu da Cidade do Açúcar</p> <p>Museu da Ótica da Madeira</p> <p>Madeira Story Center</p> <p>Centro das Artes- Casa das Mudas</p> <p>Museu de Arte Contemporânea</p> <p>Museu da Baleia da Madeira Caniçal</p> <p>Art Center Caravel</p>

	<p>Atlanticulture Center-Centro Livre de Artes, Cultura e Criatividade da Madeira</p> <p>Fortaleza de São João Baptista do Pico</p> <p>Museu Militar- Palácio de São Lourenço</p> <p>Museu Monte Palace</p> <p>Núcleo Museológico Mary Jane Wilson</p> <p>Museu da Imprensa da Madeira</p> <p>Núcleo Museológico de Machico</p> <p>Museu da Vinha e do Vinho do Arco de São Jorge</p> <p>Núcleo Museológico de Arte Popular</p> <p>Núcleo Museológico de Machico Solar do Ribeirinho</p> <p>Núcleo Museológico Rota da Cal</p> <p>Núcleo Museológico Baden-Well</p> <p>Núcleo Museológico do Caniço</p> <p>Solar do Aposento</p> <p>Paços do Concelho do Funchal</p> <p>Núcleo Jorge Brum do Canto – Porto Santo</p> <p>Museu Casa Colombo- Porto Santo</p> <p>Museu do Cardina</p> <p>Loja do Profeta</p> <p>Centro Cívico de Animação Cultural Edmundo Bettencourt</p> <p>Instituto do Vinho</p> <p>Casa-Museu Dr. Horácio Bento de Gouveia</p> <p>Centro Cultural John dos Passos</p>
<p>Monumentos</p>	<p>Forte da Nossa Senhora da Conceição</p> <p>Fortaleza do Pico São João Batista</p> <p>Palácio de São Lourenço</p> <p>Assembleia Legislativa Regional da Madeira</p>

	<p>Palácio Governo Regional Câmara do Funchal Alfândega Mercado dos Lavradores Forte de São Tiago Quinta Vigia Tribunal de Santa Cruz Forte São Batista Porto Moniz Câmara Municipal de Machico Fontanário de Machico Forte de Santiago Forte de São João Baptista da Madeira Forte de Nossa Senhora do Amparo Forte de São Bento Solar dos Esmeraldos Palacete do Lugar de Baixo Cais da Ponta de Sol Cristo Rei da Ponta do Garajau Paços do Concelho de Santa Cruz Tribunal Judicial de Santa Cruz Fonte de Santo António da Serra Estatua de Tristão Vaz Monumento Santa Teresinha Forte dos Reis Magos Forte de São Fernando Colégio do Infante Santa Casa da Misericórdia Fortim do Faial Cruzeiro de Santa Cruz Fontenário General Craveiro Lopes Fontenário de 1887</p>
--	---

	<p>Fontenário de Santo António</p> <p>Ponte Velha do Faial</p> <p>Ruínas Calhau São Jorge</p> <p>Serragem D' água da Achadinha</p> <p>Moinho de água São Jorge</p> <p>Quinta do Til</p> <p>Passo Processional</p> <p>Aqueduto de Machico</p> <p>Núcleo Histórico de Santo Amaro-Torre do Capitão</p> <p>Santuário da Nossa Senhora da Paz</p> <p>Solar de São Cristóvão</p> <p>Pilar de Banger</p> <p>Estátua João Gonçalves Zarco</p> <p>Estátua Tristão Vaz</p> <p>Estátua Júlio Diniz</p> <p>Estátua Cristóvão Colombo</p> <p>Estátua Sissi</p> <p>Estátua dos Emigrantes</p> <p>Estátua da Justiça</p> <p>Estátua do Trabalhador</p> <p>Estatua do Turista</p> <p>Estátua do Semeador</p> <p>Estátua Transporte do Vinho</p> <p>Escultura Irmã Mary Jane Wilson</p> <p>Estátua do Anjo Caído</p> <p>Estátua Monumento à Autonomia</p> <p>Busto Jozef Pilsudski</p> <p>Palacete - Rua da Mouraria</p> <p>Farol Da Ponta de São Lourenço</p> <p>Edifício Tribunal de Santa Cruz</p> <p>Museu Farol Ponta do Pargo</p>
--	---

	<p>Forte de São José</p> <p>Solar dos Herédias</p> <p>Casa dos Perestrelos e França</p> <p>Padrão dos Descobrimentos</p> <p>Busto de Cristóvão Colombo</p> <p>Quinta da Estrela</p> <p>Quinta da Piedade</p> <p>Solar da Ribeira da Vaca</p> <p>Forno de Cal</p> <p>Quinta da Ribeira</p> <p>Quinta São João e Capela Sagrada Família</p> <p>Quinta da Graça</p> <p>Quinta do Monte</p> <p>Quinta Mirabela</p> <p>Quinta Vila Passos</p> <p>Quinta do Alto</p> <p>Quinta da Esperança</p> <p>Quinta Avista Navios</p> <p>Quinta Florença</p> <p>Poço da Neve</p> <p>Cemitério Judaico</p> <p>Cemitério Britânico</p> <p>Palácio de São Pedro</p> <p>Paiol Militar do Funchal</p> <p>Casa Tomaszewski</p> <p>Palacete dos Barões de São Pedro</p> <p>Residência Dr. Luís da Câmara Pestana</p> <p>Fontenário do Torreão</p> <p>Fontenário do Largo de António Nobre</p> <p>Palacete da Rua da Mouraria</p> <p>Casa Dona Mécia</p>
--	--

	<p>Paço Episcopal</p> <p>Palácio Torre Bela</p> <p>Palácio dos Cônsules</p> <p>Palácio dos Ornelas</p> <p>Forte do Ilhéu</p> <p>Taverna Real</p> <p>Farmácia Portuguesa</p> <p>Pelourinho</p> <p>Ponte no Sítio da Ribeira Natal</p> <p>Engenho Cana de Açúcar</p> <p>Casa de Chá</p>
Teatro	<p>Teatro Municipal Baltazar Dias</p> <p>Cine-Teatro Santo António</p> <p>Auditório do Jardim Municipal</p> <p>Auditório do Centro de Estudos de História do Atlântico</p> <p>Cine Sol Ponta do Sol</p>
Igrejas	<p>Colégio dos Jesuítas Funchal</p> <p>Convento de Santa Clara</p> <p>Igreja de São Martinho</p> <p>Igreja de São João Baptista</p> <p>Capela de Nossa Senhora da Ajuda</p> <p>Igreja da Encarnação</p> <p>Igreja de Santo António</p> <p>Capela de Nossa Senhora Boa Morte</p> <p>Igreja da Nazaré</p> <p>Capela da Nossa Senhora da Nazaré</p> <p>Capela de Nossa Senhora da Penha de França</p>

	<p>Igreja da Santíssima Trindade (Igreja Inglesa) Igreja de São Pedro Sé do Funchal Convento de São Bernardino Igreja do Carmo Igreja de Nossa Senhora do Monte Igreja Baptista Capela de N. S. do Bom Despacho Capela do Corpo Santo Capela de São Paulo Igreja do Socorro Igreja da Boa Nova Igreja de São Bento Igreja da Nossa Senhora de Guadalupe Igreja da Nossa Senhora da Conceição Capela dos Milagres Capela da Nossa Senhora da Consolação Igreja Matriz de Machico Capela de São Roque Machico Igreja Matriz da Nossa Senhora da Luz Igreja da Nossa Senhora da Conceição Igreja Santa Maria Madalena Igreja Matriz do Espírito Santo Igreja Paroquial de São Brás Igreja Paroquial da Nossa Senhora da Graça Capela de Nossa Senhora do Loreto Capela dos Reis Magos Capela de Santo António, Ponta de Sol Capela de São Sebastião Capela do Espírito Santo, Ponta do Sol Capela da Nossa Senhora do Amparo</p>
--	---

	<p>Capela da Nossa Senhora das Neves Igreja Matriz da Camacha Capela Mãe de Deus Capela da Nossa Senhora da Consolação Igreja de São Salvador Igreja Matriz de São Vicente Igreja de Nossa Senhora do Rosário Igreja de Santa Luzia Convento da Misericórdia Igreja da Piedade Igreja do Espírito Santo Capela da Graça Capela de São Pedro Capela da Fundação Capela da Misericórdia Capela de Santa Catarina Igreja Matriz da Nossa Senhora da Piedade- Porto Santo Capela das Almas Pobres Igreja de Santa Maria Menor Capela da Boa Viagem Igreja de São Bráz Capela de Nossa Senhora da Vida Capela de Jesus, Maria e José Capela de Nossa Senhora do Bom Sucesso Capela de São Francisco Xavier Capela de Nossa Senhora do Livramento Capela de São Lourenço Capela do Bom Jesus Capela de São Filipe Capela da Nossa Senhora dos Anjos</p>
--	---

Jardins/Parques	<p>Jardim Botânico Eng. Rui Vieira Jardim Tropical Monte Palace Parque Santa Catarina Parque temático da Madeira Jardim do Imperador Parque Municipal do Monte Jardim Campo da Barca Jardim Almirante Reis Jardim de António Nobre Quinta da Boa Vista Jardins do Ilhéu Palheiro Gardens Jardim das Plantas Indígenas da Madeira Jardim Quinta das Cruzes Parque Florestal Queimadas Jardim Público da Ajuda Jardim Panorâmico Quinta Magnólia Jardim Municipal Jardim Santa Luzia Jardim da Orquídea Quinta da Palmeira Quinta do Poço Jardim Miradouro Vila Guida Jardim Quinta da Junta Jardim do Hospício Princesa D. Maria Roseiral Quinta do Arco</p>
Eventos	<p>Festa de Carnaval Madeira</p>

	<p>Festa da Flor</p> <p>Festival do Atlântico</p> <p>Festa da Castanha</p> <p>Cantar dos Reis</p> <p>Festa de Santo Amaro</p> <p>Mostra da Poncha e do Mel</p> <p>Festas de Santo Antão</p> <p>Festa do Panelo</p> <p>Festa dos Compadres</p> <p>Mostra da Ginja e Doçaria</p> <p>Festival Amo-Teatro</p> <p>Festival Literário da Madeira</p> <p>Rota do Açúcar</p> <p>Festival do Vinho, Bordado e Artesanato da Madeira</p> <p>Encontro Regional de Pedestrianismo</p> <p>Festas de São Tiago Menor</p> <p>Madeira Film Festival</p> <p>Madeira Classical Car Revival</p> <p>Encontro Regional de Bandas Filarmónicas</p> <p>Festival Aqui Acolá</p> <p>Feira do Livro</p> <p>Festival Raízes do Atlântico</p> <p>Festival Fica na Cidade</p> <p>Volta à Madeira em Clássicos</p> <p>Mercado Quinhentista</p> <p>Festas dos Santos Populares</p> <p>Festival do Bolo do Caco</p> <p>Festival de Folclore- 24 Horas a Bailar</p> <p>Feira Gastronómica</p> <p>Festa da Lapa</p> <p>Semana do Mar</p>
--	--

	<p> Arraiais da Madeira Festa Gastronómica do Peixe Espada Preto Festival de Cinema "Santa Curtas" Madeira Wine Rally Festa dos Fachos Festa do Vinho Festa das Vindimas Regata Internacional Canárias-Madeira Festival do Avesso Festival Nacional e Internacional de Folclore Festival Colombo Festa da Nossa Sr^a da Piedade Festival de Orgão da Madeira Festa Religiosa do Nosso Senhor dos Milagres Festival da Natureza Festival de Teatro de Machico Música nas Capelas Madeira Piano Fest Trail de Câmara de Lobos- Rota do Vinho MadeiraDig- Music Digital Arts Festival Missas do Parto Noites do Mercado Concurso de Presépios de Natal Corrida de São Silvestre </p>
<p>Conjuntos</p>	<p> Zona Velha da Cidade Imóveis n.ºs 33-A, 34, 35 da Rua dos Barreiros Conjunto dos Reis Magos </p>

Património Material/ Imaterial	Bordado Madeira e Tapeçaria Vimes Folclore Gastronomia Madeirense
Rotas	Rota dos Cetáceos Rota das Estrelas Rota do Açúcar

Fonte: Elaboração Própria e *VisitMadeira(2019)*

APÊNDICE B

Inquéritos

Português, Inglês, Francês

INQUÉRITO APLICADO AOS TURISTAS DA REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA 2019

Introdução

O seguinte inquérito insere-se no âmbito do mestrado em Turismo da Universidade do Algarve contando com o apoio da Direção Regional do Turismo da Região Autónoma da Madeira. Este possui como principal objetivo identificar o perfil do turista cultural, em função da avaliação de um conjunto de atractivos culturais existentes na região.

A sua opinião é muito importante na medida em que, ao completar este breve questionário contribuirá para melhorar a experiência turística, assim como para uma melhor perceção da oferta cultural regional.

Agradecemos desde já a sua participação!

Instruções de Preenchimento

O preenchimento é individual, anónimo e confidencial sendo apenas destinado a tratamento estatístico.

O inquérito possui uma duração estimada de 3-4 minutos.

Deverá responder ao conjunto de questões de acordo com a indicação facultada.

- 1) Classifique de acordo com o seu grau de interesse numa escala de 1 a 5 em que **1- Nada Interessante** e **5- Extremamente Interessante**.
[1- Nada Interessante; 2-Pouco interessante; 3-interessante; 4-muito interessante; 5-extremamente interessante]

Propostas de Itinerários

Itinerários	Concelhos
a) Igreja Inglesa, Convento de Santa Clara, Catedral da Sé, Igreja Colégio dos Jesuítas, Igreja do Socorro	Funchal
1 2 3 4 5	
b) Museu da Arte Sacra, Museu Quinta das Cruzes, Museu da Electricidade, Museu do Bordado e Tapeçaria, Museu Madeira Wine, Casa Museu Frederico de Freitas	
1 2 3 4 5	
c) Jardim Tropical Monte Palace, Jardim Botânico, Blandy's Garden, Quinta da Boa Vista, Jardins do Palheiro	
1 2 3 4 5	
d) Miradouro Pico dos Barcelos, Miradouro do Pináculo, Miradouro Castelo do Pico, Miradouro Quinta do Poço	Funchal
1 2 3 4 5	
e) Forte de São Tiago, Mercado dos Lavradores, Palácio do Governo Regional, Palácio de São Lourenço	
1 2 3 4 5	
a) Miradouro Pico da Torre, Miradouro do Cabo Girão, Miradouro Eira do Serrado	
1 2 3 4 5	Câmara de Lobos
a) Museu Etnográfico, Solar dos Herédias, Igreja de São Bento	Ribeira Brava
1 2 3 4 5	
a) Centro Cultural John dos Passos, Miradouro Bica da Cana, Planalto Paúl da Serra	Ponta do Sol
1 2 3 4 5	
a) Museu Casa das Mudanças, Engenho da Cana de Açúcar,	Calheta
1 2 3 4 5	
b) Levada das 25 Fontes, Levada do Risco, Caminho Real do Paúl do Mar, Vereda do Jardim do Mar	
1 2 3 4 5	
a) Capela de São Roque, Capela dos Milagres, Igreja Matriz da Nossa Senhora da Conceição	Machico

	1	2	3	4	5	
b) Aqueduto das águas, Núcleo Museológico Solar do Ribeirinho, Museu da Baleia						
	1	2	3	4	5	
a) Vereda do Pico do Areeiro, Vereda do Pico Ruivo, Levada do Caldeirão Verde, Vereda dos Balcões						Santana
	1	2	3	4	5	
a) Grutas de São Vicente e Centro de Vulcanismo, Rota da Cal,						São Vicente
	1	2	3	4	5	
a) Piscina Natural do Porto Moniz, Piscina Natural do Seixal, Cascata Vêu da Noiva						Porto Moniz
	1	2	3	4	5	
a) Estátua Cristo Rei, Miradouro Cristo Rei, Fábrica de Artesanato e Bazar de Vimes						Santa Cruz
	1	2	3	4	5	
a) Miradouro da Terra Chã, Miradouro da Portela, Miradouro Pico do Castelo, Miradouro Pico do Facho, Miradouro Pico Ana Ferreira						Porto Santo
	1	2	3	4	5	

1.1) Considere a nível da cultura local, os aspetos e eventos culturais mais atrativos na região numa escala de 1 a 5 em que 1- **Nada Atrativo** e 5- **Extremamente Atrativo**.

[1- Nada atrativo; 2-Pouco atrativo; 3-atrativo; 4-muito atrativo; 5-extremamente atrativo]

a) Réveillon Madeira					
	1	2	3	4	5
b) Festa da Flôr					
	1	2	3	4	5
c) Carnaval					
	1	2	3	4	5
d) Noite de Mercado					
	1	2	3	4	5
e) Festa do Vinho					
	1	2	3	4	5
f) Gastronomia Madeirense					
	1	2	3	4	5
g) Festival da Natureza					
	1	2	3	4	5

2) Satisfação e Recomendação

a) Considere a seguinte questão numa escala de 1 a 5, em que: **1- Muito Insatisfeito, 5- Extremamente Satisfeito.**

[1- Nada satisfeito; 2-Pouco satisfeito; 3-satisfeito; 4-muito satisfeito; 5-extremamente satisfeito]

Considerando a recente experiência de estadia, qual o seu grau de satisfação com a região?					
1	2	3	4	5	

b) Considere novamente as seguintes questões numa escala de 1 a 5, em que: **1- Certamente não recomendaria e 5- Certamente recomendaria.**

[1- Certamente não recomendaria; 2-provavelmente não recomendaria; 3-tenho dúvidas se recomendaria; 4- provavelmente recomendaria; 5-certamente recomendaria]

Em que medida recomendaria a região autónoma da Madeira como destino turístico?					
1	2	3	4	5	

Em que medida pondera a possibilidade de regressar à região autónoma da Madeira?					
1	2	3	4	5	

3) Caracterização da Estadia

Assinale com um (x) as suas respostas.

<p>a) Em que tipo de alojamento está hospedado?</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Hotel<input type="checkbox"/> Apartamento<input type="checkbox"/> Casa Particular<input type="checkbox"/> Alojamento Local<input type="checkbox"/> Alojamento Rural<input type="checkbox"/> Quinta <p>b) Indique em que concelho está hospedado.</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Funchal<input type="checkbox"/> Câmara de Lobos<input type="checkbox"/> Santa Cruz<input type="checkbox"/> Santana<input type="checkbox"/> Porto Santo<input type="checkbox"/> Outro/Other: _____	<p>c) Como obteve conhecimento da região enquanto destino turístico?</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Agência de Viagens<input type="checkbox"/> Internet/Redes Sociais<input type="checkbox"/> Anúncios turísticos<input type="checkbox"/> Sugestão de amigos e familiares<input type="checkbox"/> Panfletos <p>d) Viajou sozinho?</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Sim<input type="checkbox"/> Não <p>Se respondeu não, indique com quem viajou.</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Companheiro(a)<input type="checkbox"/> Amigos<input type="checkbox"/> Família <p>e) Quais seus gastos médios diários?</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> <10€<input type="checkbox"/> 11€ -25€<input type="checkbox"/> 26€ -50€<input type="checkbox"/> 51€ -75€<input type="checkbox"/> 76€-100€<input type="checkbox"/> >100€
--	---

4) Caracterização Pessoal do Turista

Assinale com um (x) as suas respostas.

<p>a) País de Residência</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Alemanha<input type="checkbox"/> Bélgica<input type="checkbox"/> Dinamarca<input type="checkbox"/> Espanha<input type="checkbox"/> Estados Unidos<input type="checkbox"/> Finlândia<input type="checkbox"/> França<input type="checkbox"/> Holanda<input type="checkbox"/> Itália<input type="checkbox"/> Portugal<input type="checkbox"/> Polónia<input type="checkbox"/> Reino Unido<input type="checkbox"/> Rússia<input type="checkbox"/> Suíça<input type="checkbox"/> Suécia<input type="checkbox"/> Outro: _____ <p>b) Grau de Instrução</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Ensino Básico (até ao 9º ano)<input type="checkbox"/> Ensino Secundário (até ao 12º ano)<input type="checkbox"/> Ensino Universitário	<p>c) Idade</p> <p>_____</p> <p>d) Género/Gender</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Feminino<input type="checkbox"/> Masculino <p>e) Estado Civil</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Solteiro(a)<input type="checkbox"/> Divorciado(a)<input type="checkbox"/> Casado(a)/União de facto<input type="checkbox"/> Viúvo(a)
--	---

**Obrigado pela sua
participação!**

TOURISTS OF THE AUTONOMOUS REGION OF MADEIRA SURVEY 2019

Introduction

The following survey is inserted in the context of the Tourism Master's degree of Algarve University with the support of the regional directorate of Madeira.

The main purpose of this survey is to identify the cultural tourist profile that visits Madeira Island in terms of evaluation of a set of cultural attractions in the area.

Your opinion is very important, in so far as by completing this short survey you will be contributing to the development of tourists experience as well as to a better perception of the cultural and local offer.

Thank you in advance for your participation!

Filling Instructions

This survey has an estimated time of 3-4 minutes to complete.

Your responses are anonymous and confidential and will be used only for statistical processing.

The following survey must be answered according to the indication above each question.

- 5) Classify according to your degree of interest on a scale of **1 to 5**, where **1- Not Interesting at all** and **5- Extremely Interesting**.

Itinerary Proposal

Itineraries	Municipalities
f) English Church, Santa Clara Convent, Sé Cathedral, , Jesuits College, Socorro Church	Funchal
1 2 3 4 5	
g) Sacred Art Museum, Quinta das Cruzes Museum, Electricity Museum, Embroidery and Tapestries Museum, Madeira Wine Museum, Frederico de Freitas Museum	
1 2 3 4 5	
h) Tropical Monte Palace Garden, Botanical Garden, Blandy's Garden, Quinta da Boa Vista	
1 2 3 4 5	
i) Pico dos Barcelos Viewpoint, Pináculo Viewpoint, Castelo do Pico Viewpoint, Quinta do Poço Viewpoint	Câmara de Lobos
1 2 3 4 5	
j) São Tiago Fortress, Mercado dos Lavradores(Farmer's Market), Regional Government Palace, São Lourenço Palace	
1 2 3 4 5	
b) Pico da Torre Viewpoint, Cabo Girão Viewpoint, Eira do Serrado Viewpoint	Ribeira Brava
1 2 3 4 5	
b) Ethnographic museum, Manor-House of the Herédias, Mother Church of Saint Benedict	Ponta do Sol
1 2 3 4 5	
b) John dos Passos Cultural Centre , Bica da Cana Viewpoint, Paúl da Serra Plateau	Calheta
1 2 3 4 5	
c) Casa das Mudanças-Contemporary Art Museum, Calheta Milling Company	
1 2 3 4 5	
d) 25 Fountains Levada (Walk), Levada do Risco (Walk), Caminho Real do Paúl do Mar(Walk), Vereda do Jardim do Mar(Walk)	Machico
1 2 3 4 5	
c) São Roque Chapel, Senhor dos Milagres Chapel, Mother Church of Nossa Senhora da Conceição	Santana
1 2 3 4 5	
d) Water Aqueduct, Solar do Ribeirinho Museum Centre, Whale Museum	
1 2 3 4 5	
b) Vereda do Pico do Areeiro(Walk), Vereda do Pico Ruivo(Walk), Levada do Caldeirão Verde(Walk), Vereda dos Balcões(Walk)	

	1	2	3	4	5	
b) São Vicente Caves and Volcanism Centre, Lime Route Museum Centre						São Vicente
	1	2	3	4	5	
b) Natural Pools of Porto Moniz, Natural Pool of Seixal, Véu da Noiva Waterfall						Porto Moniz
	1	2	3	4	5	
b) Christ- King Statue, Christ-King Viewpoint, Handcraft and Wicker Factory						Santa Cruz
	1	2	3	4	5	
b) Terra Chã View Point, Portela Viewpoint, Pico do Castelo Viewpoint, Pico do Facho Viewpoint, Pico Ana Ferreira Viewpoint						Porto Santo
	1	2	3	4	5	

1.2) Consider which cultural aspects and events you find more attractive in Madeira on a scale from 1 to 5, where **1- Not Attractive** e **5- Extremely Attractive**.

g) Réveillon Madeira						
	1	2	3	4	5	
h) Flower Festival						
	1	2	3	4	5	
i) Carnival						
	1	2	3	4	5	
j) Market's Night						
	1	2	3	4	5	
k) Wine Festival						
	2	2	3	4	5	
l) Madeira Gastronomy						
	1	2	3	4	5	
g) Nature Festival						
	1	2	3	4	5	

6) Satisfaction and Recommendation

c) Consider the following questions on a scale from 1 to 5, where: **1- Extremely dissatisfied** and **5- Extremely Satisfied**.

[1- Nada satisfeito; 2-Pouco satisfeito; 3-satisfeito; 4-muito satisfeito; 5-extremamente satisfeito]

Considering your recent experience, what is your level of satisfaction with the island?					
	1	2	3	4	5

d) Consider again the following questions on a scale from 1 to 5, where: **1- Certainly will not recommend** and **5- Certainly will recommend**.

How likely are you to recommend the autonomous region of Madeira as a tourist destination?				
1	2	3	4	5

How likely are you to return to Madeira Island?				
1	2	3	4	5

7) Accommodation characterization

Mark your answers with a cross (x).

<p>f) In which accommodation type are you staying?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Hotel <input type="checkbox"/> Apartment <input type="checkbox"/> Private Home <input type="checkbox"/> Self- Catering <input type="checkbox"/> Rural accommodation <input type="checkbox"/> <i>Quinta/Villa</i> <input type="checkbox"/> Roadhouse <input type="checkbox"/> Camping <input type="checkbox"/> Residencial Pension <p>g) Indicate in which district are you staying.</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Funchal <input type="checkbox"/> Câmara de Lobos <input type="checkbox"/> Santa Cruz 	<p>h) How were you informed about Madeira?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Travel agency <input type="checkbox"/> Social Media <input type="checkbox"/> Touristic Comercials <input type="checkbox"/> Family/Friend's Recommendation <input type="checkbox"/> Flyers <p>i) Are you travelling alone?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No <p>If your answer was no, indicate who you travelled with.</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Partner <input type="checkbox"/> Friends <input type="checkbox"/> Family <p>j) What are your average daily expenses?</p>
---	--

<input type="checkbox"/> Santana	<input type="checkbox"/> <10€
<input type="checkbox"/> Porto Santo	<input type="checkbox"/> 11€ -25€
<input type="checkbox"/> Outro/Other: _____	<input type="checkbox"/> 26€ -50€
	<input type="checkbox"/> 51€ -75€
	<input type="checkbox"/> 76€-100€
	<input type="checkbox"/> >100€

8) Tourist Personal Characterization

Mark your answers with a cross (x).

<p>b) Country of residence</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Germany <input type="checkbox"/> Belgium <input type="checkbox"/> Denmark <input type="checkbox"/> Spain <input type="checkbox"/> United States <input type="checkbox"/> Finland <input type="checkbox"/> France <input type="checkbox"/> Netherlands <input type="checkbox"/> Italy <input type="checkbox"/> Portugal <input type="checkbox"/> Poland <input type="checkbox"/> United Kingdom <input type="checkbox"/> Russia <input type="checkbox"/> Switzerland <input type="checkbox"/> Sweden <input type="checkbox"/> Other: _____ <p>f) Level of Academic qualifications</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Elementary Education <input type="checkbox"/> Secondary Education <input type="checkbox"/> University Degree 	<p>g) Age</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> <18 <input type="checkbox"/> 18-24 <input type="checkbox"/> 25-34 <input type="checkbox"/> 35-44 <input type="checkbox"/> 45-54 <input type="checkbox"/> 55-64 <input type="checkbox"/> 65 or over <p>h) Gender</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Female <input type="checkbox"/> Male <p>i) Marital Status</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Single <input type="checkbox"/> Divorced <input type="checkbox"/> Married/ Non Marital Union <input type="checkbox"/> Widower
---	--

Thank you for your participation!

ENQUÊTE DESTINÉE AUX TOURISTES DE LA RÉGION AUTONOME DE MADÈRE 2019

Introduction

L'enquête suivante fait partie du Master en tourisme de l'Université de l'Algarve, avec l'appui de la Direction régionale du tourisme de la région autonome de Madère. Il a pour objectif principal de comprendre le profil du touriste culturel qui vient visiter Madère, en fonction de l'évaluation d'un ensemble d'attractions culturelles existantes dans la région.

Votre avis est très important, car remplir ce bref questionnaire contribuera à une meilleure compréhension du tourisme culturel et régional.

Participez!

Instructions de remplissage

Les réponses au questionnaire sont individuelles, anonymes et confidentielles et sont destinées uniquement à un traitement statistique.

L'enquête a une durée estimée de 4 minutes.

Vous devez répondre à l'ensemble de questions en fonction de l'indication donnée.

1) Classez selon votre degré d'intérêt sur une échelle de 1 à 5 où :

1- Pas du tout intéressant ;2-Peu intéressant ;3- intéressant ; 4-Très intéressant ;5- Extrêmement intéressant

Propositions d'itinéraires

Itinerários	Concelhos
a) Eglise Anglaise, Couvent de Santa Clara, Cathédrale de Sé, Eglise Collège des Jésuites, Eglise de Socorro	Funchal
1 2 3 4 5	
b) Musée d' Art Sacrée, Musée Quinta das Cruzes, Musée de Electricité, Musée de la Broderie e Tapisserie, Musée Madeira Wine, Casa Musée Frederico de Freitas	
1 2 3 4 5	
c) Jardin Tropical Monte Palace, Jardin Botanique, Blandy's Garden, Quinta da Boa Vista, Jardins de Palheiro	
1 2 3 4 5	
d) Mirador Pico dos Barcelos, Mirador do Pináculo, Mirador Castelo do Pico, Mirador Quinta do Poço	Câmara de Lobos
1 2 3 4 5	
e) Fort de São Tiago, Marché des Lavradores, Palais do Gouvernement Régional, Palais de São Lourenço	
1 2 3 4 5	Ribeira Brava
a) Mirador Pico da Torre, Mirador de Cabo Girão, Mirador Eira do Serrado	
1 2 3 4 5	Ponta do Sol
a) Musée Ethnographique, Solarium des Herédias, Eglise matrice de Ribeira Brava	
1 2 3 4 5	Calheta
a) Centre Culturel John dos Passos, Mirador Bica da Cana, Plateau Paúl da Serra	
1 2 3 4 5	Machico
a) Musée Casa das Mudas, Moulin de Canne à sucre,	
b) Levada des 25 Fontes, Levada do Risco, Chemin Real do Paúl do Mar, Chemin do Jardim do Mar	Machico
1 2 3 4 5	
a) Chapelle de São Roque, Chapelle des Miracles, Eglise Matrice de Nossa Senhora da Conceição	Machico
1 2 3 4 5	
b) Aqueduc des eaux, Centre Museologique Solar de Ribeirinho,	

Musée de la Baleine	
1 2 3 4 5	
a) Chemin de Pico de Areeiro, Chemin de Pico Ruivo, Levada do Caldeirão Verde, Chemin des Balcões	Santana
1 2 3 4 5	
a) Grottes de São Vicente et Centre de Volcanisme, Parcours da Cal,	São Vicente
1 2 3 4 5	
a) Piscine Naturelle de Porto Moniz, Piscine Naturelle de Seixal, Cascade Vêu da Noiva	Porto Moniz
1 2 3 4 5	
a) Statue du Christ Roi , Mirador du Christ Roi, Fabrique de l'artisanat Bazar de Vimes	Santa Cruz
1 2 3 4 5	
a) Mirador de Terra Chã, Mirador da Portela, Mirador Pico de Castelo, Mirador Pico de Facho, Mirador Pico Ana Ferreira	Porto Santo
1 2 3 4 5	

**1.1) 1) Classez selon votre degré d'intérêt sur une échelle de 1 à 5 où
1- Pas du tout attractif ; 2-peu attractif ; 3-Attractif ; 4- Très attractif ;5- Extrêmement attractif**

a) Réveillon Madeira	
1 2 3 4 5	
b) Fête de la Fleur	
1 2 3 4 5	
c) Carnaval	
1 2 3 4 5	
d) Nuit du Mercado	
1 2 3 4 5	
e) Fête du Vin	
1 2 3 4 5	
f) Gastronomie maderienne	
1 2 3 4 5	
g) Festival de la Nature	
1 2 3 4 5	

2) Satisfaction et recommandation

a) Classez la question suivante sur une échelle de 1 à 5, où:

**1- Pas du tout satisfait ; 2-Peu satisfait ; 3- Satisfait ; 4- Très satisfait ;
5- Extrêmement satisfait**

D'après votre séjour, quel est votre degré de satisfaction avec la région ?				
1	2	3	4	5

- a) Classez de nouveau les questions suivantes sur une échelle de 1 a 5, dans lequel : 1- Je ne recommanderai certainement pas ; 2- Je ne recommanderai pas probablement ; 3- Peut-être que je recommanderai ; 4- Je recommanderai probablement ; 5- Je recommanderai certainement

Quelle est la probabilité de recommander la region autonome de Madère comme destination touristique?				
1	2	3	4	5

Quelle est la probabilité de retourner à la région autonome de Madère?				
1	2	3	4	5

1) Caractérisation du séjour

Cochez avec une (x) vos réponses.

<p>a) Vous êtes installés dans quel type d'hébergement?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Hotel <input type="checkbox"/> Apartament <input type="checkbox"/> Casa Particular <input type="checkbox"/> Alojamento Local/ <i>Self-Catering</i> <input type="checkbox"/> Alojamento Rural <input type="checkbox"/> Quinta/ <i>Quinta</i> <p>b) Indiquez dans quelle municipalité vous êtes hébergée.</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Funchal 	<p>c) Comment avez-vous entendu parler de la région en tant que destination touristique?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Agence de voyages <input type="checkbox"/> Réseaux sociaux <input type="checkbox"/> Annonces touristiques <input type="checkbox"/> Suggestion des amus ou des proches <input type="checkbox"/> Brouchure <p>d) Avez-vous voyagé seul?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <p>Si vous avez dit non, indiquez</p>
--	---

<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Câmara de Lobos<input type="checkbox"/> Santa Cruz<input type="checkbox"/> Santana<input type="checkbox"/> Porto Santo<input type="checkbox"/> Autre: _____	<p>avec qui vous avez voyagé.</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Partenaire<input type="checkbox"/> Amis<input type="checkbox"/> Famille <p>e) Quelles sont vos dépenses quotidiennes moyennes?</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> <10€<input type="checkbox"/> 11€ -25€<input type="checkbox"/> 26€ -50€<input type="checkbox"/> 51€ -75€<input type="checkbox"/> 76€-100€<input type="checkbox"/> >100€
--	--

2) Caraterisation Personnel du Touriste

Cochez avec une (x) vos réponses.

<p>a) Pays de résidence</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Allemagne <input type="checkbox"/> Belgique <input type="checkbox"/> Danemark <input type="checkbox"/> Espagne <input type="checkbox"/> Etats Unis <input type="checkbox"/> Finlande <input type="checkbox"/> France <input type="checkbox"/> Holande <input type="checkbox"/> Italie <input type="checkbox"/> Portugal <input type="checkbox"/> Pologne <input type="checkbox"/> Royaume Uni <input type="checkbox"/> Russie <input type="checkbox"/> Suisse <input type="checkbox"/> Suède <input type="checkbox"/> Autre: _____ <p>b) Niveau d'études</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Primaire et collège <input type="checkbox"/> Lycée <input type="checkbox"/> Etudes supérieures 	<p>c) Age</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> <18 <input type="checkbox"/> 18-24 <input type="checkbox"/> 25-34 <input type="checkbox"/> 35-44 <input type="checkbox"/> 45-54 <input type="checkbox"/> 55-64 <input type="checkbox"/> 65 ans ou + <p>d) Genre</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Féminin <input type="checkbox"/> Masculin <p>e) Etat Civil</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Célibataire <input type="checkbox"/> Divorcé(e) <input type="checkbox"/> Marié(e)/Pacsé(e) <input type="checkbox"/> Veuf(ve)
--	--

Merci pour votre participation!

APÊNDICE C

Estatística de atendimento nos Postos da RAM
Resumo de Pedidos de Informação por Países e Totais

ESTATÍSTICA DO ATENDIMENTO NOS POSTOS DE TURISMO DA RAM

ANO 2019 - FEVEREIRO

Paises	Aeroporto	Curral	Funchal	Lisboa	Vidamar	Pontinha	P. Moniz	P. Santo	R. Brava	Santana	Total	%
Alemanha	644	0	4.048	0	642	21	532	167	689	545	7.288	27%
Austria	19	0	64	0	2	0	4	0	0	2	91	0%
Bélgica	9	0	59	0	13	0	9	0	0	0	90	0%
Canadá	20	0	42	0	0	0	29	0	5	4	100	0%
Dinamarca	47	0	281	0	48	0	55	4	0	2	437	2%
Espanha	132	0	375	0	21	11	37	26	40	126	768	3%
Estónia	0	0	4	0	0	0	1	0	2	0	7	0%
E.U.A.	31	0	66	0	5	60	22	0	0	2	186	1%
França	403	0	1.512	0	243	0	245	54	337	357	3.151	11%
Finlândia	25	0	193	0	56	0	9	6	4	0	293	1%
Holanda	73	0	184	0	36	0	53	6	12	5	369	1%
Itália	46	0	51	0	7	0	18	13	0	15	150	1%
Polónia	47	0	125	0	15	0	102	0	20	17	326	1%
Portugal	630	0	653	0	48	0	68	31	210	479	2.119	8%
Reino Unido	799	0	6.141	0	683	98	332	228	469	314	9.064	33%
Rep Checa	4	0	52	0	7	0	22	0	0	0	85	0%
Roménia	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	3	0%
Rússia	10	0	42	0	18	0	6	0	4	80	160	1%
Suiça	42	0	76	0	9	0	9	0	0	0	136	0%
Suécia	18	0	324	0	88	0	27	0	0	2	459	2%
Outros	326	0	618	0	101	287	143	5	495	174	2.149	8%
Total	3.326	0	14.910	0	2.044	477	1.723	540	2.287	2.124	27.431	100%
<i>Média de Atendimento Diária</i>	<i>107,3</i>	<i>0,0</i>	<i>481,0</i>	<i>0,0</i>	<i>65,9</i>	<i>15,4</i>	<i>55,6</i>	<i>17,4</i>	<i>73,8</i>	<i>68,5</i>	<i>884,9</i>	

RESUMO DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR PAÍSES E TOTAIS
Direcção Regional de Turismo
E-MAIL

FEVEREIRO 2019

INFORMAÇÕES Gerais	OUTROS	ACONTECIMENTO		ALOJAMENTO		CLIMA	C&I	DESPORTO		AGÊNCIAS de VIAGENS e Excursões	GASTRONOMIA MADEIRENSE		PASSAGENS A PÉ		PORTO SANTO		TRANSPORTES		TRANSPORTES MARÍTIMOS Madeira/Porto Santo	TRANSPORTES PÚBLICOS	Nº E-MAILS PEDIDOS	
		Especiais	Hotéis	Hotéis	Hotéis			General	General		Restaurantes	Levadas	General	Madeira/Porto Santo	Madeira/Porto Santo	Madeira/Porto Santo	Madeira/Porto Santo	Madeira/Porto Santo				
ALEMANHA	13	7	1	6	3											4	1	1	1	5	17	49
AUSTRIA	2	1			1				2												3	7
BELGICA	1																			1	1	3
BRASIL																						
CANADA																						
DINAMARCA	1																					
ESPAÑA	3	2	1	2	2									2		2				2	3	16
EUA																						
FINLANDIA	1																					
FRANÇA	32	20	6	22	22				2	1				23		19		1	1	19	33	167
HOLANDA	3	2		3	2									2		3		1	1	3	3	19
HUNGRIA																						
ITALIA	2	1		1	1									1		2		1	1	1	2	11
JAPÃO																						
NORUEGA																						
POLONIA	1	1		1	1									1						1	1	6
PORTUGAL	7	48	2	3	2				2	2				2		3				4	28	48
REINO UNIDO	9	1	1	3	2				2	2				2		3				2	9	25
SUECIA																						
SUIÇA	1	1		1	1									1		1				1	1	7
EUROPA	13	1	1	5	2				1	1				9		1				2	13	36
MUNDO	2				1				1	1											2	4
TOTAL	91	85	12	47	40				10	2			52	38	3	4	42	118	402			

APÊNDICE D

Proposta de Requisição de Material



SECRETARIA REGIONAL DO TURISMO E CULTURA

Direção Regional do Turismo

PROPOSTA DE REQUISIÇÃO DE MATERIAL

PARA:

Economato

SERVIÇO REQUISITANTE:

Divisão Informação e Projetos Turísticos

Data:

N.º

27

03

2019

3765

Código do Material	Designação do Material	Quant.	Unidade	Quantidade a Fornecer (a)	DESPACHO	
020001	Brochura Mergulho Português	30				
020002	Brochura Mergulho Inglês	30				
020003	Brochura Mergulho Alemão	30				
020004	Brochura Mergulho Francês	30				
030001	Desdobráveis shortbreak português	30				
030002	Desdobráveis shortbreak inglês	30				
030003	Desdobráveis shortbreak alemão	30				
030004	Desdobráveis shortbreak francês	30				
050001	Turismo Ativo Português	30				INFORMAÇÃO (a)
050002	Turismo Activo Inglês AP	30				

050003	Turismo Ativo Alemão AP	30			
050004	Turismo Ativo Francês AP	30			
070001	Passeios a Pé Português	30			
070002	Passeios a pé inglês AP	30			
070003	Passeios a Pé Alemão	30			
070004	Passeios a pé Francês AP	30			
080001	Eventos Português	30			
Observações					
Quinta Paços do Lago					
O REQUISITANTE			O RESPONSÁVEL		
Assinatura: Dra. Patrícia M. S. Branco					
Material Solicitado por:			Material Recebido por:		
Sr. Duarte Rui Gouveia					

(a) Preencher pelo serviço responsável pela gestão de stocks.