ESTAÇÕES NÁUTICAS PORTUGAL

Proposta de um Sistema de Indicadores e Monitorização da Atividade

Maio 2021

TURISMO DE PORTUGAL

Proposta de um Sistema de Indicadores e Monitorização da atividade das Estações Náuticas

TURISMO DE PORTUGAL

- As Estações Náuticas localizam-se em destinos de costa e de interior, onde o acesso a planos de água – mar, rios, lagos e albufeiras – e a disponibilização de serviços de Turismo Náutico configuram uma oportunidade de atração turística aos territórios, diversificando as experiências e contribuindo para p prolongamento da estada.

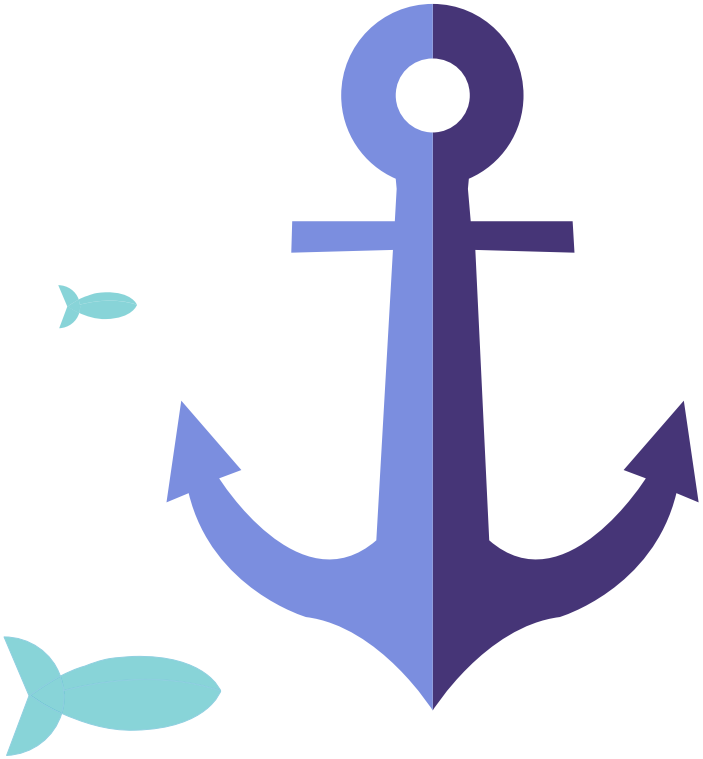
- Assentes numa lógica de rede de parceiros – municípios, associações e clubes, empresas de serviços náuticos e empresas turísticas – as Estações Náuticas apresentam um conjunto de valências com impacte na diversificação da oferta turística, no alargamento da atividade turística a todo o ano, no aumento da procura e da receita nos territórios.

- Enquanto rede podem proporcionar experiências turísticas integradas, agregando diferentes serviços, com qualidade e segurança.

- Também são agentes relevantes ao nível da implementação de práticas de sustentabilidade ambiental e social, envolvendo os parceiros e as comunidades locais, na preservação e valorização dos recursos naturais e culturais.

- Neste sentido, a atuação das Estações Náuticas está em linha com os objetivos da Estratégia para o Turismo 2027.

- A identificação e monitorização de indicadores associados à sua atividade são fundamentais para a gestão da Estação Náutica.



Maio 2021

ESTAÇÕES NÁUTICAS PORTUGAL

Proposta de um Sistema de Indicadores e Monitorização da atividade das Estações Náuticas

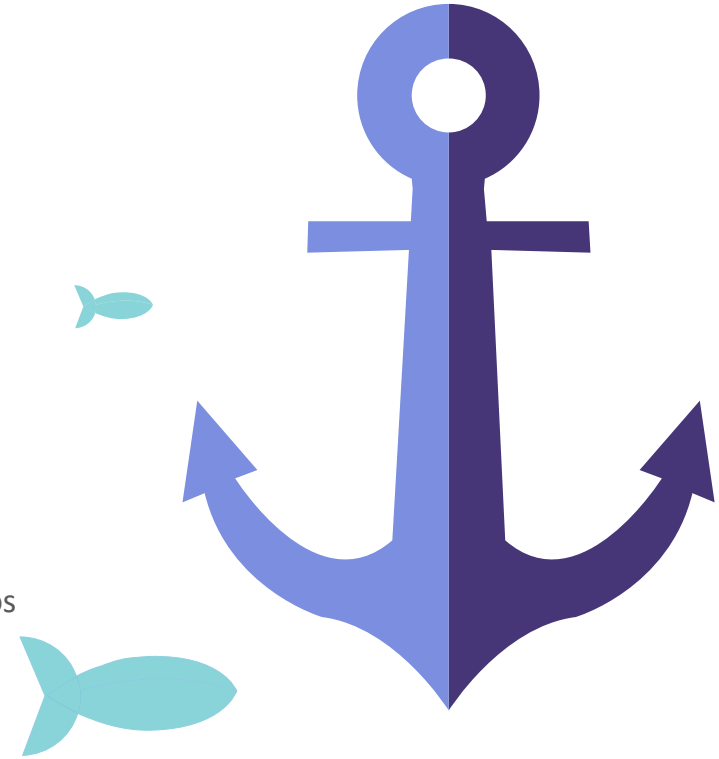
- Propõe-se a criação de um quadro integrado de indicadores para serem trabalhados pelas Estações Náuticas, cujos resultados poderão ser apresentados em relatórios anuais. Na identificação dos indicadores, utilizaram-se os seguintes critérios:

✓ Terem relevância para os temas em questão;
✓ Serem viáveis no processo de obtenção de dados e permitirem a desejável análise da informação requerida;
✓ Garantirem a eventual comparação internacional, bem como a comparabilidade ao longo do tempo e entre as várias Estações Náuticas;
✓ Resultarem de processos credíveis e fiáveis de recolha da informação;
✓ Revelarem-se de fácil compreensão pelos utilizadores.

- Cada indicador proposto no presente documento, apresenta o respetivo meio de verificação, descrição sumária e a forma de cálculo.

- Não obstante cada Estação Náutica poder incluir outros indicadores, os que aqui se propõem, seriam a base mínima para responder aos critérios de avaliação do Regulamento: n.ºs 6 (Resultados e impactos esperados) e 13 (Monitorização), das candidaturas.

- Conseguir-se-ia, assim, colmatar as debilidades que se têm constatado na maioria das Estações Náuticas de definir indicadores e metodologias de monitorização. Seria, portanto, útil não apenas em sede de apreciação de futuras candidaturas como para efeitos de revalidação da certificação.



Proposta de um Sistema de Indicadores e Monitorização da atividade das Estações Náuticas

- Neste contexto, cada Estação Náutica deve definir o método de distribuição/recolha da informação, nos termos constantes desta proposta – inquérito de satisfação aos turistas/visitantes.

- A amostra recolhida deve contemplar os vários tipos/perfis de turistas/visitantes, bem como ser realizado em todos os meses em que haja atividade náutica, para que seja devidamente representativo da realidade. Sugere-se que a taxa de resposta nunca seja inferior a 40% do total de turistas/visitantes.

- Propõe-se também que, em sede de revisão do Regulamento, do critério de avaliação n.º 6, Resultados e impactos esperados, seja retirado o Número de Postos de Trabalho Criados, uma vez que este indicador, da responsabilidade do INE (Instituto Nacional de Estatística), não apresenta divulgação de informação desagregada ao concelho, de forma a poder ser trabalhado pelas Estações Náuticas.

- Assim, a base do quadro integrado de indicadores que se propõe, assenta fundamentalmente no ETIS (*European Tourism Indicator System*), o qual se assume como uma ferramenta de gestão, informação e monitorização especificamente destinada a destinos turísticos, integrando igualmente indicadores recomendados pela OMT, de forma a permitir não só uma aferição permanente da sustentabilidade nos destinos, mas também o uso de indicadores de referência para a gestão das empresas.

TURISMO DE PORTUGAL

Proposta de Inquérito de Satisfação aos Turistas/Visitantes da Estação Náutica

Este inquérito, da responsabilidade de cada Estação Náutica, deve ser composto por um conjunto de **perguntas comuns** a todas e outras opcionais, que deverão estar relacionadas com as ofertas específicas de cada uma. As perguntas que deverão ser comuns deverão obedecer à seguinte estrutura, para que possa haver comparabilidade de resultados.

A recolha da informação deve ser feita no contexto do usufruto de uma atividade náutica, na medida em que são essas as atividades "âncora" na Estação Náutica.

Perfil do Visitante

- País de residência do visitante/turista: _____ - Género: Masculino ☐ Feminino ☐

- Faixa etária: 15 a 24 anos ☐ 23 a 34 anos ☐ 35 a 44 anos ☐ 45 a 54 anos ☐ 55 a 64 anos ☐ 65 ou mais anos ☐

- Grau de habilitação literária: Até ao 9.º ano ☐ 12.º ano ☐ Licenciatura ☐ Mestrado ☐ Doutoramento ☐ Outro ☐

- Situação Profissional: Estudante ☐ Trabalhador(a) por conta própria ☐ Trabalhador(a) por conta de outrem ☐ Atleta federado/profissional ☐ Reformado(a) ☐ Desempregado(a) ☐

- Indique se realizou a (s) sua (s) atividade (s): Só ☐ Com cônjuge/companheiro(a) ☐
  Em família ☐ Total de pessoas _____ Crianças? Quantas?_____
  Com amigos ☐ Total de pessoas _____ Crianças no grupo? Quantas? _____

Experiência na Estação Náutica | atividade náutica

- Indique o número de noites que passou em atividade (s) náutica (s) na Estação : _____ ou número de horas: _____

- Indique em que mês(es) realizou a (s) sua (s) atividade (s):_____

- Se pernoitou, indique o tipo de alojamento utilizado: Estabelecimento Hoteleiro ☐ Aldeamento Turístico ☐ Apartamento Turístico ☐ TER-TH ☐ Alojamento Local ☐ Parque de Campismo ☐ Casa própria ☐ Casa de familiares/amigos ☐

ESTAÇÕES NÁUTICAS PORTUGAL

TURISMO DE PORTUGAL

Proposta de Inquérito de Satisfação aos Turistas/Visitantes da Estação Náutica

Experiência na Estação Náutica | atividade náutica

- Indique, em média, quanto gastou por pessoa, em atividades náuticas: Até 50€ ☐ 51€-100€ ☐ 101€-150€ ☐ 151€-200€ ☐ 201€-250€ ☐ 251€-300€ ☐ 301€-350€ ☐ Mais de 351€ ☐ Não se aplica ☐

- Como pontua os seguintes atributos, face à experiência vivida durante as atividades da Estação Náutica:

Classifique de 1 a 5, em que 1 evidencia uma experiência nada agradável e 5 uma experiência excelente (0 – Não sabe/Não quer responder)

	1	2	3	4	5	0
Simpatia da população local						
Qualidade do alojamento						
Gastronomia						
Qualidade dos serviços da EN						
Segurança da EN						
Competência e simpatia dos profissionais da EN						
Condições das infraestruturas inerentes à prática náutica						
Informação disponível e sinalética						
Relação qualidade/preço dos serviços prestados						
De acordo com as boas práticas ambientais, como classifica esta experiência na EN						

- Indique a principal razão para a prática de atividades náuticas: Participar em competições ☐ Assistir a competições ☐ Formação desportiva ☐ Desfrutar de momentos de lazer com família/amigos ☐ Viver novas experiências ☐ Relaxar ☐

TURISMO DE PORTUGAL

Proposta de Inquérito de Satisfação aos Turistas/Visitantes da Estação Náutica

Experiência na Estação Náutica | atividade náutica

- Indique todas as atividades náuticas que praticou: Caiaque ☐ Canoagem ☐ Kitesurf ☐ mergulho ☐ passeios de barco ☐ pesca desportiva ☐ remo ☐ stand up paddle ☐ surfing ☐ vela ☐ wakeboard ☐ sky náutico ☐

Nota: incluir nesta questão todos os programas que a EN tem para oferecer ao visitante

- Além das atividades náuticas, que outras atividades realizou: Visitar museus e monumentos ☐ Participar em eventos culturais ☐ Participar eventos desportivos ☐ Fazer praia ☐ fazer compras ☐ Outra, qual _____

- Como formalizou a sua reserva: Presencialmente ☐ On-line ☐ Outra, qual _____

- Como tomou conhecimento da Estação Náutica e das suas atividades?_____

- Conhece o portal das Estações Náuticas (www.nauticalportugal.com)? Sim ☐ Não ☐

- Pretende repetir esta experiência nos próximos 3 anos: Sim ☐ Não ☐

- Recomendaria esta experiência a família/amigos: Sim ☐ Não ☐

- Se é turista/visitante residente na região, considera vantajoso para a economia local e para o seu bem estar social a existência da Estação Náutica
Sim ☐ Não ☐ Não sabe/Não quer responder ☐

- Se pretende comentar esta questão, pode fazê-lo neste espaço _____

- Dê-nos sugestões para que possamos melhorar a qualidade dos serviços que prestamos: _____

Maio 2021

ESTAÇÕES NÁUTICAS PORTUGAL

TURISMO DE PORTUGAL

Percentagem de turistas/visitantes satisfeitos com os serviços oferecidos pela Estação Náutica

Organização Mundial do Turismo: Satisfação do Turista
European Tourism Indicators System: Gestão do Destino

Objetivos: Acompanhar o sentido da evolução do grau de satisfação dos turistas/visitantes com a experiência geral vivida na Estação Náutica, ao longo do tempo. A fidelização dos turistas/visitantes e a opinião favorável que possam transmitir dos serviço oferecidos são fatores que têm que ser avaliados, facilitando não só uma boa gestão de cada Estação Náutica, como também de medição do seu grau de atratividade.

Unidades observadas: Turistas Estrangeiros; Turistas Nacionais; Visitantes

Descrição sumária: Evolução da avaliação qualitativa dos turistas/visitantes, face à experiência geral vivida na Estação Náutica

Método de cálculo: Turistas/visitantes satisfeitos com a experiência geral na EN (%) = ((N.º de turistas/visitantes satisfeitos com a experiência geral na EN)/(N.º de turistas/visitantes que estiveram na EN))*100

Var. p.p. = (% de turistas/ visitantes satisfeitos com a experiência geral na EN no ano n) – (% de turistas/visitantes satisfeitos com a experiência geral na EN no ano n-1)

Unidades de medida: Percentagem; pontos percentuais (variações de percentagens são sempre calculadas em pontos percentuais p.p.)	**Periodicidade:** Anual
Informação a disponibilizar no relatório da Estação Náutica: por Estação Náutica	**Fonte:** Inquérito a realizar pela Estação Náutica

TURISMO DE PORTUGAL

Percentagem de turistas/visitantes que pretendem voltar à estação Náutica no prazo de 3 anos

Organização Mundial do Turismo: **Satisfação do Turista**
European Tourism Indicators System: **Gestão do Destino**

Objetivos: Acompanhar a fidelização do turista/visitante à Estação Náutica, ao longo do tempo. Gerir a fidelização dos que já são mercados habituais e, se possível, conquistar outros.

Aumento da procura implica também maior impacto a nível social. Acompanhar este indicador é uma mais valia para se poder gerir, de forma eficiente, cada Estação Náutica, bem como medir o seu nível de atratividade e equilíbrio face ao impacto social que provoca

Unidades observadas: Turistas Estrangeiros; Turistas Nacionais; Visitantes

Descrição sumária: Evolução da percentagem de turistas/visitantes cuja intenção é voltar à Estação Náutica no prazo de 3 anos

Método de cálculo: Turistas/visitantes com intenção de voltar no prazo de 3 anos (%) = ((N.º de turistas/visitantes com intenção de voltar no prazo de 3 anos)/(N.º de turistas/visitantes que estiveram na EN))*100

Var. p.p. % de turistas/visitantes que voltam à EN no prazo de 3 anos = (% de turistas/visitantes com intenção de voltar no prazo de 3 anos no ano n) – (% de turistas/visitantes com intenção de voltar no prazo de 3 anos no ano n-1)

Unidades de medida: Percentagem; pontos percentuais (variações de percentagens são sempre calculadas em pontos percentuais p.p.)

Periodicidade: Anual

Informação a disponibilizar no relatório da Estação Náutica: por Estação Náutica

Fonte: Inquérito de satisfação a realizar pela Estação Náutica

ESTAÇÕES NÁUTICAS PORTUGAL

TURISMO DE PORTUGAL

Percentagem de residentes satisfeitos com o impacto da Estação Náutica no seu quotidiano

Organização Mundial do Turismo: Satisfação dos Residentes
European Tourism Indicators System: Impacto Social e Cultural

Objetivos: Avaliar a evolução da percentagem de residentes satisfeitos com o impacto que a expansão da atividade turística tem na sua vivência do dia a dia.

Unidades observadas: Residentes

Descrição sumária: Relaciona o n.º de residentes que se mostram satisfeitos com o impacto que a Estação Náutica pode ter nas suas vidas. Quota calculada com base nas respostas obtidas a inquérito de satisfação

Métodos de cálculo: Residentes satisfeitos com o impacto da EN (%) = ((N.º de residentes satisfeitos com o impacto da existência da EN) / (N.º total de residentes que responderam ao inquérito))*100

Var. p.p. % Residentes satisfeitos com o impacto da existência da EN = (% Residentes satisfeitos com o impacto da existência da EN no ano n) – (% Residentes satisfeitos com o impacto da existência da EN no ano n-1)

Unidade de medida: Percentagem: Pontos percentuais (variações de percentagens são sempre calculadas em pontos percentuais p.p.)

Periodicidade: Anual

Informação a disponibilizar no relatório da Estação Náutica: por Estação Náutica

Fonte: Inquérito de satisfação a realizar pela Estação Náutica

TURISMO DE PORTUGAL

Número de dormidas em unidades de alojamento (concelhos e NUTS II que englobam as Estações Náuticas)

Organização Mundial do Turismo: Sazonalidade no Turismo
European Tourism Indicators System: Valor Económico

Objetivos: Permite avaliar o sentido de evolução das dormidas registadas nas unidades de alojamento. Aumento da procura implica também maior impacto a nível social.

A evolução mensal das dormidas nos concelhos onde está integrada a Estação Náutica permite fazer a gestão da sazonalidade do Turismo, de forma a identificar oportunidades de Turismo o ano todo, bem como justificar a mais valia das parcerias formadas e desta nova interação conjunta

Unidades observadas: Unidades de alojamento dos concelhos que englobam a Estação Náutica e da respetiva NUTS II

Descrição sumária: Evolução do número global de dormidas, bem como as provenientes dos 10 principais mercados estrangeiros emissores de dormidas para Portugal que ocorreram nas unidades acima referidas.

Métodos de cálculo: Dormidas (var.%) = ((N.º de dormidas no ano n/N.º de dormidas no ano n-1)-1)*100

TOP 10 no total de dormidas de estrangeiros (%) = (Somatório do n.º de dormidas dos 10 principais mercados estrangeiros)/(N.º de dormidas de estrangeiros)*100

Unidades de medida: Milhares de dormidas; Var. %; Percentagem	**Periodicidade:** Mês e ano
Níveis de desagregação da informação na fonte: NUTS I, NUTS II, III, Concelhos **Informação a disponibilizar no relatório da Estação Náutica:** Globalidade dos concelhos da Estação Náutica e NUTS II onde está inserida	**Fontes:** INE/Turismo de Portugal (qualquer pedido neste âmbito endereçar a conhecimento@turismodeportugal.pt)

TURISMO DE PORTUGAL

Taxa de sazonalidade dos concelhos e das NUTS II que englobam as Estações Náuticas

Organização Mundial do Turismo: Sazonalidade no turismo

Objetivos: A concentração do número de dormidas ou de turistas em determinadas épocas do ano, pode ter um impacto importante na sustentabilidade do próprio destino, reduzindo fortemente a viabilidade das empresas do setor e a sua capacidade em oferecer e manter postos de trabalho todo o ano. Essa assimetria pode também exercer grande pressão sobre as comunidades e os recursos naturais de um dado destino em determinada época, deixando fragilidades noutras.

Unidades observadas: Unidades de alojamento dos concelhos que englobam a Estação Náutica e da respetiva NUTS II

Descrição sumária: Mede o peso relativo do número de dormidas ou do número de turistas nos três meses de maior procura (julho, agosto e setembro), relativamente aos números anuais.

Métodos de cálculo: Taxa de sazonalidade = (Nº de dormidas nos três meses de maior procura/ Nº de dormidas no ano) * 100

Var. p.p. Taxa de sazonalidade = (Taxa de sazonalidade no ano n) – (Taxa de sazonalidade no ano n-1)

Unidades de medida: Percentagem; pontos percentuais (variações de percentagens são sempre calculadas em pontos percentuais p.p.)	**Periodicidade:** Mês e ano
Níveis de desagregação da informação na fonte: NUTS I, II, III, Concelhos **Informação a disponibilizar no relatório da Estação Náutica:** Globalidade dos concelhos da Estação Náutica e NUTS II onde está inserida	**Fontes:** INE/Turismo de Portugal (qualquer pedido neste âmbito endereçar a conhecimento@turismodeportugal.pt)

TURISMO DE PORTUGAL

Estada média dos hóspedes em concelhos e NUTS II que englobam as Estações Náuticas

Organização Mundial do Turismo: Benefícios Económicos
European Tourism Indicators System: Valor Económico

Objetivos: O aumento da estada média dos hóspedes em determinadas regiões pode ser um fator decisivo em termos económicos e ambientais, pelo que é imprescindível proceder ao acompanhamento da sua evolução.

A evolução mensal das dormidas por região permite também fazer a gestão da sazonalidade do Turismo, de forma a identificar oportunidades de Turismo o ano todo.

Unidades observadas: Unidades de alojamento dos concelhos que englobam a Estação Náutica e da respetiva NUTS II

Descrição sumária: Relaciona o n.º de dormidas com o nº de hóspedes em unidades de alojamento, independentemente das categorias dos estabelecimentos, dos respetivos preços médios e da capacidade de alojamento.

Métodos de cálculo: Estada média dos hóspedes = (N.º de dormidas)/(N.º de hóspedes)

Var. Estada média dos hóspedes (noites) = (Estada média dos hóspedes no ano n) – (Estada média dos hóspedes no ano n-1)

Unidade de medida: Noites; Var. absoluta	**Periodicidade: Mês e ano**
Níveis de desagregação da informação na fonte: NUTS I, II, III, Concelhos **Informação a disponibilizar:** Globalidade dos concelhos da Estação Náutica e NUTS II onde está inserida	**Fontes:** INE/Turismo de Portugal (qualquer pedido neste âmbito endereçar a conhecimento@turismodeportugal.pt)

ESTAÇÕES NÁUTICAS PORTUGAL

TURISMO DE PORTUGAL

Gastos médios por cartão nacional ou estrangeiro nos concelhos e NUTS II que englobam as Estações Náuticas

Organização Mundial do Turismo: **Benefícios Económicos**
European Tourism Indicators System: **Valor Económico**

Objetivos: O aumento dos gastos, tanto dos estrangeiros como dos portugueses, em determinadas regiões, pode ser um fator decisivo em termos económicos e ambientais, pelo que é imprescindível proceder ao acompanhamento da sua evolução.

A evolução mensal dos gastos por região permite também fazer a gestão da sazonalidade do Turismo, de forma a identificar oportunidades de Turismo o ano todo.

Unidades observadas: Gastos médios com cartão, nos concelhos e NUTS II que englobam a Estação Náutica

Descrição sumária: Relaciona os gastos efetuados com cartão, dos estrangeiros e portugueses, nos vários destinos nacionais, por setor de atividade

Métodos de cálculo: Gastos (var.%) = ((Valor dos gastos no ano n/Valor dos gastos no ano n-1)-1)*100

Gastos (var. abs.) = (Valor dos gastos no ano n) – (Valor dos gastos no ano n-1)

Unidade de medida: Euros; Var. %; Var. absoluta	**Periodicidade: Mês e ano**
Níveis de desagregação da informação na fonte: NUTS I, II, III, Concelhos **Informação a disponibilizar no relatório da Estação Náutica:** Globalidade dos concelhos da Estação Náutica e NUTS II onde está inserida	**Fontes:** SIBS - Forward Payment Solutions, SA.; Turismo de Portugal (qualquer pedido neste âmbito endereçar a conhecimento@turismodeportugal.pt)

TURISMO DE PORTUGAL

Zonas balneares com Bandeira Azul

Organização Mundial do Turismo: Impacto/Gestão Ambiental

Objetivos: A Bandeira Azul é um símbolo de qualidade atribuído anualmente às praias e marinas que se candidatam e que cumpram um conjunto de critérios. Sendo estes critérios a boa qualidade da água, adequada ao cumprimento da legislação ambiental, os bons serviços em relação à segurança dos usuários e as atividades de consciencialização e educação ambiental.

Sendo assim, uma evolução positiva deste indicador indica uma melhoria dos parâmetros atrás referidos nas zonas balneares.

Unidades observadas: Zonas balneares que façam parte integrante da Estação Náutica e NUTS II respetiva

Descrição sumária: Avaliar a evolução do número de zonas balneares com Bandeira Azul.

Métodos de cálculo: Var.% de zonas balneares com Bandeira Azul = ((N.º de zonas balneares com Bandeira Azul no ano n)/(N.º de zonas balneares com Bandeira Azul no ano n-1)-1)*100

Unidades de medida: Número; Var. %

Periodicidade: Anual

Níveis de desagregação da informação na fonte: NUTS I, II, III
Informação a disponibilizar no relatório da Estação Náutica: : Praias da Estação Náutica e NUTS II onde está inserida

Fonte: ABAE (Associação Bandeira Azul da Europa)

ESTAÇÕES NÁUTICAS PORTUGAL

TURISMO DE PORTUGAL

Número de Praias Acessíveis – Praia para Todos

Organização Mundial do Turismo: Impacto Social/Gestão Ambiental

Objetivos: O galardão de "Paria Acessível" é um símbolo de qualidade atribuído anualmente às zonas balneares que se candidatam e que cumpram um conjunto de critérios. Alguns destes critérios são: ter um adequado acesso pedonal; ter estacionamento ordenado e com lugares reservados para viaturas ao serviço das pessoas com deficiência condicionada na sua mobilidade, portadoras de cartão de estacionamento; ter rede de percursos pedonais, livre de obstáculos e de interrupções que conduzam à zona de banhos de sol e sombras e próximo da água; ter instalações sanitárias e um posto de primeiros socorros adaptados a pessoas com mobilidade reduzida; ter presença de nadador-salvador, bem como informação pública detalhando as condições de acessibilidade e as ofertas de serviços de apoio.

Sendo assim, uma evolução positiva deste indicador indica progressos em termos do impacto social gerado e de uma boa gestão ambiental

Unidades observadas: Praias que façam parte integrante da Estação Náutica e NUTS II respetiva

Descrição sumária: Avaliar a evolução do número de Praias Acessíveis.

Métodos de cálculo: Var.% praias acessíveis = ((N.º de praias acessíveis no ano n)/(N.º de praias acessíveis no ano n-1)-1)*100

Unidades de medida: Número; Var. %	**Periodicidade:** Anual
Níveis de desagregação da informação na fonte: NUTS I, II, III **Informação a disponibilizar no relatório da Estação Náutica: :** Praias da Estação Náutica e NUTS II onde está inserida	**Fontes:** INR (Instituto Nacional para a Reabilitação; APA (Agência Portuguesa do Ambiente); Turismo de Portugal

TURISMO DE
PORTUGAL
ESTAÇÕES
NÁUTICAS
PORTUGAL