



ESTG

2025 O IMPACTO DA CONECTIVIDADE AÉREA NOS DESTINOS TURÍSTICOS



INSTITUTO POLITÉCNICO
DE VIANA DO CASTELO

O IMPACTO DA CONECTIVIDADE AÉREA NOS DESTINOS TURÍSTICOS

O fenómeno das companhias aéreas *low cost* na Ilha da Madeira

Diogo Fernandes de Matos

Escola Superior de Tecnologia e Gestão



INSTITUTO POLITÉCNICO
DE VIANA DO CASTELO

Diogo Fernandes de Matos

O IMPACTO DA CONECTIVIDADE AÉREA NOS DESTINOS
TURÍSTICOS:

O fenómeno das companhias aéreas *low cost* na Ilha da Madeira

Projeto de Mestrado

Turismo, Inovação e Desenvolvimento

Trabalho orientado por:

Professora Doutora Maria Carmen Pardo López

Professor Paulo Manuel Guerreiro Carrança

2024

Dedicatória

*“Aqueles que passam por nós,
Não vão sós,
Não nos deixam sós,
Deixam um pouco de si,
Levam um pouco de nós.”*

- Antoine de Saint-Exupéry

Gostaria de dedicar este projeto e todo o esforço inerente aos meus avós que já partiram, e a quem foi retirada a oportunidade de me verem a concluir mais uma etapa da minha vida. Tenho a certeza de que ficariam orgulhosos e felizes por mim.

Gostaria também de dedicar este projeto à minha avó Ana, que será a única dos meus avós a presenciar esta minha nova etapa.

Agradecimentos

A realização deste projeto surgiu numa altura atribulada da minha vida, com vários acontecimentos a ocorrer em simultâneo. Contudo a minha ambição e o apoio de quem estava ao meu redor fez com que fosse possível ultrapassar esta barreira.

Em primeiro, gostaria de agradecer a toda a minha família por me terem ajudado de todas as formas possíveis e impossíveis, fazendo com que eu conseguisse focar-me mais neste projeto. Deixo um obrigado especial à minha mãe, por todo o seu apoio incansável e por ter feito o seu serviço de psicologia e *coaching* constante comigo.

Gostaria, também, de agradecer a todos os meus amigos e colegas de trabalho que, direta ou indiretamente, ajudaram-me a concluir este projeto. Seja pelo preenchimento e divulgação dos questionários, seja por apoio moral ou por outro tipo de apoio.

Às entidades que me facultaram informações para o coerente desenvolvimento deste trabalho, deixo o meu honesto agradecimento.

Por fim, gostaria de deixar o meu obrigado à Doutora M^a Carmen Pardo López e ao Professor Paulo Manuel Guerreiro Carrança, que me acompanharam desde a licenciatura, e que, pelo seu vasto conhecimento e experiência, foram por mim escolhidos para orientarem o presente projeto. Agradeço toda a preocupação e reparos feitos, que me permitiram melhorar este projeto de investigação.

O meu obrigado a todos vós, sem o vosso apoio nada seria possível.

Resumo

Este projeto de investigação focar-se-á na análise do impacto da conectividade aérea nos destinos turísticos, com especial foco no impacto das companhias aéreas de baixo custo, na ilha da Madeira.

Desde sempre, a conectividade aérea tem sido um fator crítico no planeamento e desenvolvimento dos destinos turísticos. Uma conectividade aérea eficiente garante o acesso a uma ampla variedade de destinos turísticos e mercados emissores, impulsionando o desenvolvimento dos destinos, promovendo o desenvolvimento económico e social. O fator concorrência no transporte aéreo é também tomado como uma mais-valia, diversificando a oferta e alinhando o produto aéreo com o mercado do destino turístico. No contexto do turismo, a disponibilidade de voos diretos e a preços acessíveis é tida como um fator primordial para a atração de visitantes.

As companhias aéreas de baixo custo têm vindo a revolucionar o transporte aéreo, oferecendo tarifas mais económicas e tendo feito aumentar o número de turistas nos destinos. Esta investigação procura analisar de que forma as companhias aéreas de baixo custo criaram impactos económicos, sociais e ambientais no destino Madeira.

Palavras-chave: Companhias Aéreas de Baixo custo; Conectividade Aérea; Turismo e Conectividade; Madeira.

Abstract

This research project will focus on the analysis of the impact of air connectivity on tourism destinations, with a special focus on the impact of low-cost airlines in Madeira island.

Air connectivity has always been a critical factor in the planning and development of tourism destinations. Efficient air connectivity ensures access to a wide variety of tourism destinations and source markets, boosting the development of destinations, promoting economic and social development. The competition factor in air transport is also taken as an added value, diversifying the offer and aligning the air product with the market of the tourist destination. In the context of tourism, the availability of direct and affordable flights is seen as a primary factor in attracting visitors.

Low-cost airlines have been revolutionising air transport, offering cheaper fares and increasing the number of tourists at destinations. This research seeks to analyse how low-cost airlines have created economic, social and environmental impacts in Madeira island.

Keywords: Low Cost Airlines; Air Connectivity; Tourism and Connectivity; Madeira.

Índice

Dedicatória.....	III
Agradecimentos	IV
Resumo	V
Abstract.....	VI
Lista de Abreviaturas, Acrónimos e Siglas	IX
Índice de Figuras.....	XI
Índice de Tabelas.....	XII
Índice de Gráficos	XIII
Capítulo I - Introdução.....	1
1.1. Enquadramento do projeto.....	1
1.2. Terminologia.....	1
1.2.1. Destinos turísticos	1
1.2.2. Transporte aéreo e conectividade aérea.....	2
1.2.3. Planeamento da conectividade dos destinos turísticos	3
1.2.4. Tipologias de companhias aéreas e aspetos-chave do seu serviço e produto	3
1.3. Introdução à temática de pesquisa	6
1.4. Problemática de investigação e objetivos (gerais e específicos).....	7
1.5. Estrutura e organização do projeto	9
Capítulo II – Metodologia de Investigação	11
2.1. Tipologia de dados.....	11
2.2. Pesquisa como fonte de informação bibliográfica.....	11
2.3. Processo de investigação e fontes de informação.....	12
2.3.1. Fontes de Informação Primárias.....	13
2.3.2. Fontes de Informação Secundárias	17
Capítulo III – Revisão da Literatura	19
Capítulo IV – Os efeitos das companhias aéreas de baixo custo na ilha da Madeira ...	25
4.1. A Madeira e o Turismo	25

4.1.1. Caraterização Turística da Madeira	26
4.2. O Aeroporto da Madeira.....	39
4.3. O mercado aéreo da Madeira	41
4.2.1. Análise dos movimentos aéreos do Aeroporto da Madeira em 2024	50
4.4. O fenómeno Ryanair.....	54
4.4.1. A base aérea da Ryanair na Madeira.....	55
4.5. Sustentabilidade ambiental das companhias de baixo custo VS <i>legacy</i>	58
Capítulo V – Apresentação e análise de Resultados.....	65
5.1. Análise aos resultados dos Inquéritos aos passageiros que utilizam ligações aéreas de/para a Madeira.....	65
5.2. Observação participante	78
5.3. Análise de Conteúdo.....	79
5.4. Entrevista	98
5.5. <i>Benchmarking</i>	99
Capítulo VI – Diagnóstico	106
Capítulo VII – Propostas de Ação	109
Proposta 1: Programa de Incentivos para Expansão de Rotas companhias de baixo custo	113
Proposta 2: Aposta em Produtos Turísticos para o Segmento de baixo custo	115
Proposta 3: Programa de fidelização “Fly to Madeira”	117
Proposta 4: Criação de pacotes turísticos sustentáveis.....	119
Proposta 5: Negociações com as companhias aéreas para uma melhor distribuição dos voos.....	121
Proposta 6: Compensação do visitante pelas condições climatéricas adversas	123
Proposta 7: Revisão dos limites e condicionantes operacionais do Aeroporto da Madeira	125
Capítulo VIII – Conclusões	127
Referências Bibliográficas	129
Anexos.....	140
Apêndices	159

Lista de Abreviaturas, Acrónimos e Siglas

ADR – *Average Daily Rate*

AL – Alojamento Local

ANA – Aeroportos e Navegação Aérea

CASK – *Cost of Available Seat Kilometer*

CO2 – Dióxido de Carbono

CTTE – Consumo de Turismo no Território Económico

DREM – Direção Regional de Estatística da Madeira

DT – Destino Turístico

EAS – *Essential Air Service*

ETER – Empreendimentos de Turismo em Espaço Rural

ETH – Empreendimentos de Turismo de Habitação

IATA – *International Air Transport Association*

ICAO – *International Civil Aviation Organization*

INE – Instituto Nacional de Estatística

LCC – *Low-Cost Carriers*

NAV – Navegação Aérea de Portugal

ODS – Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

PIB – Produto Interno Bruto

PME – Pequenas e Médias Empresas

PSO – *Public Service Obligations*

RAM – Região Autónoma da Madeira

RevPAR – *Revenue per Available Room*

RNAL – Registo Nacional do Alojamento Local

RNET – Registo Nacional dos Empreendimentos Turísticos

SWOT – *Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats*

TAP – Transportes Aéreos Portugueses

TERH – Turismo no Espaço Rural/Habitação

UE – União Europeia

UNWTO – *United Nations World Tourism Organization*

UNESCO – *United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization*

VIP – *Very Important Person*

Índice de Figuras

<i>Figura 1 - Esquema proposto por Kolic et al. relativo à satisfação do cliente.....</i>	<i>24</i>
<i>Figura 2 - Mapa da ilha da Madeira e seus concelhos</i>	<i>26</i>
<i>Figura 3 - Mapa de destinos com ligação aérea direta ao Aeroporto da Madeira</i>	<i>50</i>
<i>Figura 4 - Mapa de destinos e bases da Ryanair</i>	<i>55</i>
<i>Figura 5 - Mapa de lugares dos B737-800 da Ryanair e A320 da easyJet, TAP e Azores Airlines</i>	<i>63</i>

Índice de Tabelas

<i>Tabela 1 - As 7 etapas do processo de investigação científica.....</i>	<i>12</i>
<i>Tabela 2 - Fontes de Informação utilizadas</i>	<i>13</i>
<i>Tabela 3 – Benefícios e Riscos potenciais das diferentes políticas de apoio aos serviços aéreos para regiões remotas</i>	<i>21</i>
<i>Tabela 4 - Caracterização da oferta hoteleira na ilha da Madeira em 2023.....</i>	<i>29</i>
<i>Tabela 5 - Caracterização da oferta de estabelecimentos de TERH na ilha da Madeira em 2023</i>	<i>29</i>
<i>Tabela 6 - Caracterização da oferta de alojamento local na ilha da Madeira em 2023.....</i>	<i>30</i>
<i>Tabela 7 - Taxa líquida de ocupação-cama na RAM, por ano e tipologia de alojamento</i>	<i>35</i>
<i>Tabela 8 - Tráfego Comercial da ANA S.A. no aeroporto da Madeira em 2023.....</i>	<i>40</i>
<i>Tabela 9 - Movimentos aéreos no aeroporto da Madeira em 2023.....</i>	<i>48</i>
<i>Tabela 10 - Lista de destinos com ligação aérea direta ao Aeroporto da Madeira</i>	<i>51</i>
<i>Tabela 11 - Caracterização das frotas da TAP, Azores Airlines, easyJet e Ryanair em julho de 2024.....</i>	<i>62</i>
<i>Tabela 12 - Caracterização dos perfis virtuais</i>	<i>80</i>
<i>Tabela 13 - Sites utilizados pelos perfis - Processo de pesquisa de voos.....</i>	<i>83</i>
<i>Tabela 14 - Análise dos perfis – Processo de pesquisa de voos</i>	<i>84</i>
<i>Tabela 15 - Sites utilizados pelos perfis – Variedade de voos</i>	<i>87</i>
<i>Tabela 16 - Análise dos perfis – Variedade de Voos.....</i>	<i>87</i>
<i>Tabela 17 - Sites utilizados pelos perfis – Preço dos voos</i>	<i>89</i>
<i>Tabela 18 - Análise dos perfis – Preço dos voos</i>	<i>90</i>
<i>Tabela 19 - Sites utilizados pelos perfis – Facilidade de utilização dos websites e clareza das informações apresentadas.....</i>	<i>93</i>
<i>Tabela 20 - Análise dos perfis – Facilidade de utilização dos websites e clareza das informações apresentadas.....</i>	<i>93</i>
<i>Tabela 21 - Avaliação Geral dos perfis</i>	<i>96</i>
<i>Tabela 22 - Análise das críticas dos perfis.....</i>	<i>97</i>
<i>Tabela 23 - Pilares de investigação deste Benchmarking.....</i>	<i>99</i>
<i>Tabela 24 - Propostas de Ação.....</i>	<i>109</i>

Índice de Gráficos

Gráfico 1 - Tipos de Companhias Aéreas	4
Gráfico 2 - Nº total de unidades de alojamento na ilha da Madeira, por tipologia e ano.....	27
Gráfico 3 - Capacidade de alojamento na ilha da Madeira, por ano e tipologia.....	28
Gráfico 4 - Total de hóspedes entrados no alojamento turístico da ilha da Madeira, por ano.....	31
Gráfico 5 - Dormidas em estabelecimentos hoteleiros na ilha da Madeira, por ano.....	32
Gráfico 6 - Evolução da Estada Média na Madeira, por ano.....	32
Gráfico 7 - Evolução da Estada Média na RAM, por tipologia de alojamento, por ano.....	33
Gráfico 8 - Evolução da sazonalidade na RAM e médias dos anos de 2019-2023	34
Gráfico 9 - Revenue Per Available Room (RevPAR) nacional e na RAM (em euros), por ano....	36
Gráfico 10 - Average Daily Rate (ADR) nacional e na RAM (em euros), por ano.....	37
Gráfico 11 - Principais mercados emissores no alojamento turístico coletivo da RAM– Mercado Nacional VS Mercado Estrangeiro (em percentagem, por ano)	37
Gráfico 12 - Principais mercados emissores no alojamento turístico coletivo da RAM – Dissecção dos principais mercados estrangeiros (em percentagem, por ano).....	38
Gráfico 13 - Movimento total de passageiros no aeroporto da Madeira, por ano	42
Gráfico 14 - Chegadas de passageiros ao aeroporto da Madeira, por tipo de passageiro (doméstico/internacional), por ano.....	43
Gráfico 15 - Partidas de passageiros domésticos e internacionais no aeroporto da Madeira, por ano.....	43
Gráfico 16 - Passageiros domésticos e internacionais em trânsito no aeroporto da Madeira, por ano.....	44
Gráfico 17 - Passageiros embarcados e desembarcados no aeroporto da Madeira, segundo a natureza do voo, por ano.....	45
Gráfico 18 - Passageiros desembarcados no aeroporto da Madeira, segundo o país do aeroporto de proveniência, por ano	46
Gráfico 19 - Taxa de ocupação das aeronaves que operaram rotas de/para o aeroporto da Madeira (2023 vs 2022), por mês	47
Gráfico 20 - Chegadas de aviões no aeroporto da Madeira, por ano e origem	47
Gráfico 21 - Partidas de aviões no aeroporto da Madeira, por ano e origem	48

Gráfico 22 - Movimentos de aviões no aeroporto da Madeira em 2023, por mês	49
Gráfico 23 - Número de passageiros transportados pela Ryanair em toda a sua rede (em milhões), por anos.....	56
Gráfico 24 - Preços dos voos domésticos desde a Madeira de janeiro a maio de 2022	57
Gráfico 25 - Emissões de carbono (CO2) por setor económico no ano de 2023.....	59
Gráfico 26 – Emissões globais da TAP, Azores Airlines, Ryanair e easyJet entre 2021 e 2023	60
Gráfico 27 - Taxas de ocupação da TAP, Azores Airlines, Ryanair e easyJet entre 2021 e 2023	61
Gráfico 28 - Faixa etária dos respondentes	66
Gráfico 29 - Respostas à pergunta "Que tipo de viajante é?"	66
Gráfico 30 - Respostas à pergunta "Anualmente, qual é a frequência de viagens (ida e volta) que costuma efetuar de/para a ilha da Madeira?"	67
Gráfico 31 - Respostas à pergunta "Costuma viajar em companhias de baixo custo de/para a Madeira (ex.: EasyJet, Ryanair, Transavia, Jet2, Wizz Air)?"	68
Gráfico 32 - Resposta à pergunta "Se já voou em companhias de baixo custo de/para a Madeira, quanto pagou pela sua viagem mais barata (ida e volta)?"	69
Gráfico 33 – Respostas à pergunta "Se já voou em companhias de baixo custo de/para a Madeira, quanto pagou pela sua viagem mais cara (ida e volta)?"	70
Gráfico 34 - Respostas à pergunta "No geral, que companhias costuma utilizar para chegar à Madeira?".....	71
Gráfico 35 - Respostas à pergunta "No geral, que companhias costuma utilizar para chegar à Madeira?", organizadas por tipologia de companhia aérea	71
Gráfico 36 - Respostas à pergunta "Quais são as ligações aéreas que costuma efetuar de/para a Madeira?"	72
Gráfico 37 - Respostas à pergunta "Quais são as ligações aéreas que costuma efetuar de/para a Madeira?" com comparação das ligações nacionais às internacionais	73
Gráfico 38 - Respostas à pergunta "Quando pretende viajar de/para a Madeira, o que é mais importante para a sua escolha da companhia aérea?"	74
Gráfico 39 - Respostas à pergunta "O vento é uma das maiores condicionantes operacionais do aeroporto da Madeira. Quando viajou de/para a Madeira, já teve algum dos seus voos afetado?"	75

<i>Gráfico 40 - Respostas à pergunta "No caso de ter tido o seu voo afetado, como foi prestada a assistência por parte da companhia aérea para a resolução da situação?"</i>	<i>76</i>
<i>Gráfico 41 - Respostas à pergunta "Segundo a sua experiência em voos de baixo custo de/para a ilha da Madeira, qual é a sua opinião global?".....</i>	<i>77</i>
<i>Gráfico 42 - Respostas à pergunta "Considera optar pelas companhias de baixo custo na sua próxima viagem de/para a Madeira?"</i>	<i>77</i>

Capítulo I - Introdução

1.1. Enquadramento do projeto

O tema de investigação foi escolhido devido ao interesse e conhecimento por parte do mestrando nesta matéria, tendo o mesmo residido por muitos anos na Madeira, e estando o mesmo atualmente laborar numa empresa que presta conectividade aérea a esta ilha, oferecendo dois diferentes pontos de vista: o de residente e o de trabalhador em serviços de conectividade aérea.

A literatura existente destaca a importância das companhias aéreas de baixo custo no desenvolvimento dos destinos turísticos, em especial os destinos insulares. Diversos autores referem que estas companhias fazem aumentar, de forma expressiva, o número de turistas, promovendo o crescimento económico e a competitividade dos destinos turísticos

1.2. Terminologia

Antes de iniciar o presente projeto de investigação, torna-se essencial que seja realizado um esclarecimento dos conceitos que serão abordados ao longo desta investigação. Este esclarecimento terminológico possui especial relevância para minimizar os possíveis erros de perceção, tornando a leitura deste projeto mais simples, clara e objetiva.

1.2.1. Destinos turísticos

Segundo a Organização Mundial do Turismo [UNWTO] (2019), destino turístico é “um espaço físico com ou sem limites administrativos e/ou analíticos no qual um visitante pode passar uma noite. É o *cluster (co-location)* de produtos e serviços e de atividades e experiências ao longo da cadeia de valor do turismo, e uma unidade básica de análise do turismo.” (p. 14).

Silva (2009, citado em Cerdeiro, 2014) refere ainda que “um destino turístico assenta basicamente numa estrutura de oferta de produtos e serviços turísticos, dotada de coerência e de autonomia de decisão, baseada numa determinada zona geográfica,

que tem associada uma determinada imagem de conjunto, normalmente comercializada de uma forma integrada e sob uma marca distintiva”. (p. 10).

Valls (2006, citado em Cerdeiro, 2014), por sua vez, identifica ainda cinco características a ter em atenção aquando do momento de definição de um destino turístico:

1. Espaço geográfico homogéneo (características físicas, culturais ou históricas similares que definem a identidade da área);
2. Centralidade (atrativos e recursos capazes de motivar visitantes a escolherem o destino como local de viagem);
3. Oferta estruturada (produtos e serviços turísticos organizados de forma integrada e complementar para maximizar a experiência do visitante);
4. Marca (uma identidade distintiva que comunica eficazmente a essência e os valores do destino, criando conexões emocionais com potenciais visitantes);
5. Comercialização conjunta (envolvendo uma abordagem colaborativa e estratégica na promoção do destino, integrando esforços de todos os *stakeholders* relevantes do setor turístico local).

1.2.2. Transporte aéreo e conectividade aérea

Embora os conceitos de “transporte aéreo” e a “conectividade aérea” estejam diretamente ligados e pareçam, à primeira vista, iguais, os mesmos apresentam as suas diferenças. Enquanto o transporte aéreo refere-se aos “serviços à disposição do público em geral para o transporte de passageiros, correio e/ou carga mediante remuneração” (ICAO, 2013, p. 4) que “inclui táxis aéreos e voos comerciais de negócios” (ICAO, 2013, p. 4), a conectividade aérea refere-se à “capacidade e facilidade com que os passageiros e a carga podem chegar aos destinos por via aérea” (International Transport Forum, 2018, p. 9).

O transporte aéreo constitui-se, atualmente, como um dos principais motores da economia global. De acordo com a IATA (2020), “Em tempos normais, a aviação é responsável por cerca de 88 milhões de empregos e 3,5 mil biliões de dólares americanos do PIB global” (p. 2). Em termos europeus, a *Air Transport Action Group* (2020) refere que já no ano de 2018, “o setor da aviação da UE apoiou 9,8 milhões de postos de trabalho e 672 mil milhões de euros em termos de atividade económica da UE, tendo sido responsável por 4,2% do emprego e 4,2% do PIB da UE, tendo o

tráfego aéreo da UE transportado 903 milhões de passageiros (19,6% do tráfego mundial de passageiros), a maioria dos quais turistas” (p. 52).

Por sua vez, a conectividade aérea possui um papel fundamental para que haja turismo, sobretudo em regiões insulares, como é o caso da ilha da Madeira, contribuindo para o desenvolvimento económico das regiões. Dimitriou & Sartzetaki (2018) consideram que “A conectividade aérea facilita e gera um desempenho económico mais amplo: promove um maior investimento tanto do interior do país como do investimento direto estrangeiro; melhora a atividade turística” (p. 574).

1.2.3. Planeamento da conectividade dos destinos turísticos

Petrocchi (1998) define planeamento como “a definição de um futuro desejado e de todas as providências necessárias à sua materialização” (p. 19).

Por sua vez, Wariboko (2016) clarifica os efeitos negativos quando existe um desenvolvimento não planeado do turismo, afirmando que “O desenvolvimento desordenado do turismo revelou-se desastroso de várias formas. Os promotores de turismo que se concentram nos ganhos económicos do turismo sem a devida consideração de um plano global ponderado e cuidadosamente preparado, acabam geralmente por obter resultados que são hostis à indústria, à comunidade de acolhimento e até aos turistas a longo prazo.” (p. 112).

Suparman *et al.* (2023) reforçam a ideia de que “A integração de um planeamento estratégico que dê prioridade ao desenvolvimento da conectividade aérea seria ótima se o planeamento estratégico para o desenvolvimento do turismo for realizado de forma coerente” (p. 45).

1.2.4. Tipologias de companhias aéreas e aspetos-chave do seu serviço e produto

Segundo o Glossário da ICAO (2013), as companhias aéreas comerciais caracterizam-se por operadores que efetuam serviços públicos de transporte aéreo regular/não regular de passageiros, carga ou correio. Segundo a ICAO (2013), os voos destas companhias aéreas podem ter 2 naturezas diferentes:

- Voos comerciais planeados: Voos programados e efetuados mediante remuneração, e acordo com um horário publicado, ou cuja regularidade ou frequência constitua uma

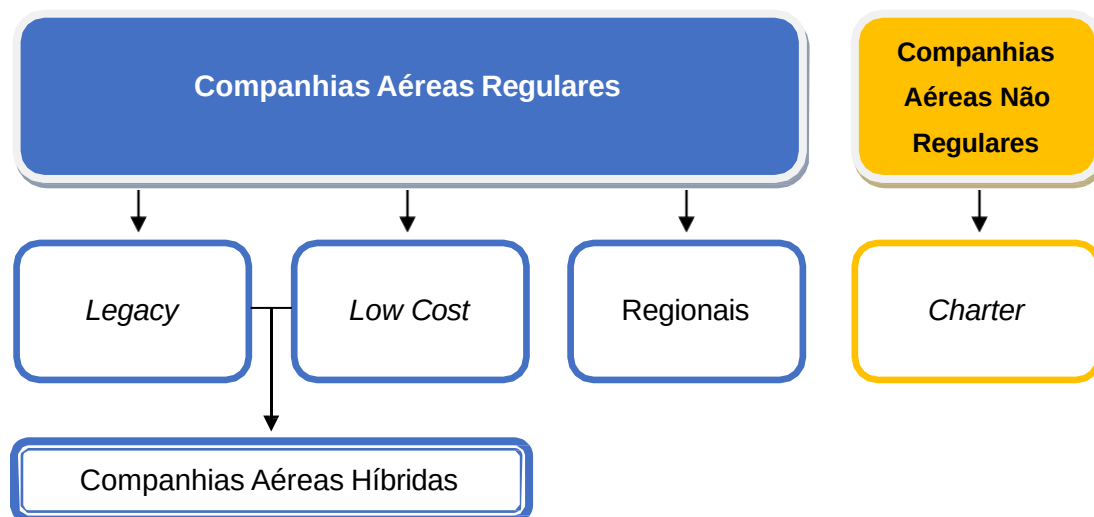
série reconhecidamente sistemática. Estes voos são abertos à reserva direta por parte do público.

- Voos comerciais não planeados: Voos charter e voos especiais efetuados mediante uma remuneração diferente das existentes nos voos regulares. Estas ligações incluem os serviços de fretamento de transporte aéreo/aeronaves.

Dado que o setor da aviação é utilizado por diversos nichos de mercado, é importante que a sua oferta também seja diversificada. Akpur & Zengin (2019) consideram a existência de 4 géneros de companhias aéreas comerciais: companhias de bandeira/*legacy*, companhias de baixo custo, companhias regionais e companhias charter.

Por sua vez, as companhias aéreas *Legacy*, de Baixo custo, e as Regionais são caracterizada pela sua oferta de ligações aéreas regulares, e as companhias aéreas *charter* caracterizam-se por uma operação aérea não regular, conforme observável no gráfico abaixo. É, ainda, importante referir que, por vezes, existem companhias aéreas que possuem características que se assemelham tanto a companhias aéreas de baixo custo e as *legacy*. Para estas companhias é atribuída uma classificação de companhia híbrida, segundo Rodrigues (2012).

Gráfico 1 - Tipos de Companhias Aéreas



Fonte: Elaboração própria com base em Rodrigues (2012)

Cento (2008) define as companhias de bandeira/*legacy* como empresas com as seguintes características: Modelo de negócio básico (Passageiros, carga, manutenção);

Redes centralizadas e por intermédio (Ligações baseadas em redes intermédias com conexão na base central); *Global Player* (Rotas domésticas-internacionais, voos intercontinentais a partir de bases centrais e voos para quase todos os continentes); Aliança (Precisam de companhias parceiras de forma a estabelecerem conexões ao mundo inteiro); Diferenças verticais de produtos (Possuem regras de viagem que podem abranger todos os mercados possíveis); Gestão de Relacionamento com o Cliente (Estas companhias aéreas possuem programas de fidelidade, estabelecendo um elo com os seus clientes).

Por sua vez, Baker (2013) define as companhias de Baixo custo como companhias aéreas por natureza baratas, sem *catering* grátis. Geralmente estas empresas operam um modelo único de avião (normalmente com até 200 lugares) e os preços dos bilhetes são, por norma, sempre mais baixos do que as *legacy*. Francis, Fidato & Humphreys (2003) acrescentam ainda que estas companhias costumam operar em aeroportos secundários, devido aos contratos possuírem taxas aeroportuárias mais reduzidas. Por fim, Doganis (2006) afirma ainda que estas empresas se focam nas receitas não provenientes da venda de bilhetes. Todos os extras, tais como comida e bebida vendida a bordo, vendas de serviços tais como bagagem extra, seguros de viagem, venda de alojamento e aluguer de viaturas possuem um papel importante nos termos do denominado *non-ticket revenue*. No entanto, devido a estas características típicas do serviço das companhias aéreas de baixo custo, o mesmo acaba por não se enquadrar com as características de determinados produtos turísticos, como é o caso do turismo de luxo. Segundo Popescu & Olteanu (2014), o turista de luxo caracteriza-se por um cliente com elevado poder de compra e meios financeiros, disponível para pagar grandes valores monetários pela sua viagem e por experiências de relaxamento. Este público encontra-se maioritariamente na faixa etária dos 25 aos 55 anos, tendo o seu próprio negócio ou ocupando determinadas posições de chefia em grandes empresas. Auferem, em média, de 1500-2000 euros mensalmente, frequentam locais exclusivos e estão exclusivamente interessados em serviços de alta qualidade, dado o seu *standard* de vida.

Relativamente às companhias aéreas regionais, Rodrigues (2012) considera-as como companhias aéreas menores que se focam principalmente em voos de curta a média distância. Estas utilizam aviões menores e atendem principalmente aos mercados internos. A sua principal função é facilitar o transporte de passageiros de áreas mais isoladas para grandes cidades, que oferecem mais opções de conexões aéreas. Essas companhias tendem a ser bastante especializadas e limitadas a uma área ou

nicho específico. No entanto, a sua relevância tem diminuído devido à intensa concorrência das companhias aéreas de baixo custo.

Já em relação às companhias charter, estas são definidas como “uma companhia aérea que opera voos fora dos horários normais, através de um contrato de aluguer com um cliente específico. Os voos charter adquiriram o significado mais específico de um voo cuja única função é transportar turistas para destinos turísticos” (Cento, 2008, p. 67). O mesmo autor acrescenta ainda que “o transporte aéreo charter é geralmente oferecido em conjunto com alojamento e outros serviços num pacote de férias de operadores turísticos.” (Cento, 2008, p. 68).

Quanto às companhias aéreas híbridas, Rodrigues (2012) e Belobaba *et al.* (2009) caracterizam-nas como uma combinação de aspetos das companhias aéreas *legacy* e de baixo custo, combinando o preço baixo com o valor associado a uma viagem em companhias *legacy*. O seu principal objetivo é a fuga à saturação do setor dos transportes aéreos. Este modelo é considerado como de difícil aplicação, pois requer um investimento constante na diferenciação e inovação, oferecendo serviços a bordo e existindo uma distinção de classes (característico das companhias *legacy*).

1.3. Introdução à temática de pesquisa

É certo que o impacto económico do turismo é manifestado não só neste setor, como também nas restantes áreas, influenciando a produção de bens e serviços, a geração de salários e lucros no setor, os investimentos públicos e privados, o aumento das receitas fiscais e a influência nas contas externas, por exemplo. Além disso, o turismo afeta os preços de produtos característicos da atividade e contribui para a circulação monetária na economia (Cunha L., 2022).

Segundo Chamathka *et al.* (2021), “o turismo existe desde os primórdios da civilização humana, mas em diferentes formas, fases, modos e práticas. O turismo passou por enormes desafios ao longo do tempo e, igualmente, recuperou ao nível de motor económico global atual. Tal como atualmente, tornou-se um agente de mudança de importância crítica e de prosperidade socioeconómica para muitas economias em todo o mundo.” (p. 102).

Este projeto, em concreto, tem como objetivo investigar e compreender o impacto da conectividade aérea nos destinos turísticos, mais concretamente no que concerne às companhias aéreas de baixo custo que operam na ilha da Madeira, uma ilha onde, segundo os dados mais recentes disponibilizados pela DREM, “o Consumo do Turismo

no Território Económico (CTTE), que resume a procura turística, rondou os 1 477,4 milhões de euros, representando 28,8% do Produto Interno Bruto (PIB)” (DREM, 2019, p. 15).

Foi feita a escolha deste destino, por já ser um destino muito bem consolidado e posicionado no mercado, onde a contribuição do turismo para o seu PIB situa-se entre os 25% e os 30% (Viríssimo & Abrantes, 2022). Por sua vez, foi escolhida a investigação da operação aérea de baixo custo na Madeira, uma vez que este tipo de companhias aéreas estão a ser cada vez mais utilizadas pelos viajantes aéreos; também por apresentarem custos menores para o viajante, dada a sua natureza de negócio; e por contribuírem decisivamente para o crescimento e expansão de mercados internacionais (Viríssimo & Abrantes, 2022). Em poucas palavras, será estudado o “fenómeno das companhias de baixo custo na Madeira”. Dessa forma, será possível observar aspetos como a mudança do custo médio das viagens aéreas entre a Madeira e os mercados emissores, observando ainda o acréscimo da operação direta de voos para novos destinos.

1.4. Problemática de investigação e objetivos (gerais e específicos)

Uma vez definido o tema de pesquisa, torna-se fundamental identificar a sua problemática de investigação e, por conseguinte, a pergunta de partida, perguntas secundárias e estabelecer também o objetivo geral e específicos que vão de encontro à problemática deste projeto.

Uma vez que este trabalho se foca, essencialmente, nas operações aéreas das companhias de baixo custo, tanto a problemática de investigação como as perguntas de partida/secundárias e os próprios objetivos foram de encontro ao fator “preço”.

Problemática de investigação: O alto custo das viagens aéreas para a Madeira é um fator que desmotiva os visitantes, levando-os a escolher destinos alternativos com opções de viagem mais económicas. Esta situação impacta negativamente o turismo na Madeira, que depende fortemente da conectividade aérea para atrair turistas.

Pergunta de partida: Que estratégias de planeamento podem ser implementadas para tornar as viagens aéreas para a Madeira mais acessíveis, de modo a aumentar o fluxo turístico e promover o desenvolvimento económico sustentável da região?

Perguntas secundárias:

Veal (2017) refere que as perguntas secundárias se apresentam como cruciais no que toca ao desdobramento da pergunta de partida em partes menores, sendo estas melhor geridas, permitindo uma análise focada e mais detalhada. Dessa forma, foram elaboradas as seguintes perguntas secundárias:

- É possível fidelizar visitantes a um destino através da conectividade aérea?
- Que impactos sociais possuem as companhias de baixo custo num destino turístico?
- Os apoios que, por diversas vias, foram e são dados às companhias aéreas de baixo custo, tiveram impacto no turismo da Madeira?
- Quais são os impactos da suspensão/supressão de serviços de transporte aéreo pelas companhias de baixo custo?

Objetivo geral: Identificar e propor estratégias que possam ser implementadas para uma eficaz e eficiente conectividade aérea mais económica (através das companhias de baixo custo) na Madeira.

Este objetivo geral justifica-se pelo facto da conectividade aérea se impor como um fator crucial para o desenvolvimento económico e turístico das regiões insulares, e também pelo facto das companhias aéreas de baixo custo, em particular, possuírem impactos positivos no que concerne ao aumento do fluxo turístico (ANA – Aeroportos de Portugal, 2024), desenvolvimento económico (IATA, 2020), promoção de turismo sustentável (Turismo de Portugal, 2023) e a redução da sazonalidade (SkyExpert, 2023).

Objetivos específicos:

- Analisar o impacto da conectividade aérea de baixo custo na ilha da Madeira.
- Avaliar como a presença das companhias de baixo custo melhorou o número de chegadas de turistas à Madeira ao longo dos anos.
- Averiguar se existiram/continuam a existir estratégias de *marketing* por parte do governo que façam atrair mais turistas à Madeira.
- Identificar os desafios colocados às empresas aéreas que escolham estabelecer operações aéreas na ilha da Madeira.
- Identificar os desafios do Destino Turístico na manutenção da oferta atual de voos aéreos.

1.5. Estrutura e organização do projeto

Em relação à estrutura deste projeto, a mesma encontra-se dividida em 8 capítulos, sendo feita uma caracterização dos mesmos descritos abaixo.

Capítulo I – Introdução

No Capítulo I é feita uma breve contextualização dos assuntos que serão abordados neste projeto, assim como a definição do problema de investigação, pergunta de partida, perguntas secundárias, objetivo geral e específicos, e a especificação da organização do trabalho.

Capítulo II – Metodologia de Investigação

No Capítulo II são abordados os métodos de pesquisa utilizados no desenvolvimento deste projeto, assim como a caracterização da organização do mesmo.

Capítulo III – Revisão da Literatura

No Capítulo III é definida uma contextualização científica sobre o tema da conectividade aérea e os impactos da operação aérea de baixo custo.

Capítulo IV – Os efeitos das companhias aéreas de baixo custo na ilha da Madeira

No Capítulo IV é efetuada a caracterização da sua operação aérea, assim como uma comparação de dados referentes ao antes e ao depois da sua entrada na região.

Capítulo V – Apresentação e análise de Resultados

No Capítulo V é realizada uma análise dos inquéritos aos passageiros e também a análise aos dados recolhidos pela Observação Participante, pela Entrevista, pela Análise de Conteúdo e pelo *Benchmarking*.

Capítulo VI – Diagnóstico

No Capítulo VI é estabelecido um diagnóstico da problemática de investigação, recorrendo a uma análise SWOT, sempre com base na bibliografia encontrada e na apresentação e análise de resultados efetuada anteriormente.

Capítulo VII – Propostas de Ação

No Capítulo VII são estabelecidas um conjunto de propostas de ação com vista a solucionar a problemática de investigação, através do diagnóstico realizado anteriormente.

Capítulo VIII - Conclusões

Por fim, no Capítulo VIII são dadas as impressões finais após o término deste projeto.

Capítulo II – Metodologia de Investigação

Com a metodologia pretende-se revelar quais os procedimentos metodológicos que seriam utilizados para levar a cabo esta investigação. Prados (2000) define metodologia como o estudo dos métodos. “Etimologicamente, *logia* provém do grego *logos*, que significa palavra de discurso ou tratado sobre...; por sua vez, *método* deriva igualmente do grego, de *meta* e *odos*. *Meta* é uma proposição que contém a ideia de movimento e, *odos*, significa caminho” (Rodrigues, 2006).

Pité (1995) defende que a metodologia consiste no: “estudo dos métodos científicos, ou seja, dos vários processos que as ciências utilizam para descobrir e demonstrar a verdade” (p. 45).

A Organização Mundial do Turismo define metodologia turística como “o conjunto dos métodos empíricos experimentais, os seus procedimentos, técnicas e práticas, que visam obter o conhecimento científico, técnico e real, dos fenómenos turísticos” (Organização Mundial do Turismo, 1995, p. 27).

2.1. Tipologia de dados

Este projeto envolve, sobretudo, a análise de dados primários, sobretudo, no que diz respeito aos inquéritos por questionário, onde foram exploradas informações referentes à opinião dos respondentes em relação à conectividade aérea; e também de dados secundários - o número de movimentos aéreos; passageiros transportados; quantidade de alojamentos na ilha; entre outros.

2.2. Pesquisa como fonte de informação bibliográfica

Através de toda a informação previamente reunida através do levantamento bibliográfico, onde foram analisados os termos-chave deste projeto. Desta forma, a revisão da literatura procurou, abordar o tema da “Conectividade Aérea nos Destinos Turísticos”, onde foi esclarecida a sua importância e impactos, e também abordada a relevância da conectividade aérea para os DT's insulares. Depois, passou-se a uma análise daquilo que são os “Impactos das companhias aéreas de baixo custo” nestes destinos insulares, como é o caso da Madeira. Para uma análise coerente de factos, foi priorizada a análise de artigos de investigação científica e teses académicas, que

englobaram o turismo e a indústria aérea, estando estes documentos disponibilizados em repositórios científicos *online*.

Sintetizando o que foi supramencionado, deve-se sublinhar que o objetivo principal deste estudo é a criação de um conhecimento mais amplo sobre a temática da Conectividade Aérea, direcionada às empresas de baixo custo a operarem na Madeira, tendo sempre por base os valores de uma pesquisa rigorosa, fundamentando o que é mencionado com factos científicos, oriundos de estudos e artigos científicos ou de pesquisa académica.

2.3. Processo de investigação e fontes de informação

Silva (2022) revela que a investigação científica começa logo após a pergunta de partida ser estipulada. Uma vez definida a pergunta de partida, os métodos de investigação científica ditam a estrutura da pesquisa de forma precisa e lógica, através de uma sequência de fases (processo de investigação).

O processo de investigação deste projeto tem como base o modelo proposto por Quivy e van Campenhoudt (1998) e mais tarde abordado por Jacquinet (2021), que contempla 7 etapas para o desenrolar do processo de investigação científica.

Tabela 1 - As 7 etapas do processo de investigação científica

Etapa 1	Etapa 2	Etapa 3	Etapa 4	Etapa 5	Etapa 6	Etapa 7
Definição da pergunta de partida	Exploração (Revisão Bibliográfica)	Definição da Problemática de Investigação	Construção do modelo de análise	Recolha de dados	Análise de informações	Conclusões

Fonte: Elaboração Própria a partir de Quivy e van Campenhoudt (1998)

Foram, de igual forma, delineados os métodos necessários ao bom decorrer deste projeto. Com vista a obter o máximo de informações relevantes para a recolha de

dados, recorreu-se a fontes de informação primárias e secundárias, conforme observável na tabela abaixo:

Tabela 2 - Fontes de Informação utilizadas

Fontes de informação primárias	Inquérito direcionado aos passageiros que viajaram de/para a Madeira
	Análise de Conteúdo
	Observação participante
	Entrevista
	<i>Benchmarking</i>
Fontes de informação secundárias	Revisão da literatura

Fonte: Elaboração Própria

2.3.1. Fontes de Informação Primárias

Inquérito por questionário direcionado aos passageiros que viajaram de/para a Madeira

Este método de informação primária consistiu na elaboração de inquéritos por questionário direcionados aos passageiros que utilizam a malha aérea do aeroporto da Madeira e possuiu, como público-alvo, tanto os visitantes nacionais como os internacionais. Foram elaborados dois questionários de 15 perguntas, um deles em português, e outro em inglês, uma vez que esta é a língua franca. A distribuição dos mesmos foi realizada através de meios digitais, exclusivamente, tendo sido divulgados em grupos de pequena e grande dimensão de comunidades madeirenses *online*; em grupos de viagens e grupos promocionais para o destino Madeira *online*; em grupos no *Facebook* e *WhatsApp* de comunidades “*expat*” (deriva de expatriado), que são comunidades de pessoas não-madeirenses, mas que habitam nesta ilha; e grupos de nómadas digitais no *Facebook*.

O objetivo deste inquérito incidiu, sobretudo, identificar as perceções dos visitantes em relação à sua experiência de transporte aéreo para a Madeira. Entre os diversos

dados apurados, foram obtidas informações relativamente aos preços praticados, serviços oferecidos, horários dos voos, entre outros aspetos.

A recolha de respostas teve uma duração de 30 dias, tendo sido recebido um total de 312 respostas. Posteriormente a análise dos dados foi realizada de forma individual (pergunta a pergunta), tendo sido excluídas um total de 10 respostas, perfazendo um total de 302 respostas válidas. As respostas consideradas inválidas tiveram por base as respostas nas perguntas 2 (Já efetuou viagens aéreas de/para a Madeira? – Sim/Não) e 4 (Qual é o meio de transporte que costuma utilizar para chegar à Madeira? – Meio aéreo/Meio marítimo). Os respondentes que selecionaram “Não” na questão 2 ou “Meio marítimo” na questão 4 ficaram automaticamente excluídos, sendo as restantes respostas às seguintes perguntas consideradas inválidas. Feita esta seleção, foi analisado o universo das 302 respostas válidas, e posteriormente foram efetuados gráficos individuais (por pergunta) a fim de ser possível realizar uma análise detalhada dos dados recolhidos.

Este inquérito pode ser consultado no Apêndice 1 do presente projeto.

Análise de Conteúdo

É um facto que a excelência na experiência do cliente nos serviços surge como um dos principais meios para criar vantagem competitiva de mercado. Contudo, para que tal ocorra, é essencial que as entidades invistam em criar relacionamentos fortes com os clientes (Wiele, Hesselink, & Iwaarden, 2005). O objetivo da análise de conteúdo na metodologia utilizada para este projeto fixa-se na análise da perceção da experiência do futuro visitante na fase de pré-compra, ou seja, analisar, através de 4 simulações *online*, os primeiros passos do futuro visitante ao realizar a marcação da sua viagem aérea para a Madeira. Será realizada, portanto, uma avaliação da informação online colocada à disposição do passageiro. Nesta fase, o futuro passageiro é influenciado por vários fatores no seu processo de tomada de decisão. Questões como os horários, extras de viagem e preços dos voos e meios de pagamento aceites possuem grande relevância nesta fase da decisão.

Observação participante

DeWalt (2002) classifica a observação participante como o “método no qual o investigador participa nas atividades diárias, rituais, interações e eventos de um grupo

de pessoas, como um dos meios de aprender os aspetos explícitos e tácitos das suas rotinas de vida e cultura.” (DeWalt, 2002). A mesma autora revela ainda a importância deste método de pesquisa, afirmando que este é o método de pesquisa etnográfica mais central e definidor.

No âmbito do presente projeto, a observação participante foi escolhida devido à sua capacidade de proporcionar uma compreensão mais aprofundada e contextualizada das práticas e desafios enfrentados no transporte aéreo da Madeira. Esta técnica permitiu captar detalhes que podem não ser evidentes através de outros métodos de pesquisa.

O mestrando, que residiu grande parte da sua vida na ilha da Madeira, utilizou a sua experiência pessoal e profissional na sua observação. Uma vez que o mesmo labora, atualmente, numa companhia aérea com base neste território, o mestrando teve acesso às operações internas e pôde observar diretamente as práticas e desafios diários no que concerne às operações aérea e à gestão das mesmas.

Através desta técnica, foi possível identificar várias debilidades e entraves no transporte aéreo madeirense, como a necessidade de melhorias na infraestrutura e na gestão de serviços. Além disso, a observação participante permitiu uma melhor compreensão das expectativas e percepções dos passageiros, fornecendo *insights* valiosos para a melhoria dos serviços.

Os vários aspetos analisados nesta observação constituem-se como os seguintes:

- Organização do transporte e a logística do mesmo;
- Infraestrutura;
- Interações no que concerne aos passageiros;
- Desafios operacionais.

Entrevista

Kvale (1996) considera a entrevista como uma técnica de pesquisa amplamente utilizada por investigadores nas ciências sociais cuja finalidade é a aquisição de conhecimento sobre a forma como as pessoas interpretam o fenómeno social ao seu redor. Por sua vez, Denzin & Lincoln (2000) referem que as entrevistas possuem uma oportunidade aos participantes de partilharem os seus sentimentos, preconceitos, opiniões, desejos e atitudes sobre diferentes fenómenos que experienciaram no seu local de trabalho ou em contextos organizacionais.

Recorreu-se a esta fonte de informação devido à sua capacidade de proporcionar uma compreensão profunda e detalhada do ponto de vista das entidades de gestão, do planeamento e da monitorização do setor do turismo nesta região.

Desta forma, foram contactadas 3 instituições diretamente relacionadas ao tema em questão, sendo elas:

- Aeroporto da Madeira;
- Associação de Promoção da Madeira;
- Secretaria Regional do Turismo e Cultura da Madeira.

Contudo, dessas 3 entidades-chave, apenas foi recebida resposta por parte de um desses órgãos, tendo sido entrevistado um dos seus representantes. O guião da entrevista foi formulado com base em 15 perguntas abertas, que procuraram explorar os seguintes tópicos:

- A experiência com o transporte aéreo;
- A satisfação dos passageiros;
- Promoção turística do destino;
- Impacto do turismo;
- Estratégias de conectividade aérea;
- O futuro da conectividade aérea da Madeira.

A entrevista foi conduzida à distância (*online*) e de forma semi-estruturada, ou seja, permitiu a existência de flexibilidade para explorar tópicos emergentes ao longo da mesma. e a mesma foi realizada posteriormente. A entrevista pode ser consultada integralmente no Apêndice 2 do presente projeto, e a respetiva análise encontra-se no Subcapítulo 5.4.

Benchmarking

Segundo Zlatković (2016), o *Benchmarking* permite uma aprendizagem das práticas levadas a cabo por outras organizações em função da melhoria da nossa. O resultado da análise de outros destinos irá indicar a direção em que o destino deve seguir, através da aplicação de modelos já bem sucedidos e comprovados (Zlatković, 2016). Desta forma, é possível considerar a grande importância que o *Benchmarking* possui

no que concerne ao setor turístico, permitindo aos destinos a aplicação de medidas tomadas por outros e que se revelaram como casos de sucesso.

Para este projeto, o *Benchmarking* consistirá em identificar destinos turísticos com características similares à Madeira, tendo em conta as medidas levadas a cabo por estes para a melhoria da conectividade aérea de baixo custo. Os destinos turísticos-alvo foram considerados tendo em conta os seguintes parâmetros:

- Tem de ser um território insular
- Tem de possuir uma conectividade aérea mista (*low cost* e não *low cost*)
- Tem de estar localizado na Europa
- Tem de possuir mercados emissores semelhantes aos da Madeira

Com base nestes parâmetros de pesquisa, foram encontrados um total de 7 destinos que preenchiam estes requisitos, contudo foram analisados 3 destes destinos, com vista a permitir um maior foco na análise dos mesmos. Foram analisadas as suas boas práticas no que diz respeito à conectividade aérea (práticas no que respeita à atração de novas companhias aéreas, ao impulso da aviação de baixo custo, medidas levadas a cabo relativamente aos preços praticados, entre outros), encontrando-se a sua análise no Capítulo V.

Através do *benchmarking*, foi possível averiguar as práticas levadas a cabo pelos destinos analisados e que poderão ajudar a atenuar a problemática de investigação. Todas as soluções desenvolvidas por estes destinos turísticos analisados serviram, também, de fonte de inspiração no que toca às propostas feitas para a melhoria da conectividade aérea económica na Madeira.

2.3.2. Fontes de Informação Secundárias

Revisão da Literatura

Esquirol *et al.* (2017), consideram a revisão bibliográfica como a base, ou as fundações de uma investigação científica (Esquirole *et al.*, 2017). Dessa forma, a mesma deve ser feita com rigor, e sempre recorrendo a fontes e autores fiáveis, de forma a não comprometer a veracidade das informações presentes na investigação científica.

Cardoso *et al.* (2010) reforçam ainda que “cada investigador analisa minuciosamente os trabalhos dos investigadores que o precederam e, só então, compreendido o testemunho que lhe foi confiado, parte equipado para a sua própria aventura” (Cardoso *et al.*, 2010).

Para o desenvolvimento deste trabalho, foi considerada a revisão da literatura como fonte de informação secundária uma vez que envolve a análise e interpretação de informações já publicadas por outros autores, ou seja, serão utilizados estudos, investigações, artigos e livros existentes com o objetivo de fundamentar o presente trabalho, em vez de obter esses dados originais diretamente.

De acordo com estudos anteriores, foi notório o papel das companhias aéreas de baixo custo no que concerne ao crescimento económico e ao desenvolvimento do turismo. Da mesma forma, a existência destas companhias aéreas incentiva a competitividade, trazendo cada vez mais passageiros aos destinos, no caso à Madeira.

Em suma, através desta revisão da literatura, presente no Capítulo III, procurar-se-á obter uma visão abrangente dos diversos aspetos relacionados à temática de investigação, abrindo caminho a futuras novas pesquisas sobre o tema, ou até mesmo a considerações sobre as políticas de desenvolvimento turístico da região.

Capítulo III – Revisão da Literatura

Dimitriou & Sartzetaki (2018) classificam a conectividade aérea como um motor que aumenta a competitividade e o crescimento económico, afirmando que tal é verificado na Europa, uma vez que este continente depende da aviação para fornecer as ligações de transporte internacional que fazem da Europa uma plataforma global de conectividade social e económica.

Por sua vez, o relatório “Air Connectivity: Measuring the connections that drive economic growth” (IATA, 2016), caracteriza a conectividade aérea como o “motor vital do crescimento económico a nível mundial”, (p. 8) sendo que “à medida que as conexões com a rede global de aviação crescem, crescem também as oportunidades de negócios” (p. 8). Dada a importância da conectividade aérea, esta deve ser objeto de estudo e alvo de um planeamento rigoroso, para que seja possível usufruir dos seus benefícios da forma mais eficaz e eficiente, garantindo que esta corresponda às necessidades existentes e contribua para o desenvolvimento económico.

De forma a ilustrar a importância da conectividade aérea, o relatório “Air Connectivity: Measuring the connections that drive economic growth” da IATA (2016) também dá o exemplo prático das ligações aéreas entre Sydney e Londres, quando a companhia nacional Qantas lançou, em 2019, o seu primeiro voo direto entre estas duas cidades, sendo que este voo duraria 19,5 horas a ser concluído. É feita a comparação do voo Sydney-Londres, mas 100 anos antes, onde a viagem levava 28 dias a ser concluída, possuindo várias escalas técnicas de viagem entre estas duas cidades, uma vez que não era possível uma ligação aérea direta, sendo necessário efetuar múltiplas paragens pelo caminho a fim de reabastecer a aeronave. Considera-se, portanto, como notória a importância que a conectividade aérea possui na aproximação de territórios e ligações mais eficazes entre estes, tendo o planeamento turístico um papel crucial nesta temática, pois para haver turismo tem de haver forma de chegar ao destino. Esta conectividade pode ser de forma aérea, terrestre ou marítima, contudo é essencial que a mesma exista, esteja contemplada no planeamento dos DT's e que seja monitorizada regularmente.

Por sua vez, Dimitriou & Sartzetaki (2018) consideram ainda que o facto de existirem ligações aéreas liberalizadas revela-se como de extrema importância para os destinos turísticos, permitindo a entrada de novas companhias aéreas e a criação de concorrência entre as mesmas. Os mesmos autores referem que após a liberalização do mercado de aviação na Europa, o número de voos dentro da União Europeia mais

que dobrou, sendo que os voos operados por mais de duas companhias aéreas quadruplicaram, e as companhias de baixo custo cresceram significativamente, representando agora quase metade do mercado de aviação intra-europeu. Os autores, mencionam ainda os tipos de impactos da indústria do transporte aéreo, encontrando-se divididos nas seguintes quatro categorias:

1. Impactos Diretos: Empregos criados e contribuição para o PIB diretamente pelo setor de aviação.
2. Impactos Indiretos: Empregos que apoiam a atividade de transporte aéreo, como fornecedores de combustível, empresas de gestão de instalações e construção, e serviços relacionados.
3. Impactos Induzidos: Receita gerada pelos gastos dos empregados diretos e indiretos.
4. Impactos Catalíticos: Contribuição do transporte aéreo para a economia, além dos efeitos diretamente associados à indústria, abrangendo diversas atividades empresariais e comerciais.

Através da análise destes impactos, é demonstrada a ampla influência do setor de aviação na economia, desde a criação direta de empregos até aos efeitos multiplicadores em diversos setores económicos.

Por sua vez, Fageda *et al.* (2018) reforçam que a conectividade aérea está intimamente ligada ao crescimento económico, afirmando que existe um interesse especial por parte dos decisores políticos no que toca a mecanismos eficazes para promover o transporte aéreo em áreas remotas, que de outra forma seriam excluídas em condições normais de mercado. É fundamental notar que nem todas as rotas são economicamente interessantes para as companhias aéreas, havendo algumas regiões, comunidades ou rotas onde as condições de mercado livre não facilitariam o desenvolvimento de conexões de transporte adequadas. Isto deve-se à natureza inerente dos custos do transporte aéreo, que estão sujeitos a altos custos fixos de operação. Os mesmos autores indicam ainda que as "regiões remotas", "comunidades isoladas" e rotas ou destinos "não comerciais" constituem-se como razões para o estabelecimento de políticas destinadas a fornecer conectividade aérea a locais que, em circunstâncias normais, não a teriam. Pode-se argumentar que os serviços de transporte aéreo são um direito social dos habitantes. É neste contexto que surgem as Obrigações de Serviço Público (PSO) na Europa e os Serviços Aéreos Essenciais (EAS) nos EUA, tendo sido constatado que muitos outros países também adotam estas políticas de conectividade.

Por sua vez, Bråthen & Halpern (2012) complementa, referindo que embora não exista uma definição inequívoca do termo "remoto" quando se trata de conectividade aérea, todas as políticas relacionadas envolvem situações onde há uma necessidade alegada de envolvimento de terceiros, ou seja, do setor público, para fornecer um serviço e conectar uma região ou comunidade. Isto é geralmente realizado por meio de subsídios do governo central ou das autoridades locais.

Tabela 3 – Benefícios e Riscos potenciais das diferentes políticas de apoio aos serviços aéreos para regiões remotas

Política	Benefícios	Riscos Potenciais
Políticas baseadas em rotas: PSO's	• Processo transparente e estruturado • Os beneficiários são bem definidos • Limites no valor da despesa • Possível competição pelo contrato	• Contratos incompletos • Pode ser usado para objetivos diferentes • Pode ser uma escolha arbitrária de rotas/comunidades elegíveis • Pode prevenir competição no mercado
Políticas baseadas em rotas: Regras de distribuição de tráfego	• Sem necessidade de subsídios diretos • Companhias aéreas privadas atendem a objetivos sociais • Os objetivos são geralmente alcançados	• Processo de monitorização e de auditoria mais complexo • Distorção da competição (desvio de subsídio, prevenção de especialização da companhia aérea) • Dificil sustentação de serviços na região mais remota
Políticas baseadas em passageiros: Descontos a residentes	• Benefício direto aos usuários • Pode beneficiar usuários com necessidades especiais (médicos, estudantes, etc.) • Os objetivos são geralmente alcançados	• Prejudica não residentes • Não discrimina os residentes de acordo com as suas possibilidades de pagamento
Políticas baseadas em companhias aéreas: Companhias aéreas estatais	• Baixa probabilidade de interrupção do serviço devido ao apoio implícito do governo	• Dificil de sustentar devido aos esquemas de desvios de subsídios • Dificuldade em separar os benefícios para regiões remotas • Pode afetar o mercado regular com as tarifas subsidiadas • Fracos incentivos para a eficiência

Políticas baseadas em aeroportos: Programas de aeroportos	• Envolvimento de autoridades locais • Pode fornecer instalações necessárias para serviços aéreos	• Difícil de garantir a sustentabilidade a longo prazo, sujeito a decisões políticas • Pode beneficiar aeroportos não localizados em regiões remotas • As despesas podem ser altas
---	--	--

Fonte: Elaboração própria, com base em Fageda *et al.* (2018)

Fageda *et al.* (2018) conclui, acrescentando que os objetivos específicos das políticas diferem amplamente entre as experiências conhecidas. Em alguns casos, a prioridade é garantir "serviços vitais" em áreas com terreno ou clima difíceis, onde o transporte terrestre não é uma opção real devido à distância até o centro urbano mais próximo. Noutros casos, o foco é garantir a conexão com o sistema nacional de transporte aéreo em locais que não conseguem gerar procura suficiente para atrair serviços comerciais das companhias aéreas. Outras políticas garantem uma oferta mínima de voos domésticos em casos onde as frequências de voo são necessárias, mas são baixas na época baixa ou durante certos períodos do dia. Alternativamente, o objetivo da política pode ser promover a coesão nacional, mantendo serviços aéreos em áreas sensíveis como territórios ultramarinos, ilhas ou regiões com demandas políticas específicas.

Por sua vez, Spasojevic *et al.* (2017), reforça a importância do meio de transporte aéreo, afirmando que o mesmo constitui-se como um dos grandes contribuintes tanto para a economia como para o desenvolvimento dos destinos turísticos, com especial relevância em ambientes insulares, sendo este o principal meio de transporte de chegada aos mesmos (Spasojevic *et al.*, 2017). Agius *et al.* (2020), revela ainda que uma das maiores dificuldades das comunidades remotas é o acesso a serviços importantes, devido à inadequada infraestrutura dos transportes, podendo piorar o seu bem estar. (Agius *et al.*, 2020).

Em regiões insulares, como é o caso da ilha da Madeira, onde se sente uma dependência enorme do transporte aéreo nas deslocações de/para fora da ilha, torna-se, também, essencial que exista um vasto leque de opções aéreas para quem procura umas férias nestes destinos.

Goetz *et al.* (2023) refere que a introdução das companhias de baixo custo surge fortemente relacionada com os movimentos de tráfego aéreo e o setor do turismo, em especial para os destinos insulares, onde o papel do turismo é crucial para manter o crescimento económico (Goetz *et al.*, 2023).

Por sua vez, Njoya & Christidis (2023) abordam um aspecto fundamental no que concerne aos mercados aéreos, referindo que “a liberalização/desregulamentação das companhias aéreas é um marco para o crescimento da atividade da aviação civil. Permitiu a entrada e o crescimento de novos modelos de negócio de companhias aéreas, criando oportunidades para viagens e turismo.” (Njoya & Christidis, 2017). As mesmas autoras revelam ainda que esta liberalização permitiu às companhias aéreas expandir a sua presença em novos mercados e ampliar as suas redes de rotas, resultando num aumento significativo da concorrência no setor da aviação.

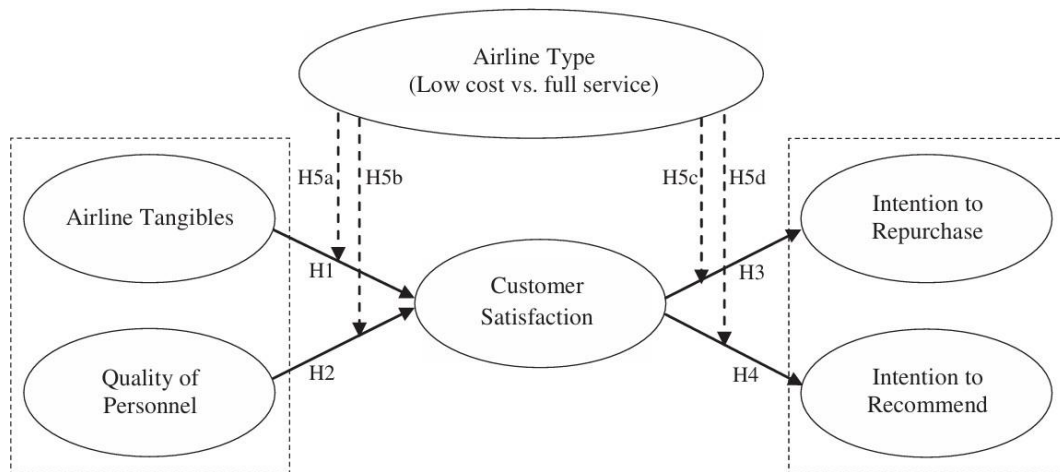
Shaw *et al.* (2021) acrescenta, referindo que o aumento da concorrência resultou em tarifas mais baixas, aumento do tráfego de passageiros, maior conectividade e frequência, melhorias operacionais no Custo por Assento Disponível/Quilómetro (CASK) e aumento da receita auxiliar.

Efthymiou & Papatheodorou (2018) referem ainda que o modelo de negócio mais bem-sucedido resultante da desregulamentação das companhias aéreas na Europa é o das Companhias Aéreas de Baixo Custo (LCC). Os autores explicam que estas companhias oferecem um serviço básico programado a preços muito competitivos, operando geralmente a partir de aeroportos regionais com uma operação base ponto a ponto.

Atualmente, todas as companhias aéreas apostam fortemente na relação com o cliente e no intuito de melhorar a prestação do serviço oferecido, com o objetivo de captar esse cliente, fidelizando-o, pelo que é fundamental perceber as diferenças na qualidade percebida e o que valorizam os passageiros de companhias aéreas tradicionais e das companhias aéreas de baixo custo para melhor se poderem definir estratégias e serviços diferenciados (Koklic *et al.*, 2017).

Baseado em várias pesquisas feitas no que concerne ao serviço das companhias aéreas e satisfação do cliente, Koklic *et al.* (2017) propõem um modelo conceptual, conforme observável na figura abaixo. Segundo os autores, “a premissa subjacente é a de que a satisfação do cliente na indústria aérea é influenciada positivamente pelos produtos tangíveis das companhias aéreas e pela qualidade do seu pessoal. Além disso, a satisfação do cliente influencia a intenção dos passageiros de recomprar da companhia aérea e recomendá-la. Ainda mais importante, o modelo sugere que o tipo de companhia aérea modera as relações entre a qualidade do serviço (tangíveis da companhia aérea ou pessoal) e a satisfação do cliente, bem como as relações entre a satisfação do cliente e ambos os tipos de intenção.” (p. 12).

Figura 1 - Esquema proposto por Kolic et al. relativo à satisfação do cliente



Fonte: Koklic et al. (2017)

Rajaguru (2016) revela que a influência da qualidade do serviço na satisfação do cliente aumenta substancialmente no que toca às companhias *full service* (*legacy*) quando comparadas às de baixo custo. Por sua vez, Loureiro & Fialho (2017) identificaram um efeito menor/insignificante da qualidade do serviço na satisfação das companhias de baixo custo, concluindo que essas relações não diferem significativamente das companhias *full service* (*legacy*).

Capítulo IV – Os efeitos das companhias aéreas de baixo custo na ilha da Madeira

4.1. A Madeira e o Turismo

O *Visit Madeira* (2024), considera a ilha da Madeira como um destino famoso pelas suas tradições, festas e pontos turísticos. Anualmente, a ilha é agraciada com vários prémios de prestígio, tanto a nível europeu quanto mundial, o que eleva a sua notoriedade entre os turistas que escolhem a ilha como destino de férias. A demanda turística cresce significativamente durante o Natal e, especialmente, no Ano Novo, além dos meses de verão, devido às suas características naturais. (Visit Madeira, 2024)

Fernandes (2015) revela que a atividade hoteleira da ilha se encontra localizada na parte sul, estando muito concentrada na capital da ilha da Madeira, o Funchal. A zona norte da ilha, por sua vez, é caracterizada pela presença dos inegáveis elementos naturais da Madeira, sendo apelidada de “Costa da Laurissilva”, e estando esta zona dedicada ao turismo de natureza. É na zona norte da ilha que se encontra a esmagadora maioria das famosas levadas que formam parte da beleza das caminhadas por esta área.

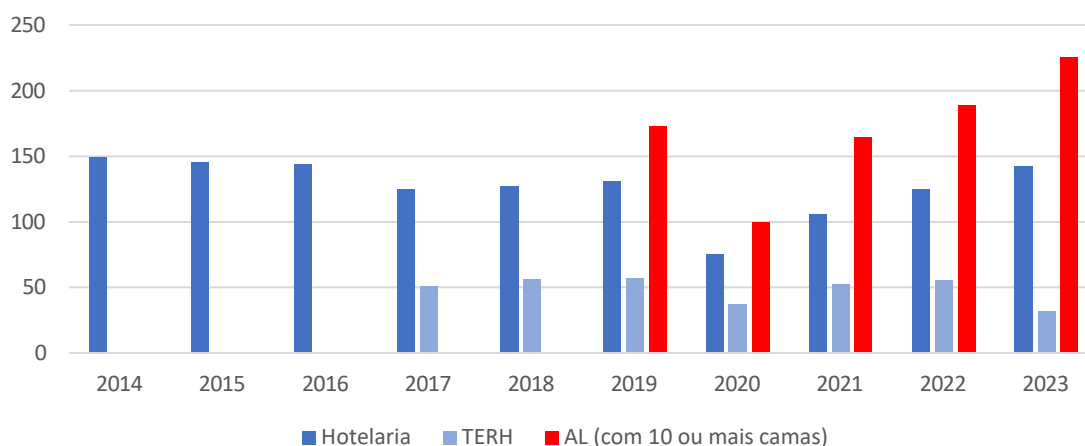
Mota *et al.* (2021) sublinham o produto natureza na Madeira, ao caracterizar esta ilha como um “local de excelência para atividades *outdoor* tais como caminhadas pela natureza, nomeadamente *hiking* na Laurissilva da Madeira, um ecossistema caracterizado pelas árvores da família *Lauraceae*; é uma floresta primitiva com um grande valor ecológico encontrada nos Arquipélagos da Madeira, Açores, Canárias e Cabo Verde.” (p. 15). Adicionalmente, a Floresta Laurissilva da Madeira foi classificada em 1999 como património natural pela UNESCO.

Sendo a Madeira uma ilha, apenas é possível chegar à mesma por duas vias – aérea e marítima. A via aérea caracteriza-se como a forma mais eficiente de chegar à ilha, com diversas ligações diárias aos principais mercados turísticos internacionais e ao mercado nacional. De uma perspetiva interna do transporte da ilha, a mesma caracteriza-se pelas suas limitações, não possuindo rede ferroviária, e não sendo detentora de uma rede de transportes públicos regulares para cada ponto desta ilha, sobretudo para a zona oeste, onde por vezes é necessário aguardar várias horas pelo próximo transporte.

alojamento com maior aumento, tendo surgido 52 novos alojamentos entre os anos de 2019 e 2023.

Para todas as tipologias de alojamento é possível observar quebras significativas no ano de 2020 devido à crise pandémica, no entanto é possível observar a rápida recuperação ao longo dos anos seguintes.

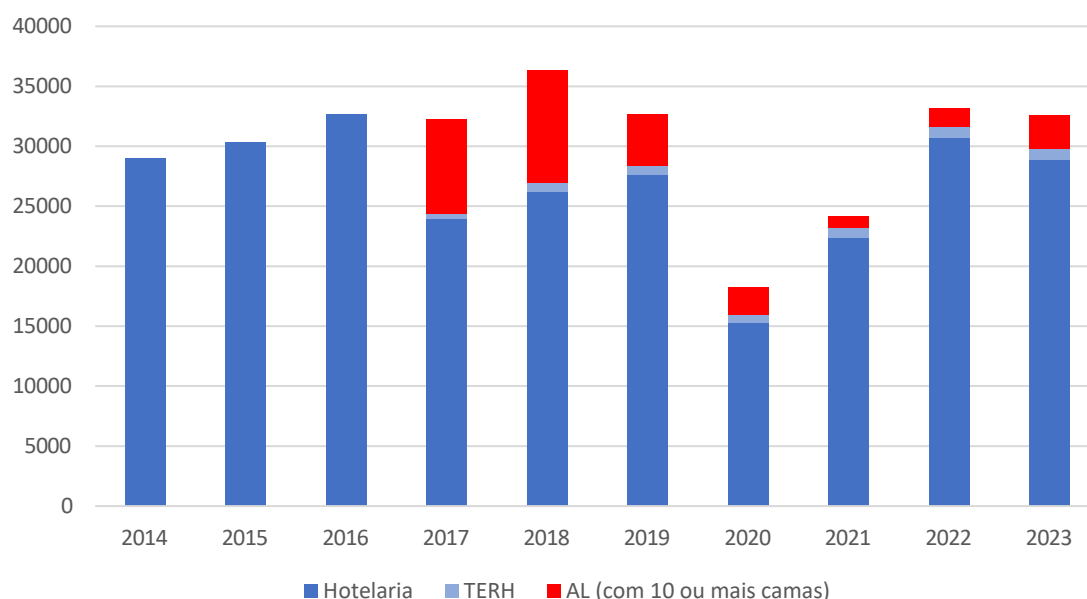
Gráfico 2 - Nº total de unidades de alojamento na ilha da Madeira, por tipologia e ano



Fonte: Elaboração própria a partir dos dados disponibilizados pela DREM e RNET (2015-2024)

Em relação à capacidade de alojamento da ilha da Madeira, segundo os dados disponibilizados pelo INE, RNET e RNAL, a mesma é fortemente caracterizada pela oferta hoteleira, tendo tido o seu valor mais elevado em 2016, disponibilizando um total de capacidade para receber 32637 pessoas. Por sua vez, tanto o TERH como o AL possuem uma fração menor no que respeita à sua capacidade. A partir de 2018 é notória uma grande descida no que concerne ao Alojamento Local. Esta descida deve-se, essencialmente, ao facto dos AL's com menos de 10 camas estarem desconsiderados das estatísticas. Embora o setor hoteleiro continue a dominar a capacidade de alojamento na Madeira, as mudanças observadas no segmento de Alojamento Local sugerem um cenário em evolução. Isto pode refletir desafios na gestão do turismo sustentável, na regulamentação do setor e na adaptação às mudanças nas preferências dos visitantes.

Gráfico 3 - Capacidade de alojamento na ilha da Madeira, por ano e tipologia



Fonte: Elaboração própria a partir de dados do INE, RNET e RNAL (2015-2024)

À data de elaboração desta investigação, o ano de 2023 não estava contemplado nas estatísticas do INE. Dessa forma, foi necessário recorrer ao Registo Nacional de Empreendimentos Turísticos e ao Registo Nacional de Alojamento Local, e filtrar os resultados de forma a corresponderem a cada uma das categorias de alojamento suprarreferidas (Hotelaria, TERH e AL). Em relação ao AL, inicialmente foi encontrado um total de 5218 estabelecimentos que revelavam uma capacidade para 27032 utentes, no entanto, grande parte destes resultados foram excluídos, uma vez que eram unidades de alojamento local de pequenas dimensões (menos de 10 camas). Contudo, os AL's com menos de 10 camas serão incluídos na análise detalhada do Alojamento Local.

É agora apresentado um levantamento da oferta hoteleira do ano de 2023, de uma forma mais detalhada, dividindo-a entre Hotéis, Hotéis-apartamento, Apartamentos turísticos, Aldeamentos turísticos, e Pousadas e Quintas da Madeira. Através desta análise foi perceptível a prevalência dos hotéis, representando mais de um terço da capacidade de utentes do setor hoteleiro.

Tabela 4 - Caracterização da oferta hoteleira na ilha da Madeira em 2023

	Hotéis	Hotéis-apartamento	Apartamentos turísticos	Aldeamentos turísticos	Pousadas e Quintas da Madeira
Quantidade	90	28	11	1	12
Nº de quartos	9945	3225	403	121	584
Nº de utentes	19828	6678	797	426	1174

Fonte: Elaboração Própria através de dados do RNET (2023)

Na tabela abaixo, elaborada a partir de dados do RNET, foi efetuado um levantamento dos Empreendimentos de Turismo em Espaço Rural e de Habitação. Os mesmos surgem divididos entre Empreendimentos de Turismo de Habitação (ETH), Empreendimentos de Turismo em Espaço Rural (ETER) – Agroturismo, ETER – Casas de Campo, ETER – Hotéis Rurais, e Parques de Campismo/Caravanismo. Foi notória a pouca oferta neste segmento de alojamento, o que apresenta uma oportunidade de melhoria, em especial no que concerne às Casas de Campo e aos Parques de Campismo e Caravanismo. Num destino turístico como a Madeira, onde o produto turístico mais importante é a Natureza, seria essencial que existisse uma aposta em unidades de alojamento em espaço rural, dinamizando também as zonas menos povoadas da ilha e distribuindo melhor o turismo ao longo da Madeira.

Tabela 5 - Caracterização da oferta de estabelecimentos de TERH na ilha da Madeira em 2023

	ETH	ETER - Agroturismo	ETER – Casas de Campo	ETER – Hotéis Rurais	Parques de Campismo/Caravanismo
Quantidade	2	17	2	9	2
Nº de quartos	10	151	16	240	N/A
Nº de utentes	20	319	32	481	27

Fonte: Elaboração Própria através de dados do RNET (2023)

Por fim, foi efetuada uma caracterização da oferta do Alojamento Local através de dados existentes no RNAL, incluindo as unidades de alojamento com menos de 10 camas. Esta caracterização encontra-se dividida entre Apartamentos, Estabelecimentos de hospedagem, Moradias e Quartos. É perceptível a grande capacidade de alojamento nos Apartamentos e Moradias, onde juntos possuem mais capacidade do que os hotéis da Madeira. No caso dos visitantes “de baixo custo”, esta oferta diversificada de unidades de alojamento local torna-se bastante benéfica, ao permitir que o visitante se envolva mais com a comunidade local, e sobretudo a conseguir preços mais em conta, uma vez que, ao contrário dos hotéis, os Alojamentos Locais encontram-se mais espalhados pela ilha, e não apenas na zona centro-este.

Tabela 6 - Caracterização da oferta de alojamento local na ilha da Madeira em 2023

	Apartamentos	Estabelecimentos de hospedagem	Moradias	Quartos
Quantidade	2712	130	2296	80
Nº de camas	6590	2024	8945	206
Nº de quartos	4542	1077	6204	158
Nº de utentes	10884	2583	13241	324

Fonte: Elaboração Própria através de dados do RNAL (2023)

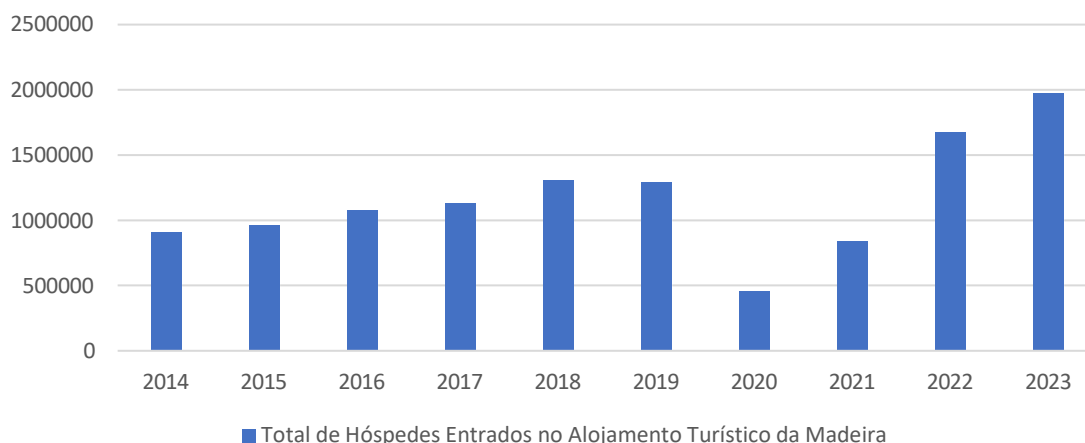
Caraterização da procura turística

De forma a avaliar a procura turística pela Madeira, foram analisados diversos indicadores: Total de hóspedes entrados; Dormidas nos estabelecimentos hoteleiros; Evolução da estada média; Estada média por tipologia de alojamento*; Evolução da Sazonalidade*; Taxa líquida de ocupação-cama*; *Revenue per available room**; *Average Daily Rate**; Principais mercados emissores*; e Dissecação dos mercados emissores*.

Os indicadores que possuem um asterisco referem-se a indicadores regionais, ou seja, que dizem respeito à RAM e não apenas à ilha da Madeira. Isto deve-se à informação encontrada através dos principais canais estatísticos por vezes não dizer apenas respeito à ilha da Madeira, tendo sido necessário recorrer aos indicadores regionais que englobam também a ilha do Porto Santo.

Feito este à parte, segue-se a análise do número total de hóspedes no alojamento turístico da ilha da Madeira. No período analisado, que compreendeu os anos de 2014 e o ano de 2023, foi notório o aumento da procura de alojamento na Madeira. Segundo a DREM, nestes 10 anos a procura duplicou, tendo passado de 910152 hóspedes em 2014 para 1976302 hóspedes em 2023. De igual forma, foi notório o impacto pandémico nos anos de 2020 e 2021, contudo em 2022 registou-se uma recuperação total e um crescimento, se comparado a 2019, o ano pré-pandémico. Também no ano de 2022 foram levadas a cabo muitas ações de *marketing* por parte da Ryanair, tendo este sido o seu ano de início de operações nesta ilha, e tendo transportado, em cerca de 1 ano, 1 milhão de passageiros na Madeira. Aliado à aposta das outras companhias aéreas, como é o caso da easyJet, que tem vindo a fazer grandes investimentos em novas rotas para a Madeira, foi notório um grande aumento do fluxo de hóspedes a partir do período pandémico. Quantos mais passageiros chegam à Madeira, maior será a procura por alojamento.

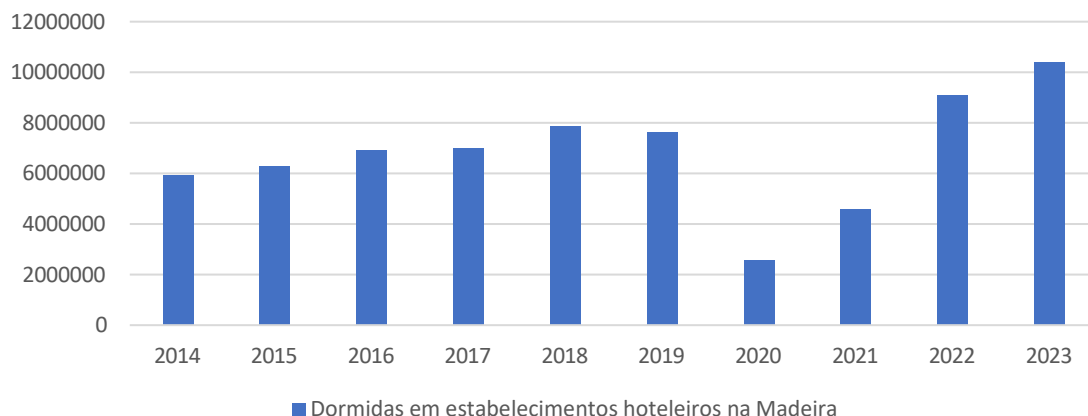
Gráfico 4 - Total de hóspedes entrados no alojamento turístico da ilha da Madeira, por ano



Fonte: Elaboração própria através de dados da DREM (2015-2024)

Por consequência, as dormidas na ilha da Madeira, também apresentaram um resultado positivo, tendo sido registado um aumento de 75% entre os 10 anos analisados, segundo os dados da DREM. Por sua vez, a recuperação pandémica foi efetiva, tendo sido registado um grande aumento no ano de 2022.

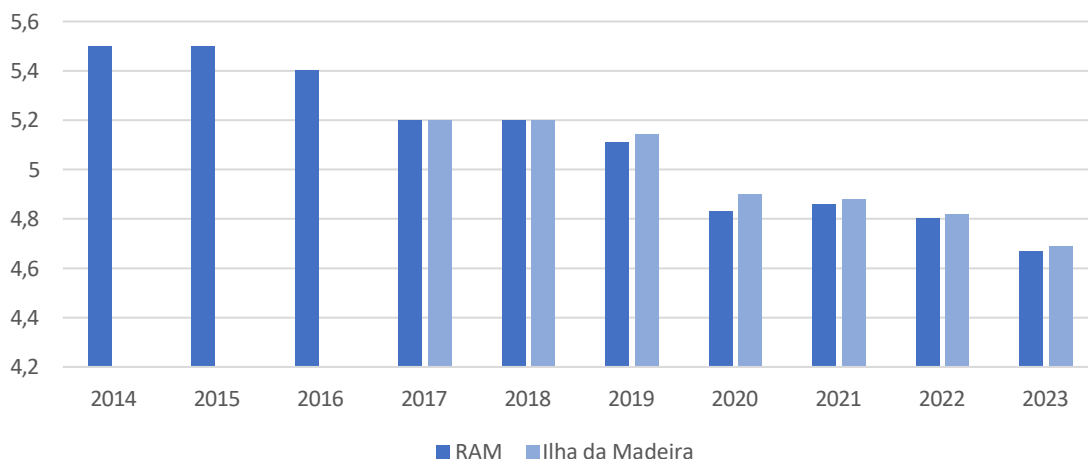
Gráfico 5 - Dormidas em estabelecimentos hoteleiros na ilha da Madeira, por ano



Fonte: Elaboração própria através de dados da DREM (2015-2024)

Em relação à estada média na ilha da Madeira, segundo a DREM, a mesma tem vindo a diminuir, tendo passado de 5,2 noites em 2017 para 4,69 noites em 2023. Isto surge em contramão, se comparado ao aumento das dormidas e do aumento do número total de hóspedes, o que pode significar uma maior “rotatividade” do visitante, ou seja, indica que há mais procura pelo alojamento, mas a mesma permanece menos tempo, podendo ser motivado por um menor tempo de permanência na ilha. O facto de existir uma liberalização do mercado aéreo da Madeira, com cada vez mais companhias a operar (trazendo outros tipos de visitantes cujas ambições de viagem são diferentes – diversificação do turista), e o próprio incentivo por parte destas para a compra de viagens de curto prazo (por exemplo: escapadelas de 3 dias, fins de semana prolongados, etc.) a preços económicos, podem ter sido dois dos pilares para este decréscimo da estada média na ilha.

Gráfico 6 - Evolução da Estada Média na Madeira, por ano

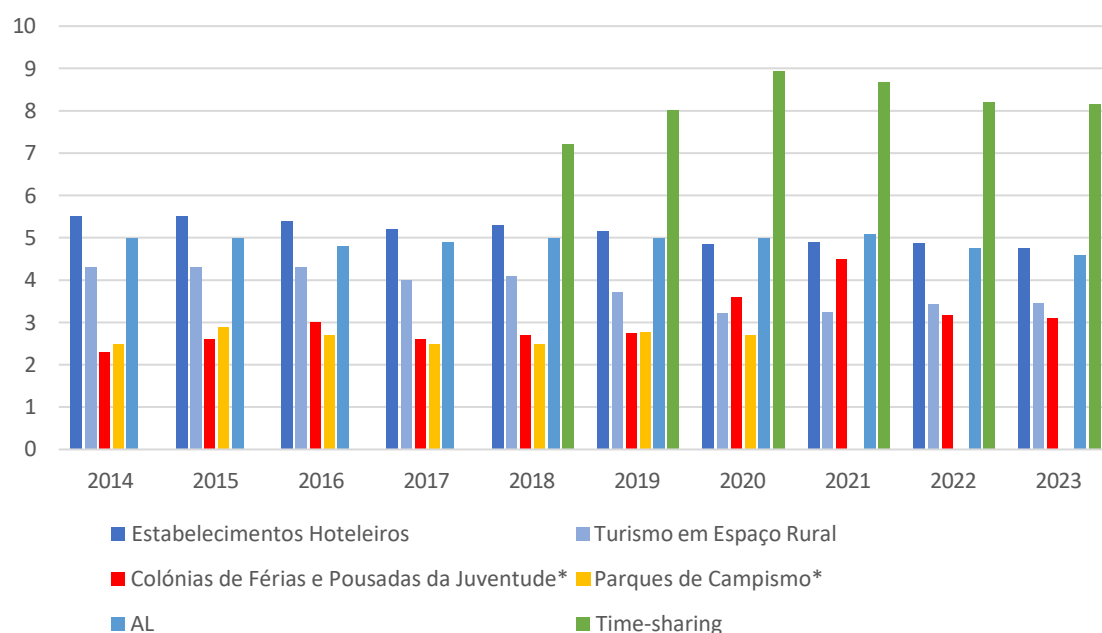


Fonte: Elaboração própria a partir de dados da DREM (2015-2024)

Para fins elucidativos, foi igualmente realizada uma análise da evolução da estada média de cada tipologia de alojamento turístico da RAM. Segundo os dados disponibilizados pela DREM, foi consensual a descida da estada média em todas as tipologias de alojamento ao longo dos anos analisados, exceto as categorias “Colónias de Ferias e Pousadas da Juventude” e “Parques de Campismo”, que contaram com uma fusão entre si no ano de 2021, tendo registado um aumento para as 3,1 noites em 2023. O indicador com valores mais elevados foi o de “Time-sharing” (indivíduos que, mediante contratualização ou aquisição, usufruam de uma unidade de alojamento num empreendimento turístico durante um certo período no ano), com uma estada média de 8,15 noites em 2023.

Através desta análise, é possível averiguar que a tendência de encurtamento da estada na Madeira não é algo exclusivo a uma tipologia específica de alojamento, estando representado como uma “patologia” comum nos alojamentos desta ilha, e que deve ser solucionada. A criação de incentivos ao alargamento da estada do visitante é algo a ser considerado para solucionar esta problemática.

Gráfico 7 - Evolução da Estada Média na RAM, por tipologia de alojamento, por ano



Fonte: Elaboração própria através de dados da DREM (2015-2024)

Através da análise do gráfico abaixo, elaborado a partir de dados da DREM, e que retrata as dormidas na RAM entre os anos de 2019 e 2023, é possível averiguar uma maior procura entre os meses de julho a setembro, contudo a mesma possui uma

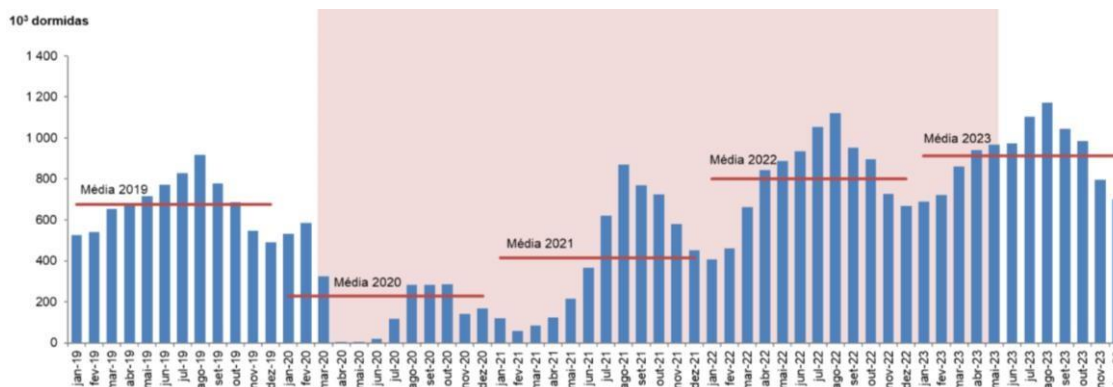
determinada harmonia com os meses de menor procura (novembro a fevereiro), sendo apenas registada uma quebra ligeira nestes meses.

É possível observar que em diversos destinos turísticos existem variações sazonais nos fluxos de visitantes, frequentemente influenciadas por condições climáticas. Um padrão comum é o movimento de turistas de regiões com climas mais frios para áreas mais quentes. Por exemplo, quando o inverno se instala na Europa, é observável uma tendência de aumento no número de viajantes que se deslocam para países no hemisfério sul, onde as temperaturas são mais elevadas devido a ser verão.

Este fenómeno reflete a busca dos turistas por condições climáticas mais favoráveis e ilustra de que maneira as diferenças sazonais entre os hemisférios norte e sul podem impactar significativamente os padrões de viagem internacionais.

Dessa forma, a aposta em operações sazonais oriundas dos países nórdicos nos meses de novembro a fevereiro, pode ser uma opção interessante para atenuar a sazonalidade. A Madeira é caracterizada por ser detentora de um clima ameno durante todo o ano, dessa forma é oferecida a possibilidade de se afirmar como um destino de “refúgio do frio”.

Gráfico 8 - Evolução da sazonalidade na RAM e médias dos anos de 2019-2023



Fonte: DREM (2024)

Segundo a DREM, as taxas de ocupação-cama totais, de uma forma geral, situam-se entre os 60 e os 70%, tendo 2017 sido marcado como o melhor ano, com uma taxa de 69,6%, e 2020 sido o pior ano, naturalmente, com 30,8%.

Em 2018, foi feita uma desagregação do alojamento referente ao Turismo em Espaço Rural e de Habitação e do Alojamento Local, sendo que apenas a partir desse ano foi possível obter dados referentes a estas tipologias de alojamento.

Excluindo os anos pandémicos de 2020 e 2021, a Hotelaria viu por várias vezes a sua taxa a roçar nos 70%, tendo 2017 sido o seu melhor ano. Por sua vez, tanto o Turismo em Espaço Rural e de Habitação como o Alojamento Local registaram as suas maiores taxas de ocupação-cama no ano de 2023, com 57,2% e 50,5%, respetivamente.

A melhoria gradual destes resultados sugere uma relação com o setor aéreo. A conectividade aérea melhorada ao longo dos anos, incluindo novas rotas e a aposta das companhias aéreas de baixo custo, foi uma mais-valia na recuperação do fluxo de visitantes no pós-covid, tendo impulsionado o turismo desta ilha. Após o período pandémico, instaurou-se a necessidade humana pela procura de espaços com menos aglomerados, tendo sido notório o elevado crescimento entre os anos de 2020 e 2023 nos alojamentos de TERH e nos AL's, correspondendo a uma oportunidade de atração futura de nichos de mercado que procuram estas tipologias de alojamento para a sua estada.

Existe, contudo, a necessidade de uma gestão integrada entre os alojamentos e o transporte aéreo, através de estratégias de *marketing* e controlo da capacidade de alojamento para otimizar o desempenho turístico da ilha e promover um crescimento sustentável do setor.

Tabela 7 - Taxa líquida de ocupação-cama na RAM, por ano e tipologia de alojamento

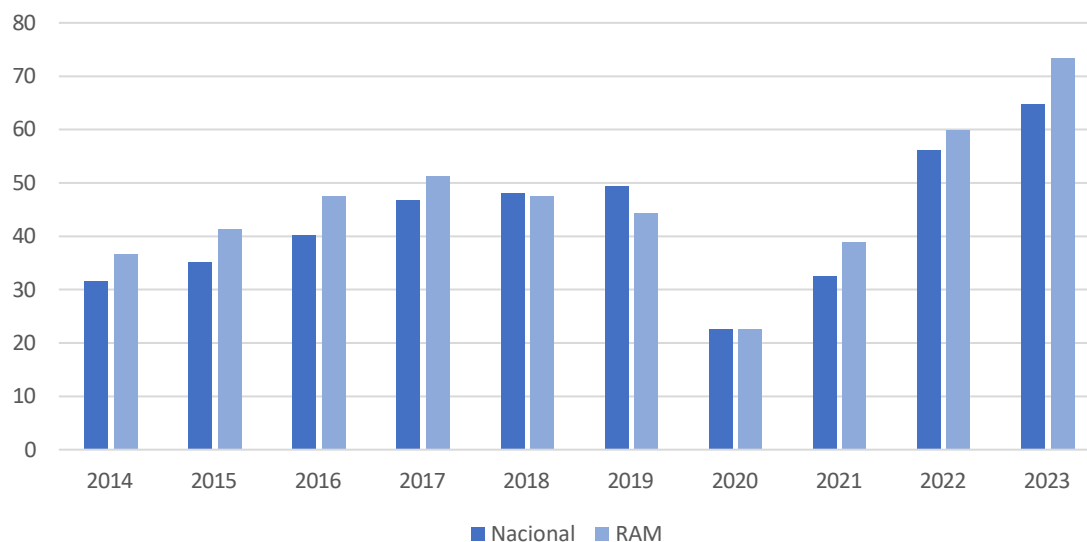
	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Hotelaria	60,9%	64,3%	69,2%	69,6%	67%	61,9%	32,7%	47,5%	64%	68%
TERH	-	-	-	-	42,2%	39,8%	23,4%	34,5%	52%	57,2%
AL (10+ camas)	-	-	-	-	36,7%	36%	20,3%	28,7%	45,5%	50,5%
TOTAL	60,9%	64,3%	69,2%	69,6%	62,4%	58%	30,8%	44,6%	61,5%	65,5%

Fonte: Elaboração própria através de dados da DREM (2015-2024)

Segundo os dados disponibilizados pela DREM, ao longo dos anos analisados é evidente uma grande subida da receita por quarto disponível (ou *Revenue per Available Room* - RevPAR, em inglês) na RAM, tendo esta, em 10 anos, duplicado. Em 2014 o RevPAR situava-se nos 36,68€, sendo que em 2023 o mesmo tinha

aumentado para os 73,36€. Os valores do RevPAR nacionais são, de uma forma geral, inferiores, indicando uma estratégia de preços. Estes valores, aliados ao aumento do número de dormidas e ao número de hóspedes, demonstram o desenvolvimento do setor do alojamento nesta região.

Gráfico 9 - Revenue Per Available Room (RevPAR) nacional e na RAM (em euros), por ano

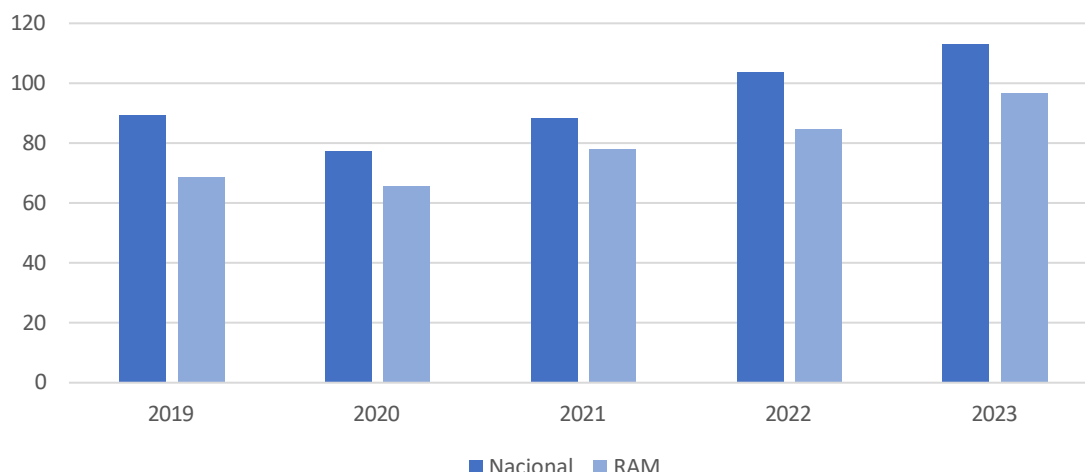


Fonte: Elaboração própria através de dados da DREM e do Turismo de Portugal (2015-2024)

De igual forma, com base nos dados disponibilizados pelo Turismo de Portugal, foi analisada a taxa diária média (ou *Average Daily Rate* – ADR, em inglês) e foi possível verificar um crescimento deste indicador ao longo dos 5 anos analisados, tanto a nível nacional como regional. Em 2019, ano pré-pandémico, o ADR da RAM era de 68,83€, tendo passado para os 96,77€ em 2023. No entanto, estes números estiveram aquém dos valores nacionais, que se demonstraram consideravelmente superiores, ao contrário do que se verificou na análise do RevPAR.

Ou seja, a RAM possui um RevPAR superior ao nacional, mas um ADR inferior ao nacional, o que demonstra que a RAM vendeu mais alojamento, mas a preços inferiores aos praticados a nível nacional.

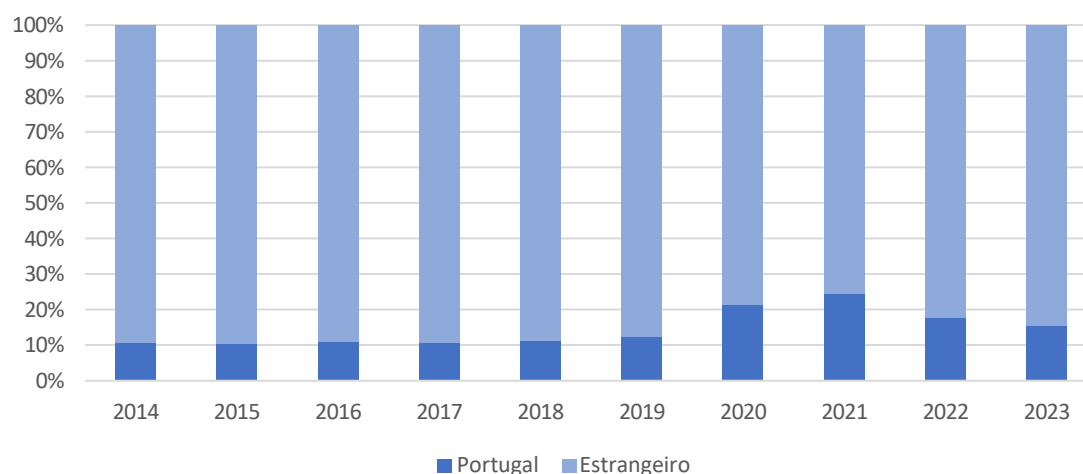
Gráfico 10 - Average Daily Rate (ADR) nacional e na RAM (em euros), por ano



Fonte: Elaboração própria através de dados do Turismo de Portugal (2020-2024)

Em relação à procura pelo alojamento turístico coletivo, segundo os dados disponibilizados pela DREM, esta está fortemente caracterizada pelo mercado estrangeiro, que tem tido um peso entre 75% e 90%. É visível uma maior afluência por parte do mercado nacional nos anos de 2020 e 2021, tendo sido, muito provavelmente, impulsionada pelas rígidas restrições de viagem devido à pandemia de Covid-19. Estes resultados alinham-se com o elevado número de passageiros internacionais movimentados no aeroporto da Madeira, face aos movimentos de passageiros domésticos.

Gráfico 11 - Principais mercados emissores no alojamento turístico coletivo da RAM– Mercado Nacional VS Mercado Estrangeiro (em percentagem, por ano)

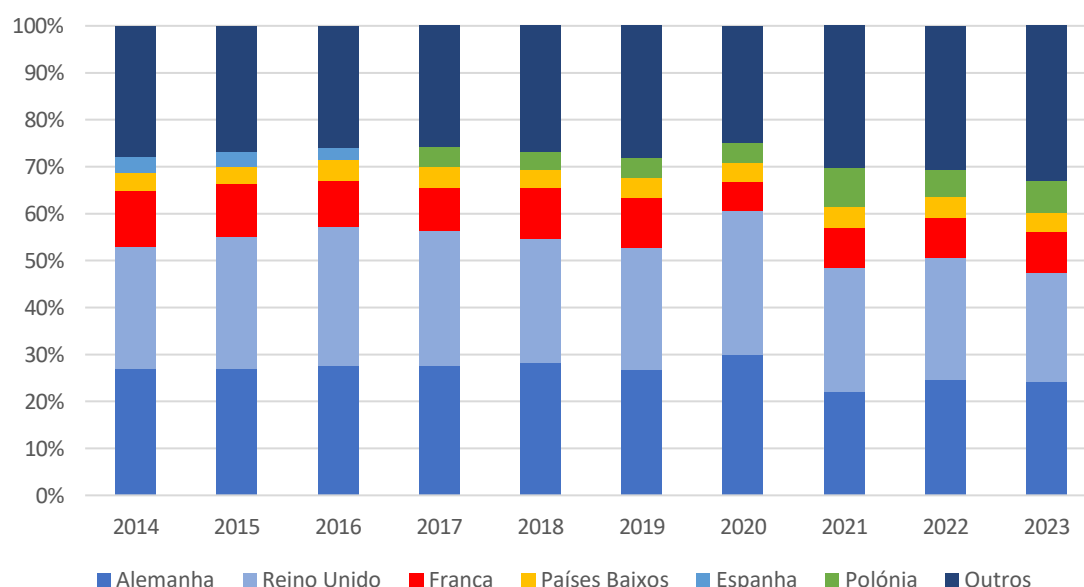


Fonte: Elaboração própria através de dados da DREM (2015-2024)

Com base nos dados disponibilizados pela DREM, foi efetuada uma “dissecação” dos principais mercados emissores para a RAM. É perceptível uma grande e constante procura do mercado alemão e inglês pela Madeira, estando também muito presente o mercado francês. O mercado neerlandês, por sua vez, também registou uma constância ao longo dos anos. Entre os anos de 2016 e 2017, deu-se uma troca do 5º mercado emissor mais forte para a RAM, tendo deixado de ser o mercado espanhol e passado a ser o mercado polaco. Estes 5 mercados juntos representaram um peso de 66,9% no alojamento turístico no ano de 2023, tendo os restantes 33,1% correspondido a outros mercados. Em relação à evolução destes mercados, tem sido notória uma ascensão do mercado polaco, ocupando, em 2023, 6,6% de peso no alojamento, assim como o mercado neerlandês, com 4,2% de peso em 2023. Já os mercados alemão, francês e britânico têm vindo a registar quebras, tendo um peso de 24,3%, 8,5% e 23,3% em 2023, respetivamente.

Outro grande crescimento verificado foi relativo aos outros mercados minoritários, que juntos totalizaram, em 2023, 33,1%. Através destes dados, é possível observar a mutação e diversificação do turista da RAM não estando esta região dependente de um só mercado emissor, o que acaba por tornar o seu mercado mais seguro em termos de gestão do turismo. Esta diversificação dos mercados emissores surgiu como efeito da diversificação das ligações aéreas que se tem constatado na RAM ao longo dos anos, conectando-a a outros países que não os principais mercados emissores, fazendo chegar cada vez mais visitantes oriundos de novos países.

Gráfico 12 - Principais mercados emissores no alojamento turístico coletivo da RAM – Dissecação dos principais mercados estrangeiros (em percentagem, por ano)



Fonte: Elaboração própria através de dados da DREM (2015-2024)

Em suma, através das análises do alojamento foi possível constatar a relação direta entre a procura de alojamento e a conectividade aérea, uma vez que o desenvolvimento do setor hoteleiro da Madeira caracteriza-se como um dos efeitos positivos da melhoria da conectividade aérea nesta ilha. Foi igualmente observável diversos pontos positivos (aumento do número de hóspedes e das dormidas na Madeira) e pontos a serem melhorados (taxas líquidas de ocupação-cama inferiores aos anos anteriores e a diminuição da estada média). Foi observável que a Madeira possui, atualmente, uma capacidade de alojamento para dar resposta a um crescimento do número de hóspedes e de dormidas, a curto prazo. Desta forma, considera-se que cabe aos órgãos competentes continuar a atrair novas companhias aéreas, ou incentivar as existentes a criarem rotas aéreas/reforçarem a operação atual, estimulando, por consequência, o setor do alojamento da região, e contribuindo para o seu desenvolvimento sustentável.

4.2. O Aeroporto da Madeira

O Aeroporto Internacional da Madeira, conhecido atualmente como Aeroporto Cristiano Ronaldo, está localizado no concelho de Santa Cruz, na ilha da Madeira. Este aeroporto foi inaugurado a 8 de julho de 1964 com uma pista de 1.600 metros de extensão. Antes da sua inauguração, as viagens para o arquipélago da Madeira eram feitas de barco. (Direção Regional das Comunidades e Cooperação Externa, 2024)

Em 1972, devido à incapacidade da pista para receber aviões maiores, começou a ser pensada uma ampliação para que fosse possível receber voos intercontinentais (Correio da Venezuela, 2015).

A 19 de Novembro de 1977 ocorreu um dos acidentes aéreos mais marcantes na história nacional e na história da TAP neste aeroporto. Um Boeing 727-282 da TAP, que partiu de Bruxelas com destino à Madeira, caiu após a terceira tentativa de aterragem na pista do aeroporto da Ilha da Madeira. A tragédia resultou na morte de 6 dos 8 tripulantes e 125 do total de 156 passageiros que estavam a bordo, somando 131 mortos. Este acidente foi causado, essencialmente, devido ao avião ter aterrado muito além dos limites na pista do aeroporto, tendo entrado em aquaplanagem e, posteriormente, saído pela cabeceira da pista, que tinha um desnível de algumas dezenas de metros em relação à estrada, partindo-se em dois. Parte da aeronave ficou em cima de uma ponte e a outra caiu sobre a praia a mais de 130 metros e foi consumida pelas chamas. Após este acidente, que marcou a história deste aeroporto, a TAP começou a operar a variante menor deste avião, 5 metros mais curta. Além

disso, nos anos seguintes, iniciou-se o primeiro aumento da pista de Santa Catarina, de 1600 para 1800 metros (Notícias magazine, 2023).

Atualmente, o aeroporto da Madeira é o quarto aeroporto mais movimentado de Portugal, tendo processado 4.590.098 passageiros em 2023, tendo registado uma subida de 18,5% em relação ao ano transato. Por sua vez, os movimentos de aeronaves e os *Load Factors* (Taxas de ocupação dos voos) também acompanharam esta tendência de subida, conforme observável na tabela abaixo. (ANA S.A., 2024)

Tabela 8 - Tráfego Comercial da ANA S.A. no aeroporto da Madeira em 2023

Aeroporto da Madeira	
Passageiros (unidades)	4.590.098
Variação 2023-2022	+18,5%
Movimentos de Aeronaves	31.211
Variação 2023-2022	+11,4%
Load Factor	85%
Variação 2023-2022	+4,3%

Fonte: Elaboração própria a partir de dados da ANA Aeroportos (2024)

Segundo a ANA Aeroportos, em 2023 o Aeroporto da Madeira recebeu o prémio de “Best European Airport” pelo *Airport Council International*, na categoria de aeroportos com menos de 5 milhões de passageiros. Isto deveu-se à criação de novas rotas e à adição de novas companhias aéreas. O Aeroporto da Madeira foi, igualmente, elogiado pelo seu compromisso com a sustentabilidade, demonstrado pelos investimentos significativos para melhorar a acessibilidade e a experiência dos seus passageiros (ANA Aeroportos, 2023).

É importante referir que este aeroporto é o único a nível mundial cujos limites de vento são obrigatórios - 15 nós para vento constante e 25 nós para vento de rajada (Diário de Notícias, 2023). Esta obrigatoriedade faz com que, em determinadas alturas do ano, o aeroporto fique inoperacional, não permitindo a chegada de aeronaves, e levando estas a cancelarem/atrasarem os seus voos ou a divergirem para outros aeroportos, comprometendo a conectividade aérea da ilha da Madeira nestes períodos mais ventosos. (CNN Portugal, 2024). A própria aproximação à pista é caracterizada por diversas alterações de declive, uma vez que a pista do aeroporto da Madeira situa-se na linha de fronteira entre o mar e as montanhas, tornando propício o aparecimento

de ventos cruzados e turbulência orográfica, obrigando muitas vezes as aeronaves a descontinuarem a aproximação e efetuarem uma nova tentativa de aterragem. (Madeira Airport Spotting, 2024)

4.3. O mercado aéreo da Madeira

O Decreto-Lei número 66/2008, de 9 de janeiro, veio instaurar a liberalização do transporte aéreo na Região Autónoma da Madeira, tendo sido reconhecida a necessidade em serem adotados mecanismos compatíveis com um regime concorrencial. O Governo considerou que a liberalização do mercado de transporte aéreo para a Região Autónoma da Madeira poderia trazer benefícios significativos, principalmente em termos de tarifas mais competitivas. Acreditando que as regras da concorrência num mercado aberto a todos os operadores seriam benéficas, foram eliminadas as obrigações de serviço público para a RAM, incluindo a fixação de tarifas. Como resultado desta decisão, foi publicada a Comunicação da Comissão n.º 2007/C188/04, em 11 de agosto, oficializando esta mudança na política de transporte aéreo para a Madeira.

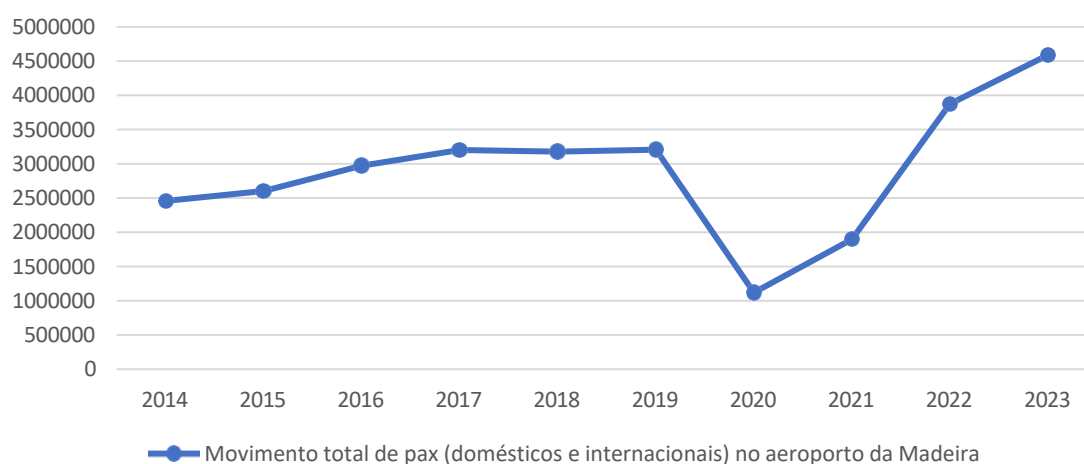
Reis (2016), indica que a liberalização do transporte aéreo e a subsequente entrada das companhias aéreas de baixo custo na Região Autónoma da Madeira trouxeram benefícios significativos, tais como: o aumento da oferta (maior disponibilidade de lugares nas rotas aéreas, atraindo mais passageiros); a melhoria na competitividade de preços (as tarifas tornaram-se mais acessíveis); a adaptação das companhias aéreas tradicionais (foram forçadas a ajustar as suas políticas tarifárias, oferecendo preços mais competitivos, comparáveis aos das companhias de baixo custo); o impacto positivo no turismo (tendo sido observado um aumento no número de dormidas, correlacionado com o crescimento do tráfego de passageiros); e o estímulo a setores relacionados (houve um impulso em atividades como animação turística, restauração e aluguer de automóveis). Esta transformação no cenário aéreo contribuiu para um desenvolvimento económico mais amplo na região, beneficiando tanto os residentes quanto os visitantes.

Reis (2016), refere ainda os principais impactos da liberalização da rota doméstica Funchal-Lisboa, tendo sido mencionado que a entrada das companhias de baixo custo fizeram aumentar o número de frequências nesta rota e permitiram uma maior competitividade das tarifas aéreas praticadas. O aumento de passageiros nesta rota gerou benefícios significativos a nível regional e nacional, fazendo prosperar setores

económicos como a hotelaria e a restauração. Por consequência, a imagem nacional e internacional do destino Madeira surgiu com maior afirmação (Reis, 2016).

Atualmente, o aeroporto da Madeira tem vindo a receber cada vez mais passageiros, sendo que segundo os dados disponibilizados pela Ana Aeroportos, o ano de 2023 ficou marcado como o ano de maior número de movimento de passageiros domésticos e internacionais. É importante referir que neste total de movimentos de passageiros no aeroporto da Madeira são englobadas as chegadas, partidas, e também os passageiros em trânsito, que serão explicados mais à frente.

Gráfico 13 - Movimento total de passageiros no aeroporto da Madeira, por ano

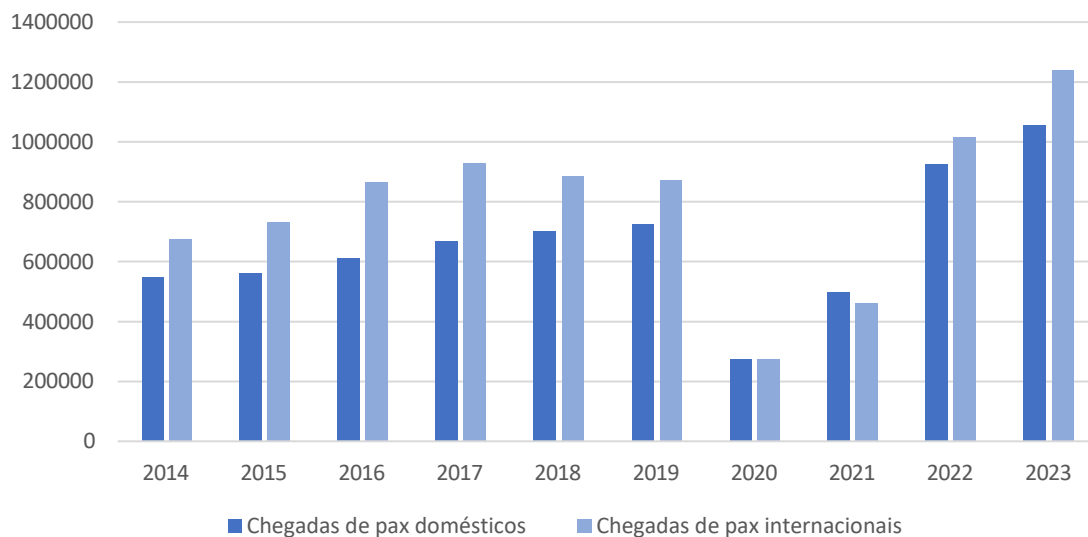


Fonte: Elaboração própria desde dados da ANA Aeroportos (2015-2024)

Com base nos dados disponibilizados pela ANA Aeroportos, foram analisados os movimentos (partidas, chegadas e trânsito/escala) dos passageiros oriundos/com destino aos aeroportos nacionais (movimentos domésticos) e os movimentos de passageiros com origem/destino aos aeroportos internacionais (movimentos internacionais). Através de uma primeira análise, constatou-se que os passageiros internacionais têm possuído um peso superior quando comparado com o mercado doméstico, estando em concordância com o que já tinha sido verificado através da análise dos mercados emissores para a Madeira.

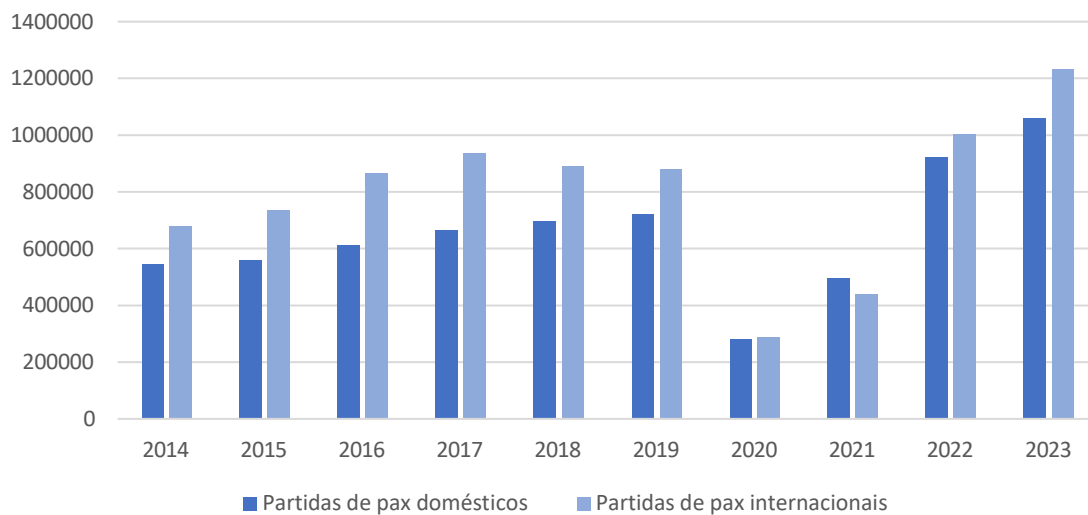
Foram, também, analisados os passageiros em trânsito no aeroporto da Madeira, cujo número tem vindo a diminuir, também fruto da forte presença das companhias aéreas de baixo custo, que operam ligações ponto-a-ponto, não possibilitando escalas de viagem.

Gráfico 14 - Chegadas de passageiros ao aeroporto da Madeira, por tipo de passageiro (doméstico/internacional), por ano



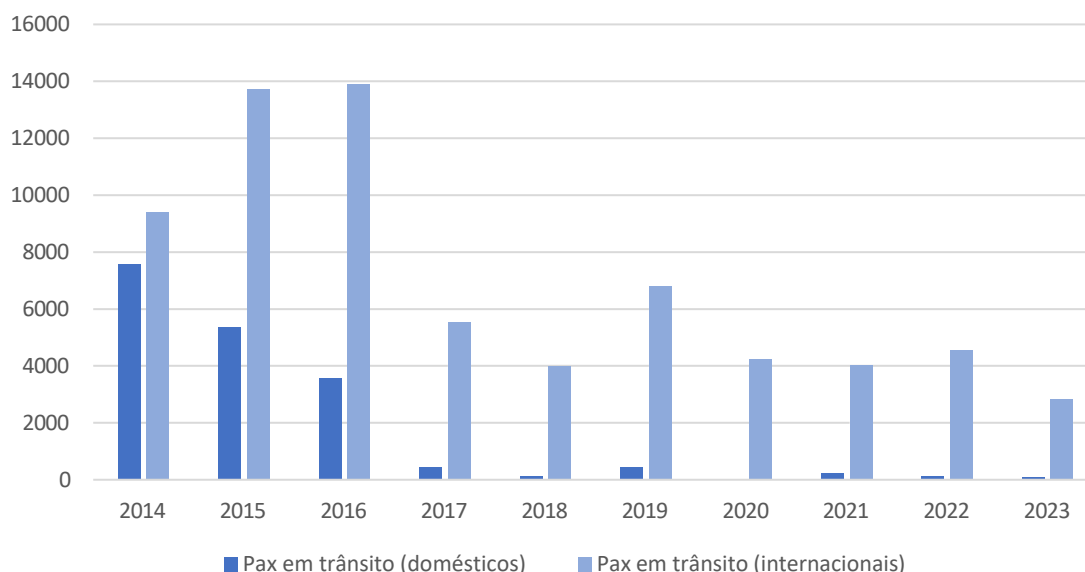
Fonte: Elaboração própria a partir de dados da ANA Aeroportos (2015-2024)

Gráfico 15 - Partidas de passageiros domésticos e internacionais no aeroporto da Madeira, por ano



Fonte: Elaboração própria através de dados da ANA Aeroportos (2015-2024)

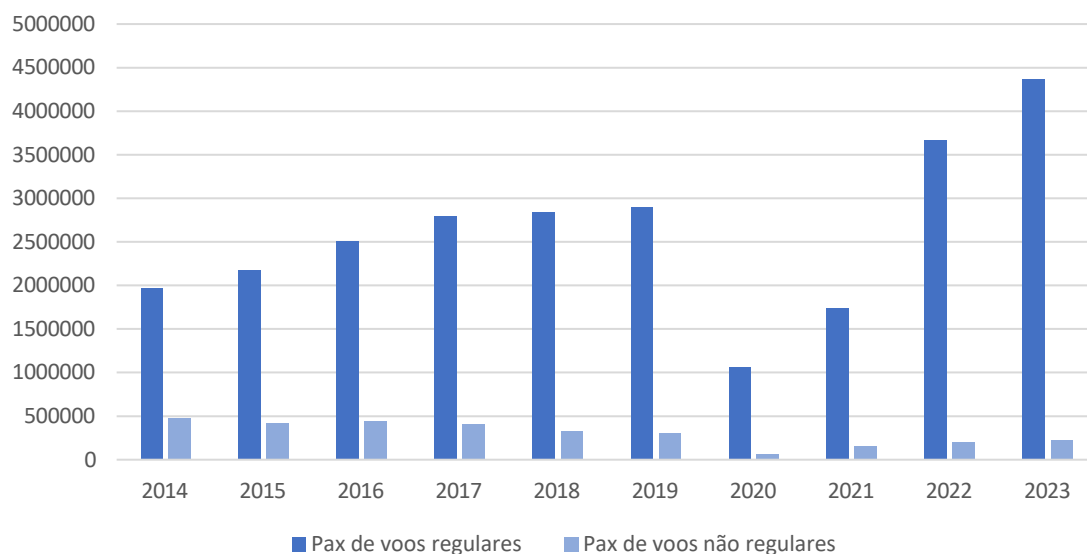
Gráfico 16 - Passageiros domésticos e internacionais em trânsito no aeroporto da Madeira, por ano



Fonte: Elaboração própria a partir de dados da ANA Aeroportos (2015-2024)

Uma vez que existe a oferta de voos *charter* na ilha da Madeira, foi também realizada uma análise deste mercado através dos dados existentes na DREM. Através da análise desses dados, foi possível compreender que, ao longo dos anos analisados, foi registada uma maior procura pelas operações aéreas regulares. Em 2014, cerca de 1 em cada 5 passageiros embarcados/desembarcados na Madeira eram passageiros de voos não regulares, sendo que, 10 anos mais tarde, representam cerca de 1 em cada 21 passageiros. Ao longo dos anos em análise, a Madeira tem conseguido reduzir significativamente a sua dependência da *tour* operação, sendo que esta mudança estratégica tem sido um fator essencial para o aumento da taxa diária média (ADR) na ilha. Com uma menor dependência dos pacotes turísticos, a Madeira tem conseguido atrair um perfil de visitante mais diversificado e de maior poder aquisitivo, o que se reflete diretamente no aumento das receitas de alojamento e serviços.

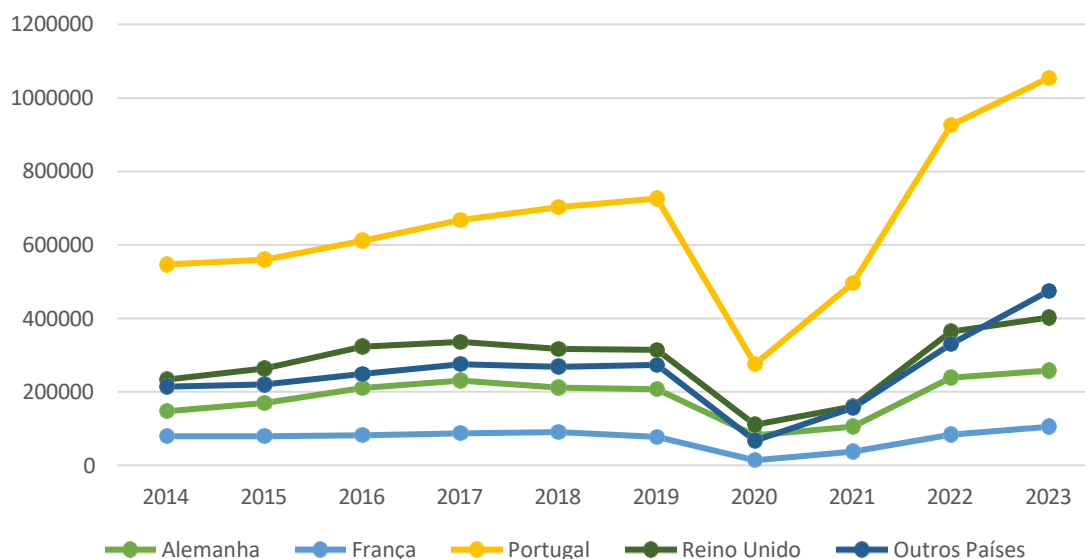
Gráfico 17 - Passageiros embarcados e desembarcados no aeroporto da Madeira, segundo a natureza do voo, por ano



Fonte: Elaboração própria desde dados da ANA Aeroportos, publicados pela DREM (2015-2024)

Segundo a DREM, os principais mercados emissores para a Madeira são a Alemanha, a França, Portugal e o Reino Unido. Dessa forma, foi realizada uma análise do peso destes mercados nas chegadas ao aeroporto da Madeira. É evidente a aposta do mercado doméstico na ilha da Madeira, sendo que o mesmo quase que duplicou entre 2014 e 2023. Através deste gráfico, é evidente a trajetória comum de subida do número de passageiros desembarcados neste aeroporto, o que representa a aposta das companhias aéreas nas ligações para a Madeira, sobretudo as companhias de baixo custo que são caracterizadas pelas cabines de alta densidade de lugares e elevadas taxas de ocupação dos seus voos, fazendo com que estas transportem mais passageiros do que as restantes companhias aéreas.

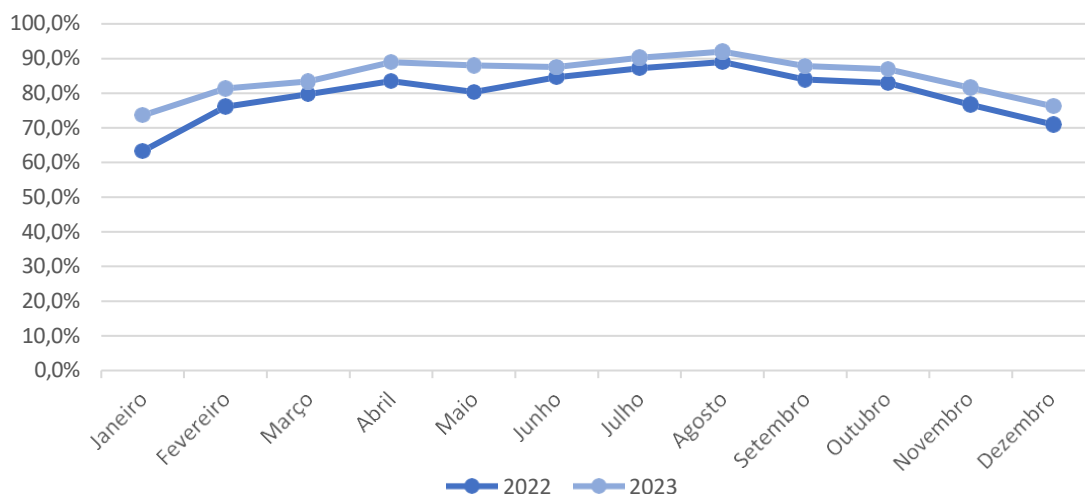
Gráfico 18 - Passageiros desembarcados no aeroporto da Madeira, segundo o país do aeroporto de proveniência, por ano



Fonte: Elaboração própria desde dados da ANA Aeroportos, publicados pela DREM (2015-2024)

Segundo os dados publicados pela DREM, a taxa de ocupação das aeronaves que voam de/para o aeroporto da Madeira melhorou em 2023, contudo, é notória uma descida abaixo de 85% de ocupação entre os meses de novembro e março. Mesmo assim, o valor mais baixo de 2023 foi o de janeiro, com uma média de 73,6% de ocupação. Através deste gráfico, é possível verificar a recuperação inegável do setor no pós-pandemia. Mesmo que muitas vezes apenas surjam conectados à pandemia os anos de 2020 e 2021, o ano de 2022 ainda surgiu marcado por restrições e medidas de proteção. Até maio de 2022 era obrigatório o uso de máscara na RAM, e por mais insignificante que possa parecer, este fator não deixava o visitante cumprir o seu desejo de viagem, adiando os planos. É observável uma distância maior dos valores de 2022 dos de 2023 entre os meses de janeiro a maio, quando ainda era obrigatório o uso de máscara. Também é possível observar a concordância do setor aéreo e do setor de alojamento em relação à sazonalidade, sendo evidente que entre os meses de novembro a fevereiro existe uma quebra nas taxas de ocupação das aeronaves.

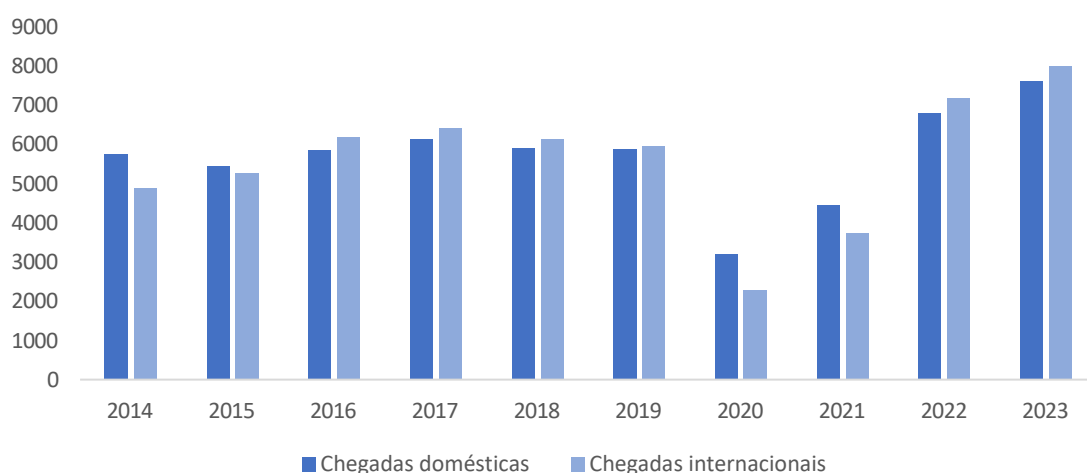
Gráfico 19 - Taxa de ocupação das aeronaves que operaram rotas de/para o aeroporto da Madeira (2023 vs 2022), por mês



Fonte: Elaboração própria através de dados da ANA Aeroportos, publicados pela DREM (2023-2024)

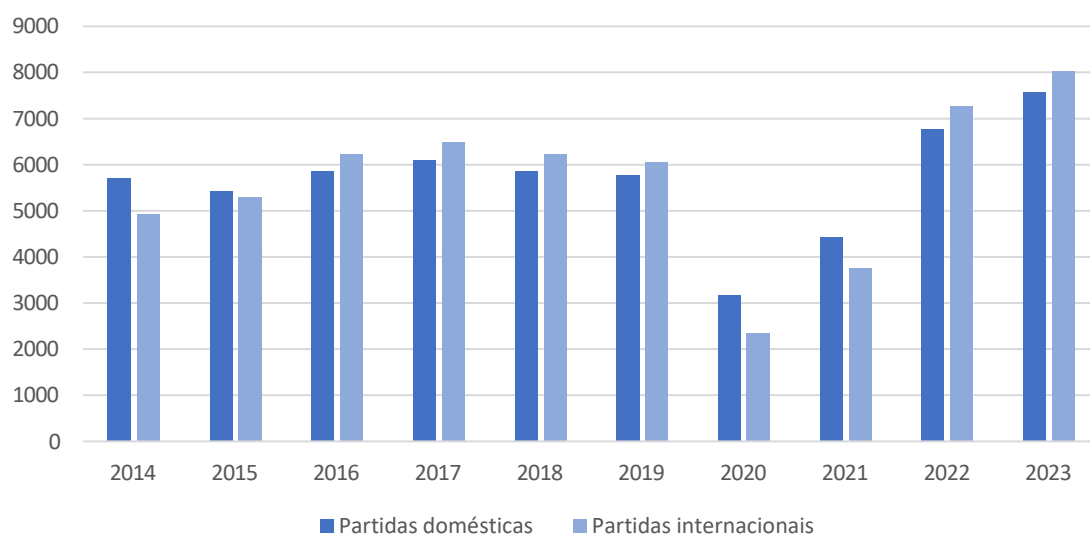
Para ter uma peceção mais concreta em relação aos movimentos aéreos, foram igualmente investigadas as chegadas e partidas de voos domésticos e internacionais de 2014 até 2023, sendo que foi possível averiguar um quase “empate” entre os voos domésticos e os internacionais, segundo os dados publicados pela DREM. Contudo, ambos registaram uma certa estagnação entre os anos de 2016 e 2019 tendo, após o período pandémico (2020-2021), crescido para níveis recorde. Tanto as chegadas como partidas de aeronaves demonstram números recorde em 2023, demonstrando a forte aposta das companhias aéreas na Madeira, através do reforço das rotas existentes e da criação de novas rotas.

Gráfico 20 - Chegadas de aviões no aeroporto da Madeira, por ano e origem



Fonte: Elaboração própria através de dados da ANA Aeroportos, publicados pela DREM (2015-2024)

Gráfico 21 - Partidas de aviões no aeroporto da Madeira, por ano e origem



Fonte: Elaboração própria através de dados da ANA Aeroportos, publicados pela DREM (2015-2024)

Por sua vez, através dos dados publicados pela DREM, foi efetuada uma análise mais detalhada ao ano de 2023, o ano que contou com o maior número de movimentos aéreos no aeroporto da Madeira. Foram contabilizados um total de 31211 movimentos neste ano, sendo um total de 15181 movimentos referentes a chegadas e partidas domésticas e 16030 movimentos referentes a chegadas e partidas internacionais. Se for dividido o número de movimentos por 365 dias, podemos considerar que houve uma média de 86 movimentos diários neste aeroporto.

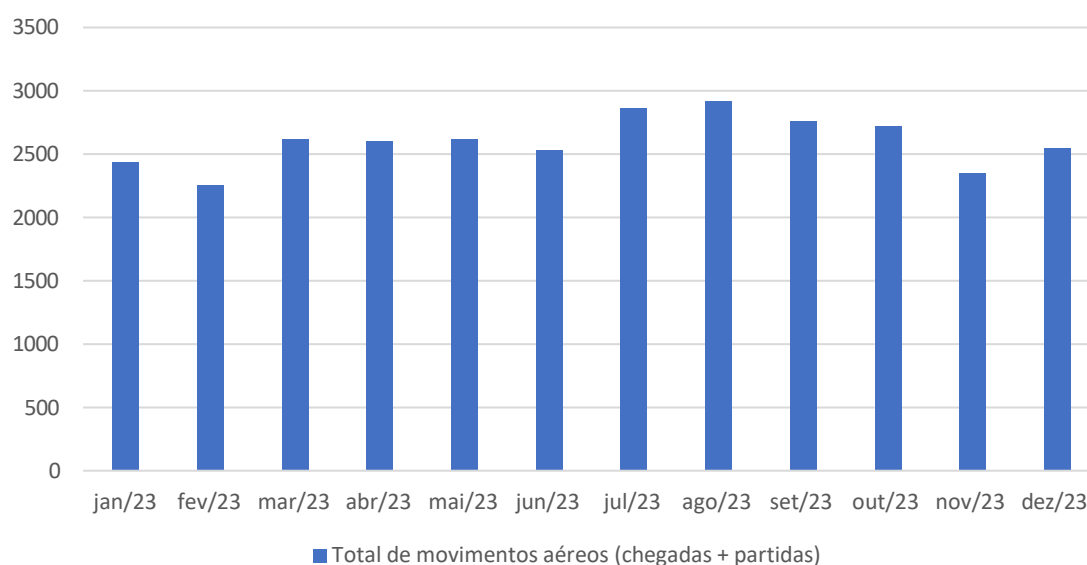
Tabela 9 - Movimentos aéreos no aeroporto da Madeira em 2023

TOTAL	31211
Chegadas	15594
Tráfego aéreo doméstico	7602
Tráfego aéreo internacional	7992
Partidas	15617
Tráfego aéreo doméstico	7579
Tráfego aéreo internacional	8038

Fonte: Elaboração própria através de dados da ANA Aeroportos, publicados pela DREM (2024)

Segundo os dados publicados pela DREM, ao longo do ano é notória a existência de movimentos de aeronaves estáveis, com pequenas variações nos meses de fevereiro e novembro, onde os valores são mais baixos, e um claro aumento de movimentos ao longo dos meses de verão. No mês de dezembro e janeiro existe uma tendência contrária à de época baixa, no entanto a mesma surge justificada pelo aumento de oferta de voos para a época festiva do Natal e ano novo, onde muitos emigrantes e estudantes retornam à ilha para passar a quadra festiva em casa. Este aumento surge igualmente impulsionado pelos turistas que procuram passar esta época na Madeira, sobretudo para assistirem à passagem de ano.

Gráfico 22 - Movimentos de aviões no aeroporto da Madeira em 2023, por mês



Fonte: Elaboração própria através de dados da ANA Aeroportos, publicados pela DREM (2024)

Através da análise destes gráficos, é possível compreender que o setor aéreo da Madeira está, de facto, em crescimento, possuindo cada vez mais movimentos de aviões e de passageiros, assim como taxas de ocupação mais elevadas nos voos. Os voos internacionais demonstram-se como de maior peso para este aeroporto, seguindo-se dos voos nacionais. Por sua vez, a presença da operação não regular/*charter* demonstra-se como uma minoria dos movimentos neste aeroporto, contrariando os valores de 2014, onde era notória uma maior dependência dos *tour* operadores. O facto de estar a ser demonstrado um crescimento contínuo do setor

aéreo, também fará, colateralmente, aumentar o número de hóspedes nas unidades de alojamento, contribuindo, assim, para a sustentabilidade do setor hoteleiro.

4.2.1. Análise dos movimentos aéreos do Aeroporto da Madeira em 2024

Através dos dados disponibilizados pela ANA Aeroportos, foi possível elaborar um mapa das rotas em vigor (até julho de 2024) no aeroporto da Madeira. Foi constatado um total de 66 rotas, que servem este aeroporto, sendo que quase metade destas correspondem aos mercados do Reino Unido, França, Alemanha e Polónia, que são mercados emissores muito importantes para a Madeira. Na figura abaixo, encontram-se representadas as cidades que possuem ligações aéreas diretas com a ilha da Madeira.

Figura 3 - Mapa de destinos com ligação aérea direta ao Aeroporto da Madeira



Fonte: Elaboração própria tendo por base os dados disponibilizados pela ANA Aeroportos, recorrendo ao *website Print Maps* (2024)

A fim de analisar, também, as companhias aéreas que operam para esses destinos, foi feita uma caracterização da oferta das ligações aéreas com base nos aeroportos

servidos, companhias aéreas que prestam os serviços, a sua tipologia e a média de voos por semana, conforme observável na tabela abaixo. As tabelas de dados fornecidas pela ANA podem ser consultadas nos Anexos 19 e 20 do presente trabalho.

Foi observável a existência de diversas ligações aéreas operadas por companhias aéreas de baixo custo, sendo que algumas das rotas surgem partilhadas entre companhias de baixo custo e não *low cost*. Também é evidente a aposta em novas ligações para Espanha continental, operadas pela Air Nostrum, contudo as mesmas oferecem pouca flexibilidade ao passageiro, uma vez que a maioria dessas ligações possui cerca de 1 ligação semanal. Existe também uma forte presença do grupo EasyJet, com ligações regulares à Suíça, Alemanha, França, Reino Unido e Portugal continental. Por sua vez, as ligações ao continente português surgem partilhadas entre a EasyJet, Ryanair e TAP, possuindo a EasyJet a maioria das ligações Madeira-Porto, e a TAP a maioria das ligações Madeira-Lisboa.

Tabela 10 - Lista de destinos com ligação aérea direta ao Aeroporto da Madeira

Origem/Destino	Operadora	Tipologia	Média de voos/semana (janeiro - julho 2024)
Aalborg	Norwegian Air Sweden	Baixo custo	1,1
Aarhus	Copenhagen Airtaxi	<i>Charter</i>	1
Amsterdão	TUI Airlines Netherlands	Híbrida	2,1
	Transavia	Baixo custo	5,6
	Total semanal		6,7
Barcelona	Air Nostrum	Regional	1
Basel	EasyJet Switzerland	Baixo custo	2
Berlim, Bradenburg	EasyJet Europe	Baixo custo	3,3
Bilbau	Air Nostrum	Regional	0,9
Birmingham	Jet2	Baixo custo	2
	Tui Airways	Híbrida	1,3
	Total semanal		3,2
Bordéus	Easyjet Europe	Baixo custo	2
Boston	Azores Airlines	<i>Legacy</i>	0,8
Bristol	Jet2	Baixo custo	1
	EasyJet Airlines	Baixo custo	2,9
	Total semanal		3,9
Brno	Smartwings	Baixo custo	0,9
Bruxelas	Tui Belgium	Híbrida	1,6
Bruxelas, Charleroi	Ryanair	Baixo custo	1,2
Bucareste, Otop.	HiSky Europe	Híbrida	1
Budapeste	Wizz Air Hungary	Baixo custo	2,5
Colónia Bonn	Eurowings	Híbrida	1,7

Copenhaga	Norwegian Air Sweden	Baixo custo	1,4
	Sunclass Airlines	<i>Charter</i>	1,1
	Total semanal		2,3
Dublin	Ryanair	Baixo custo	1,1
Dusseldorf	Condor Flugdienst	Híbrida	1,9
	Eurowings	Híbrida	2,7
	TUIfly	Híbrida	2
	Total semanal		6,6
East Midlands	Jet2	Baixo custo	1
Edinburgh Estocolmo, Arlanda Estugarda	Jet2	Baixo custo	1
	Braathens	Híbrida	1,1
	Condor Flugdienst	Híbrida	1,8
	Eurowings	Híbrida	0,9
	TUIfly	Híbrida	1
	Total semanal		2,2
	Condor Flugdienst	Híbrida	1,5
	Discover Airlines	Baixo custo	3,7
Frankfurt	TUIfly	Híbrida	2
	Total semanal		7,3
Fuerteventura	Binter Canarias	Regional	0,8
Genebra	EasyJet Switzerland	Baixo custo	1,5
Glasgow	Jet2	Baixo custo	1
Grã Canária	Binter Canarias	Regional	3,1
Hamburgo	Condor Flugdienst	Híbrida	1
	Eurowings	Híbrida	1,7
	Total semanal		1,9
Hanôver Helsínquia, Vantaa	TUIfly	Híbrida	2
	Finnair	<i>Legacy</i>	1
	Sunclass Airlines	<i>Charter</i>	1,1
	Total semanal		1,7
Jersey Katowice	Smartwings	Baixo custo	1,8
	Enter Air	Baixo custo	1,1
	Wizz Air Hungary	Baixo custo	2,9
	Total semanal		4
Lanzarote	Binter Canarias	Regional	0,8
Leeds	Jet2	Baixo custo	1,1
Lípsia Lisboa	Condor Flugdienst	Híbrida	1
	EasyJet Europe	Baixo custo	21,8
	Ryanair	Baixo custo	11,8
	TAP Air Portugal	<i>Legacy</i>	48,4
	Total semanal		82
Liverpool	Jet2	Baixo custo	1
Londres, Gatwick	EasyJet Airlines	Baixo custo	10,4
	British Airways	<i>Legacy</i>	6,5
Londres,	Jet2	Baixo custo	2

Stansted	Ryanair	Baixo custo	2,8
	Total semanal		4,8
Luxemburgo Lyon, St. Exupery	Luxair	<i>Legacy</i>	2,1
	EasyJet Europe	Baixo custo	1,7
	Transavia France	Baixo custo	1,1
	Total semanal		2,2
Madrid	Air Nostrum	Regional	2,8
Málaga Manchester	Air Nostrum	Regional	0,9
	Jet2	Baixo custo	3,3
	EasyJet Airlines	Baixo custo	1,8
	Ryanair	Baixo custo	2
	TUI Airways	Híbrida	2
	Total semanal		9,2
Marraquexe	Binter Canarias	Regional	1
Milão, Bérgamo Munique	Ryanair	Baixo custo	0,8
	Condor Flugdienst	Híbrida	1,4
	Lufthansa	<i>Legacy</i>	1,1
	TUIfly	Híbrida	1,4
	Total semanal		3,7
Nantes	Transavia France	Baixo custo	1,5
Newcastle	Jet2	Baixo custo	1
Nova Iorque, JFK	Azores Airlines	<i>Legacy</i>	0,9
Oslo	Norwegian Air	Baixo custo	1,1
	SAS Scandinavian	<i>Legacy</i>	1,1
	Total semanal		1,5
Paris, Beauvais Paris, Ch. De Gaulle	Ryanair	Baixo custo	2
	EasyJet Europe	Baixo custo	1,9
	Enter Air	Baixo custo	1
	Total semanal		2,4
Paris, Orly Ponta Delgada	Transavia France	Baixo custo	4,6
	Azores Airlines	<i>Legacy</i>	7,1
Porto	EasyJet Europe	Baixo custo	15,3
	Ryanair	Baixo custo	7,9
	TAP Air Portugal	<i>Legacy</i>	13,6
	Total semanal		36,8
Porto Santo	Binter Canarias	Regional	14,1
Poznan Praga	Enter Air	Baixo custo	0,9
	Eurowings	Híbrida	1,6
	Smartwings	Baixo custo	3,5
	Total semanal		4,6
Riga	Smartlynx Airlines	<i>Charter</i>	0,9
Roma, Fiumicino	Wizz Air Malta	Baixo custo	2
Tenerife Norte	Binter Canarias	Regional	2
Tenerife Sul	Binter Canarias	Regional	1,3
Toronto Varsóvia	Azores Airlines	<i>Legacy</i>	1
	Enter Air	Baixo custo	1,6
	Smartwings Poland	Baixo custo	1,9

Viena	Wizz Air Hungary	Baixo custo	2,7
	Total semanal		5,4
	Austrian Airlines	Legacy	1,1
	Wizz Air Malta	Baixo custo	2,5
	Total semanal		3,3
Vilnius	Airhub Airlines	Charter	0,9
	Heston Airlines	Charter	1,3
	Avion Express	Charter	1,1
	Total semanal		1,3
Wroclaw Zurique	Enter Air	Baixo custo	0,8
	Edelweiss	Híbrida	3,9
FREQUÊNCIAS SEMANAIS TOTAIS			286,4

Fonte: Elaboração própria, a partir de dados disponibilizados ANA Aeroportos (2024)

Através da recolha destes dados, pode-se constatar que as companhias aéreas de baixo custo possuem uma forte importância para o mercado madeirense, estando presentes em grande parte das ligações aéreas existentes. Em muitas das rotas, existe uma coexistência de companhias, estando disponíveis tanto opções de baixo custo como *legacy*, oferecendo ao passageiro uma maior flexibilidade de escolha de ligações. A aposta e exploração de outros mercados torna-se evidente, sobretudo no que respeita ao mercado polaco e espanhol, criando oportunidades de crescimento no turismo oriundo desses países. Considerou-se também a existência de uma conectividade equilibrada aos principais mercados emissores, existindo diversas ligações aos mesmos, divididas tanto por companhias *legacy* como por companhias de baixo custo.

4.4. O fenómeno Ryanair

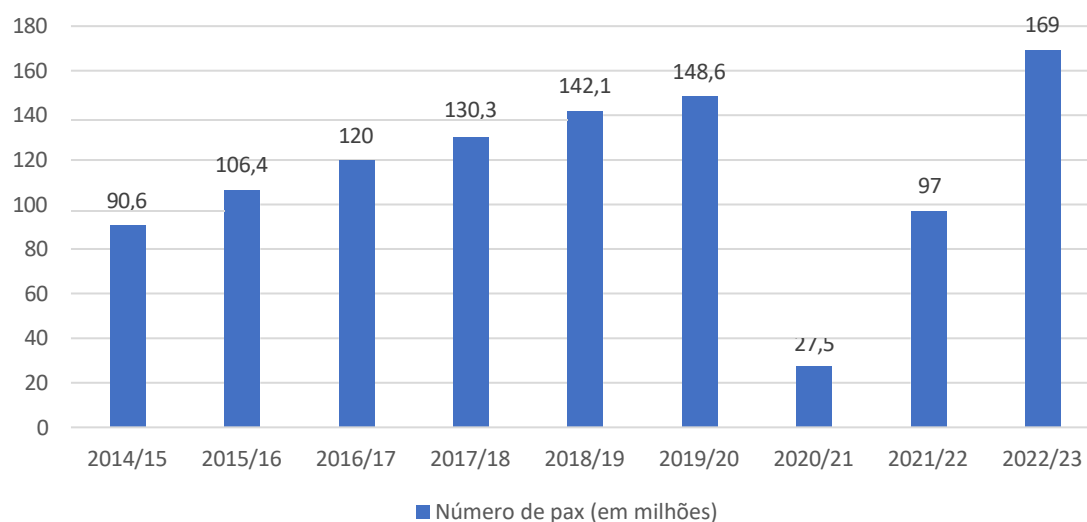
Ramon *et al.* (2017) consideram que desde a sua criação, a Ryanair tem vindo a deixar marcas positivas em vários aeroportos nos quais opera, tornando a sua operação em diversos casos de sucesso, contribuindo para a economia local dos destinos e para as várias vertentes económicas associadas ao turismo e serviços anexos. O *Ministério de Fomento* (2014) revela que um desses casos de sucesso pode ser constatado no aeroporto de Girona, que sentiu um grande impacto após a chegada da Ryanair, em 2004. Em 2002 este aeroporto registava uma movimentação estável de passageiros, na ordem dos 500 mil passageiros por ano, contudo em 2008 (4 anos após a entrada da Ryanair neste destino), o número de passageiros anuais subiu para 5,5 milhões, o que representa uma subida de 1100%, fortemente

Segundo a própria Ryanair (2024), esta companhia aérea tem à sua disposição uma frota de cerca de 600 aeronaves, tendo 400 novas encomendadas e cujas entregas serão feitas nos próximos anos. Isto representa um investimento de 22 mil milhões de dólares em novas aeronaves mais ecológicas. Estas novas aeronaves, denominadas de “Gamechanger” irão reduzir em 40% o ruído, e terão -16% de consumo de combustível e mais 4% de lugares.

Atualmente, as 600 aeronaves da frota fazem esta ser considerada como uma das frotas aéreas mais jovens na Europa, quando comparada a qualquer outra companhia aérea europeia de grandes dimensões. Em média, os aviões da Ryanair possuem menos de 9 anos. Estes são aspetos importantes no que toca às políticas de sustentabilidade ambiental das companhias aéreas, e que, aliado a planos de compensação das emissões de CO₂, podem ajudar a reduzir boa parte das emissões de carbono provocadas pela indústria aérea. (Ryanair, 2024)

Conforme observável no gráfico abaixo, elaborado a partir de dados disponibilizados pela Ryanair, é possível observar a trajetória ascendente que esta empresa tem tido no que concerne ao número de passageiros transportados, tendo este quase duplicado em apenas 10 anos, de 90,6M em 2014/15 para 169M em 2022/23.

Gráfico 23 - Número de passageiros transportados pela Ryanair em toda a sua rede (em milhões), por anos

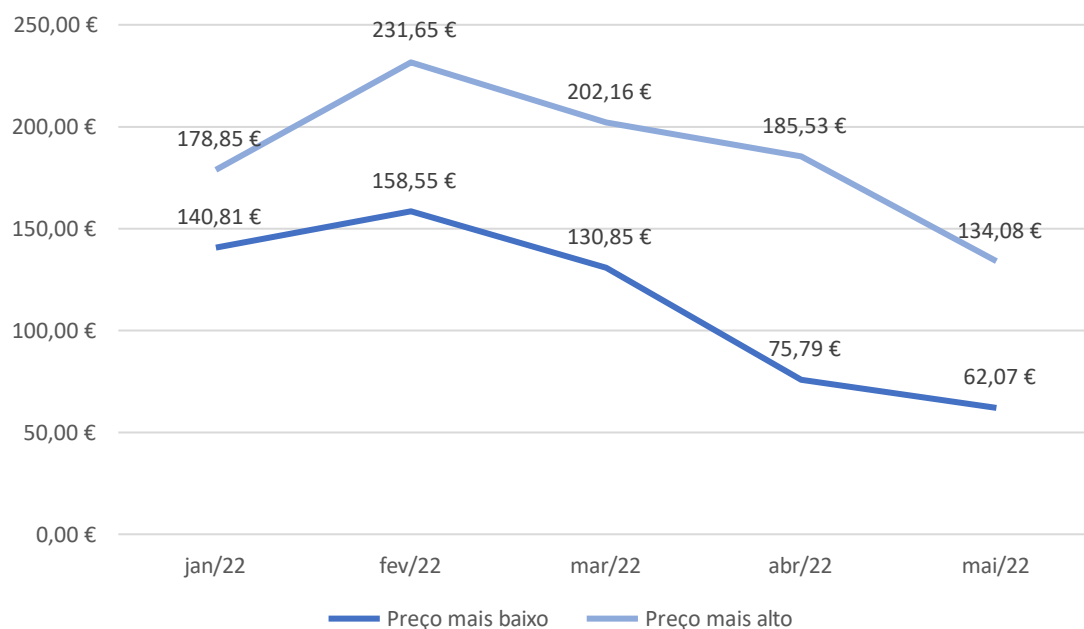


Fonte: Elaboração própria através de dados da Statista (2024)

Impulsionada pela expansão da sua frota, em março de 2022 a Ryanair iniciou os seus voos a partir da ilha da Madeira, tendo sido esta a sua 5ª base aérea em Portugal. Foram posicionados 2 aviões neste aeroporto, representando um investimento de 200 milhões de euros, e abertas 10 rotas: Lisboa, Porto, Marselha, Paris, Bruxelas, Milão, Nuremberga, Londres, Manchester e Dublin. Consequentemente, foram criados 60 postos de trabalho diretos na região e mais de 400 postos de trabalhos indiretos na Madeira (Ryanair, 2021). Deve-se também mencionar que esta foi a primeira companhia aérea de baixo custo a abrir uma base de operações neste aeroporto, tendo, em cerca de 1 ano e 5 meses atingido a marca de 1 milhão de passageiros transportados neste aeroporto. Isto significa uma média de aproximadamente 1900 passageiros transportados todos os dias na região, o que demonstra um grande sucesso por parte desta companhia aérea neste mercado.

De igual forma, foi aferido através da entrevista realizada a um órgão de gestão do turismo da Madeira que após a entrada da Ryanair na Madeira, registou-se uma descida em cerca de 20% dos preços médios nas ligações ao mercado nacional, conforme observável no gráfico abaixo.

Gráfico 24 - Preços dos voos domésticos desde a Madeira de janeiro a maio de 2022



Fonte: Elaboração própria através de dados do Observatório do Transporte Aéreo da RAM (2022)

Nota: Viagens em classe económica, e reserva com 6 meses de antecedência.

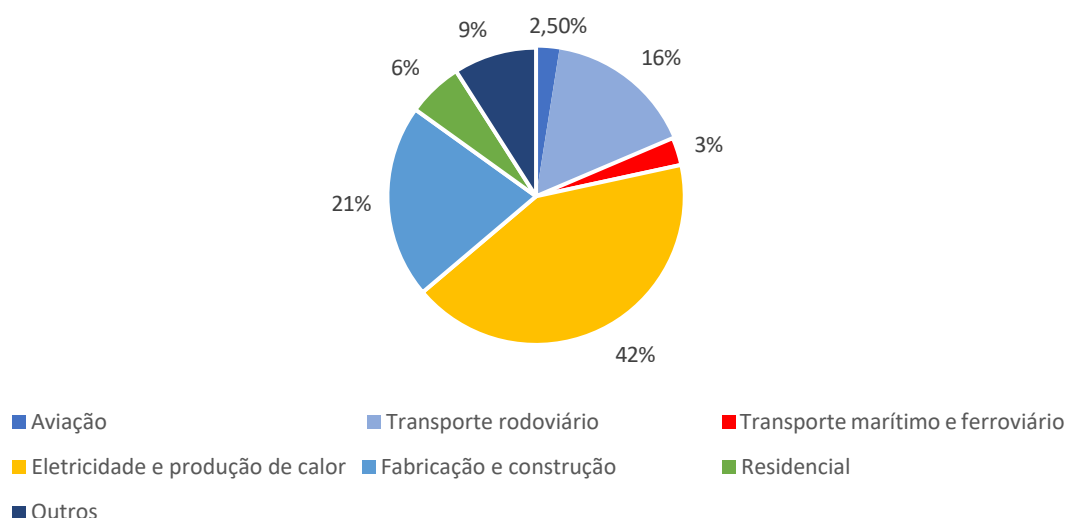
Através da análise do gráfico, é possível concluir que a vinda desta nova companhia aérea para a Madeira foi um aspeto muito positivo, tendo aumentado a conectividade aérea com destinos que não possuíam ligação aérea direta com a Madeira, e fazendo baixar os preços praticados neste mercado insular.

Contudo, e segundo declarações da própria Ryanair, devido ao aumento das taxas aeroportuárias, a companhia alega ter tido a necessidade de retirar 1 dos seus 2 aviões nesta base, menos de dois anos após a abertura da mesma, reduzindo a oferta de ligações aéreas para um total de 7 destinos, com menos frequências semanais em cada um deles (Ryanair, 2024).

4.5. Sustentabilidade ambiental das companhias de baixo custo VS legacy

Segundo o *Intergovernmental Panel Climate Change*, em 2023 o setor da aviação foi responsável por 2,50% da produção de gases de CO₂ a nível mundial, sendo das indústrias menos poluentes. Por sua vez, a indústria que se mostrou com um maior número de emissões de CO₂ foi a indústria da eletricidade e produção de calor (42%), seguindo-se a indústria de fabricação e construção (21%), o transporte rodoviário (16%), as emissões feitas nas residências (6%) e o transporte marítimo e ferroviário (3%). Foram ainda atribuídos um total de 9% das emissões globais de CO₂ à categoria de “Outros”. Apesar da indústria aérea possuir vastas dimensões, os baixos valores das suas emissões podem ser justificados através do investimento em cabines de maior densidade, que fazem o consumo de CO₂ por quilómetro voado ser repartido entre mais passageiros; através de investimentos das companhias aéreas em aviões de nova geração e mais eficientes; e através de programas de compensação das emissões de carbono levados a cabo pelas companhias aéreas (ex.: programas de reflorestação).

Gráfico 25 - Emissões de carbono (CO₂) por setor económico no ano de 2023

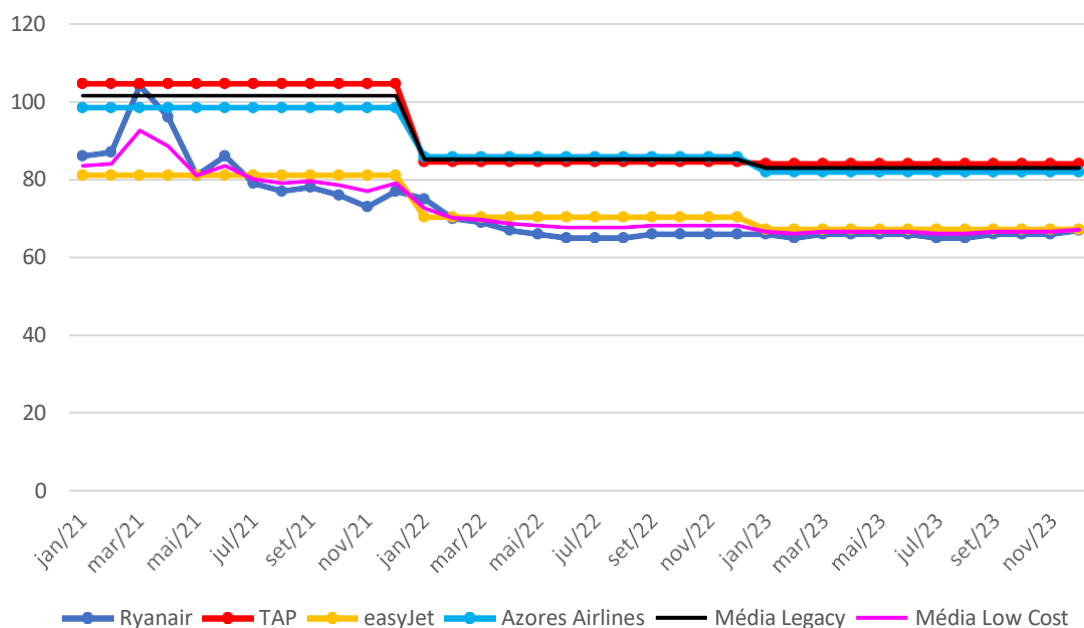


Fonte: Elaboração própria através de dados da *Intergovernmental Panel Climate Change (2024)*

Por sua vez, foram selecionadas 4 das principais companhias aéreas para o aeroporto da Madeira, e feita uma análise das suas emissões de carbono globais entre 2021 e 2023. Todas as informações recolhidas para efeitos desta análise foram retiradas dos websites corporativos das companhias em questão. Foram selecionadas 2 empresas aéreas *Legacy* (TAP e Azores Airlines) e 2 companhias aéreas de baixo custo (easyJet e Ryanair) e comparadas as suas emissões de carbono por passageiro por quilómetro voado. Foi notória uma maior emissão de carbono por parte das companhias aéreas *Legacy* tendo o seu valor mais elevado de emissões correspondido a 104,5g de CO₂, e o mais baixo de 81,9g de CO₂. Por sua vez, as companhias de baixo custo registaram 104g de CO₂ como o seu valor mais elevado e as 65g de CO₂ como o seu valor mais baixo. Foi, de igual forma, desenhada uma média entre as emissões de ambas as tipologias de companhia aérea, a fim de perceber qual destas é mais sustentável, tendo sido possível assumir uma vitória por parte das companhias aéreas de baixo custo, ao apresentarem uma média de emissões de CO₂ por passageiro por quilómetro de voo sempre mais baixa, quando comparadas às *Legacy*.

Contudo, é essencial observar a redução gradual das emissões de CO₂ das companhias analisadas, tendo todas elas apresentado uma redução das emissões ao longo dos 3 anos analisados.

Gráfico 26 – Emissões globais da TAP, Azores Airlines, Ryanair e easyJet entre 2021 e 2023



Fonte: Elaboração própria através de dados da Ryanair, TAP, easyJet e Azores Airlines
(2022-2024)

Nota: Para o período analisado, importa referir que apenas a Ryanair possuía valores mensais referentes às emissões de CO₂ por passageiro, por quilómetro de voo. As restantes companhias aéreas apenas disponibilizaram dados anuais, tendo sido inserido o respetivo valor de média anual a cada um dos meses em questão.

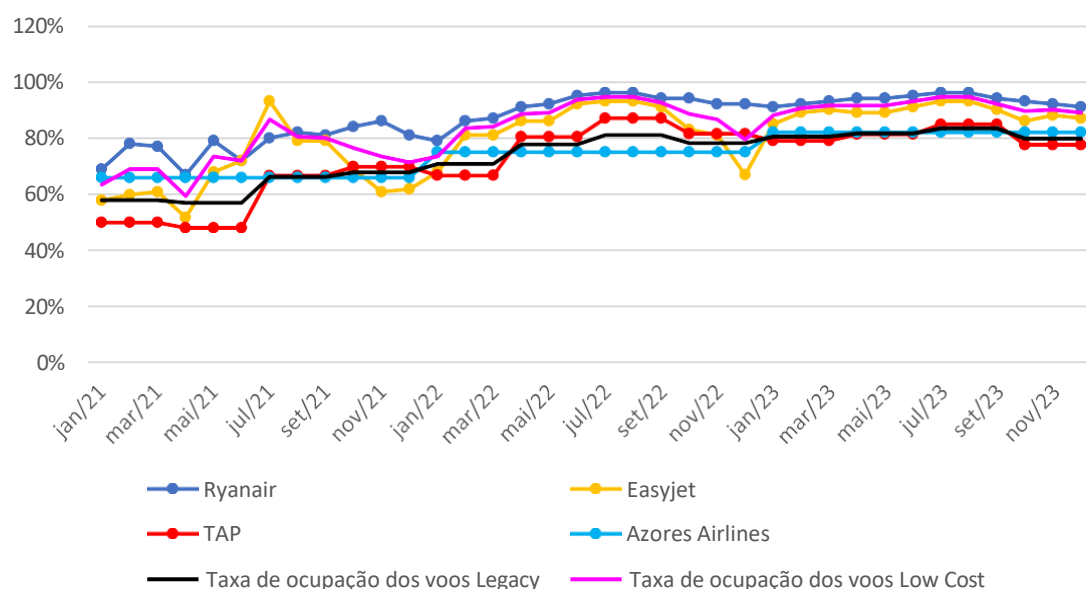
Para obter uma visão mais ampla, foram, também, averiguadas as taxas de ocupação das companhias aéreas, uma vez que as mesmas possuem um papel fundamental na redução das emissões de carbono. Por exemplo, se um avião de 180 lugares apenas transporta 50 passageiros entre a Madeira e Lisboa, as emissões de CO₂ por passageiro por quilómetro de voo serão muito superiores quando comparadas a outro avião que tenha transportado 180 passageiros. Dessa forma, num ponto de vista lógico, é essencial que as companhias transportem o máximo de passageiros no seu avião, de forma a reduzirem a pegada de carbono.

Assim sendo, foi efetuado um levantamento e análise das taxas de ocupação dos voos destas 4 companhias aéreas, através dos dados que constavam nos *websites* das mesmas. Foi possível concluir que as companhias *Legacy* registaram valores de ocupação entre os 48% e os 87%, enquanto as companhias de baixo custo operaram os seus voos com uma taxa de ocupação entre os 52% e os 96%.

À semelhança da análise do gráfico anterior, foi, também, efetuada uma análise das médias das taxas de ocupação das companhias *Legacy* e baixo custo. Através desta análise, foi possível compreender que as companhias de baixo custo analisadas apresentaram valores de taxa de ocupação sempre superiores aos das *Legacy*, tendo tido o seu valor mais elevado a 95% e o mais baixo a 60% de ocupação dos voos. Por sua vez, as companhias aéreas *Legacy* registaram 57% como o seu valor mais baixo e 83% como o seu valor mais elevado de ocupação.

Ao longo dos 3 anos analisados, foi perceptível o aumento/manutenção da taxa de ocupação dos voos destas 4 companhias aéreas, contudo ainda existe uma oportunidade de melhoria por parte das companhias aéreas *Legacy* para aumentarem a sua taxa de ocupação. Uma vez que as taxas de ocupação de voo estão correlacionadas com as emissões de CO2 por passageiro por quilómetro voado, é importante a manutenção de uma maior percentagem de passageiros por voo. Assim sendo, por consequência destas taxas de ocupação mais baixas, são apresentados valores mais elevados das emissões de CO2 por passageiro por quilómetro voado, conforme constatado no gráfico anterior.

Gráfico 27 - Taxas de ocupação da TAP, Azores Airlines, Ryanair e easyJet entre 2021 e 2023



Fonte: Elaboração própria através de dados da Ryanair, easyJet, TAP e Azores Airlines

Uma vez que as frotas das companhias aéreas influenciam a quantidade de emissões de CO2 foi, também, realizada uma análise às frotas das companhias aéreas em

questão, segundo os *websites* corporativos das mesmas, uma vez que as mesmas possuem uma ligação direta ao desempenho das mesmas e consequentemente à quantidade de emissões de CO2.

Foram, em primeiro lugar, analisados os números de aviões por frota destas 4 companhias aéreas à data de julho de 2024. É evidente um número maior nas frotas das companhias de baixo custo, sendo que a Ryanair está em primeiro lugar com 595 aeronaves, seguindo-se da easyJet com 347, a TAP com 100 e a Azores Airlines com 10 aeronaves.

Dessa forma, e sendo que existe uma aposta por parte das companhias aéreas pela renovação das frotas antigas por aviões mais modernos e eficientes (ex.: A320neo, B737 MAX), esta tendência torna-se num desafio maior para as companhias aéreas com mais aviões, uma vez que têm de passar por mais processos de *phase out* e *phase in* (saída e entrada de aviões na frota). Foi verificado um esforço significativo por parte destas companhias aéreas analisadas na renovação das suas frotas, tendo a Ryanair integrado na sua frota um total de 157 aeronaves mais sustentáveis (corresponde a 26,39% da sua frota total), seguindo-se da easyJet com 84 destas novas aeronaves (corresponde a 24,21% da sua frota total), da TAP com 55 destas aeronaves (corresponde a 55% da sua frota total), e da Azores Airlines com 7 destas novas aeronaves (corresponde a 70% da sua frota total).

Em relação à idade média das frotas, constatou-se uma redução da mesma através da chegada das novas aeronaves, sendo que estas companhias aéreas possuem idades de frota entre os 8.4 e os 10 anos.

Tabela 11 - Caracterização das frotas da TAP, Azores Airlines, easyJet e Ryanair em julho de 2024

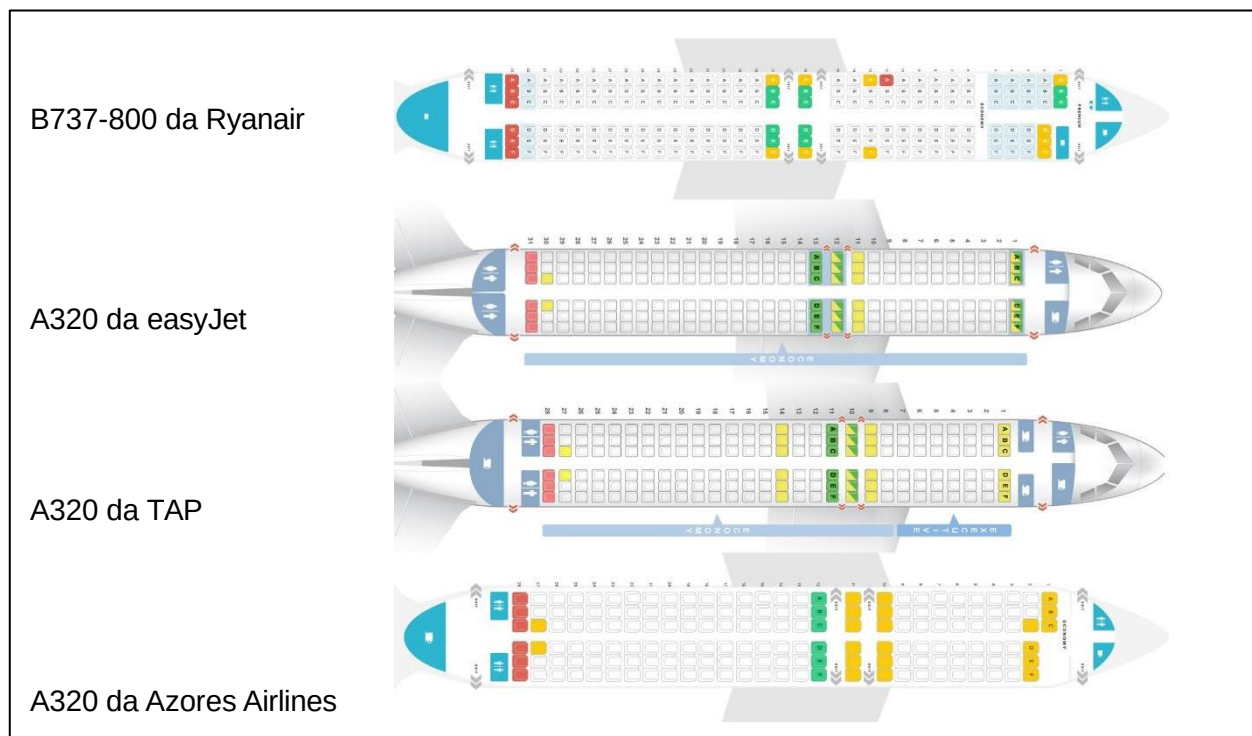
Idade Média das frotas da TAP, Azores Airlines, easyJet e Ryanair				
Companhia Aérea	TAP	Azores Airlines	easyJet	Ryanair
Nº total de aviões na frota	100	10	347	595
Nº de aviões mais ecológicos	55	7	84	157
Percentagem da frota ecológica*	55%	70%	24,21%	26,39%
Idade média da frota (anos)	9.3	8.4	10	9.7

Fonte: Elaboração própria através de dados disponibilizados pelo website
Planespotters (2024)

Com base nas emissões de CO₂ por passageiro por quilómetro de voo, foram analisadas as configurações de densidade de cabine dos aviões destas 4 empresas. Como referido anteriormente, quanto maior o número de lugares existentes na cabine, menores são as emissões de CO₂ por passageiro. Foi constatada uma maior densidade na cabine das companhias aéreas de baixo custo, uma vez que as mesmas operam apenas em classe única (classe económica), o que fez com que tivesse sido registada uma menor quantidade das emissões de CO₂ por passageiro, conforme observável anteriormente no gráfico 26.

Uma vez que tanto a TAP, como a Azores Airlines e a easyJet operam aviões Airbus A320, foi estabelecida uma comparação das cabines destas aeronaves. Paralelamente, foi também efetuada a comparação com os Boeing 737-800 da Ryanair, uma aeronave que é considerada pela aviação como um concorrente exato do Airbus A320. Desta forma, foi verificado um total de 189 lugares nos B737-800 da Ryanair, 186 lugares nos A320 da easyJet, 168 lugares nos A320 da TAP e 165 lugares nos A320 da Azores Airlines. Isto representa uma média de 187,5 lugares nas cabines das companhias de baixo custo e 166,5 lugares nas cabines das companhias Legacy, havendo uma diferença de 21 lugares entre estas médias.

Figura 5 - Mapa de lugares dos B737-800 da Ryanair e A320 da easyJet, TAP e Azores Airlines



Fonte: Website SeatGuru

Por fim, também foram analisadas as práticas de compensação destas 4 companhias em 2024, conforme presente nos respetivos *websites* corporativos, possuindo cada uma delas os seus projetos, conforme descrito abaixo:

Ryanair: Projeto de produção de energia sustentável através do metano, na Bulgária; Projeto de Reflorestação de Monchique, em Portugal; “*Cookstove Project*”, que procura proporcionar à população nepalesa fornos caseiros mais eficientes, fazendo com que a população consuma menos de metade da lenha, reduzindo a desflorestação das suas florestas do Nepal; e o projeto de instalação de 19 turbinas de produção elétrica, que fazem reduzir a produção de energia fóssil na Turquia. (Anexo 15) (Ryanair, 2024)

easyJet: Em vez de compensar as suas emissões de carbono, a companhia está exclusivamente focada em reduzi-las, através de investimentos em aeronaves eficientes, combustível de aviação sustentável e melhorias operacionais. (Anexo 16) (easyJet, 2024)

TAP: Projeto Floresta Comunitária Nativa de Doyon, nos Estados Unidos; Projeto de Extração de Gás de Aterro, na Turquia; Projeto de um Parque Eólico Theparak, na Tailândia; Projeto “*Toyola Energy*”, na Nigéria; Projeto de separação de resíduos; Programa de redução do plástico descartável. (Anexo 17) (TAP Air Portugal, 2024)

Azores Airlines: Projeto “*Ecofiltro Guatemala Improved Stoves and Water Purification*”, que procura fornecer à população fornos mais eficientes para uma redução do consumo de lenha, evitando a desflorestação, e também proporciona o acesso a água potável para as populações. (Azores Airlines, 2024)

Feita esta análise sustentável, foi possível verificar a elevada sustentabilidade das companhias aéreas de baixo custo quando comparadas às *legacy*, possuindo um melhor desempenho nos indicadores analisados. As emissões de CO₂ por passageiro por quilómetro voado foram inferiores nas companhias de baixo custo, tendo isto sido impulsionado pela maior quantidade de lugares na cabine e de uma maior taxa de ocupação nos voos, ou seja, estas companhias rentabilizam mais a sua operação, reduzindo a quantidade de lugares vazios. Foi, também, notório o elevado investimento em frotas ecológicas, contudo, é importante ter em conta que mesmo que a companhias de baixo custo tenham registado percentagens de frota ecológica inferiores às das *legacy*, isto deve-se à elevada dimensão da sua frota, que inevitavelmente acaba por atrasar o processo de renovação. (Anexo 18)

Capítulo V – Apresentação e análise de Resultados

5.1. Análise aos resultados dos Inquéritos aos passageiros que utilizam ligações aéreas de/para a Madeira

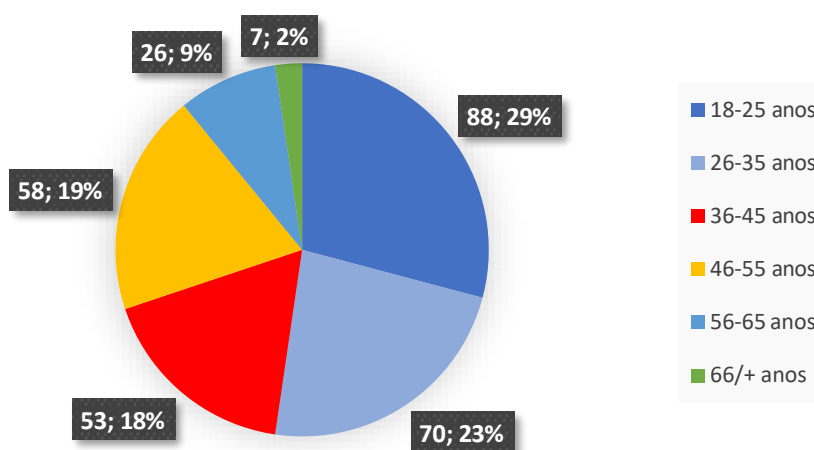
Com o objetivo de compreender melhor a experiência dos passageiros, foi elaborado um inquérito por questionário aos passageiros que utilizam as ligações aéreas de/para a Madeira, que pode ser consultado na íntegra no Apêndice 1. Este questionário foi elaborado em português e inglês, dado o objetivo de obter respostas provenientes dos seus visitantes estrangeiros. Este questionário procura saber, mais detalhadamente, o interesse dos passageiros nas companhias aéreas de baixo custo na ilha da Madeira. É importante referir que, a procura pela conectividade aérea é feita tanto pela população residente, como pelos próprios turistas/visitantes.

Foram recebidas um total de 312 respostas, tendo sido descartado um total de 10 respostas através das perguntas de triagem (“Já efetuou viagens aéreas de/para a Madeira?” e “Qual é o meio de transporte que costuma utilizar para chegar à Madeira?”), reduzindo a um total de 302 respostas válidas.

Foram abordados aspetos relativamente aos preços pagos nas viagens de baixo custo, a satisfação, motivação em voltar a voar nas mesmas, entre outros aspetos. Também foram feitas perguntas relativamente a uma das maiores condicionantes deste aeroporto, e que afetam diretamente a sua conectividade aérea: o vento. Estes aspetos surgiram com o objetivo de ser obtida uma compreensão abrangente da experiência dos passageiros e alguns dos fatores que influenciam a conectividade aérea da Madeira. Através da recolha destas informações, foi possível criar conhecimento que, posteriormente, foi utilizado para a elaboração das fichas de ação, dando resposta aos objetivos do presente projeto.

Através desta análise, foi possível verificar a diversidade da amostra no que concerne à faixa etária. A maioria dos respondentes possuía entre 18 e 25 anos (88 respostas), seguindo-se das faixas etárias dos 26-35 anos (70 respostas), 46-55 anos (58 respostas), 36-45 anos (53 respostas, 56-65 anos (26 respostas) e, por fim, os respondentes de 66/+ anos (7 respostas), conforme observável no gráfico abaixo.

Gráfico 28 - Faixa etária dos respondentes

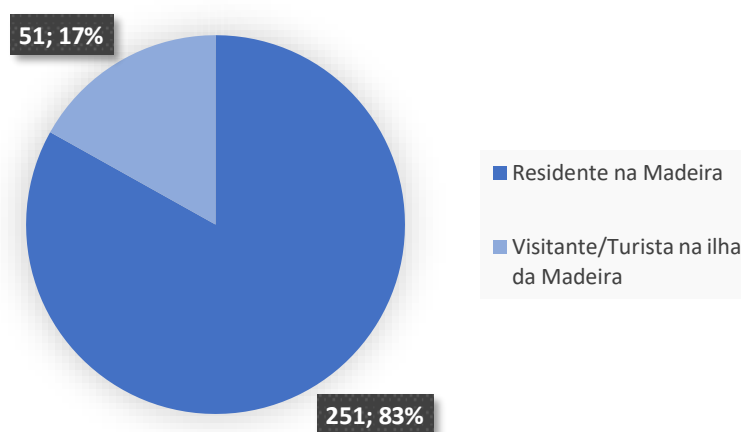


Fonte: Elaboração própria

Como referido anteriormente, a procura por ligações aéreas é feita tanto pelos passageiros residentes, como pelos passageiros não-residentes. Dessa forma, procurou-se saber mais acerca do tipo de passageiro inquirido. A esmagadora maioria das respostas foi proveniente de passageiros residentes, com 251 respostas, seguindo-se de 51 respostas de passageiros não-residentes na ilha da Madeira.

A inclusão dos passageiros residentes demonstra-se como de especial relevância, uma vez que os mesmos são dependentes da conectividade aérea desta ilha para conseguirem chegar ao restante território nacional, e a territórios estrangeiros.

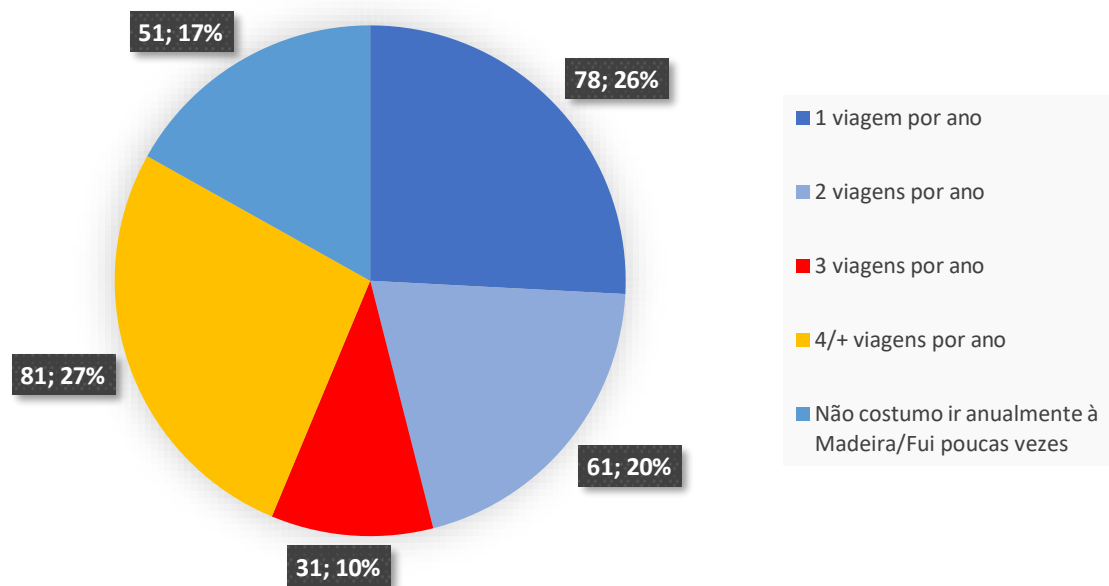
Gráfico 29 - Respostas à pergunta "Que tipo de viajante é?"



Fonte: Elaboração própria

De seguida, foi averiguada a frequência de viagens aéreas anuais (ida e volta) por parte dos respondentes. A maioria indicou que realiza “mais de 4 viagens anuais”, com 81 respostas, demonstrando a grande importância da manutenção da conectividade aérea neste destino, e da aposta recorrente no aumento de frequências nas rotas que tal justifiquem.

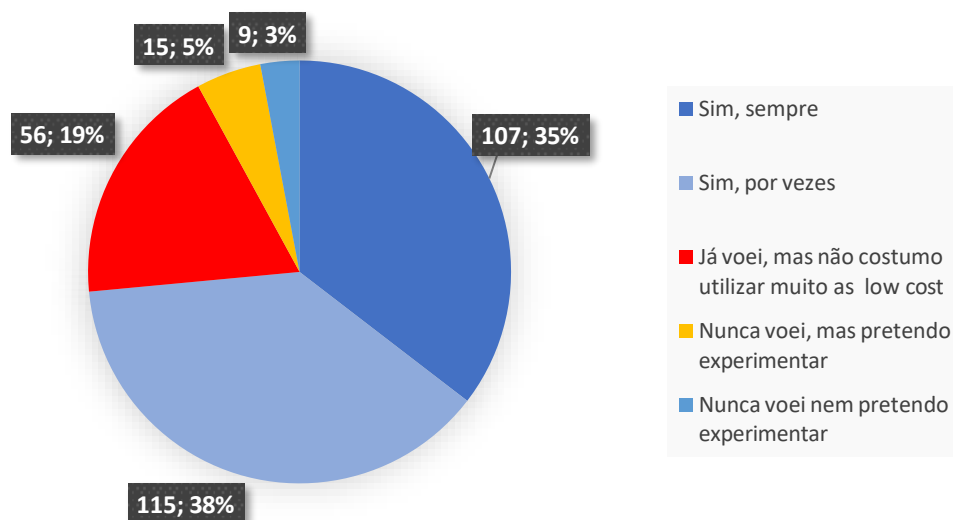
Gráfico 30 - Respostas à pergunta "Anualmente, qual é a frequência de viagens (ida e volta) que costuma efetuar de/para a ilha da Madeira?"



Fonte: Elaboração própria

Com o objetivo de averiguar o hábito da escolha pelas companhias de baixo custo, foi averiguado que um total de 38% respondeu com “Sim, por vezes”, seguindo-se de 35% a responder “Sim, sempre”, 19% a responder “Já voei, mas não costumo utilizar muito as companhias de baixo custo”, 5% a responder “Nunca voei, mas pretendo experimentar” e apenas 3% dos respondentes nunca voou nem pretende voar em companhias de baixo custo. Através destes resultados é demonstrada uma grande abertura por parte dos passageiros em relação à escolha de companhias aéreas de baixo custo, sendo que 92% dos passageiros respondentes (278/302 pessoas) já viajaram em companhias de baixo custo de/para a Madeira.

Gráfico 31 - Respostas à pergunta "Costuma viajar em companhias de baixo custo de/para a Madeira (ex.: EasyJet, Ryanair, Transavia, Jet2, Wizz Air)?"

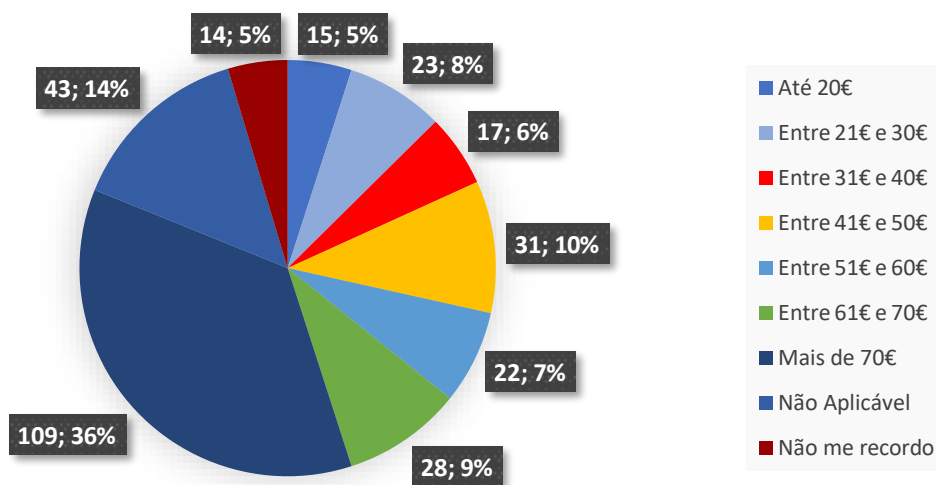


Fonte: Elaboração própria

De forma a averiguar os preços pagos pelos passageiros que viajaram em companhias de baixo custo de/para a Madeira, foi igualmente feita uma análise do seu preço mais alto e mais baixo por viagem de ida e volta.

Em relação ao preço mais baixo, 57 respondentes (correspondente a 19% do total) assumiram as respostas "Não aplicável/Não me recordo", sendo que o restante da amostra se dividiu nos diversos patamares de valores. O patamar "Mais de 70€" revelou-se com um peso de 36% da amostra total (109 respondentes) e, por sua vez, um total de 45% (136 respondentes) afirmou ter pagado até 50€ pela sua viagem de ida e volta. Este facto surge como um fator de atração de novos visitantes ao destino Madeira, apresentando-se como um destino onde, de facto, é possível voar em companhias de baixo custo a preços realmente baixos. Através disto, será possível cativar novos nichos ou estimular os existentes, permitindo que a poupança na viagem e no hotel faça com que o visitante tenha um gasto superior nos restantes serviços de viagem (ex.: Animação no destino, Restauração, Extras, etc.).

Gráfico 32 - Resposta à pergunta "Se já voou em companhias de baixo custo de/para a Madeira, quanto pagou pela sua viagem mais barata (ida e volta)?"



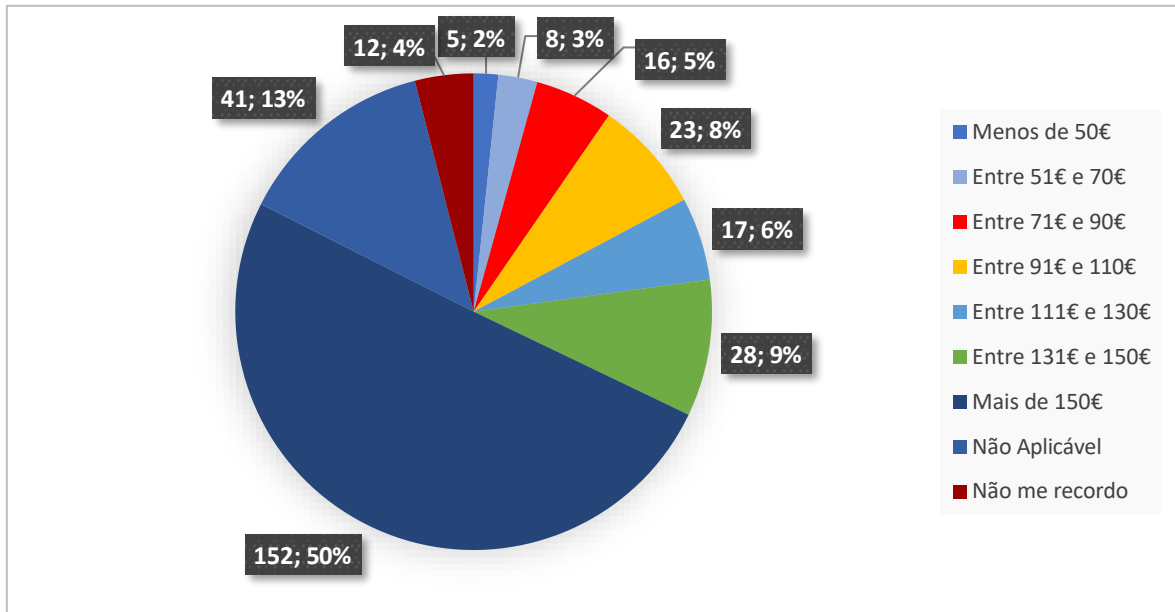
Fonte: Elaboração própria

Em relação aos preços mais altos que os passageiros pagaram, o patamar mais elevado foi o de "Mais de 150€", com cerca de 50% dos respondentes (152 respostas) a escolherem este valor. Já a percentagem de respondentes a escolherem patamares de preços abaixo dos 150€ foi de 33% (97 respostas). Por fim, um total de 17% (53 respostas) das respostas remeteram aos parâmetros "Não aplicável/Não me lembro".

De acordo com o *website* Sciative (2024), as companhias aéreas costumam ajustar as tarifas aéreas conforme a época do ano. Durante períodos de alta demanda, como é o caso do verão, Páscoa, Natal e Ano Novo, é comum que os preços sejam mais elevados. Por sua vez, nos meses de outubro-novembro e janeiro-março, os preços tendem a ser mais baixos. Assim, fatores como a data da viagem, a antecedência da reserva e a compra de serviços adicionais podem causar variações significativas no custo final da viagem. Dessa forma, e dependendo de fatores como as datas de viagem, antecedência da reserva e aquisição de serviços extra, o valor pago pela viagem pode sofrer variações consideráveis.

Todavia, foi notória a quantidade de respondentes a assinalarem opções abaixo dos 150€ como o valor máximo pago na sua viagem de baixo custo, representando um terço das respostas totais.

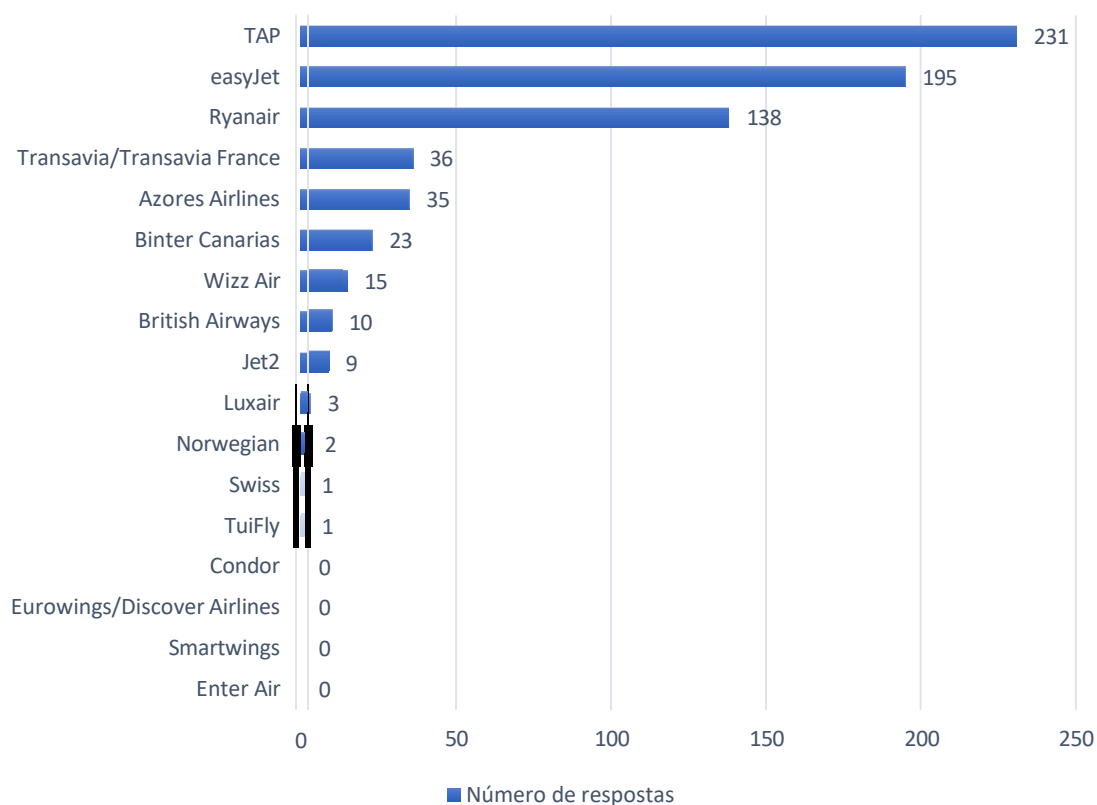
Gráfico 33 – Respostas à pergunta “Se já voou em companhias de baixo custo de/para a Madeira, quanto pagou pela sua viagem mais cara (ida e volta)?”



Fonte: Elaboração própria

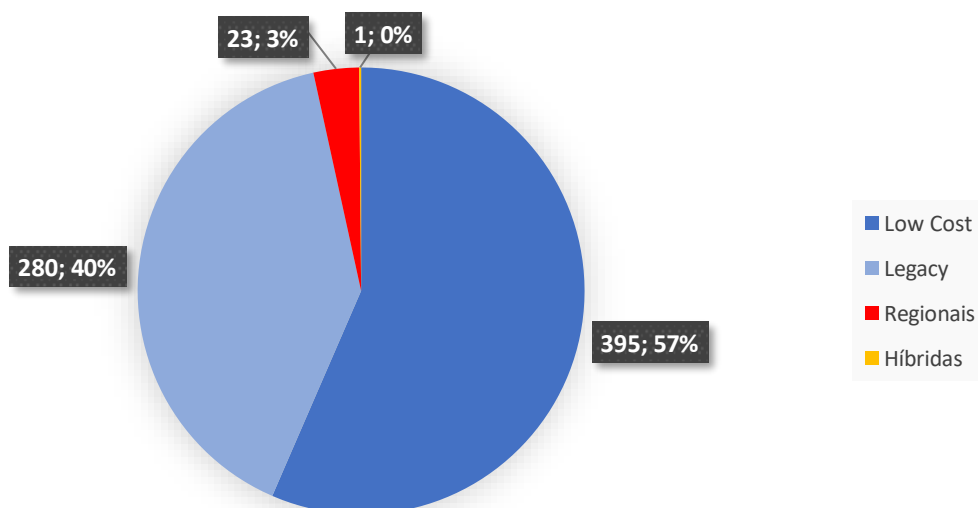
Quanto às companhias aéreas que os respondentes utilizaram para efetuar as suas viagens de/para a Madeira, foi evidente a elevada escolha pelas companhias de baixo custo, tendo estas tido um total de 395 respostas (easyJet, Ryanair, Transavia/Transavia France, Wizz Air, Jet2, Norwegian), contrastando bastante com as 280 respostas das companhias de bandeira (TAP, Azores Airlines, British Airways, Luxair, Swiss) e as 24 respostas atribuídas a outras tipologias de companhias (Binter e TuiFly). Através destes dados é demonstrada a flexibilidade de preços oferecida pelas companhias aéreas de baixo custo, sendo que 44% dos respondentes afirmam ter pago menos de 150€ pela sua viagem de ida e volta à ilha da Madeira.

Gráfico 34 - Respostas à pergunta "No geral, que companhias costuma utilizar para chegar à Madeira?"



Fonte: Elaboração própria

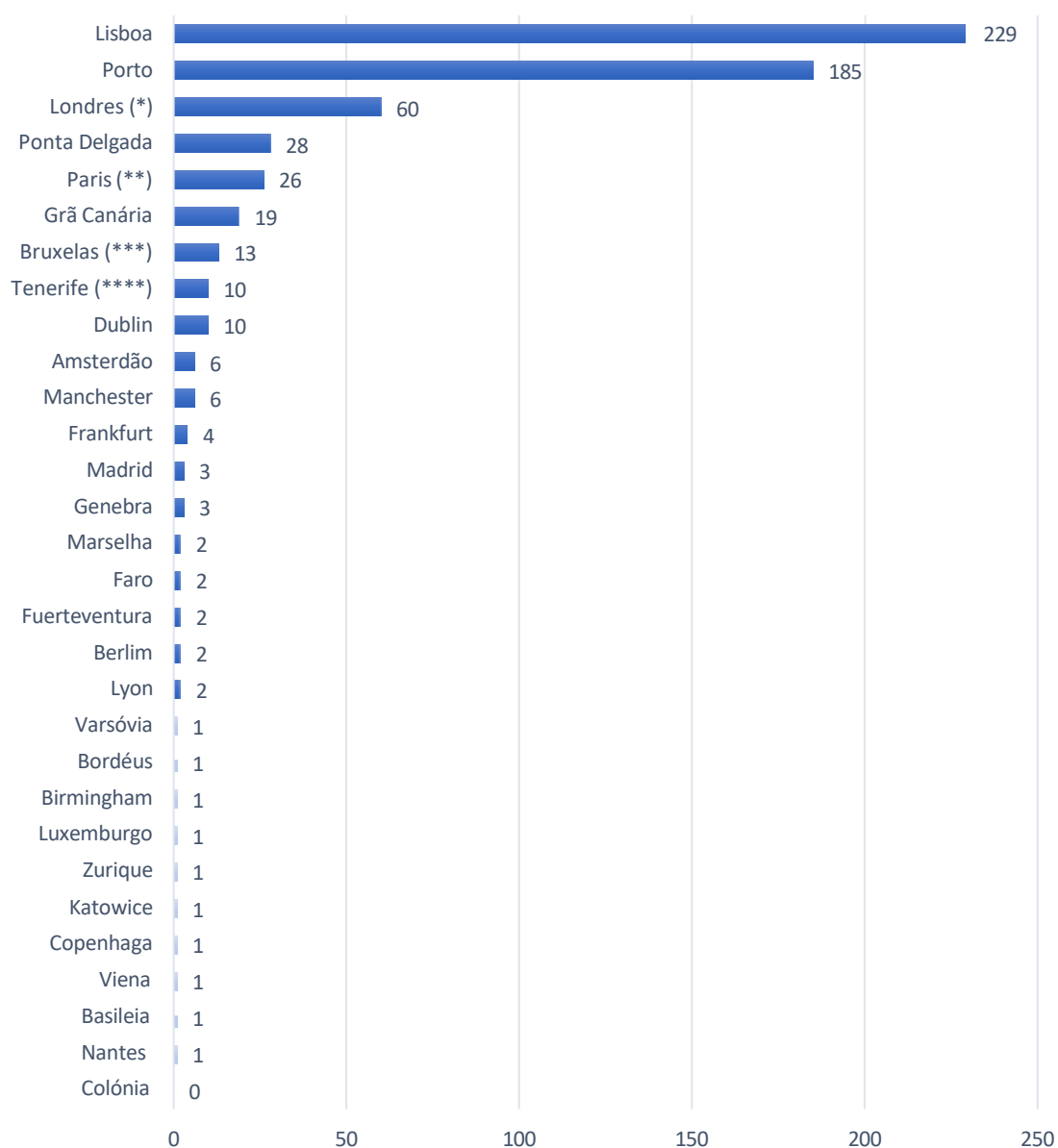
Gráfico 35 - Respostas à pergunta "No geral, que companhias costuma utilizar para chegar à Madeira?", organizadas por tipologia de companhia aérea



Fonte: Elaboração própria

Quanto aos aeroportos de destino/origem das ligações aéreas da Madeira, foram obtidas 622 seleções de resposta relativas a 29 aeroportos de destino/origem. Desse montante, 444 referem-se a viagens nacional (Lisboa, Porto, Ponta Delgada e Faro), e as 178 restantes referem-se a viagens internacionais. A nível nacional, a ligação mais popular foi a de Lisboa, com 229 respondentes a assinalarem esta opção, e a nível internacional foi a ligação de Londres, com 60 seleções de resposta por parte dos respondentes.

Gráfico 36 - Respostas à pergunta "Quais são as ligações aéreas que costuma efetuar de/para a Madeira?"



Fonte: Elaboração própria

Nota:

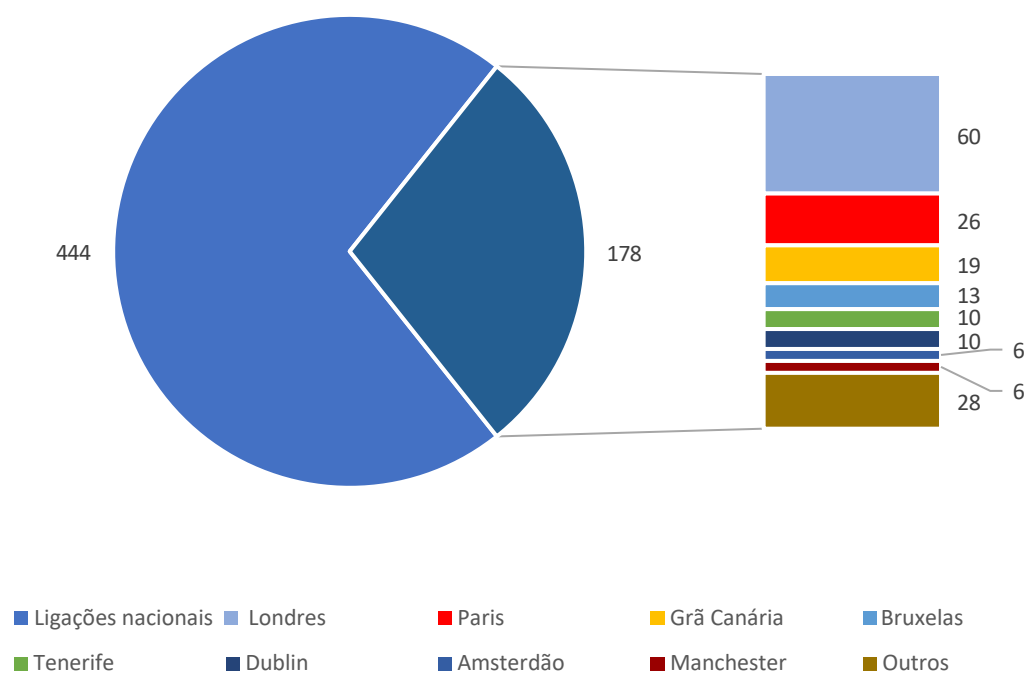
* Refere-se ao conjunto dos aeroportos de Londres: Heathrow, Gatwick e Stansted.

** Refere-se ao conjunto dos aeroportos de Paris: Charles de Gaulle, Orly e Beauvais.

*** Refere-se ao conjunto dos aeroportos de Bruxelas: Zaventem e Charleroi.

**** Refere-se ao conjunto dos aeroportos de Tenerife: Norte e Sul.

Gráfico 37 - Respostas à pergunta "Quais são as ligações aéreas que costuma efetuar de/para a Madeira?" com comparação das ligações nacionais às internacionais

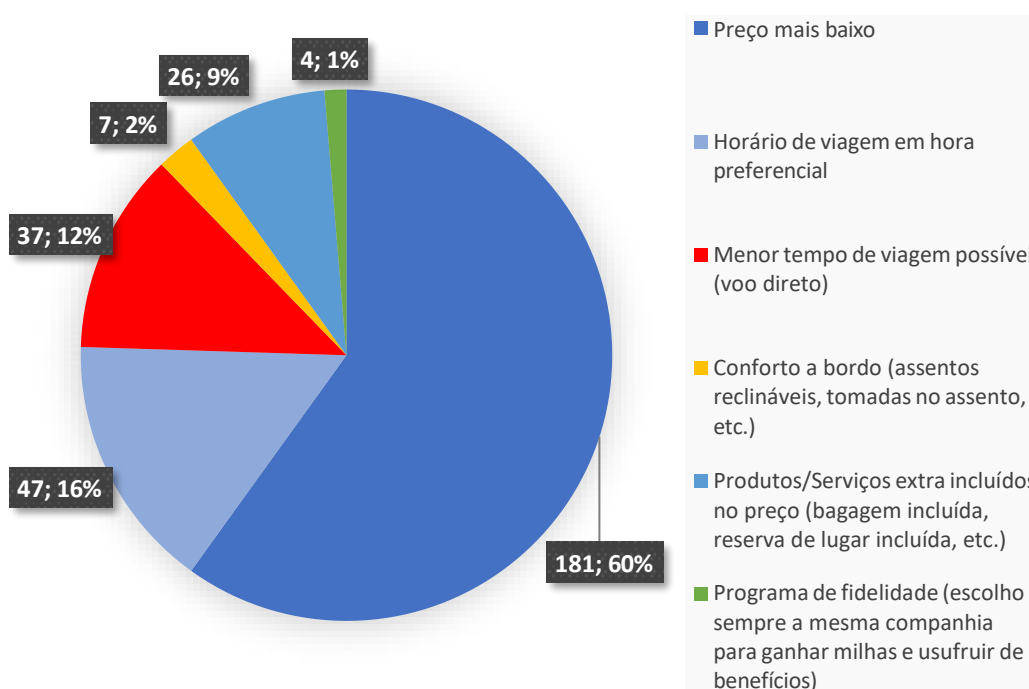


Fonte: Elaboração própria

A fim de saber o que é atualmente mais valorizado pelos passageiros aquando da escolha da viagem aérea, foi efetuada uma pergunta que pretendia que os respondentes escolhessem o aspeto mais importante no momento de escolha. De acordo com as respostas obtidas, foi notório que o principal fator de escolha foi o “Preço mais baixo”, com um total de 181 respostas (60% do total). A esse valor, seguiram-se a preferência de horário dos voos, com 47 respostas (16% do total); o tempo de viagem mais curto – voo direto, com 37 respostas (12% do total); e as restantes 37 respostas (12% do total) disseram respeito a outros fatores, tais como o conforto a bordo, produtos e serviços extra incluídos e programas de fidelidade.

Através desta leitura de dados, considera-se que as companhias de baixo custo se enquadram nas preferências dos viajantes, uma vez que se caracterizam por serem prestadoras de ligações a preços mais baixos, e com ligações aéreas mais curtas, uma vez que a natureza deste modelo de negócio baseia-se nas operações ponto-a-ponto (apenas ligações diretas).

Gráfico 38 - Respostas à pergunta "Quando pretende viajar de/para a Madeira, o que é mais importante para a sua escolha da companhia aérea?"

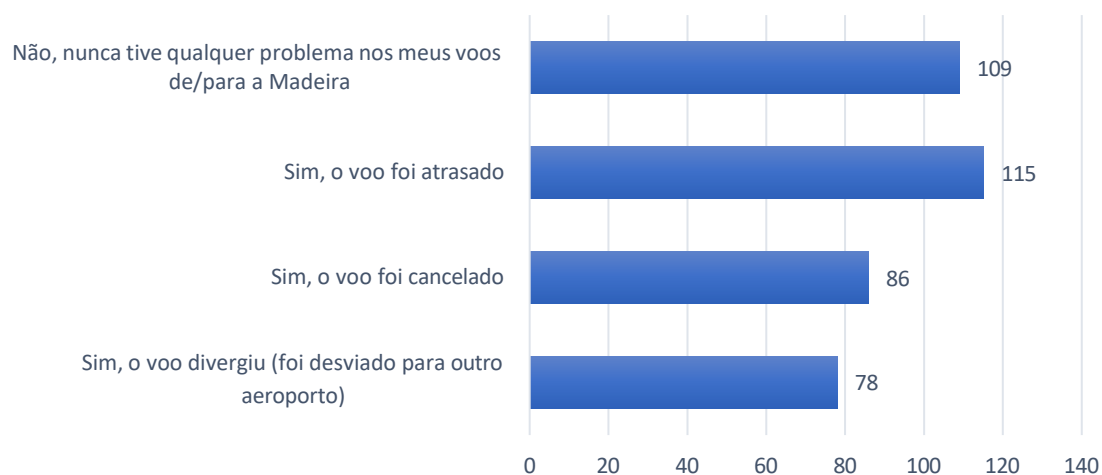


Fonte: Elaboração própria

Como abordado no ponto 4.2. do presente projeto, o vento constitui-se como um dos maiores desafios operacionais no aeroporto da Madeira, sendo que este, quando se encontra fora dos limites máximos, obriga o aeroporto a encerrar as suas operações aéreas temporariamente, comprometendo a conectividade aérea da ilha da Madeira. Com o objetivo de analisar as experiências dos passageiros nos dias em que estas perturbações ocorrem, foi também redigida uma pergunta relacionada a este tema, que procurou apurar se os respondentes já tiveram algum voo afetado pela inoperacionalidade do aeroporto da Madeira. Através das respostas, foi possível observar que, dos 302 respondentes, 109 nunca tiveram qualquer problema relacionado ao vento aquando das suas viagens de/para a Madeira, 115 referiram que

já sofreram atrasos causados pelo vento, 86 tiveram os seus voos cancelados, e 78 respondentes referiram que os seus voos foram divergidos. Isto significa que apenas cerca de um terço da análise nunca sofreu qualquer transtorno na sua viagem e que dois terços já experienciaram perturbações devido aos ventos fortes.

Gráfico 39 - Respostas à pergunta "O vento é uma das maiores condicionantes operacionais do aeroporto da Madeira. Quando viajou de/para a Madeira, já teve algum dos seus voos afetado?"



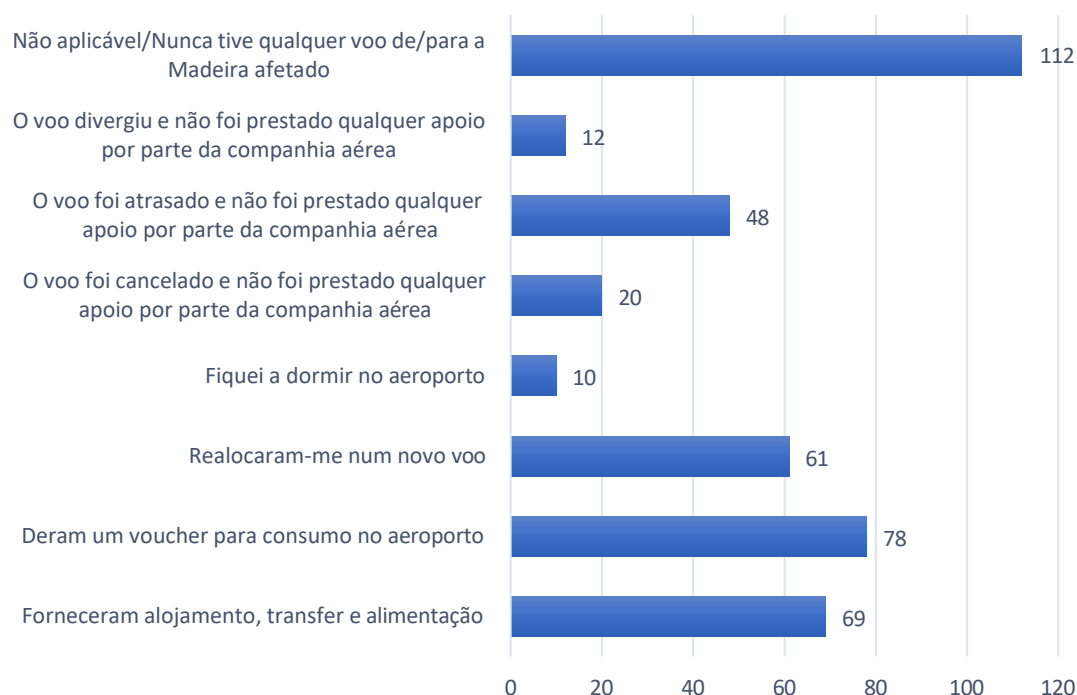
Fonte: Elaboração própria

Nos casos de perturbações, é fundamental que haja assistência por parte da companhia aérea ou do aeroporto, de forma a diminuir os transtornos causados. Dessa forma, foi recolhida informação relativamente à assistência prestada aos passageiros, sendo esta essencial em casos de perturbações na operacionalidade aeroportuária, de forma a não "denegrir" a imagem deste destino.

Através dos dados reunidos, foi possível verificar um total de 410 respostas, das quais 90 revelam casos de falta de assistência, e 208 respostas indicam que foi prestado algum tipo de assistência. As restantes 112 respostas referem-se aos respondentes que nunca sofreram perturbações ou cuja situação não se aplica.

É facto que a maioria das respostas apontam para a prestação de assistência ao passageiro, contudo, os casos de falta de assistência representam 22% do total de respostas, um valor que se pode considerar alto, tendo em conta a natureza operacional deste aeroporto, já conhecida pelas companhias aéreas que lá operam e também o de o direito a assistência estar previsto nas regulações europeias (EU261).

Gráfico 40 - Respostas à pergunta "No caso de ter tido o seu voo afetado, como foi prestada a assistência por parte da companhia aérea para a resolução da situação?"

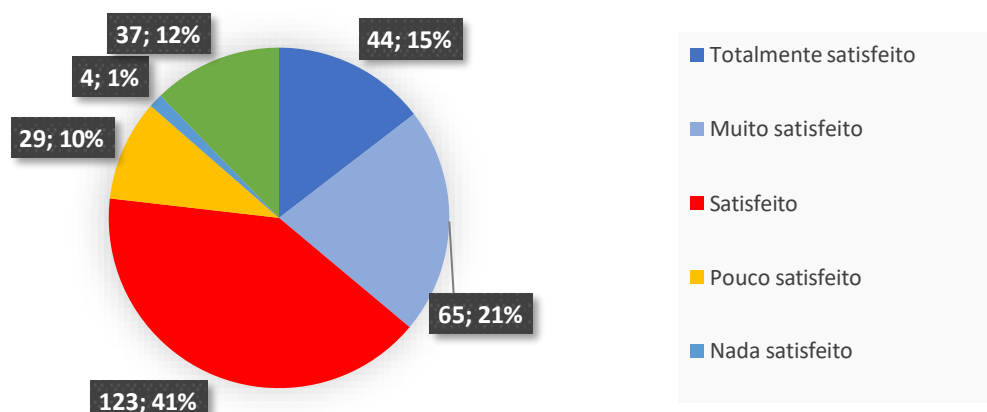


Fonte: Elaboração própria

A fim de avaliar a experiência global nos voos de baixo custo de e para a ilha da Madeira, foi solicitado aos respondentes que indicassem o seu nível de satisfação em relação à mesma, tendo sido elaborada uma escala de 1-5, sendo 1 – nada satisfeito e 5 – totalmente satisfeito. Foi, então, registado um total de 123 respostas (41%) de respondentes satisfeitos, 65 respostas (22%) de respondentes muito satisfeitos, 44 respostas (15%) de respondentes totalmente satisfeitos, 29 respostas (10%) de respondentes pouco satisfeitos e 4 respostas (!%) de respondentes nada satisfeitos. As restantes 37 respostas (12%) são de respondentes que não possuem opinião sobre o assunto em causa, ou que nunca tenham utilizado as companhias aéreas de baixo custo para a ilha da Madeira.

Através dos dados recolhidos, foi observável a satisfação dos respondentes em relação à sua experiência global nos voos de baixo custo de/para a ilha da Madeira, sendo que um total de 77% dos respondentes revelou-se satisfeito, e apenas 11% revelou insatisfação em relação à sua experiência global.

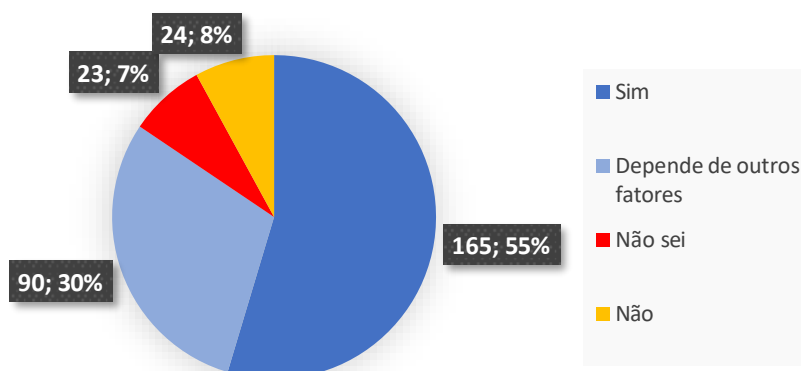
Gráfico 41 - Respostas à pergunta "Segundo a sua experiência em voos de baixo custo de/para a ilha da Madeira, qual é a sua opinião global?"



Fonte: Elaboração própria

Por fim, os respondentes foram questionados em relação à decisão destes em recorrer novamente as companhias de baixo custo na sua próxima viagem de/para a ilha da Madeira. Um total de 165 dos respondentes (55%) referiu que sim, 23 (7%) referiram que não sabiam e 24 (8%) referiram que não ponderam optar por estas companhias aéreas na sua próxima viagem de/para a Madeira. Os restantes 90 respondentes (30%) revelaram que a sua escolha dependeria de outros fatores. Estes dados revelam uma adesão considerável às companhias de baixo custo, impulsionada pela sua prática de preços mais baixos.

Gráfico 42 - Respostas à pergunta "Considera optar pelas companhias de baixo custo na sua próxima viagem de/para a Madeira?"



Fonte: Elaboração própria

Através da realização deste inquérito por questionário, foi possível adquirir uma perspetiva mais alargada sobre a realidade, opiniões e motivações dos passageiros que recorrem à conectividade aérea existente na Madeira.

A subsequente análise de resultados provenientes destes questionários permite concluir que o fator preço demonstrou-se como a prioridade-topo no momento de escolha da companhia. Grande parte dos passageiros pagou até 50€ pela sua viagem de ida e volta mais económica, enquanto um terço da amostra pagou até 150€.

Verificou-se uma grande procura pelas ligações aéreas low cost na ilha da Madeira, com indícios de certa fidelização por parte dos passageiros a estas companhias aéreas.

Além disso, foram identificadas melhorias a serem realizadas na assistência prestada aos passageiros cujos voos foram cancelados devido à inoperacionalidade do aeroporto da Madeira.

5.2. Observação participante

No que concerne a este estudo, a observação participante desempenhou um papel fundamental na análise da conectividade aérea na ilha da Madeira, dada a proximidade do mestrando com o contexto em questão. A experiência pessoal, aliada ao facto de laborar numa companhia aérea que opera na região, proporcionou um conhecimento empírico sobre o funcionamento do transporte aéreo na Madeira. Esta abordagem permitiu identificar aspetos relevantes sobre a conectividade aérea, bem como as principais dificuldades enfrentadas pelos passageiros e as melhorias verificadas ao longo dos últimos anos. Desta forma, foi possível ao autor identificar os seguintes pontos principais:

- É notório um esforço por parte do governo na melhoria da conectividade aérea, tendo no presente ano havido uma grande aposta no mercado Norte Americano (que anteriormente não era servido por rota direta) (JM Madeira, 2024);
- Existe ainda um interesse da NAV na melhoria da navegação aérea, tendo o autor recebido a informação junto de pilotos que já estão a ser realizados treinos em simulador para uma nova aproximação à pista 05, através de instrumentos de aproximação automáticos (NAV Portugal, 2024);
- Companhias aéreas de baixo custo, como o caso da easyJet, têm ampliado significativamente as suas operações no Aeroporto da Madeira. Esta expansão inclui a

introdução de novas rotas e o aumento das frequências existentes, contribuindo para uma maior oferta e competitividade no mercado (JM Madeira, 2024);

- O aumento das taxas aeroportuárias mostra-se como um obstáculo no crescimento de algumas companhias aéreas, tendo a Ryanair diminuído a sua base aérea na Madeira de 2 para 1 aeronaves, e ponderando retirar esta única aeronave caso as taxas aeroportuárias se mantenham ou subam (Publituris, 2023);

- Na última década ocorreu uma obra de transformação da zona de partidas, onde foi criado mais espaço para o controlo de segurança e novas zonas comerciais no aeroporto, proporcionando um maior conforto ao passageiro e um aumento de capacidade da infraestrutura. Não obstante, em dias de maior afluxo de operações aéreas, é notório o preenchimento da infraestrutura aeroportuária, com vários balcões de *check-in* ocupados, e filas grandes para o controlo de segurança e de passaportes (Renascença, 2016);

- Em dias mais ventosos, onde a operação aérea do aeroporto esteja condicionada (ou nem exista), é notória uma maior preparação do aeroporto para assistir aos passageiros. Ao longo dos últimos anos, o aeroporto adquiriu colchões e cadeiras retráteis, que são disponibilizadas aos passageiros em casos de atrasos excessivos, como forma de suprimir a falta de lugares sentados, e proporcionando um melhor conforto ao passageiro (CNN Portugal, 2024).

Através dos dados supra-mencionados, foi possível constatar a existência de vários aspetos positivos, contudo alguns dos mesmos carecem de uma aposta contínua para que continuem a ser relevantes tanto para os passageiros como para a conectividade aérea da Madeira. Foram, igualmente, identificados espaços de melhoria, onde as conversações entre as várias entidades envolvidas na conectividade aérea poderão ajudar a atenuar estas problemáticas, ou até mesmo a resolvê-las.

5.3. Análise de Conteúdo

Com o intuito de focar esta pesquisa apenas na informação que o visitante necessita, foram adotados critérios específicos que procuram avaliar a informação sobre o processo de reserva da viagem aérea para o aeroporto da Madeira. Estes critérios consistem na avaliação da informação sobre: processo de pesquisa de voos; variedade de voos; preços dos voos; e facilidade de utilização dos websites das companhias aéreas.

Foram elaborados um total de 4 perfis, sendo 3 destes atribuídos aos principais mercados emissores estrangeiros e 1 atribuído ao mercado nacional, conforme explícito na imagem abaixo:

Tabela 12 - Caracterização dos perfis virtuais

Nome fictício	Sophie	John	Amélie	Rodrigo
				
Cidade e país de origem	Frankfurt, Alemanha	Londres, Inglaterra	Paris, França	Porto, Portugal
Idade	25	67	45	32
Descrição do perfil	Sophie é uma jovem estudante aventureira, com uma ideologia de <i>backpacking</i> . É a sua primeira viagem à ilha da Madeira, e para não perder muito tempo em aeroportos, prefere reservar um voo direto ao preço mais económico possível.	John é um banqueiro aposentado que reside em Londres, mas que não dispensa a sua viagem anual para aproveitar as suas férias de verão. Escolheu visitar a Madeira pela primeira vez e, por isso, levará consigo uma mala para regressar a Londres com lembranças da ilha. Dado que possui mobilidade reduzida e alguns problemas de	Amélie é uma fotógrafa que pretende tirar um tempo para si e disfrutar de umas férias na ilha da Madeira. É apaixonada pelas paisagens naturais, e nunca dispensa de levar o seu equipamento para caminhadas quando vai viajar. Para registar a sua chegada à Madeira, quer sentar-se à janela.	João é um jovem adulto que trabalha em contabilidade, mas que decidiu aproveitar um fim de semana prolongado para uma escapadela. Desde criança que tem medo de viajar de avião, então garante que nunca viaja à janela. Dado ser uma viagem de curta duração, uma mochila é suficiente para a sua experiência.

		saúde, pretende ter assistência no aeroporto e uma refeição no voo.		
Duração da viagem	20-25 de setembro de 2024	14-28 de setembro de 2024	16-23 de setembro de 2024	18-21 de setembro de 2024
Fatores preferenciais da viagem	- Preço mais baixo	- 1 peça de bagagem de porão - Refeição a bordo - Assistência especial	- 1 peça de bagagem de porão - Reserva de lugar	- Reserva de lugar

Fonte: Elaboração própria

Os perfis virtuais procederam o à pesquisa de todas as informações que têm ao seu dispor selecionando-as, posteriormente, de acordo com critérios específicos.

Deve-se, antes de mais, clarificar cada um desses critérios:

- Por “processo de pesquisa de voos” entende-se o processo de pesquisa efetuado, por parte do viajante, sobre a sua viagem. Neste ponto, o viajante procura obter uma variedade de respostas que vão de encontro à sua necessidade essencial: A existência de uma ligação direta entre o seu ponto de origem e o seu ponto de destino.
- Por “variedade de voos” entende-se o processo de análise, por parte do viajante, sobre a quantidade (satisfatória/insatisfatória) dos resultados de ligações aéreas encontradas. Fatores como horas de partida e chegada, dias da semana em que existe operação aérea e qual a operação aérea conforme o dia da semana, entre outros fatores.
- Por “preço dos voos” entende-se o preço praticado pelos voos, quando reservados diretamente (com a companhia aérea, recorrendo ao seu respetivo *website*) ou indiretamente com (através de agências de viagem, recorrendo ao seu respetivo *website*). São, igualmente, feitas ponderações relativas aos preços praticados.
- Por “facilidade de utilização dos websites das companhias aéreas” refere-se a toda a informação disponibilizada ao viajante e à transparência das mesmas. É importante

que o viajante consiga perceber se a sua viagem permite alteração de datas, se possui bagagem de porão incluída, reserva de lugar, entre outros fatores.

Para cada um destes 4 pontos, os perfis atribuem uma classificação individual de 1 a 5, sendo 1 – péssimo e 5 – ótimo. No fim, é realizada uma tabela de médias, onde consta a média das avaliações dos perfis por cada um dos 4 pontos, e uma média final (avaliação geral) desse total.

Uma vez que esta abordagem possui extrema relevância para este projeto, nomeadamente para a obtenção de conhecimento sobre um dos pilares essenciais da conectividade aérea – o processo de compra das viagens – os perfis elaborados procuraram basear as suas pesquisas apenas em sítios web credíveis. Desta forma, foram analisados os sítios web de sites especializados em voos (agências de viagens online, *google flights*, etc.), assim como os próprios *websites* de companhias aéreas.

Deve realçar-se que estes perfis nunca visitaram a Madeira e o seu conhecimento desta região é básico. Dessa forma, os perfis apresentam dúvidas sobre como chegar à Madeira, horários dos voos, serviços incluídos e extra, preços das viagens, entre outras questões que serão abordadas nos pontos abaixo.

Por fim, para cada temática foi atribuída uma classificação (de 0 a 5) que permitirá justificar elementos a incluir no diagnóstico posterior, sejam eles elementos positivos (forças e oportunidades) ou negativos (fraquezas e ameaças)

As datas de viagem serão descritas abaixo e foram simuladas com, pelo menos, 2 meses de antecedência.

1. Processo de pesquisa de voos

Para dar início à pesquisa, os perfis utilizaram o motor de pesquisa mais utilizado no mundo, o Google. Dessa forma, foram pesquisados os termos “Voos para a Madeira?”, “Voos baratos para a Madeira”, e respetivas traduções para inglês (“*Flights to Madeira*”, “*Cheap flights to Madeira*”), alemão (“*Flug nach Madeira*”, “*Billig Flug nach Madeira*”) e francês (“*Vol pour Madère*”, “*Vol pas cher pour Madère*”) no *website* de pesquisa mencionado para aceder a informações sobre o tema.

Quais foram os sítios web encontrados na pesquisa do Google?

Feita a pesquisa dos termos anteriormente referidos, surgiram múltiplos resultados, sendo que os perfis recorreram aos seguintes *websites* para esclarecer as suas questões:

Tabela 13 - Sites utilizados pelos perfis - Processo de pesquisa de voos

Sites utilizados pelos perfis – Processo de pesquisa de voos	
Nome do website	Endereço Web
Google Flights	https://www.google.com/travel/flights
eDreams	https://www.edreams.pt
Easyjet	https://www.easyjet.com
Momondo	https://www.momondo.pt
Skyscanner	https://www.skyscanner.pt
TAP Air Portugal	https://www.flytap.com
Booking.com	https://www.booking.com
KAYAK	https://www.kayak.pt
Jetcost	https://www.jetcost.pt
Rumbo	https://www.rumbo.pt
Ryanair	https://www.ryanair.com
Jet2	https://www.jet2.com
Lucky2go	https://www.lucky2go.com/
KIWI.COM	https://www.kiwi.com
Wizz Air	https://wizzair.com
eSky	https://www.esky.pt
Condor	https://www.condor.com
Checkfelix	https://www.checkfelix.com
Eurowings	https://www.eurowings.com
fluege.de	https://www.fluege.de
Tui	https://www.tui.com
Lufthansa	https://www.lufthansa.com
opodo	https://www.opodo.fr

transavia	https://www.transavia.com
Expedia	https://www.expedia.fr
liligo	https://www.liligo.fr
Trip Advisor	https://www.tripadvisor.fr
Mytrip	https://fr.mytrip.com
Combigo	https://www.combigo.com

Fonte: Elaboração própria

Em relação ao processo de pesquisa de voo, a análise feita pelos perfis foi a seguinte:

Tabela 14 - Análise dos perfis – Processo de pesquisa de voos

Análise dos perfis – Processo de pesquisa de voos			
Sophie - Frankfurt	John - Londres	Amélie - Paris	Rodrigo - Porto
			
<u>A facilidade de encontrar voos para a ilha da Madeira foi satisfatória?</u>			
Quando pesquisados os termos no Google, surgiram inúmeros resultados, sendo que o perfil analisou os que se apresentavam na primeira página de pesquisa (uma vez que são os mais visitados/patrocinados). Inicialmente foram selecionados um total	Aquando da pesquisa no Google, foram obtidos um total de 12 resultados na primeira página de pesquisa, tendo o perfil feito a sua seleção (apenas resultados relacionados com viagens aéreas) o que acabou por	Após a pesquisa dos termos feita por este perfil no Google, surgiram uma grande seleção de resultados que, posteriormente, foram reduzidos para 6, uma vez que existiam agências de viagens que dispunham de	Após a sua pesquisa, o perfil considerou que surgiram uma quantidade satisfatória de resultados, tendo posteriormente seriado apenas 6 desses resultados.

de 10 <i>websites</i> , sendo que devido à compatibilidade de datas, apenas foram tidos em conta 8 <i>websites</i> .	encurtar este número para 9 resultados.	" <i>websites</i> gémeos".	
<u>Quanto tempo demorou o processo de seleção do website com a melhor oferta?</u>			
40 minutos	1h25	35 minutos	25 minutos
<u>O motor de busca oferecia filtros úteis (escalas, bagagem incluída, horários, preços, etc.)?</u>			
Todos os <i>websites</i> encontrados possuíam filtro de escalas, alguns mencionavam a bagagem incluída, e de uma forma geral todos apresentaram, de forma clara os horários dos voos e os respetivos preços.	Todos os <i>websites</i> apresentavam filtros relacionados com escalas, horários e preços. Apenas alguns <i>websites</i> apresentavam filtros relacionados com bagagem incluída.	O perfil sentiu alguma dificuldade em filtrar resultados com mala de porão incluída, tendo, em primeiro lugar, estabelecido uma comparação dos preços sem extra, e depois simulado os preços com os extras incluídos	O perfil considerou adequada a escolha de filtros, contudo considerou que deveria existir um filtro relacionado à reserva de lugar, incluindo o mesmo no preço total da viagem.
<u>Alguma crítica por parte do perfil?</u>			
-	Não existiu coesão em termos de filtros apresentados, sendo que, numa primeira fase, não poderia ser feita uma comparação justa de preços, pois os mesmos variavam conforme o preço da bagagem despachada. Em nenhum dos <i>sites</i> de comparação de voos	O perfil considera que os <i>websites</i> das agências de viagem deveriam deixar ao dispor do passageiro uma opção que permitisse selecionar se é pretendida bagagem de porão. Dessa forma, o processo de reserva seria mais simples e verdadeiro.	-

	existia opção de marcação de assistência especial (só no momento de reserva ou após a mesma). Os voos da Ryanair não apareciam em todos os <i>websites</i> de agências de viagens, o que dificultou encontrar esta companhia. Em relação à refeição a bordo, apenas o website da <i>Ryanair</i> permitiu fazer a aquisição de um <i>voucher</i> para consumo a bordo no momento da reserva (Anexo 8)		
<u>Avaliação geral: Razoável (3.25/5)</u>			
5/5	1/5	3/5	4/5

Fonte: Elaboração própria

2. Variedade de voos

A variedade de voos constitui-se como um dos grandes fatores que os viajantes têm em conta aquando da escolha da sua viagem. É importante que existam opções de escolha satisfatórias, tanto em termos de horários como de companhias aéreas.

Quais foram os websites encontrados que deram resposta às questões colocadas?

Feita a pesquisa dos termos anteriormente referidos, surgiram múltiplos resultados, sendo que os perfis recorreram aos seguintes sítios *web* para averiguar a variedade dos voos.

Tabela 15 - Sites utilizados pelos perfis – Variedade de voos

Sites utilizados pelos perfis – Variedade de voos	
Nome do website	Endereço Web
Google Flights	https://www.google.com/travel/flights
eDreams	https://www.edreams.pt
Ryanair	https://www.ryanair.com
Lucky2go	https://www.lucky2go.com
EasyJet	https://www.easyjet.com/
British Airways	https://www.britishairways.com
Transavia	https://www.transavia.com
Combigo	https://www.combigo.com
Trip Advisor	https://www.tripadvisor.fr
Mytrip	https://fr.mytrip.com
Booking	https://flights.booking.com
Azores Airlines	https://www.azoresairlines.pt
Checkfelix	https://www.checkfelix.com
KIWI.COM	https://www.kiwi.com

Fonte: Elaboração própria

Tabela 16 - Análise dos perfis – Variedade de Voos

Análise dos perfis – Variedade de Voos			
Sophie - Frankfurt	John - Londres	Amélie - Paris	Rodrigo - Porto
			
<u>Foi satisfatória a variedade de opções de voos diretos?</u>			
A variedade de voos diretos não foi muito satisfatória, dada a inflexibilidade dos	A variedade de voos apresentada foi satisfatória, tanto em relação à diversidade	A variedade de voos foi satisfatória, registando-se uma diversidade de	O perfil considerou muito satisfatória a variedade de opções de voos diretos,

horários e das companhias aéreas, e até pela questão do preço. Para obter mais flexibilidade nesse sentido, seria necessário optar por ligações não diretas.	de horários, como à diversidade de companhias aéreas a operarem neste dia.	horários, acompanhada com o facto de não ser apenas 1 companhia aérea a operar nessas datas	tendo constatado a existência de vários resultados, de diferentes companhias aéreas e em diversas faixas horárias.
<u>Existem voos de diferentes companhias aéreas?</u>			
Nestas datas em específico, a única companhia aérea a operar o voo é a Discover Airlines, do grupo Lufthansa.	Nas datas selecionadas, foram encontradas 3 companhias aéreas a prestarem serviços aéreos diretos.	Dos dias analisados, constatou-se 2 companhias a operarem estes voos. Ambas as companhias aéreas são de baixo custo.	O perfil observou que, nas datas selecionadas, existiam 3 companhias aéreas a operar voos, e algumas delas com 2 voos em cada dia.
<u>Quão flexíveis são os horários dos voos?</u>			
Nas datas selecionadas os horários são altamente inflexíveis, uma vez que a única opção encontrada exige a chegada à Madeira às 14:40h no dia 20 e o regresso às 17:10h no dia 25. Se o passageiro pretendesse chegar de manhã à ilha da Madeira no dia 20, tal não seria possível.	Verificou-se uma boa opção de escolha de voos, verificando-se a existência de voos em diversas horas do dia. Na viagem de ida o perfil pôde escolher entre viajar de manhã ou à tarde, já no regresso, o primeiro voo partia às 12:45h, não sendo verificado qualquer voo de manhã.	Através da análise dos voos, o perfil pôde concluir que, de facto, existe flexibilidade de horários dos voos. Existem, em ambos os dias, 2 voos entre a Madeira e Paris, sendo um de manhã operado pela Transavia e um de tarde operado pela Ryanair.	Os horários são extremamente flexíveis, tendo sido constatada a existência de voos ao longo do dia todo.
<u>Alguma crítica por parte do perfil?</u>			
Para as ligações ao	À exceção de no voo	-	-

grande mercado emissor que é a Alemanha, o perfil sugere uma maior flexibilidade de horários/aumento de frequências das companhias aéreas, disponibilizando, sobretudo na época alta, opções de voos de manhã e de tarde.	de regresso não existir voo da parte da manhã, o perfil considerou que a variedade de voos foi adequada.		
<u>Avaliação geral:</u> Razoável (3.75/5)			
1/5	4/5	5/5	5/5

Fonte: Elaboração Própria

3. Preço dos voos

O preço do voo é o fator que, muitas vezes, deixa o viajante a questionar se realmente escolhe X ou Y destino. Muitas vezes, a existência de preços mais baixos leva o futuro turista a optar por outro destino, dessa forma é importante que existam valores justos nos preços dos voos.

Quais foram os sítios web encontrados que deram resposta à questão colocada?

O perfil focou-se nos *websites* de algumas companhias aéreas e, sobretudo, em agências de viagens online para efetuar a sua pesquisa de preços.

Tabela 17 - Sites utilizados pelos perfis – Preço dos voos

Sites utilizados pelos perfis – Preço dos voos	
Nome do <i>website</i>	Endereço <i>Web</i>
Google Flights	https://www.google.com/travel/flights
Mytrip	https://fr.mytrip.com
Ryanair	https://www.ryanair.com
Combigo	https://www.combigo.com

EasyJet	https://www.easyjet.com/
British Airways	https://www.britishairways.com
Azores Airlines	https://www.azoresairlines.pt
Checkfelix	https://www.checkfelix.com
KIWI.COM	https://www.kiwi.com
Booking	https://flights.booking.com

Fonte: Elaboração própria

Tabela 18 - Análise dos perfis – Preço dos voos

Análise dos perfis – Preço dos voos			
Sophie - Frankfurt	John - Londres	Amélie - Paris	Rodrigo - Porto
			
<i>Qual a satisfação relativamente ao intervalo de preços dos voos encontrados?</i>			
O perfil ficou insatisfeito com o intervalo de preços encontrado, que oscilou entre 477€ e 645€ pela viagem de ida e volta.	O perfil considerou que os preços verificados foram aceitáveis, tendo em conta a sua necessidade de comprar bagagem de porão e de ter a sua refeição a bordo. O valor mais baixo encontrado para os voos diretos foi de 388,64€ que incluía mala despachada,	Uma vez que o perfil quis selecionar o seu lugar e ter bagagem de porão incluída, os valores apresentados subiram ligeiramente, no entanto verificou-se que os voos diretos registaram valores entre os 267€ e os 537€.	O perfil considerou que os intervalos de preços encontrados foram bem satisfatórios, tendo em linha de conta a época do ano em questão. Os preços dos voos diretos encontravam-se entre os 130€ e os 486€, já com a reserva de lugar incluída.

	assistência (Anexo 7) e <i>voucher</i> de refeição a bordo, enquanto o valor mais elevado foi de 871€, apenas com mala despachada		
<u>As opções com escala revelaram-se mais económicas do que as opções de voo diretas?</u>			
Sim, foram encontrados voos com escala a partir de 301€ (o que representa uma poupança de, no mínimo, 176€), contudo o mesmo implicaria ter de pernoitar no aeroporto de Lisboa.	O perfil constatou que as opções com escala não compensam nesta situação. O valor mais baixo apresentado foi de 469€ e não incluía a refeição a bordo.	As ligações aéreas com escala mais económicas registaram valores de 412€, também com os extras incluídos. Contudo esta opção implica ao passageiro pernoitar em Ponta Delgada no voo de regresso.	Segundo a pesquisa realizada pelo perfil, o voo de ligação mais económico custava 206€ e implicava pernoitar em Lisboa, tanto na ida como no regresso, o que acaba por descompensar em todos os sentidos.
<u>Era oferecida a chance de “congelar o preço do voo” por um tempo específico?</u>			
No <i>website</i> aplicável para a reserva (eDreams) não foi dada a escolha de “congelar o preço” mediante o pagamento de uma taxa. Dessa forma, se o perfil não tomar uma decisão no imediato, corre o risco que os preços subam ainda mais, tendo de repetir todo o processo de	O processo de reserva desta viagem foi feito através do <i>website</i> da <i>Ryanair</i> , no entanto o perfil não constatou a existência de qualquer elemento que permitisse “salvar” o preço da viagem, sendo necessário reservar no imediato para garantir a tarifa mais	O perfil descobriu que o <i>website</i> da TAP permite utilizar esta funcionalidade, no entanto, uma vez que não vai optar pelo voo de escala, acaba por ser irrelevante.	O perfil constatou que apenas no <i>website</i> da TAP era possível escolher esta opção. As agências de viagem encontradas não possuíam esta funcionalidade, mesmo estando a vender voos da TAP.

pesquisa de voo.	baixa		
<u>Alguma crítica por parte do perfil?</u>			
O perfil achou um pouco confusa a explicação de preço, uma vez que surgia um valor de desconto associado à plataforma eDreams, mas que implicaria que a mesma fosse titular de uma assinatura paga nesta plataforma. Dessa forma, e como o perfil não possuía tal assinatura, o preço dos voos aumentou 20€.	O perfil considerou um pouco confuso o facto de alguns websites apenas mostrarem o preço em Euros e outros apenas em Libras, sem hipótese de alterar a moeda. Por consequência, foi necessário o perfil estar constantemente a pesquisar o câmbio da moeda a fim de ter uma ideia real do que estaria a pagar.	O perfil considera que poderia existir uma aposta maior pela disponibilização da funcionalidade de “congelamento do preço do voo”, uma vez que acaba por limitar a capacidade de avaliar qual a melhor opção.	-
<u>Anexos a serem consultados para informações de voos, preços e horários:</u>			
Anexos 1-3	Anexos 4-6	Anexos 9-11	Anexos 12-14
<u>Avaliação geral: Razoável (3.5/5)</u>			
2/5	3/5	4/5	5/5

Fonte: Elaboração própria

4. Facilidade de utilização dos websites e a clareza das informações apresentadas

Por fim, foi avaliada a facilidade de utilização dos websites e a clareza das informações nestes apresentados. Este fator revela-se como extremamente importante para a satisfação do futuro turista, uma vez que permite que este tenha facilidade e transparência em reservar a sua viagem e saiba exatamente o que está a comprar.

Quais foram os sítios web encontrados, que deram resposta às questões colocadas?

Foi efetuada uma análise mais específica, tendo sido feita apenas aos websites que não tinham sido previamente descartados, como é possível observar na tabela abaixo.

Tabela 19 - Sites utilizados pelos perfis – Facilidade de utilização dos websites e clareza das informações apresentadas

Sites utilizados pelos perfis – Facilidade de utilização dos websites e clareza das informações apresentadas	
Nome do website	Endereço Web
Google Flights	https://www.google.com/travel/flights
Mytrip	https://fr.mytrip.com
Ryanair	https://www.ryanair.com
Combigo	https://www.combigo.com
EasyJet	https://www.easyjet.com/
British Airways	https://www.britishairways.com
Azores Airlines	https://www.azoresairlines.pt
Checkfelix	https://www.checkfelix.com
KIWI.COM	https://www.kiwi.com
Booking	https://flights.booking.com

Fonte: Elaboração própria

Em relação à facilidade de utilização dos websites e à clareza das informações apresentadas, os perfis concluíram o seguinte:

Tabela 20 - Análise dos perfis – Facilidade de utilização dos websites e clareza das informações apresentadas

Análise dos perfis – Facilidade de utilização dos websites e clareza das informações apresentadas			
Sophie - Frankfurt	John - Londres	Amélie - Paris	Rodrigo - Porto
			

<u>Os websites utilizados eram fáceis de navegar?</u>			
O perfil revela que houve alguma confusão associada ao motor de busca, uma vez que o mesmo indicava um determinado valor para os voos e que, após a abertura do site de reserva, os mesmos revelaram-se superiores.	O perfil considerou que alguns dos <i>websites</i> tornavam o processo de reserva mais complicado, tendo em conta que necessitava de adicionar bagagem despachada e assistência especial. O <i>website</i> da British Airways, por exemplo, não estava a permitir adicionar apenas a bagagem de porão, tendo sido necessário fazer um upgrade da tarifa aérea para conseguir obter este serviço.	O perfil considerou os websites como muito acessíveis, e a informação encontrada estava descrita de forma ordenada e clara.	O perfil considerou que os websites tivessem uma navegação muito acessível, mostrando de forma simples os resultados encontrados e apresentando várias opções de reserva dos mesmos.
<u>As informações sobre os voos, serviços extra/incluídos e formas de pagamento eram claras e perceptíveis?</u>			
O perfil considera que as informações estavam dispostas de forma clara, tendo sempre existido informação suficiente sobre o que estava incluído no valor, e o preço dos extras a adicionar. As formas de pagamento, consistiam em cartões Visa, Mastercard, American Express, Via Buy e também	Ao longo do processo de reserva, o perfil considerou que as informações transmitidas acerca dos extras eram claras e perceptíveis: o cliente vai escolhendo o que precisa para os seus voos ao longo do processo da reserva.	A perfil considerou que os serviços incluídos e extras estavam apresentados de forma clara e visível, sendo que não possuiu qualquer dificuldade a verificar que serviços tinha incluídos e que serviços extra precisava de acrescentar.	Ao longo do processo de reserva, o perfil constatou que os serviços extra e incluídos, assim como as formas de pagamento eram apresentados de forma clara. Foi constatado, também, que é possível fazer uma descrição detalhada do preço do bilhete, dando ao passageiro a possibilidade de

eram aceites pagamentos por Paypal.			saber o que está a pagar.
<u>O processo de reserva era simples e direto?</u>			
O processo de reserva demonstrou-se como muito longo, notando-se alguma insistência pela marcação dos serviços extra. Quando foi rejeitada a seleção de lugares, uma mensagem extra foi apresentada a questionar se o perfil não pretendia reservar o seu lugar.	O perfil constatou que em todas as suas simulações junto das companhias aéreas, os respetivos <i>websites</i> funcionavam com uma lógica simples e perceptível, e nos casos da Ryanair e easyJet, os websites permitiam adicionar assistência especial de forma muito simples e rápida.	O processo de reserva cumpria a ordem normal, começando pela seleção de voos, seguindo para os serviços extra e terminando no pagamento.	O processo de reserva demonstrou-se como muito simples e intuitivo, sendo que em menos de 5 minutos é possível iniciar e finalizar a reserva de uma viagem.
<u>Alguma crítica por parte do perfil?</u>			
O perfil considerou que o website de reserva poderia ter uma abordagem mais rápida, do ponto de vista do processo, pois foi necessário perder vários minutos a assinalar caixas de resposta para rejeitar os serviços extra. Considerou, também, que poderiam ser aceites outras formas de pagamentos, como	O perfil considerou que deveria ser sempre possível solicitar o serviço de assistência aquando da reserva dos extras, pois facilita o processo e evita o esquecimento de reservar a assistência. Também considerou que uma vez que grande parte das companhias aéreas já não presta serviço de bordo, que as mesmas	-	-

por exemplo o Apple Pay.	deveriam oferecer a possibilidade de compra de <i>vouchers</i> com majoração para consumo a bordo.		
<i>Avaliação geral: Ótimo (4.25/5)</i>			
3/5	4/5	5/5	5/5

Fonte: Elaboração própria

Feita a avaliação dos quatro perfis, segue-se uma tabela-síntese da avaliação atribuída por estes a cada um dos 4 pilares de estudo. Esta análise foi realizada através de uma média das avaliações dos 4 perfis em cada uma das 4 categorias de análise. Por fim, é realizada uma média final, representando a avaliação geral dos perfis.

Tabela 21 - Avaliação Geral dos perfis

Avaliação Geral dos perfis		
Pilar de Avaliação	Pontuação	
1. Processo de pesquisa de voos	3.25	/5
2. Variedade de voos	3.75	/5
3. Preço dos voos	3.5	/5
4. Facilidade de utilização dos websites e clareza das informações apresentadas	4.25	/5
Avaliação Geral dos perfis	3.68	/5

Fonte: Elaboração Própria

Através da análise desta tabela, é possível verificar que dos 4 pilares de avaliação, o “Processo de Pesquisa de Voos” é o pilar com uma avaliação mais baixa, o que acaba por ser considerado como um entrave na escolha dos futuros visitantes pelo destino Madeira. Por sua vez, o “Preço dos Voos” é o 2º pilar com uma avaliação mais baixa, o que acaba por ir de encontro com a problemática desta investigação, que é justamente o “alto custo das viagens aéreas para a Madeira é um fator que desmotiva os visitantes, levando-os a escolher destinos alternativos com opções de viagem mais

económicas. Esta situação impacta negativamente o turismo na Madeira, que depende fortemente da conectividade aérea para atrair turistas.”

Com base nas análises dos perfis, foi também elaborada uma tabela-síntese sobre todas as críticas principais feitas por estes ao longo das suas avaliações. Estas críticas podem ser tomadas como pontos fracos da oferta aérea da Madeira ou então como oportunidades de melhoria. É essencial que exista um reconhecimento das necessidades para que se consiga construir uma conectividade aérea económica com futuro.

Tabela 22 - Análise das críticas dos perfis

Análise das críticas dos perfis		
Críticas dos perfis	Entidade Responsável	Possível solução
Não existiu coesão em termos de filtros de pesquisa apresentados, sendo que, numa primeira fase, não poderia ser feita uma comparação justa de preços, uma vez que os mesmos variavam conforme o preço da bagagem despachada.	Privados (agências de viagens <i>online</i>)	Aplicação de um sistema de filtros mais coesos e abrangentes por parte das agências de viagens online, permitindo uma maior satisfação e personalização da experiência ao viajante.
Em nenhum dos sites de comparação de voos existia opção de marcação de assistência especial (só no momento de reserva ou após a mesma).	Privados (agências de viagens <i>online</i>)	As empresas de assistência aos passageiros podem exigir que, para prestarem o seu serviço, o mesmo tenha de ser solicitado no ato da reserva, garantindo assim que não existam esquecimentos e pedidos de assistência marcados de forma tardia.
Os voos da Ryanair não apareciam em todos os websites de agências de viagens, o que dificultou, de certo modo, encontrar esta companhia.	Privados (agências de viagens <i>online</i> , Ryanair)	Reforço das colaborações da Ryanair com mais agências de viagens <i>online</i> de forma que estas coloquem à venda os seus voos.
Em relação à refeição a bordo, apenas o website da Ryanair permitiu fazer a aquisição de um <i>voucher</i> para consumo a bordo no momento da reserva.	Privados (companhias aéreas)	As companhias aéreas poderiam oferecer uma hipótese de aquisição de <i>vouchers</i> antes do voo, garantindo assim um determinado valor no seu serviço de bordo, e dando aos passageiros a possibilidade de terem uma pequena majoração do valor por estarem a adquirir o

		<i>voucher</i> atempadamente.
Os perfis consideram que os <i>websites</i> das agências de viagem deveriam deixar ao dispor do passageiro uma opção que permitisse selecionar se é pretendida bagagem de porão. Dessa forma, o processo de reserva seria mais simples e verdadeiro.	Privados (agências de viagem <i>online</i>)	Mesmo que algumas agências de viagem <i>online</i> já tenham implementado essa prática, a mesma poderia ser disseminada pelas restantes agências de viagens.
Para as ligações ao grande mercado emissor que é a Alemanha, os perfis notaram uma falta de flexibilidade de horários/número de frequências das companhias aéreas	Privados (companhias aéreas) e público (governo regional)	Através de negociações entre o governo regional e as companhias aéreas, podem ser gerados acordos estratégicos para uma melhor distribuição dos horários e dias de operação aérea, de forma a criar uma maior constância na operação.
Os perfis consideraram um pouco confuso o facto de alguns websites apenas mostrarem o preço em Euros e outros apenas em Libras, sem hipótese de alterar a moeda. Por consequência, foi necessário os perfis estarem constantemente a pesquisar o câmbio da moeda a fim de ter uma ideia real do que estaria a pagar.	Privados (companhias aéreas e agências de viagens)	Criar uma uniformização das práticas de transparência, onde o viajante tenha ao seu dispor uma opção destinada a alterar a moeda.
Os perfis consideram que poderia existir uma aposta maior pela disponibilização da funcionalidade de “congelamento do preço do voo”, uma vez que acaba por limitar a capacidade de avaliar qual a melhor opção.	Privados (companhias aéreas e agências de viagens)	Implementação de um serviço de reserva de preço que permita aos passageiros reservarem determinado preço por um certo período, mediante o pagamento de uma taxa.

Fonte: Elaboração própria

5.4. Entrevista

Através dos dados recolhidos dessa entrevista, disponível no Apêndice 2, foi possível perceber e clarificar vários aspetos que careciam de mais informações, tendo sido possível obter os seguintes dados:

- É necessário investir na melhoria dos transportes públicos de e para o aeroporto para atender à crescente demanda.

- É necessário trabalhar em conjunto com a NAV para atenuar os problemas de navegação aérea, especialmente relacionados à pista 05.
- É notória a existência de oportunidades de novas rotas, especialmente para a América do Sul (Brasil).
- Deve haver uma aposta na recuperação e desenvolvimento do mercado escandinavo, especialmente para o período de inverno.
- É benéfico continuar a investir na promoção do destino Madeira em mercados-chave.
- Devem ser desenvolvidas estratégias para gerenciar o crescimento turístico de forma sustentável, considerando as limitações do território.
- Para haver turismo e conectividade aérea equilibrada, deve-se apostar no equilíbrio entre companhias de baixo custo e *legacy* para assegurar diversidade de oferta e de conectividade.

5.5. *Benchmarking*

Para efetuar o Benchmark, foram analisados 3 destinos, e comparando-os à ilha da Madeira. Para a seleção destes destinos, foi feita uma análise baseada nos seguintes critérios: A necessidade de ser um território insular; de possuir uma conectividade aérea mista (companhias de baixo custo e não *low cost*); de estar localizado na Europa; de possuir mercados emissores semelhantes/iguais aos da Madeira; e de ter um produto turístico semelhante ao da Madeira. Desta forma, foram considerados os seguintes destinos insulares: Tenerife; São Miguel e Sardenha.

Desta forma, foi estabelecida uma análise comparativa dos destinos referidos, tendo sido estabelecidos 7 pilares de análise, conforme observável na tabela abaixo:

Tabela 23 - Pilares de investigação deste Benchmarking

Pilares de investigação deste <i>Benchmarking</i>	Pilar 1: Chegadas de Turistas em 2023
	Pilar 2: Capacidade Aeroportuária (pax/ano) em 2023
	Pilar 3: Passageiros movimentados em 2023
	Pilar 4: Ocupação Hoteleira Média em 2023
	Pilar 5: Duração Média da Estadia (noites) em 2023
	Pilar 6: Principais Mercados Emissores em 2023
	Pilar 7: Estratégias que os destinos criaram para melhorar a sua conectividade aérea

Fonte: Elaboração Própria

Estes pilares possuíram especial importância, procurando comparar de forma rigorosa os destinos selecionados e alvos desta análise de *benchmarking*. Cada um deles é justificado da seguinte forma:

Pilar 1: Procura compreender o fluxo de turistas e comparar a atratividade dos destinos;

Pilar 2: Procura avaliar a capacidade dos aeroportos, ajudando a compreender a infraestrutura disponível para a receção do turismo;

Pilar 3: Procura analisar o volume de tráfego aéreo e a eficiência dos aeroportos;

Pilar 4: Procura averiguar a demanda por alojamento e a popularidade do destino;

Pilar 5: Procura ajudar a compreender o comportamento dos turistas em termos de permanência no destino;

Pilar 6: Procura identificar os principais mercados emissores e comparar a origem dos turistas;

Pilar 7: Procura analisar as estratégias adotadas pelos destinos para melhorar a conectividade aérea, sendo fundamental para identificar boas práticas e aplicá-las na Madeira.

Pilar 1: Chegadas de Turistas em 2023

- Madeira: 1.976.302
- Tenerife: 6.572.823
- São Miguel: 745.097
- Sardenha: 3.902.458

Pilar 2: Capacidade Aeroportuária (passageiros/ano) em 2023

- Madeira: 5 milhões (1 aeroporto)
- Tenerife: 22.5 milhões (2 aeroportos)
- São Miguel: 1.2 milhões (1 aeroporto) estando em marcha a ampliação do terminal
- Sardenha: 10.5 milhões (3 aeroportos principais)

Pilar 3: Passageiros movimentados em 2023

- Madeira: 4,587,174 de passageiros movimentados
- Tenerife: 18,457,794 de passageiros movimentados
- São Miguel: 2,471,742 de passageiros movimentados
- Sardenha: 9,620,250 de passageiros movimentados

Pilar 4: Taxa de Ocupação-Cama em 2023

- Madeira: 65,5% (RAM)
- Tenerife: 83%
- São Miguel: 51,1%
- Sardenha: Não disponível

Pilar 5: Estada Média (noites) em 2023

- Madeira: 4,69 noites
- Tenerife: 6,7 noites
- São Miguel: 3,18 noites
- Sardenha: 4,06 noites

Pilar 6: Principais Mercados Emissores em 2023

- Madeira: Portugal, Reino Unido, Alemanha, França
- Tenerife: Reino Unido, Alemanha, Espanha
- São Miguel: Portugal, Alemanha, EUA, Espanha
- Sardenha: Espanha, Alemanha, França, Reino Unido

Pilar 7: Estratégias que os destinos criaram para melhorar a sua conectividade aérea

- Tenerife:

Através da análise do documento “*Tenerife Tourism strategy 2017-2020/2030 – The challenge from na integral to a shared management system*”, elaborado pelo Turismo de Tenerife, foi possível retirar a maioria das estratégias de conectividade aérea deste destino de benchmark. As estratégias analisadas consistiram em:

1. Melhoria da conectividade com os países do continente europeu e mercados tradicionais;
2. Reforço da operação das rotas regulares nos mercados tradicionais onde apenas operam companhias *charter*;
3. Aumento do número de companhias aéreas com base de operações nesta ilha, reforçando a economia local através da criação de emprego e mobilização de mais trabalhadores para a ilha;

4. Desenvolvimento da conectividade aérea para outros continentes, tais como África, América do Norte e América Latina, e promover a abertura de novas rotas para mercados onde foram identificadas oportunidades de sucesso;
5. Atração novos operadores, de forma a diversificar e diminuir a dependência dos atuais;
6. Melhoria das conexões indiretas com mercados de interesse, mas que não possuam demanda suficiente que justifique uma ligação aérea direta.

Com base nestas estratégias, foi possível verificar que Tenerife adotou uma abordagem diversificada com o objetivo de melhorar a sua conectividade aérea, não se ficando apenas pela consolidação do mercado europeu, mas ambicionando uma aposta noutros continentes, demonstrando um equilíbrio entre o fortalecimento das rotas atuais e a procura por novas oportunidades de crescimento. É, também, reconhecida a importância da diversificação das operações aéreas, tanto em relação a companhias aéreas como de destinos. Além disso, a visão estratégica passa além dos voos diretos, havendo uma manifestação de interesse pela complementação da oferta através de ligações não diretas.

- São Miguel:

Para aferir as estratégias levadas a cabo na ilha de São Miguel, foram analisados dois documentos, em primeiro o “Plano Estratégico de Desenvolvimento Turístico de Ponta Delgada 2017-2021”, seguindo-se do “Plano Estratégico e de Marketing do Turismo dos Açores – Horizonte 2030”. Através desta análise, foi possível verificar que a alteração do modelo de transporte aéreo, combinada com o início das operações das companhias aéreas de baixo custo resultou num impacto significativo no mercado regional. Por sua vez, o número de passageiros desembarcados em voos territoriais (provenientes de Portugal Continental e Madeira) registou claros crescimentos e a projeção internacional do destino mostrou-se cada vez maior e melhor. É ainda indicado que a liberalização de várias rotas regionais e o início das operações das companhias aéreas de baixo custo, revolucionando e potenciando o setor do turismo, conferindo-lhe uma força nunca atingida, tendo potenciado o desenvolvimento local e a reestruturação da economia.

Feita esta análise, foi possível identificar igualmente as propostas existentes para a melhoria da conectividade aérea desta ilha, estando as mesmas presentes abaixo.

1. Consolidação da conectividade nacional e internacional, com reforço nas épocas média e baixa, promovendo o alargamento do período da operação de verão;
2. Estímulo e agilização de forma estruturada e robusta, da distribuição dos fluxos dentro da ilha e para outras ilhas;
3. Manter a aposta nos principais mercados (Portugal, Alemanha, Estados Unidos, França, Espanha e Canadá) e reforçar a aposta em mercados potenciais (Países Baixos, Reino Unido, Itália e Bélgica).

Com base nestas estratégias, foi possível demonstrar o interesse na manutenção e melhoria das ligações aéreas aos mercados internacionais relevantes, havendo de igual forma uma aposta na conectividade regional e nacional. É, também, fundamental referir que o reforço das operações nas épocas média e baixa constitui-se como um fator essencial para o combate à sazonalidade.

- Sardenha:

Para avaliar as estratégias levadas a cabo na ilha de Sardenha, foram analisados três documentos, sendo eles o *“Destinazione Sardegna 2018-2021 Piano Strategico di Sviluppo e Marketing Turistico della Sardegna”*, seguindo-se o *“CREARE TURISMO, INSIEME”* e o *“LA STRATEGIA SARDEGNA2030”*. Através desta análise, foi possível verificar que 69% do tráfego aéreo total é de origem nacional; quase 50% do tráfego é operado por transportadoras aéreas de baixo custo, demonstrando o elevado peso destas operações aéreas na ilha de Sardenha; em 2017, o aeroporto mais dependente das transportadoras de baixo custo era o de Alghero, onde estas transportadoras estavam encarregues de 55% do tráfego; e, por fim, verificou-se que 57% do tráfego total concentra-se nos meses de verão. Feita esta análise, foi possível identificar, igualmente, as propostas existentes para a melhoria da conectividade aérea desta ilha:

1. Reforçar e melhorar as ligações com os mercados tradicionais;
2. Desenvolver novos mercados em que o tráfego charter opera atualmente predominantemente;
3. Diversificar a oferta de voos a fim de minimizar e evitar uma dependência excessiva de certos operadores;
4. Contribuir para a competitividade das tarifas de transporte do equipamento desportivo necessário à prática de atividades específicas (ciclismo, pranchas de surf, sacos de golfe, etc.).

Uma vez identificadas as propostas para a melhoria da conectividade aérea da ilha de Sardenha, foi possível concluir que estas abordam tanto a consolidação de mercados tradicionais quanto a expansão de novos destinos. É importante referir que, ao diversificar a oferta de voos e reduzir a dependência de operadores específicos, busca-se criar uma rede aérea mais resiliente e atraente para turistas e residentes. Além disso, a competitividade das tarifas de transporte de equipamentos esportivos especializados é uma medida estratégica para atrair nichos de mercado e promover atividades turísticas específicas. Essas ações, em conjunto, têm o potencial de impulsionar a economia local e fortalecer a posição da ilha como um destino atrativo e acessível.

Através deste *benchmarking*, foi possível identificar diferentes padrões e abordagens na melhoria da conectividade aérea e no desenvolvimento turístico. No que concerne à dimensão do mercado turístico (Pilar 1 e 3), a ilha da Madeira apresenta valores de chegadas turísticas e passageiros movimentados significativamente inferiores face a Tenerife e Sardenha, mas superiores a São Miguel. Esta diferença pode ser explicada, em parte, pela capacidade aeroportuária disponível (Pilar 2), onde Tenerife e Sardenha beneficiam da presença de diversos aeroportos, aumentando a sua capacidade de resposta e distribuição do tráfego aéreo.

Quanto à taxa de ocupação-cama e a estada média (Pilar 4 e 5) é revelado que a Madeira apresenta uma posição intermédia, com valores superiores a São Miguel, mas ainda aquém dos registados em Tenerife, que se destaca como um destino mais consolidado no segmento turístico. A aposta na melhoria da estada média e na redução da sazonalidade são fatores que podem, efetivamente, potenciar o aumento da rentabilidade do setor turístico madeirense.

Em relação às estratégias de conectividade aérea (Pilar 7), os destinos analisados adotaram abordagens complementares que vão além da simples atração de novas rotas. Tenerife, por exemplo, evidencia uma visão mais ambiciosa e diversificada, apostando na expansão para outros continentes e na diversificação dos operadores aéreos. Por sua vez, São Miguel apresenta uma estratégia orientada para a consolidação das ligações internacionais e para o combate à sazonalidade, enquanto que Sardenha aposta na redução da dependência de operadores específicos e na captação de nichos de mercado.

Através desta análise foi ainda possível constatar que a diversificação de mercados e a captação de novas companhias aéreas são estratégias comuns a todos os destinos,

refletindo a importância da conectividade aérea como fator estruturante para o desenvolvimento turístico e económico.

Por sua vez, a Madeira demonstra avanços na melhoria da conectividade aérea, contudo, para existir um fortalecimento da sua posição enquanto destino turístico num prisma internacional, seria benéfica a adoção de uma estratégia direcionada na diversificação, captação de novos mercados e combate à sazonalidade.

Capítulo VI – Diagnóstico

No contexto do turismo e da conectividade aérea, a análise SWOT pode fornecer *insights* valiosos para o planeamento estratégico e o desenvolvimento económico sustentável de um destino. É através da identificação de pontos fortes, fracos, das oportunidades e das ameaças que é possível elaborar propostas que visem ir ao encontro destes pontos.

A presente análise SWOT abaixo apresentada foi realizada com base nas informações obtidas através da análise dos resultados dos inquéritos aos passageiros, na observação participante, na análise de conteúdo, na entrevista e no *benchmarking*.

Forças identificadas:

- Destino turístico estabelecido e atraente, com forte identidade cultural e natural
- Clima favorável o ano todo, reduzindo a sazonalidade
- Aeroporto internacional com boa capacidade e melhorias recentes na infraestrutura
- Crescimento contínuo do setor aéreo, com aumento de movimentos de aviões e passageiros
- Forte presença de companhias aéreas de baixo custo, oferecendo maior acessibilidade
- Conectividade adequada aos principais mercados emissores
- Experiência em lidar com turismo internacional
- Apoio governamental para o desenvolvimento do turismo

Oportunidades identificadas:

- Crescente interesse global em destinos insulares e "exóticos"
- Expansão das rotas de companhias de baixo custo para destinos de média distância
- Potencial para explorar novas rotas, especialmente para a América do Sul e do Norte

- Desenvolvimento de novos mercados emissores através de conexões de baixo custo
- Possibilidade de reduzir a sazonalidade com mais opções de voos ao longo do ano
- Desenvolvimento de segmentos de turismo de nicho (ecoturismo, turismo de aventura)
- Criação de parcerias estratégicas com companhias de baixo custo para promoção conjunta
- Melhoria na navegação aérea através de novos instrumentos de aproximação automáticos
- Desenvolvimento de estratégias para um crescimento turístico sustentável
- Disponibilidade de camas e quartos nas unidades de alojamento da ilha muito satisfatória
- Possível subida do RevPAR e do ADR com a chegada de mais visitantes, contribuindo para a economia local

Fraquezas identificadas:

- Localização geográfica distante dos principais mercados emissores
- Limites de vento para a aterragem obrigatórios e únicos no mundo, levando a inoperacionalidade em certas condições
- Desafios na aproximação à pista devido à localização geográfica
- Custos operacionais mais elevados devido à insularidade
- Necessidade de melhorias nos transportes públicos de e para o aeroporto
- Infraestrutura turística possivelmente não direccionada ao perfil de cliente de “baixo custo”
- Custo elevado das viagens aéreas, sobretudo para Portugal Continental
- Dependência de operações charter em alguns mercados

Ameaças identificadas:

- Concorrência de outros destinos insulares com melhor conectividade de baixo custo
- Volatilidade do setor de aviação, especialmente no segmento de baixo custo
- Riscos de *overtourism* em períodos de pico
- Aumento das taxas aeroportuárias, que pode levar à redução de operações de companhias de baixo custo
- Condições climáticas adversas que afetam regularmente as operações aéreas
- Possíveis mudanças nas políticas de aviação ou turismo que afetem as operações de baixo custo
- Possível resistência de operadores tradicionais à entrada de mais companhias de baixo custo
- Dependência excessiva de algumas companhias aéreas, aumentando a vulnerabilidade
- Limitações do território para suportar um crescimento turístico excessivo
- Flutuações económicas que podem afetar a procura turística
- Impacto das mudanças climáticas na atratividade do destino

Capítulo VII – Propostas de Ação

Foram elaboradas um total de 7 propostas de ação, conforme observável abaixo, sendo todas elas justificadas com base na análise SWOT, anteriormente realizada. Estas propostas visam dar resposta aos pontos identificados anteriormente, aproveitando as forças, colmatando as fraquezas, investindo nas oportunidades e evitando as ameaças.

Proposta 1: Programa de Incentivos para Expansão de Rotas companhias de baixo custo

Proposta 2: Aposta em Produtos Turísticos para o Segmento de baixo custo

Proposta 3: Programa de fidelização “Fly to Madeira”

Proposta 4: Criação de pacotes turísticos sustentáveis

Proposta 5: Negociações com as companhias aéreas para uma melhor distribuição dos voos

Proposta 6: Compensação do visitante pelas condições climatéricas adversas

Proposta 7: Revisão dos limites e condicionantes operacionais do Aeroporto da Madeira

Tabela 24 - Propostas de Ação

Fraquezas e Ameaças	Forças e Oportunidades	Propostas de Ação
- Localização geográfica distante dos principais mercados emissores; - Concorrência de outros destinos insulares com melhor conectividade de baixo custo; - Possível resistência de operadores tradicionais à entrada de mais companhias de baixo custo	- Crescente interesse global em destinos insulares e "exóticos"; - Destino turístico estabelecido e atraente com forte identidade cultural e natural; - Aeroporto internacional com boa capacidade e melhorias recentes na infraestrutura; - Expansão das rotas de companhias de baixo custo para destinos de média distância; - Conectividade adequada aos principais mercados emissores	1. Programa de Incentivos para Expansão de Rotas companhias de baixo custo

- Infraestrutura turística possivelmente não direcionada ao perfil de cliente de baixo custo; - Riscos de <i>overtourism</i> em períodos de pico	- Destino turístico estabelecido e atraente com forte identidade cultural e natural; - Desenvolvimento de segmentos de turismo de nicho (ecoturismo, turismo de aventura); - Possibilidade de reduzir a sazonalidade com mais opções de voos ao longo do ano	2: Aposta em Produtos Turísticos para o Segmento de baixo custo
- Localização geográfica distante dos principais mercados emissores; - Custos operacionais mais elevados devido à insularidade; - Concorrência de outros destinos insulares com melhor conectividade de baixo custo; - Volatilidade do setor de aviação, especialmente no segmento de baixo custo	- Experiência em lidar com turismo internacional; - Destino turístico estabelecido e atraente com forte identidade cultural e natural; - Apoio governamental para o desenvolvimento do turismo; - Potencial para explorar novas rotas, especialmente para a América do Sul e do Norte; - Possibilidade de reduzir a sazonalidade com mais opções de voos ao longo do ano; - Criação de parcerias estratégicas com companhias de baixo custo para promoção conjunta	3: Programa de fidelidade “Fly to Madeira”
- Localização geográfica distante dos principais mercados emissores; - Necessidade de melhorias nos transportes públicos de e para o aeroporto; - Custo elevado das viagens aéreas, sobretudo para Portugal Continental; - Dependência de operações charter em alguns mercados;	- Destino turístico estabelecido e atraente com forte identidade cultural e natural; - Crescimento contínuo do setor aéreo, com aumento de movimentos de aviões e passageiros; - Apoio governamental para o desenvolvimento do turismo; - Forte presença de companhias aéreas de baixo custo, oferecendo maior	4: Criação de pacotes turísticos sustentáveis

- Aumento das taxas aeroportuárias, que pode levar à redução de operações de companhias de baixo custo; - Possíveis mudanças nas políticas de aviação ou turismo que afetem as operações de baixo custo; - Dependência excessiva de algumas companhias aéreas, aumentando a vulnerabilidade; - Limitações do território para suportar um crescimento turístico excessivo; - Flutuações económicas que podem afetar a procura turística; - Impacto das mudanças climáticas na atratividade do destino	acessibilidade; - Desenvolvimento de novos mercados emissores através de conexões de baixo custo; - Desenvolvimento de estratégias para um crescimento turístico sustentável; - Disponibilidade de camas e quartos nas unidades de alojamento da ilha muito satisfatória; - Possível subida do RevPAR e do ADR com a chegada de mais visitantes, contribuindo para a economia local	
- Necessidade de melhorias nos transportes públicos de e para o aeroporto; - Riscos de <i>overtourism</i> em períodos de pico; - Limitações do território para suportar um crescimento turístico excessivo	- Clima favorável o ano todo, reduzindo a sazonalidade; - Aeroporto internacional com boa capacidade e melhorias recentes na infraestrutura; - Possibilidade de reduzir a sazonalidade com mais opções de voos ao longo do ano	5: Negociações com as companhias aéreas para uma melhor distribuição dos voos
- Limites de vento para a aterragem obrigatórios e únicos no mundo, levando a inoperacionalidade em certas condições; - Condições climáticas adversas que afetam regularmente as operações aéreas - Impacto das mudanças climáticas na atratividade do destino	- Apoio governamental para o desenvolvimento do turismo; - Desenvolvimento de estratégias para um crescimento turístico sustentável	6: Compensação do visitante pelas condições climatéricas adversas

- Limites de vento para a aterragem obrigatórios e únicos no mundo, levando a inoperacionalidade em certas condições; - Desafios na aproximação à pista devido à localização geográfica; - Condições climáticas adversas que afetam regularmente as operações aéreas; - Impacto das mudanças climáticas na atratividade do destino	- Aeroporto internacional com boa capacidade e melhorias recentes na infraestrutura; - Crescimento contínuo do setor aéreo, com aumento de movimentos de aviões e passageiros; - Melhoria na navegação aérea através de novos instrumentos de aproximação automáticos; - Expansão das rotas de companhias de baixo custo para destinos de média distância; - Potencial para explorar novas rotas, especialmente para a América do Sul e do Norte; - Desenvolvimento de novos mercados emissores através de conexões de baixo custo; - Possibilidade de reduzir a sazonalidade com mais opções de voos ao longo do ano; - Possível subida do RevPAR e do ADR com a chegada de mais visitantes, contribuindo para a economia local	7: Revisão dos limites e condicionantes operacionais do Aeroporto da Madeira
---	---	--

Fonte: Elaboração Própria

Abaixo encontram-se descritas as propostas de ação, de forma mais pormenorizada, com uma breve descrição da mesma, identificação dos *stakeholders*, atividades sugeridas, indicadores de monitorização, e contribuição para os objetivos de desenvolvimento sustentável (ODS). Também existe uma contextualização para cada proposta, estando cada uma delas justificada pelos pontos da análise SWOT,

Proposta 1: Programa de Incentivos para Expansão de Rotas companhias de baixo custo

Proposta 1: Programa de Incentivos para Expansão de Rotas companhias de baixo custo	
Justificação baseada no diagnóstico	
Forças: - Destino turístico estabelecido e atraente com forte identidade cultural e natural; - Aeroporto internacional com boa capacidade e melhorias recentes na infraestrutura; - Conectividade adequada aos principais mercados emissores	
Fraquezas: - Localização geográfica distante dos principais mercados emissores	
Oportunidades: - Expansão das rotas de companhias de baixo custo para destinos de média distância; - Crescente interesse global em destinos insulares e "exóticos" - Possibilidade de reduzir a sazonalidade com mais opções de voos ao longo do ano	
Ameaças: - Concorrência de outros destinos insulares com melhor conectividade de baixo custo; - <i>Possível resistência de operadores tradicionais à entrada de mais companhias de baixo custo</i>	
Descrição	
Este programa procura a criação de um ambiente propício para a expansão e sustentabilidade das operações aéreas de baixo custo na ilha da Madeira. Através da combinação de incentivos financeiro-operacionais e de marketing, o programa busca a atração de novas rotas e o fortalecimento das existentes. O foco do mesmo é, essencialmente, a aposta na diversificação dos mercados emissores e a redução da sazonalidade (melhorando a conectividade aérea ao longo do ano).	
Stakeholders	

Governo Regional da Madeira, ANA Aeroportos, Companhias aéreas de baixo custo, Associação de Promoção da Madeira
Atividades sugeridas
- Criar um pacote de incentivos financeiros e operacionais para novas rotas companhias de baixo custo (ex.: redução de taxas operacionais) - Desenvolver campanhas de marketing conjuntas com as companhias aéreas de baixo custo - Implementar incentivos escalonados baseados no número de passageiros transportados - Oferecer apoio logístico e operacional para novas companhias aéreas - Desenvolver um programa de formação para profissionais locais do setor de aviação - Criar um grupo de trabalho dedicado à atração e retenção de rotas companhias de baixo custo - Implementar um sistema de monitorização de desempenho das rotas
Indicadores de monitorização
- Número de novas rotas companhias de baixo custo estabelecidas por ano - Aumento percentual no número de passageiros de baixo custo - Número de companhias de baixo custo a operar mensalmente na Madeira - Variação sazonal no número de voos de baixo custo - Retorno sobre o investimento dos incentivos oferecidos - Evolução do número de empregos criados no setor da aviação regional - Evolução da diversificação dos mercados emissores
Contribuição para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)
ODS 8: Trabalho Digno e Crescimento Económico ODS 9: Indústria, Inovação e Infraestruturas ODS 17: Parcerias para a Implementação dos Objetivos

Proposta 2: Aposta em Produtos Turísticos para o Segmento de baixo custo

Proposta 2: Aposta em Produtos Turísticos para o Segmento de baixo custo
Justificação baseada no diagnóstico
Forças: - Destino turístico estabelecido e atraente com forte identidade cultural e natural como diferencial Fraquezas: - Infraestrutura turística possivelmente não direcionada ao perfil de cliente de baixo custo Oportunidades: - Desenvolvimento de segmentos de turismo de nicho (ecoturismo, turismo de aventura) Ameaças: - Riscos de <i>overtourism</i> em períodos de pico
Descrição
Esta iniciativa visa desenvolver e promover uma gama diversificada de produtos turísticos, especialmente adaptadas ao perfil do viajante de baixo custo. O principal objetivo é reforçar a aposta no ecossistema turístico, oferecendo um maior valor, autenticidade e sustentabilidade, melhorando a experiência geral do visitante. Através desta iniciativa, será possível estimular a economia local.
Stakeholders
Secretaria Regional de Turismo, Operadores turísticos regionais, Instituto das Florestas e Conservação da Natureza
Atividades sugeridas
- Aposta no segmento de alojamento ambientalmente mais sustentável - Implementação de um programa de certificação para produtos turísticos sustentáveis e económicos - Criar roteiros temáticos de baixo custo (gastronomia, natureza, cultura) - Desenvolver uma aplicação móvel com guias e ofertas para viajantes de baixo custo - Estabelecer uma rede de embaixadores locais para oferecer experiências autênticas - Implementar um sistema de transporte público mais eficiente e económico para turistas, estimulando a redução das emissões - Criar um programa de capacitação para empreendedores locais focado em turismo sustentável e económico

Indicadores de monitorização
- Número de novos produtos turísticos desenvolvidos para o segmento de baixo custo - Taxa de ocupação em alojamentos económicos e sustentáveis - Avaliação da satisfação dos turistas companhias de baixo custo com as experiências oferecidas - Número de empresas locais certificadas em turismo sustentável e económico - Gasto médio dos turistas companhias de baixo custo durante a estada - Impacto económico nas comunidades locais envolvidas nos novos produtos turísticos
Contribuição para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)
ODS 11: Cidades e Comunidades Sustentáveis ODS 12: Produção e Consumo Sustentáveis ODS 15: Proteger a Vida Terrestre

Proposta 3: Programa de fidelização “Fly to Madeira”

Proposta 3: Programa de fidelização “Fly to Madeira”
Justificação baseada no diagnóstico
Forças: - Destino turístico estabelecido e atraente com forte identidade cultural e natural - Experiência em lidar com turismo internacional - Apoio governamental para o desenvolvimento do turismo Fraquezas: - Localização geográfica distante dos principais mercados emissores - Custos operacionais mais elevados devido à insularidade Oportunidades: - Possibilidade de reduzir a sazonalidade com mais opções de voos ao longo do ano - Criação de parcerias estratégicas com companhias de baixo custo para promoção conjunta - Potencial para explorar novas rotas, especialmente para a América do Sul e do Norte Ameaças: - Concorrência de outros destinos insulares com melhor conectividade de baixo custo - Volatilidade do setor de aviação, especialmente no segmento de baixo custo
Descrição
Este programa apresenta-se como uma estratégia de fidelização projetada para incentivar futuras visitas à ilha e aumentar a estada dos visitantes. O mesmo funcionará com base num sistema de acumulação de pontos através de gastos em viagens aéreas e serviços turísticos na ilha da Madeira. O programa ofereceria uma variedade de benefícios, desde descontos em voos e alojamento até experiências exclusivas na ilha. Esta iniciativa visa não só a recompensa dos turistas pela sua lealdade, mas também estimular o turismo em época baixa. Através deste programa, acredita-se que os turistas irão desfrutar mais plenamente dos recursos que a ilha tem ao seu dispor, formulando experiências muito positivas, influenciando positivamente o “<i>Spread the word</i>”.
Stakeholders
Governo Regional da Madeira, Companhias aéreas (especialmente de baixo custo), Hotéis, Associação de Promoção da Madeira
Atividades sugeridas

- Desenvolver uma plataforma digital para rastrear as viagens e gastos dos passageiros - Estabelecer parcerias com companhias aéreas e hotéis para oferecer os benefícios - Criar uma campanha de <i>marketing</i> para promover o programa de fidelidade - Incluir parcerias com atrações locais para oferecer descontos ou entradas gratuitas - Desenvolver um sistema de pontos que possa ser acumulado e trocado por diversos benefícios, com níveis de fidelidade (bronze, prata e ouro) - Implementar um “programa de referência”, onde os membros ganham pontos por indicar novos visitantes - Oferecer experiências exclusivas para membros de nível mais alto (ex: visitas VIP, jantares com <i>chefs</i> locais)
Indicadores de monitorização
- Número de membros inscritos no programa de fidelização - Taxa de retenção de clientes (percentagem de visitantes que retornam) - Valor médio gasto por membro do programa vs. não-membros - Número de benefícios resgatados por tipo (voos, hospedagem, experiências) - Impacto na sazonalidade (aumento de visitas em época baixa) - Balanço económico do programa (custo dos benefícios vs. aumento das receitas) - Nível de satisfação dos membros com o programa (através de inquéritos) - Número de novos visitantes atraídos através do programa de referência
Contribuição para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)
ODS 8: Trabalho Digno e Crescimento Económico ODS 12: Produção e Consumo Sustentáveis ODS 17: Parcerias para a Implementação dos Objetivos

Proposta 4: Criação de pacotes turísticos sustentáveis

Proposta 4: Criação de pacotes turísticos sustentáveis
Justificação baseada no diagnóstico
Forças: - Destino turístico estabelecido e atraente com forte identidade cultural e natural - Apoio governamental para o desenvolvimento do turismo - Crescimento contínuo do setor aéreo, com aumento de movimentos de aviões e passageiros - Forte presença de companhias aéreas de baixo custo, oferecendo maior acessibilidade Fraquezas: - Localização geográfica distante dos principais mercados emissores - Necessidade de melhorias nos transportes públicos de e para o aeroporto - Custo elevado das viagens aéreas, sobretudo para Portugal Continental - Dependência de operações charter em alguns mercados Oportunidades: - Desenvolvimento de novos mercados emissores através de conexões de baixo custo - Desenvolvimento de estratégias para um crescimento turístico sustentável - Disponibilidade de camas e quartos nas unidades de alojamento da ilha muito satisfatória - Possível subida do RevPAR e do ADR com a chegada de mais visitantes, contribuindo para a economia local Ameaças: - Aumento das taxas aeroportuárias, que pode levar à redução de operações de companhias de baixo custo - Possíveis mudanças nas políticas de aviação ou turismo que afetem as operações de baixo custo - Dependência excessiva de algumas companhias aéreas, aumentando a vulnerabilidade - Limitações do território para suportar um crescimento turístico excessivo - Flutuações económicas que podem afetar a procura turística - Impacto das mudanças climáticas na atratividade do destino
Descrição
Através da combinação de voos de baixo custo e alojamento em unidades de AL e ETER, poderiam ser formulados pacotes turísticos sustentáveis, oferecendo experiências de integração do visitante na comunidade através da combinação de atividades ligadas às boas práticas de sustentabilidade ambiental (ex.: participação em programas de reflorestação e manutenção da natureza).

Stakeholders
Companhias aéreas (especialmente as companhias de baixo custo), unidades de Alojamento Local (AL) e Empreendimentos Turísticos em Espaço Rural (ETER), Secretaria Regional do Turismo e Cultura, operadores turísticos locais, organizações/associações ambientais e comunidades locais
Atividades sugeridas
- Reforçar as parcerias entre as companhias aéreas, alojamentos e operadores locais - Desenvolver programas de atividades sustentáveis (reflorestação, limpeza de praias, etc.) - Criar material promocional destacando a sustentabilidade destes pacotes turísticos - Incentivar as formações dos guias locais em práticas de turismo sustentável - Implementar um sistema de certificação para pacotes turísticos sustentáveis
Indicadores de monitorização
- Número de pacotes turísticos sustentáveis vendidos por mês/ano - Percentagem de turistas que participam em atividades de sustentabilidade ambiental - Avaliação da satisfação dos turistas com os pacotes sustentáveis (através de inquéritos) - Número de árvores plantadas ou área reflorestada através dos programas - Redução na pegada de carbono dos turistas que escolhem estes pacotes - Número de parcerias estabelecidas entre companhias aéreas de baixo custo e alojamentos sustentáveis - Impacto económico nas comunidades locais envolvidas nos pacotes sustentáveis
Contribuição para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)
ODS 8: Trabalho Digno e Crescimento Económico ODS 11: Cidades e Comunidades Sustentáveis ODS 12: Produção e Consumo Sustentáveis ODS 13: Ação Climática ODS 15: Proteger a Vida Terrestre

Proposta 5: Negociações com as companhias aéreas para uma melhor distribuição dos voos

Proposta 5: Negociações com as companhias aéreas para uma melhor distribuição dos voos
Justificação baseada no diagnóstico
Forças: - Clima favorável o ano todo, reduzindo a sazonalidade - Aeroporto internacional com boa capacidade e melhorias recentes na infraestrutura Fraquezas: - Necessidade de melhorias nos transportes públicos de e para o aeroporto Oportunidades: - Possibilidade de reduzir a sazonalidade com mais opções de voos ao longo do ano Ameaças: - Riscos de overtourism em períodos de pico - Limitações do território para suportar um crescimento turístico excessivo
Descrição
Através de uma melhor distribuição dos voos ao longo dos dias da semana, seria possível proporcionar ao visitante uma melhor experiência de escolha dos seus voos. Por vezes é possível averiguar a existência de duas ligações no mesmo dia da semana, e noutros dias nem 1 voo existe, dessa forma, poderia haver um maior equilíbrio das frequências semanais, o que contribui para um melhor controlo dos fluxos aeroportuários e uma melhor gestão do setor do alojamento.
Stakeholders
Companhias aéreas, ANA Aeroportos, Secretaria Regional de Turismo e Cultura, Associação de Promoção da Madeira
Atividades sugeridas
- Reforço das negociações para uma possível redistribuição das frequências dos voos - Oferecer incentivos para voos em dias/horários menos populares (ex.: redução das taxas aeroportuárias) - Desenvolver um sistema de monitorização da distribuição de voos - Criar uma plataforma de comunicação entre <i>stakeholders</i> para coordenação contínua
Indicadores de monitorização
- Distribuição percentual dos voos ao longo da semana - Número de dias sem voos vs. dias com múltiplos voos por rota - Taxa de ocupação média dos voos

- Variação na taxa de ocupação dos alojamentos ao longo da semana
- Tempo médio de espera nos controlos de segurança e *check-in*
- Número de reclamações relacionadas com a concentração de voos em determinados dias
- Satisfação dos turistas com a disponibilidade e flexibilidade de opções de voo

Contribuição para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)

ODS 9: Indústria, Inovação e Infraestruturas
ODS 11: Cidades e Comunidades Sustentáveis
ODS 12: Produção e Consumo Sustentáveis

Proposta 6: Compensação do visitante pelas condições climáticas adversas

Proposta 6: Compensação do visitante pelas condições climáticas adversas
Justificação baseada no diagnóstico
Forças: - Apoio governamental para o desenvolvimento do turismo Fraquezas: - Limites de vento para a aterragem obrigatórios e únicos no mundo, levando a inoperacionalidade em certas condições Oportunidades: - Desenvolvimento de estratégias para um crescimento turístico sustentável Ameaças: - Condições climáticas adversas que afetam regularmente as operações aéreas - Impacto das mudanças climáticas na atratividade do destino
Descrição
Através deste programa, os visitantes seriam recompensados caso o seu voo tivesse sido afetado pelas más condições atmosféricas no aeroporto, e também em dias de chuva ou mau tempo na ilha. Sempre que alguma destas condições fosse verificada, seria oferecida a entrada aos visitantes em museus e atrações públicas, de forma a poderem continuar a conhecer o património da ilha sem prejuízo das condições atmosféricas. Ao mesmo tempo poderia despertar o interesse dos visitantes em quererem conhecer (ainda) melhor a Madeira, podendo fazer com que os mesmos queiram regressar no futuro, com uma estada ainda superior na ilha.
Stakeholders
Secretaria Regional de Turismo e Cultura, Museus e atrações turísticas, Instituto Português do Mar e da Atmosfera
Atividades sugeridas
- Desenvolver um sistema móvel de alerta para condições climáticas adversas - Criar parcerias com museus e atrações públicas para oferecer entradas gratuitas - Implementar um sistema de <i>vouchers</i> eletrónicos para fácil distribuição - Disponibilizar informações sobre todas as opções de visita disponíveis aos visitantes
Indicadores de monitorização
- Número de visitantes que recebem esta compensação por mês/ano - Percentagem de visitantes afetados que utilizam esta compensação oferecida - Número de entradas em museus e atrações através do programa de compensação

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">- Avaliação da satisfação dos visitantes com o programa de compensação- Impacto económico nas atrações participantes (aumento de receitas indiretas)- Taxa de retorno de visitantes que experimentaram o programa de compensação |
| Contribuição para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) |
| ODS 11: Cidades e Comunidades Sustentáveis
ODS 13: Ação Climática
ODS 17: Parcerias para a Implementação dos Objetivos |

Proposta 7: Revisão dos limites e condicionantes operacionais do Aeroporto da Madeira

Proposta 7: Revisão dos limites e condicionantes operacionais do Aeroporto da Madeira
Justificação baseada no diagnóstico
Forças: - Aeroporto internacional com boa capacidade e melhorias recentes na infraestrutura - Crescimento contínuo do setor aéreo, com aumento de movimentos de aviões e passageiros Fraquezas: - Limites de vento para a aterragem obrigatórios e únicos no mundo, levando a inoperacionalidade em certas condições - Desafios na aproximação à pista devido à localização geográfica Oportunidades: - Melhoria na navegação aérea através de novos instrumentos de aproximação automáticos - Expansão das rotas de companhias de baixo custo para destinos de média distância - Potencial para explorar novas rotas, especialmente para a América do Sul e do Norte - Desenvolvimento de novos mercados emissores através de conexões de baixo custo - Possibilidade de reduzir a sazonalidade com mais opções de voos ao longo do ano - Possível subida do RevPAR e do ADR com a chegada de mais visitantes, contribuindo para a economia local Ameaças: - Condições climáticas adversas que afetam regularmente as operações aéreas - Impacto das mudanças climáticas na atratividade do destino
Descrição
Através da revisão dos limites de vento e das condicionantes operacionais do aeroporto da Madeira, seria possível cativar mais investimento por parte das companhias aéreas, eliminando a insegurança das condicionantes operacionais, o que faria aumentar o número de rotas e as frequências das mesmas, trazendo cada vez mais turistas à Madeira. O setor do alojamento também beneficiaria desta revisão dos limites operacionais do aeroporto, ao aumentar o número de hóspedes e dormidas nas unidades de alojamento existentes.
Stakeholders
Autoridade Nacional de Aviação Civil, ANA Aeroportos, companhias aéreas, Secretaria Regional de Turismo e Cultura, NAV Portugal, Especialistas em segurança aérea, Meteorologistas

Atividades sugeridas
- Estimular a realização de estudos técnicos detalhados sobre as condições operacionais atuais com maior frequência - Analisar dados históricos de voos cancelados/desviados devido a condições meteorológicas - Organizar reuniões com <i>stakeholders</i> para discutir possíveis alterações - Implementar um período de testes com novos limites operacionais, monitorando de perto a segurança
Indicadores de monitorização
- Número de voos cancelados ou desviados devido a condições meteorológicas antes e depois da revisão - Percentagem de aumento nas operações aéreas após a revisão dos limites - Número de incidentes de segurança relacionados com as condições operacionais - Aumento no número de rotas e frequências após a revisão - Variação na taxa de pontualidade dos voos - Impacto económico no setor do turismo (aumento no número de visitantes, receitas, etc.)
Contribuição para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)
ODS 8: Trabalho Digno e Crescimento Económico ODS 9: Indústria, Inovação e Infraestruturas ODS 11: Cidades e Comunidades Sustentáveis

Capítulo VIII – Conclusões

Através desta investigação sobre a conectividade aérea na ilha da Madeira e do impacto das companhias aéreas de baixo custo neste mercado, a mesma revelou-se como uma temática de investigação complexa, dada a volatilidade do setor turístico e da indústria aérea.

A conectividade aérea tem desempenhado um papel fundamental no desenvolvimento económico e turístico da ilha da Madeira. A análise realizada ao longo deste trabalho destacou a importância das companhias aéreas de baixo custo na promoção do turismo e na acessibilidade do destino. A presença dessas companhias tem contribuído significativamente para o aumento do número de passageiros, a redução das tarifas aéreas e a diversificação dos mercados emissores.

Constatou-se, igualmente, a grande contribuição da liberalização do mercado aéreo nesta região, que permitiu uma maior concorrência e também a entrada de novas companhias aéreas. Esta liberalização desempenhou um papel crucial no aumento da acessibilidade da ilha, tornando-a num destino mais competitivo e atraente. Em simultâneo, comprovou-se o estímulo ao crescimento do turismo e a redução das tarifas aéreas. As companhias aéreas de baixo custo constituíram-se como um fator-chave na descida dos preços praticados neste território em estudo, tendo desempenhado um papel importante na concorrência, oferecendo aos viajantes novas frequências de voos e também novos destinos, estimulando os principais mercados emissores. A operação de baixo custo veio apoiar a democratização do mercado aéreo nesta ilha, impulsionando a chegada de mais visitantes, aumentando o tráfego aéreo, e consequentemente subindo a procura pelo setor de alojamento da região, apoiando a economia local. Atualmente, as operações de baixo custo representam cerca de metade da operação total no aeroporto da Madeira, sendo possível considerar a sua consolidação neste mercado turístico.

A Madeira caracteriza-se pela sua forte identidade cultural e natural e por possuir um clima favorável durante todo o ano. A infraestrutura aeroportuária, por sua vez, constitui-se como adequada, estando bem posicionada para aproveitar as oportunidades oferecidas pelo setor de aviação de baixo custo. No entanto, é essencial continuar a investir em melhorias em toda a sua infraestrutura turística, bem como desenvolver estratégias para mitigar (total ou parcialmente) os desafios operacionais, como é o caso dos limites de vento para a aterragem. Através destas

ações, é expectável que exista uma conectividade aérea mais robusta e estável ao longo do ano.

Em suma, através desta investigação pôde-se considerar que a conectividade aérea da Madeira beneficia significativamente da presença das companhias de baixo custo que, ao longo dos anos, têm ampliado o acesso a este destino e incentivado o turismo no mesmo. Este facto representa o potencial de crescimento deste destino, podendo contribuir, ainda mais, para o desenvolvimento económico e turístico da região. No entanto, considera-se fundamental continuar a investir na infraestrutura aeroportuária e na diversificação dos mercados com o objetivo de salvaguardar a resiliência e a sustentabilidade do setor nesta região.

Referências Bibliográficas

- Agius, K., Theuma, N. and Deidun, A. (2021). So close yet so far: island connectivity and ecotourism development in Central Mediterranean Islands, Case Studies on Transport Policy 9(1). 149-160.
- Air Transport Action Group. (2020). *Aviation Benefits Beyond Borders*. Geneva: Air Transport Action Group.
- Akpur, A. & Zengin, B. (2019). The Concept of Low-Cost Airline Transportation: Definition and Meaning. *Journal of Tourismology*, 73-91.
- ANA – Aeroportos de Portugal. (2024). Reforçar a conectividade aérea.
- ANA - Aeroportos de Portugal, SA. (Aeroportos da Madeira). (2015). *Transportes Aéreos Comerciais Ano 2014*.
- ANA - Aeroportos de Portugal, SA. (Aeroportos da Madeira). (2016). *Transportes Aéreos Comerciais Ano 2015*.
- ANA - Aeroportos de Portugal, SA. (Aeroportos da Madeira). (2017). *Transportes Aéreos Comerciais Ano 2016*.
- ANA - Aeroportos de Portugal, SA. (Aeroportos da Madeira). (2018). *Transportes Aéreos Comerciais Ano 2017*.
- ANA - Aeroportos de Portugal, SA. (Aeroportos da Madeira). (2019). *Transportes Aéreos Comerciais Ano 2018*.
- ANA - Aeroportos de Portugal, SA. (Aeroportos da Madeira). (2020). *Transportes Aéreos Comerciais Ano 2019*.
- ANA - Aeroportos de Portugal, SA. (Aeroportos da Madeira). (2021). *Transportes Aéreos Comerciais Ano 2020*.
- ANA - Aeroportos de Portugal, SA. (Aeroportos da Madeira). (2022). *Transportes Aéreos Comerciais Ano 2021*.
- ANA - Aeroportos de Portugal, SA. (Aeroportos da Madeira). (2023). *Transportes Aéreos Comerciais Ano 2022*.
- ANA - Aeroportos de Portugal, SA. (Aeroportos da Madeira). (2024). *Transportes Aéreos Comerciais Ano 2023*.
- ANA Aeroportos. (2023). *Relatório de Gestão e Contas 2023*.

- Assessorato della Difesa dell'Ambiente & Direzione Generale della Difesa dell'Ambiente. (2022). *LA STRATEGIA SARDEGNA2030*.
- Azores Airlines. (2022). *Relatório Anual Integrado 2021*.
- Azores Airlines. (2023). *Relatório Anual Integrado 2022*.
- Azores Airlines. (2024). *Relatório Anual Integrado 2023*.
- Baker, D. M. (2013). Service quality and customer satisfaction in the airline industry: In comparison between legacy airlines and low-cost airlines. *American Journal of Tourism Research*, 2(1), 67-77.
- Belobaba, P. O. (2009). *The global airline industry, (volume 23)*. Reino Unido: John Wiley & Sons.
- Bråthen, S. & Halpern, N. (2012). Air transport service provision and management strategies to improve the economic benefits for remote regions. *Research in Transportation Business & Management*, 4, 3-12.
- Câmara Municipal de Ponta Delgada. (2017). *Plano Estratégico de Desenvolvimento Turístico de Ponta Delgada 2017-2021*.
- Cardoso, T. A. (2010). *Revisão da literatura e sistematização do conhecimento*. Porto: Porto Editora.
- Cento, A. (2008). *The Airline Industry*. Heidelberg: Springer. Obtido de <https://link.springer.com/book/10.1007/978-3-7908-2088-1>
- Cerdeiro, M. I. (2014). *A importância da imagem na definição de um destino como turístico: Estudo de caso Monte Real*. Leiria: Instituto Politécnico de Leiria.
- Chamathka, P. R. (02 de 2021). Role of Tourism in the Global Economy: The Past, Present and Future. pp. vi-xxii.
- CNN Portugal. (25 de fevereiro de 2024). *Dormem em cadeiras ou em colchões improvisados: Centenas de pessoas esperam voo para sair da Madeira*. Obtido de CNN Portugal: <https://cnnportugal.iol.pt/videos/dormem-em-cadeiras-ou-em-colchoes-improvisados-centenas-de-pessoas-esperam-voo-para-sair-da-madeira/66c1ff560cf2f130c29959da>
- CNN Portugal. (28 de 10 de 2024). *Vento faz desviar e cancelar voos no aeroporto da Madeira*. Obtido de CNN Portugal: <https://cnnportugal.iol.pt/aeroporto/madeira/vento-faz-desviar-e-cancelar-voos-no-aeroporto-da-madeira/20241028/671f9a4cd34ea1acf26ff8fc>

- Cunha, L. (2022). Os Efeitos Económicos do Turismo: Determinantes e Limitações.
- Denzin, K. L. (2000). *The SAGE handbook of qualitative research*. Sage.
- DeWalt, K. M. (2002). *Participant observation: a guide for fieldworkers*. Lanham: Rowman & Littlefield Publisher, Inc.
- Dimitriou, D. J., & Sartzetaki, M. F. (2018). *AIR TRANSPORT CONNECTIVITY DEVELOPMENT IN TOURIST REGIONS*. SIET.
- Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa. (2022). Jornal Oficial, Série I, Número 51.
- Direção Regional das Comunidades e Cooperação Externa. (2024). *Presidência Direção Regional das Comunidades e Cooperação Externa*. Obtido de <https://ccmm.madeira.gov.pt/index.php/publicacoes/noticias/121-aeroporto-do-funchal-e-sua-historia-de-51-anos>
- Direção Regional de Estatística da Madeira. (2015). *ESTATÍSTICAS DO TURISMO ANO 2014*.
- Direção Regional de Estatística da Madeira. (2015). *Estatísticas dos Transportes da Região Autónoma da Madeira 2014*.
- Direção Regional de Estatística da Madeira. (2016). *ESTATÍSTICAS DO TURISMO ANO 2015*.
- Direção Regional de Estatística da Madeira. (2016). *Estatísticas dos Transportes da Região Autónoma da Madeira 2015*.
- Direção Regional de Estatística da Madeira. (2017). *ESTATÍSTICAS DO TURISMO ANO 2016*.
- Direção Regional de Estatística da Madeira. (2017). *Estatísticas dos Transportes da Região Autónoma da Madeira 2016*.
- Direção Regional de Estatística da Madeira. (2018). *ESTATÍSTICAS DO TURISMO ANO 2017*.
- Direção Regional de Estatística da Madeira. (2018). *Estatísticas dos Transportes da Região Autónoma da Madeira 2017*.
- Direção Regional de Estatística da Madeira. (2019). *CONTA SATÉLITE DO TURISMO DA REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA*.
- Direção Regional de Estatística da Madeira. (2019). *EM FOCO. CONTA SATÉLITE DO TURISMO DA REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA*.

- Direção Regional de Estatística da Madeira. (2019). *ESTATÍSTICAS DO TURISMO ANO 2018*.
- Direção Regional de Estatística da Madeira. (2019). *Estatísticas dos Transportes da Região Autónoma da Madeira 2018*.
- Direção Regional de Estatística da Madeira. (2020). *ESTATÍSTICAS DO TURISMO ANO 2019*.
- Direção Regional de Estatística da Madeira. (2020). *Estatísticas dos Transportes da Região Autónoma da Madeira 2019*.
- Direção Regional de Estatística da Madeira. (2021). *ESTATÍSTICAS DO TURISMO ANO 2020*.
- Direção Regional de Estatística da Madeira. (2021). *Estatísticas dos Transportes da Região Autónoma da Madeira 2020*.
- Direção Regional de Estatística da Madeira. (2022). *ESTATÍSTICAS DO TURISMO ANO 2021*.
- Direção Regional de Estatística da Madeira. (2022). *Estatísticas dos Transportes da Região Autónoma da Madeira 2021*.
- Direção Regional de Estatística da Madeira. (2023). *ESTATÍSTICAS DO TURISMO ANO 2022*.
- Direção Regional de Estatística da Madeira. (2023). *Estatísticas dos Transportes da Região Autónoma da Madeira 2022*.
- Direção Regional de Estatística da Madeira. (2024). *ESTATÍSTICAS DO TURISMO ANO 2023*.
- Direção Regional de Estatística da Madeira. (2024). *Estatísticas dos Transportes da Região Autónoma da Madeira 2023*.
- Doganis, R. (2006). *The Airline Bussiness (2. b.)*. New York: Mpg Books.
- EasyJet. (2024). *Traffic Statistics*. Obtido de EasyJet Corporate: <https://corporate.easyjet.com/investors/traffic-statistics/default.aspx>
- Efthymiou, M., Christidis, P. (2023). Low-Cost Carriers route network development. *Annals of Tourism Research*.
- Efthymiou, M., Papatheodorou, A. (2018). Evolving airline and airport business models. *The Routledge companion to air transport management*. Routledge, 122-135.

- Esquirol-Caussa, J. S.-A. (01 de 2017). *Physiotherapy Updates. A bibliographical review: the basis of our research*, pp. 33-36.
- Ezeani, J. (2015). *Strategies for development: The role of planning in tourism*.
- Fageda, X., et al. (2018). Air connectivity in remote regions: A comprehensive review of existing transport policies worldwide. *Journal of Air Transport Management*, 65-75.
- Fernandes, F. (2015). PASOS - Revista de Turismo y Patrimonio Cultural, 12(3). *Assimetrias regionais no turismo e novas estratégias na oferta turística : o caso da Ilha da Madeira*. , pp. 509-519.
- Fernando Câmara. (10 de abril de 2015). *Aeroporto da Madeira*. Obtido de Correio da Venezuela: <https://correiodevenezuela.com/portugues/aeroporto-da-madeira/>
- Filomena Abreu. (19 de novembro de 2023). *19 de novembro de 1977: o desastre no Funchal que marcou a TAP*. Obtido de Notícias magazine: <https://www.noticiasmagazine.pt/2023/19-de-novembro-de-1977-o-desastre-no-funchal-que-marcou-a-tap/historias/296068/>
- Francis, G., Fidato, A., & Humphreys, I. (2003). Airport-airline interaction: The impact of low-cost carriers on two European airports. *Journal of Air Transport Management*, 9(4), 267-273.
- Goetz, A., Attard, M., Budd, L. (2023). Air Travel and Tourism in Malta: Impacts of low-cost airline introduction. *Australasian Transport Research Forum*, 1-7.
- Governo dos Açores. (2023). *Plano Estratégico e de Marketing do Turismo dos Açores – Horizonte 2030*.
- IATA. (2020). Crise de conectividade aérea internacional ameaça a recuperação econômica global.
- Instituto Nacional de Estatística. (27 de junho de 2024). *Capacidade de alojamento (N.º) nos estabelecimentos hoteleiros por Localização geográfica (NUTS - 2013) e Tipo (estabelecimento hoteleiro); Anual*. Obtido de https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_indicadores&indOcorrCod=0008575&contexto=bd&selTab=tab2&xlang=pt
- Intergovernmental Panel on Climate Change. (2024). *CLIMATE CHANGE 2023 Synthesis Report*.
- International Air Transport Association. (2016). *Air Connectivity: Measuring the connections that drive economic growth*.

- International Air Transport Association. (25 de novembro de 2020). Crise de conectividade aérea internacional ameaça a recuperação econômica global. *PRESS RELEASE No.102*, p. 2.
- International Civil Aviation Organization. (2013). *GLOSSARY*. Obtido de https://www.icao.int/dataplus_archive/Documents/20130807/GLOSSARY%20v1%202.pdf
- International Telecommunication Union. (2023). *Measuring digital development. Facts and Figures*. International Telecommunication Union.
- International Transport Forum. (2018). *Defining, Measuring and Improving Air Connectivity*. Paris: OECD Publishing. Obtido de <https://www.itf-oecd.org/sites/default/files/docs/defining-measuring-improving-air-connectivity.pdf>
- Jacquinet, M. (2021). *Breve nota de introdução à metodologia de investigação*. Universidade Aberta. Obtido de <https://repositorioaberto.uab.pt/entities/publication/4f4589ca-c238-4761-af72-ce68160674c5>
- JM Madeira. (21 de fevereiro de 2024). *EasyJet reforça rotas para verão de 2025 para o Funchal e Porto Santo*. Obtido de JM Madeira: <https://www.jm-madeira.pt/regiao/easyjet-reforca-rotas-para-verao-de-2025-para-o-funchal-e-porto-santo-KD17278233>
- JM Madeira. (7 de fevereiro de 2024). *Orçamento vai reforçar aposta na promoção no mercado norte-americano*. Obtido de JM Madeira: <https://www.jm-madeira.pt/regiao/orcamento-vai-reforçar-aposta-na-promocao-no-mercado-norte-americano-AE16123434>
- Koklic, M., Kinney, M., Vegelj, S. (2017). An investigation of customer satisfaction with low-cost and full-service airline companies. *Journal of Business Research*, 80. Obtido de <http://dx.doi.org/10.1016/j.jbusres.2017.05.015>
- Kvale, S. (1996). *Interviews: An introduction to qualitative research interviewing*. Sage.
- Loureiro, S., Fialho, A. (2017). The role of intrinsic in-flight cues in relationship quality and behavioural intentions: segmentation in less mindful and mindful passengers. Em *Journal of Travel & Tourism Marketing* 34.7 (pp. 948-962).
- Madeira Airport Spotting. (2024). *Madeira Airport Wind Limits*. Obtido de Madeira Airport Spotting: <https://madeiraspotting.com/madeira-airport-wind-limits/>

- Martín-Cejas, R. R. (2022). *The resident subsidy impact on regional air carrier route development: a case study*. University of Las Palmas de Gran Canaria.
- Ministerio de Fomento. (2014). *Dirección General de Aviación Civil*.
- Mota, L. F. (2021). *Island Studies Journal*, 16(2). *Tourism carrying capacity in the UNESCO Site Laurisilva of Madeira*, pp. 255-269.
- NAV Portugal. (16 de janeiro de 2024). *Novo sistema de deteção de ventos no Aeroporto da Madeira*. Obtido de NAV Portugal: https://cmsapi.nav.pt/uploads/navpt/1734371827005_PR_NAVPortugal-Novosistemadedete%C3%A7%C3%A3odeventosnoAeroporto-da-Madeira.pdf
- Njoya, E., Christidis, P. (2017). *Potential impacts of liberalisation of the EU-Africa aviation market (No. JRC106855)*. Joint Research Centre (Seville site).
- Organização Mundial do Turismo. (1995). *Educando Educadores en Turismo*. Madrid: Instituto de Turismo, Empresa y Sociedad y Universidad Politécnica de Valencia.
- Orlando Drumond. (19 de maio de 2023). *Aeroporto da Madeira é o único no mundo com limites de vento obrigatórios?* Obtido de Diário de Notícias: <https://www.dnoticias.pt/2023/5/19/360680-aeroporto-da-madeira-e-o-unico-no-mundo-com-limites-de-vento-obrigatorios/>
- Oxford Learner's Dictionary. (2024). *Oxford Learner's Dictionary*.
- Petrocchi, M. (1998). *Planejamento Turístico*. Ecodidática.
- Pité, J. (1995). *Sociologia - 12º Ano*. Lisboa: Editorial Presença.
- Planespotters. (2024). *Airline Index*. Obtido de PLANESPOTTERS.NET: <https://www.planespotters.net/airlines>
- Popescu, V. O. (2014). *LUXURY TOURISM: CHARACTERISTICS AND TRENDS OF THE BEHAVIOR OF PURCHASE*. Romania: The Bucharest University of Economic Studies.
- Porto Editora. (2024 de julho de 10). *Aeroporto da Madeira*. Obtido de Infopédia: [https://www.infopedia.pt/artigos/\\$aeroporto-da-madeira#:~:text=Assim%2C%20a%2015%20de%20setembro,mais%20importantes%20a%20n%C3%ADvel%20nacional.](https://www.infopedia.pt/artigos/$aeroporto-da-madeira#:~:text=Assim%2C%20a%2015%20de%20setembro,mais%20importantes%20a%20n%C3%ADvel%20nacional.)
- Prados, J. (2000). *Sociología de los Grupos Escolares: Sociometría y Dinámicas de Grupos*. Almería: Universidade de Almería.

- Publituris. (21 de novembro de 2023). *Ryanair transfere avião da Madeira para Marrocos devido ao aumento das taxas aeroportuárias*. Obtido de Publituris: <https://www.publituris.pt/2023/11/21/ryanair-transfere-aviao-da-madeira-para-marrocos-devido-ao-aumento-das-taxas-aeroportuarias>
- Quivy, R. L. (1998). *Manual de investigação em ciências sociais*. Lisboa: Gradiva.
- Rajaguru, R. (2016). Role of value for money and service quality on behavioural intention: A study of full service and low cost airlines. Em *Journal of Air Transport Management*, 53 (pp. 114-122).
- Ramon, N., Fransi, E. (abril de 2017). *Journal of Airline and Airport Management. Management strategies for regional airports: A study applied to Lleida-Alguaire Airport*, pp. 106-122.
- Regione Sardegna. (2018). *Destinazione Sardegna 2018-2021 Piano Strategico di Sviluppo e Marketing Turistico della Sardegna*.
- Reis, M. (2016). *A REGULAÇÃO ECONÓMICA E A TOMADA DE DECISÃO NO TRANSPORTE AÉREO: UM ESTUDO EMPÍRICO APLICADO À REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA*. Lisboa: Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias.
- Renascença. (5 de maio de 2016). *O aeroporto da Madeira está a ganhar uma nova vida*. Renascença. Obtido de Renascença: <https://rr.pt/artigo/55240/o-aeroporto-da-madeira-esta-a-ganhar-uma-nova-vida>
- RODRIGUES, A. d. (2006). *Metodologia científica: completo e essencial para a vida universitária*. Avercamp.
- Rodrigues, M. (2012). *Turismo e transporte aéreo: o novo paradigma das low-cost*. Tese de mestrado, Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril.
- Ryanair. (2021). *Ryanair Abre Nova Base No Aeroporto Da Madeira*.
- Ryanair. (2024). *Our emissions*. Obtido de Ryanair Corporate: <https://corporate.ryanair.com/facts-figures/our-emissions/>
- Ryanair. (2024). *RYANAIR CALLS ON ANA MONOPOLY TO CUT AIRPORT FEES OR LOSE TRAFFIC & JOBS GROWTH TO LOWER COST EU COMPETITORS*.
- Ryanair. (2024). *Ryanair Corporate*. Obtido de About us: <https://corporate.ryanair.com>
- Sarilgan, A. E. (2011). Türkiye’de bölgesel havayolu taşımacılığının geliştirilmesi için gerekenler [The Requirements of Developing the Regional Airline Transportation in Turkey]. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(1).

- SeatGuru. (2024). *Find your seat map*. Obtido de SeatGuru: <https://www.seatguru.com/findseatmap/findseatmap.php>
- Secretaria Regional de Turismo e Cultura OTA - RAM. (2022). *Destaque Transporte Aéreo RAM abril 2022*.
- Secretaria Regional de Turismo e Cultura OTA - RAM. (2022). *Destaque Transporte Aéreo RAM fevereiro 2022*.
- Secretaria Regional de Turismo e Cultura OTA - RAM. (2022). *Destaque Transporte Aéreo RAM janeiro 2022*.
- Secretaria Regional de Turismo e Cultura OTA - RAM. (2022). *Destaque Transporte Aéreo RAM maio 2022*.
- Secretaria Regional de Turismo e Cultura OTA - RAM. (2022). *Destaque Transporte Aéreo RAM março 2022*.
- Shaw, M., Tiernan, S., O'Connell, J. F., Warnock-Smith, D., Efthymiou, M. (2021). Third party ancillary revenues in the airline sector: An exploratory study. *Journal of Air Transport Management*.
- Silva, J. (10 de 2022). International Journal of Science and Research. *Scientific Research*, pp. 635-648.
- Silva, J. S. (2009). A visão holística do Turismo Interno e a sua modelação. Em *Dissertação de Doutoramento em Turismo*. Universidade de Aveiro.
- SkyExpert. (2023). Base Ryanair na Madeira: uma visão da SkyExpert 365 dias depois. Publituris.
- Spasojevic, B. L. (2017). Air transport and tourism – a systematic literature review (2000–2014). *Current Issues in Tourism*, 21(9), pp. 975-997.
- Statista. (2024). *Number of passengers traveling with Ryanair from 2011 to 2024*. Obtido de Statista: <https://www.statista.com/statistics/864922/ryanair-annual-passenger-figures/#:~:text=In%20the%20fiscal%20year%20of,percent%20from%20the%20previous%20year>.
- Suparman, N. & Abdal & Hidayat, A. & Effendi, A. D. & Septiadi, M. A. (05 de 2023). Corporate and Business Strategy Review, 4(2). *Integration of strategic planning and air connectivity in tourism development*, pp. 184-196. Obtido de <https://doi.org/10.22495/cbsrv4i2art17>

TAP Air Portugal. (2024). *Compromisso ambiental*. Obtido de TAP Air Portugal: <https://www.tapairportugal.com/pt/sustentabilidade/compromisso-ambiental>

Transportes Aéreos Portugueses, S.A. (2021). *Trading Update 1º Trimestre de 2021*.

Transportes Aéreos Portugueses, S.A. (2021). *Trading Update 2º Trimestre de 2021*.

Transportes Aéreos Portugueses, S.A. (2021). *Trading Update 3º Trimestre de 2021*.

Transportes Aéreos Portugueses, S.A. (2022). *Trading Update 1º Trimestre de 2022*.

Transportes Aéreos Portugueses, S.A. (2022). *Trading Update 2º Trimestre de 2022*.

Transportes Aéreos Portugueses, S.A. (2022). *Trading Update 3º Trimestre de 2022*.

Transportes Aéreos Portugueses, S.A. (2022). *Trading Update 4º Trimestre de 2021*.

Transportes Aéreos Portugueses, S.A. (2023). *Trading Update 1º Trimestre de 2023*.

Transportes Aéreos Portugueses, S.A. (2023). *Trading Update 2º Trimestre de 2023*.

Transportes Aéreos Portugueses, S.A. (2023). *Trading Update 3º Trimestre de 2023*.

Transportes Aéreos Portugueses, S.A. (2023). *Trading Update 4º Trimestre de 2022*.

Transportes Aéreos Portugueses, S.A. (2024). *Trading Update 4º Trimestre de 2023*.

Turban, E. O. (2018). *Electronic Commerce 2018: A Managerial and Social Networks Perspective, 9th ed.* Springer International Publishing, Cham.

Turismo de Portugal. (2023). Turismo Sustentável – O que é e porque é que é importante? BoG.

Turismo de Portugal. (1 de julho de 2024). *Registo Nacional de Alojamento Local*. Obtido de https://rnt.turismodeportugal.pt/RNT/Pesquisa_AL.aspx

Turismo de Portugal. (01 de julho de 2024). *Registo Nacional de Empreendimentos Turísticos*. Obtido de https://rnt.turismodeportugal.pt/RNT/Pesquisa_ET.aspx

Turismo de Portugal. (11 de julho de 2024). *RevPAR e ADR*. Obtido de TravelBI: <https://travelbi.turismodeportugal.pt/alojamento/revpar-e-adr-dashboard/>

Turismo de Tenerife. (2017). *Tenerife Tourism strategy 2017-2020/2030 – The challenge from an integral to a shared management system*.

UNWTO. (2019). Tourism Definitions.

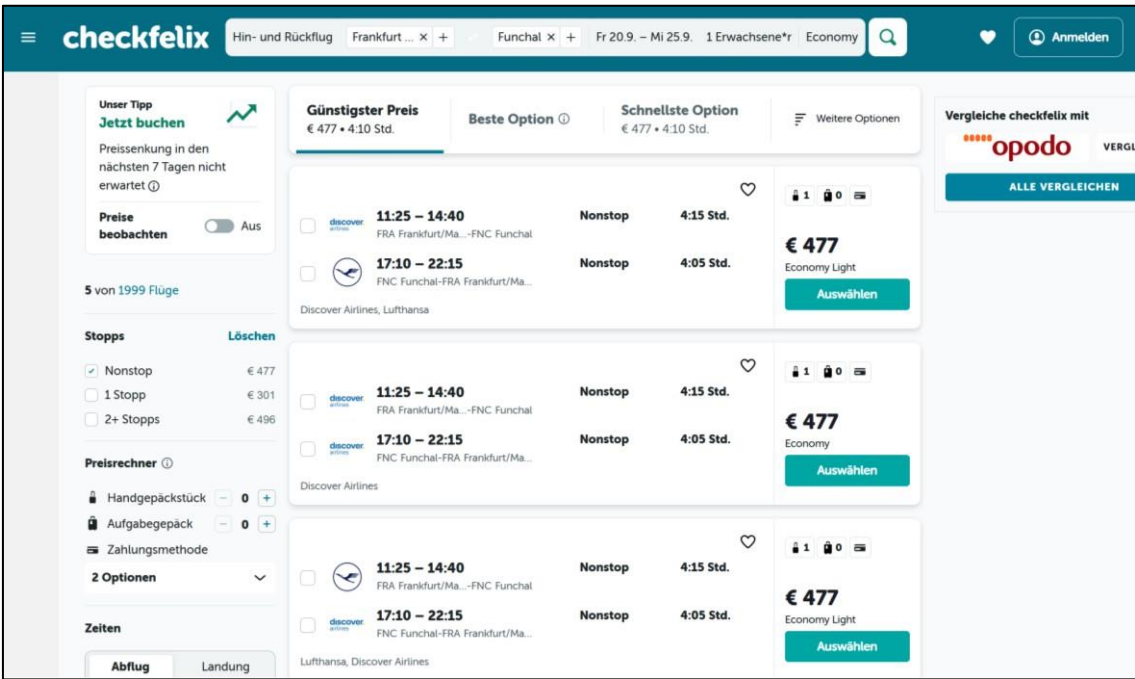
Valls, J.-F. (2006). *Gestão integral de destinos turísticos sustentáveis*. Rio de Janeiro: Editora FGV.

Veal, A. J. (2017). *Research Methods for Leisure and Tourism*. Pearson.

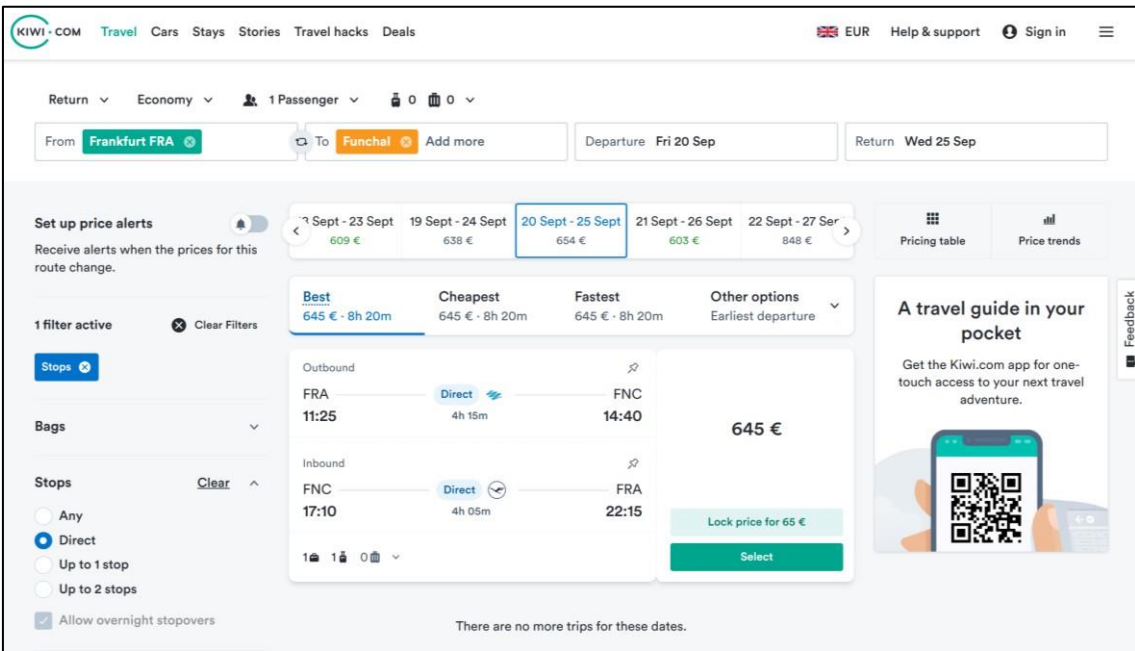
- Visit Madeira. (2024). *Awards and Distinctions*. Obtido de Visit Madeira: <https://visitmadeira.com/en/travel-info/awards-and-distinctions/>
- Wang, H. C. (2015). Space expression of industry status using GIS and SWOT analysis. Em *Wuhan University Journal of Natural Sciences* 20 (5) (pp. 445-454).
- Wariboko, O. (2016). *Tourism Planning and Development*. Port Harcourt: University of Port Harcourt. Obtido de https://www.researchgate.net/publication/342154095_Tourism_Planning_and_Development
- Wiele, T. H. (2005). Mystery shopping: A tool to develop insight into customer service provision. *Total Quality Management & Business Excellence*, 16(4).
- World Tourism Organization [UNWTO]. (2024). *Glossary of Tourism Terms*. Obtido de UN Tourism: <https://www.unwto.org/glossary-tourism-terms>
- Zenelis, P. (2022). Transport connectivity of remote islands: The case of Kastellorizo, Greece. *Journal of Air Transport Studies*, 39-51.
- Zlatković, M. (04 de 2016). *European Journal of Multidisciplinary Studies. Tourism Destination Benchmarking Analysis*, pp. 283-293.

Anexos

Anexo 1: Printscreen do resultado encontrado pelo perfil alemão - opção direta mais económica



Anexo 2: Printscreen do resultado encontrado pelo PERFIL alemão - opção direta mais cara



Anexo 3: Printscreen dos resultados mais económicos encontrados pelo PERFIL alemão aquando da pesquisa das viagens aéreas com escala

The screenshot shows the checkfelix website interface. At the top, the search criteria are: Hin- und Rückflug, Frankfurt ... x | +, Funchal x | +, Fr 20.9. - Mi 25.9., 1 Erwachsene*r, Economy. The left sidebar contains filters: 'Unser Tipp Jetzt buchen' (Preissenkung in den nächsten 7 Tagen nicht erwartet), 'Preise beobachten' (Aus), '0 von 1999 Flüge', 'Stopps' (Nonstop €477, 1 Stopp €301, 2+ Stopps €353), 'Preisrechner' (Handgepäckstück 0, Aufgabepäck 0, Zahlungsmethode 2 Optionen), and 'Zeiten' (Abflug, Landung). The main area displays three flight options, all with 1 stop in LIS (Lisbon) and operated by TAP AIR PORTUGAL. The first option has a price of €301, the second €322, and the third €341. Each option includes a 'Auswählen' button. On the right, there is a comparison section with 'opodo' and a button 'ALLE VERGLEICHEN'.

Anexo 4: Printscreen do resultado encontrado pelo PERFIL inglês - opção direta mais económica

The screenshot shows the RYANAIR website's payment selection screen. The title is 'Métodos de pagamento'. Below it, there is a section for 'Discriminação do preço' (Price breakdown). The page is divided into two main columns. The left column contains the payment method selection form, which includes fields for 'Dados do cartão' (Card details) and 'Endereço de faturação' (Billing address). The right column displays the price breakdown for two flights: 'Londres Stansted para Madeira Funchal' and 'Madeira Funchal para Londres Stansted'. The prices are listed in British pounds (£). The total amount to be paid is shown at the bottom right as 'Total a pagar 328,88 £'.

Londres Stansted para Madeira Funchal	
domingo 15 set. • 19:20 - 23:15 • FR 389	
1 x Tarifa Basic para adultos	74,99 £
1 x Mala pequena (40cm x 20cm x 25cm)	
1 x Check-in mala 10 kg	22,99 £
1 x Crédito pré-pago	9,50 £
Não pagas impostos governamentais	

Madeira Funchal para Londres Stansted	
domingo 29 set. • 15:10 - 18:55 • FR 388	
1 x Tarifa Basic para adultos	192,91 £
1 x Mala pequena (40cm x 20cm x 25cm)	
1 x Check-in mala 10 kg	18,99 £
1 x Crédito pré-pago	9,50 £
Não pagas impostos governamentais	

Total a pagar 328,88 £

Anexo 5: Printscreen do resultado encontrado pelo PERFIL inglês - opção direta mais cara

Quem irá pagar

Adicionar programa de fidelidade empresarial

Informações de pagamento

VISA

MasterCard

Discover

Amex

PayPal

Pais/região de faturação

Portugal

Utilizar novo cartão

PayPal

Card number

Data de validade

CVV

Se utilizar um cartão empresarial pode incorrer em custos adicionais

Endereço de faturação

Linha 1 do endereço

Linha 2 do endereço

Linha 3 do endereço (opcional)

Código postal

Portugal

BA Better World

Apoie o BA Better World Community Fund que melhora a vida de comunidades no Reino Unido e no estrangeiro com projetos que beneficiam a educação, o emprego, a natureza e o clima.

DOM. 15 SET. ECONOMY PLUS

9:25

3h 55m

13:20

London Heathrow

Funchal

domingo, 15 setembro Mais informações

9:25

London Heathrow (LHR) Terminal 5

3h 55m

13:20

Funchal (FNC)

Chegada domingo, 15 setembro

O seu limite de bagagem

1 x 23kg bagagem registada Incluído

DOM. 29 SET. ECONOMY PLUS

14:10

3h 40m

17:50

Funchal

London Heathrow

domingo, 29 setembro Mais informações

14:10

Funchal (FNC)

3h 40m

17:50

London Heathrow (LHR) Terminal 5

Chegada domingo, 29 setembro

O seu limite de bagagem

1 x 23kg bagagem registada Incluído

Passageiros

Sr John Newman

TOTAL

£ 736,19

DETALHES DO PREÇO

Anexo 6: Printscreen do resultado mais económico encontrado pelo PERFIL inglês aquando da pesquisa das viagens aéreas com escala

Escolha os voos

Tarifas

Passageiras

Lugares

Bagagem

Proteção

Finalizar compra

Resumo e pagamento

easyJet

Londres (LTN) → Madeira (Funchal) (FNC)

dom., 15 de set. de 2024 1 escala (LIS)

07:35 - 16:00

8h 25m

easyJet

Madeira (Funchal) (FNC) → Londres (LTN)

dom., 29 de set. de 2024 1 escala (LIS)

14:20 - 00:05

9h 45m

Mostrar detalhes

John Newman

16/02/1955

Bagagem

Voo 1 de 4

Londres - Lisboa

Bagagem debaixo do assento

36 x 20 x 45 cm

15kg Bagagem

checada

Voo 2 de 4

Lisboa - Madeira (Funchal)

Bagagem debaixo do assento

36 x 20 x 45 cm

15kg Bagagem

checada

Voo 3 de 4

Madeira (Funchal) - Lisboa

Bagagem debaixo do assento

36 x 20 x 45 cm

15kg Bagagem

checada

Voo 4 de 4

Lisboa - Londres

Bagagem debaixo do assento

36 x 20 x 45 cm

15kg Bagagem

checada

Cesto

1 Passageira

£ 274,86

2 Bolsas

£ 117,51

Taxa de reserva

£ 3,71

Total:

£ 396,08

Veja o resumo das taxas

LTN → FNC

1 escala LIS

07:35

15 de set. de 2024

FNC → LTN

1 escala LIS

14:20

29 de set. de 2024

Ver itinerário completo

Anexo 7: Reserva da assistência disponível no momento da reserva no website da Ryanair

 **RYANAIR**

Taxas

Ajuda

As minhas reservas

 myRyanair Portal

Diogo ▾

328,88 £ 

Londres Stansted ↔ Madeira Funchal

Ida e volta • 15 set. - 29 set. • 1 

Editar pesquisa

Passageiro 1 Adulto

Os teus companheiros guardados Não tens quaisquer adultos como companheiros guardados

Título

Sr. ▾

Nome próprio

John

Apelido

Newman

☐  Guardar em myRyanair

☒  Precisas de assistência especial?

 Ver mais informações

▾

 **Ida e volta**

▴

Assistência especial necessária

Necessária assistência de/para porta de embarque

▾

Trazes a tua própria cadeira de rodas?

☒ Não
Se necessária, estará disponível uma cadeira de rodas manual no aeroporto

Diferente para o voo de ida e volta? ☐

Continuar

Anexo 8: Reserva do voucher para consumo a bordo (Ryanair)

Ryanair

Taxas

Ajuda

As minhas reservas

myRyanair Portal

Diogo ▾

328,88 €

Escolher por passageiro ou país de residência ▾

Crédito pré-pago

RECEBE GRATUITAMENTE 10% MAIS CRÉDITO

Escolhe quaisquer produtos da nossa revista de bordo, incluindo presentes, comida e bebida, e compra mais por menos. Tem em atenção que o crédito deve ser usado numa transação e não podes combinar dois cartões diferentes de passageiros diferentes.

Como funciona?

↔ Ida e volta

John Newman
Total: 2 • Ida e volta 19,00 €

Pagar 4,75 £
Obter 5,23 £

Pagar 9,50 £
Obter 10,45 £

Pagar 14,25 £
Obter 15,68 £

Pagar 19,00 £
Obter 20,90 £

Diferente para o voo de ida e volta?

Confirmar

Poderá ser aplicada à tua reserva uma taxa relativa ao processamento do pagamento com cartão. Esta taxa será refletida no preço final assim que for introduzido o número do cartão. Consulta os nossos Termos e Condições Gerais de Transporte para obteres mais informações.

Anexo 11: Printscreen do resultado mais económico encontrado pelo PERFIL francês aquando da pesquisa das viagens aéreas com escala

mytrip

Assistance

Mes réservations

Informations de réservations par SMS

✓ Recevez vos numéros de réservation par SMS pour y accéder facilement

✓ Stockez les informations relatives à votre voyage hors connexion

Plus d'informations

Sélectionnez une option *

Seulement 3€

Non merci

Ajouter au panier

Assurance voyage

Y compris les dépenses liées à la COVID-19

Des urgences médicales aux perturbations de vol, nous avons ce qu'il vous faut.

✓ Frais médicaux d'urgence inclus, plus assistance médicale directe 24h/24, 7j/7

✓ Protection contre les retards, la perte de bagages, le vol de documents ou les perturbations de vol

✓ Couvre l'hébergement si votre dernier vol aller est retardé ou annulé

Plus d'informations

Sélectionnez une option *

Seulement 20€

Non merci

Ajouter au panier

Votre commande

Aller

Lun. 16 sept. 2024

07:40 - 01:10 (18h 30min)

1

ORY Paris - FNC Madeira Funchal

Retour

Lun. 23 sept. 2024

14:35 - 13:10 (21h 35min)

1

FNC Madeira Funchal - CDG Paris

Détails du voyage

Bagages

Objet personnel

Objet personnel inclus pour tous les passagers

Bagage à main

1x8 kg inclus pour tous les passagers

Bagage en soute

Amelie Macron 1x23 kg

Amelie Macron, adulte

334€

Prix par adulte 76€

Bagage en soute 100€

Taxes et autres frais 158€

Les services supplémentaires

78€

Réservation de sièges 78€

Montant total

Sous-total 412€

Options de paiement

Montant à payer 412€

Anexo 12: Printscreen do resultado encontrado pelo PERFIL português – opção mais económica

easyJet

Todos os voos selecionados?

Continuar

Escolher voos

Seleção de lugar

Malas de cabine

Bagagem de porão

Seguro de viagem

Check-out

Mostrar tarifas FLEXI

O que são tarifas FLEXI?

Alterar pesquisa

4 pesquisas recentes

Partida

Porto para Madeira Funchal

Última reserva há 8 horas

Ver calendário de tarifas baixas

Chegada

Madeira Funchal para Porto

Última reserva há 8 horas

Ver calendário de tarifas baixas

ter 17 set	qua 18 set	qui 19 set	sex 20 set	sáb 21 set	dom 22 set
Part. 12:10 Cheg. 14:15	Part. 06:00 Cheg. 08:05	Part. 06:30 Cheg. 08:35	Part. 08:50 Cheg. 10:50	Part. 21:00 Cheg. 22:55	Part. 08:55 Cheg. 10:55
60,49 €	33,49 € ✓	102,49 €	97,99 €	79,99 € ✓	114,99 €
Ainda há 1 lugar em					
Part. 18:30 Cheg. 20:35	Part. 18:00 Cheg. 20:05	Part. 13:25 Cheg. 15:30	Part. 15:20 Cheg. 17:20	Part. 15:45 Cheg. 17:45	Part. 15:45 Cheg. 17:45
51,49 €	50,49 €	55,99 €	137,49 €		185,99 €
	Ainda há 4 lugares em				
		Part. 17:10 Cheg. 19:15	Part. 21:05 Cheg. 23:00	Part. 21:00 Cheg. 22:55	

Cesto 130,46 €

Alterar moeda

Porto a Madeira Funchal

Número do voo EJU7751

Partida 06:00 qua 18 set

Chegada 08:05

As tuas tarifas

Adulto 1 x 33,49 €

Incluída na tua tarifa

Mala de cabine pequena 1 x Incluído

As tuas opções de voo adicionais

Standard lugar 16F 8,49 €

Madeira Funchal a Porto

Número do voo EJU7756

Partida 21:00 sáb 21 set

Chegada 22:55

As tuas tarifas

Adulto 1 x 79,99 €

Incluída na tua tarifa

Mala de cabine pequena 1 x Incluído

As tuas opções de voo adicionais

Standard lugar 15F 8,49 €

145

Anexo 13: Printscreen do resultado encontrado pelo PERFIL português – opção mais cara

A sua viagem

Porto → Funchal (Madeira)

OPO - Porto

Qa 18 set 2024 - 18:45

02h00m

Sem parar

FNC - Funchal

Qa 18 set 2024 - 20:45

[Detalhes do voo](#)

Voo S48945 (Operado por TAP Air Portugal)

Funchal (Madeira) → Porto

FNC - Funchal

Sá 21 set 2024 - 22:50

01h55m

Sem parar

OPO - Porto

Do 22 set 2024 - 00:45

[Detalhes do voo](#)

Voo S48014 (Operado por TAP Air Portugal)

Passageiros

Rodrigo SoaresAdulto

Extras de viagem

Nenhuma opção selecionada

Resumo da compra

[Taxas de transporte aéreo](#)

€ 451,00

[Impostos, taxas e outros encargos](#)

€ 34,89

Custo total:

€ 485,89

Precisa de ajuda?

Anexo 14: Printscreen do resultado mais económico encontrado pelo PERFIL português aquando da pesquisa das viagens aéreas com escala

Booking.com

Registrar

Iniciar sessão

Tipo de bilhete

Quem vai viajar de avião?

Bagagem e extras

Selecione o seu lugar

Rever e pagar

Ida e volta · 1 viajante · qua., 18 de set. - sáb., 21 de set.

Porto para Funchal

Rever e pagar

TAP

Porto (OPO) para Funchal (FNC)

qua., 18 de set. - 22:55 - qui., 19 de set. - 08:35

1 escala · 9 h 40 min · Económica

TAP Portugal, TAP Portugal Operado por Portugalia · TP1935, TP1685

Transferência independente

[Ver os detalhes do voo](#)

TAP

Funchal (FNC) para Porto (OPO)

sáb., 21 de set. - 21:45 - dom., 22 de set. - 07:50

1 escala · 10 h 05 min · Económica

TAP Portugal Operado por Portugalia, TAP Portugal · TP1694, TP1920

Transferência independente

[Ver os detalhes do voo](#)

Bilhete (1 adulto)

€161,88

Tarifa do voo

€51,03

Impostos e taxas

€110,85

Seleção de lugares

€44,00

Total

€205,88

Inclui impostos e taxas

✓ Sem taxas ocultas – veja quanto irá pagar

[Ver preço detalhado](#)

Verifique a exigência de visto

Poderá ter de apresentar um visto para efetuar a transferência entre voos. Certifique-se de que verifica todos os requisitos antes de viajar.

146

Anexo 15: Projetos de sustentabilidade da Ryanair

Methane Capture, Bulgaria

The project at the Methane Gas Capture and Electricity Production at Kubratovo Wastewater Treatment Plant in Sofia is a methane energy generation project. The project avoids harmful decaying of organic waste. Before the project, the slurry emitted a large amount of methane into the atmosphere.

Hence, the project supports climate protection by reducing the emissions of methane and carbon dioxide. It contributes to a total reduction of 62,000t CO₂ annually. The project will also directly generate clean and renewable energy in the form of biogas. This energy product will replace the electricity previously purchased from the electricity grid and from diesel fuels. Excess electricity will be fed into the power grid.

Renature Monchique, Portugal

Renature Monchique was established by Ryanair in 2019 as part of its environmental commitment to reduce CO₂ emissions. It was founded in partnership with GEOTA, INCF, The Algarve Tourism Board and The Municipality of Monchique to help with the Algarve region's reforestation following wildfires in 2018, the largest ever to have hit Europe.

Thousands of hectares were destroyed and millions of euros lost. In the last 2 years, over 135,000 trees have been planted with the help of over 150 local volunteers. The project has helped 43 landowners and their families to date while ecological restoration was initiated covering an area of 584 hectares. All of this would have been impossible without the support of Ryanair's customers through our Carbon Offset Scheme.

Cookstove Project, Nepal.

The project provides disadvantaged communities in Nepal, in particular the Dalits and Janajatis with locally made mud-brick improved cooking stoves. Replacement of the traditional cooking stoves with the projects improved cooking stoves will reduce exposure of the family members to indoor air pollution and therefore result in saving of health-related expenses. Each stove disseminated under the project will potentially reduce the household firewood consumption by half.

This is a Gold Standard project which supports multiple UN Sustainable Development Goals including Life on land. Nepal's forest cover declined at an annual rate of 1.8% per year between 1980 and 2000. The introduction of improved cooking methods reduces firewood demand and helps to conserve important forests.

Kartaldagi Wind Power Plant Project, Turkey

Located near the villages of Kartalköy, Kuzoluk, Tandirli and Dermirler in Turkey's Gaziantep Province, the project entails the installation and operation of a large scale wind power plant, which will consist of 19 turbines with a total installed capacity of 46MW.

It will generate around 156,000 MWh every year. The resulting renewable energy generated will completely replace the grid electricity, which is a mix of various fuel forces, but primarily fossil fuels.

Anexo 16: Estratégia de compensação das emissões de CO2 da easyJet

- **Fleet renewal:** we are introducing more modern NEO aircraft, which are at least 13% more fuel efficient and 50% quieter.
- **Operational efficiencies:** we are using techniques such as engine washing and single engine taxiing, and rolling out state-of-the-art technology such as Descent Profile Optimisation (DPO) software to make our operations more carbon efficient.
- **Airspace Modernisation:** as well as campaigning for airspace reform, we are using modern technologies like IRIS – a Satellite Communications system for Air Traffic Management – to fly more efficiently.

Replace:

- **Sustainable Aviation Fuel (SAF):** we will increasingly use SAF over the next few decades in accordance with various mandated requirements across the UK and EU. SAF is an alternative fuel made from non-petroleum feedstocks that produces considerably lower carbon lifecycle emissions than conventional jet fuel.
- **Aircraft and airport technology:** We are working hard to accelerate the development of future aircraft technology. For example, we have invested multi-millions of pounds into a research and development partnership with Rolls-Royce, which is helping develop future hydrogen-powered engine technology. We have also conducted trials on the ground to test the feasibility of using hydrogen within an airport environment such as our **Project Acorn trial** – the first hydrogen refuelling trial ever to take place at a major UK airport which is helping pave the way for the first industry regulation on hydrogen's use at an airport.

Remove:

- **Direct Air Carbon Capture & Storage (DACCS):** We became the first airline in 2023 to sign up to Airbus's carbon removal initiative with 1PointFive, which will play an important role in addressing our residual emissions in the future, complementing other components of our strategy to help us achieve our pathway to net zero.

Anexo 17: Projetos de sustentabilidade da TAP

Projetos certificados já apoiados:

- Projeto Floresta Comunitária Nativa de Doyon | Estados Unidos | Gestão florestal.
- Projeto Extração de Gás de Aterro | Turquia | Energias renováveis.
- Projeto Parque Eólico Theparak | Tailândia | Energias renováveis.
- Projeto Toyola Energy | Nigéria | Saúde e meios de subsistência.

+ 145 000 toneladas de dióxido de carbono compensadas desde o início do programa (2009-2023).

Resíduos

Em 2020 a TAP lançou o Projeto RECICLA+ com o objetivo de aumentar a taxa de resíduos encaminhados para reciclagem (papel/cartão e embalagens de plástico/metall), reduzindo a quantidade de resíduos indiferenciados.

Este projeto, transversal à TAP, incidirá sobre três grandes tipologias de resíduos produzidas: resíduos banais produzidos no Campus, resíduos produzidos na atividade de manutenção e engenharia realizada no Campus, e resíduos produzidos a bordo das aeronaves.

Programa de Redução do Plástico Descartável

Focada em reduzir a quantidade de plástico de utilização única existente a bordo das aeronaves, a TAP está empenhada em encontrar opções reutilizáveis e mais sustentáveis no mercado, que permitam a substituição deste material mantendo os elevados padrões de segurança estabelecidos em toda a empresa e seguir as tendências de mercado em termos de materiais.

A título de exemplo, a TAP já introduziu misturadores de café de madeira para substituir os anteriormente utilizados de plástico descartável. Nas rotas de longo curso foram removidos os invólucros de plástico dos headphones e dos kits de conforto. Vários materiais utilizados nos voos já são reutilizáveis e por isso, recolhidos pelos nossos prestadores de serviços em Portugal.

Face à transversalidade deste programa, atuámos ainda na sede, no nosso Campus TAP, substituindo alguns artigos de plástico descartável por soluções ecologicamente mais adequadas. A título de exemplo, eliminámos a utilização de copos de plástico nos bares e passámos a utilizar itens reutilizáveis em todas as sobremesas, saladas e refeições servidas no refeitório da empresa.

Anexo 18: Projetos de sustentabilidade da Azores Airlines

Projeto "Ecofiltro Guatemala Improved Stoves and Water Purification".

Este é o projeto que irá efetuar a compensação das emissões de CO2 da sua viagem!

Em parceria com a ClimateCare e a Natural Capital Partners, este projeto consiste em melhorar a saúde das famílias na Guatemala, reduzindo o tempo e o dinheiro gastos na aquisição de combustível para cozinhar, assim como proporcionar às populações locais um melhor acesso à água potável. O projeto fornecerá fogões melhorados de alta qualidade para substituir as tradicionais e ineficientes fogueiras em áreas rurais e dispositivos de purificação de água de alta qualidade (ecofiltros) que aumentarão o acesso à água potável.

Assim, o financiamento climático fornece um impulso vital a esse empreendimento social, mitigando o abate de cerca de 2. 000 de árvores por dia e contribuindo para uma redução de até 200.000 toneladas de emissões de CO2 por ano.

De considerar que na Guatemala rural, 55% das famílias não têm acesso a água potável. As alternativas, água fervente ou engarrafada, são demoradas, caras e prejudicam o planeta. O consumo de lenha, que é usada para ferver e purificar a água, contribuiu para a perda desenfreada de mais da metade das florestas do país nos últimos 50 anos.

O programa "Ecofiltro Guatemala Improved Stoves and Water Purification" contribui, ainda, para 10 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

Obtenha informações detalhadas sobre este projeto aqui.

Em Portugal, ainda não existem projetos elegíveis para a compensação voluntária de emissões de carbono que sejam certificados pelas Nações Unidas. Assim que estes estejam disponíveis, é nosso objetivo apoiar um projeto no território nacional, em especial nos Açores, contribuindo para a sua Sustentabilidade.

Caso tenha dúvidas sobre o programa, consulte as Perguntas Frequentes disponibilizadas pela IATA.

Obrigado por nos ajudar a voar de forma cada vez mais sustentável.

Anexo 19: Tabela de ligações aéreas do aeroporto da Madeira, por companhia aérea



Aeroporto da Madeira

2024

Jan;Fev;Mar;Abr;Mai;Jun;Jul;Ago;Set;Out;Nov;Dez

FREQUÊNCIA SEMANAL - Operadores

Comercial									
Operador	Org/Dst	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Média
Airhub Airlines Limi	VNO					1	1	1	0,9
	GJM / RE TT Sem					1	1	1	0,9
Air Nostrum	AGP							1	0,9
	BCN							1	1,0
	BIO							1	0,9
	MAD	3	3	3					2,8
	ANE / YW TT Sem	3	3	3				3	2,8
AMC Aviation	KTW					1	2	1	1,5
	AMQ / TT Sem					1	2	1	1,5
Austrian	VIE		1	1	1	1	1		1,1
	AUA / OS TT Sem		1	1	1	1	1		1,1
Avion Express	VNO			1	1				1,1
	NVD / X9 TT Sem			1	1				1,1
Azores Airlines	BOS						1	1	0,8
	JFK	1	1	1	1	1	1		0,9
	PDL	6	5	6	7	8	12	7	7,1
	YYZ	1	1	1	1		1		1,0
	RZO / S4 TT Sem	8	7	8	9	9	14	7	8,8

Comercial

Operador	Org/Dst	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Média
Binter Canarias	ACE						1		0,8
	FUE						1		0,8
	LPA	2	2	3	2	3	5	5	3,1
	PXO	15	15	15	15	16	15	9	14,1
	RAK							1	1,0
	TFN	2	2	2	2	2	2	1	2,0
	TFS						1	2	1,3
IBB / NT	TT Sem	20	19	20	20	21	24	17	20,0
Braathens Internatio	ARN	1	1	1					1,1
	BIX / TT	1	1	1					1,1
British Airways	LHR	7	6	7	7	8	7	4	6,5
	BAW / BA	7	6	7	7	8	7	4	6,5
Condor Flugdienst	DUS	1	1	1	2	2	3	2	1,9
	FRA	1	1	1	2	2	2	1	1,5
	HAM	1	1	1	1	1	1		1,0
	LEJ	1	1	1	1	1	1		1,0
	MUC	1	1	1	1	2	2	1	1,4
	STR					2	2	1	1,8
CFG / DE	TT Sem	5	5	5	8	12	11	6	7,3

Comercial

Operador	Org/Dst	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Média
Copenhagen Airtaxi	AAR	1	1	1	1				1,0
	CAT / TT Sem	1	1	1	1				1,0
EasyJet Airlines	BRS	3	3	3	3	3	3	2	2,9
	LGW	10	10	11	11	12	12	8	10,4
	MAN	1	2	2	2	2	2	1	1,8
EZY / U2	TT Sem	13	15	17	16	18	17	11	15,1
easyJet Europe	BER	3	4	5	3	3	3	2	3,3
	BOD				2	2	3	2	2,0
	CDG		2	2	2	2	2	1	1,9
	LIS	13	21	25	25	28	26	15	21,8
	LYS	1	1	2	2	2	2	1	1,7
	OPO	9	14	20	17	19	18	11	15,3
EJU / EC	TT Sem	26	42	54	51	56	54	31	44,9
EasyJet Switzerland	BSL	2	2	3	2	2	2	1	2,0
	GVA	1	1	1	2	2	2	1	1,5
EZS / DS	TT Sem	3	3	4	4	4	5	2	3,6
Edelweiss Air	ZRH	3	2	3	6	6	4	3	3,9
	EDW / WK	3	2	3	6	6	4	3	3,9

Comercial									
Operador	Org/Dst	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Média
Enter Air	CDG				1	1	1		1,0
	KTW	1	1	1	1	1	1		1,1
	POZ	1	1				1		0,9
	WAW	1	1	1	1	2	3	2	1,6
	WRO							1	0,8
ENT / E4		TT Sem	3	3	3	4	6	3	3,5
Eurowings	CGN	1	2	2	2				1,7
	DUS	1	2	5	4	3	3	2	2,7
	HAM		2	2	1				1,7
	PRG	1	1	2	2	2			1,6
	STR		1	1	1				0,9
EWG / EW		TT Sem	3	7	12	9	5	3	5,9
EW Discover	FRA	4	3	4	5	5	4	3	3,7
	OCN / 4Y	TT Sem	4	3	4	5	5	4	3,7
Finnair	HEL	1	1	1	1	1	1	1	1,0
	FIN / AY	TT Sem	1	1	1	1	1	1	1,0
Heston Airlines	VNO				1				1,3
	HST / HN	TT Sem			1				1,3

Comercial									
Operador	Org/Dst	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Média
HiSky Europe SRL	OTP					1	1	1	1,0
	HYS / H4	TT Sem				1	1	1	1,0
Iberia	MAD				2	4	3	3	2,8
	IBE / IB	TT Sem			2	4	3	3	2,8
Jet2.com	BHX	2	2	2	2	2	2	1	2,0
	BRS	1	1	1	1	1	1	1	1,0
	EDI	1	1	1	1	1	1	1	1,0
	EMA	1	1	1	1	1	1	1	1,0
	GLA	1	1	1	1	1	1	1	1,0
	LBA	1	1	1	1	1	1		1,1
	LPL				1	1	1	1	1,0
	MAN	3	3	3	3	4	4	3	3,3
	NCL	1	1	1	1	1	1	1	1,0
	STN	2	2	2	2	2	2	1	2,0
EXS / LS		TT Sem	15	13	13	16	15	15	13,9
Lufthansa	MUC	1	1	1	1	1	1		1,1
	DLH / LH	TT Sem	1	1	1	1	1		1,1
Luxair	LUX	1	2	3	3	2	2	2	2,1

FREQUÊNCIA SEMANAL - Operadores

Comercial									
Operador	Org/Dst	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Média
	LGL / LG	TT Sem	1	2	3	3	2	2	2,1
	OSL		1	1	1	1	1		1,1
Norwegian Air	NOZ / DY	TT Sem	1	1	1	1	1		1,1
Norwegian Air Sweden	AAL		1	1	1				1,1
	CPH		1	2	2	1	1		1,4
	NSZ / D8	TT Sem	1	3	3	2	1		2,1
Ryanair	BGY		1						0,8
	BVA		2	2	2	2	2	1	2,0
	CRL		1	1	2	1	1	1	1,2
	DUB		2	1	1	1	1	1	1,1
	LIS		15	14	15	12	12	6	11,8
	MAN		3	2	2	2	2	1	2,0
	OPO		8	7	8	9	9	6	7,9
	STN		4	2	2	3	3	2	2,8
	RYR / FR	TT Sem	34	29	31	30	31	30	28,7
SAS Scandinavian	OSL			1	1				1,1
	SAS / SK	TT Sem		1	1				1,1
Smartlynx Airlines	RIX				1				0,9

FREQUÊNCIA SEMANAL - Operadores

Comercial									
Operador	Org/Dst	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Média
	LYX / 2N	TT Sem			1				0,9
Smartwings A.S.	BRQ						1	1	0,9
	JER		2						1,8
	PRG		2	2	3	5	6	5	3,5
	TVS / QS	TT Sem	4	2	3	5	6	6	4,0
Smartwings Poland	WAW		2	2	2	1			1,9
	TVP / 3Z	TT Sem	2	2	2	1			1,9
Sunclass Airlines	CPH		1	1	1	1			1,1
	HEL		1	1	1	1			1,1
	VKG / DK	TT Sem	3	2	2	2			2,2
Swiftair	LIS		4	5	5	5	5	3	4,6
	SWT / WT	TT Sem	4	5	5	5	5	3	4,6
TAP Air Portugal	LIS		51	48	53	52	54	29	48,4
	OPO		14	13	15	15	16	9	13,6
	TAP / TP	TT Sem	65	61	68	67	69	66	62,0
Transavia	AMS		4	5	7	7	7	4	5,6
	TRA / HV	TT Sem	4	5	7	7	7	4	5,6

Comercial										
Operador	Org/Dst	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Média	
Transavia France	LYS				1	1	1		1,1	
	NTE	1	1	1	1	2	2	1	1,5	
	ORY	1	1	2	8	8	8	5	4,6	
	TVF / TO	TT Sem	2	2	3	10	11	12	6	6,5
TUI Airways	BHX	2	1	1	2	1	1		1,3	
	MAN	2	2	2	2	2	2	1	2,0	
	TOM / BY	TT Sem	4	3	3	4	3	3	1	3,1
TUI Belgium	BRU	1	1	1	2	2	2	1	1,6	
	JAF / TB	TT Sem	1	1	1	2	2	2	1	1,6
TUIfly	DUS	2	2	2	2	2	2	1	2,0	
	FRA	2	2	2	2	2	2	1	2,0	
	HAJ	2	2	2	2	2	2	1	2,0	
	MUC	1	1	1	1	2	2	1	1,4	
	STR	1	1	1	1	1	1	1	1,0	
	TUI / X3	TT Sem	9	8	9	9	9	10	6	8,6
TUI Nederland	AMS				1	2	3	2	2,1	
	TFL / OR	TT Sem				1	2	3	2	2,1
Wizz Air Hungary	BUD	3	3	3	2	2	2	1	2,5	

Comercial										
Operador	Org/Dst	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Média	
Wizz Air Malta	KTW	3	3	3	3	4	3	1	2,9	
	WAW	2	3	3	3	3	3	1	2,7	
	WZZ / W6	TT Sem	9	9	10	9	9	8	4	8,0
	FCO	2	2	2	2	2	2	1	2,0	
	VIE	2	2	2	3	3	3	2	2,5	
	WMT / W4	TT Sem	4	5	4	5	6	6	3	4,5
	Frequência Semanal Total									264
										272
									314	
									326	
									336	
									335	
									194	
									291,5	

Anexo 20: Tabela de ligações aéreas do aeroporto da Madeira, por origem/destino

Comercial									
Origem / Destino	Opr	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Média
Aalborg	NSZ / D8		1	1	1				1,1
	AAL TT Sem		1	1	1				1,1
Aarhus	CAT /	1	1	1	1				1,0
	AAR TT Sem	1	1	1	1				1,0
Amsterdam	TFL / OR				1	2	3	2	2,1
	TRA / HV	4	5	7	7	7	7	4	5,6
	AMS TT Sem	4	5	7	8	9	10	6	6,7
Barcelona	ANE / YW							1	1,0
	BCN TT Sem							1	1,0
Basel	EZS / DS	2	2	3	2	2	2	1	2,0
	BSL TT Sem	2	2	3	2	2	2	1	2,0
Berlin, Brandenburg	EJU / EC	3	4	5	3	3	3	2	3,3
	BER TT Sem	3	4	5	3	3	3	2	3,3
Bilbao	ANE / YW							1	0,9
	BIO TT Sem							1	0,9
Birmingham	EXS / LS	2	2	2	2	2	2	1	2,0
	TOM / BY	2	1	1	2	1	1		1,3

Comercial

Origem / Destino	Opr	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Média
Bordeaux	BHX TT Sem	4	3	3	4	3	3	1	3,2
	EJU / EC				2	2	3	2	2,0
Boston	BOD TT Sem				2	2	3	2	2,0
	RZO / S4						1	1	0,8
Bristol	BOS TT Sem						1	1	0,8
	EXS / LS	1	1	1	1	1	1	1	1,0
Brno	EZY / U2	3	3	3	3	3	3	2	2,9
	BRS TT Sem	4	4	4	5	4	4	3	3,9
Brussels	TVS / QS						1	1	0,9
	BRQ TT Sem						1	1	0,9
Brussels, Charleroi	JAF / TB	1	1	1	2	2	2	1	1,6
	BRU TT Sem	1	1	1	2	2	2	1	1,6
Bucharest, Otopeni	RYR / FR	1	1	2	1	1	1		1,2
	CRL TT Sem	1	1	2	1	1	1		1,2
Budapest	HYS / H4					1	1	1	1,0
	OTP TT Sem					1	1	1	1,0
	WZZ / W6	3	3	3	2	2	2	1	2,5

Comercial

Origem / Destino	Opr	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Média
Cologne Bonn	BUD TT Sem	3	3	3	2	2	2	1	2,5
	EWG / EW	1	2	2	2				1,7
Copenhagen	CGN TT Sem	1	2	2	2				1,7
	NSZ / D8	1	2	2	1	1			1,4
Dublin	VKG / DK	1	1	1	1				1,1
	CPH TT Sem	3	3	3	2	1			2,3
Dusseldorf	RYR / FR	2	1	1	1	1	1	1	1,1
	DUB TT Sem	2	1	1	1	1	1	1	1,1
East Midlands	CFG / DE	1	1	1	2	2	3	2	1,9
	EWG / EW	1	2	5	4	3	3	2	2,7
Edinburgh	TUI / X3	2	2	2	2	2	2	1	2,0
	DUS TT Sem	4	5	8	8	8	9	5	6,6
Frankfurt	EXS / LS	1	1	1	1	1	1	1	1,0
	EMA TT Sem	1	1	1	1	1	1	1	1,0
	EXS / LS	1	1	1	1	1	1	1	1,0
	EDI TT Sem	1	1	1	1	1	1	1	1,0
	CFG / DE	1	1	1	2	2	2	1	1,5

Comercial

Origem / Destino	Opr	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Média
	OCN / 4Y	4	3	4	5	5	4	3	3,7
	TUI / X3	2	2	2	2	2	2	1	2,0
	FRA TT Sem	7	6	7	9	9	9	5	7,3
Fuerteventura	IBB / NT						1		0,8
	FUE TT Sem						1		0,8
Geneva	EZS / DS	1	1	1	2	2	2	1	1,5
	GVA TT Sem	1	1	1	2	2	2	1	1,5
Glasgow	EXS / LS	1	1	1	1	1	1	1	1,0
	GLA TT Sem	1	1	1	1	1	1	1	1,0
Gran Canaria	IBB / NT	2	2	3	2	3	5	5	3,1
	LPA TT Sem	2	2	3	2	3	5	5	3,1
Hamburg	CFG / DE	1	1	1	1	1	1		1,0
	EWG / EW		2	2	1				1,7
	HAM TT Sem	1	3	3	2	1	1		1,9
Hannover	TUI / X3	2	2	2	2	2	2	1	2,0
	HAI TT Sem	2	2	2	2	2	2	1	2,0
Helsinki, Vantaa	FIN / AY	1	1	1	1	1	1	1	1,0

Comercial

Origem / Destino	Opr	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Média
	VKG / DK	1	1	1	1				1,1
	HEL TT Sem	3	2	2	3	1	1	1	1,7
Jersey	TVS / QS	2							1,8
	JER TT Sem	2							1,8
Katowice	AMQ /					1	2	1	1,5
	ENT / E4	1	1	1	1	1	1		1,1
	WZZ / W6	3	3	3	3	4	3	1	2,9
	KTW TT Sem	4	4	5	4	6	6	2	4,5
Lanzarote	IBB / NT						1		0,8
	ACE TT Sem						1		0,8
Leeds	EXS / LS	1	1	1	1	1	1		1,1
	LBA TT Sem	1	1	1	1	1	1		1,1
Leipzig	CFG / DE	1	1	1	1	1	1		1,0
	LEJ TT Sem	1	1	1	1	1	1		1,0
Lisboa	EJU / EC	13	21	25	25	28	26	15	21,8
	RYR / FR	15	14	15	12	12	11	6	11,8
	SWT / WT	4	5	5	5	5	5	3	4,6
	TAP / TP	51	48	53	52	54	52	29	48,4

Comercial									
Origem / Destino	Opr	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Média
Liverpool	LIS TT Sem	83	88	97	94	99	94	52	86,6
	EXS / LS				1	1	1	1	1,0
London, Gatwick	LPL TT Sem				1	1	1	1	1,0
	EZY / U2	10	10	11	11	12	12	8	10,4
London, Heathrow	LGW TT Sem	10	10	11	11	12	12	8	10,4
	BAW / BA	7	6	7	7	8	7	4	6,5
London, Stansted	LHR TT Sem	7	6	7	7	8	7	4	6,5
	EXS / LS	2	2	2	2	2	2	1	2,0
Luxembourg	RYR / FR	4	2	2	3	3	3	2	2,8
	STN TT Sem	6	4	4	6	6	5	3	4,8
Lyon, St. Exupery	LGL / LG	1	2	3	3	2	2	2	2,1
	LUX TT Sem	1	2	3	3	2	2	2	2,1
Madrid	EJU / EC	1	1	2	2	2	2	1	1,7
	TVF / TO				1	1	1		1,1
Madrid	LYS TT Sem	1	1	2	3	3	4	1	2,2
	ANE / YW	3	3	3					2,8
Madrid	IBE / IB				2	4	3	3	2,8

Comercial									
Origem / Destino	Opr	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Média
Malaga	MAD TT Sem	3	3	3	2	4	3	3	2,8
	ANE / YW							1	0,9
Manchester	AGP TT Sem							1	0,9
	EXS / LS	3	3	3	3	4	4	3	3,3
Manchester	EZY / U2	1	2	2	2	2	2	1	1,8
	RYR / FR	3	2	2	2	2	2	1	2,0
Marrakech	TOM / BY	2	2	2	2	2	2	1	2,0
	MAN TT Sem	9	9	10	10	10	10	6	9,2
Marrakech	IBB / NT							1	1,0
	RAK TT Sem							1	1,0
Milan, Bergamo	RYR / FR	1							0,8
	BGY TT Sem	1							0,8
Munich	CFG / DE	1	1	1	1	2	2	1	1,4
	DLH / LH	1	1	1	1	1	1		1,1
Munich	TUI / X3	1	1	1	1	2	2	1	1,4
	MUC TT Sem	3	3	3	3	5	6	3	3,7
Nantes	TVF / TO	1	1	1	1	2	2	1	1,5

Comercial

Origem / Destino	Opr	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Média
Newcastle	NTE TT Sem	1	1	1	1	2	2	1	1,5
	EXS / LS	1	1	1	1	1	1	1	1,0
	NCL TT Sem	1	1	1	1	1	1	1	1,0
New York, JFK	RZO / S4	1	1	1	1	1	1		0,9
	JFK TT Sem	1	1	1	1	1	1		0,9
	NOZ / DY	1	1	1	1	1			1,1
Oslo	SAS / SK		1	1					1,1
	OSL TT Sem	1	2	2	1	1			1,5
	RYR / FR	2	2	2	2	2	2	1	2,0
Paris, Beauvais	BVA TT Sem	2	2	2	2	2	2	1	2,0
	EJU / EC		2	2	2	2	2	1	1,9
	ENT / E4				1	1	1		1,0
Paris, Ch. de Gaulle	CDG TT Sem		2	2	3	4	3	1	2,4
	TVF / TO	1	1	2	8	8	8	5	4,6
	ORY TT Sem	1	1	2	8	8	8	5	4,6
Paris, Orly	RZO / S4	6	5	6	7	8	12	7	7,1
	PDL TT Sem	6	5	6	7	8	12	7	7,1

Comercial

Origem / Destino	Opr	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Média
Porto	EJU / EC	9	14	20	17	19	18	11	15,3
	RYR / FR	8	7	8	9	9	10	6	7,9
	TAP / TP	14	13	15	15	16	15	9	13,6
Porto Santo	OPO TT Sem	31	35	42	40	44	42	25	36,8
	IBB / NT	15	15	15	15	16	15	9	14,1
	PXO TT Sem	15	15	15	15	16	15	9	14,1
Poznan	ENT / E4	1	1				1		0,9
	POZ TT Sem	1	1				1		0,9
Prague	EWG / EW	1	1	2	2	2			1,6
	TVS / QS	2	2	3	5	6	5	3	3,5
	PRG TT Sem	3	3	5	7	7	5	3	4,6
Riga	LYX / 2N				1				0,9
	RIX TT Sem				1				0,9
Rome, Fiumicino	WMT / W4	2	2	2	2	2	2	1	2,0
	FCO TT Sem	2	2	2	2	2	2	1	2,0
Stockholm, Arlanda	BIX / TT	1	1	1					1,1
	ARN TT Sem	1	1	1					1,1

Comercial

Origem / Destino	Opr	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Média
Stuttgart	CFG / DE					2	2	1	1,8
	EWG / EW		1	1	1				0,9
	TUI / X3	1	1	1	1	1	1	1	1,0
	STR TT Sem	1	2	2	2	3	3	2	2,2
Tenerife Norte	IBB / NT	2	2	2	2	2	2	1	2,0
	TFN TT Sem	2	2	2	2	2	2	1	2,0
Tenerife Sur	IBB / NT						1	2	1,3
	TFS TT Sem						1	2	1,3
Toronto	RZO / S4	1	1	1	1		1		1,0
	YYZ TT Sem	1	1	1	1		1		1,0
Vienna	AUA / OS		1	1	1	1	1		1,1
	WMT / W4	2	2	2	3	3	3	2	2,5
	VIE TT Sem	2	3	3	4	5	4	2	3,3
Vilnius	GJM / RE					1	1	1	0,9
	HST / HN				1				1,3
	NVD / X9			1	1				1,1
	VNO TT Sem			1	3	1	1	1	1,3
Warsaw	ENT / E4	1	1	1	1	2	3	2	1,6

Comercial

Origem / Destino	Opr	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Média
	TVP / 3Z	2	2	2	1				1,9
	WZZ / W6	2	3	3	3	3	3	1	2,7
	WAW TT Sem	5	6	7	6	5	6	3	5,4
Wroclaw	ENT / E4							1	0,8
	WRO TT Sem							1	0,8
Zurich	EDW / WK	3	2	3	6	6	4	3	3,9
	ZRH TT Sem	3	2	3	6	6	4	3	3,9
Frequência Semanal Total		264	272	314	326	336	335	194	291,5

Apêndices

Apêndice 1: *Inquéritos por questionário aos passageiros que efetuaram ligações aéreas de/para a Madeira (em português e inglês)*

Inquérito por questionário sobre a conectividade aérea da ilha da Madeira

Como parte do 2º ano do Mestrado em Turismo, Inovação e Desenvolvimento, estou a levar a cabo um estudo sobre a conectividade aérea da ilha da Madeira.

Através deste inquérito, pretende-se avaliar a perceção e visão que os turistas e residentes têm em relação conectividade aérea da ilha da Madeira.

A sua ajuda é muito valiosa para o bom decorrer desta pesquisa, portanto, se já utilizou as ligações aéreas de/para a Madeira, gostaria de saber a sua opinião relativamente às seguintes questões.

Este questionário é completamente anónimo e estima-se uma duração de 5 minutos para o seu preencher. Obrigado pela sua colaboração!

1. Que idade tem?
(selecione 1 opção)

- ☐ 18-25 anos
- ☐ 26-35 anos
- ☐ 36-45 anos
- ☐ 46-55 anos
- ☐ 56-65 anos
- ☐ 66/+ anos

2. Já efetuou viagens aéreas de/para a Madeira?
(selecione 1 opção)

- ☐ Sim
- ☐ Não

3. Que tipo de viajante é?
(selecione 1 opção)

- ☐ Residente na Madeira
- ☐ Visitante/Turista na ilha da Madeira

4. Qual é o meio de transporte que costuma utilizar para chegar à Madeira?
(selecione 1 opção)
- ☐ Meio aéreo
 - ☐ Meio marítimo
5. Anualmente, qual é a frequência de viagens (ida e volta) que costuma efetuar de/para a ilha da Madeira?
(selecione 1 opção)
- ☐ Não costumo ir anualmente à Madeira/Poucas vezes
 - ☐ 1 viagem por ano
 - ☐ 2 viagens por ano
 - ☐ 3 viagens por ano
 - ☐ 4/+ viagens por ano
6. Costuma viajar em companhias de baixo custo (*Baixo custo*) de/para a Madeira (ex.: EasyJet, Ryanair, Transavia, Jet2, Wizz Air)?
(selecione 1 opção)
- ☐ Sim, sempre
 - ☐ Sim, por vezes
 - ☐ Já voei, mas não costumo utilizar muito as companhias de baixo custo
 - ☐ Nunca voei, mas pretendo experimentar
 - ☐ Nunca voei nem pretendo experimentar
7. Se já voou em companhias de baixo custo de/para a Madeira, quanto pagou pela sua viagem mais barata (ida e volta)?
(selecione 1 opção)
- ☐ Até 20€
 - ☐ Entre 21€ e 30€
 - ☐ Entre 31€ e 40€
 - ☐ Entre 41€ e 50€
 - ☐ Entre 51€ e 60€
 - ☐ Entre 61€ e 70€
 - ☐ Mais de 71€
 - ☐ Não Aplicável
 - ☐ Não me recordo
8. Se já voou em companhias de baixo custo de/para a Madeira, quanto pagou pela sua viagem mais cara (ida e volta)?
(selecione 1 opção)
- ☐ Menos de 50€
 - ☐ Entre 51€ e 70€
 - ☐ Entre 71€ e 90€

- ☐ Entre 91€ e 110€
- ☐ Entre 111€ e 130€
- ☐ Entre 131€ e 150€
- ☐ Mais de 151€
- ☐ Não Aplicável
- ☐ Não me recordo

9. No geral, que companhias costuma utilizar para chegar à Madeira?
(selecione as opções aplicáveis)

- ☐ TAP Air Portugal
- ☐ Azores Airlines/Sata
- ☐ EasyJet
- ☐ Ryanair
- ☐ Transavia/Transavia France
- ☐ Binter Canarias
- ☐ Jet2
- ☐ TuiFly
- ☐ Eurowings/Discover Airlines
- ☐ Condor
- ☐ British Airways
- ☐ Smartwings
- ☐ Luxair
- ☐ Wizz Air
- ☐ Enter Air
- ☐ Outra. Qual? _____

10. Quais são as ligações aéreas que costuma efetuar de/para a Madeira?
(selecione as opções aplicáveis)

- ☐ Lisboa
- ☐ Porto
- ☐ Ponta Delgada
- ☐ Londres (Heathrow/Gatwick/Stansted)
- ☐ Manchester
- ☐ Paris (Charles de Gaulle/Orly/Beauvais)
- ☐ Lyon
- ☐ Nantes
- ☐ Bruxelas (Zaventem/Charleroi)
- ☐ Dublin
- ☐ Berlim
- ☐ Frankfurt
- ☐ Colónia
- ☐ Amsterdão
- ☐ Genebra
- ☐ Basileia

- ☐ Fuerteventura
- ☐ Grã Canária
- ☐ Tenerife (Norte/Sul)
- ☐ Outro. Qual? _____

11. Quando pretende viajar de/para a Madeira, o que é mais importante para a sua escolha da companhia aérea?

(selecione 1 opção)

- ☐ Preço mais baixo
- ☐ Horário de viagem em hora preferencial
- ☐ Menor tempo de viagem possível (voo direto)
- ☐ Conforto a bordo (assentos reclináveis, tomadas no assento, etc.)
- ☐ Produtos/serviços extra incluídos no preço (bagagem incluída, reserva de lugar incluída, etc.)
- ☐ Programa de fidelidade (escolho sempre a mesma companhia para ganhar milhas e usufruir de benefícios)

12. O vento é uma das maiores condicionantes operacionais do aeroporto da Madeira. Quando viajou de/para Madeira, já teve algum dos seus voos afetado?

(selecione as opções aplicáveis)

- ☐ Sim, o voo divergiu (foi desviado para outro aeroporto)
- ☐ Sim, o voo foi cancelado
- ☐ Sim, o voo foi atrasado
- ☐ Não, nunca tive qualquer problema nos meus voos de/para a Madeira

13. No caso de ter tido o seu voo afetado, como foi prestada a assistência por parte da companhia aérea para a resolução da situação?

(selecione as opções aplicáveis)

- ☐ Forneceram alojamento, *transfer* e alimentação
- ☐ Deram um voucher para consumo no aeroporto
- ☐ Realocaram-me num novo voo
- ☐ Fiquei a dormir no aeroporto
- ☐ O voo foi cancelado e não foi prestado qualquer apoio por parte da companhia aérea
- ☐ O voo foi atrasado e não foi prestado qualquer apoio por parte da companhia aérea
- ☐ O voo divergiu e não foi prestado qualquer apoio por parte da companhia aérea
- ☐ Não aplicável/Nunca tive qualquer voo de/para a Madeira afetado

14. Segundo a sua experiência em voos de baixo custo de/para a ilha da Madeira, qual é a sua opinião global?

(selecione 1 opção)

- ☐ Totalmente satisfeito
- ☐ Muito satisfeito
- ☐ Satisfeito
- ☐ Pouco satisfeito
- ☐ Nada satisfeito
- ☐ Sem opinião/Nunca voei nas companhias de baixo custo de/para a Madeira

15. Considera optar pelas companhias de baixo custo na sua próxima viagem de/para a Madeira?

(selecione 1 opção)

- ☐ Sim
- ☐ Depende de outros fatores
- ☐ Não sei
- ☐ Não

Questionnaire survey about air connectivity on Madeira Island

As part of the 2nd year of the Master's Degree in Tourism, Innovation and Development, I am carrying out a study on the air connectivity of Madeira island.

Through this survey, it is intended to evaluate the perception and vision that tourists and residents have in relation to air connectivity of Madeira.

Your help is very valuable for the smooth running of this research, so if you have already used the air connections to/from Madeira, I would like to know your opinion regarding the following questions.

This questionnaire is completely anonymous and it will take about 5 minutes to be completed. Thank you for your cooperation!

1. How old are you?
(select only 1 option)
 - ☐ 18-25 years
 - ☐ 26-35 years
 - ☐ 36-45 years old
 - ☐ 46-55 years old
 - ☐ 56-65 years
 - ☐ 66/+ years

2. Have you ever traveled by air to/from Madeira?
(select only 1 option)
 - ☐ Yes
 - ☐ No

3. What kind of traveler are you?
(select only 1 option)
 - ☐ Resident in Madeira
 - ☐ Visitor/Tourist in Madeira Island

4. What is the mean of transport that you usually use to get to Madeira?
(select only 1 option)
 - ☐ Air transportation
 - ☐ Maritime transportation

5. How often do you usually travel to/from the island of Madeira?
(select only 1 option)
- ☐ I don't usually go to Madeira annually/I went a few times
 - ☐ 1 trip per year
 - ☐ 2 trips per year
 - ☐ 3 trips per year
 - ☐ 4/+ trips per year
6. Do you usually travel with Baixo custo airlines to/from Madeira (e.g. EasyJet, Ryanair, Transavia, Jet2, Wizz Air)?
(select only 1 option)
- ☐ Yes, always
 - ☐ Yes, sometimes
 - ☐ I've already flown, but usually I don't use Baixo custo
 - ☐ I've never flown Baixo custo but I plan to try it
 - ☐ I have never flown nor do I intend to experience
7. If you've already flown with Baixo custo airlines to/from Madeira, how much did you pay for your cheapest trip (round trip)?
(select only 1 option)
- ☐ Up to €20
 - ☐ Between 21€ and 30€
 - ☐ Between 31€ and 40€
 - ☐ Between 41€ and 50€
 - ☐ Between €51 and €60
 - ☐ Between 61€ and 70€
 - ☐ More than 71€
 - ☐ Not Applicable
 - ☐ I do not remember
8. If you have already flown with Baixo custo airlines to/from Madeira, how much did you pay for your most expensive trip (round trip)?
(select only 1 option)
- ☐ Less than 50€
 - ☐ Between 51€ and 70€
 - ☐ Between €71 and €90
 - ☐ Between 91€ and 110€
 - ☐ Between €111 and €130
 - ☐ Between 131€ and 150€
 - ☐ More than 151€
 - ☐ Not Applicable
 - ☐ I do not remember

9. In general, which companies do you usually use to get to Madeira?
(select the applicable options)

- ☐ TAP Air Portugal
- ☐ Azores Airlines/Sata
- ☐ EasyJet
- ☐ Ryanair
- ☐ Transavia/Transavia France
- ☐ Binter Canarias
- ☐ Jet2
- ☐ TuiFly
- ☐ Eurowings/Discover Airlines
- ☐ Condor
- ☐ British Airways
- ☐ Smartwings
- ☐ Luxair
- ☐ Wizz Air
- ☐ Other. Which? _____

10. What are your usual flight connections to/from Madeira?
(select the applicable options)

- ☐ Lisbon
- ☐ Porto
- ☐ Ponta Delgada
- ☐ London (Heathrow/Gatwick/Stansted)
- ☐ Manchester
- ☐ Paris (Charles de Gaulle, Orly, Beauvais)
- ☐ Lyon
- ☐ Nantes
- ☐ Brussels (Zaventem/Charleroi)
- ☐ Dublin
- ☐ Berlin
- ☐ Frankfurt
- ☐ Cologne
- ☐ Amsterdam
- ☐ Geneva
- ☐ Basel
- ☐ Fuerteventura
- ☐ Gran Canaria
- ☐ Tenerife (North/South)
- ☐ Other. Which? _____

11. When you want to travel to/from Madeira, what is most important for your choice of airline?
(select only 1 option)
- ☐ Lowest price
 - ☐ Travel time at preferred time
 - ☐ Shortest possible travel time (direct flight)
 - ☐ Comfort on board (reclining seats, in-seat sockets, etc.)
 - ☐ Extra products/services included in the price (baggage included, seat reservation included, etc.)
 - ☐ Loyalty program (I always choose the same company to earn miles and enjoy benefits)
12. Wind is one of the biggest operational constraints at Madeira airport. When you have travelled to/from the island of Madeira, have you ever had any of your flights affected?
(select the applicable options)
- ☐ Yes, the flight diverted (it was diverted to another airport)
 - ☐ Yes, the flight was cancelled
 - ☐ Yes, the flight was delayed
 - ☐ No, I have never had any problems on my flights to/from Madeira
13. If you had your flight affected, how was the airline's assistance provided to resolve the situation?
(select the applicable options)
- ☐ They provided accommodation, transfer and food
 - ☐ They gave a voucher for consumption at the airport
 - ☐ They relocated me on a new flight
 - ☐ I slept at the airport
 - ☐ The flight was cancelled and no support was provided by the airline
 - ☐ The flight was delayed and no support was provided by the airline
 - ☐ The flight diverted (landed at another airport) and no support was provided by the airline
 - ☐ Not applicable/I have never had any flight to/from Madeira affected
14. Based on your experience on Baixo custo flights to/from the island of Madeira, what is your overall opinion?
(select only 1 option)
- ☐ Fully satisfied
 - ☐ Very satisfied
 - ☐ Satisfied
 - ☐ Not very satisfied
 - ☐ Not satisfied at all
 - ☐ No opinion/I've never flown in Baixo custo airlines to Madeira

15. Are you considering going for Baixo custo tickets on your next trip to/from Madeira?
(select only 1 option)
- ☐ Yes
 - ☐ It depends on other factors
 - ☐ I don't know
 - ☐ No

Apêndice 2: Entrevista ao Observatório do Transporte Aéreo da Madeira

Pergunta 1: Quais são as funções e os objetivos do Observatório do Transporte Aéreo da Madeira?

O Observatório foi constituído em 2021 e o grande propósito é monitorizar o setor do transporte aéreo a nível regional, nacional e internacional. É preciso perceber que na altura, em 2021, estávamos num contexto pandémico bastante grave e importava ao governo ter uma estrutura que percebesse o posicionamento da região nesse setor que estava em constante mutação. Estava e está, porque o transporte aéreo é dinâmico, a toda a hora nunca, nada é igual. Às vezes de manhã fazemos alguma recolha de dados e à tarde já está desatualizado. Mas o propósito é esse, portanto, aferir a oferta, aferir a oferta de lugares, o número de voos, número de companhias aéreas, número de aeroportos, todos esses indicadores de tráfego, compará-los com a realidade nacional e internacional, perceber quais as oportunidades que existem para nós, perceber também do lado de vista das tarifas o que é que está a ser praticado, que evolução é que existe, não só no que toca aos residentes como a quem nos visita, e no fundo há uma panóplia de indicadores que temos de monitorizar diariamente. Mantem-se esse objetivo.

Pergunta 2: Qual é que tem sido o impacto que tem notado no Observatório relativamente às companhias aéreas de baixo custo na conectividade aérea da ilha da Madeira ao longo dos últimos anos. Portanto, o Observatório iniciou as atividades em 2021, estamos em 2024, nesse período, tem notado alguma evolução daquilo que são as companhias aéreas de baixo custo?

Sim, naturalmente que é uma realidade que estamos muito atentos, não obstante, eu e a minha equipa não identificamos tráfego por companhia *Baixo custo* ou *legacy* ou outra tipologia porque hoje em dia torna-se um pouco difícil fazer essa tipificação. Se eu disser que a Ryanair, a easyJet, ou a Wizzair são tipicamente companhias de baixo custo acho que já estamos todos de acordo, mas se eu for para uma Eurowings ou para uma Jet2, enfim, outras companhias que já estão mais no limbo, já se torna um pouco difícil de classificar como tal. Sem prejuízo disso, aquilo que se tem observado no pós-Covid, desde que Observatório existe, é de facto uma capacidade de resposta muito maior por parte dessas companhias, portanto Ryanair, easyJet ou Wizzair. A Ryanair veio mais tarde, mas em especial a easyJet tem uma capacidade de resposta muito grande na oferta que colocou aqui no aeroporto da Madeira, mesmo até no Porto Santo, mas isto é exatamente em linha com aquilo que se observou na Europa. Isto não significa que tenhamos perdido a oferta das demais, continuamos a ter oferta que tínhamos, ou ligeiramente acima por parte das companhias ditas tradicionais, algumas delas com alguns crescimentos bastante expressivos. Se formos analisar, por exemplo, o grupo Lufthansa, dentro do grupo Lufthansa tem a Eurowings, para mim a Eurowings não é uma *Baixo custo*, tem classe executiva. Era isso que eu estava a tentar explicar, mas esse grupo também cresceu, mas não cresceu tanto como cresceu, por exemplo, a oferta da easyJet ou da Wizzair. A easyJet já operava pré-covid, mas a Wizzair e a Ryanair operaram depois. Cresceram mais rapidamente do que as outras, notoriamente sim.

Pergunta 3: Dentro daquilo que são os principais mercados emissores para a Madeira, considera que existe um equilíbrio entre aquilo que é oferta dada pelas companhias de baixo custo e as *legacy*, ou existe uma desigualdade de valores entre aquilo que é a oferta de uma tipologia da outra?

Eu acho que o equilíbrio está bastante bem conseguido, e é um dos objetivos do governo, ou seja, nós não queremos que a oferta das companhias de baixo custo coloca em causa as demais operações, nós queremos sim coexistência de operações, que nos permita ter acesso a vários tipos de mercado e a um *target* de passageiros diferentes. Aquilo que eu posso dizer, em termos de número de lugares, é que essas companhias – Wizzair, easyJet, Ryanair, grupo Transavia e Jet2 (embora a Jet2 seja discutível se é *legacy* ou *Baixo custo*) – representam metade da nossa oferta, sendo que a outra metade é assegurada pelas companhias ditas tradicionais (*legacy*). E isto tem-se conseguido manter, porque nós não queremos só ligações ponto-a-ponto, e nesse aspeto temos expandido o número de ligações ponto-a-ponto, com mais países a terem voos diretos para cá, incluindo fora da Europa, mas queremos também assegurar ligações aos *hubs*, através de companhias *Legacy*, e isso é feito através do *hub* de Lisboa, Madrid, Frankfurt, Munique, Zurique, Heathrow, e todas essas companhias operam em coexistência de mercado, ou seja, em regras de mercado aberto, e tem-se conseguido coexistir tudo isso, o que é o nosso objetivo também.

Pergunta 4: Considera que ao longo dos anos em que estamos a analisar, tem sido notória uma aposta por parte das companhias de baixo custo para a ilha da Madeira?

Sim, correto, efetivamente até depois do covid, em dezembro de 2020 já tivemos a Wizzair a entrar, depois tivemos a Ryanair em 29 de março de 2022, que entraram com grande expressão, não existiam antes, e de facto trouxeram, quer uma quer a outra, ligações a países que antes eram servidos pelas companhias aéreas *charter*. O que se tem verificado no setor nos últimos anos é que, se calhar, há 20 anos nós tínhamos uma componente *charter* muito grande. Tudo isso se foi perdendo, hoje em

dia os voos *charter* representam muito pouco da nossa oferta, e perdeu-se precisamente para esta oferta *Baixo custo*, que é voo regular, vendido diretamente pela companhia aérea ao passageiro, e temos, de facto, essas três grandes companhias – easyJet, Ryanair e Wizzair, embora a Ryanair com menos expressão do que já teve.

Pergunta 5: Considera que a infraestrutura aeroportuária da Madeira tem conseguido, de forma eficaz e eficiente, atender àquilo que é a crescente demanda gerada pelas companhias aéreas que tem procurado este destino?

Se analisarmos bem, não existe nenhum dia em que o número de *stands* na placa do aeroporto não seja suficiente para os voos que ocorrem, não temos. Podemos ter, por vezes, no rescaldo de alguma situação de inoperacionalidade em que os voos são todos repostos à mesma hora, mas tirando isso não temos. Portanto, a nível de placa estamos bem.

A nível de terminal de passageiros estamos já muito perto do limite em determinadas faixas horárias, em determinados dias. Nós temos uma concentração de operações à segunda-feira e ao sábado, não só, mas sobretudo nesses dias, e em certos períodos. Mesmo a nível de balcões de *check-in* há uma grande concentração, mas ainda se consegue gerir, até porque a própria concessionária ANA tem feito algumas obras. A outro nível, que é o lado ar - navegação aérea - temos constrangimentos, efetivamente. Não estou a falar da inoperacionalidade do aeroporto, mas sim a nível de navegação aérea, propriamente dita. Existe um problema no nosso aeroporto, que é o facto da trajetória de saída da pista 05 coincide com a trajetória de entrada nessa mesma pista, portanto as aeronaves são obrigadas a aguardar porque não pode haver interseção de saídas e chegadas quando está em operação a pista 05, e isso gera muitas esperas. Se somarmos essas esperas todos os dias, dá muito tempo perdido, consumo de combustível e tudo mais. É uma questão que estamos a analisar, não

depende de nós, mas está sinalizada junto da NAV, que é quem tem essa competência, mas algo terá de ser feito

Pergunta 6: Que impactos económicos surgiram desta aposta das companhias de baixo custo na operação para o aeroporto da Madeira? Considera que tenham sido impactos positivos, com a diversificação do turista, ou um pouco mais negativos, por talvez poderem ser passageiros que procurem sítios para pernoitar cujos preços sejam mais baixos, atividades mais económicas, etc.? Qual é o balanço geral destes impactos?

Isso é uma é uma questão muito oportuna, até porque está na ordem do dia, o chamado “*Overtourism*”. No espaço de 20 anos, nós mais que duplicámos o tráfego, e nos últimos anos aumentámos para os 4 milhões e meio de passageiros, num território que é escasso. Temos de perceber que a ilha da Madeira tem apenas um terço da área que é possível de ser utilizada pelo ser humano, digamos assim, ou seja há uma densidade populacional muito expressiva e agravada por parte desta situação. Se é uma vantagem ou uma desvantagem, isso depende do prisma que se analisa, mas naturalmente há muitos agentes económicos que beneficiaram com esta situação. O perfil do turista alterou-se, temos turismo muito mais jovem, isso é enquanto incontornável, e gerou, de facto, negócio para alojamentos locais que não existiam, permitindo requalificação urbana nas localidades, portanto é positivo. Existe também a restauração a beneficiar disso, atividades turísticas tais como percursos a pé nas montanhas, tudo isso está num *boom* turístico e há, de facto, uma diversificação, porque este turismo que as companhias de baixo custo tipicamente trouxeram não existia antes, mas o que existia antes continua a existir. Portanto há uma coexistência de vários tipos de mercado, e é positivo, mas temos de gerir o território que é escasso.

Pergunta 7: Existem desafios específicos que surgiram depois da chegada destas companhias aéreas de baixo custo, tanto para o aeroporto como para a economia

local? Ou seja, se foram notadas algumas barreiras através das chegadas destas companhias.

As companhias operam aqui em regime de mercado livre, são criadas as condições e as companhias operam livremente. Efetivamente, todo este fluxo expressivo de novos passageiros coloca desafios, nomeadamente a ligação ao aeroporto que não é a melhor. Temos de melhorar os transportes públicos de e para o aeroporto que, em certas horas, já não dão resposta, e isso já está a ser trabalhado no âmbito da nova concessão de transportes terrestres, que iniciou agora no dia um (de julho de 2024), mas ainda não está no terreno essa solução. Depois coloca pressão na infraestrutura ao nível dos parques, em certos dias e horas não há lugar para estacionar, ou seja, há de facto um conjunto de situações que se colocam depois em terra. Do ponto de vista da operação, como eu dizia há pouco, nós não sentimos problemas, o aeroporto consegue acomodar essas operações e outras mais que possam vir a acontecer. O problema está mesmo na infraestrutura e no território, como referi.

Pergunta 8: Tem conhecimento de estratégias para continuar a incentivar a conectividade aérea na ilha da Madeira através da ligação pelas companhias aéreas de baixo custo?

A estratégia de atração de novas rotas é articulada entre várias entidades, concretamente entre a ANA-Vinci, que é a concessionária da infraestrutura, e a Associação de Promoção da Madeira. Portanto, essas entidades coordenam entre si os apoios para abertura de novas rotas, mas não distinguem se a companhia é *Baixo custo* ou não, portanto, nós podemos ter novas rotas de qualquer tipo de companhia. Inclusive, mais recentemente temos novas rotas da Azores Airlines, que como sabemos não é *Baixo custo*, e que se iniciaram por via desses incentivos. Mas não há distinção no tipo de companhia aérea, todas são bem-vindas naturalmente, não podemos separá-las e segregá-las.

Pergunta 9: Num futuro próximo, a 5-10 anos, quais é que são as projeções futuras para um crescimento do tráfego por parte destas companhias aéreas de baixo custo? Considera que vai haver um crescimento exponencial, com uma maior aposta no destino Madeira, ou considera que venha a existir uma determinada estagnação e um equilíbrio entre aquilo que são as operações aéreas de baixo custo e as operações *legacy*?

Daquilo que é o contexto também internacional que acompanhamos, eu não creio que haja mais aquele boom a que se assistiu neste período pós-covid. A tendência será mesmo estabilizar e coexistir estas operações. Este rácio de 50%/50% que falava há pouco, deverá manter-se. Nós vamos assistir a subidas de umas e de outras. Temos esses indicadores já para o inverno IATA, para o verão IATA, até porque muitas dessas companhias (*Baixo custo*) retraem muito a oferta no inverno e as companhias *legacy* mantêm mais, e são mais estáveis na oferta ao longo de todo o ano. Portanto, se formos a ver os números anuais, depois haverá uma estabilização geral, não havendo grandes diferenças nestas percentagens do 50/50 que eu referi. As companhias de baixo custo tendem a apostar mais no período de verão e não tanto no inverno.

Pergunta 10: Tem conhecimento de quais são os incentivos dados às companhias aéreas? Costumam ser por número de passageiros transportados, redução de taxas, etc.?

Eu sou sincero, mesmo que quisesse facultar essa informação eu não a tenho porque o processo de contratação de novas rotas é levado a cargo pela APM. Eu não tenho acesso a esses dados, portanto não sei qual é o mecanismo de atração das mesmas. Contudo, sei que há uma parte que normalmente consiste na promoção do destino Madeira na origem e que em alguns casos poderá haver incentivos por passageiro transportado, mas não consigo detalhar-lhe porque não tenho essa informação.

Pergunta 11: As companhias aéreas de baixo custo, a partir do momento em que entraram no mercado de concorrência para a ilha da Madeira, fizeram notar uma

diminuição dos preços de viagens? Os mesmos mantiveram-se? Ou as companhias de baixo custo têm aplicado o mesmo modelo de preços das companhias Legacy?

Isso é uma excelente questão, porque efetivamente faz parte de uma das nossas preocupações e monitorizações diárias. Nós fazemos monitorização diária às tarifas que se aplicam nos voos domésticos já há alguns anos, temos um histórico consistente desses dados, e percebemos exatamente o que se passa. Em traços gerais, sem valores absolutos, assistimos no ano de 2022, entre o último semestre de 2022 e o primeiro semestre de 23, a uma descida das tarifas mais baixas praticadas entre a Madeira e o Continente. Estamos a falar de reduções que poderão ter atingido quase 20%, de 15 a 20%. A partir do último semestre de 2023 já considerando este primeiro semestre de 2024, assiste-se exatamente ao oposto. Há um crescimento muito expressivo dos valores das tarifas praticadas por todas as companhias aéreas, todas elas estão a subir, todas. É curioso perceber que foi a Ryanair quem mais subiu em 2023, até porque em 2022 foi o ano de entrada da Ryanair na Madeira e tinha tido o efeito de fazer reduzir as tarifas das demais companhias. Agora, a Ryanair adotou outra estratégia, e de facto todas elas estão a subir de forma muito expressiva. Isto não é uma situação específica daqui do mercado regional, isto está a acontecer em toda a Europa, tendo a ver também com o aumento dos custos laborais por via dos acordos de empresas que concedem mais benefícios aos trabalhadores, etc., algumas companhias, além de falta de aeronaves disponíveis que levam a incumprimento da oferta prevista, etc. Mas sim, neste momento, neste ano 2024, assiste-se a uma subida de cerca de 30% nas tarifas face ao ano anterior, o que é muito, muito expressivo.

Pergunta 12: Mesmo com essa subida considera, que tem havido, digamos, um distanciamento de preços praticados tanto pelas companhias legacy como pelas companhias de baixo custo? Ou têm estado mais ou menos lado a lado?

No caso das ligações Madeira-Continente, temos a TAP, a easyJet e a Ryanair, embora a Azores Airlines também venda viagens, mas não opere entre a Madeira e o Continente. Há de facto diferenças substanciais. Se for comparar, a TAP distancia-se claramente das tarifas mais baixas da Ryanair e da easyJet, mas é preciso perceber uma coisa, é que as condições de transporte são diferentes. Enquanto a TAP permite, na sua tarifa mais baixa, sempre transportar uma bagagem de cabine e um item pessoal, a easyJet e a Ryanair não o permitem, portanto estas comparações são um pouco enviesadas, porque não é uma comparação homogénea, são coisas um pouco diferentes, mas sim, os preços distanciam se, sendo os da TAP para cima.

Pergunta 13: Quais são as oportunidades que ainda não foram totalmente estudadas em relação à conectividade aérea da ilha da Madeira, de uma forma geral (não apenas companhias de baixo custo)?

Se calhar é melhor pensarmos a longo prazo do que no imediato. Neste momento temos ligações à Europa praticamente toda, a quase todos os países ou aos principais, temos ligações aos Estados Unidos, ao Canadá e à Venezuela. Contudo, há aqui um potencial ainda por explorar, que é o continente sul-americano, nomeadamente o Brasil. O Brasil tem inúmeros voos para Lisboa, através da TAP, todos eles passam aqui perto, aqui por cima às vezes, mas não se conseguiu ainda estabelecer um plano de atratividade para uma possível rota direta. Porém, atendendo às novas aeronaves que estão no mercado, nomeadamente o Airbus A321XLR, que vai iniciar agora as operações no final deste ano com a Iberia, poderá uma aeronave desse tipo permitir explorar comercialmente uma rota de baixa densidade de tráfego, como por exemplo Funchal-São Paulo, Funchal-Rio de Janeiro, mais dificilmente, mas Funchal-São Paulo onde há, de facto, um *catchment* muito interessante. Mas temos de aguardar e perceber se de facto podemos, porque isto acaba por ser um conjunto do tipo de aeronave, da companhia aérea que está disposta a fazer e do investimento na

promoção. Não é ainda o *timing*, mas eu acredito que o seja dentro de 5 anos ou se calhar até menos.

Pergunta 14: Considera que ainda exista, digamos, um espaço de manobra para a criação de novas rotas ou um apoio das rotas existentes para os principais mercados emissores, ou considera que os mesmos já estejam bem servidos?

Eu considero que existem mercados que estão bem servidos no geral, mas existe um mercado específico que está em decréscimo face ao que tínhamos no pré-covid, que é o mercado escandinavo, o mercado nórdico, Escandinávia e a Finlândia. Temos fortes decréscimos nesses mercados, mas é um contexto um pouco difícil de contrariar, porque são povos que passaram a viajar menos, por questões de sustentabilidade ambiental entre outras, mas penso que se pode trabalhar mais nesses mercados, em especial no período de inverno, retomando um pouco aquilo que tínhamos no passado. Portanto continuam esses mercados tradicionais a merecer atenção e também a justificar alguma promoção adicional e algum incentivo adicional.

Pergunta 15: Existe mais algum tipo de informação ou alguma nota que gostaria de adicionar a esta entrevista?

A informação que lhe posso dar e falando um pouco em causa própria, é que o Observatório tem sido uma ferramenta de extrema importância para a perceção destas realidades. O transporte aéreo é uma matéria muito específica que, muita gente, como é normal, não está em condições de discutir, e nesse aspeto o Observatório tem contribuído não só para posicionar oportunidades dentro do governo e que interessam à região como também a educar um pouco o leitor, especialmente através de um conjunto de notícias que são publicadas na comunicação social regularmente sobre as mais variadas temáticas de rotas e outros assuntos de interesse para a região. Temos vindo a melhorar a literacia em transporte aéreo, vamos assim dizer, e esse objetivo irá manter-se, naturalmente, e a estrutura hoje, tem uma missão muito bem definida

que se mantém e que e que continuará, por certo, a funcionar nestes termos para o bem da região e de todos os que cá habitam e visitam.