

Compreender a influência dos aspetos naturais, organizacionais e de infraestruturização do **Parque Natural da Madeira** na **satisfação dos turistas**

PAULO MANUEL DE OLIVEIRA * [pauloliveira001@gmail.com]

PEDRO TELHADO PEREIRA ** [ppereira@uma.pt]

Resumo | Este artigo considera uma estimação Probit Ordenada de modo a verificarmos a influência de aspetos do Parque Natural da Madeira na satisfação que os turistas retiraram da visita à área de Parque, que não só é fator de equilíbrio biofísico como também o repositório da memória coletiva e identidade da Ilha da Madeira. O Parque corresponde a 2/3 da Ilha, cujo principal setor da economia é o turismo.

Utilizando inquéritos individuais, os turistas foram sondados para avaliarem o seu grau de satisfação global e diversos aspetos da sua visita ao Parque.

Os resultados denotam uma satisfação global do turista quanto à sua visita à área de Parque e, em particular, à paisagem que constitui o mais importante fator de atratividade turística. Ao invés, os turistas atribuem uma classificação baixa às infraestruturas, na área de Parque, aspeto que deverá ser melhorado de modo a garantir um aumento da sua satisfação e, simultaneamente, convertê-las numa mais-valia no mercado global muito competitivo.

O conhecimento dos elementos de satisfação do turista permite-nos tirar conclusões quanto aos fatores de atratividade do destino a serem reforçados na promoção e os que necessitam de um investimento na sua melhoria.

Palavras-chave | Satisfação, Parque Natural, Madeira, Atratividade turística, Probit Ordenado.

Abstract | This article considers an Ordered Probit estimation to check the influence of aspects of the Natural Park of Madeira on the satisfaction that tourists get from the visit to the Park area, which is not only a biophysical balance factor but also the repository of the collective memory and identity of the island. The Park corresponds to 2/3 of the island, whose main economic sector is tourism.

Using individual surveys, the tourists were polled to evaluate their degree of overall satisfaction, and with various aspects of their visit to the Park.

The results show an overall satisfaction of tourists with their visit to the Park area and, in particular, with the landscape which is the most important tourist attractiveness factor. On the contrary, tourists assign a low classification to infrastruc-

* **Doutor em Relações Internacionais** – Ecologia Humana (2010) pela Universidade Nova de Lisboa (Faculdade de Ciências Sociais e Humanas), **Investigador** do CESNova.

** **Doutor em Economia** pela Universidade de Minnesota, **Professor Catedrático** da Universidade da Madeira, **Investigador** do CEPR, IZA e CEEAplA.

tures in the area of the Park, aspect that should be improved so as to ensure an increase in customer satisfaction becoming an added value at a very competitive global market.

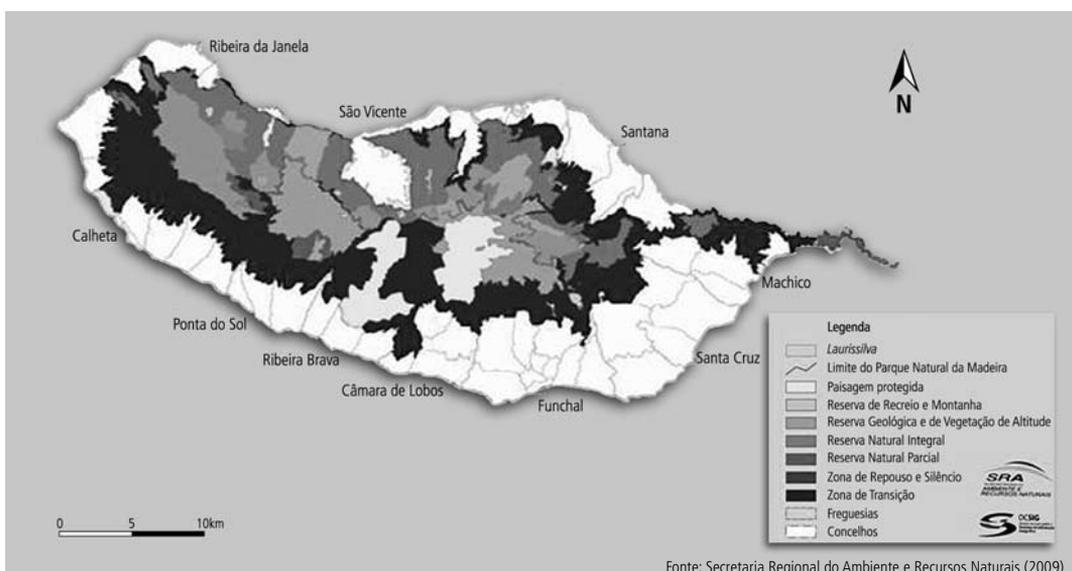
The knowledge of the elements of tourist satisfaction allows us to draw conclusions as to which are the factors of attractiveness of the destination to be strengthened in the promotion and those which require an investment in their improvement.

Keywords | Satisfaction, Natural Park, Madeira, Tourism attractiveness, Ordered Probit.

1. Introdução

Neste artigo estudamos a influência de diversos aspetos do Parque Natural da Madeira na avaliação feita pelos turistas quanto à sua satisfação com a visita à área de Parque Natural. Sendo a Madeira um destino turístico consolidado, em que o clima e a autenticidade da natureza constituem os seus principais atrativos (Oliveira, 2005), é importante saber quais são, para além destes atrativos, os elementos que mais satisfazem os turistas para se estudar a possibilidade de os melhorar e de os utilizar nas políticas de promoção do destino num universo cada vez mais competitivo que é o do turismo global.

O Parque Natural da Madeira (PNM) foi criado em 1982 de modo a preservar o ambiente natural do Arquipélago. O PNM é uma vasta área, cerca de 56.700 ha, que corresponde aproximadamente a 77% da superfície da Ilha da Madeira, a qual inclui diferentes zonas (que constam do art. 3º do Decreto Regional nº 14/82/M), como mostra a Figura 1, de acordo com os valores naturais e humanos a preservar, que cada uma comporta tais como: as áreas de paisagem, as áreas para recreação, as áreas com vegetação de altitude, as áreas de floresta indígena, e as áreas que servem de habitat ou de locais de reprodução para determinadas espécies faunísticas.



Fonte: Secretaria Regional do Ambiente e Recursos Naturais (2009)

Figura 1 | Zonamento do Parque Natural da Madeira.

A área do PNM preserva a maior mancha de floresta natural da região Macaronésia – a Laurissilva¹, a floresta higrófila primitiva, que remonta ao Período Terciário da Terra e que outrora espantara os descobridores da verdejante ilha. “A Laurissilva da Madeira é uma relíquia que se destaca de uma forma florestal que se encontrava largamente disseminada. É a maior área que sobrevive de floresta laurissilva e acredita-se que seja 90% floresta primária” (UNESCO, s/d) e é classificada como Património Universal da Humanidade. Esta floresta além de ser fundamental ao bem-estar das populações humanas, animais e vegetais, uma vez que assume um papel de salvaguarda das condições que permitem a sobrevivência de variadas espécies e vários sistemas de vida natural, também proporciona uma contemplação e fruição estética o que constitui um forte atrativo para o turismo de natureza que pode ser um importante mercado numa ilha que vive, fundamentalmente, desta atividade.

Além da flora a área do PNM alberga alguma da fauna endémica que é protegida dada a sua raridade e perigo de extinção como o Pombo-Trocaz e a Freira da Madeira, entre outras.

O PNM é também um repositório da memória coletiva da “epopeia rural” madeirense cujo início remonta à descoberta e colonização da ilha até ao século XIX, período em que o turismo assume a sua importância económica primordial. São algumas das marcas dessa “... epopeia do trabalho, a glorificação do esforço humano. (...) a influência do homem, o fruto magnífico da sua labuta heroica, o rude afaço das suas mãos calosas e ásperas, que a paisagem, por assim dizer, se embebeu dessa presença e se

harmonizou” (Natividade, 1954: 28) que polvilham na área de Parque Natural, cujos ambientes humanizados necessitam de ser mantidos. Os elementos integrantes destes ambientes humanizados, tais como os poios² ou socalcos, as veredas ou as levadas³ e os vários tipos de casa (casa rural típica da Macaronésia, as casas de madeira e palha, “casas de colmo” e os palheiros) que testemunham o elo de ligação entre o homem e a natureza (Mestre, 2001), cujos exemplares podem ser encontrados em área de Parque Natural, são elementos que servem na atualidade de cenário para a atividade turística que é o setor económico dominante da Ilha da Madeira desde o século XIX.

A área protegida do PNM, com uma estrutura biofísica, ecológica e sociocultural que lhe confere a sua peculiaridade, é administrada pelo Serviço do Parque Natural da Madeira (SPNM), uma estrutura dependente da Secretaria Regional do Ambiente e dos Recursos Naturais do Governo Regional da Madeira. É ao SPNM que compete, de acordo com o estipulado legalmente, promover o Plano de Conservação da Natureza ao nível regional assim como executar a política governamental em matéria de conservação e proteção da natureza. O SPNM integra um Corpo de Vigilantes da Natureza, serviço auxiliar de polícia, cuja missão é a de zelar pelo cumprimento das leis e regulamentos sobre a proteção e conservação da natureza na área de Parque, a fiscalização e vigilância das áreas afetadas ao PNM, a sensibilização das populações para a manutenção do equilíbrio ecológico-ambiental e tradicional-cultural das áreas protegidas e, ainda, a educação ambiental junto das populações.

A Madeira, com uma população de 267.785 residentes (INE, 2011), é um destino turístico maduro, que hospedou mais de um milhão de visitantes em 2008, número que sofreu reduções sucessivas em 2009 e 2010 para 840.514 turistas. A economia da Madeira é baseada no setor terciário, com um elevado peso da Administração Pública e do Turismo. Em 2008, o Turismo (hotéis e restaurantes) representou cerca de 7,4% do PIB e cerca de 12,7% do emprego

¹ Designação da floresta original da Madeira. O termo provém do latim: *laurus* (loureiro) e *silva* (floresta).

² Os poios são uma “designação local dada aos socalcos das encostas escavadas e agricultadas; muros, contrafortes de contenção das terras seguindo a tecnologia tradicional” (Mestre, 2001: 344).

³ As levadas são canais de irrigação que foram construídos no passado para levar as águas para as atividades agrícolas a terrenos escarpados onde se faziam sentir dificuldades de irrigação. Na Madeira contam-se para cima de 200 levadas, estando três delas candidatas a Património Mundial da Humanidade da UNESCO.

na ilha, enquanto as médias nacionais foram de 4,2% e 6,4%.

A satisfação do indivíduo tem sido definida como o estado cognitivo/afetivo resultante de uma experiência de consumo (Bosque e Martin, 2008). Sobre a satisfação dos turistas existe uma vasta literatura (Bowen e Clarke, 2002; Kozak, 2001; Ryan e Cessford, 2003; Yuksel e Yuksel, 2001a, 2001b). Normalmente os autores utilizam escalas de satisfação que, para alguns autores, têm cinco pontos (por exemplo Tonge e Moore, 2007), como as usadas neste estudo, enquanto outros autores utilizam escalas com mais pontos (Sandvik e Gronhaug, 2007). Dado o modo como é recolhida a informação, o método estatístico em uso neste estudo é o Probit Ordenado, à semelhança do usado por Oliveira e Pereira (2008, 2010a, 2010b) e Hasegawa (2010). Este estudo é complementar aos anteriores pois aqui é estudada a influência dos aspetos naturais, organizacionais e de infraestruturação do Parque na satisfação dos turistas enquanto nos anteriores foi estudada a influência de características sociodemográficas dos turistas na decisão de escolha do destino Madeira (Oliveira e Pereira, 2008), na valoração dos atributos da natureza (Oliveira e Pereira, 2010a) e na satisfação com o ambiente (Oliveira e Pereira, 2010b).

Este artigo é importante pelo conhecimento que veicula acerca dos elementos que contribuem para a satisfação do turista em área de Parque Natural como parte integrante da oferta turística da Madeira. Este conhecimento específico permite tirar conclusões acerca dos elementos do Parque Natural em torno dos quais se devem traçar os programas de conservação e de manutenção bem como as políticas de promoção do destino dada a sua atratividade para os turistas. Mas mais importante ainda é o facto deste artigo nos dar a conhecer quais os aspetos que os turistas menos valorizam na sua visita à área de Parque Natural, alguns dos quais poderão ser melhorados em articulação com o Serviço do Parque Natural da Madeira e os responsáveis pelas políticas de promoção e programação do destino Madeira.

A continuação deste artigo obedece à seguinte estrutura: na Secção 2 apresentamos os dados empíricos e a metodologia estatística utilizada. Na Secção 3 evidenciamos os resultados da implementação estatística e na Secção 4 retiramos conclusões e apresentamos recomendações de política.

2. Dados e Metodologia

Oliveira (2010) para a sua tese de doutoramento entrevistou os turistas que visitam a Madeira acerca da sua satisfação sobre a sua visita ao Parque Natural. O inquérito realizado aos turistas foi aplicado em duas situações diversas: nas salas de embarque do aeroporto da Madeira, tendo sido realizados por um grupo de alunos da Universidade da Madeira preparados para o efeito e conhecedores dos objetivos da aplicação do mesmo, e em dois hotéis orientados para o turismo de natureza. Foram usadas versões do inquérito em 5 línguas: Português, Espanhol, Inglês, Alemão e Francês. O universo em estudo é o dos turistas que saíram da Região Autónoma da Madeira (R.A.M.).

A amostra foi constituída com base no número de turistas que deram entrada na R.A.M. no ano de 2003. Foram entrevistados 1.517 turistas (erro amostral de 2,5% com um intervalo de confiança de 95%): 1.098 turistas aleatoriamente no aeroporto na altura em que esperavam pelos seus voos de regresso e 419 turistas nos dois hotéis orientados para o turismo de natureza.

O inquérito aos turistas questionava-os acerca da sua satisfação global sobre a sua visita ao Parque Natural da Madeira e sobre 24 aspetos do Parque, os quais podemos agrupar em 4 categorias:

- 1) Aspetos naturais: Paisagem, Flora, Fauna, Montanhas, Quedas de Água, Lagoas, Ribeiras e Tranquilidade
- 2) Aspetos organizacionais: Áreas do Parque, Limites do Parque e Estatutos de Proteção.
- 3) Perceção acerca do trabalho do Serviço do

Parque Natural da Madeira: Serviço do Parque Natural da Madeira, Vigilância da Natureza, Preservação da Natureza e Limpeza.

- 4) Infraestruturas do Parque: Acesso aos locais, Barreiras de proteção/Segurança, Percursos pedonais, Sanitários, Postos de Informação, Sinalização, Centros de Interpretação da Natureza, Bar/Cafetaria e Restaurante.

Aos inquiridos foi-lhes proposto que avaliassem a sua satisfação relativamente a cada um dos aspetos numa escala de 1 a 5 (1 – Mau, 2 – Medíocre, 3 – Suficiente, 4 – Bom e 5 – Ótimo).

Dos 1.517 turistas entrevistados, 568 visitaram o Parque Natural da Madeira e 373 classificaram todos os 24 aspetos, sendo estes últimos os utilizados neste estudo (para uma descrição detalhada do inquérito ver Oliveira, 2010). A nossa metodologia de análise começa por examinar a distribuição das respostas dos turistas quanto à sua satisfação global e sobre os 24 aspetos isoladamente de modo a percebermos o grau de satisfação. Depois fazemos uma análise da correlação existente entre a satisfação global e cada um dos aspetos e entre os aspetos entre si.

Sendo a satisfação global uma variável discreta, múltipla e ordenada, usámos a estimação Probit Ordenada para estudarmos a relação entre a satisfação global e a avaliação de cada um dos aspetos do Parque. Os valores das respostas foram recodificados de 0 (zero) a 4 subtraindo 1 ao valor das respostas.

Na estimação Probit existe uma variável dependente que é binária (ou que assume alguns valores discretos no Probit Ordenado) que são a manifestação de uma variável contínua não observada Y^* . Começámos, por isso, por definir essa função índice não observada Y^* como:

$$Y^* = X\beta + \varepsilon$$

e tomamos como hipótese:

$$Y = 0 \text{ se } Y^* < k_1,$$

$$Y = 1 \text{ se } k_1 \leq Y^* < k_2,$$

$$Y = 2 \text{ se } k_2 \leq Y^* < k_3,$$

$$Y = 3 \text{ se } k_3 \leq Y^* < k_4,$$

$$Y = 4 \text{ se } k_4 \leq Y^*,$$

onde k_1, k_2, k_3 e k_4 são ‘pontos de corte’ e $k_1 < k_2 < k_3 < k_4$.

Logo as probabilidades condicionais $Pr(Y = 0 | X)$, $Pr(Y = 1 | X)$, $Pr(Y = 2 | X)$, $Pr(Y = 3 | X)$ and $Pr(Y = 4 | X)$ podem ser escritas como se indica a seguir, de forma sucessiva, onde F é a função distribuição cumulativa do resíduo ε .

$$Pr(Y = 0 | X) = Pr(X\beta + \varepsilon < k_1) = Pr(\varepsilon < -X\beta + k_1) = F(-X\beta + k_1),$$

$$Pr(Y = 4 | X) = Pr(X\beta + \varepsilon > k_4) = Pr(\varepsilon > -X\beta + k_4) = 1 - F(-X\beta + k_4),$$

$$Pr(Y = 2 | X) = Pr(k_1 \leq X\beta + \varepsilon < k_2) = F(-X\beta + k_2) - F(-X\beta + k_1).$$

No modelo Probit Ordenado, admitimos por hipótese que o resíduo ε tem uma distribuição normal standard $N(0,1)$. Assim, F é a função cumulativa de $N(0,1)$.

Obtemos os resultados por máxima verosimilhança.

3. Resultados

Os turistas apresentam uma grande satisfação com a sua visita ao Parque Natural da Madeira (ver Quadro 1A no apêndice), sendo que mais de 70% classificaram-na como “boa” ou “ótima” e mais de 20% a consideraram “ótima”. Somente menos de 6% consideraram a sua satisfação abaixo do “suficiente”.

Os aspetos naturais foram muito apreciados pelos turistas, tendo mais de 90% considerado como “boa” ou “ótima” a Paisagem, a Flora, as Montanhas; mais de 75% consideraram como “boa” ou “ótima” as Quedas de Água e a Tranquilidade; mais de 60% consideraram “boa” ou “ótima” a Fauna e as Ribeiras e a maioria considerou as Lagoas como “boa” ou “ótima”.

Relativamente aos aspetos organizacionais menos de 65% dos turistas consideraram-nos como “bons” ou “ótimos”; no entanto a maioria dos turistas classifica os limites do Parque abaixo de “bom”.

Quanto aos aspetos do trabalho do Serviço do Parque Natural da Madeira menos de 70% dos turistas consideraram-nos como “bom” ou “ótimo”, à exceção da limpeza em que 70,5% deles a considera “boa” ou “ótima”. Porém, a maioria dos turistas considera os Serviços do Parque Natural da Madeira abaixo do “bom”.

As infraestruturas são os aspetos mais críticos do Parque pois a maioria considera abaixo do “bom” 6 dos 9 aspetos questionados (Sanitários, Postos de Informação, Sinalização, Centros de Interpretação da Natureza, Bar/Cafetaria e Restaurante). As restantes infraestruturas são consideradas como boas ou ótimas por menos de 70% dos turistas.

Vemos que existe um grande contraste entre a classificação atribuída aos aspetos naturais do Parque e os aspetos que dependem da intervenção humana, em particular a qualidade das infraestruturas.

A correlação entre a satisfação global e os diferentes aspetos do Parque Natural da Madeira mostra que existe uma relação positiva entre a satisfação

que os turistas mostram e o valor que atribuem aos diferentes aspetos do Parque Natural da Madeira (ver Quadro 2A do Apêndice). Esta correlação é superior a 0,35 com a Paisagem e a Flora nos aspetos naturais, com a Vigilância da Natureza e a Limpeza no trabalho do Serviço do Parque Natural e com as Barreiras de Proteção/Segurança, os Percursos Pedonais, os Centros de Interpretação da Natureza e os Restaurantes nas infraestruturas.

As correlações entre diferentes aspetos numa mesma categoria são bastante elevadas, sendo muito menor entre aspetos em diferentes categorias e negativa entre a tranquilidade e o bar/cafetaria, mostrando deste modo que os turistas preencheram os inquéritos com atenção, diferenciando a classificação conforme cada um dos itens questionados.

Dada a correlação da satisfação com os múltiplos aspetos e dado o modo de recolha da variável satisfação, estimámos um modelo Probit Ordenado tendo obtido os resultados apresentados no Quadro 1.

Quadro 1 | Resultados do Probit Ordenado

Satisfação	Coefficiente	Desvio padrão	z	P > z
Paisagem	0,42544	0,13512	3,15	0,002
Flora	0,10144	0,1206	0,84	0,4
Fauna	0,06482	0,07082	0,92	0,36
Montanhas	-0,1959	0,12047	-1,63	0,104
Quedas de água	0,15487	0,10519	1,47	0,141
Lagoas	-0,0841	0,07778	-1,08	0,28
Ribeiras	-0,0036	0,09355	-0,04	0,969
Tranquilidade	0,00292	0,09144	0,03	0,975
Areas PNM	0,08711	0,10374	0,84	0,401
Limites PNM	-0,01	0,10367	-0,1	0,923
Estatutos de Proteção	-0,1071	0,08733	-1,23	0,22
Serviço PNM	-0,0623	0,10489	-0,59	0,553
Vigilância da Natureza	0,0947	0,11033	0,86	0,391
Preservação da Natureza	0,13422	0,11071	1,21	0,225
Limpeza	0,10447	0,08002	1,31	0,192
Acesso aos locais	-0,0541	0,09482	-0,57	0,568
Barreiras de Proteção/segurança	0,21516	0,09282	2,32	0,02
Percursos pedonais	0,11771	0,08902	1,32	0,186
Sanitários	-0,0904	0,07401	-1,22	0,222
Postos de Informação	0,00407	0,096	0,04	0,966
Sinalização	-0,0471	0,0876	-0,54	0,591
Centros de Interpretação da Natureza	0,16797	0,09554	1,76	0,079
Bar/Cafetaria	-0,0158	0,12862	-0,12	0,902
Restaurante	0,41032	0,11673	3,52	0,000

Nota: as variáveis cujos coeficientes são diferentes de zero e apresentam um nível de significância de 10% ou inferior estão dsetacadas a negrito.

Fonte: elaboração própria.

Quadro 2 | Efeitos marginais nos níveis de satisfação de Bom e de Ótimo

Efeitos marginais	dBmo/dx	dÓtimo/dx	Soma
Paisagem	0,03997	0,0966205	0,13659
Barreiras de Proteção/segurança	0,020214	0,0488634	0,06908
Centros de Interpretação da Natureza	0,01578	0,0381458	0,05393
Restaurante	0,03855	0,093186	0,13174

Fonte: elaboração própria.

Vemos que, para além da Paisagem, influenciam significativamente a satisfação com a visita, três infraestruturas: as barreiras de proteção/segurança, os centros de interpretação da natureza e os restaurantes.

Os valores calculados para os efeitos marginais nos níveis de satisfação de “Bom” e de “Ótimo” aparecem no Quadro 2.

Como podemos ver nesse quadro, a paisagem e os restaurantes podem influenciar em muito a satisfação com que os turistas ficam da sua visita ao Parque, pois o aumento de um nível em média na classificação atribuída a estes aspetos iria aumentar a percentagem de turistas que consideram a sua satisfação com a visita de “boa” ou “ótima” de mais de 13%, sendo que o aumento no nível de “Ótimo” é mais de 9%. No caso das Barreiras de Proteção/segurança e dos Centros de Interpretação da Natureza esse aumento será de mais de 5%; 6,9% e 5,3% respetivamente.

4. Conclusões e recomendações

Os turistas apresentam um grande grau de satisfação com a sua visita ao Parque Natural da Madeira (mais de 70% consideram-na boa ou ótima). Este grau de satisfação resulta da qualidade dos elementos naturais do Parque que mais de 90% dos turistas consideram de bons ou ótimos.

Tendo em conta estas altas percentagens encontradas nos aspetos naturais, estes devem ser usados como os principais elementos de atratividade ao pro-

mover o destino Madeira, ou seja, a promoção deve mostrar as paisagens da ilha, a flora, as montanhas assim como outros elementos que possam transmitir a sensação de tranquilidade.

Pelo contrário os turistas classificaram de modo muito menos positivo as infraestruturas do Parque, salientando-se os Postos de Informação, a Sinalização, os Centros de Interpretação da Natureza, os Bares/cafetarias e os Restaurantes, considerados por mais de 60% dos turistas abaixo de “bom”. Também, a maioria dos turistas considera que os Sanitários não atingem o nível de “bom”.

Num destino que se quer promover pela satisfação dos seus visitantes, estas altas percentagens mostram que ainda há muito a fazer para melhorar o destino Madeira. Os nossos resultados evidenciam dois desses aspetos que influenciam significativamente o nível de satisfação que são os Centros de Interpretação da Natureza e os Restaurantes.

Quanto aos primeiros haverá que repensar a sua localização e funcionamento fazendo com que sejam mais acessíveis aos turistas, não só durante a sua visita ao Parque mas também na cidade do Funchal, onde a maioria dos turistas se encontra alojada e de onde parte para as visitas ao Parque Natural. Quanto aos Restaurantes haverá que incentivar a restauração de alto nível nos circuitos que levam os visitantes ao Parque pois os possíveis aumentos dos custos dos circuitos serão mais do que compensados pela satisfação que os turistas irão ter da visita efetuada.

A importância das refeições na satisfação da visita a um ambiente natural aparece também em Hasegawa (2010), no estudo da satisfação dos turistas na visita à ilha de Hokkaido no norte do Ja-

ção, o que nos leva a crer que a ideia da frugalidade alimentar dos turistas voltados para o ambiente pode não aplicar-se à maioria dos turistas que visita a natureza e os Parques que a conservam.

Um aspeto que parece ser novo, relativamente à literatura consultada, é a importância que parecem ter as barreiras de proteção/segurança denotando que os turistas atribuem muito valor ao baixo risco quando visitam o ambiente natural que é o Parque. Assim, se por um lado existem imagens de “cortar a respiração” de alguns locais no Parque, é importante que os turistas sintam que essas imagens são tiradas de locais onde eles se podem sentir seguros. Por isso, o investimento em barreiras de proteção compensa em termos da satisfação dos turistas.

Na promoção do destino é importante que se mostre que as belas paisagens podem ser apreciadas de locais onde o turista se sente em completa segurança e que não existem riscos escondidos nos passeios que fazem.

Os acidentes com turistas no Parque Natural ou nos passeios na Natureza têm que ser praticamente inexistentes ou a existirem só podem ocorrer em locais em que esteja bem assinalada a perigosidade do local ou que sejam interditos à prática de pessoas não treinadas nos desafios que os locais proporcionam. Estes acidentes têm um impacto bastante negativo na imagem do destino Madeira.

Como nota final salientamos a importância da paisagem, não só por ser muito apreciada pelos turistas mas também pela influência que tem na satisfação destes. É primordial evitar tudo o que possa levar à sua destruição ou desqualificação. Haverá pois, que fiscalizar as atividades humanas na área do Parque e prevenir que desastres naturais (por exemplo: o fogo) a ameacem ou destruam.

Bibliografia

- Bosque, I. R. D., e Martin, H. S., 2008, Tourist satisfaction a cognitive-affective model, *Annals of Tourism Research*, Vol. 35, pp. 551-573.
- Bowen, D., e Clarke, J., 2002, Reflections on tourist satisfaction research: past, present and future, *Journal of Vacation Marketing*, Vol. 8, pp. 297-308.
- INE [Instituto Nacional de Estatística], *Censos 2011*, [http://censos.ine.pt/xportal/xmain?xpid=CENSOS&xpgid=censos2011_apresentacao], (Site acedido em 17 de janeiro de 2012)
- Decreto Regional nº 14/82/M de 10 de novembro, Diário da Republica, 1ª Série, N.º 260, Assembleia Regional Da Madeira.
- Hasegawa, H., 2010, Analyzing tourists' satisfaction: A multivariate ordered probit approach, *Tourism Management*, Vol. 31, pp. 86-97
- Kozak, M., 2001, A critical review of approaches to measure satisfaction with tourist destinations, in Woodside, A. G., Mazanec, J. A., Brent Ritchie, J. R., Geoffrey, I., e Crouch, G. I. (eds.), *A critical review of approaches to measure satisfaction with tourist destinations*, CABI Publishing, New York, Vol. 2, pp. 303-320.
- Mestre, V., 2001, *Arquitetura Popular da Madeira*, Argumentum, Lisboa.
- Natividade, J. V., 1954, *Madeira – A Epopeia Rural*, Junta Geral do Distrito Autónomo do Funchal, Funchal
- Oliveira, P., 2005, A “Reinvenção da Ilha da Madeira”: Ludificação do Território e Retorno à Natureza, *Fórum Sociológico*, Vol. 13/14, pp. 201-236.
- Oliveira, P., 2010, *Representações acerca do Parque Natural da Madeira – Contributos para a sua Compreensão na Perspetiva da Ecologia Humana*, Tese de Doutoramento, FCSH, Universidade Nova de Lisboa, Lisboa, Portugal.
- Oliveira, P., e Pereira, P., 2008, Who Values What in a Tourism Destination? The Case of Madeira Island, *Tourism Economics*, Vol. 14 (1), pp. 155-168.
- Oliveira, P., e Pereira, P., 2010a, Valuing Nature Attributes by the Tourists – Are there Socio-Demographic Differences?, *CEEApIA WP No. 05/2010*, [<http://www.ceeapla.uac.pt/uploads/pms/attachments/Paper05-2010.pdf>], (Site acedido em 17 de janeiro de 2011).
- Oliveira, P., e Pereira, P., 2010b, Tourist satisfaction with a natural environment – the case of the Natural Park of Madeira, *mimeo*.
- Ryan, C., e Cessford, G., 2003, Developing a visitor satisfaction monitoring methodology: quality gaps, crowding and some results, *Current Issues in Tourism*, Vol. 6, pp. 457-507.
- Sandvik, K., e Grønhaug, K., 2007, How well does the firm know its customers? The moderating effect of market orientation in the hospitality industry, *Tourism Economics*, Vol. 13, pp. 5-23.
- Tonge, J., e Moore, S. A., 2007, Importance-satisfaction analysis for marine-park hinterlands: a western Australian case study, *Tourism Management*, Vol. 28, pp. 768-776.
- UNESCO, *sd, World Heritage List*, Laurisilva of Madeira, [<http://whc.unesco.org/en/list/934>], (Site acedido em 17 de janeiro de 2011).
- Yuksel, A., e Yuksel, F., 2001a, Measurement and management issues in customer satisfaction research: review, critique and research agenda: part one, *Journal of Travel and Tourism Marketing*, Vol. 10, pp. 47-80.
- Yuksel, A., e Yuksel, F., 2001b, Measurement and management issues in customer satisfaction research: review, critique and research agenda: part one, *Journal of Travel and Tourism Marketing*, Vol. 10, pp. 81-111.

Apêndice

Quadro 1A | Distribuição de frequência das respostas dos turistas

	Mau	Mediocre	Suficiente	Bom	Ótimo	Total	Bom ou Ótimo
Satisfação global							
Freq.	6	14	90	185	78	373	263
Percent.	1,61	3,75	24,13	49,6	20,91	100	70,51
Acum.	1,61	5,36	29,49	79,09	100		
Paisagem							
Freq.	6	18	0	110	239	373	349
Percent	1,61	4,83	0	29,49	64,08	100	93,57
Acum.	1,61	6,43	6,43	35,92	100		
Flora							
Freq.	5	2	26	116	224	373	340
Percent	1,34	0,54	6,97	31,1	60,05	100	91,15
Acum.	1,34	1,88	8,85	39,95	100		
Fauna							
Freq.	14	15	102	114	128	373	242
Percent	3,75	4,02	27,35	30,56	34,32	100	64,88
Acum.	3,75	7,77	35,12	65,68	100		
Montanhas							
Freq.	5	2	23	129	214	373	343
Percent	1,34	0,54	6,17	34,58	57,37	100	91,95
Acum.	1,34	1,88	8,04	42,63	100		
Quedas de Água							
Freq.	8	11	65	142	147	373	289
Percent	2,14	2,95	17,43	38,07	39,41	100	77,48
Acum.	2,14	5,09	22,52	60,59	100		
Lagoas							
Freq.	21	34	121	113	84	373	197
Percent	5,63	9,12	32,44	30,29	22,52	100	52,81
Acum.	5,63	14,75	47,18	77,48	100		
Ribeiras							
Freq.	11	29	105	133	95	373	228
Percent	2,95	7,77	28,15	35,66	25,47	100	61,13
Acum.	2,95	10,72	38,87	74,53	100		
Tranquilidade							
Freq.	5	11	40	147	170	373	317
Percent	1,34	2,95	10,72	39,41	45,58	100	84,99
Cum.	1,34	4,29	15,01	54,42	100		
Áreas do PNM							
Freq.	10	16	116	159	72	373	231
Percent	2,68	4,29	31,1	42,63	19,3	100	61,93
Cum.	2,68	6,97	38,07	80,7	100		
Limites do PNM							
Freq.	18	22	149	144	40	373	184
Percent	4,83	5,9	39,95	38,61	10,72	100	49,33
Cum.	4,83	10,72	50,67	89,28	100		
Estatutos de Proteção							
Freq.	17	31	131	140	54		194
Percent	4,56	8,31	35,12	37,53	14,48		52,01
Cum.	4,56	12,87	47,99	85,52	100		
Serviço PNM							
Freq.	16	31	144	143	39	373	182
Percent	4,29	8,31	38,61	38,34	10,46	100	48,8
Cum.	4,29	12,6	51,21	89,54	100		

Quadro 1A | Distribuição de frequência das respostas dos turistas (cont.)

	Mau	Mediocre	Suficiente	Bom	Ótimo	Total	Bom ou Ótimo
Vigilância da Natureza							
Freq.	11	25	120	145	72	373	217
Percent	2,95	6,7	32,17	38,87	19,3	100	58,17
Cum.	2,95	9,65	41,82	80,7	100		
Preservação da Natureza							
Freq.	7	25	93	147	101	373	248
Percent	1,88	6,7	24,93	39,41	27,08	100	66,49
Cum.	1,88	8,58	33,51	72,92	100		
Limpeza							
Freq.	9	32	69	147	116	373	263
Percent	2,41	8,58	18,5	39,41	31,1	100	70,51
Cum.	2,41	10,99	29,49	68,9	100		
Acesso aos locais							
Freq.	8	24	112	164	65	373	229
Percent	2,14	6,43	30,03	43,97	17,43	100	61,4
Cum.	2,14	8,58	38,61	82,57	100		
Barreiras de Proteção/segurança							
Freq.	12	39	107	165	50	373	215
Percent	3,22	10,46	28,69	44,24	13,4	100	57,64
Cum.	3,22	13,67	42,36	86,6	100		
Percursos pedonais							
Freq.	8	20	85	180	80	373	260
Percent	2,14	5,36	22,79	48,26	21,45	100	69,71
Cum.	2,14	7,51	30,29	78,55	100		
Sanitários							
Freq.	26	50	130	119	48		167
Percent	6,97	13,4	34,85	31,9	12,87		44,77
Cum.	6,97	20,38	55,23	87,13	100		
Postos de Informação							
Freq.	32	54	147	114	26	373	140
Percent	8,58	14,48	39,41	30,56	6,97	100	37,53
Cum.	8,58	23,06	62,47	93,03	100		
Sinalização							
Freq.	49	52	127	111	34	373	145
Percent	13,14	13,94	34,05	29,76	9,12	100	38,88
Cum.	13,14	27,08	61,13	90,88	100		
Centros de Interpretação da Natureza							
Freq.	35	55	155	102	26	373	128
Percent	9,38	14,75	41,55	27,35	6,97	100	34,32
Cum.	9,38	24,13	65,68	93,03	100		
Bar/Cafeteria							
Freq.	18	51	163	113	28	373	141
Percent	4,83	13,67	43,7	30,29	7,51	100	37,8
Cum.	4,83	18,5	62,2	92,49	100		
Restaurante							
Freq.	23	48	160	106	36	373	142
Percent	6,17	12,87	42,9	28,42	9,65	100	38,07
Cum.	6,17	19,03	61,93	90,35	100		

Fonte: elaboração própria.

Quadro 2A | Correlação entre a Satisfação e os aspetos do Parque Natural da Madeira

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1 Satisfação global	1,00																								
2 Paisagem	0,39	1,00																							
3 Flora	0,36	0,74	1,00																						
4 Fauna	0,26	0,39	0,44	1,00																					
5 Montanhas	0,31	0,66	0,57	0,45	1,00																				
6 Quedas de Água	0,33	0,50	0,47	0,43	0,61	1,00																			
7 Lagoas	0,23	0,32	0,35	0,42	0,39	0,63	1,00																		
8 Ribeiras	0,28	0,39	0,39	0,41	0,44	0,67	0,64	1,00																	
9 Tranquilidade	0,21	0,39	0,36	0,23	0,44	0,43	0,32	0,51	1,00																
10 Áreas do PNM	0,30	0,29	0,33	0,27	0,33	0,32	0,26	0,39	0,38	1,00															
11 Limites do PNM	0,25	0,18	0,19	0,20	0,21	0,28	0,26	0,37	0,30	0,73	1,00														
12 Estatutos de Proteção	0,24	0,26	0,24	0,22	0,28	0,33	0,30	0,36	0,36	0,54	0,59	1,00													
13 Serviço PNM	0,32	0,24	0,25	0,40	0,34	0,40	0,41	0,43	0,31	0,51	0,57	0,62	1,00												
14 Vigilância da Natureza	0,38	0,30	0,30	0,35	0,38	0,42	0,36	0,40	0,34	0,39	0,44	0,50	0,61	1,00											
15 Preservação da Natureza	0,41	0,34	0,35	0,29	0,39	0,38	0,31	0,31	0,37	0,32	0,34	0,43	0,49	0,78	1,00										
16 Limpeza	0,38	0,29	0,26	0,19	0,32	0,24	0,21	0,19	0,29	0,26	0,26	0,30	0,39	0,54	0,62	1,00									
17 Acesso aos locais	0,33	0,29	0,24	0,12	0,31	0,26	0,22	0,26	0,29	0,35	0,36	0,36	0,41	0,45	0,51	0,51	1,00								
18 Barreiras de Proteção/segurança	0,38	0,25	0,21	0,18	0,26	0,26	0,28	0,30	0,24	0,31	0,34	0,43	0,46	0,43	0,48	0,45	0,61	1,00							
19 Percursos pedonais	0,36	0,35	0,33	0,24	0,35	0,40	0,34	0,35	0,28	0,23	0,14	0,21	0,31	0,40	0,44	0,40	0,43	0,57	1,00						
20 Sanitários	0,24	0,12	0,16	0,19	0,14	0,13	0,24	0,24	0,10	0,27	0,30	0,27	0,45	0,34	0,30	0,36	0,39	0,40	0,31	1,00					
21 Postos de Informação	0,26	0,02	0,10	0,18	0,12	0,15	0,25	0,20	0,00	0,30	0,33	0,27	0,48	0,37	0,31	0,29	0,32	0,36	0,23	0,58	1,00				
22 Sinalização	0,28	0,06	0,08	0,17	0,16	0,19	0,28	0,28	0,12	0,23	0,31	0,28	0,50	0,42	0,42	0,41	0,47	0,42	0,32	0,49	0,69	1,00			
23 Centros de Interpretação da Natureza	0,37	0,06	0,11	0,19	0,14	0,23	0,24	0,27	0,08	0,34	0,37	0,33	0,53	0,43	0,40	0,40	0,38	0,42	0,27	0,48	0,68	0,70	1,00		
24 Bar/Cafetaria	0,34	0,02	0,06	0,17	0,09	0,12	0,19	0,19	-0,02	0,30	0,36	0,25	0,37	0,28	0,23	0,33	0,37	0,28	0,11	0,44	0,44	0,49	0,56	1,00	
25 Restaurante	0,41	0,10	0,13	0,18	0,17	0,15	0,20	0,21	0,01	0,32	0,35	0,23	0,38	0,28	0,25	0,31	0,31	0,26	0,16	0,44	0,45	0,42	0,53	0,84	1,00

Fonte: elaboração própria.