



**Os Cruzeiros e o Porto do Funchal**  
**Importância económica para o Turismo na Região**

DISSERTAÇÃO DE MESTRADO

**José Felisberto Gouveia Almeida**  
MESTRADO EM ESTUDOS REGIONAIS E LOCAIS



UNIVERSIDADE da MADEIRA

*A Nossa Universidade*  
www.uma.pt

Setembro | 2011

T/M UNA  
379.85  
ALM CRU  
EX.2

72607

**Os Cruzeiros e o Porto do Funchal**  
Importância económica para o Turismo na Região  
DISSERTAÇÃO DE MESTRADO

**José Felisberto Gouveia Almeida**  
MESTRADO EM ESTUDOS REGIONAIS E LOCAIS

UNIVERSIDADE DA MADEIRA  
SECTOR DE DOCUMENTAÇÃO  
E ARQUIVO

ORIENTAÇÃO  
António Manuel Martins de Almeida

CO-ORIENTAÇÃO  
Rui Alexandre Carita Silvestre

**Grato:**

**À UMa, minha Universidade**

**Aos Meus Orientadores**

**À Minha Família**

**Aos Amigos**

**Alguns**

## **Índice Geral**

**Nota prévia**

**Resumo**

*Abstract*

**Introdução e objectivos**

**Descrição do problema e hipótese de partida**

**Metodologia e organização interna**

**Capítulo 1 – História e economia do porto do Funchal**

**Nota introdutória**

**1.1. Breve nota histórica**

**1.1.1. Riscos da abordagem ao Funchal**

**1.1.2. Geoestratégia e nova ordem económica**

**1.1.3. Obras marítimo-portuárias no Funchal. Do início aos nossos dias**

**1.1.4. O porto do Funchal nos últimos 50 anos**

**1.1.5. O Funchal e os hidroaviões. A AQUILA AIRWAYS e a ARTOP**

**1.1.6. O tráfego do Funchal nos últimos 50 anos**

**1.2. Breve nota económica**

**1.2.1. O porto do Funchal**

**1.2.2. Criação da cadeia de valor dos cruzeiros no Funchal**

**1.2.3. Duração da escala potencia a cadeia de valor. O modelo canário**

**Capítulo 2 – História e economia dos cruzeiros**

**Nota introdutória**

**2.1. Breve história da indústria de cruzeiros**

**2.1.1. Início de uma história de sucesso**

**2.1.2. Um novo conceito e modelo de negócio**

**2.1.3. Concentração de mercado e a hiper segmentação**

**2.1.4. Áreas geográficas de actividade e crescimento desta**

**2.2. Os modernos navios como *playgrounds* multi etários**

**2.3. Um universo de clientes potencialmente infinito**

**2.4. Potencial real de crescimento do mercado**

**2.5. A área geográfica da Macaronésia e os cruzeiros**

**2.6. Estaleiros, armadores e navios**

**2.7. O navio de cruzeiro do futuro**

**2.8. Cruzeiro: de que produto ou conceito turístico se trata**

**2.8.1. Sobrecapacidade e redução de *profits*. Estratégias de superação**

## **2.9. O culminar da globalização**

### **Capítulo 3º Inquérito a turistas de cruzeiro na escala Funchal**

#### **Nota introdutória**

##### **3.1. Turista de cruzeiro. O que é? Quem é**

**3.1.1. Contributo para a definição do turista de cruzeiro**

**3.1.2. Estudos de mercado. O inquérito como ferramenta de definição**

**3.1.3. O avaliar da percepção. Ferramentas metodológicas**

**3.1.4. Contributos para a construção de hipóteses**

**3.1.5. Campo de aplicação e conteúdos programáticos**

**3.1.6. Passos essenciais e objectivos a alcançar**

##### **3.2. O Inquérito. Nota metodológica**

**3.2.1. Dificuldades na execução**

##### **3.3. Análise dos resultados obtidos**

**3.3.1. Dados pessoais**

**3.3.2. Hábitos de viagem**

**3.3.3. Cruzeiros**

**3.3.4. Sua estada no Funchal. Grau de satisfação**

**3.3.5. Compras**

**3.3.6. Impressões subjectivas**

## **Conclusão**

#### **Nota introdutória**

##### **1.1. Resultados do inquérito**

**1.1.1. Perfil do utente de cruzeiro**

**1.1.2. Pontos fracos**

**1.1.3. Pontos pouco satisfatórios**

**1.1.4. Pontos satisfatórios**

**1.1.5. Pontos muito satisfatórios**

**1.1.6. Pontos fortes**

## **Bibliografia**

## **Índice de Documentos de suporte à Dissertação**

## Nota Prévia

Uma Dissertação de Mestrado é a porta de entrada para a especialização do conhecimento e para o universo restrito daqueles que sabem que sabem, construída laboriosamente a partir da vivências pessoais e de muito e estrénuo trabalho.

Nascido em 1949, aluno de História, licenciado em 1981, com a cabeça cheia de apriorismos e nostalgias pouco sustentadas, procurei aproveitar este desafio como algo a não perder. O apoio dos meus professores e orientadores muito contribuiu para isso.

Para mais e no meu caso pessoal, este Mestrado constitui, um enorme desafio pessoal à preguiça e à acomodação, uma vez que é feito, felizmente, sem quaisquer perspectivas de progressão profissional, devido e graças à minha condição de aposentado.

Representa um enorme esforço de trabalho intenso, uma vez que considero o Mestrado como um todo e desde o início e para o prosseguir, me esforcei por ser o melhor aluno, um melhor colega e um melhor cidadão.

É testemunho também de um sincero esforço de humildade pessoal, para alguém que durante a sua vida profissional e devido à natureza desta, tudo fez para que sobretudo, prevalecesse o reconhecimento, por vezes ingente, pessoal e institucional

Representa ainda uma tentativa sincera de contribuir para o criar de valor académico e científico de uma Instituição, a UMA – Universidade da Madeira, que carece de contribuições cada vez mais válidas para o cimentar da sua importância institucional.

Constitui ainda mais e suplementarmente a satisfação de um sonho adiado, pelas circunstâncias da vida pessoal e profissional e um grito de incentivo para que, todos aqueles, como eu, aposentados, se não deixem acomodar nem estiolar.

Representa igualmente a possibilidade de ajudar desinteressadamente o meu País e a minha Região a procurar e, se possível, encontrar respostas para os enormes desafios económicos e sociais que se lhes perfilam no futuro próximo.

Foi nosso objectivo essencial juntar os nossos conhecimentos e experiências pessoais e profissionais, aos conhecimentos do mundo universitário, no universo complexo de professores e alunos e desta forma enriquecermo-nos e enriquecer os outros.

Possa finalmente este Mestrado ser uma porta para um universo de conhecimento cada vez mais especializado, o qual me venha a permitir tornar-me um cidadão e um aluno mais responsável e solidário com a minha Universidade e o meu País.

## Resumo

O porto do Funchal é uma realidade recente. Historicamente podemos considerar que existe porto desde o final do Século XIX, muito embora já com D. José I tivesse havido uma Determinação real para proceder à construção de uma infra-estrutura portuária, o que só parcialmente foi cumprido, num processo apenas terminado em 2011.

Até aí e desde a colonização, o desembarque de pessoas e bens era feito no calhau, ao ritmo e sabor das levadias e dos estados do mar e da força humana, numa tradição que ficou expressa em inúmeras obras e registos de viagem e igualmente no Pilar de Banger, mandado construir por um britânico, como base de guindaste para descargas.

No século XX, o porto do Funchal, ao mesmo tempo que era local de comércio e descarga de mercadorias, assim como de passageiros, foi progressivamente assistindo ao surgir de um novo conceito em matéria de turismo, não já apenas e só como mero transporte, mas tendo como objectivo o cruzeiro.

Esta Dissertação pretende estudar, quantificar e se possível teorizar, ainda que de forma sucinta, a importância que esse novo tipo de lazer, a partir de agora, por nós designado de cruzeiro, teve, tem e esperamos venha a ter, na nossa economia regional e no bem-estar e progresso económico dos múltiplos intervenientes nesta actividade.

Para nos apoiar neste desiderato, para além da teoria, construímos um inquérito, que foi apresentado ao turista de cruzeiro, durante a sua escala e a fruição desta, por si mesmo, em passeios a pé pela cidade do Funchal ou guiado por um guia, conhecendo o potencial do nosso porto.

Este inquérito foi feito em colaboração com a APRAM, o SNATTI e a EUROMAR, assim como com outros intervenientes nesta cadeia de valor, tendo nós, conceptores e aplicadores do mesmo, procurado seguir uma linha de orientação que nos permitisse a comparação dos resultados, com inquéritos desenvolvidos anteriormente.

O nosso objectivo essencial é não apenas o de prosseguir num percurso de valorização pessoal e académica mas também procurar dotar com dados quantificáveis, todos os parceiros deste negócio da nossa região e contribuir de uma forma activa e responsável na definição e planeamento do nosso melhor recurso económico, o Turismo.

Esta Dissertação é, por agora, um objectivo em si, mas não se esgota como tal e a nossa missão não termina *hic et nunc*, uma vez que trabalhamos por mero prazer intelectual, sentimos que somos apoiados institucional e pessoalmente e temos a certeza de que o que estamos a desenvolver, poderá ser útil para a nossa economia e para a nossa Região.

Palavras-Chave: Porto do Funchal, Cruzeiros, Inquérito, Cruzeirista

## ***Abstract***

Funchal harbour is a recent feat. Historically one may consider that the harbour has existed since the end of the 19<sup>th</sup> century, although King José I had in his time issued an Order for the construction of a port infrastructure. This Order was only partially fulfilled, since the process was concluded in 2011.

From then on until colonisation, people and goods disembarked on the *calhau* (rock), swaying to the rhythm and whims of the sea and human strength, a tradition that has been enshrined in various works and travel records, as well as set in stone with the *Pilar de Banger* tower, which was built by a British national and used as a crane for transporting goods from ships.

While both a space for trading and for unloading goods, as well as passengers, in the 20<sup>th</sup> century Funchal harbour witnessed the coming about of a new concept of tourism. It was no longer a matter of ships being used solely as a means of transport, rather the goal of embarking on a cruise.

With this dissertation I plan on studying, quantifying and, if possible, theorizing, albeit succinctly, on the importance that this new type of leisure which, from now on is referred to as the cruise, had, has and we hope will have on the regional economy and well-being and economic development of the various parties to this activity.

In order to assist me in this task, in addition to theory I have designed a survey that was presented to cruise tourists while on land in order to ascertain how they spent their time here, their strolls through Funchal city or on guided tours, the way in which they got to know the potential of our harbour.

The survey was conducted together with APRAM, SNATTI and EUROMAR, as well as with other players in this value chain. As the designer and implementing party of the survey, I sought to follow a guideline that would enable me to compare the results with prior surveys.

My essential purpose is not just to contribute to personal and academic enrichment but also to provide quantifiable data to all the partners of this business in the region and contribute in an active and responsible way to the definition and planning of its best economic resource: tourism.

This dissertation is, for now, a goal in itself but that is not its sole end. My mission does not end *hic et nunc*. I worked on this for mere intellectual gratification, I feel I was supported at an institutional and personal level and I am certain that what I have developed here will be useful for the local economy and the region.

Keyword: Funchal harbour, Cruises, Survey, Cruise tourist

## **Introdução e objectivos**

O Porto do Funchal tem vindo a ganhar, no contexto nacional, uma presença cada vez mais marcante como porto de escala de navios de cruzeiro, com valores crescentes de passageiros que demandam esta escala, inseridos em cruzeiros de todos os preços e em navios de múltiplas companhias, numa parceria de objectivos perfeitamente integrados com o interesse da RAM. Tal desempenho tem sido reconhecido internacionalmente e alvo de galardões em múltiplos certames e convenções da indústria de cruzeiros e para tal não apenas contribuiu o valor único da paisagem e a qualidade das empresas da fileira, como o facto de o Governo, aproveitando recursos dos quadros de apoio da C.E. ter mandado construir uma nova Gare de Cruzeiros, entrada em serviço no passado ano de 2010.

Os cruzeiros são uma parceria tanto quanto possível e desejável de interesses privados e públicos, na qual existem 3 parceiros essenciais: Navio, Escala ou Porto e o Cliente, sendo que nesta actividade, uns não podem (devem) existir sem os outros e só assim a industria no seu todo tem e faz sentido, é rendível e mutuamente vantajosa. Não se deve nunca perder de vista que face aos investimentos em capital intensivo, na maior parte das vezes, melhor dizendo, sempre, só através de parcerias os objectivos almejados são atingidos, com benefício mútuo.

Não sendo os cruzeiros marítimos uma actividade nova, o excepcional aumento da capacidade dos actuais navios e toda uma nova filosofia de captação de mercado, assim como a profunda alteração do público-alvo, transformaram este segmento de turismo numa realidade totalmente nova. Da trilogia acima descrita: **Navio** (Companhia) **Escala ou Porto** (Estado ou Região) e finalmente **Cliente** (Cruzeirista), no Funchal, pareceu-nos que este último elemento constituinte era o menos estudado e o mais importante elo desta tríade.

Resultou assim natural, que nos dedicássemos ao seu conhecimento, através da elaboração de um inquérito que após respondido, foi alvo de tratamento com o objectivo de obter respostas e das mesmas desenvolver críticas e/ou sugestões daquele que é afinal o elemento essencial do negócio, o cliente de cruzeiro.

## **Descrição do problema e hipótese de partida**

A escala Funchal tem investido fortemente para reforçar o seu valor competitivo, como destino/escala de navios de cruzeiro, investimento esse que se pretende venha a possibilitar um crescimento sustentado de um novo tipo de turismo, o qual tem conquistado um número crescente de adeptos.

Um cruzeiro oferece a possibilidade de se poder usufruir umas férias inolvidáveis, numa nova vertente de hotelaria, restauração e divertimento, perfeitamente integrado num produto turístico, o cruzeiro, estudado ao mais ínfimo pormenor, para satisfazer e assim seduzir e conquistar a fidelidade do consumidor.

Para manter uma escala comparativamente apelativa e atraente nada melhor que a dotar de infra-estruturas, investimentos e mais-valias que a possam fazer ser competitiva em relação às suas competidoras na mesma área geográfica e no mesmo padrão e standard comparativo.

Para saber tal, construímos um inquérito que apresentámos aos turistas em escala no Funchal e questionámos os nossos interlocutores sobre dados de natureza pessoal como consumidores de um mercado específico, sobre as suas expectativas, a percepção sobre as suas experiências e finalmente as avaliações subjectivas da escala que visitavam. Com as suas respostas, sujeitas a tratamento informático procurámos responder às seguintes questões:

Qual o perfil sócio económico do inquirido?

Qual o grau de satisfação em relação a vários aspectos da escala Funchal?

Fez compras? Quais compras? Quanto gastou?

Qual a avaliação da qualidade global da escala? Qual o seu grau de satisfação subjectiva?

Quais os pontos fracos, pouco satisfatórios, satisfatórios, muito satisfatórios e fortes, da nossa escala, vistos à luz do mesmo inquérito?

Destas respostas extraímos conclusões e recomendações a adoptar, para o crescimento do valor da escala, tanto para os visitantes, como para os demais intervenientes na cadeia de valor.

Como referido na introdução, o mercado dos cruzeiros apresenta um potencial de crescimento enorme, constituindo um dos produtos turísticos com maior potencial de crescimento e de valorização dos destinos que lhe servem de base. O Governo Regional,

conforme expresso no Plano de Desenvolvimento Económico e Social (2006-2013), pretende, e cite-se, a página 89, “**dinamizar a política destinada ao sector de cruzeiros** de forma a potenciar a exploração dos recursos turísticos da Região, a sua promoção a nível do exterior e, conseqüentemente, a sua contribuição para o desenvolvimento do sector turístico”. Nesse sentido, a nossa hipótese de partida é a de que o mercado de cruzeiros e por conseguinte o Porto do Funchal podem contribuir de forma significativa para a dinamização económica da região, através do incremento do gasto médio dos cruzeiristas.

De forma a avaliar a hipótese de partida, o questionário inclui um conjunto de questões, que permitiu obter uma estimativa do gasto médio, por cruzeirista durante a escala, e uma determinação do tipo de compras que realizam

Dado o teor da hipótese de partida, e na ausência de dados empíricos sobre os gastos por turista, optou-se por realizar um inquérito, e portanto por uma abordagem quantitativa em termos de metodologia, para procurar junto de uma amostra representativa da população de cruzeiristas, obter uma indicação sobre os gastos dos mesmos. O potencial económico do sector depende também da sustentabilidade do sector a longo prazo, que depende de índices de satisfação elevados.

Nesta circunstância, o impacto económico do sector, pode também ser aferido pelo grau de satisfação pela experiência e pela intenção de retorno. Ao fornecer dados sobre o gasto médio, o grau de satisfação e o interesse em retornar ao destino, julgamos poder dar um contributo para esclarecer a questão que agora se levanta. Pelas razões avançadas, e também pelo predomínio de abordagens positivas no âmbito da investigação no turismo, optou-se pela realização de um inquérito <sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> **VEAL**, A (2006), *Research Methods for Leisure and Tourism: A Practical Guide*, Third Edition, 2006, Financial Times - Prentice Hall /Pearson Education

## **Metodologia e organização**

A presente Dissertação é constituída por 2 capítulos teóricos e um capítulo de apresentação de resultados resultantes da análise de um inquérito e tem por tema e nome respectivamente: ***OS CRUZEIROS E O PORTO DO FUNCHAL: IMPORTÂNCIA ECONÓMICA PARA O TURISMO NA REGIÃO***. Acresce uma conclusão. Junta-se à dissertação, mas sem dela fazer parte, um caderno autónomo de documentos auxiliares da elaboração da mesma.

O Capítulo 1º tem a designação de **História e Economia do Porto do Funchal** e nele se procurou fazer uma súpula histórica da evolução da infra-estrutura portuária, desde o início da colonização até ao início da construção de uma infra-estrutura portuária, em 1755, construção lenta e faseada que durou até 2011, com a inauguração da Nova Gare do Funchal, como terminal exclusivo de recepção de turistas de navios de cruzeiro.

O Capítulo 2º tem a designação de **História e economia dos cruzeiros** e procura historiar técnica, sociológica e economicamente, o evoluir e consolidar de uma actividade de lazer como paradigma do luxo e das férias mais ambicionadas.

O Capítulo 3º tem a designação de **Inquérito a turistas de cruzeiro na escala Funchal** tem por base um Inquérito apresentado aos consumidores. Este inquérito foi desenhado e aplicado com a colaboração de diversas entidades e incluiu 83 questões, sujeitas a tratamento e análise.

Os resultados foram comparados com os de inquéritos de igual natureza e objectivo, levados a cabo em 2001/2002, 2003/2004 e 2004/2005, em colaboração entre os Portos do Funchal e das Canárias, pela EDEI, a que se seguiu um outro desenvolvido pela FCCA, prosseguido em 2006 e 2009, pela FCCA e finalmente um novo inquérito em 2008/2009, levado a cabo novamente pela EDEI, especificamente sobre os portos das Canárias.

Do inquérito prosseguido, no Funchal, em 2011, extraímos indicações e recomendações que constituem a Conclusão da Dissertação.

## **Capítulo 1 – História e Economia do porto do Funchal**

### **Nota Introdutória**

O porto do Funchal, que hoje, com os novos recursos técnico navais, parece um porto de fácil acesso e tranquilo ancorar ou atracar, revelou-se desde sempre e ainda hoje, problemático, não no que respeita à abordagem, mas principalmente no que toca à ancoragem, uma vez que o porto, propriamente dito e no sentido técnico, como escreveremos mais adiante, é uma estrutura muito recente.

Muitos foram os navios que naufragaram, devido ao facto dos ventos de Novembro a Março, soprarem com forte intensidade, nomeadamente dos quadrantes SSE a SW e Leste, este o mais gravoso, ventos chamados de ventos camacheiros, ou simplesmente camacheiros e que sujeitavam e sujeitam a rude prova os navios e as tripulações que nos demandam desde sempre. Assim e muitas vezes, sem porto seguro, o que era mais avisado, era partir de imediato ou nem sequer ancorar, e nesse sentido, logo nos distantes anos 30 do século XVI, se queixava o conde Giulio Landi (Citação 001).

### **1.1 Breve nota histórica**

#### **1.1.1. Riscos da abordagem ao Funchal**

Se associarmos aos ventos fortes que sopram durante uma parte do ano, a outra variável essencial à ancoragem, que é a existência de fundos manejáveis, os quais, na baía do Funchal, são arenosos mas de queda abrupta dos fundos e se os conjugarmos com os meios técnicos da época, nomeadamente o tipo de âncoras, cabos e cabrestantes, todos movidos a energia humana, podemos imaginar como as dificuldades, quando não as impossibilidades, se multiplicavam e punham em risco pessoas, bens e o próprio destino. Nesse mesmo sentido se exprimiu o cientista inglês Hans Sloane, em 1687 (Citação 002, 003), depois fundador do Museu Britânico.

Apenas o Ilhéu de Nossa Senhora da Conceição (FIGURA 003) protegia dos ventos e mares revoltos e é este mesmo ilhéu que, desde as obras de 1855/88, ficou ligado ao Ilhéu de São José, o qual, por sua vez, pelos trabalhos, que a mandado do rei D. José, decorreram entre 1757 e 1762, havia sido ligado a terra firme e nesta ligação se construiu o que foi o embrião do actual porto, ao qual foi dada a designação de Pontinha (Gravura 004) afinal o primeiro porto acostável do Funchal (Citação 004).

A Madeira e o Funchal, assim como toda a sua economia, foram severamente prejudicados pelas perigosas condições de embarque e desembarque (Citação 005, 006), tanto de mercadorias, nomeadamente o açúcar, o vinho, os cereais e as madeiras, quanto de outras mercadorias essenciais para o equilíbrio económico da ilha, já não falando dos perigos de vida, prejuízos ou simples incómodos a que eram sujeitos os viajantes, tanto os tripulantes, como os eventuais passageiros que seriam poucos, em números que se estimaram em poucas centenas, tendo nós em conta a população da ilha, acima referida. Mas e igualmente em seu prejuízo, se acentuou a posição desfavorável, em relação ao regime de ventos, nomeadamente o dos ventos alísios<sup>2</sup>, muito favorável nas maréações para sul, com pouco tempo de navegação desde a partida, mas adverso nas maréações de retorno, as quais eram, muito mais desfavorável e perigosamente demandadas nas viagens de regresso, afinal as mais penosas e muitas vezes trágicas (Gravura 005)

Desta maneira, sendo a Madeira uma ilha posicionada geograficamente na rota da descida do Atlântico, com um excepcional clima e como uma referência em matéria de património natural e de saúde, mas e infelizmente não dotada de infra-estruturas portuárias e de protecção à navegação, nomeadamente de farolagem ou sinalização à navegação, não será assim de admirar que, no seguimento do que disse Sloane, os naufrágios na Madeira e dentro da baía do porto do Funchal tenham sido frequentes.

O primeiro naufrágio de que há registo deu-se em 1581, com a nau *Santiago*, galeão espanhol que proveniente da México e com destino a Cádiz, carregada com mercadorias diversas, garrou e bateu, arrastada pelo vento, em dois baixios junto à costa. O seu comandante conseguiu salvar o ouro e prata que o navio trazia, conforme e de acordo com o relato do seu comandante, André Filipe (Citação 010).

Por todo o século XVII persistiram os naufrágios e no século XVIII, no ano de 1774, em Janeiro, naufragaram 7 embarcações que aguardavam ancoradas na baía, para descarregar no porto, através de barças que levavam para o calhau, as mercadorias descarregadas e segundo nos é dito por um autor estudioso deste período, entre 1727 e 1802 foram assinalados 52 naufrágios de um total de 219 embarcações que nos demandaram<sup>3</sup>. Já no século XIX se perderam no porto, por afundamento, em 1804,

---

<sup>2</sup> [www.areas.pt/download/eramac1/ERAMAC\\_eolico\\_RAM.pdf](http://www.areas.pt/download/eramac1/ERAMAC_eolico_RAM.pdf)

<sup>3</sup> SOUSA, João José Abreu de, (1989) *O Movimento do Porto do Funchal e a Conjuntura da Madeira de 1727 a 1810*, Funchal, DRAC, 1989, p.16.

duas galeras inglesas, em 1828, um bergantim norte-americano, em 1834, mais uma galera inglesa, em 1842, o brigue *Dart* e a barca *Novo Beijinho*, em 1846, um lugre patacho toscano, em 1858, um bergantim inglês e finalmente no ano de 1876 perderam-se 10 navios<sup>4</sup>. Ainda no século XX, a tradição se manteve, embora com menor gravidade.

Para a compreensão deste estado de coisas, devemos ter sempre em conta as dimensões das embarcações da época, aliás bem expressas pela réplica integral da embarcação do capitão Cook (1728/+1779), o *ENDEAVOUR*, que esteve no porto do Funchal em 2002, e cujo original visitou a Madeira e arribou ao porto do Funchal em 13SET1768 (Citação 011).

Progressivamente, o crescimento dos navios e a adopção de tipos de velas quadradas, veio a complicar ainda mais a navegação em situação de perigo eminente, uma vez que, nestes casos, tais manobras poderiam durar mais de 20 minutos, impedindo o navio de navegar com facilidade e melhor se proteger dos riscos de naufrágio ou encalhe, o que sucedeu com trágica regularidade.

Nos nossos dias, e pensamos que não terá havido uma alteração muito significativa dos regimes de ventos no nosso porto do Funchal, como já antes dissemos, ainda que os navios sejam potentes e manobráveis, podemos dizer mesmo, cada vez mais manobráveis, mas as grandes super estruturas e os desproporcionalmente reduzidos calados, dificultam de sobremaneira as manobras em sede de atracagem e desatracagem e provocam por vezes calafrios, conforme nos confidenciaram funcionários da APRAM.

### **1.1.2. Geoestratégia e nova ordem económica**

A partir do século XVII (Cit. Hugo Grotius), com o surgimento de concepções geoestratégicas globais, de que afinal, os Portugueses e os Espanhóis foram os precursores, com a assinatura do Tratado de Tordesilhas, o qual dividiu os oceanos entre os dois, vamos assistir ao surgimento de impérios globais, baseados no poder naval, sob a forma de esquadras, as quais protegiam os interesses estratégicos e comerciais das grandes potências emergentes. A partir dos meados do século XVII, a Inglaterra torna-se disso paradigma, com uma importância crescente baseada na força das suas armadas,

---

<sup>4</sup> SILVA, Fernando Augusto da, e MENESES, Carlos Azevedo de, *Elucidário Madeirense*, Naufrágios, II (1984), pp. 426-430.

as quais, conforme a citação que se segue, escalavam com muita frequência o porto do Funchal e ultrapassavam frequentemente a centena de embarcações de comércio e navios de linha. (Gravura 007)

A Madeira, progressivamente ganhou um estatuto marginal como porto de escala, (Citação 008) mantendo apenas o de abastecimento de frescos e aguada, mais tarde também de vinhos, com substituição das escalas dos navios portugueses e espanhóis, cada vez menos presentes percentualmente, por embarcações britânicas, francesas e posteriormente norte americanas. Acresce que, no que à Inglaterra se refere, esta carecia nesta zona do Atlântico de um porto de reabastecimento e, em simultâneo, se reforçava a importância e poder económico da comunidade inglesa, graças aos negócios do transporte marítimo e dos vinhos, com crescimentos contínuos da exportação dessa mercadoria para o Reino Unido e mais tarde para os Estados Unidos.

A partir do século XIX, com o advento da navegação a vapor, a posição geográfica da Madeira ganhou uma vantagem notável, dado que o seu clima era considerado na Europa como o ideal para o tratamento de doenças, nomeadamente do foro pulmonar. A Ilha ganhou progressivamente a reputação de ser dotada de um clima ideal para o combate à *tísica*, nome que era dado à tuberculose pulmonar, uma doença global, mas que afectava especialmente as débeis classes mais abastadas, gerando-se o chamado turismo terapêutico.

A juntar a este turismo de saúde, se assim o podemos designar, desde os meados do século XVII que se assistia ao crescimento do porto do Funchal como porto de escala de inúmeras expedições científicas, uma das quais já abordámos antes, quando nos referimos às duas viagens do Capitão Cook. A Madeira, uma vez mais pela sua notável situação geográfica e pelo seu excepcional clima, veio a revelar-se como um laboratório vivo de espécimes e um paraíso para os chamados *naturalistas*, numa época em que a botânica como disciplina científica se começava a afirmar. Para além de possuir uma interessante flora endémica, concomitantemente, o solo da ilha em associação com o seu clima, revelavam-se como antecâmaras perfeitas da introdução de plantas inéditas no continente europeu, as quais eram provisória e experimentalmente aclimatadas aqui na nossa ilha, nos variados jardins designados de *jardins de aclimação* (Citação 009)

### **1.1.3. As obras marítimo-portuárias no Funchal. Do início aos nossos dias**

Impunha-se, melhor dizendo, tornava-se vital, que o destino ou a escala Madeira, como se diz nos dias de hoje, fosse dotada com um porto ou pelo menos com uma muralha de protecção que pudesse abrigar os navios dos maus tempos e ventos do quadrante sul, melhorias que eram sistematicamente solicitadas pelas forças vivas da cidade, nomeadamente da sua comunidade marítima e comercial. As decisões, no entanto, tardaram, com manifesto prejuízo do nosso comércio e segurança marítima, inclusivamente, face à concorrência dos portos do arquipélago das Canárias, situadas a cerca de 200 milhas marítimas a sul, a qual levava a que, progressivamente, muitos navios se dirigissem a essa escala concorrente em prejuízo do porto do Funchal e da nossa economia.

Serão inúmeros os projectos apoiados em bases de engenharia e de observação das condições de mar, protecção dos ventos, limpeza de fundos, maior facilidade construtiva e menor custo, sendo que este último factor era sempre um dos critérios essenciais.

Assim, a construção do porto do Funchal iniciou-se em 1755, pela união do pequeno ilhéu de São José à costa da Penha de França e, nessa pequena infra-estrutura, foi construída uma escada de madeira em 1766, mas que não devia ser de grande segurança. Assim, por exemplo, em 1817, foi necessário construir uma outra estrutura para o desembarque oficial da Princesa Carolina Leopoldina da Áustria, na sua passagem pelo Funchal, a caminho do Rio de Janeiro, então um cais de madeira junto à fortaleza-palácio de São Lourenço.

O cais da Pontinha, a oeste, funcionaria mais como lugar de protecção de embarcações e não como desembarcadouro de passageiros, se volta a falar, desde 1823, de um cais de desembarque de passageiros, num de dois dos locais nobres da cidade, ou na zona da fortaleza de S. Tiago ou em frente à Praça da Rainha, na zona mais nobre da cidade, em local que corresponde aproximadamente aquele onde se veio a implantar o hoje designado Cais da cidade (Gravura 008).

O Cais da Pontinha, ainda que incipiente, ia permitindo os desembarques mas padecia de vários grandes inconvenientes, o primeiro dos quais era, entre muitos, a sua inadequação funcional a passageiros. Juntava-se ainda outro, e facto sempre relevante em Portugal, de se localizar longe da Alfândega e da sua vigilância directa, para o controlo geral das mercadorias. Mas mais grave ainda, a Pontinha carecia de ampliação

e reforço, assim como de uma estrada de ligação à cidade, da qual distava algum espaço e com precária comunicação.

Por tal razão, foi determinado pela Coroa que se construísse um caminho transitável que unisse o porto à cidade, determinação essa de 1782, tendo finalmente esta ligação entre o porto e a cidade sido concluída em 1895, quase 100 anos depois, levando a que a Pontinha, tal como hoje é designada, se tornasse não só num molhe de protecção das embarcações mas no porto ele próprio, embora e uma vez mais com vida efémera.

Um novo contrato de construção, entretanto, datado de 17 de Setembro de 1885, determinou a ligação do Ilhéu de São José ao Ilhéu de Nossa Senhora da Conceição, obra essa que mediou entre 1885 e 1890, tendo já sido equacionada em 1775. Esta obra essencial foi, entretanto, destroçada por temporais entre os anos de 1891 e 1910, mas sendo posteriormente reconstruída e vindo o conjunto a constituir porto de abrigo do Funchal, protegido dos fortes temporais e ondulação dos quadrantes de SSE a SW. A concorrência insular, entretanto mantinha-se, assistindo-se a um cada vez maior desenvolvimento dos portos das Canárias e, ao mesmo tempo, a projectos para os portos da Horta e de Ponta Delgada, nos Açores. (Gravura 009)

No que se refere aos progressos da navegação e marinharia podemos dizer que a partir dos anos setenta do século XIX, se veio progressivamente a assistir à substituição das embarcações à vela por navios com propulsão a vapor, num movimento que se foi progressivamente reforçando. Nos finais do século XIX e limiar do século XX eram já muito menos as embarcações à vela que as de propulsão a vapor que demandavam o porto do Funchal, como se pode constatar pela abundante documentação fotográfica. A abertura do canal do Suez, em 1869, veio progressivamente contribuir para reduzir ainda mais, a importância do nosso porto, fortemente concorrenciado pelas Canárias. A inauguração do Canal levou ao desvio de muitas das embarcações que anteriormente nos procuravam na rota das colónias britânicas para a Índia, as quais passaram a entrar no Mediterrâneo e a demandar, quer Gibraltar, quer Malta, quer já Port Said, à medida que os navios aumentavam a sua capacidade de carga de combustível e dessa forma reforçavam a sua autonomia.

O advento da 1ª Guerra Mundial a que se haviam progressivamente somado as mudanças nos sistemas de propulsão dos navios com a introdução, desde a década de 30 do século XIX, do vapor produzido através da queima do carvão de pedra, veio reforçar imperiosamente a necessidade da renovação da estrutura portuária do Funchal e o dotar

a mesma de recursos técnicos de fornecimento, em quantidades crescentes, de carvão e de água. Os portos das Canárias, especialmente dotados de cais acostáveis e estruturas industriais de fornecimento de carvão e água, com recurso a novas tecnologias, colocavam o porto do Funchal em franca inferioridade, onde tal ainda era feito com barcaças e batelões de água (Citação 015 e gravuras 0013, 015).

Os progressos técnicos da navegação e da construção naval levaram a que o carvão, que tinha, via vapor, substituído a propulsão à vela, fosse ele mesmo trocado pelo *fuel* e pelo *diesel*, o que motivou que todo o equipamento utilizado para o fornecimento do carvão se tivesse tornado obsoleto. A esta situação juntava-se ainda uma cada vez maior autonomia dos navios, menos consumidores de combustível mas e também, mais necessitados de água, essencial para a produção do vapor e para o seu consumo interno. Ao mesmo tempo, as embarcações cresciam em tonelagem e em comprimento, fazendo com que o porto do Funchal, ampliado recentemente, se tivesse uma vez mais tornado sub dimensionado, o que se tornou por demais evidente, quer aos madeirenses, quer a alguns dos armadores que regularmente arribavam ao nosso porto. Nesse quadro, a *UNION CASTLE MAIL*<sup>5</sup>, armadora dos célebres *Vapores do Cabo*, apresentou nos anos 30 do século passado, um plano técnico fundamentado e financiado de ampliação do cais acostável da Pontinha, no sentido este-oeste.

Com a necessidade de consolidação do porto, tinha sido constituída, em 1911, uma comissão e, em 1913, foi criada a Junta Autónoma das Obras do Porto do Funchal, que conduziu à adjudicação da obra, em 27 de Novembro de 1925. Um novo e violento temporal, em 15 de Dezembro de 1926, entretanto, quase destruía o que restava do porto.

A esta Junta foram sendo dadas, por força de lei, as condições financeiras e técnicas para poder levar a bom porto as obras que se propunha desenvolver, num cabaz financeiro alicerçado em impostos, com um pacote de um adicional de 3% sobre as receitas da Alfândega, que pendiam sobre os impostos municipais e os direitos de importação, a que se juntavam 6% do imposto sobre a aguardente, mais 50% dos impostos directos cobrados aos contribuintes do concelho do Funchal, 30% do imposto municipal sobre tabacos nacionais e estrangeiros e finalmente o rendimento do porto do Funchal. A soma que se esperava arrecadar, em princípio, devia permitir os fundos

---

<sup>5</sup> <http://www.theshipslist.com/ships/lines/ucastle.html>

necessários, e até excedentários, pensava-se, para a almejada reconstrução e ampliação<sup>6</sup>.

A Junta anteriormente citada, no entanto, não avançava com as obras, o que levou a inúmeros protestos por parte, nomeadamente da Associação Comercial que se via progressivamente prejudicada pela decadência do porto e pelo crescente progresso dos portos das vizinhas Canárias. Acrescia que a actividade comercial do arquipélago vizinho era fortemente protegida pela introdução do conceito de *porto franco*, com evidentes vantagens a nível fiscal, muito mais atractivas, quer para os estrangeiros que demandavam os seus portos, quer para os próprios residentes locais (Citação 014).

Assim e naturalmente, à primeira Junta nomeada, se sucede uma nova Junta Autónoma dos Portos do Arquipélago da Madeira, com competências não só financeiras mas e também técnicas, tendo à sua frente um engenheiro. A nova Junta vê as suas receitas crescerem fortemente alavancadas, de tal forma que as obras, finalmente, decorreram entre 1932 e 1933, tendo custado apenas cerca de 21% das receitas totais arrecadadas, gerando um contencioso político e económico que se mantém até hoje. No que ao prolongamento do cais da Pontinha diz respeito, virá a ser desenvolvido um novo projecto, o qual em 1953 terá parecer favorável. As obras iniciaram-se em Fevereiro de 1957, com um prazo de execução de 6 anos e terminaram em 18 de Junho de 1962, tendo o cais crescido 430 metros, a que se seguiram mais 475.

O porto ficou ligado, através de um *pipe line*, ao complexo de combustíveis da Praia Formosa, onde havia sido criado o terminal de combustíveis líquidos, sendo o porto dotado igualmente de guindastes e meios de movimentação de cargas a granel, enquanto em terra se assiste à construção de uma avenida marginal, a actual Avenida do Mar e aos novos edifícios da Alfândega, da Capitania e da Guarda-Fiscal, além de muitos outros edifícios de carácter civil, detidos por entidades ligadas ao negócio marítimo, caso dos *Blandys*, *JFM*, *Ferraz* e outros<sup>7</sup>.

---

<sup>6</sup> Documentos relativos á construção do Porto do Funchal, Funchal, 1928, <http://www.docstoc.com/docs/40054224/Histria-da-Cidade-do-Funchal-Economia-de-uma-Cidade-Porturia>

<sup>7</sup> VIEIRA, Alberto Vieira, (2008) *História da Cidade do Funchal*, CEHA, 2008, p. 25

#### **1.1.4. O porto do Funchal nos últimos 50 anos**

Finalmente e a partir de 1961, a Madeira estava dotada de uma infra-estrutura portuária capaz de satisfazer um tráfego de passageiros e carga condizente com a sua importância. A cidade via-se, ela própria, protegida por um molhe de grandes dimensões e robustez, capaz de sustentar os ataques do tempo de SW e SSE, ao mesmo tempo que em simultâneo se podia assistir ao atracar de vários navios de grande porte e calado, sem receios de maior, mas sempre com precaução em dias de fortes ventos, tendo o porto sido dotado de dois rebocadores e modernos meios de movimentação de cargas.

Novos melhoramentos foram introduzidos na década de setenta com a construção de um terra pleno e cais, designado de Cais Regional, destinado às ligações regionais com o Porto Santo, a que se seguiu, já nos anos oitenta, a construção de um novo cais, o designado Cais Norte, com as funções de terminal para cargas em contentor. Entretanto, os graneis continuavam na Pontinha, cais sul, onde finalmente em 98/99 foi construída uma rampa *roll on-roll off*, para servir o serviço de Ferry com o Porto Santo e agora, nos nossos dias, também o serviço do navio *Vulcan de Tijarafe*, do armador canário *ARMAS*.

Em 1990 o Governo Regional da Madeira aprovou o novo porto de carga do Caniçal, para onde em 2005 foi transferido todo o tráfego de carga com destino à Madeira e, já em 2008, foi desactivado o terminal de combustíveis da Praia Formosa, que igualmente passou para o Caniçal. Todo o porto do Funchal ficou assim destinado a navios de cruzeiro, vocação que veio a culminar na construção e entrada em utilização do novo Terminal de Passageiros da Pontinha, a chamada Gare Marítima do Funchal. Esta Gare é constituída por um moderno edifício, de linhas espreiadas, construído sobre o antigo cais da Pontinha, com o objectivo declarado pela APRAM, Portos da Madeira (Citação 020), de servir em exclusivo os navios de cruzeiro.

A nova Gare constitui uma mais-valia notável no porto do Funchal e um importante avanço no que toca à recepção confortável dos passageiros dos navios de cruzeiro, tanto mais que é provida de pontes rolantes para embarque e desembarque, que ainda não estão a funcionar em pleno, de tapetes rolantes para bagagens, de novas instalações para os serviços de segurança e nela foi criada uma pequena zona comercial e lá se encontram sedeados os serviços centrais da APRAM. No ano de 2010 e graças a ela, o Porto do Funchal ganhou, na Convenção SEATRADE MED CRUISE CONVENTION, em Cannes, o segundo lugar como melhor porto de escala para navios de cruzeiro da

Europa, o que constituiu um notável e apetecível galardão que muito poderá contribuir para o reforço do porto do Funchal como escala privilegiada nesta actividade (Citação 022).

Somos levados a pensar que esta nova gare e um muito discutido projecto de prolongamento da Pontinha ou um novo cais acostável, com a cobertura e aproveitamento dos entulhos da aluvião de 20 de Fevereiro de 2010, poderão contribuir para que o porto do Funchal não perca escalas por falta de espaço de atracação e melhor ainda, possa enfrentar o século XXI como uma adequada porta de entrada e saída de turistas e assim contribuir para o progresso económico da Região.

Assim o pensamos e assim o desejamos, de tal forma que nos atrevemos a apresentar, com recurso a uma imagem com origem na APRAM, aquilo que virá a ser o complexo do porto do Funchal, contemplando não apenas a reorganização do espaço do anteriormente designado Cais Regional, também conhecido por Cais de São Lázaro, como da reorganização do espaço da Marina e do não contemplado nesta imagem, na sua totalidade, mas em discussão pública neste momento, do projecto de aproveitamento dos acima citados entulhos do 20 de Fevereiro, que virão a dar uma nova superfície acostável e de lazer público nas áreas conquistadas ao mar entre as ribeiras de S. João e a saída unificada das Ribeiras de João Gomes e Santa Luzia (Gravura 011)

O porto do Funchal evoluiu de forma notável e assume-se hoje como uma mais-valia no mercado ultra competitivo dos destinos e escalas para navios de cruzeiro. Esta valia é crescente e disputada uma vez que os portos lutam pelas escalas que lhes podem trazer recursos financeiros, contributos muito importantes para as economias dos estados ou Regiões em que se situam.

Por outro lado, os armadores carecem de escalas e destinos atractivos, económicos e criadores de valor acrescentado ao produto que posicionam no mercado, uma vez que não é aceitável nem compreensível para um cliente desse mesmo produto fazer cruzeiros sem escalas, ainda que muitos dos cruzeiros posicionais revistam, pela sua transcontinentalidade essa variável, mas também e por causa disso esses cruzeiros, muitos deles de longa duração em espaço e tempo são manifestamente mais baratos no seu ratio dia/custo de que os cruzeiros multi escalas, nomeadamente os da zona geográfica da Macaronésia, capazes de alinhar em escalas sucessivas, por exemplo Lisboa, Funchal em 20 horas, Funchal, La Palma em 14 Horas, La Palma, Las Palmas de Grã Canária em 6 Horas e assim sucessivamente, permitindo a venda de excursões

em terra e reduzindo o esforço de promoções a bordo que representam custos acrescidos.

#### **1.1.5. O Funchal e os hidroaviões. A *AQUILA AIRWAYS*<sup>8</sup> e a *ARTOP*<sup>9</sup>**

Importa aqui e ainda que brevemente, por razões cronológicas, fazer uma pequena nota sobre o movimento de hidroaviões, que muito veio a beneficiar com a construção e ampliação do molhe de protecção da Pontinha dos anos 30, uma vez que foi possível, na maior parte do ano criar uma pista de aviação anfíbia relativamente calma. Embora a amargem do primeiro hidroavião na baía do Funchal tenha ocorrido em 1921, com Gago Coutinho, Sacadura Cabral e os seus mecânicos, o tráfego sustentado por hidroaviões só adveio do final da 2.<sup>a</sup> Grande Guerra. O circuito envolvia o Reino Unido, Portugal, a Madeira e as Canárias, com escala também em Gibraltar, primeiro prosseguido pela companhia *AQUILA AIRWAYS* (Citação 016, 017), que operou entre 18 de Maio de 1948 e 30 de Setembro de 1958 e mais tarde, pela *ARTOP*.

O destino comercial da *AQUILA AIRWAYS* era florescente, de tal forma que baptizou um dos seus aparelhos, o *G-ANAJ* com o nome de *City of Funchal*, mas esse êxito foi breve e agravado de forma final, por um evento trágico: a queda de um dos seus aparelhos, o *G-AKNU City of Sydney*. O desastre ocorreu a 15 de Novembro de 1957, tendo o avião partido de Southampton com 8 tripulantes e 50 passageiros a bordo, dos quais 8 iam em lua-de-mel, com destino ao Funchal e Las Palmas, com escala intermédia em Lisboa (Citação 018), mas não chegou ao seu destino.

No fim de Setembro de 1957, a companhia portuguesa *ARTOP* adquiriu a licença de voo da *AQUILA* para voar entre Lisboa e a Madeira. Com a licença recebeu 3 aviões *Sunderland*, quadrimotores e juntou a estes, dois hidroaviões da Força Aérea Americana, recentemente desmobilizados, dois *Martin Mariner*, os quais foram postos a voar, segundo os ingleses, de forma imprudente e apressada (Citação 018). De tal forma que, em 9 de Novembro de 1958, um desses mesmos bimotores *Martin Mariner*, o *CS-THB*<sup>10</sup> *Porto Santo* (Gravura 010), foi forçado a amargar, algures no Atlântico. Do avião nada foi encontrado (Citação 019).

---

<sup>8</sup> <http://www.plimsoll.org/Southampton/FlyingBoats/Aquilatotheend/AquilaAirways.asp>

<sup>9</sup> <http://collectingtap.blogspot.com/2011/01/hidro-da-artop.html>

<sup>10</sup> <http://www.gpaa.gov.pt/tempfiles/20101122151044moptc.pdf>

### 1.1.6. O tráfego do Funchal nos últimos 50 anos

Podemos dizer que, desde 1960 e até aos dias de hoje, mais propriamente 2011, o movimento de embarcações foi muito intenso até cerca dos anos de 1970. Tal se deve ao facto de que o Funchal era porto de escala para a maior parte dos navios ingleses da *Union Castle*<sup>11</sup>, os navios italianos da chamada *Linea C*<sup>12</sup>, que veio a dar origem à actual *Costa Crociere* dos navios de cruzeiro, os navios israelitas da *ZIM*<sup>13</sup>, os navios da *Grimaldi Ciosa Lines*<sup>14</sup> e os franceses da *Chargeurs Reunies*.<sup>15</sup>

Tudo terminou entretanto: cessou a emigração; chegaram os aviões (Gravura 012). Devemos ainda acrescentar que uma parte muito importante deste tráfego era de origem nacional e todos estes navios e companhias portuguesas demandavam o nosso vasto império colonial da época, o qual se espraiava da Madeira até Timor.

Não resulta assim surpreendente que o Porto do Funchal tenha continuado a fazer parte das rotas das principais empresas armadoras, uma vez que as suas condições de atractividade se mantinham e mantêm intactas, com o bónus suplementar que já assinalámos anteriormente de num intervalo de menos de 12 a 14 horas de navegação, quase sempre feita à noite, ser possível compor um cruzeiro atractivo e económico, multi escala e de menor preço para o armador, com reflexos no cliente, situação essa que se mantém cada vez mais actual, face até ao panorama geoestratégico do Mediterrâneo.

Assim, e se formos tão longe quanto os elementos estatísticos computados por um notável estudioso destas matérias, o Eng.º Nuno Davide de Jesus<sup>16</sup> nos permitem, em 1960, o movimento de navios no porto do Funchal foi de 515 arribadas e neste movimento e nesse período não se verificava qualquer sazonalidade.

---

<sup>11</sup> <http://www.lastoceanliners.com/cgi/lolline.pl?UCL>

<sup>12</sup> <http://www.simplonpc.co.uk/CostaPCs.html>

<sup>13</sup> <http://www.zim.com/content.aspx?id=524&l=4>

<sup>14</sup> <http://www.theshipslist.com/ships/lines/grimaldi.htm>

<sup>15</sup> <http://www.theshipslist.com/ships/lines/creunis.htm>

<sup>16</sup> JESUS, Engenheiro, Nuno Davide, CEN, Funchal, Anexo XII

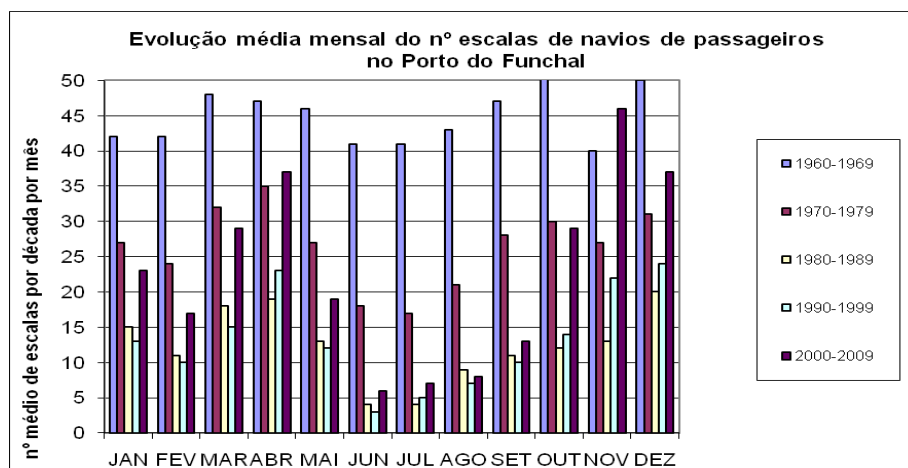
Os mesmos elementos estatísticos permitem-nos dizer que o pico registado de escalas se deu no ano de 1963 com 620 movimentos, movimentos esses que incluem todo o tipo de chegada/partida de navios de passageiros.

Nesta altura e neste momento, o paradigma da navegação de cruzeiro era ainda e só uma miragem, pois de acordo com o que referiremos em capítulo posterior, a história da navegação de cruzeiros apenas verdadeiramente se inicia na década de 60 do século passado, numa área geográfica, perto do local emissor do maior mercado de passageiros em cruzeiro, os Estados Unidos, mas muito longe da zona geográfica da Madeira e Canárias, onde nos inserimos (Citação 023, 024).

O movimento vai depois descendo lentamente até atingir no ano de 1986, o seu pico mínimo com um valor de 116 navios, dos quais muitos são já navios de cruzeiro, no início de uma nova era e tipo de negócio para o Porto do Funchal, o que reflecte inequivocamente os efeitos combinados do aumento das viagens aéreas intercontinentais, que vieram lenta, mas definitiva e inexoravelmente, a reduzir o tráfego intensivo e exclusivo de passageiros por via marítima.

Os mesmos elementos estatísticos permitem-nos dizer que o pico registado de escalas se deu no ano de 1963 com 620 movimentos, movimentos esses que incluem todo o tipo de chegada/partida de navios de passageiros.

#### Anexo IX – Evolução Média Mensal de escalas de navios de passageiros no Funchal



17

<sup>17</sup> JESUS, Engenheiro, Nuno Davide, CEN, Funchal, Anexo IX

Assim e no que aos últimos 20 anos diz respeito, das 141 escalas em 1990 passou-se para as 400 escalas em 2010, o que representa um crescimento de 283,68 %, ou seja, em 20 anos, praticamente triplicou o número de escalas de navios de cruzeiro no Porto do Funchal, crescimento esse que se mantém, uma vez que os números para o movimento dos primeiros seis meses de 2011 é já de 161 navios de cruzeiro<sup>18</sup>, a que se juntam as escalas ARMAS.<sup>19</sup>

Se recuarmos suficientemente no tempo e para tal não carecemos de ir até os anos 60 do século passado, apesar de termos as ferramentas para tal, podemos verificar que, de uma forma mais pormenorizada, a evolução anual do número de escalas não foi homogénea, uma vez que se registaram decréscimos nos anos de 1988 (-5,22 %); 1991 (-7,80 %); 1995 (-8,28 %); 1996 (-9,68 %); 1997 (-10,00 %); 2001 (-0,93 %); 2004 (-1,53 %) e 2006 (-8,89 %). Por sua vez pudemos verificar os maiores crescimentos em 1994 (+21,58 %) e 1998 (+62,70 %) e depois sempre a partir de 2006, ano em que assistimos a uma inflexão.

#### **ANEXO XII Valores das escalas de navios de passageiros no Porto do Funchal**

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
JAN	19	20	17	24	30	24	21	22	22	32	25	27
FEV	12	17	15	19	21	19	13	18	14	26	16	23
MAR	21	16	27	30	31	35	30	25	30	41	34	39
ABR	28	34	32	36	35	40	40	37	46	41	44	45
MAI	20	17	16	24	22	22	15	15	11	26	19	17
JUN	5	2	6	5	4	5	1	6	10	15	7	8
JUL	4	4	3	3	5	1	9	10	12	15	8	2
AGO	5	5	7	6	3	7	8	8	13	18	10	
SET	9	9	10	10	13	8	13	17	20	20	18	
OUT	26	23	25	22	16	35	30	28	37	44	33	
NOV	37	36	48	45	47	38	45	46	63	59	41	
DEZ	30	31	37	37	30	36	31	45	52	45	40	
<b>TOTAL</b>	<b>216</b>	<b>214</b>	<b>243</b>	<b>261</b>	<b>257</b>	<b>270</b>	<b>256</b>	<b>277</b>	<b>330</b>	<b>382</b>	<b>295</b>	<b>161</b>

<sup>20</sup>

<sup>18</sup> Anexo XIV, APRAM, Movimento de Navios 2011

<sup>19</sup> *Diário de Notícias da Madeira* (2011-03-10) > Madeira

<sup>20</sup> JESUS, Engenheiro, Nuno Davide, CEN, Funchal, Anexo IX

Para este ano de 2011, já estão previstas, até a presente data, 334 escalas de navios de cruzeiro a que devemos juntar 105 escalas do *ferrie* da ARMAS, *Vulcan de Tijarafe*, um valor que deverá ser muito ultrapassado, conforme o crescimento dos dois primeiros meses do ano<sup>21</sup>, o que perfaz o número de 439 movimentos de entrada e saída de navios, passageiros e mercadorias em sistema de *rollon-rolloff* no Porto do Funchal, numa confirmação inequívoca da tendência sustentada de todo o tipo de movimentos neste porto, com destino ao Continente, Lisboa, Leixões e Portimão, assim como dos principais portos emissores de cruzeiros.

## **1.2. Breve nota económica**

### **1.2.1. O porto do Funchal**

Assim e atendendo a que a tonelagem e inerente capacidade dos navios em termos de hotelaria que operam neste mercado, a nível mundial, é cada vez maior e nada parece parar essa tendência, que tem a ver, não só com efeitos de *branding* e *marketing* das companhias, como e principalmente com as economias de escala que daí resultam, nomeadamente a nível das tripulações embarcadas e da natureza das atracções que os passageiros expectam encontrar a bordo, será natural que se venha a verificar uma tendência do crescimento do número médio de passageiros por escala e uma eventual redução do número de navios, estes sim cada vez de maior tonelagem e capacidade.

Devem-se assim potenciar as escalas mais vantajosas em termos de prestígio e valor económico, correndo o risco de, se forem feitas opções erradas ou no mínimo desadequadas, se vir a sofrer de, em alguns dias do ano, quem sabe, no pior cenário, em extensas épocas do ano, problemas de falta de espaço para atracção de todos os navios, obrigando alguns a permanecerem fundeados na baía, ou inversamente a sub aproveitamento da capacidade instalada e disponível. Isto acontece nos meses de maior movimento, levando-nos a uma análise ao problema da sazonalidade deste tráfego. (Anexo 013, 014)

Desde sempre o mercado de cruzeiros na Madeira registou forte sazonalidade. Nos últimos anos o *ferrie* da ARMAS com os seus movimentos regulares entre Canárias, Funchal e Portimão, a que acrescem os movimentos de volta, tem permitido atenuar um pouco mais essa sazonalidade, que e mesmo assim se mantém elevada.

---

<sup>21</sup> JESUS, Engenheiro, Nuno Davide, CEN, Funchal, Anexo IX

A leitura do gráfico de evolução mensal, demonstra que, ao longo dos anos, pouco se tem conseguido esbater esta situação lesiva de uma plena utilização do complexo portuário, fenómeno esse que apresenta diversas explicações, muito embora seja um objectivo essencial da Administração Portuária, esbater esta sazonalidade e para tal, toda a negociação que a administração da APRAM tem prosseguido e procurado fazer chegar a bom porto, nas diversas convenções e feiras internacionais do mercado de cruzeiros, é excelente exemplo de gestão e relações públicas.

Tanto em Miami, na *XXVII SEATRADE Miami*<sup>22</sup>, a qual decorreu de 14 a 17 de Março passado, bem como no ano transacto em Cannes, a *02DEZ na Seatrade MedCruise Convention*, a APRAM através da sua Administração tem procurado promover o porto do Funchal, realçando as suas potencialidades e minorando as suas menos valias, ou pelo menos procurando converter estas últimas, em factores não dissuasórios de decisão, por parte das grandes companhias e *tour operators*, procurando tanto quanto possível combater a sazonalidade e promover os turn-arounds.<sup>23</sup>

Os picos de movimento no Porto do Funchal correspondem tradicionalmente aos meses de Abril e de Novembro, os meses em que também, as principais companhias armadoras reposicionam os seus navios, ou seja, mudam o posicionamento dos seus navios em busca de mercados, ora na Europa, ora nas Caraíbas, resultando o valor do somatório dos navios que escalam em movimentos regulares, com o daqueles que escalam em posicionamento, ou seja os que, em cada ano, escalam a Madeira em viagem posicional de regresso à Europa, onde operam nos meses de Verão no Mediterrâneo, uma época mais alongada e Norte da Europa, esta muito mais curta, entre Maio e Julho.

A posição geoestratégica do porto do Funchal tem permitido a obtenção de uma parcela muito substancial deste tipo de tráfego, o qual começa a ser crescentemente partilhado com as Canárias e até mesmo os Açores, que se começam a perfilar neste tipo de mercado (Citação 025, 026).

A Madeira recebe também cruzeiros regulares de Inverno, entre os meses de Dezembro e Abril, em navios que realizam o mesmo tipo de itinerário, semana após semana, com especial realce para os navios da AIDA, da IBEROCRUISES e da PULLMANTUR, sendo que todos estes, nos últimos anos, têm vindo a aceitar passageiros embarcados na

---

<sup>22</sup> *Diário de Notícias da Madeira* (2011-03-11) > Madeira

<sup>23</sup> *Diário de Notícias da Madeira* (2010-11-29) > Madeira

Região. Esta situação leva a melhor entender o crescimento do número de passageiros embarcados/desembarcados. No entanto, a maior parte dos passageiros em trânsito nestas viagens, são de nacionalidade alemã, britânica e italiana.

Entre meados de Maio e Setembro, o Porto do Funchal regista uma actividade muito reduzida a nível de escalas de navios de cruzeiro, apenas com escalas pontuais de navios britânicos ou italianos em cruzeiros às ilhas atlânticas. Esta situação resulta do facto das companhias armadoras aproveitarem estes meses para posicionarem parte das suas frotas no Norte da Europa, onde devido ao clima, estes são os únicos meses possíveis para as companhias explorarem itinerários. Neste período outra parte da frota das companhias armadoras está posicionada no Mediterrâneo, embora nesta região, existam cruzeiros ao longo de todo o ano.

Não obstante os incentivos que a Autoridade Portuária, nomeadamente estabelecendo uma redução de 15 % na taxa TUP (taxa de utilização de porto) Navio, para navios de cruzeiro que façam escala na Madeira ou Porto Santo, entre 1 de Junho e 31 de Agosto, a verdade é que não se tem conseguido inverter esta tendência sazonal. A análise gráfica do movimento de navios de cruzeiro demonstra bem a existência de picos de movimento nos meses de Novembro e Abril. Os meses de Junho e Julho são aqueles que apresentam os valores mais baixos.

Estes movimentos de posicionamento e as escalas que originam no Funchal, tem uma importância acrescida em termos económicos, uma vez que estão inseridos em períodos de charneira em termos de calendário, a que acresce o facto de muitos deles serem movimentos com uma escala única entre a Europa e as Caraíbas ou agora crescentemente também o Brasil, em viagens de longa duração, sem outras escalas, gerando nos passageiros e tripulantes, necessidades reais e psicológicas de descer a terra, muito embora algumas destas escalas sejam de reduzida duração temporal, muitas vezes na ordem das 4 a 6 horas, para meros e reduzidos embarques/desembarques ou abastecimentos pontuais.

Por outro lado, o Porto do Funchal tem progressivamente vindo a especializar-se como escala essencial nos cruzeiros regulares e pendulares de navios que iniciam os seus cruzeiros em portos do Reino Unido uns, outros em portos do Mediterrâneo, em Génova ou em Málaga mas e principalmente em navios que iniciam os seus cruzeiros posicionados em Tenerife ou outros portos das Canárias, movimentos esses que seriam muito mais rendíveis e bem recebidos se tivessem o seu início e termo no Funchal, num

movimento designando de *turn around*, muito benéfico em termos de actividade marítima mas e igualmente em termos de movimento aeroportuário, assim como de hotelaria e restauração no período maior ou menor, que medeia entre o início e o termo do cruzeiro propriamente dito, sendo a conquista deste tipo de movimentos um dos objectivos estratégicos da APRAM.

Neste momento, no que toca a embarques e desembarques no porto do Funchal começamos a assistir a algumas (poucas) operações semanais, na chamada época alta, em torno dos 200 a 300 passageiros, efectuadas em ligação com movimentos aéreos pelo Aeroporto do Funchal, para os navios da IBEROCRUISES e da PULLMANTUR, com uma escala semanal, que este ano foi efectuada pelo navio *ISLANDBREEZE*, com chegada às 07H00m de 2ª Feira e saída no mesmo dia por volta das 23H59, a que se juntaram as escalas regulares da companhia AIDA, que iniciava os seus movimentos posicionais nas Canárias mas que igualmente embarcou e desembarcou passageiros no Funchal, com chegadas aos Domingos em torno das 12H00m e saídas no dia seguinte, cerca das 12H00.

Estes movimentos têm grande potencial de criação de mais-valias, nomeadamente a nível hoteleiro e de restauração a que se podem juntar as taxas aeroportuárias, o *rent a car*, a dinamização do comércio regional e constituir com o somatório cumulativo de todas estas parcelas para o total da nossa receita. A nova gare, potencialmente muito poderá contribuir, quando totalmente operacional, para facilitar e agilizar estes movimentos.

### **1.2.2. A criação da cadeia de valor dos cruzeiros no Funchal**

Um mercado de cruzeiros dinâmico e em crescimento sustentado, como é e deverá/poderá ser cada vez mais o da Madeira representa um enorme potencial de crescimento das receitas do turismo e permite, como está a ser o caso agora de um relativo arrefecimento das chamadas receitas turísticas tradicionais, uma manutenção dinâmica e pró activa de um mercado que se deve evitar amadurecer.

Uma escala de um cruzeiro, seja ela qual for, mais ou menos longa, de uma navio gigante ou de um navio boutique, de 3 estrelas ou 6 estrelas, tem um grande impacto económico numa região como a Madeira, que se pretende manter posicionada no mercado crescente do Turismo, tentando evitar ao máximo a classificação como destino *maduro*, não apenas pelas receitas institucionais que gera (das quais iremos falar mais

adiante) mas também pelas valências que acarreta, alavancando uma série de sectores económicos.

A Direcção Regional do Turismo, em colaboração com diversos agentes de turismo e *tour operators*, calculou já, por extrapolação de valores, com o que acontece em portos concorrentes de dimensões semelhantes ao nosso, nomeadamente alguns portos das Canárias, assim como das Caraíbas, dos Estados Unidos e da América Latina, valores de gasto médio expectado, por passageiro em escala, em torno dos 70 Euros, distribuídos em maior ou menor valor percentual pelos diversos intervenientes na cadeia de negócio.

24

Este valor administrativamente calculado para um gasto médio, por passageiro em trânsito, pode ser e é necessariamente o somatório de várias e múltiplas parcelas desde o valor da eventual excursão no destino de trânsito, que muitas vezes é comprada a bordo ou no pacote inicial de aquisição, à agência de viagens ou ao Armador directamente, via Internet, em torno dos 90%.

Para a escala Funchal, o número de visitas guiadas compradas em terra é quase nulo e isso repercute-se no valor pago ao promotor desse tipo de produto, sabendo nós que, se for esse o caso de compra via armador, podemos assistir a uma redução de valor, entre o que é pago pelo passageiro a bordo por uma excursão de meio-dia em torno dos 40 Euros e de dia inteiro em torno dos 70 Euros e aquilo que chega até ao agente económico local fornecedor desse bem, o qual recebe valores em torno dos 10 a 20 Euros aproximadamente.

Sabe-se que essa é uma das parcelas geradoras de mais e maior valia para o Armador, que tudo faz para a reservar para si, praticando para isso uma política de descontos ou facilidades que prejudica ou pelo menos, desvaloriza e reduz a margem e o valor final do produto para o seu produtor e promotor, baseado na escala e, neste caso, forçadamente indirecto.

Sabemos que esse valor pago pela visita guiada pode incluir e normalmente inclui as visitas turísticas, os direitos de entrada e os custos de acesso aos museus e locais de mais-valia turística e cultural, que no caso do Funchal, vão desde o Jardim Botânico, aos Teleféricos, aos carros de cesto do Monte, os chamados *tobbogans* do Monte, aos diversos Museus e Igrejas, nomeadamente a Sé Catedral e o Colégio, assim como o

---

<sup>24</sup> <http://www.breanet.com/pages/6/index.htm>

Museu das Cruzes, o Museu Colombo, o Museu do Vinho e do Bordado e não somos exaustivos.

A estes juntam-se, como factores de atracção, algumas fábricas de Artefactos e bordados, casos da Patrício & Gouveia, as viagens guiadas ao Cabo Girão, um dos destinos tradicionais, ou mais longe até Santana e mesmo Porto Moniz, gerando um potencial de criação de riqueza que se não esgota no transporte mas e muito se derrama pela restauração e cafetaria, ao longo de toda a Ilha, passando pelas Guias e pelos motoristas de transporte de autocarros ou ligeiros de passageiros, chegando mesmo no conceito mais dinâmico da AIDA CRUISES ao mergulho, *snorkelling*, *canooing e raft* e demais conceitos de férias dinâmicas, a que o acesso das faixas etárias mais novas de passageiros, permite aceder e conquistar.

Hoje e cada vez mais, fruto do espírito de curiosidade, de aventura e muito também pela política do *all inclusive*, praticada em muitos cruzeiros, são cada vez mais os passageiros que desembarcam por si e procuram, baseados em boa informação, de que dispõem antecipadamente, desenhar a sua própria escala, beneficiando do já acima abordado e efectivo ambiente de segurança, protecção e boa vontade dos naturais, secularmente afeitos ao ambiente propício a férias e estadia de turistas.

No caso do nosso destino, Funchal, o facto de o porto estar inserido na cidade, o que ainda é mais evidente quando a acostagem se dá no chamado Cais Norte, caso habitual dos navios da AIDA CRUISES, resulta benéfico e económico para os passageiros e demais intervenientes, com excepção dos transportes, quer por *shuttle*, quer por táxi, com manifesto prejuízo para estes.

Também e como é o caso nas atracagens na Pontinha, tal implica muitas vezes e principalmente para os cruzeiros de maior luxo, a disponibilidade gratuita de um serviço de autocarros dedicados, cujo preço está quase sempre diluído na tarifa global, o que permite ao passageiro uma partida/regresso em *navette* ao barco, quantas vezes o desejar, podendo o passageiro beneficiar e o destino perder, os valores e custos da refeição, quase sempre feita a bordo, já incluídos na valor do cruzeiro, o que retira mais-valias em termos económicos do valor *per capita* atribuído, ao gasto presumido de cada passageiro na escala Funchal.

Pensamos que a proximidade do porto à cidade constitui uma enorme mais-valia, quer para a escala, quer para o passageiro e que a pretensa e não comprovada perda de ganho é e será fortemente compensada pela atractividade do destino, que pode gerar novas

visitas e mesmo melhor, visitas tradicionais, com utilização de transportes aéreos e alojamento em hotelaria tradicional, importa referir que 41% dos nossos inquiridos revelaram desejo de regressar, o que a utilização muito *user friendly* da escala potencialmente convertida em destino permite pensar, não resultando assim do mercado de cruzeiros, qualquer ameaça à hotelaria tradicional mas sim, desde que perfeitamente entendida e incentivada por ambos os intervenientes, com o apoio das entidades de promoção, uma plena complementaridade.

Algumas das escalas são já quase um incentivo a uma hotelaria/restauração tradicional, caso dos AIDAS que todas as semanas de Outubro a Abril demandam o porto do Funchal aos domingos, cerca das 12 Horas e ficam no porto até ao dia seguinte, permitindo visitas, e diversas actividades de lazer, sendo frequente ver os passageiros a passearem na cidade do Funchal em grupos maiores ou menores, sempre apoiados pelos seus monitores, do navio ou locais.

Como exemplo acabado de uma complementaridade perfeita é aquilo que está a ser apresentado pela companhia AIDA, para as Canárias, em relação ao gozo de férias agrupadas que se iniciam em terra, com uma estadia em hotelaria tradicional para um período de uma semana, a que se segue um cruzeiro a fazer nesta zona da Macaronésia, com início em Tenerife, visita a outras 4 ilhas das Canárias e passagem pelo Funchal, a que se junta a viagem de avião em regime de ida e volta com origem na Alemanha, de Hamburgo ou outra qualquer cidade, num produto/pacote turístico que muito gostaríamos de ver aplicado ao Funchal.<sup>25</sup>

No entanto, e por enquanto, apenas esta companhia AIDA faz com regularidade este tipo de escala, muito embora este ano saibamos que alguns navios, tem chegado cerca das 18 Horas e partido no dia seguinte pela mesma hora, caso do *QUEEN ELISABETH III* com escala neste mesmo dia, 26ABR, o que não é comum, mas revela, quem sabe, uma nova aproximação á escala Funchal e à necessidade de permitir à Companhia uma nova atractividade e também alguma economia.

### **1.2.3. A duração da escala potencia a cadeia de valor. O modelo Canário**

Podemos assim dizer que, e neste momento, o nosso porto assiste a vários tipos de escala, desde um reduzido número de escalas de meio-dia, em que os navios chegam de

---

<sup>25</sup> <https://www.aida.de/kreuzfahrt/angebote-buchen/ibe3.20389.html>

manhã cedo, pelas 7h00 e partem em torno das 13h00 ou chegando às 12h00, partem às 18h00, ou das 15H às 18H, uma escala que neste momento e dado o facto da infraestrutura portuária estar quase desprovida de qualquer tipo de actividade comercial, com um acesso recente a uma florista, a uma loja de venda de vinhos da Madeira e uma pequena cafetaria, nada equivalente aquilo que podem desfrutar a bordo, pouco rende.

Na zona portuária e na anterior gare existiam uma área de correios e diversas entidades, entre as quais o CEN, Clube de Entusiastas de Navios e a terminar com as lojas dos bomboteiros, resquício quase histórico e um tudo-nada anacrónico deste tipo de actividade de venda de artefactos e produtos regionais, tradicionalmente ligados aos vimes e aos bordados, sabendo nós que aquilo que hoje se vende neste tipo de comércio passa já muito mais pela China e pelos produtos de baixa qualidade feitos à máquina ou gravados, do que originários no artesanato da Região, como nos tempos áureos da actividade, cujos agentes foram dezenas e neste momento serão, quanto muito, três.<sup>26</sup>

Enfatizamos o contraste em termos de valor acrescido para a economia local, nas suas diversas componentes do efeito multiplicador de uma escala tipo AIDA de cerca de 30 horas com uma mera escala posicional que raramente ultrapassa as 3.

Tem valor estatístico eventualmente relevante mas muito reduzida importância económica, mesmo que seja um designado cruzeiro de luxo, enquanto o outro é familiar e mais democrático em termos de tarifas, mas rende muito mais à Região e ao destino no seu todo.

Um dos desafios da APRAM é o da conquista dos *turn arounds*, sobretudo se tivermos em conta os objectivos que nortearam a execução e financiamento da nova Gare Marítima do Funchal, a qual foi desenhada no sentido putativo de facilitar tais movimentos. Nessa matéria as Canárias estão, uma vez mais à nossa frente e no bom caminho, com a vantagem de ao praticarem, evoluírem, parecendo-nos que a interligação entre os diversos parceiros de negócio está mais rodada e interactiva em relação à praticada na Madeira. A verticalização de um novo conceito de férias produzindo um mix cruzeiro/estada tradicional está alicerçado nas Canárias, ao se terem apercebido das vantagens económicas da complementaridade entre os dois tipos de férias, as tradicionais e as que são proporcionadas pelos cruzeiros, de onde resulta que o

---

<sup>26</sup> <http://www.docstoc.com/docs/40545909/HISTÓRIA-DA-CIDADE-DO-FUNCHALA-Economia-de-Uma-Cidade-Portuária>, pág 34 e ss.

valor acrescentado visível numa simulação de marcação no site antes apresentado, representa um ganho substancial<sup>27</sup>.

Este ganho é muito mais acrescido que aquele que é proporcionado apenas pela hotelaria tradicional, nas Canárias ou na Madeira, nomeadamente neste tempo de redução de procura e concorrência acrescida e podemos mostrar que o preço de uma cabine para um cruzeiro é de 1490 Euros, para dois adultos e duas crianças até aos 15 anos, a que acresce um valor muito razoável para a viagem aérea, taxa de combustível e seguros, mas no que a nós neste momento nos interessa, como valor de demonstração, para a hotelaria tradicional, com a vantagem para a AIDA de verticalizar a oferta e assim concentrar ganhos.

No que se refere ainda aos gastos *per capita* feitos em terra por cada cliente em escala, conceito esse de cliente que deverá incluir igualmente o tripulante embarcado e desembarcado, foi adiantado um valor em torno dos 70 Euros, valor que, neste momento, e de acordo com o que é apresentado no suplemento OLHAR, parte integrante do Jornal da Madeira do passado dia 22 de Abril<sup>28</sup>, estará já actualizado para 80 Euros, mas que no inquérito nos foi impossível confirmar, com a maior parte dos nossos inquiridos a apresentar valores de gasto, quase sempre inferiores a 40 Euros.

Mesmo assim, tal valor administrativo global, poderá representar para um universo de cerca de 495.323 passageiros em transito, no ano de 2010 para 294 escalas, um valor de cerca de 39.051.030 Euros, que não englobam as chamadas receitas institucionais, que abordaremos sinteticamente mais à frente, num crescimento, que para 2007 com 337.421 passageiros e 262 escalas com um valor de 70 Euros *per capita* poderá ter representado um valor de cerca de 23.619.470, ou seja quase 146,7% de crescimento, a que se junta um valor muito substancial do valor das taxas institucionais, nomeadamente para o SEF, o qual, na altura cobrava para cada movimento de embarque/desembarque, ao cidadão estrangeiro e carente de visto, um visto único, muitas vezes visto em grupo, nomeadamente para os tripulantes, visto esse que passou agora obrigatoriamente a individual, com um valor unitário de 90 Euros.

A conquista dos designados *turnarounds* e dos designados *short-breaks*, deverá constituir um objectivo comum da hotelaria tradicional, dos agentes portuários, da

---

<sup>27</sup> [www.aida.de/](http://www.aida.de/)

<sup>28</sup> CAMACHO, Paulo, *Jornal da Madeira*, Suplemento OLHARES, 22ABRIL2011, pág 12 e ss.

Autoridade Portuária e Aeroportuária, dos agentes de *handling* e navegação, das Entidades Oficiais, desde a Alfândega ao SEF, passando pela Autoridade Marítima, uma vez que hoje e tendo em vista aquilo a que se assiste, a maior parte dos turistas que embarcam ou desembarcam no Funchal, dirigem-se, na sua maior parte, com a maior celeridade para o aeroporto, em busca de um embarque no avião.

Para concluirmos este capítulo, abordaremos agora, ainda que de forma breve, as receitas e respectivos valores, no que concerne às designadas receitas institucionais, ou seja, aquelas que são derramadas pelas diversas Instituições, Departamentos e Serviços públicos, assim como todos aqueles que são pagos aos agentes de navegação, aos fornecedores de combustíveis, de frescos, de serviços médicos, de hospitalização em clínicas ou no HCF, acrónimo de Hospital Central do Funchal, com valores que são muito substanciais.

Estes valores são normalmente pagos pelo agente do navio, que recebe do Armador e distribui pelos intervenientes do negócio em terra, sendo esse mesmo agente uma peça essencial no bom desempenho deste mercado, agentes que no porto do Funchal são neste momento 5, com carácter de regularidade, sendo que os mais importantes são respectivamente a Agência BLANDY, a Agência FERRAZ, hoje integrada no universo do GRUPO SOUSA, a JFM, ainda mais residualmente, a EUROMAR e quase insignificamente a GLOBUS e o Grupo WELSH.

Assim, a facturação dos diversos serviços e aprovisionamentos institucionais, facturação essa apresentada pelo Agente de navegação ao Armador, pode comportar um universo de fornecedores mais ou menos alargado, que vai, no caso das Entidades Públicas, desde a Alfândega, o Serviço de Estrangeiros e Fronteiras, a Capitania e Autoridade Marítima, a Autoridade Sanitária, via o Delegado de Saúde, a APRAM (Portos da Madeira) e mesmo por vezes ao HCF, Hospital Central do Funchal, no universo das Entidades Públicas. No universo das entidades privadas, encontramos, desde as que fazem o abastecimento de combustível e óleos, em que, no caso do Funchal, a concessão é da REPSOL, anteriormente da SHELL, *shipchangers* para o abastecimento de víveres, chegando aos eventuais serviços mortuários e indo mesmo aos serviços de ambulâncias aéreas em pequenos aviões ambulância a jacto, que para tal demandam o aeroporto do Funchal, trazendo pessoal especializado nas mais diversas especialidades de saúde.<sup>29</sup>, <sup>30</sup>

---

<sup>29</sup> <http://www.madeiratravelnews.com/?p=1298>

Como é compreensível, a maior componente da facturação apresentada ao Armador é aquela que resulta dos serviços prestados pela APRAM, as quais incluem desde a TUP, (Taxa de Uso de Porto) por navio e por passageiro, até às taxas devidas pelo fornecimento de escadas de embarque e desembarque, em breve das mangas instaladas no novo terminal, passando pelas taxas cobradas pela utilização de eventual rebocador, hoje menos utilizados, mas sempre em prevenção paga, graças aos progressos técnicos nos novos navios, passando sempre pela taxa de pilotagem, essa de carácter e utilização internacionalmente imposta em cada porto.

A APRAM, no sentido de reforçar as condições de atractividade do porto do Funchal, determina, caso a caso, que algumas dessas mesmas taxas possam ter interpretação mais favorável para os casos de múltiplas escalas, caso das condições de atractividade para as escalas de maior duração e regularidade, os AIDAS, cálculos esses que resultam da aplicação directa do Regulamento de Tarifas da APRAM, Portarias nº 8/2006 e nº 67/2006, publicadas no JORAM, disposições que favorecem as escalas frequentes.

Os mesmos documentos legais estipulam, como forma de combate ao carácter de sazonalidade que tem revestido a operação portuária do nosso porto, agora um pouco mais atenuada, pela visita mais regular nos meses que medeiam de Junho a Setembro, uma redução adicional de 15% na TUP/navio para as escalas compreendidas entre 1 de Junho e 31 de Agosto, quer para o Funchal, quer para o Porto Santo, medida essa que para o Funchal tem de certa forma resultado bem, muito ajudada pelos incidentes políticos no Mediterrâneo e principalmente pela saturação de alguns destinos nesta zona, mas que para o Porto Santo pouco tem adiantado, com manifesto desencanto das entidades Porto Santenses. Muito compreensivelmente os valores cobrados pelos honorários ou prestações de serviços diversos das demais Entidades privadas não são de divulgação pública e ainda que saibamos confidencialmente algumas, poucas, não podemos nem o devemos divulgar nesta sede, muito embora sabendo que as mesmas são objecto de uma cerrada e sempre pressionante negociação por parte dos Armadores e das Agências.

No que toca aos serviços prestados pela Capitania, as taxas cobradas pela Capitania pelo serviço prestado pela Polícia Marítima, é a que resulta do previsto em documento legal que abaixo se menciona, sendo que o somatório a pagar em cada escala de um navio de

---

<sup>30</sup> Regulamento de Tarifas da APRAM, Portarias nº 8/2006 e nº 67/2006, publicadas no JORAM.

cruzeiro por parte do seu armador, para as diversas entidades, com excepção do SEF, cujo valor pode ser mais elevado ronda valores para a Alfândega em torno dos 800 a 1000 Euros e para a Capitania entre os 500 e os 800 Euros, variações essa que como já antes dissemos não dependem da tonelagem do navio ou dos passageiros transportados mas sim do horário de prestação do serviço requerido ou exigido legalmente.<sup>31</sup>

Em guisa de conclusão podemos estimar que de acordo com a o que nos é dado conhecer da actividade deste negócio, cada escala para estas entidades resulta normalmente num somatório de valores entre os 18.000 e os 20.000 Euros, com um valor global/ano que poderá rondar verbas entre os 5.300.000 Euros e os 6.000.000 de Euros com valores variáveis mas sempre mais próximos do segundo valor que do primeiro.

Podemos assim dizer que o porto do Funchal, como porta de entrada dos turistas de cruzeiro constitui uma insuprível fonte de receitas para a economia regional, receitas essas em crescimento, num valor que representa já hoje um valor, em percentagem global, de cerca de 2,5% da receita total do turismo na Região (em termos de despesas com alojamento na hotelaria tradicional).

Impõe-se assim olhar, com cada vez mais atenção para o porto, promover e sustentar todas as medidas que possam aumentar a sua competitividade, incentivar a sua presença nos grandes fóruns mundiais da actividade, dotar a APRAM com todos e os melhores recursos financeiros e humanos para que esta possa constituir um esteio essencial da nossa economia e possa reforçar com a sua qualidade e atracção, a imagem global do nosso destino turístico.

---

<sup>31</sup> [http://www.google.pt/search?hl=en&q=Ministerio+defesa+nacional+taxas+portos&rlz=117AMSA\\_en](http://www.google.pt/search?hl=en&q=Ministerio+defesa+nacional+taxas+portos&rlz=117AMSA_en)

## Capítulo 2 – História e economia dos cruzeiros

### Nota Introdutória

Ninguém poderia prever, excepto se fosse visionário, que a partir de uma actividade que estava eventualmente condenada à falência<sup>32</sup> e, quase podemos dizer, ao desaparecimento, se iria, ver a mesma actividade, qual *Fénix renascida*, travestida em lazer e luxo, surgir como uma nova fileira de negócio que, como veremos mais adiante, factura biliões em divisas, propicia empregos directos e indirectos em múltiplas actividades produtivas e representa uma excepcional fonte de receitas, sendo tais recursos e receitas divididos entre países emergentes e desenvolvidos, gerando e movimentando grandes movimentos de capitais, quer via financiamento, quer via funcionamento, das extraordinárias e colossais companhias de cruzeiro, muitas delas sedeadas nos USA, outras, sedeadas na Europa.<sup>33</sup>

O advento das companhias aéreas e principalmente do avião a jacto, poderia fazer prever outro caminho, nomeadamente o Boeing 707 e mais ainda o 747, (Gravura 012) e pressagiava o fim dos grandes navios de passageiros, terminadas que tinham sido as épocas da emigração, quer para os Estados Unidos, quer para a África do Sul, Austrália ou América do Sul, navios esses que não conseguiram resistir aos tempos longos das viagens marítimas entre continentes, quando comparados aos tempos de viagem aérea intercontinental, os quais se reduziram drasticamente, por diminuição das escalas intermédias e o crescimento exponencial dos voos directos.<sup>34</sup>

Criou-se afinal complementaridade, quando se esperava fratricídio.

Este capítulo ao proporcionar uma oportunidade de rever a história dos cruzeiros, ofereceu também uma oportunidade de rever literatura relevante neste capítulo dos cruzeiros, em complemento à bibliografia anteriormente referida. Oferecemos assim ao leitor uma breve revisão de alguma literatura essencial para se compreender a economia dos cruzeiros.

---

<sup>32</sup> NILSSON, Åke, CRT, Bornholm, Denmark, MidSweden University, Östersund, Sweden [www.crt.dk/.../Cruise\\_Tourism\\_chapter\\_7\\_Per\\_Aake\\_Nilsson\\_CRT\\_2007.pdf](http://www.crt.dk/.../Cruise_Tourism_chapter_7_Per_Aake_Nilsson_CRT_2007.pdf).

<sup>33</sup> [www.jobmonkey.com/cruise/html/a\\_brief\\_history](http://www.jobmonkey.com/cruise/html/a_brief_history)

<sup>34</sup> [www.cruiselinehistory.com](http://www.cruiselinehistory.com), Grace, Michael, Junho 17, 2008, Duke University

## Breve história da indústria de cruzeiros

### 2.1.1 Início de uma história de sucesso

Pode considerar-se que a primeira verdadeira linha de cruzeiros foi a BLACK BALL LINE, com sede em Nova York e que nasceu em 1818. Os primeiros navios de passageiros a vapor foram introduzidos em 1830 e as companhias que operavam eram fundamentalmente de pavilhão britânico, sendo que a mais importante na época se designava por BRITISH AND NORTH AMERICAN ROYAL MAILSTEAM PACKET, vocacionadas, como o termo MAIL indica, para o serviço do país e do transporte de correio, e comissionadas pelo Estado.

Esta companhia veio a dar origem à famosa CUNARD, sendo que esta companhia começou a operar com este nome, com o navio *BRITANNIA* (GRAVURA 022), que podemos considerar o verdadeiro primeiro navio de cruzeiro e, como vemos mais do que nunca hoje, neste negócio, as designações jamais são ou foram inocentes, o qual chegou ao requinte de levar uma vaca a bordo para os passageiros terem leite fresco todos os dias, numa viagem que demorava 14 dias entre Liverpool e Nova York.

O século XX vai marcar uma viragem enorme no conceito de navio de cruzeiro e serão os alemães, com Albert Ballin como pioneiro, (Citação 028) a desenvolver os novos conceitos, muito embora a CUNARD nunca se tenha deixado distanciar. Disso serão exemplos os navios *MAURETANIA* e *LUSITANIA*, o último dos quais de infausta memória, tal como o *OLIMPIC* e o *TITANIC* de uma outra companhia, também britânica, a WHITE STAR LINE, que competia com a primeira no domínio do Atlântico Norte.

O factor essencial era a velocidade e por tal razão o *TITANIC* (Gravura 013) pagou caro, assim como mais de 1700 passageiros que morreram afogados ao largo da Terra Nova, na fria madrugada do seu afundamento, na sua viagem inaugural, no dia 15 de Abril de 1912, após a colisão com um iceberg. Foi um golpe mortal para a WHITE STAR LINE que acabou por ser incorporada na CUNARD em 1934, dando origem à CUNARD WHITE STAR LINE, nome que, compreensivelmente, foi abandonado em fase posterior.<sup>35</sup>

---

<sup>35</sup> [www.cruiselinehistory.com](http://www.cruiselinehistory.com), Grace, Michael, 17June2008, Duke University

O período entre os anos 20 e os anos 40 do século passado, foi o mais requintado e fecundo desta actividade, que não era ainda de forma alguma concorrenciada pela aviação, que fazia os primeiros voos de longa distância, voos esses arriscados e sujeitos a escalas frequentes. De qualquer maneira e sintomaticamente, a companhia aérea *PAN AMERICA WORLD AIRWAYS* designou comercialmente, já na década de 50, os seus primeiros aviões transoceânicos de *Clippers*, em homenagem nostálgica, mas ao mesmo tempo desafiadora, aos rápidos navios á vela que faziam a rota do chá entre Londres e Xangai, transportando passageiros, poucos, mas e principalmente mercadorias preciosas, nomeadamente o chá, às toneladas.

Com a 2ª Guerra Mundial, uma vez mais os navios de passageiros são convertidos em navios de transporte de tropas e de novo, à semelhança da 1ª Guerra Mundial, a ameaça que constituíam os submarinos alemães que operavam no Oceano Atlântico, de que o trágico exemplo do *LUSITANIA* (Figura 014) fora prova cabal. Uma vez mais na 2ª Guerra Mundial, os torpedeamentos de navios mercantes, devidamente assinalados, são uma trágica constante, caso do *LAKONIA*, com milhares de mortos e milhões de toneladas de perda.

Alguns, que não sofreram tal destino, foram mesmo comissionados como navios de transporte de tropas. Foi esse o caso do *QUEEN MARY* que, de 1940 a 1946 transportou soldados entre e para os diversos portos do vasto Império Britânico, assim como para e dos Estados Unidos, sendo que só após essa data se dedicou ao transporte civil de passageiros, a sua função primeira e para a qual havia sido concebido, situação essa que uma vez mais se repetiu, por via da requisição pelo Ministério da Defesa britânico em 1982, a quando da Guerra das Malvinas/Falklands, do navio de cruzeiro *CAMBERRA*, da companhia *P&O*.

Nos anos 60 assistiu-se a uma corrida desenfreada, em sentido literal, tanto quanto à velocidade, quanto ao despesismo, entre os navios, *QUEEN ELISABETH I* da *CUNARD*, *UNITED STATES* da *UNITED STATES LINES* (Figura 015) e ainda o *FRANCE*, da *FRENCH LINE*, todos de armadores e nacionalidades diferentes, com uma progressiva e insustentável redução de passageiros, que atingiu o clímax numa viagem de um dos *Queens*, o *QUEEN ELISABETH I* a transportar apenas 200 passageiros, para uma capacidade de 2283, com a tripulação completa de 1200 tripulantes, exemplo limite de um modelo de negócio que não tinha mais suporte económico para subsistir.

### 2.1.2. Um novo conceito e modelo de negócio

Muitos navios foram desmantelados ou vendidos como hotéis e fixados em portos, caso de Miami e Hong-Kong, enquanto nas Caraíbas renascia um novo conceito de lazer designado por cruzeiro. A última companhia que resistiu aos modernos aviões, de todas as que operavam no Atlântico, tanto Norte como Sul, assim como no Pacífico, foi a CUNARD, que manteve viagens regulares de passageiros até aos finais dos anos 60.

Quer a FRENCH LINE, quer a ITALIAN LINE, quer a UNITED STATES LINE, ou a SWEDISH LINE abandonaram a actividade de transporte de passageiros.

Apenas a CUNARD (Gravura 016) se manteve, agora já com alguns dos seus navios ao serviço de um novo e crescente mercado, de que iremos falar a seguir, precursora de um passado/futuro que se viria a revelar brilhante.

Após o *PACIFIC PRINCESS*, designado como *Barco do Amor*, personagem até de uma série televisiva, chegámos aos modernos conglomerados de armadores de navios de cruzeiro, de que o paradigma máximo é a CARNIVAL, a qual veio a anexar a CUNARD, muito embora o *brand* de ambas se tivesse mantido e mantenha separado, mas sem que o fascínio e o encanto dos velhos tempos se tenha perdido, de tal forma que os bilhetes para o cruzeiro inaugural do novo navio da velha CUNARD, o *QUEEN ELISABETH III*, comissionado em 2010 foram vendidos em 29 minutos, batendo o recorde de 36 minutos, tantos quantos os que havia demorado a venda de todos os bilhetes disponíveis para a última viagem do *QUEEN ELISABETH II*.<sup>36, 37</sup>

Em 2010 e a operar regularmente, de acordo com o site *fodors.com*<sup>38</sup>, (Anexo 001) encontramos os navios agrupados por companhia e ordenados por ordem alfabética, podendo dizer-se ser este, e estamos em 2011, neste momento, o *top* das embarcações de cruzeiro a operar nos diversos destinos.

Algumas destas companhias são de grande luxo, nomeadamente a REGENT SEVEN SEAS, cujo acrónimo é RSSC, propriedade da OCEANIA CRUISES, considerada a de maior luxo e requinte, pelo facto de praticar o conceito do *tudo incluído*, mas mesmo *tudo*, num universo de luxo superlativo, com preços por cruzeiro que podem atingir com

---

<sup>36</sup> [www.cruiselinehistory.com](http://www.cruiselinehistory.com), Grace, Michael, 17Junho2008, Duke University

<sup>37</sup> [maritimematters.com/2010/11/queen-elizabeth-triple-decked-part-three-cabins-art-and-details/](http://maritimematters.com/2010/11/queen-elizabeth-triple-decked-part-three-cabins-art-and-details/) - 144k

<sup>38</sup> [www.fodors.com/world/north-america/usa](http://www.fodors.com/world/north-america/usa)

facilidade os 20.000 US Dólares, a que se acrescenta uma política de apenas ter suites com varandas exteriores nos seus navios<sup>39</sup> (Gravura 017). A esta, junta-se, no luxo e sofisticação, a WINDSTAR. (Gravura 018)

Segue-se, sem procurar ser muito exaustivo, no top da qualidade, a OCEANIA CRUISES, que opera com navios idênticos aos da AZAMARA CRUISES, mas de menor luxo comparativo, e sem tantas exigências ao nível do rigor nos códigos de roupa para os eventos ao longo do cruzeiro, num estilo que designam por “country club casual”. Logo a seguir, encontramos as companhias designadas por *Premium Class*, as quais se posicionam abaixo das duas antes citadas mas acima das designadas como *Middle* ou *Budget Class*, as mais económicas e classificadas com 3 e 4 estrelas.

Convém realçar que neste negócio e aqui, quando se fala de navios antigos, tal não quer dizer velhos, uma vez que muitos deles tem, com frequência, no máximo 10 anos de operação e vem a ser integrados em companhias de menor renome ou recentes, num sistema operacional de *downsizing*, sendo algumas delas, meros satélites das empresas mães e operando em mercados específicos, caso da PULLMANTUR ou da IBEROCRUISES, para o mercado da Península Ibérica, predominantemente o espanhol. A estes juntam-se navios menos recentes, ou aqueles que foram submetidos a dispendiosas renovações ou remodelações, algumas das quais, passaram pelas chamada *jumboização*, ou seja, cortar um navio a meio e acrescentar-lhe uma nova secção, a meio navio, caso do *MSC HARMONY*, ou do *COSTA EUROPA*, sujeitos a tal técnica de renovação e crescimento, nomeadamente de camarotes e salões.

No que concerne às classificações dos navios por dimensões, capacidade e qualidade hoteleira, estes estão agrupados em várias categorias.<sup>40</sup>

Navios *Boutique* – os que têm entre 1 e 5 mil toneladas, com capacidade de transporte até cerca de 200 passageiros. Seguem-se os considerados *Pequenos* com uma tonelagem entre as 5 mil e as 25 mil toneladas e com uma capacidade de transporte de passageiros entre os 200 e os 500 passageiros. Os considerados *Médios* tem entre 25 e 50 mil toneladas de porte bruto e capacidade para entre 500 e 1200 passageiros. Os designados por *Grandes* tem entre 50 e 100 mil toneladas e transportam de 1200 a 2400 passageiros

---

<sup>39</sup> [www.fodors.com/world/north-america/usa](http://www.fodors.com/world/north-america/usa)

<sup>40</sup> DOWLING, R. (ed.) 2006. Cruise Ship Tourism, CABI: Oxfordshire, p. 7

e finalmente os apelidados de *Mega* com uma tonelagem entre as 100 e as 150 mil toneladas e com capacidade para entre 2400 e 4000 passageiros. (Gravura 019)

No final do ano passado, em 2010 foram lançados novos navios, que nos atrevemos a classificar de *Ultra Mega*, dois dos quais, o *ALLURE OF THE SEAS* e o seu gémeo *OASIS OF THE SEAS* (Gravura 020) vieram a constituir o paradigma dos nossos dias, não sabemos até quando, uma vez que estes navios têm uma arqueação bruta de 225.282 toneladas, uma capacidade de 5400 passageiros, a que crescem 2700 tripulantes, sendo que para 2012 está previsto o lançamento do *MSC DIVINA* com 140.000T e 3502 passageiros e para 2013 um navio de 143.500T, ainda sem nome atribuído, com uma capacidade de 4000 passageiros, que será pertença da NCL (Norwegian Caribbean Line).<sup>41</sup>

No que se refere ainda às dimensões e tonelagem dos navios, no ano de 2006 havia 35 Navios com uma capacidade de 90.500 passageiros/camas, dos quais 36.000, cerca de 40%, se destinavam ao mercado europeu, sendo que, em 2007 estavam prontos e foram entregues aos armadores, 9 novos navios, em 2008, mais 10, em 2009 ainda mais 10 e em 2010, 6, num total de 35 novos navios para 90.511 passageiros no valor global de 14.413 milhões de Euros.

A capacidade total estimava-se, no final do ano de 2010, em cerca de 317.000 passageiros/camas, num crescimento estimado de cerca de 28% da capacidade referente a 2006 e já há novas encomendas para construção, numa espiral de aumento de oferta que se teme venha a conduzir a uma eventual sobre capacidade de navios e camas disponíveis, com erosão de tarifas e perda de rentabilidade.

O expectável e temível abrandamento económico que a crise do *subprime* e da banca internacional tem provocado, primeiro nos Estados Unidos e logo depois na Europa, leva a temer que a procura não acompanhe o crescimento da frota, baseado em encomendas e ordens de construção, que pela natureza do negócio e antecipação imperativa da encomenda, em relação ao tempo de entrada em exploração, se podem revelar não só optimistas como e principalmente excedentárias.<sup>42</sup>

---

<sup>41</sup> Revista *CRUZEIROS*, Funchal, [www.revistacruzairos.com](http://www.revistacruzairos.com), nº 1, Jan./Fev./Março 2011, pág 30

<sup>42</sup> ECC Report 6, G. P. Wild (International) Limited and Business Research and Economic Advisors, pp.6,ss, 2007

### 2.1.3. Concentração de mercado e hiper segmentação

No que se refere às grandes companhias, as quais podemos antes designar, de acordo com o conceito americano, de Corporações, em primeiro lugar encontramos a CARNIVAL, detentora de cerca de 11 *marcas* e que só com a sua própria marca opera com 23 navios, a qual persegue e prossegue um objectivo de maxi concentração, a que se segue a ROYAL CARIBBEAN CRUISES, detentora de 27 navios e duas companhias e a STAR CRUISES GROUP com 19 navios e 4 companhias ou como designámos acima e de acordo com a nomenclatura internacional, *brands*. (Anexo 002)

Os navios de cruzeiro classificados como de luxo e com a classificação de pelo menos 5 estrelas, mas mais frequentemente com 6 estrelas são absolutamente fora do comum e distinguem-se de todos os outros, em primeiro lugar pelas suas dimensões, uma vez que se assemelham muitas vezes a grandes iates de luxo, (Gravura 021) com alojamentos excepcionais, com magníficas obras de arte, tanto esculturas, quanto pinturas, com programas temáticos de excepcional qualidade e boutiques de hiper luxo.

Estes navios têm a capacidade de, pelas suas pequenas dimensões, poderem aportar a portos muito seleccionados e selectivos, fazendo itinerários quase desenhados em regime de exclusividade e principalmente com um ratio cliente/tripulante que excede o 1 para 2 ou mesmo para 3, ao contrário dos navios com viagens de preços médios/baixos, caso do navio *AIDALUNA*, da companhia AIDACRUISES que, na sua viagem de 03JAN2010, data de aporto ao Funchal, atingiu um *ratio* de 605 tripulantes para 2.334 passageiros, numa compressão hiper realista e ergonómica dos seus recursos humanos.

Cumpre referir que algumas destas informações são resultado da consulta superiormente autorizada de documentos oficiais, que são confidenciais, por questões de segurança, razão pela qual se não pode ir mais longe na informação.

No lado oposto, o ratio de exploração do navio da CIC, *PRINCESS DANAE*, na sua passagem pelo Funchal com destino a BridgeTown, em Barbados, no dia 10 do mesmo mês, com 225 tripulantes e uns meros 300 passageiros, para uma capacidade que ronda os 435 passageiros, numa operação que possivelmente apenas será compensada pela idade do navio, que nos leva a crer esteja total e excedentariamente amortizado, num *erzats* de navio boutique que o não é, nem o poderia ser.<sup>43</sup>

---

<sup>43</sup> Lista SEF – Movimento do Porto do Funchal – 2010, s/d

Assim, e no que se refere às grandes diferenças existentes entre os designados Mega Cruzeiros e os cruzeiros Boutique e no que diz respeito à qualidade dos navios, ao seu serviço, às suas instalações hoteleiras, à qualidade do seu staff, à sua gastronomia, às suas boutiques, aos seus *spas*, ao facto de ser tudo incluído ou ao sistema *pay for...*, as companhias e navios no ano de 2010 receberam a classificação elaborada pela maior agência americana de venda de cruzeiros.<sup>44</sup>(ANEXO 001)

Desta lista podemos assinalar que os navios mais bem cotados são os pertencentes às companhias *SEABOURN* e *SILVER SEA* e que o navio mais mal classificado é o *MSC MELODY*, um quase anacronismo em termos de qualidade e estatuto.

No mesmo sentido, se pronuncia o site *Condé Nast*, (Anexo 003) na classificação já referente a 2010, que sujeitou a avaliação 115 navios, por eles considerados os mais importantes, na óptica do mercado americano, o qual se encontra para eventual consulta, com as diversas características dos navios e a sua classificação em *Large*, *Mega* e *Small*, à qual nós decidimos juntar a categoria dos *Ultra Mega*<sup>45</sup>, sendo que, como antes dissemos, os *Small* são de longe os mais luxuosos e, inevitável e compreensivelmente, os mais caros.

Tal quadro espelha duas realidades essenciais que nos permitem compreender o extraordinário crescimento da procura mundial de navios/cama, que por sua vez está em relação directa com a idade média dos utentes desta forma de lazer e finalmente com as respectivas origens, em termos de segmento de mercado desta actividade. (Anexo 004)

Mesmo que no primeiro quadro os números que nos foram fornecidos pelo autor, face á data da publicação da obra sejam fechados para 2005 e estimados para 2006, os mesmos vieram a confirmar-se plenamente, como veremos imediatamente abaixo e no qual estão já introduzidos os números de 1999 a 2009, sendo que os valores de 2006 a 2009 foram retirados de outra publicação<sup>46 47</sup>.

No que respeita à idade dos utentes viajantes, a redução do nível etário médio deve-se ao cruzamento de vários factores, entre os quais podemos resumidamente ressaltar a democratização do conceito, a maior capacidade económica de um cada vez maior

---

<sup>44</sup> VacationsToGo.com. Copyright © 2010, All rights reserved, ANEXO I

<sup>45</sup> Revista *CRUZEIROS*, Funchal, [www.revistacruzeiros.com](http://www.revistacruzeiros.com), nº 1, Jan./Fev./Março 2011, pág 6 e ss

<sup>46</sup> European Cruise Council Report 2010, pág 4

<sup>47</sup> DOWLING, R. (ed.) 2006. *Cruise Ship Tourism*, CABI: Oxfordshire, pág 9.

extrato da população activa, as comodidades concedidas nos navios para o apoio a crianças de tenra idade e jovens, as facilidades económicas em questão de tarifas e serviços dispensados, que chega muitas vezes à gratuitidade das crianças até aos 12 anos e agora mesmo até aos 16, quando não até aos 18 anos, a crescente intergeracionalidade e finalmente, mas não esgotando as razões, o crescimento quase explosivo do número de navios que se dedicam a este, cada vez mais importante, mercado de lazer (Ver Xie et al (2012), Wood (2000) e Papathanassis e Beckmann (2011)).

Devemos ainda acrescentar que, no que se refere a esta questão da idade dos utilizadores de turismo de cruzeiro e que contribui cada vez mais para a redução do nível etário médio dos passageiros, o facto de que, em 2009, para cima de 1 milhão e 600 mil jovens com idade inferior a 18 anos acompanharam os seus progenitores e ou outros familiares e muitos destes jovens e crianças eram de muito tenra idade (Ver a este propósito Wood (2000) e Hung e Petrick (2011)).

Tal fenómeno é cada vez mais visível em todos os destinos e escalas e aqui no Funchal nos cruzeiros da AIDA CRUISES, muitos deles de origem alemã, é por demais evidente.<sup>48</sup>

No que diz respeito à categoria dos navios de cruzeiro, em relação à sua tonelagem, assim como no que se refere ao movimento de concentração em grandes corporações, podemos dizer que a indústria dos cruzeiros sofre ou beneficia pelo facto de ser um mercado horizontal e verticalmente concentrado, no qual actuam 4 ou 5 *players* principais, os quais controlam mais de 81% do número de camas e insistimos neste termo porque estamos a falar de uma indústria essencialmente hoteleira, que utiliza navios, de cuja área total, só para a hotelaria e F&B reserva mais de 75% da área útil global da embarcação, companhias essas que concentram em si para cima de 17 marcas distintas e cerca de 114 navios, cada vez de maior dimensão (Wood, 2000;).<sup>49</sup> (Anexo 005)

Assiste-se hoje à alavancagem dos efeitos no mercado, em termos de projecto e lançamento, da entrada em exploração de navios para cerca de 5.000 passageiros, para a sua exploração efectiva, dando nós como exemplo os dois navios gémeos da RCCL, o *ALLURE OF THE SEAS* e o *OASIS OF THE SEAS*, (FIGURA 015) com mais de

---

<sup>48</sup> FCCA, *Cruise Industry overview*, 2010, pág 1

<sup>49</sup> VacationsToGo.com. Copyright © 2010, All rights reserved,

200.000 Toneladas, navios esses cerca de 40% maiores aos da classe anterior, a classe dos *FREEDOM OF THE SEAS* e navios gémeos também, aquilo que se designava em 2006, de mega, com o número de passageiros entre os 2000 e os 4000, a que acrescia um valor de tripulantes num ratio de cerca de 2 passageiros para 1 tripulante.<sup>50 51</sup>

Constata-se portanto um efeito de concentração na indústria, que opera a uma escala verdadeiramente global, a par da atracção de novos mercados e novas clientelas (Ver a este propósito<sup>52 53 54 55</sup>

#### **2.1.4. Áreas geográficas e crescimento da actividade**

Importa igualmente referir que, no que se refere essencialmente ao mercado norte-americano, os seus principais destinos e áreas geográficas onde os navios de cruzeiro operam, revelam que, e compreensível, as Caraíbas são, de longe e com 46%, do total de viajantes, o principal destino, uma vez que estão situadas geograficamente muito perto do principal mercado emissor, os Estados Unidos e dos principais portos de partida, nomeadamente de Miami, de Port Everglades e de Port Canaveral<sup>56</sup>

A zona que se segue em importância é a zona do Mediterrâneo, com 11%, tanto o Mediterrâneo Ocidental, compreendida essencialmente em termos de produto por uma

---

<sup>50</sup> DOWLING, R. (ed.) 2006. *Cruise Ship Tourism*, CABI: Oxfordshire, pág 7.

<sup>51</sup> Revista *CRUZEIROS*, Funchal, [www.revistacruzeiros.com](http://www.revistacruzeiros.com), nº 1, Jan/Fev/Março 2011, pág 6 e ss

<sup>52</sup> VAN DOREN, CARLTON, S., LOLLAR, Sam A., (1985), *The consequences of forty years of tourism growth*, Annals of Tourism Research, Volume 12, Issue 3, 1985, Pages 467-489

<sup>53</sup> BROSANAN, Ian G. (2011), *The diminishing age gap between polar cruisers and their ships: A new reason to codify the IMO Guidelines for ships operating in polar waters and make them mandatory?* Marine Policy, Volume 35, Issue 2, March 2011, Pages 261-265

<sup>54</sup> SÖNMEZ, S. Annals of Tourism Research, Volume 25, Issue 2, April 1998, Pages 416-456

<sup>55</sup> MAK, James, SHEEHEY, Christopher, TORIKI, Shannon (2010), *The passenger vessel services act and America's cruise tourism industry*, Research in Transportation Economics, Volume 26, Issue 1, 2010, Pages 18-26

<sup>56</sup> Idem, Ibidem

área que vai de Gibraltar/Algeciras, com partidas essencialmente de Barcelona, com destinos que tanto vão, nos cruzeiros mais curtos para as Baleares e Sul de França, até mesmo Portimão, como mesmo até às Canárias, passando pela Madeira e Marrocos, nos mais longos, mas e também de Génova, enquanto de Veneza, se assiste à partida de navios que demandam o Mediterrâneo Oriental, nomeadamente para a Eslovénia, Croácia, Grécia, Turquia, Israel e Egipto, funcionando Malta como a fronteira sul de ambos os destinos, quer o do Mediterrâneo Ocidental, quer o do Mediterrâneo Oriental. No que se refere ao destino em apreço, podemos dizer que a Madeira se encontra numa zona geográfica com relativo pequeno desenvolvimento, mas crescente potencial, muito embora e nomeadamente para o mercado Norte Americano, a nossa ilha se encontre melhor colocada para os cruzeiros de reposicionamento, já antes falados.

Este movimento pendular poderá ter algum potencial económico, se bem assimilado e compreendido, em situações de embarque para os cruzeiros transoceânicos que começam a ganhar interesse crescente, o mesmo se passando já com o movimento dos navios para o Atlântico Sul, nomeadamente para o Brasil, um mercado com muito e crescente potencial, mas até e também para o Antártico, embora em muito reduzido números de embarcações, todas com design e características técnicas muito específicas.<sup>57</sup>

Ainda e segundo o mesmo autor, e referimo-nos a Dowling, o crescimento efectivo, assim como o potencial do mercado de cruzeiros, se tivermos em conta os números referentes ao período que mediou entre 1995 e 2006, sendo que este último era uma expectativa, foi superior a 300%, crescimento esse que foi muito incrementado, com a introdução de um novo factor de ponderação, factor esse referente á idade média dos utilizadores, com um decréscimo notável dessa mesma idade média dos 65 para os 45 anos,<sup>58</sup> o que trouxe ao mercado mais consumidores, a juntar aos antigos. (Anexo 006) Esta redução do valor médio das idades dos cruzeiristas potencia enormemente o mercado e o universo de captação, ao mesmo tempo que o terceiro quadro desse anexo nos dá um perfil do segmento do mercado de cruzeiros, que não é já e apenas, o tão

---

<sup>57</sup>[http://www.victory-cruises.com/antarctic\\_expeditions.html?kw=antartida%20cruzeiros&gclid=CJLt4NKbn6sCFYUOfAodN CMhoQ](http://www.victory-cruises.com/antarctic_expeditions.html?kw=antartida%20cruzeiros&gclid=CJLt4NKbn6sCFYUOfAodN CMhoQ)

<sup>58</sup> DOWLING, R. (ed.) 2006. *Cruise Ship Tourism*, CABI: Oxfordshire, pág 7.

propalado mercado dos chamados *baby boomers*, ou seja os referentes à população nascida nos anos 50, do Séc. XX, hoje entre os 55 e os 65 anos de idade<sup>59</sup>

Este grupo etário era característico dos cruzeiros de há alguns anos, mas ainda o é de certa forma visível nos navios da CUNARD, com o mercado britânico, mas totalmente diverso do mercado espanhol, com a companhia IBEROCRUISES, ou mais nitidamente ainda com os navios da AIDA CRUISES, todas, lembremos, do Universo CARNIVAL, onde os jovens adultos, em torno dos 40 anos, começam a imperar.

A CLIA, acrónimo de CRUISE LINES INTERNATIONAL ASSOCIATION, INC., refere-nos que o sector dos cruzeiros é aquele que teve e mantém o mais rápido crescimento, com uma percentagem que cresceu desde 1970 de um valor em torno dos 500.000 passageiros para os actuais 14.820.000, valores estes já fechados e referentes a 2010, o que representa um valor de crescimento percentual em volta dos 2.100%, para o total do período e de 10,3% de crescimento em relação ao ano (difícil) de 2009, que tinha tido um crescimento de uns meros 3% em relação a 2008.

O número de navios que entraram ao serviço cresceu, dos cerca de 40 novos navios nos anos 80, para os 80 que entraram ao serviço nos anos 90, sendo que até 2009 teriam entrado ao serviço mais 90 novos navios com finalmente mais 12, cada vez maiores, designados de mega navios, num total para 2010 de 176 navios num crescimento de 5,4%, em relação ao ano anterior.<sup>60</sup>

O retomar do dinamismo do mercado permitiu que o mesmo contribuisse com gastos à volta dos 18 biliões de US dólares, na compra de bens e serviços, um crescimento em torno dos 5% em relação ao ano anterior, total esse a dividir entre os 14,6 mil milhões pagos pelas companhias e os 3,4 mil milhões despendidos pelos passageiros e tripulantes.

A economia dos Estados Unidos criou valor na ordem dos 37,85 Biliões de US Dólares, no ano de 2010 e terá gerado para cima de 329.943 empregos, a que se poderiam somar os gastos directamente com salários com valores em torno dos 15,24 Biliões de US Dólares.

---

<sup>59</sup> **XIE**, Hui (Jimmy), **Kerstetter**, Deborah L., **MATTILA** Anna S., (2012), *The attributes of a cruise ship that influence the decision making of cruisers and potential cruisers*, International Journal of Hospitality Management, Volume 31, Issue 1, March 2012, Pages 152-159

<sup>60</sup> 2010 Cruise Industry Economic Study - Full Report, BREA, June 2011, pag. 2 e ss

No que diz respeito ao número de camas/embarcações a operar no mercado de cruzeiros, números referentes ao mercado Norte Americano, conforme o mesmo relatório de Junho de 2011, podemos dizer que o número cresceu em 2010, 22.953, com mais 10 novos navios e para 2011, serão introduzidas no mercado mais 14.590, 15.800 para 2012, 7600 para 2013 e o mesmo valor para 2014, enquanto o número de navios crescerá num mínimo de 20 novos navios, um crescimento de 11,4% sobre os valores de 2010.<sup>61</sup>

## 2.2. Os modernos navios como *playgrounds* multi etários

Segundo a mesma CLIA, o potencial de crescimento desta indústria é e manter-se-á enorme, uma vez que não só a idade média do passageiro desceu dos valores em torno dos 60 anos, como vimos antes, para os cerca de 45/46 anos, o que potencia extraordinariamente as novas atracções introduzidas nos navios lançados entre os anos de 2006 e 2010, caso do *VISION OF THE SEAS*, da ROYAL CARIBBEAN, dotado de patinagem no gelo, parede de escalada, uma moderníssima galeria interior de lojas e boutiques de luxo, a que se juntaram novos conceitos de camarotes, numa zona hiper selectiva do navio, que o não são já, mas verdadeiros apartamentos, podemos dizer, *villas* de luxo, com mordomos privados, piscinas próprias e demais luxos e exclusividades.

A tendência crescente do luxo e da exclusividade, ainda que cada vez mais democrática e cobrindo os diversos extractos etários e os diferentes elementos constituintes de uma família, desde os avós, passando pelos filhos e chegando aos netos, mesmo que de tenra idade, veio confirmar que o turismo de cruzeiros tem um cada vez maior potencial de atracção, em contraste como o que se passava com os cruzeiros de um passado recente.<sup>62</sup>

Tal espírito ainda se mantém, nos cruzeiros tipo boutique de luxo, nos quais e nos sites de marcação de viagens é expressamente declarado que não é permitida a viagem a menores de 21 anos e isto não por razões jurídicas mas única e simplesmente para cobrir

---

<sup>61</sup> Idem, ibidem, pág. 112

<sup>62</sup> **XIE, HUI** (Jimmy), **KERSTETTER**, Deborah L., **MATTILA** Anna S., (2012), *The attributes of a cruise ship that influence the decision making of cruisers and potential cruisers*, International Journal of Hospitality Management, Volume 31, Issue 1, March 2012, Pages 152-159

o leque de utentes a quem se revela penoso o viajar entre gritos e risos de crianças, mas e igualmente porque estes navios não podem nem querem comportar a valência de suporte a crianças, que os grandes navios, pelas dimensões e nova vocação comportam com toda a facilidade e proveito.

Desta forma, as companhias têm conseguido aquilo a que podemos chamar a quadratura do círculo, ou seja, obter clientes de nível médio e por vezes médio baixo, que permitem criar volume, “juntando-os” em navios onde há uma zona confortável e ao nível de um bom hotel, muitas vezes com características de hotel familiar, com a prática do tudo incluído, embora este tudo seja muito relativo, à qual se junta, mas reservada e exclusiva, uma zona de alto luxo, onde o tudo é mesmo tudo ou quase tudo.

Isto foi possível com o recurso a navios cada vez maiores, criando efeito de escala, com uma tripulação que em número pouco difere do dos navios da geração anterior, de menor tonelagem e menor capacidade de hotelaria, com muita automação e meios de frio, com vários restaurantes e serviços temáticos, muitos deles em regime de *buffet*, o que reduziu a necessidade de tanto pessoal, nomeadamente na área hoteleira de Comidas & Bebidas, uma vez que na área profissional de marinha, a automação da manobra e da navegação havia já reduzido muito, e há muito, as necessidades de tripulação.

Estes navios estão equipados, não já, como antes, de meras áreas comerciais em regime de *duty free*, mas sim de verdadeiros centros comerciais, quais *souks* de luxo, em galerias a céu aberto, uma vez que os navios passaram a estar providos de pátios interiores, ao longo de toda a sua supra estrutura, zonas essas onde os passageiros compradores/consumidores, muitos deles adictos de marcas de luxo, não apenas podem ver, mas e principalmente tocar e adquirir, assim como jogar e perder ou ganhar em casinos com centenas de máquinas, com recurso ao cartão interno, que lhes é entregue, contra o seu cartão VISA, no acto de registo, logo após o embarque.

Ao comércio ou ao mero *merchandising* de produtos e marcas de produtos de luxo, devemos juntar cada vez mais a adopção de marcas no ramo do F&B, ou seja da alimentação e bebidas, que encontramos em terra, em todos os locais do conceito de Centro Comercial de luxo, caso do que encontramos no designado *Boardwalk*, ou seja o designado bairro ao ar livre, conforme Lisa Bauer, a Vice-Presidente das Operações Hoteleiras na ROYAL CARIBBEAN CRUISE LINES, nos diz, onde podemos encontrar áreas, melhor dizendo, estabelecimentos do tipo Cantina Mexicana, a *Rita's*

*Cantina*, ou do estilo Brasileiro, com rodízio, o *Samba Grill*, com preços suplementares de 25 US Dólares, por passageiro, sendo que este tem a sua refeição já paga na marcação original do cruzeiro, o que representa um acréscimo de receita não despidendo.<sup>63</sup>

Falámos de comércio, de restauração e cafetaria, mas podemos também juntar a associação cada vez mais proveitosa entre a indústria dos cruzeiros e a do entretenimento, de tal forma crescente e importante que, na festa do lançamento do navio *ALLURE OF THE SEAS*, a madrinha do navio, não foi como em Southampton no lançamento do *QUEEN ELISABETH III*, a Rainha de Inglaterra, mas sim a *Rainha Fiona*, a estrela da *DreamWorks* e do filme *Shrek*, a qual orgulhosa e nada virtual, posou ao lado dos presidentes da ROYAL CARIBBEAN, Adam Goldstein e Richard Fain, assim como do comandante do navio, Hernan Zini.

Esta parceria entre a *DreamWorks* e a RCCL permite que as personagens do universo do cinema, ainda que personagens virtuais, caso do *Shrek*, do *Panda Kung-Fu*, dos personagens da série de filmes *Madagáscar*, melhor dizendo, dos vários e sucessivos *Madagáscar*, possam viajar pelos 7 mares, contribuindo para uma parceria que se iniciará com a sua visão em 3D, para o *merchandising* dos personagens, para a sua interacção com os passageiros, enquanto estiverem, e não só, a patinar no recinto de patinagem no gelo, de que estes navios se encontram dotados, numa parceria que os responsáveis por ambas as companhias consideraram ideal. (Citação 029)

Chegou-se, nos nossos dias e nestes modernos navios, à contratação de espectáculos que estão a ser lançados em simultâneo na Broadway, caso do que se passou e se mantém no *ALLURE OF THE SEAS*, o qual estreou na sua viagem inaugural e na sua sala de espectáculos Amber Theater, com a capacidade de 1380 lugares, o espectáculo *Chicago: The Musical*, o qual foi estreado em simultâneo em Londres e em Nova Iorque.

### **2.3. Um universo de clientes potencialmente infinito<sup>64</sup>**

A tudo isto, e por causa de tudo o que dissemos anteriormente, se junta o facto da base de recrutamento de novos aderentes a este conceito de férias e luxo ser muito grande e

---

<sup>63</sup> Revista *CRUZEIROS*, Funchal, [www.revistacruzeiros.com](http://www.revistacruzeiros.com), nº 1, Jan./Fev./Março 2011, pág 6 e ss

<sup>64</sup> <http://www.windrosenetwork.com/The-Cruise-Industry-Demographic-Profiles.html>

elástica, uma vez que apenas cerca de 20% dos americanos faz regularmente cruzeiros e que, da população dos Estados Unidos apenas 15% fez até agora ao menos um cruzeiro e que desses mesmos 15%, apenas 7 a 8% o fizeram nos últimos 3 anos.

Estes passageiros são cada vez mais novos e muitas vezes levam consigo os filhos menores, estando os barcos cada vez mais adaptados a crianças de tenra idade, tanto em novas categorias de pessoal como de espaços de acolhimento, sendo que a este perfil muito característico do novo cliente de cruzeiros originário dos Estados Unidos se juntam os Europeus, em número crescente.

Às nacionalidades anteriores estão-se a juntar de forma consistente, os cidadãos dos países que constituem os designados mercados emergentes, nomeadamente a China, Brasil, Índia e Rússia que poderão contribuir fortemente para o reforço do enorme crescimento da actividade, reforço que passa muito pela venda do produto cruzeiro em agências de viagens, em valores em torno dos 50%, muito embora se assista a um crescimento cada vez maior do acesso à informação e à compra, via internet.

No mesmo sentido do que atrás foi dito, vai a afirmação e o reconhecimento de um novo perfil de utente, resultante de inquéritos realizados no ano de 2008, que se caracteriza essencialmente pelas seguintes características, sempre de acordo com a CLIA, já acima citada: Passageiro de raça caucasiana, o que quer dizer branco, numa percentagem que atinge os 93%, com uma idade em torno dos 46 anos, que eram 49 em 2006 e 55 em 2004, com elevado nível de escolaridade que corresponde a 65% de pessoas com licenciatura e 24% com pós graduações, dos quais 83% são casados.

No que respeita ao perfil laboral e salarial do mesmo universo inquirido, 58% dele estava em pleno emprego e com um rendimento familiar que era em 2004 em torno dos 40.000 US Dollars por ano, o qual cresceu depois para os 75.000 e atingiu em 2008 os 90.000 US Dollars, passageiro esse que faz um cruzeiro, em média a cada 3 anos, tirando férias pelo menos 3 vezes por ano, num novo e crescente conceito de férias mais curtas mas repartidas, o que nos afasta definitivamente do perfil tradicional e clássico de um passageiro quase exclusivamente de classe alta ou muito alta, reformado ou vivendo de rendimentos, praticando cruzeiros alongados no tempo e no espaço.<sup>65</sup>

Este novo tipo de passageiro, tendo por base a mesma fonte de informação a que recorreremos, chega à decisão de eventualmente fazer um cruzeiro, através do depoimento

---

<sup>65</sup> <http://www.windrosenetwork.com/The-Cruise-Industry-Demographic-Profiles.html>

de *boca a orelha* por parte dos amigos que já acederam a este tipo de férias, numa percentagem que atinge os 45% que procuram satisfazer um desejo expresso pelo conjugue, 38%, que consultaram *websites* dos destinos sonhados, um dos quais já citámos anteriormente, quase todos a decidir este tipo de férias, porque julgaram reunidas as condições do binómio pessoal de rendimento e custo do produto, que lhes permitiu satisfazer um desejo de longa data.

Para sua melhor informação, o cliente tipo recorreu ainda ao complemento da informação via sites das próprias companhias de cruzeiro, crescentemente apelativos e vulgarizados, numa percentagem de 26%, pela informação oferecida pelo agente de viagens, 14%, pela leitura de revistas de viagens ou evasão, cada vez mais difundidas, 10%, pela publicidade via internet, 10% e finalmente pela publicidade depositada na sua caixa de correio, 5%.<sup>66</sup>

Ainda com base no mesmo inquérito, podemos dizer que a planificação do cruzeiro é feita com 6 a 8 meses de antecedência e que para tal, muito contribui a taxa de reserva que é aconselhada, por uma publicidade e técnica de vendas muito engenhosas, que diz que fazendo uma reserva prévia, se acede a preços muito mais em conta, com possibilidades de grandes reduções em preço, por antecipação da compra ou por mera reserva e respectiva caução, a qual pode ser devolvida até 60 dias antes do início da viagem, sem qualquer penalização, mas que capitaliza, para a companhia de cruzeiros, sem juros para o aderente, cerca de 6 meses de uma importância confortável, reserva essa feita através dos agentes de viagem, 80%, declarando-se 60% dos clientes muito satisfeitos, dos quais, 42% se dizem extremamente bem informados por esses mesmos agentes de viagem.<sup>67</sup>

Para os clientes, constitui um motivo suplementar de interesse na escolha de um cruzeiro, o facto de este sair de um porto perto da sua área de residência, poupando-lhe encargos suplementares de compra de viagens de avião e de deslocações para um porto de embarque muito distante, como é o caso de nós, madeirenses, que procuramos cruzeiros que recebem passageiros no Funchal, embora sejam ainda em pequeno número e com destinos basicamente no Atlântico e por vezes com acesso, nos mais longos, até Itália e volta. Alguns, ainda menos, partem e regressam ao Funchal

---

<sup>66</sup> <http://www.windrosenetwork.com/The-Cruise-Industry-Demographic-Profiles.html>

<sup>67</sup> Idem, ibidem

80% dos passageiros tradicionalmente viajam em casal, muitos já acompanhados pelos seus filhos, menores de 18 anos, em valores que eram de 13% em 2002 e alcançaram em 2008, os 29%, ou simplesmente acompanhados de amigos, 25%, havendo agora até já cruzeiros temáticos para “gays” e outras franjas e extractos temáticos da sociedade contemporânea, assim como cruzeiros temáticos.

Finalmente, o mesmo inquérito dá-nos a informação de que 95% dos cruzeiristas classificaram a sua viagem como *Interessante* e destes, 45% se declararam *Extremamente satisfeitos*, declarando que um cruzeiro pode ser um excelente ponto de partida para uma posterior visita, fazendo uso da hotelaria tradicional, numa estadia mais prolongada em qualquer uma das escalas, muito embora saibamos que este tipo de inquéritos, quando feito a quente e analisado a frio, pode introduzir distorções, normalmente para cima, com uma percentagem muito elevada de *Excelentes* e muito reduzida de *Não satisfatório*.<sup>68</sup>

#### **2.4.O potencial real de crescimento do mercado**

Como é óbvio, falámos anteriormente num sentido quase exponencial do crescimento, mas duvidamos que tal se possa vir a passar assim de uma forma tão idilicamente ideal para todos e cada um dos seus intervenientes e os anos de 2009 e 2010 vieram a revelar algumas quedas nesse crescimento muito optimista da actividade, do número de navios e do competente número de passageiros/cama, quedas essas que se não podem imputar à actividade propriamente dita, mas às circunstâncias económicas extremamente adversas em que o clima económico mundial quase estagnou (Ver Wie (2005), Gibson (2008), Petrick (2005), Teye e Leclerc (1998) e Marti (1993) e Hobson (1993)).

Se acrescentarmos a estes factores a situação de hiper concorrência que reina hoje, num mercado super aquecido, poderemos compreender melhor a pressão por parte da oferta em benefício da procura, facto que se nota perfeitamente no nosso contacto quase semanal, via internet com o site VACATIONSTOGO, com o qual regularmente estamos em contacto e do qual recebemos informação/promoção. (Citação 030)

De qualquer forma e antes de chegarmos aos números e valores da actividade na Europa, dos dois últimos anos, gostaríamos de abordar o movimento dos últimos 5 anos, muito mais concretamente o referentes aos anos de 2005 em diante, fazendo uso dos

---

<sup>68</sup> <http://www.windrosenetwork.com/The-Cruise-Industry-Demographic-Profiles.html>

relatórios elaborados pela *BREA, Business Research and Economic Advisors*, referentes à Alemanha, Espanha, Finlândia, França, Itália, Reino Unido, e a Portugal, com especial enfoque à Madeira, assim como com recurso ao relatório de actividade da *CLIA, Cruise Lines International Association* e *FCCA, Florida-Caribbean Cruise Association* referentes aos Estados Unidos, Canadá e à zona do Caribe (Ver Toh et al (2005)).

Assim e conforme os números adiantados pela MEDCRUISE, Associação de Portos de Cruzeiro do Mediterrâneo, em relação à Europa, o valor relativo de cada um dos países emissores de turistas utilizadores de navios de cruzeiro é o patente no anexo abaixo, retirado de uma apresentação feita em 2007, pelo Vice-presidente desta Associação, Albert Poggio, hoje embaixador de Gibraltar no Reino Unido, na conferência anual da MEDCRUISES, que teve lugar em Almeria, em Outubro de 2007.<sup>69</sup> (Anexo 007)

Nesse gráfico, podemos ver que, na Europa e para esse mesmo ano, os principais países emissores de viajantes em cruzeiro foram respectivamente o Reino Unido, a Alemanha, a Itália, a Espanha, a França e a Espanha, mostrando esse gráfico que o mercado alemão tem vindo a ganhar valor, o que motivou já que uma companhia, a AIDA CRUISES, fosse criada especificamente para captar esse mercado, companhia hoje integrada na P&O CRUISES, a qual por sua vez se integra no universo CARNIVAL.

No que se refere ao nosso país, podemos verificar que o valor percentual referente a Portugal foi nesse ano de 0%, percentagem essa que não revelava que teriam sido mais de 10.000<sup>70</sup> os Portugueses embarcados em cruzeiro, número esse que teria crescido até cerca de 50.000 no ano de 2009, possuindo Portugal igualmente uma pequena companhia de navios de Cruzeiro, a *CLASSIC INTERNATIONAL CRUISES (CIC)*, com 5 navios de registo no MAR, Registo da Madeira e sede em Lisboa, na Av. 24 de Julho, 128-2º, companhia essa de proprietário e capitais Gregos.<sup>71</sup>

## **2.5. A área geográfica da Macaronésia e os cruzeiros (Anexo 008)**

No tocante ao mercado Europeu e às suas preferências, no que se refere à área de cruzeiro, os 60% referentes à área Mediterrânea e a Macaronésia e os dados disponíveis são para 2010, são exemplificantes. Se acrescentarmos que este mercado tem, como já

---

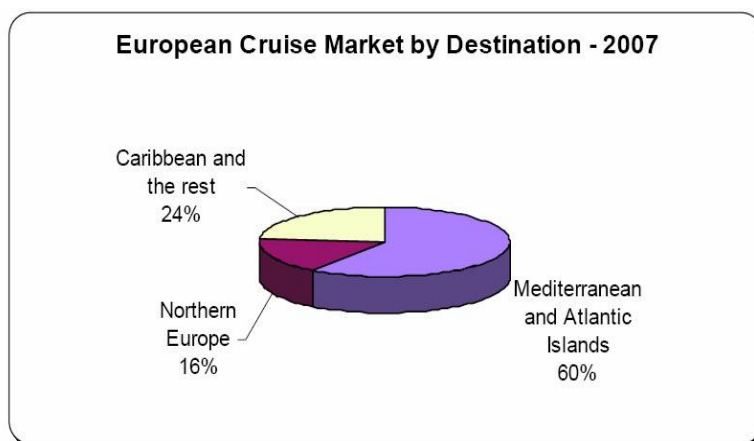
<sup>69</sup> POGGIO, Albert, *The Cruise Industries Today and Tomorrow*, Vice Presidente MEDCRUISES, 2007, Gibraltar, pág 6

<sup>70</sup> [www.aml.pt/webstatic/.../esturiales](http://www.aml.pt/webstatic/.../esturiales), Turismo de Lisboa, 2007

<sup>71</sup> [www.cic-cruises.com/pdf/Brochure\\_UK](http://www.cic-cruises.com/pdf/Brochure_UK).

dissemos anteriormente um enorme potencial de agradabilidade e crescimento, mais reforçada fica a razão que nos levou a escolher este assunto para a dissertação, tanto mais que os cruzeiros nesta área beneficiam de vários factores que lhes reforçam a capacidade de captação.

#### **Anexo VIII – Mercado Europeu de Cruzeiros por Destino - 2007<sup>72</sup>**



Entre estes factores que potenciam a Macaronésia, podemos avultar a segurança da navegação, reforçada pelo crescimento a que estamos a assistir das revoluções em cascata do norte de África, de que são exemplo perfeito hoje a Tunísia, o Egipto e a Líbia, a que outros, mais perto da nossa área geográfica, se poderão vir a juntar.

À estabilidade política da Macaronésia, juntam-se como componente valorativa, as boas condições de navegação, normalmente sentidas em termos de meteorologia e de agitação de mar e finalmente o facto de ser uma área em contiguidade geográfica com as Canárias, arquipélago abrangido pelas normas de protecção da natureza e luta contra a poluição, o que tem vindo a revelar-se como um elemento muito importante na decisão de escolha de um cruzeiro ou de uma área geográfica de visita, por parte de um número crescente de utentes esclarecidos.<sup>73</sup>

---

<sup>72</sup> POGGIO, Albert, *The Cruise Industries Today and Tomorrow*, Vice President MEDCRUISES, Outubro2007, MedCruises Conference, Almeria, pag 6

<sup>73</sup> KLEIN, Ross, Friends of Earth, *Getting a grip on cruise ship pollution*, Introduction, December, 1, 2009

## 2.6. Estaleiros, armadores e navios

Para este mesmo período de 2005 a 2010 e no que toca a 2008 estavam estabelecidas no mercado Europeu, 42 companhias de Cruzeiro, com um activo de 129 navios e uma capacidade instalada de 116.000 camas, a que se somavam mais 63 navios de armadores não Europeus, na sua maioria Norte Americanos, tendo feito cruzeiros nesses navios, para cima de 4 milhões e 400 mil passageiros, o que representou um aumento percentual de 10,5%, em relação ao ano anterior, dos quais 75% eram cidadãos Europeus, o que representou um valor de mais de 25% sobre o total de passageiros de cruzeiro em todo o mundo.<sup>74</sup>

No que respeita ao número de navios a operar no mercado da indústria de cruzeiros, assistimos a um crescimento muito sustentado, conforme o gráfico inserido na secção dos Anexos, o qual nos mostra que entraram em serviço, até ao fim de 2010, 25 novos navios, a maior parte deles mega navios, com capacidade até 5.000 passageiros, aproveitando os efeitos de escala em termos de investimento, aumento de passageiros por navio e manutenção relativa do número de tripulantes para cada um deles e que nos próximos dois anos mais 13 entrarão em serviço, uma vez que entre a encomenda e o lançamento normalmente pode mediar um intervalo de 4 anos.

Importa referir que destes novos 38 navios, apenas 2 estavam a ser construídos fora dos estaleiros europeus, com especial ênfase nos estaleiros italianos da Fincantieri - Cantieri Navali Italiani S.p.A, em Trieste mas e também em Bremen, a Meyer Werft Shipyard, em Papenburg e igualmente na Finlândia, em Turku, na AKERYARDS, agora designada de STXEurope, sob a égide de um conglomerado de construção naval que vai desde os Estaleiros Navais de Saint Nazaire em França, até aos estaleiros Coreanos, sendo que a construção naval de navios de cruzeiro representa uma excepcional fonte de receitas para a construção naval europeia, a qual é de longe a mais performante e desenvolvida, tanto a nível do planeamento, como da concepção e finalmente da construção deste tipo de navios.

Na realidade e mesmo com os reflexos do abrandamento que a economia mundial sofreu, quer nos Estados Unidos, quer na Europa, afinal os principais mercados emissores de passageiros, o que se pode verificar é que o número de navios contratados e cujo lançamento está previsto para o quadriénio 2009 – 2013 é muito substancial. Foi

---

<sup>74</sup> *Contribution of Cruise Tourism To The Economies Of Europe*, BREA, 2009, pág 2

possível encontrar números fechados para 2009 e 2010 e com algumas lacunas, nomeadamente a nível de investimento para os anos de 2011 a 2013, números e valores previstos, mas e mesmo assim verificamos que o ritmo pouco abrandou.<sup>75</sup>

No que respeita às novas construções certas e previstas para o quadriénio 2008/2012, podemos verificar que o número de navios encomendados e concluídos se reduziu para cerca de metade mas que o seu valor unitário cresceu de cerca de 359 MM de Dólares por unidade em 2009 para cerca de 521 MM de Dólares previstos para 2012 e estamos a falar de contratos fechados, financiados e alguns dos quais, caso do *ALLURE OF THE SEAS*, já a operar, tal como o seu navio gémeo, os quais custaram unitariamente valores em torno dos mil milhões de dólares.

A estes gémeos dos mares juntaram-se neste período, 10 novos navios, sendo o construtor Italiano FINCANTIERI, o estaleiro que liderou com 4 novos navios lançados ao mar, ao qual se segue o estaleiro Alemão MEYER WERFT e no que se refere aos pequenos navios, a contribuição de um estaleiro Italiano, o T. MARIOTTI, em Génova, com um *yacht cruiser*, do tipo boutique, o *SEABOURN QUEST*.

A estes navios, veio a juntar-se, construído em Espanha, nos estaleiros FACTORIA NAVAL DE MARIN, em Pontevedra, na Galiza, o veleiro de cruzeiro *SEA CLOUD HUSSAR* (Gravura 021) lançado neste ano de 2011 e que já escalou o Funchal, o qual pelas suas especificidades, ou seja, pela sua reduzida e relativa pequena dimensão, a que acresce o facto de ser um veleiro com 4 mastros, réplica moderna e tecnológica da navegação do passado, pouco influencia em termos estatísticos, quer em valor quer em tonelagem, mas não no seu luxo interior e na nostalgia revivalista que atinge parte do mercado de cruzeiros.<sup>76</sup>

## **2.7. O navio de cruzeiro do futuro**

Falámos do *BRITANNIA* (FIGURA 022) e falaremos agora do EOSEAS, um projecto da STX, que prefigura o navio de cruzeiro do futuro, num casco de pentamaran, ou seja um casco de trimaran com dois cascos suplementares laterais, com um pátio interior à

---

<sup>75</sup> *Contribution of Cruise Tourism To The Economies Of Europe*, BREA, 2009, pág 2

<sup>76</sup> Revista *CRUZEIROS*, Funchal, [www.revistacruzeiros.com](http://www.revistacruzeiros.com), nº 1, Jan./Fev./Março 2011, pág 28

semelhança da nova geração de Ultra megas, ajudado a nível da propulsão por painéis solares e um sistema de velas orientadas hidraulicamente.<sup>77</sup>

Com este navio (FIGURA 001, capa), a STX, mais do que fazer uma mera profecia face ao futuro, acresce com uma extraordinária inovação, que calará os detractores dos grandes navios de cruzeiro, os quais, por razões de economicismo, queimam fuel de má qualidade, o designado Bunker C, e por tal razão, começam a ter dificuldade em demandar alguns portos, como é já o caso de Anchorage no Alasca, inovação essa que é a utilização de GPL (Gás de Petróleo Liquefeito) ou mesmo de gás natural, isento de enxofre e de micro partículas, impossíveis de filtrar num navio com a tecnologia embarcada hoje.

Isto é o que está previsto vir a ser o caso do EOSEAS, navio esse com uma queima totalmente limpa e não poluidora, a que acresce uma gestão exemplar e paradigmática de resíduos sólidos e de águas residuais e falamos como se de uma cidade, que afinal quase parece ser, se tratasse e não de um navio, como aqueles que vemos quotidianamente no nosso porto do Funchal.<sup>78</sup>

## **2.8. Cruzeiro: De que produto ou conceito turístico se trata**

Não encontramos uma definição inequívoca de cruzeiro nos vários dicionários de Português (Citação 031), que consultámos e tal dever-se-á provavelmente ao facto de esta ser uma realidade muito recente no nosso quotidiano, uma vez que, como já dissemos antes, um cruzeiro era um tipo de turismo apenas acessível a pessoas muito ricas ou a reformados com elevados rendimentos, o que o afastava da realidade comum dos Portugueses, ainda há algumas décadas, mas hoje em dia, o nosso mercado está a crescer, apesar da crise de forma sustentada.<sup>79</sup>

A expectativa de quem faz um cruzeiro é a visita a sítios sonhados, seja pela sua História, seja pela sua Geografia ou simplesmente por ser um destino aprazível e se a essa expectativa de visita e conhecimento podemos acrescentar, e isso é possível, com os modernos sistemas de estabilização, uma viagem sem balanço ou enjoo, a que se acrescenta uma elevada qualidade do serviço a bordo e uma gastronomia *gourmet*,

---

<sup>77</sup> [www.stxeurope.com/](http://www.stxeurope.com/) - Cruise&Ferries

<sup>78</sup> Idem, ibidem

<sup>79</sup> [ec.europa.eu/economy\\_finance/publications/publication15887\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/economy_finance/publications/publication15887_en.pdf)

estarão reunidas as chaves para uma viagem memorável, do ponto de vista do passageiro e igualmente, do ponto de vista e interesse dos armadores e intervenientes na actividade, gerando uma elevada percentagem daqueles a quem é dado o nome de viajantes repetentes, vindo a criar-se assim um aumento, que poderá ser quase exponencial, do número de viajantes. (Citação 032)

No acto da escolha, às zonas geográficas e ao tipo de navio, juntam-se as escalas demandadas, a duração média da viagem, que neste momento se cifra a nível mundial pelos 7,3 dias, mas que poderá ir desde uma volta ao mundo, feita em cerca de 150 dias, como é o caso do cruzeiro que se iniciou a 13JAN, e terminou a 27ABR2011, no *QUEEN MARY II*, da CUNARD, com preços que vão desde 22.216 US Dollars, até um pequeno cruzeiro, com saída de Lisboa, feito a Tânger ou Gibraltar, com a duração de 2 dias, por um valor desde os 180 €.<sup>80</sup>

As grandes companhias liberam os seus navios mais antigos ou muito simplesmente os entregam em regime de aluguer de longa duração, com opção de compra, caso da THOMPSON, com o navio *ISLAND ESCAPE*, construído em 1982, para operar como um Ferry, na circunstância o maior do mundo, o qual veio a ser cedido à ROYAL CARIBBEAN em 1990, logo após por esta em 1992, à nova subsidiária da RCCL, a ISLAND CRUISES e agora, desde 2009, à THOMPSON, do universo TUY.

Para nos mantermos nos navios que escalam a Madeira e o porto do Funchal, podemos falar igualmente da IBEROCRUISES, uma companhia subsidiária da CARNIVAL, por via da COSTA CRUISES e que constituiu a resposta desta corporação à RCCL do parágrafo anterior, a qual, conforme o seu próprio nome indica, foi uma companhia constituída com o mercado espanhol e português em mente e operando uma frota de 4 navios, entre os quais ressaltamos o *GRANDMISTRAL*, navio que este ano irá operar, como no ano passado no mercado Brasileiro, com partidas de Santos.

Muitos destes navios, muito embora sejam relativamente modernos, não tem já os standards exigidos para os mercados mais exigentes ou experientes ou afinal mais rendíveis e começam a operar em novos destinos, mercados ou rotas, sendo que as companhias, caso da MSC Italiana, para experimentar novas zonas, caso do Índico, Seychelles e Costa Oriental de África ou Extremo Oriente, apostam muitas vezes em navios mais antigos.

---

<sup>80</sup> VacationsToGo.com. Copyright © 2010, All rights reserved

Desta forma procuram minorizar eventuais problemas de segurança, como foi o caso sucedido com o *MELODY*, de que falaremos mais detalhadamente à frente, vítima de um ataque de pirataria de piratas somalianos, navio esse que, na classificação que inserimos, retirada do site internet VACATIONSTOGO<sup>81</sup> tinha a pior classificação de todos os navios a operar, com umas meras 2 estrelas e meia, e que por via disso se encontra em fase de alienação, uma vez que não cumpre já de forma alguma os padrões de exigência que são agora requeridos pela Companhia MSC e exigidos pela clientela.

### **2.8.1. Sobre capacidade e previsível redução de *profits*. Estratégias de superação**

Tudo indica que o crescimento, que agora se pode considerar excessivo dos navios disponíveis, foi calculado de uma forma muito optimista e como já dissemos antes, com um horizonte temporal de cerca de 4 anos entre a encomenda e o início da operação, tal levou a que a indústria fosse apanhada em contra ciclo, em período de crise, nomeadamente desde os anos de 2008 e até 2010.<sup>82</sup>

Os valores de 2011, a julgar pelas ofertas que encontramos nas Agências, com a contracção do mercado Americano, que levou a deslocação de muitos navios para o mercado Europeu, nomeadamente a área do Mediterrâneo, mercado esse igualmente atingido pela crise, ainda que mais tarde, poderão vir a enfermar ou a confirmar a nossa previsão, mas julgamos estar certos quando prevemos excelentes oportunidades para os clientes e menos boas para os armadores, que mesmo com um navio parado gasta 90% do seu *budget* de operação e todos sabemos que um mercado só está são quando todos os *players* estão em equilíbrio e colhem benefícios.

## **2.9. O culminar da globalização**

Acessoriamente podemos dizer que esta indústria é o paradigma quase absoluto da internacionalização e da globalização de recursos, tanto de capitais, quanto de contratação de trabalhadores, de tal forma que um navio pode com muita facilidade ter a trabalhar nos diversos postos, profissionais de indústria hoteleira, de diversão, médico e de enfermagem, de cafetaria e restauração, numa percentagem idêntica á da divisão funcional do próprio navio, cerca de 75% de pessoal deste tipo e em torno dos restantes 25% em pessoal de marinha, sendo que destes a proporção de pessoal de manobra e

---

<sup>81</sup> Idem, ibidem

<sup>82</sup> *ec.europa.eu/economy\_finance/publications/publication15887\_en.pdf*

marinhagem, de máquinas e de ponte rondará em torno dos 70%, 10% e 20% respectivamente, todos das mais variadas nacionalidades. (Citação 046, 047)

Toda esta plurinacionalidade pode e consegue satisfazer, de forma mais ou menos complacente às legislações internacionais que regulamentam as condições de trabalho, de contratação e de cessação de contrato, com regimes de trabalho e cargas horárias que, se aplicados em terra, gerariam múltiplos conflitos e intermináveis disputas jurídicas, as quais aqui quase não acontecem, devido ao regime de salários, nomeadamente nas partes não fixas, ou seja, nas gorjetas e prémios de clientes satisfeitos pela eventual qualidade dos serviços prestados, em regimes de 7 dias por semana e com jornadas diárias em torno das 12 a 14 horas, com alimentação e alojamento fornecido de forma gratuita ou em condições muito vantajosas para os trabalhadores, que também não têm muitas mais alternativas em alto mar. (Citação 048, 049)

Assim não será surpreendente que o recrutamento dos profissionais obedeça a critérios de maximização de produtividade e minimização de custos, ambos dentro de margens tanto quanto possível, razoáveis e atractivas, quer para o armador, quer para o profissional contratado, muito embora sobre as remunerações apenas nos possamos ater ao que vem contido em sites de recrutamento. (Citação 050)

Estes mesmos sites mencionam carreiras, funções e remunerações base, sabendo nós que a remuneração global poderá representar um valor muito maior do que o expresso na base, uma vez que a esta, acrescem as gratificações e muitas vezes a própria participação em negócio sob a forma de incentivos.<sup>83</sup>

No que respeita a incumprimentos, totais ou parciais, quando estes resultam comprovados e provadas são as práticas lesivas aos direitos dos utentes, as compensações deles havidas podem representar valores muito elevados em termos indemnizatórios e deles, quando provados como incumprimento, é dado um relevo e uma publicidade que podem destruir um investimento de milhões.

Estas verdadeiras cidades flutuantes, independentemente da sua qualidade e dimensões podem constituir um universo privilegiado de acidentes por quedas e lesões, nomeadamente ósseas e gástricas que atingem, quer os passageiros, muito deles de idade avançada, quer os tripulantes com regimes de trabalho rigoroso e com excesso de horas, a que acrescem muitas vezes as questões do foro psicológico e comportamental a

---

<sup>83</sup> <http://www.cruiselinesjobs.com/wages>

que estão sujeitos profissionais afastados da família, com tudo o que isso pode representar, quando do outro lado dos passageiros se pode assistir a comportamentos mais livres, fruto do próprio ambiente a bordo, nomeadamente nas áreas de piscinas, tratamentos de beleza e actividades lúdicas. (Citação 051)

No que concerne aos conflitos de consumo, estes são muitas das vezes exacerbados pelo regime vigente a bordo da não monetarização das transacções, nomeadamente em zonas de jogo ou de extra territorialidade financeira ou alfandegária, caso das lojas *duty-free*, aos quais se juntam, com menor grau de gravidade e conflitualidade, os diferendos por desadequação de produto face às expectativas criadas por uma publicidade e *merchandising* agressivos e muito atraentes.

Outra das grandes preocupações deste mercado, nos dias de hoje é a pirataria (GRAVURA 025). O primeiro navio de cruzeiro que foi vítima de pirataria na costa da Somália, uma das mais perigosas zonas de navegação do mundo foi o iate de cruzeiro de luxo *LE PONANT*, o qual foi vítima de um ataque perpetrado por 6 piratas somalis em 04Abril de 2008, quando se deslocava nesta zona, sem passageiros, numa viagem posicional entre as Seicheles e o Mediterrâneo, com 30 tripulantes a bordo, os quais foram libertados vários dias após o cativo, numa acção militar das forças francesas.<sup>84</sup> Pouco depois e na mesma zona o MSC *MELODY* sofreu um grave ataque que só não resultou pela acção decidida dos passageiros e da segurança do navio, que actuaram em conjunto.

Por esta razão, a abertura de novas zonas de cruzeiro no Oceano Índico, por parte da MSC, mas e também de outras eventuais companhias, estará comprometida, se não houver um reforço da segurança dos mares desta zona, por parte das marinhas internacionais e na verdade, devido a isso, um cruzeiro já calendarizado para esta zona com um dos navios mais recentes da mesma MSC, foi imediatamente cancelado.

Para além da pirataria, a agitação política está neste momento a atingir o Bahrein, o Iémen do Sul, o Egipto, a Líbia, a Tunísia, o Reino de Marrocos e não se sabe o que poderá acontecer em cada um destes países, alguns deles destinos privilegiados dos navios de cruzeiro. A reacção a esta situação não tardou e neste momento muitas das principais companhias cancelaram a totalidade dos seus programas de 2011 para estes

---

<sup>84</sup> <http://yachtpals.com/boating/le-ponant>

destinos, como podemos verificar pelo aviso inserto no site *Vacations to Go*, que nos tem servido de guia nesta matéria de cruzeiros, destinos, tarifas, promoções e agora também cancelamentos. (Citação 035)

Um aspecto final, que gostaríamos de abordar, é o da poluição potencial e efectiva. Sendo os navios de cruzeiro, hoje em dia maiores de que muitas cidades, nomeadamente no que diz respeito ao número de pessoas que transportam, por períodos que se podem estender a semanas e sabendo que as paragens técnicas entre cruzeiros, muitas vezes não chegam a durar um dia, no máximo dois, podemos imaginar a quantidade de detritos orgânicos e não orgânicos produzidos em cada viagem, quer pelos passageiros, que nos maiores navios rondam já as 5.000 pessoas, quer pelos tripulantes, nestes mesmos navios, nunca menos de cerca de 2.500. (Citação 036)

Mais do que os valores indicados e falamos de valores de entidades públicas criteriosas e responsáveis, são aqueles que tivemos ocasião de conhecer, retirados das estimativas da *E.P.A.*, o acrónimo da *Environmental Protection Agency*.<sup>85</sup> (Citação 041)

O crescimento da tonelagem, o aumento das escalas em áreas restritas e o acesso desregrado ou menos escrupuloso a zonas protegidas, tem levado a que, de forma crescente, as actividades de turismo e lazer prosseguidas pelas companhias de navios de cruzeiro dêem origem a querelas legais, multas e penalizações crescentemente agravadas, nomeadamente nas águas cada vez mais fiscalizadas dos Estados Unidos, nomeadamente no Alasca, da Florida e de Porto Rico, podendo nós dizer que muito poucas serão as companhias que não estão a ser penalizadas nas suas actividades e nos seus balanços económicos, devida a processos que contra elas correm, exemplo esse dos Estados Unidos que começa a ser seguido pelos diferentes Estados com santuários ecológicos, nas suas ZEEs.<sup>86</sup> (Citação 037)

Tal como dissemos no início, quando dissemos que a actividade marítima de transporte de passageiros estava agonizante, hoje tal já não é possível dizer, com uma diferença essencial, hoje não são mais passageiros em viagem, mas turistas em férias. Esta mudança arrastou consigo toda uma mudança de mentalidades, de objectivos de negócio, de promoção, de fruição de um novo produto, o qual apenas tem como ameaças, a desmesura, a poluição e a protecção do ambiente e finalmente as áleas

---

<sup>85</sup> [www.epa.gov/](http://www.epa.gov/)

<sup>86</sup> <http://www.imo.org/About/Pages/Default.aspx>

políticas, desde o encerramento de portos, às revoluções e à pirataria internacional, num tipo de negócio turístico que dificilmente amadurecerá, uma vez que as escalas mudam-se, os navios tornam-se cada vez mais luxuosos e finalmente os preços democratizam-se no geral e tornam-se ostensivos no particular, muitas vezes numa mesma operação

Em conclusão, e no que respeita á análise da economia dos cruzeiros, constata-se ser uma industria globalizada, intensiva em capital, e que foi sendo sujeita a um processo de concentração do capital, que se pode explicar pelo custo unitário de cada navio. Apenas empresas de grandes dimensões e globais podem acarretar com os custos envolvidos na aquisição de um navio de cruzeiro. Verificou-se também ser um mercado com um potencial enorme de crescimento, pelo menos teoricamente, dado que a evidência incluída neste texto, em termos de estudos publicados, indica ser um dos segmentos do mercado turístico que oferece os mais elevados índices de satisfação.

O modelo de negócio dos cruzeiros continua a oferecer um potencial de futuro enorme, até pelos investimentos que tem vindo a ser realizados pelos operadores. Assiste-se contudo a uma concorrência crescente, a todos os níveis, a par da tentativa de redução de custos e de aumento das vendas a bordo, o que significa que os destinos, ao atrair navios de cruzeiros, pode estar a atrair um negócio muito limitado em termos de receitas. Os navios actuais configuram uma grande cidade flutuante, que oferece múltiplas oportunidades de compra e satisfação de desejos, o que pode levar o cruzeirista a retrair-se de vir a terra, ou a tentar poupar, o que gastou em demasia a bordo. As companhias desejam obviamente satisfazer o cruzeirista, o que inclui um conjunto de escalas atractivas. No entanto a maximização das suas receitas, poderá depender mais das vendas a bordo, do que do hipotético ganho associado ao aumento da satisfação do cruzeirista com as compras a bordo. A escala oferece sobretudo um ponto de apoio, e de suporte ao contacto do passageiro com a paisagem. Compete ao destino manobrar para maximizar a rentabilidade do negócio, o que conseguirá caso consiga levar o cruzeirista a comprar e gastar. O inquérito que se apresenta de seguida visava exactamente apurar como o destino se comporta neste último aspecto.

## **Capítulo 3 Inquérito a turistas de cruzeiro na escala Funchal.**

### **Nota Introdutória**

De nada adiantariam o capital, as companhias, os navios, estaleiros, marinheiros e pessoal de hotelaria e restauração, os parceiros públicos e privados nos portos, escalas e destinos de início e termo dos cruzeiros, se não existissem clientes para viajar em turismo, fazendo uso das maravilhas modernas em que os navios de cruzeiro se transformaram.

### **3.1. Turista de cruzeiro. O que é? Quem é.**

Não existe definição inequívoca do que é um turista e mais dificuldade ainda teremos para encontrar a definição do que é um cruzeirista, na acepção de um praticante de uma actividade turística em navio de cruzeiro, podendo nós considerar que, pelo menos em português, esta palavra é quase um neologismo, de tal forma é recente o acesso quase generalizado de milhões de cidadãos a esta forma tão agradável de praticar lazer, gastronomia, diversão, férias e maior ou menor luxo. Um dos objectivos do inquérito inserido e na base da nossa dissertação é o procurar responder a algumas das questões que justificam a preferência por este tipo de produto turístico, nomeadamente no que concerne à escolha de cruzeiros que incluem a escala Funchal no seu roteiro.

#### **3.1.1 Contributo para a definição do turista de cruzeiro.**

Neste capítulo abordaremos o consumidor, ele também como produto, que afinal o é também, sendo que o devemos fazer com pudor, seguindo aliás o procedimento que com ele evidenciam todos os outros intervenientes na cadeia de negócio, visando, tanto quanto possível, a satisfação de interesses convergentes, importando estudar esse mesmo produto, o cliente, ou melhor ainda o potencial cliente, que importa cativar, atrair, seduzir e finalmente receber e, ainda mais importante, fidelizar. (Citação 052)

Para isso há que estudar o cliente, as suas perspectivas, os seus anseios, o seu perfil de consumidor, o seu potencial de consumo e gasto, a sua capacidade de se repetir sem se desinteressar, a possibilidade de alargar a base de recrutamento, a possibilidade de quebrar ou recriar o círculo anterior das férias e actividades de lazer para a 3ª idade, juntando aos seniores do modelo anterior, uma nova legião de recrutamento, com clientes mais novos, acompanhados pela sua família, permitindo que os cruzeiros se

transformem em espaços multimodais de fruição de espaços, experiências, sensações e mais-valias afectivas e volitivas, que valorizem o modelo de negócio.

O produto CONSUMIDOR é alvo de múltiplas análises ou inquéritos, no termo Inglês, *Surveys*, e tanto os armadores quanto os portos e as regiões visitadas, através dos seus organismos coordenadores do turismo, como finalmente os diversos intervenientes na cadeia de negócio, procuram todos, de maneira mais ou menos empenhada, mais ou menos aprofundada, desenvolver pesquisas de mercado que permitam otimizar o produto oferecido.

### **3.1.2. Estudos de mercado. O Inquérito como ferramenta de definição**

Para satisfazer o desiderato desta dissertação lançamos um inquérito e com as respostas que obtivemos, procurámos, de forma confidencial, reservada, universal e possível de fixar em números, traçar perfis, sempre respeitando a individualidade de cada cidadão e protegendo a sua identidade e condição. O nosso objectivo era apenas a obtenção de respostas a questões essenciais da escala, as quais respostas foram sujeitas a uma ferramenta de análise e aplicação técnica e científica, capaz de ser plasmada para a condição de um produto o perfil de passageiro e por essa via nos permitir, tanto quanto possível cientificamente definir, ainda que não de modo absoluto o *cliente tipo de cruzeiro na escala Funchal*.

O nosso inquérito foi desenhado tendo em vista a sua apresentação a algumas centenas dos passageiros e previmos um universo de 200, dos quais foi feita uma amostra prévia piloto de 50, que se dispuseram a responder. O mesmo inquérito esteve na sequência lógica em termos de produto de um outro que foi desenvolvido em 2005 pela APRAM,<sup>87</sup> em associação com a Autoridade Portuária das Canárias, designada de *Puertos de Canarias*<sup>88</sup>, assim como de dois Inquéritos prosseguidos pela BREA, *Business Research and Economic Advisors* a pedido da FCCA - *Florida-Caribbean Cruise Association*<sup>89</sup>, designado por *Economic Impact of Cruise Tourism*<sup>90</sup> (Citação 054)

---

<sup>87</sup> <http://www.linkedin.com/company/apram---administracao-de-portos-da-madeira-sa>

<sup>88</sup> <http://www.gobcan.es/citv/puertos/index.jsp>

<sup>89</sup> <http://www.f-cca.com/>

<sup>90</sup> Idem, ibidem

O seu design, não o seu *lay-out*, teve também em conta o *ESTUDIO CUANTITATIVO Y CUALITATIVO DEL MERCADO DE CRUCEROS EN LAS ISLAS CANARIAS TEMPORADA 2008-2009*, elaborado pela EDEI<sup>91</sup>, por encomenda das Autoridades Portuárias de Tenerife e de Las Palmas, o qual nos foi cedido para consulta, pela APRAM, no início deste ano de 2011, o que nos permitiu o acompanhamento de uma realidade económica nossa concorrente e com quem o Funchal tem convergência de interesses, parcerias e complementaridades mas também concorrência efectiva.

### **3.1.3. O avaliar da percepção. Ferramentas metodológicas**

O Inquérito foi lançado entre os dias 15Maio e 15Junho de 2011 e foi nosso objectivo essencial, dele extrair e apresentar conclusões/sugestões/valores que permitissem tornar o nosso porto do Funchal mais competitivo, face aos seus concorrentes internacionais, nomeadamente Canárias.

Este inquérito foi feito em condições difíceis em termos de obtenção de dados, uma vez que grande parte do mesmo foi feito pelo autor desta dissertação, tendo colaborado connosco e desempenhado um papel importante no mesmo, o SNATTI, a APRAM e a EUROMAR, ao nos propiciarem apoio e colaboração na apresentação de inquéritos aos estrangeiros, em número de 34, muito embora da maior parte dos 200 que serviram de base, 166 tenham sido obtidos por nós, com a colaboração esporádica de um colega.

Temos plena consciência que a amostra é curta, mas esse foi um desiderato planeado como tal, tanto mais que é nosso objectivo continuarmos a trabalhar neste tema e por tal razão, já fora desta dissertação e num futuro próximo, relançaremos o mesmo questionário para virmos a atingir as 400 respostas tratadas. Convém ainda dizer que o nosso universo de questionados andou em torno dos 1000, uma vez que, para a nossa dissertação e para obtermos 200 respostas válidas de passageiros e 37 de tripulantes, que não eram o nosso alvo, questionámos mais de 900 estrangeiros desembarcados.

### **3.1.4. Contributos internos e externos à UMa para a construção de hipóteses**

Neste capítulo analisaremos o caso específico do Funchal, fazendo uso de ferramentas estatísticas que nos foram providenciadas por diversos trabalhos de natureza académica e institucional, nomeadamente o trabalho *ESTUDO ECONÓMICO DO MERCADO DE*

---

<sup>91</sup> <http://www.edei.es/?q=node/3>

*CRUZEIROS NA MADEIRA*, de Abril de 2008, na Universidade da Madeira - UMa, na área de Economia, estudo esse efectuado por um dos alunos dessa mesma Universidade, a que juntámos um outro estudo, sobre a mesma temática, vencedor do 2º lugar no ano de 2008 de um concurso promovido pela mesma UMa, também sobre o mesmo tema, estudo esse elaborado pelo aluno de Economia do meu Orientador, o Professor António Almeida, o hoje licenciado Estêvão Lino Marques de Andrade.

Aos contributos anteriores, adicionámos os ensinamentos e os trabalhos de compilação, tratamento e estudo sobre esta mesma temática, levados a cabo pelo Exmo. Senhor Engenheiro Bruno Davide de Jesus, a apresentação em PP, da autoria do Senhor Professor Doutor João Faria de Sousa da Universidade Nova de Lisboa, apresentada pelo mesmo nas 6ªs Jornadas de Engenharia Costeira e Portuária, que teve lugar no Funchal em 08 e 09 de Outubro de 2009, a sua Tese de Doutoramento e finalmente o nosso próprio trabalho de recolha e reconciliação de dados efectuado no arquivo da APRAM, ao longo de 2010/11.

Os inquéritos e pesquisas de mercado anteriores foram sendo sempre promovidas por entidades com interesse directo naquela área específica de negócio e o primeiro inquérito a que tivemos acesso foi promovido entre 2004 e 2005 pela APRAM em associação com a Autoridade Portuária das Canárias, por uma empresa privada a EDEI<sup>92</sup>, sediada em Canárias. (Citação 055)

Um outro inquérito a que tivemos acesso foi aquele que foi promovido pela **BREA**, acrónimo de *Business Research and Economic Advisors*, designado por *Economic Contribution Of Cruise Tourism To The Destination Economies. A Survey Based-analysis of the Impacts of Passenger, Crew and Cruise Line Spending*<sup>93</sup>, preparado pela FCCA – *Florida Caribbean Cruise Association*, em associação com um número muito elevado de portos de escala e destino naquela zona. (Citação 056)

Este ano recebemos por gentileza do Exmo. Senhor CEO da APRAM, Dr. Bruno Freitas, o Inquérito, *ESTUDIO CUANTITATIVO Y CUALITATIVO DEL MERCADO*

---

<sup>92</sup> <http://www.edei.es>

<sup>93</sup> *Economic Contribution of Cruise Tourism To The Destination Economies. A Survey based- analysis of the Impacts of Passenger, Crew and Cruise Line Spending, Vol I and II, Destinations Reports, October 2009.*

*DE CRUCEROS EN LAS ISLAS CANARIAS TEMPORADA 2008-2009*<sup>94</sup>, levado a cabo pela EDEI, acrónimo de EDEI – Consultores de Direccion S.A.<sup>95</sup>, entidade sediada em Las Palmas de Gran Canaria, por encomenda das seguintes entidades: *Puertos de Tenerife – Autoridad Portuaria de Santa Cruz de Tenerife*<sup>96</sup>, ISLAS CANARIAS, na qualidade de Organismo Público de Gestão do Turismo nas Canárias<sup>97</sup> e Puertos de Las Palmas – Autoridad Portuaria de Las Palmas<sup>98</sup>. (Citação 057)

### **3.1.5. Campo de aplicação e conteúdos programáticos**

Os passageiros alvos da nossa pesquisa, foram inquiridos durante as visitas guiadas, pelas Exmas. Guias Interpretes, inseridas no SNATTI<sup>99</sup> e por nós próprios, na Gare Marítima e na zona portuária, junto aos autocarros e aos táxis, assim como na zona entre o Ilhéu de N<sup>o</sup> Sra. Conceição e a própria gare, quando nos apercebemos que havia necessidade de proceder ao questionário aos cidadãos que haviam visitado a escala por si próprios, sem estarem inseridos em visita guiada, logo, fora da esfera de actuação profissional das Exmas. Guias.

O facto de termos tido a necessidade de nos lançarmos, nós próprios, embora contra natura e vontade, à execução material do Inquérito, deve-se à constatação de que se havia esgotado *per si* o recurso ao apoio do SNATTI, o qual, pelo facto limitativo de que as suas Guias associadas apenas podiam auscultar os passageiros que faziam visitas guiadas e muitos dos passageiros não as fazendo, escapavam desta forma ao escrutínio. A isso, acresce o facto de que tínhamos chegado à conclusão de que se havia esgotado a possibilidade de obter tantas respostas quanto as que carecíamos para validar minimamente o Inquérito, de maneira a que as margens de erro não subissem para níveis considerados desadequados e por esta razão tornámo-nos também inquiridores.

---

<sup>94</sup> *ESTUDIO CUANTITATIVO Y CUALITATIVO DEL MERCADO DE CRUCEROS EN LAS ISLAS CANARIAS TEMPORADA 2008-2009*, EDEI – Consultores de Direccion, 2009.

<sup>95</sup> <http://www.edei.es>

<sup>96</sup> [www.puertostenerife.org](http://www.puertostenerife.org)

<sup>97</sup> [www.turismodecanarias.com/islas-canarias-espana/](http://www.turismodecanarias.com/islas-canarias-espana/) - Spain

<sup>98</sup> [www.palmasport.es](http://www.palmasport.es)

<sup>99</sup> [www.snatti.org/main/index.php?item=12](http://www.snatti.org/main/index.php?item=12)

### 3.1.6. Passos essenciais e objectivos a alcançar

Na construção do inquérito, revelou-se essencial para nós procurar uma modelização, a mais efectiva e tutorial possível, primeiro na fase do design da ferramenta e na consciencialização da sua possibilidade de execução em tempo útil, aquilo a que o autor chama de 1º *loop*, o modelo de inquérito e posteriormente no designado 2º *loop*, a execução de um teste piloto de ensaio da ferramenta. (Citação 059)

Desta maneira, ao desenharmos o nosso inquérito, procurámos obter o máximo de informação sobre como construir uma tal ferramenta e para tal pesquisámos em biblioteca e em Internet o máximo de informação metodológica e operacional, não só na construção, como também na metodologia para analisar os dados obtidos via inquérito, passando pela fase de como medir a razoabilidade dos dados obtidos e finalmente como elaborar o relatório do mesmo inquérito, de acordo com o que especificado na citação acima, nomeadamente no respeito pelos dois *loops*, por ela recomendados.

Da análise das respostas foi nosso objectivo chegar a um relatório cuidadoso dos resultados do mesmo inquérito, procurando nós assim satisfazer as regras científicas que devem enformar um trabalho de natureza universitária, susceptível de ser escrutinado e posto em situação e sempre com vista no mundo real fora do ambiente universitário, passível de abrir pistas e fornecer indicações para uma actuação de gestão dos diversos intervenientes neste negócio e neste mercado específico da Madeira, indicações essas que deveriam ser, tanto quanto possível, as adequadas.

Procurámos elaborar um inquérito compacto constituído por um conjunto de questões, estrategicamente inseridas numa só folha A4, sendo este um dos critérios essenciais, uma vez que tínhamos consciência e o conselho avisado de algumas das pessoas a quem o sujeitámos previamente que, mais do que uma folha seria de mais, para quem quer que fosse que a ele respondesse e que respeitasse tão estritamente quanto possível o recomendado.<sup>100</sup> (Citação 062, 063,064), tanto na sua forma quanto no seu conteúdo.

Do inquérito foram feitas duas versões designadas simplesmente por versão Guias Interpretes e versão Estudantes, a segunda, que se destinou a cobrir os cidadãos que não tivessem optado por fazer um qualquer tipo de visita guiada ou excursão e visitassem a escala por si próprios, foi a que utilizámos, na fase segunda do inquérito, quando se

---

<sup>100</sup> PERNAR, Lars, *Marshall School of Business*, University of Southern California, <http://www.consumerpsychologist.com/>

verificou que o recurso Guias estava quase esgotado, face ao tempo e ao modo de aplicação.

De ambas as versões em língua portuguesa foram feitas duas traduções, uma em Inglês e outra em Alemão, de maneira a que, com as duas versões vezes três traduções, se procurasse, tanto quanto possível, cobrir o mais largo espectro dos passageiros de navios de cruzeiro, desembarcados em escala no porto do Funchal, no período de espaço temporal que mediou, por sugestão da APRAM, entre o dia 15 de Abril, com a escala do navio da Costa Crociere, *COSTA VICTORIA* e o dia 07 de Maio de 2011, com a escala do navio INDEPENDENCE OF THE SEAS, da ROYAL CARIBBEAN CRUISE LINES, tendo nós por nossa decisão decidido antecipar e estender o escrutínio, por alguns dias suplementares.<sup>101</sup>

### **3.2. O inquérito. Nota metodológica (Anexo 001)**

O primeiro sub grupo de questões procurou definir um consumidor tipo para a actividade específica dos cruzeiros, para as férias que goza por ano e destas quantas correspondem a um cruzeiro, para o destino Funchal, para a área geográfica da Macaronésia, no sentido de englobar um conjunto de destinos que estão agrupados como área de lazer, qual a razão da escolha deste cruzeiro específico e finalmente qual o seu perfil tipo em relação à sua sociabilidade e organização pessoal/familiar como utente desta actividade.

O segundo subgrupo é de natureza quantitativa em relação a custos, para criar *targets* de consumo/produto e nele se questiona a eventual antecipação da reserva/compra, no sentido de saber se a viagem constitui um acto reflectido e amadurecido em termos de aquisição ou constitui o aproveitar de uma oportunidade ou de um *estado de alma* e finalmente o que está na base da sua motivação de reservar /adquirir este cruzeiro em que se inseriu e do qual está a fruir.

Para o segundo grupo, no correspondente ao primeiro subgrupo, o nosso objectivo foi o de pormenorizar/quantificar os aspectos relativos já apenas e só à escala Funchal, nomeadamente o perfil de consumidor/utente nesta escala, procurando saber, se visitou a escala *per si* ou em visita guiada, se em visita guiada, onde/quando a adquiriu e quanto esta lhe custou, tendo nós como objectivo procurar quantificar neste acto de vontade

---

<sup>101</sup> Calendário APRAM , Anexo 014

quanto ficou para a economia da Ilha e se esse valor despendido ficou de forma directa ou indirecta.

No segundo subgrupo procurámos questionar o seu perfil de consumidor na escala, procurando quanto tempo esteve na escala, no sentido de aferir o seu grau de inserção/risco ao consumo/gasto, o que fez, onde foi, em paralelo com o tempo de permanência, se e que compras eventualmente fez e quanto gastou, este já consumo directo sem intermediação, como acontece nas excursões quando compradas a bordo, de cujo valor á nossa economia chega apenas uma percentagem, maior ou menor, tendencialmente menor.

Neste grupo, mais propriamente no seu terceiro subgrupo, procurámos também avaliar de impressões/sensações, tentando transformar dados subjectivos e variáveis quantificáveis, procurando criar um “percurso” mental do cidadão inquirido, desde o desembarque, passando pelo percurso por ele feito ou onde transitou inserido em meio de transporte, procurando nós aquilatar dos efeitos eventualmente perniciosos de certos aspectos melhor ou pior conseguidos da nossa escala, nomeadamente, a nova gare e o seu ratio custos/benefícios, quantificados em sensações.

Finalmente neste grupo e no seu quarto subgrupo, nas 5 questões postas, procurámos saber da validação da gestão das expectativas, a individualização qualitativa da escala Funchal, quando inserida num grupo de escalas nesta zona do Atlântico, a procura de obtenção de uma resposta em relação ao desejo de retorno ao destino para uma estadia em hotelaria tradicional, para aquilatar se um cruzeiro pode funcionar como cartaz propiciador de regresso por um período mais dilatado, a valorização do destino como aconselhável ou não a familiares/amigos, no sentido de o utente do cruzeiro funcionar como o melhor agente da nossa promoção, como destino turístico.

Na parte final, e na sua última questão, questionámos o turista se equacionaria o Funchal como escala adequada/provável/certa de *turn-around*, esse sim constituindo a possibilidade de conciliar numa só visita, o melhor dos dois mundos, em termos de produto turístico, no que respeita à satisfação não só das suas expectativas como turista, mas das nossas como destino.

O terceiro grupo procurou individualizar ainda que de uma forma mais definitiva e nítida o consumidor tipo, no sentido de saber a sua nacionalidade e idade, o seu género e estado civil, o seu perfil académico, no sentido de cruzar as suas competências académicas com a sua atractividade/consumo por determinados produtos culturais, a sua

profissão e finalmente, o seu rendimento médio mensal, procurando nós com o cruzamento de todo este manancial de informação, perfilar, de uma forma mais nítida, o nosso consumidor tipo neste mercado.

### **3.2.1. Dificuldades na execução**

Assim era nosso objectivo obter um número de respostas válidas, na ordem das 200, com um índice de rejeição muito superior a 4 por 1, ou seja, tivemos que apresentar mais de 900 inquéritos para conseguir, até agora cerca de 237, dos quais 37 foram de tripulantes desembarcados, com a necessidade de empenho pessoal, directo e fatigante, de nós próprios, na condição de *factotem*, muito embora as Exmas. Guias Interpretes nos tenham ajudado na medida das suas capacidades e das nossas expectativas. Elencamos a seguir algumas das muitas dificuldades sentidas na inquirição.

Ninguém quer (deve) ser incomodado, na fruição legítima das suas férias. É difícil responder a um inquérito extenso e para mais redigido em letra reduzida, de forma a caber numa folha A4, mais ainda quando parte do público-alvo é potencialmente idoso.

O tempo de preenchimento que computámos em cerca de 10 minutos por inquérito, era excessivo, ficando nós convictos que é mais útil e funcional um inquérito menos *ambicioso*. Famílias com crianças. Estas carecem nesta fase final da saída a terra de cuidados de higiene pessoal ou superação de frustração, o que inquieta os pais (inquiridos) e os faz (fez) rejeitar o inquérito. Sendo o universo de cidadãos viajantes a perscrutar, muito específico em termos etários e sócio económicos, é com dificuldade acrescida que se aborda alguém, com um inquérito, com enfoque em que hábitos de natureza pessoal no que respeita ao universo do lazer e das viagens. O inquérito é rejeitado ou pelo menos mal recebido. O universo próprio deste inquérito, feito em colaboração com as Exmas. Guias, pôs as nossas colaboradoras graciosas em dificuldade psicológica, perfeitamente compreensível em relação ao potencial de gratificações a receber. Dificuldades e carências materiais da nossa parte. Nem canetas, nem ofertas. Nada para oferecer e ficámos surpreendidos, mais do que esperávamos que as pessoas questionadas, na sua aparente maior parte, de bons recursos financeiros nos questionassem sobre um *pin*, um postal, uma flor, uma gentileza, que compreensivelmente lhes poderia ser ofertado, aos quais alguns se julgavam com direito

Orçamento diminuto e auto gerido. Não quisemos nem nos dispusemos de colaboradores remunerados. Assim, contra a nossa própria vontade, fizemos nós parte do inquérito e procedemos ao seu lançamento e tratamento na íntegra.

Nós próprios constituímos uma grave dificuldade. Revelou-se penoso e quase insuperável para nós, física e psicologicamente, abordar pessoas que não raras vezes se mostraram rudes e mal criadas, muitas indiferentes e apressadas, poucas solícitas e cooperantes, independentemente do seu compreensível e respeitável estatuto pessoal e sócio económico.

A época já tardia e concentrada em que o inquérito foi proposto, que o teve que ser assim para contemplar o termo de uma época muito preenchida e o início de um período mais contido, exactamente para reunir o potencialmente melhor de dois mundos e que por pouco não foi o pior de ambos.

Finalmente para um universo de 965 solicitações, correspondentes a 237 respostas válidas, das quais trabalhámos com um valor redondo de 200, valor muito superior de negativas, algumas delas intempestivas e desadequadas, que deixámos de computar, por cansaço e indiferença, a partir das cerca de 500 abordagens frustradas e foram muitas mais, as que fizemos, tanto mais que não havíamos solicitado o registo, por parte das Exmas. Guias da percentagem de insucesso em relação às suas solicitações.

Apesar destas dificuldades ou talvez por causa delas, foi concluído o inquérito, graças ao empenho de todos os intervenientes, desde os inquiridos aos inquiridores e esta fase crucial para a dissertação foi afinal uma das que deu mais gosto a executar.

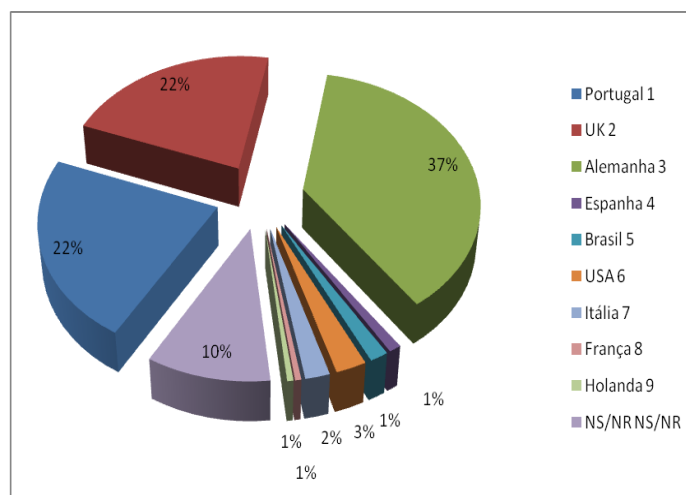
### **3.3. Análise dos resultados do Inquérito**

O formulário do inquérito utilizado encontra-se no Anexo de suporte à dissertação (Quadro 1).

### 3.3.1. Dados Pessoais

QUADRO 2. Nacionalidades

Nacionalidades	1	2	3	4	5	6	7	8	9	NS/NR
Respostas	45	44	75	2	3	5	4	1	1	20



Foram consideradas como significativas 9 nacionalidades e o NS/NR, que a partir de agora, passou a ser sempre considerado no cômputo geral funcionando como um item de per si.

O maior contingente de respostas pertenceu a cidadãos alemães com 75 respostas e 37% do total, a que se seguiram os cidadãos portugueses com 45 respostas (22%) e os cidadãos do Reino Unido com 44 (22%). Apenas inquirimos um cidadão holandês, tendo as outras nacionalidades, valores entre os 5 e 1 cidadãos.

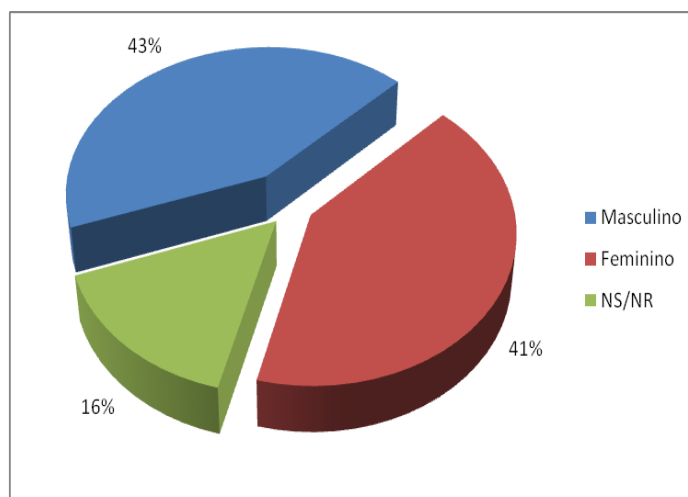
Sabemos que estes valores não podem ser tomados como totalmente transferíveis para conclusões globais, mas e mesmo assim são fiáveis e perfeitamente indicativos dos valores normais. É evidente que se tivéssemos auscultado passageiros de cruzeiros posicionais teríamos encontrado um número mais substancial de cidadãos norte americanos e igualmente nos cruzeiros posicionais para o Brasil, um maior valor de cidadãos brasileiros, assim como de cidadãos espanhóis nos navios da IberoCruceiros.

No inquérito anterior, feito em parceria com os portos de Canárias, efectuado de Dezembro de 2004 a Abril de 2005 foram inquiridos 430 cidadãos na escala Madeira, numa percentagem de 17,8% do total. O Reino Unido surgia com uma percentagem de 43,3% e a Alemanha aparecia-nos em 2º Lugar, com 32,3%. A Espanha surgia com 1,2% e Portugal não figurava na estatística de 2004, 2005, enquanto em 2010/11

Portugal surge no porto do Funchal em 2º Lugar com um valor percentual igual ao do Reino Unido.

**QUADRO 3. Género**

<b>Género dos Inquiridos</b>			
<b>Sexo</b>	<b>Masculino</b>	<b>Feminino</b>	<b>NS/NR</b>
<b>Respostas</b>	<b>86</b>	<b>83</b>	<b>31</b>

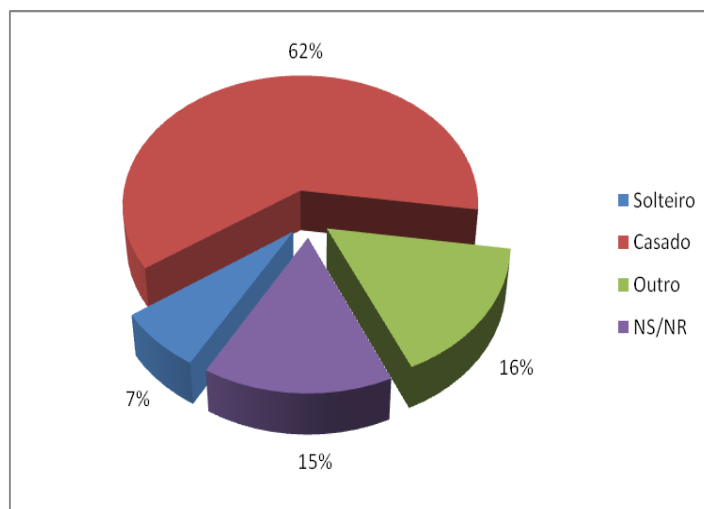


O inquérito de 2004/2005 analisou 2.420 respostas válidas globais, para os vários destinos. Deu um valor para o sexo masculino de 1176 com uma percentagem de 48,6 e sexo feminino de 51,4. Estes valores percentuais são perfeitamente comparáveis aos obtidos e a sua diferença essencial deve-se ao facto do método de inquérito ter eventualmente sido mais compreendido pelo universo masculino.

Este equilíbrio deve-se ao facto de normalmente e como veremos mais adiante, os ocupantes de cruzeiro viajarem normalmente acompanhados e também normalmente por pessoa de sexo diferente ao seu, com excepção de alguns cruzeiros temáticos, caso dos cruzeiros gay, mas durante este Inquérito não esteve no Funchal nenhum cruzeiro deste tipo. Quanto às respostas NS/NR, o seu valor reflecte algumas das dificuldades já antes aduzidas ou, mais simplesmente, pela parte de alguns dos inquiridos, o esquecimento do preenchimento da casa respectiva.

**QUADRO 4. Estado Civil**

Estado Civil				
Estado	Solteiro	Casado	Outro	NS/NR
Respostas	14	124	32	30



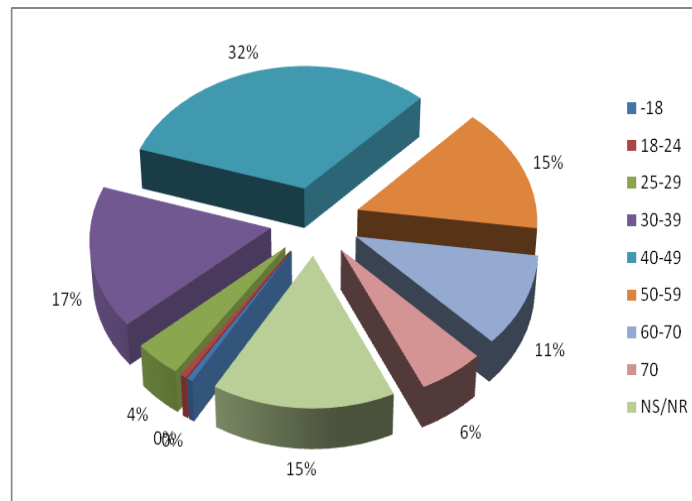
Para este item, o nosso inquérito estava inicialmente formatado para questionar e obter solteiros, casados, divorciados, viúvos e outros. Optámos por criar em termos de tratamento solteiro, casado e outro, além do NS/NR.

Responderam 14 solteiros, 124 casados, 32 outros e NS/NR 30, conforme abaixo.

Este item não foi considerado no inquérito conjunto. Nós decidimos de uma forma diferente, uma vez que consideramos que este estatuto pode influenciar a decisão de viajar numa actividade deste género, tanto mais que os resultados da questão sobre com quem viaja, deu resultados muito grande em relação ao número dos inquiridos que viajam acompanhados do cônjuge, ou algum com idêntico estado civil, mas mais à frente teremos ocasião de tratar esta mesma questão de com quem viaja.

**QUADRO 5. Níveis Etários**

Níveis Etários									
Escalões	-18	18-24	25-29	30-39	40-49	50-59	60-70	70	NS/NR
Respostas	1	1	8	33	64	30	21	11	30



Em relação a esta questão específica defrontamo-nos com várias diferenças metodológicas em relação ao articulado das questões postas ao universo estudado. Assim, o Inquérito 2004/2005, englobou, em termos etários, as diferentes idades em apenas 4 classes, respectivamente: classe dos menores de 25 anos, classe dos pertencentes ao grupo entre os 25 e os 40 anos, classe dos 40 aos 65 e finalmente uma classe com mais de 65 anos.

O nosso inquérito procedeu a uma malha mais fina, tendo criado várias subclasses, conforme o que está patente imediatamente abaixo. Este nosso critério de malha mais fina permite a obtenção de resultados mais adequados e performantes, mas tem neste caso específico, a dificuldade de não ser perfeitamente comparável, nomeadamente pelos limites etários referentes aos 65 anos. A nossa escolha poderia ter sido mais perfeita se tivesse contemplado os 65 anos. Quanto ao resto é compaginável, agrupando os dois primeiros subgrupos e criando, em termos de comparação, um sub grupo dos 0 aos 24, um segundo dos 25 aos 40, um terceiro dos 41 aos 64 e finalmente um, dos maiores de 65.

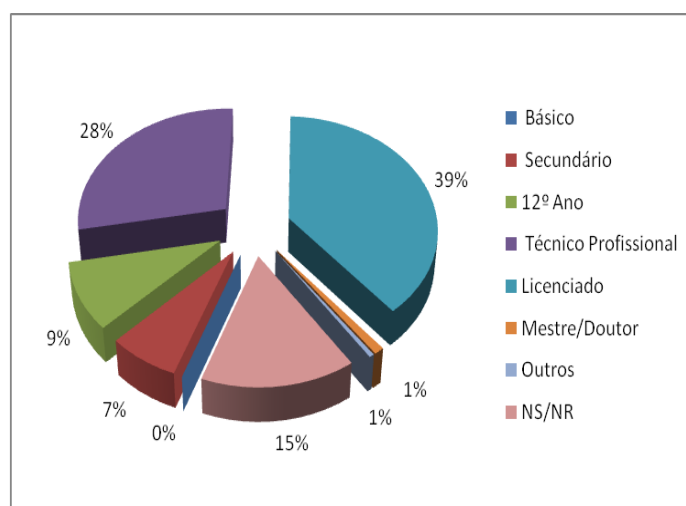
Se comparados, com esta metodologia obteríamos respectivamente: dos 10 aos 24 uma percentagem de 3% para 2004/2005, enquanto para nós deu 1% dos inquiridos, para o subgrupo dos 25/40 anos 15,9% e nosso, 41 indivíduos, para um universo de 200, cerca de 20%, para o subgrupo dos 41 a 65 anos, 59%, nosso, 94, mais um número indeterminado de inquiridos entre os 60 e os 65, impossibilitando a comparação, mas reforçando a tendência de rejuvenescimento dos utilizadores de cruzeiros e finalmente os mais de 65 no inquérito 2004/05, que revelou um valor de 22,2% enquanto no nosso mostrou valores somados de 33 inquiridos válidos, cerca de 17%, discrepância essa que uma vez mais levamos ao diferencial na construção/definição da amostra.

Apenas 1 menor de 18 anos e igualmente 1 entre os 18 e os 24 anos. Os valores mais significativos encontram-se nos grupos etários entre os 30 e os 70 anos. Estes valores sofreram/beneficiaram do facto de nos navios AIDA, a percentagem e os valores de turistas entre os 30 e os 50 anos serem muito numerosos.

O valor obtido para os maiores de 70 anos foi diminuto, o que supomos se deve ao facto de muitos deles não saírem dos navios e não fazerem vistas guiadas, por falta de vigor ou por repetição na escala, ou também e isso aconteceu por se revelarem menos disponíveis a serem inquiridos e tal sucedeu neste inquérito.

**QUADRO 6. Nível Académico. Habilitações Escolares**

Nível	Ensino Básico	Ensino Secundário	12º Ano	Técnico Profissional	Grau Licenciado	Grau Mestre/Doutorado	Outro Grau	NS/NR
Respostas	0	14	19	57	77	2	1	30



Esta questão não foi posta no Inquérito 2004/2005. Não discutimos o critério mas considerámos esta questão importante no nosso e por tal razão a inserimos e questionámos.

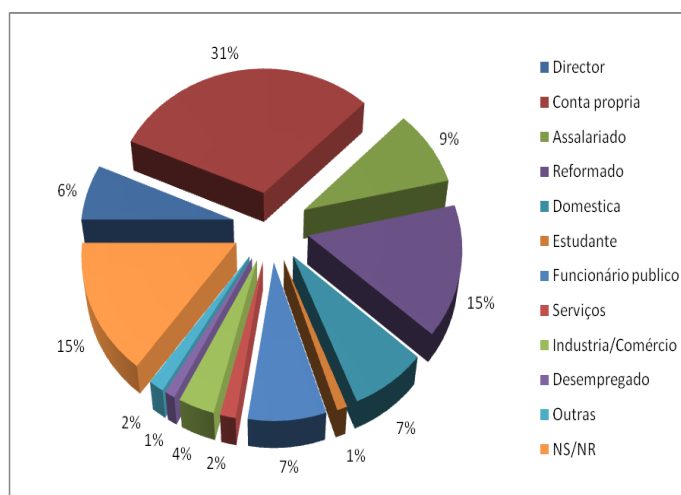
Considerámos que tão importante quanto o nível etário ou profissional do inquirido, é o nível de habilitações literárias em relação ao seu padrão de consumo e à natureza dos bens que o visitante deseja, se interessa e adquire, uma vez que previsivelmente a um maior nível cultural e académico deva corresponder, em princípio, uma maior apetência/consumo por bens de natureza cultural.

Assim, neste quadro específico não podemos fazer comparações e apenas apresentaremos os nossos próprios dados. Num eventual inquérito nosso procuraremos compaginar as duas pesquisas e provavelmente deixaremos cair o nosso item.

Pudemos verificar que entre o universo dos que responderam, os maiores valores se situam para os titulares de cursos Técnico Profissionais, por força do elevado número de respostas de alemães e os Licenciados, sendo que para este último valor muito contribuíram os cidadãos portugueses inquiridos e respondentes. Podemos também concluir que o valor para os dotados de habilitações académicas muito superiores entram em reduzido número, tal como os que ostentam habilitações ao nível do Secundário e nenhum ao nível do Básico, confirmando-se desta forma o que havia já sido obtido no perfil do cliente médio da CLIA para os cidadãos que fazem cruzeiros nas Caraíbas, a maior parte deles de nacionalidade norte americana.

**QUADRO 7. Profissão**

Profissão exercida											
Director	Conta própria	Assalariado	Reformado	Domestica	Estudante	Funcionário público	Serviços	Industria/Comércio	Desempreg	Outras	NS/NR
13	62	18	30	15	2	15	3	7	2	3	30



Os valores apresentados revelam um universo muito grande nas actividades profissionais por conta própria, reformados, funcionários públicos e domésticas. As razões para tais valores prendem-se com o facto de este universo dos cruzeiros ser ainda um universo não totalmente democratizado em relação aos preços e à disponibilidade temporal.

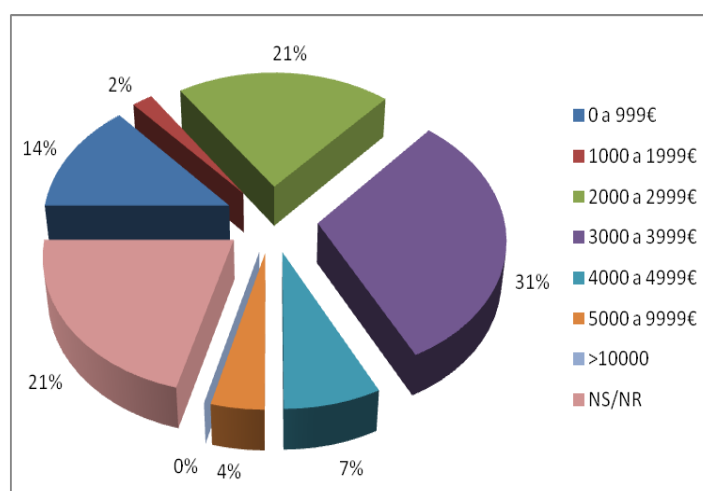
O inquérito conjunto de 2004/2005 agrupou os inquiridos em meramente 3 grupos, respectivamente Trabalhador, Reformado e Inactivo. Esta metodologia, uma vez mais impede comparações apuradas e isso deve-se ao carácter redutor do inquérito conjunto. Julgamos mais adequado definir o mais precisamente possível os estatutos profissionais dos inquiridos.

O nosso inquérito apresentou uma percentagem de 15% de aposentados, a que acrescem 1% de desempregados, 1% de estudantes e 7% de domésticas, num total de 24% de inquiridos. O total para a grupagem destes subgrupos no caso do Inquérito 2004/2005 foi de 47,9%, muito elevado e pouco esclarecedor, nomeadamente num novo conceito, mais democrático e englobante dos utentes deste tipo de férias/actividade lúdica.

Devemos ainda acrescentar que esperavamos valores superiores de reformados, mas que tal não aconteceu devido ao baixo nível etário relativo dos inquiridos e de em muitos deste serem ainda realtivamente novos, como já dissemos anteriormente e também de muitos dos respondentes serem portugueses e curiosamente funcionários públicos, ou como tal se identificaram.

#### QUADRO 8. Rendimento Mensal

Rendimento Mensal								
Níveis de Rendimento	0 a 999€	1000 a 1999€	2000 a 2999€	3000 a 3999€	4000 a 4999€	5000 a 9999€	>10.000 €	NS/NR
Respostas	20	3	31	46	11	6	0	31



Como podemos verificar pelos valores expressos acima e o respectivo gráfico, os valores mais relevantes são os incluídos entre a classe dos rendimentos individuais entre os 2.000/2.999 euros e os 3.000/3.999 euros.

O inquérito 2004/2005 decidiu classificar por estatuto do entrevistado, desde o limite inferior que designou de Baixo, Médio Baixo, Médio e MédioAlto/Alto, um conceito muito alargado e pouco definido, mas uma vez mais, experiência que reconhecemos, menos inquisitivo e logo mais ergonómico na obtenção das respostas.

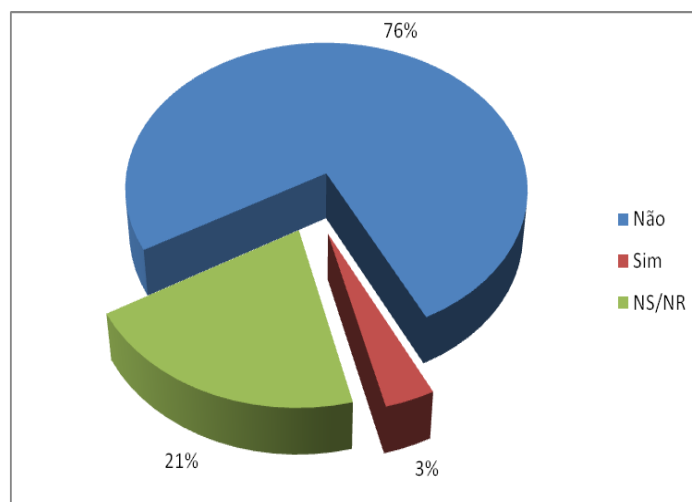
Este critério é, pensamos nós, classista, ao definir as pessoas sociológica e economicamente como citamos acima, o que nós repudiamos por ser elitista e pouco científico e que se nos fosse posta esta questão como tal, na condição de inquirido, provocaria repúdio e alguma perplexidade/conflictualidade.

Talvez por tudo o acima dito, esta foi também uma das questões que gerou mais dificuldades. Se por um lado e sociologicamente é muito interessante analisar isto e em outra sede, podemos dizer que os portugueses (alguns) se comprazeram na resposta em relação aos estatutos remuneratórios ou de rendimentos, que consideram diferenciadores e uma das mais valias do facto de fazer *UM CRUZEIRO*, ao contrário dos alemães e dos ingleses, muito reservados a responder.

### 3.3.2. Hábitos de viagem

QUADRO 9. Hábitos de viagem. Viaja sozinho?

Viaja sozinho?			
Tipo de Resposta	Não	Sim	NS/NR
Respostas	152	7	41



Decidimos metodologicamente inserir neste grupo as questões que pusemos sobre o acompanhamento durante a viagem, questão que também foi posta pelo Inquérito conjunto de 2004/2005.

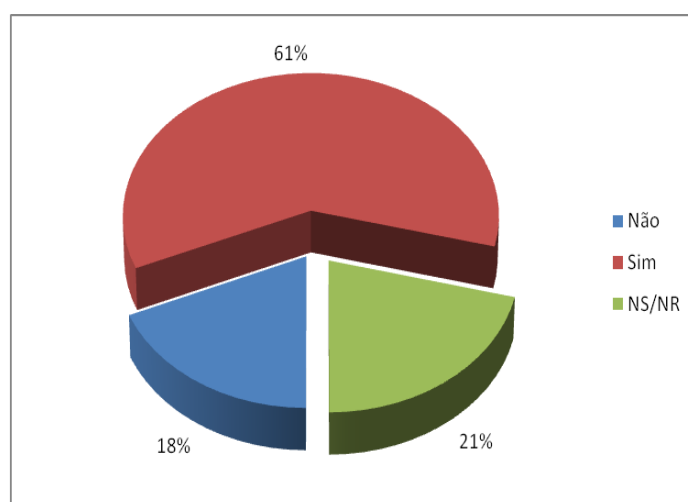
No nosso inquérito optámos por englobar em apenas 4 subgrupos, respectivamente: Viaja só, Viaja com esposa, Viaja com filhos e esposa, Viaja com amigos.

Chamámos a este grupo VIAJA COM e os nossos colegas espanhóis designaram por Acompanhamento durante a viagem. Lógicamente, a primeira questão lançada foi a dicotómica, Viaja Só/Viaja Acompanhado.

O inquérito comum deu resultados de 4,3% para esta questão, mas os seus resultados são de há cerca de 6 anos, sendo assim perfeitamente admissível e compreensiva esta diferença, mas são resultados que apresentam uma certa rigidez e que seriam eventualmente muito diferentes se elevássemos o escalão etário dos inquiridos, uma vez que sabemos por experiência profissional anterior, que quanto maior é a idade, maior o índice de viuvez e da possibilidade eventual de viajar só, muito embora este raciocínio possa ser visto de outra forma com o aumento da taxa das pessoas que vivem sós.

#### QUADRO 10. Viaja com esposa

Viaja com esposa?			
Tipo de Resposta	Não	Sim	NS/NR
Respostas	37	121	42

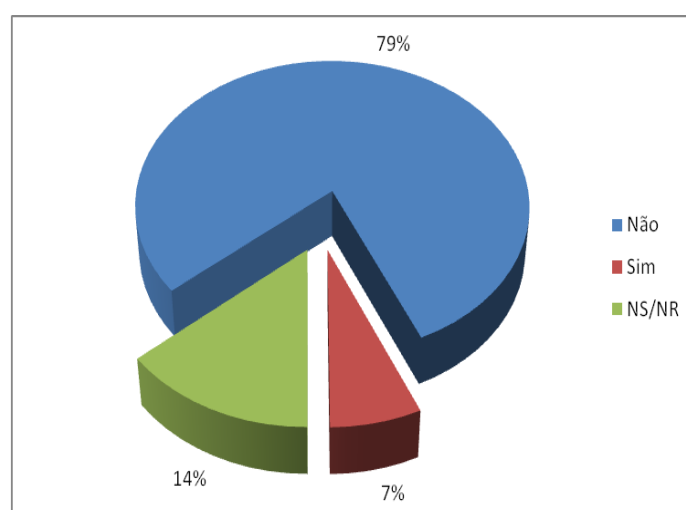


Como é evidente esta era a pergunta posta imediatamente a seguir à anterior, uma vez que se não viaja só, viaja com alguém e ainda hoje em dia e num universo que internacional e tendencialmente se mantém conservador, a viajar acompanhado, numa maior percentagem, viaja-se na companhia da esposa/esposo ou como tal declarado.

O inquérito 2004/2005 foi respectivamente de 61,4%, em tudo equivalente aos resultados obtidos, o que pode mostrar que se manteve a percentagem relativa dos que viajam com a esposa e desceu a percentagem dos que viajam sozinhos, alguns deles viajaram a coberto da assunção de um diferente estatuto civil que não quisemos conhecer.

**QUADRO 11. Viaja com filhos**

Viaja com filhos?			
Tipo de Resposta	Não	Sim	NS/NR
Respostas	159	13	28



A questão que foi posta foi a Viaja com os filhos, pressupondo que acompanhado da progenitora, não contemplando, por impossibilidade de perguntar, num inquérito já muito extenso e intensivo, se viajava com os filhos, sem a progenitora, partindo do princípio que um casal jovem com família viaja acompanhado, enquanto um casal idoso, tem menos essa possibilidade, pelo menos teoricamente.

Devemos referir que o resultado do inquérito comum de 2004/2005 foi para esta questão de 5,9%. No nosso, esta percentagem foi de 7%, o que mostra, salvaguardada a amplitude da consulta e o diferencial do universo inquirido, de 200 no nosso inquérito, para 430 no inquérito comum e nos dados, voltamos a insistir, referentes à escala Madeira.

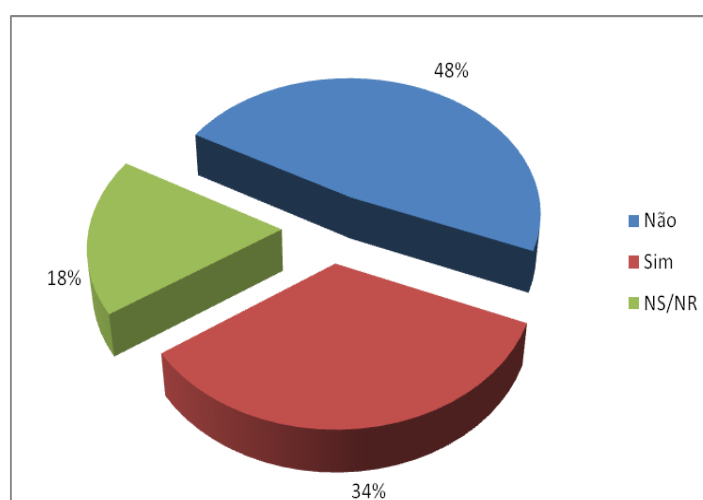
Como é evidente, os anos lectivos e a vida escolar das crianças condicionam estes valores, o que se reflecte no resultado do inquérito comum, feito entre Dezembro e Abril de 2004/2005 e o nosso feito, como é sabido em Maio/Junho2011, com a possibilidade de, atendendo ao ano escolar português ,terem aparecido algumas crianças

aparentemente com idades entre os 3 e os 10, correspondentes aos ensinios pré-escolar e básico, nos cruzeiros da IberoCruises e com cidadãos portugueses e de facto assim foi. Os valores não estão, no entanto reflectidos nos resultados, uma vez que apenas entrevistámos, compreensivelmente adultos e assim temos apenas 1 menor de 18 anos, que na circunstância tinha 15 e foi entrevistado junto aos pais, sem ser referido em inquérito autónomo.

Foi-nos também referido por alguns dos entrevistados de alguns navios, nomeadamente dos AIDA, que algumas das crianças teriam ficado a bordo, uma vez que não tinham revelado apetência para sair e o universo de apoio infantil a bordo era muito cativante.

**QUADRO 12. Viaja com amigos**

Viaja com amigos?			
Tipo de Resposta	Não	Sim	NS/NR
Respostas	96	68	36



A pergunta final em relação a estes itens de viajar só ou não era a questão referente a viajar com amigos Sim/não. Esta questão tinha também algum potencial disruptor, nomeadamente no universo feminino, o que nos surpreendeu, mas não considerámos relevante.

Devemos referir que os valores para o inquérito comum, que esse sim neste item contemplava uma maior possibilidade de escolha, deu valores de 9,5% para casal e amigos, 9,8% para simplesmente amigos, 3,5% para casal filhos e mais família e finalmente 3,9% para outros membros da família, que somados deram um valor

percentual de 26,9%, enquanto no nosso inquérito tal valor percentual englobante foi de 34%. Em nosso próximo inquérito afinaremos este conceito.

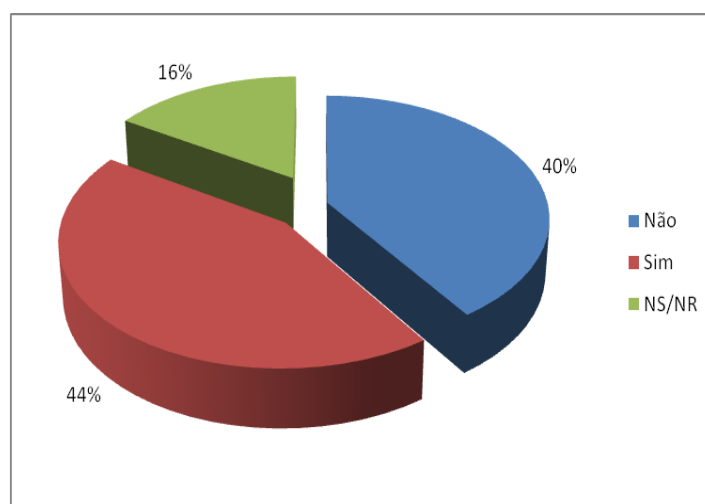
Verifica-se um aumento do número de pessoas que viajam acompanhadas de amigos ou designados/considerados como tais, num conceito cada vez mais aberto de fruição comum de espaços e conceitos de férias e que ao mesmo tempo se vai reduzindo o universo dos que viajam sós.

As companhias também tudo fazem para reduzir este valor dos que viajam sós até mesmo a nível tarifário, uma vez e de modo semelhante ao que é praticado na hotelaria tradicional, o uso de um quarto duplo pouco ou nada onera a tarifa, ao contrário do facto de viajar só ocupando uma câmara ou camarote duplo em que por imperativo próprio, a passageiro tem que suportar, muitas das vezes uma tarifa agravada, uma vez que a maior parte dos barcos tem um número cada vez mais reduzido de camarotes individuais.

### 3.3.3. Cruzeiros

QUADRO 13. Primeira visita à Madeira

Primeira visita à Madeira			
Tipo de Resposta	Não	Sim	NS/NR
Respostas	81	87	32



Iremos agora analisar, pelo interesse que reveste para o nosso destino, ou qualquer outro, os aspectos que englobámos no grupo **Cruzeiros**, com as seguintes questões, respectivamente: 1ª Visita à Madeira, 1º Cruzeiro, Quantas férias por ano, Quantas visitas à Madeira, Quantos cruzeiros já feitos, Quantos cruzeiros por ano e finalmente Quantos cruzeiros nesta área geográfica.

Uma vez que estamos a fazer comparações entre o que foi declarado no Inquérito comum e os resultados a que chegámos no nosso inquérito de 2011, iremos trabalhar das questões acima, apenas as perguntas Primeira visita à Madeira e a Quantas visitas anteriores à Madeira.

Guardaremos os dados obtidos nas restantes respostas para, em outra sede e oportunidade, trabalhar os mesmos.

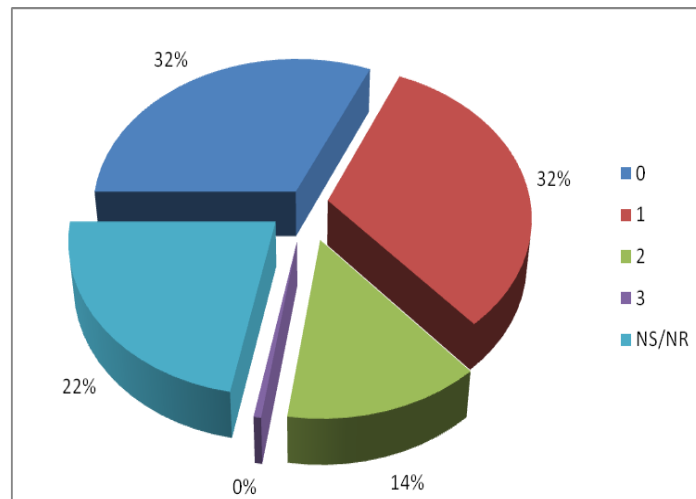
No inquérito comum responderam Sim 65,2% e Não 34,8%. O crescimento do Sim no nosso inquérito espelha bem o crescimento do número de repetentes, todo o tipo de visitas confundido assim como o facto das nacionalidades que mais responderam foram respectivamente alemães, britânicos e portugueses.

Ao pormos esta questão pretendemos delimitar de uma forma tanto quanto possível precisa os totalmente iniciais na visita à Madeira, e se possível aqueles que o faziam pela primeira vez e via cruzeiro.

O conceito de destino, no inquérito comum, 2004/2005, não me pareceu perfeitamente definido, muito embora o título dado ao quadro seja: Visitas efectuadas anteriormente ao destino. Não é feita a distinção entre qual o sentido dado a destino. Será Macaronésia? Será o conjunto dos portos da Madeira e Canárias? Por tal razão e pelo que adiantámos no parágrafo anterior, no sentido de afinarmos o questionário, decidimos questionar se teria já havido uma visita anterior à Madeira, feita por esta ou outra forma e desta forma ficarmos com uma ideia mais definida e definitiva.

**QUADRO 14. Quantas visitas à Madeira**

<b>Quantas visitas à Madeira</b>					
<b>Número de visitas</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>NS/NR</b>
<b>Respostas</b>	<b>60</b>	<b>61</b>	<b>26</b>	<b>1</b>	<b>42</b>



Nunca tinham vindo à Madeira, de qualquer maneira, ou seja eram totalmente *new comers*, 60 dos inquiridos numa percentagem de 32%. Já tinham vindo 1 vez, 61 inquiridos numa percentagem de 32%, haviam repetido a visita 26, percentagem de 14% e 1 já tinha vindo pelo menos 3 vezes, numa percentagem de menos de 1% dos inquiridos.

Esta foi uma das questões que metodologicamente foi mais complexa. Para alguns dos inquiridos punha-se a questão de definir, em sede de resposta, se a visita se referia apenas e só a esta visita, ou se englobava e totalizaria uma eventual visita anterior, efectuada com recurso a chegada, via outro meio de transporte e outro tipo de estada e apercebemo-nos de tal na versão ensaio que foi apresentada a várias entidades, uma delas o Presidente do CEN, Sr. Luís Miguel Jardim.

Os valores verificados permitiram-nos avançar para a possibilidade de retorno , questão feita no nosso inquérito e que analizaremos mais à frente, sendo certo que quantas mais forem as visitas anteriores, compreensivelmente mais baixa será o potencial de retorno, com a ressalva de casos excepcionais de pessoas que eventualmente se tornam até nossos residentes e há casos desses.

#### **3.2.4. Sua estada no Funchal. Grau de satisfação**

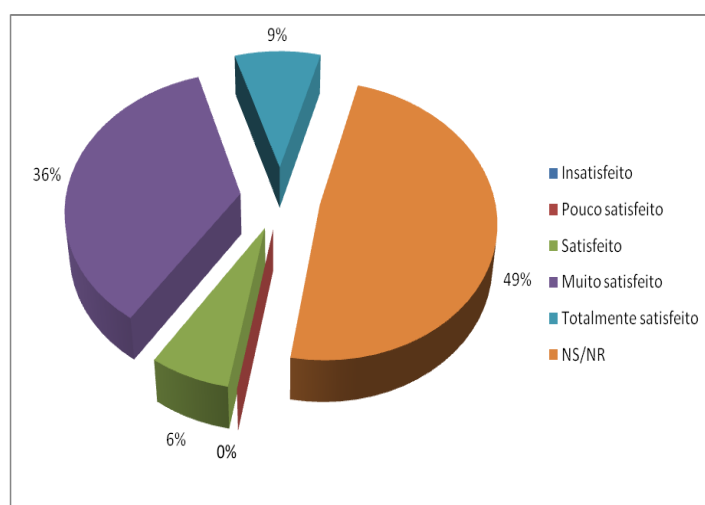
Este grupo e questões tem um importância acrescida para nós como destino, uma vez que questionam aspectos que implicaram e implicam um enorme esforço dos intervenientes na cadeia de negócio, caso da APRAM com a nova Gare, caso do SNATTI e das Guias, suas filiadas, as quais revelaram interesse na avaliação e parametragem do seu trabalho e para tal se disponibilizaram a colaborar conosco, assim

como a EUROMAR, que igualmente conosco colaborou e centralizou a recolha e entrega posterior de alguns, cerca de 35 inquéritos preenchidos e válidos.

No inquérito comum, 2004/2005 e nos valores referentes ao porto do Funchal, foram questionados 7 itens, respectivamente, Acessibilidade até à cidade, Existência de informação à chegada ao porto, Sinalização na cidade de ruas (toponímia), Segurança cidadina, Comportamento dos vendedores ambulantes, Disposição do pessoal ligado à prestação de serviços e finalmente Amabilidade e disposição dos residentes e também, noutra sede Variedade das excursões, Interesse da visita, Profissionalismo do guia, Qualidade da comida/bebida oferecida, Oportunidades de compra e Organização geral da visita.

**QUADRO 15. Grau de Satisfação. Porto e Gare**

Grau de satisfação Porto e Gare						
Nível	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente satisfeito	NS/NR
Respostas	0	0	13	72	18	97



Não encontrámos análise deste item no inquérito comum. Inserimos esta questão no nosso porque desejavamos avaliar o impacto da nova gare marítima, a fim de podermos verificar da justeza da decisão em termos de custos-benefícios, muito embora nós sejamos totalmente a favor da sua construção e entrada em funcionamento.

Não podemos também de deixar de realçar que não encontrámos nesta questão respostas de 1 e 2, mas também o número das de nível 5 foi reduzido em valor e percentagem.

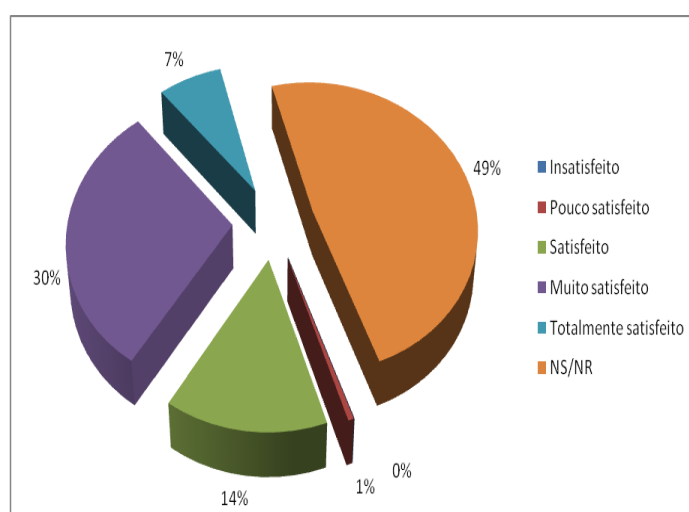
O efeito Nova Gare não foi muito sensível, ou pelo menos não foi muito patente nas respostas. Também, muitos dos inquiridos não fizeram uso dela, caso dos portugueses e de todos os inquiridos do Cais Norte.

Talvez, quando esta infra-estrutura estiver totalmente operacional e a ser utilizada por um número mais substancial de utentes, os resultados desta resposta sejam diferentes. Neste momento esta gare serve de corredor de luxo para a passagem de turistas desembarcados por escadas e com reduzida ou nenhuma utilização das mangas.

Alguns dos nossos inquiridos queixaram-se até de que a utilização eventual de sanitários estava por vezes comprometida, servindo a Gare neste momento com algumas limitações.

**QUADRO 16. Grau de Satisfação. Boas vindas**

Grau de Satisfação Boas vindas						
Nível	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente satisfeito	NS/NR
Respostas	0	1	28	60	14	97



O inquérito comum não trata este item e por tal razão não nos foi possível comparar as respostas para o Funchal em 2004/2005 e agora em 2011.

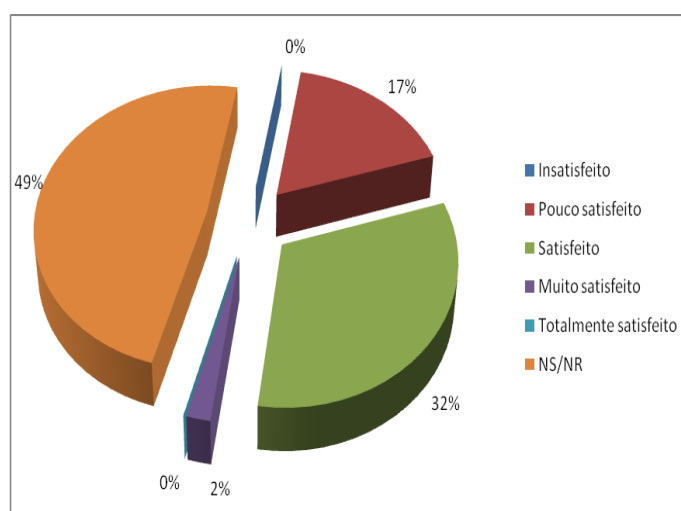
No que respeita a 2011, a satisfação sobre as boas vindas foram em valor e percentagem as referentes no quadro e gráfico supra referidos. Uma vez mais e sempre, razão porque não o voltaremos a invocar, um elevado número de NR/NS e as competente percentagem, mesmo assim suficiente como indicadora de que algo tem sido feito neste aspecto, nomeadamente a oferta de animação à chegada de alguns dos navios, com

grupos promocionais e também folclóricos. Seria bom aproveitar este fórum especializado para promover produtos e mais valias da RAM.

Também podemos verificar que as chegadas de alguns dos AIDAS, nas viagens com estada de 30 horas e no designado Cais Norte, foram muito pouco promovidas, para não dizer pior, muito pouco apoiadas, num ambiente caótico de ausência de informação, que nos foi relatada, pouco encomiásticamente por alguns dos inquiridos, exactamente o contrário do que deveria ter sido feito, dadas as péssimas condições de recepção, num ambiente de estaleiro, muito pouco consentâneo com um destino de férias.

**QUADRO 17. Grau de Satisfação. Informações prestadas**

Grau de Satisfação Informações prestadas						
Nível	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente satisfeito	NS/NR
Respostas	0	35	64	4	0	97



Este é um dos itens que mereceu maior severidade por parte dos nossos respondentes, bem expresso nos valores que o quadro mostra, o que de certa forma contrasta com os valores do inquérito comum de 2004/2005, em que para a mesma questão, ou muito aproximada tinha sido dado um valor percentual de respectivamente e citamos: 0% Muito insatisfeito, 1,4% para Insatisfeito, 5,2% para Regular, 33,7% para Satisfeito e 59% para Muito satisfeito.

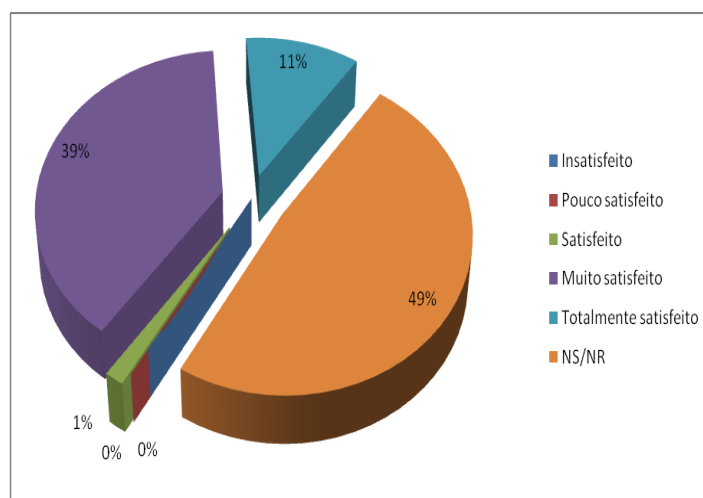
Os nossos valores são diferentes como se pode ver imediatamente abaixo e associamos o Regular ao nosso Satisfeito e o Muito satisfeito deles ao nosso Totalmente satisfeito, em que para o nosso inquérito ninguém avançou.

Esta questão deve ser vista e revista cuidadosamente, uma vez que a primeira impressão e a informação ou neste caso a sua quase completa ausência, provoca um efeito muito comprometedor da qualidade global do nosso porto, e de pouco ou nada servirá ter sido feita uma nova Gare sem que a mesma esteja apoiada por um sector de informação e relações públicas permanente e dedicado.

Remedeia pouco, a notável qualidade profissional de alguns dos elementos do *staff* da APRAM e como testemunhas disso, os quais se desdobram e procuram resolver questões que surgem a toda a hora, desde as bagagens, ao destino, ao apoio, assim como ao tudo e nada a que muitos dos nossos visitantes, com direito, se julgam dever ter e não têm.

**QUADRO 18. Grau de Satisfação. Locais de interesse visitados**

Grau de Satisfação Locais de interesse visitados						
Nível	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente satisfeito	NS/NR
Respostas	0	0	3	78	22	97



Os valores apresentados revelam uma excelente classificação em relação aos 4 e 5 e a total ausência de 1 e 2. O mesmo havia sido obtido no inquérito comum de 2004/2005, com respectivamente 0% para os dois primeiros valores, 1,4% para Regular (Satisfeito), 31,8% para 4 e 64,8% para o 5.

Este é mérito do pessoal que organiza e promove as visitas guiadas e escolhe os locais de interesse para visita e igualmente para as guias que os mostram e explicam mas e também muito mérito para os poderes públicos e para os privados que criam,

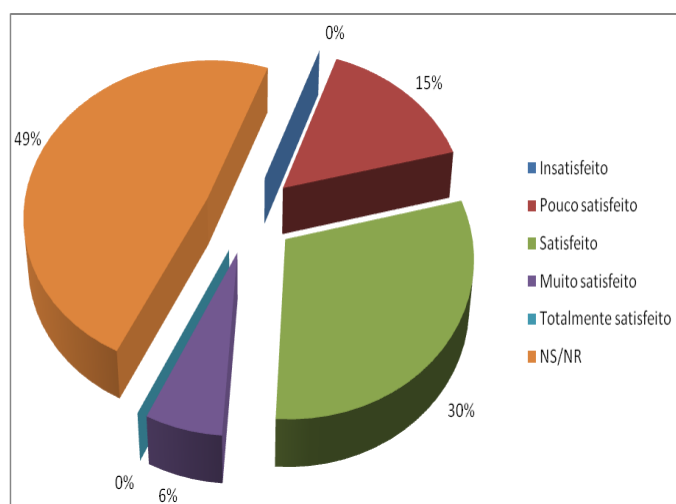
desenvolvem, mantêm e conservam os locais de visita, numa ilha em que muitas vezes com injustiça é dito que nada se faz, que nada se protege, que tudo se deixa estragar.

Muito satisfatoriamente para nós e para a RAM, verificamos que esta questão foi avaliada com muita satisfação pelos visitantes, o que nos permite justificar a passagem de imediato à questão seguinte.

Mesmo assim e segundo os depoimentos de alguns dos inquiridos, nomeadamente de alguns *repetentes*, ou seja daqueles que já cá tinham estado anteriormente, quando foi possível estabelecer diálogo, foi-nos dito que se impões inovar e se possível criar circuitos citadinos, com recurso a guias, uma vez que muitos dos que responderam, as visitas que fizeram sózinhos a terra, não lhes permitiram visitar o que expectavam e muitos mesmo enfiaram-se em centros comerciais, por ausência de sinalática e receio de se perderem.

**QUADRO 19. Grau de Satisfação. Acessibilidades**

Grau de Satisfação Locais de interesse visitados						
Nível	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente satisfeito	NS/NR
Respostas	0	31	60	12	0	97



Esta foi a formulação da nossa questão que associaremos, talvez de forma não inteiramente coincidente à questão posta no inquérito de 2004/2005, a qual teve a designação de Acessibilidade até à cidade desde o porto.

Os resultados foram respectivamente para 2001/2002, grau 1, 0,5%, 2, 3,2%, 3, 16,1%, 4, 49,9% e 5, 30,3%. Para 2003/2004, 0,85, 1,8%, 11,4%, 48% e 38,1%. Para 2004/2005, 1,4%, 5,2%, 33,7%, 59% e 0,7%.

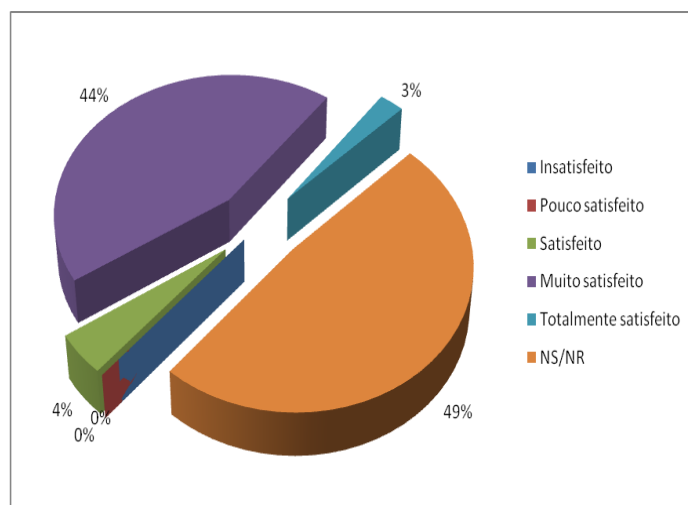
No nosso caso, este ano e fruto dos caóticos acessos do porto à cidade, que é muito frequentada pelos milhares de usuários de cruzeiros que visitam a cidade a pé, podemos considerar de confrangedor o que se passa no acesso ao Funchal, para quem vem da Pontinha, fruto das intermináveis obras na Av. Sá Carneiro, dos odores e outros problemas da zona portuária de pesca e do percurso caótico e perigoso que os pedestrianistas têm que fazer, quando não dispõem de *shuttle*, apanágio de apenas algumas companhias e preços mais elevados.

Muitos dos depoimentos recolhidos em conversa informal, consideraram este aspecto, o mais comprometedor do destino, nomeadamente aqueles que o fizeram a pé, com crianças ou que, sendo idosos ou diminuídos fisicamente, tinham dificuldades de locomoção. A situação só não foi mais penosa devido ao facto de alguns dos mais idosos, nomeadamente passageiros da CUNARD, terem *navette* em *bus*, o que os poupou a fazerem a volta a pé.

É muito perigoso para um destino este estado de coisas e de nada adianta dizer que os portos estão sempre inseridos em áreas menos valorizadas ou com lacunas graves, ou ainda que muito em breve será óptimo, o que até já nem corresponde à verdade em muitos dos destinos concorrentes e podemos mesmo dizer que esta situação compromete a nova gare e dá uma imagem deficiente do nosso destino, além de poder vir a ser, fonte de graves litígios jurídicos, em sede de sinistralidade ou menos valias para a nossa escala.

**QUADRO 20. Grau de Satisfação. Qualidade ambiental**

Grau de Satisfação Qualidade ambiental						
Nível	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente satisfeito	NS/NR
Respostas	0	0	9	89	5	97



Este item não foi contemplado directamente no inquérito 2004/2005. Constitui motivo de orgulho a classificação que é atribuída pelos estrangeiros em cruzeiro ao nosso destino e que está bem espelhado nos valores expressos, também exprimidos nos depoimentos verbais, além inquérito. Mesmo assim, para um destino que é reputado de excelência, a percentagem de 5, é um alerta.

Esta, pensamos ser ainda a nossa mais relevante mais-valia e que se impõe, sobremaneira acautelar, uma vez que de nada serve um bom porto, umas boas infra-estruturas, um excelente profissionalismo, uma boa conservação e qualidade da rede viária, se a autenticidade e genuinidade, assim como a qualidade ambiental não forem acauteladas ou preservadas. Nisto se incluíram as redes viárias e as visitas de longo raio, muitas delas com passagem em túnel, que nada acrescenta à visão do nosso visitante, dando-lhe apenas rapidez e segurança, o que lhe é não dito.

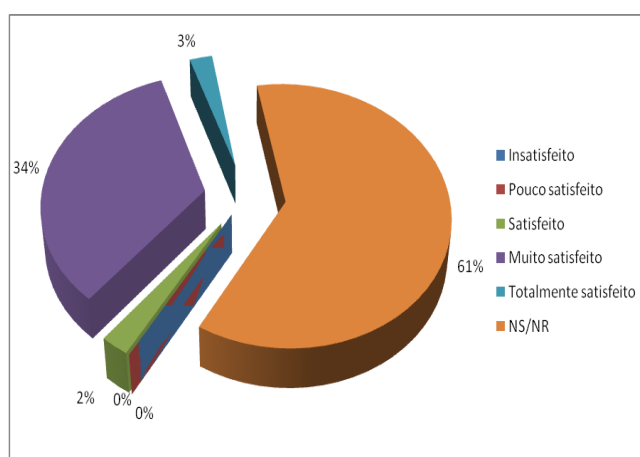
O que nos foi dito no item anterior foi felizmente muito diferente do que nos foi dito neste. É evidente que um mar sujo ou poluído, um excesso de trânsito ou ruído ou mesmo um excesso de betonização, nas visitas guiadas ao interior da ilha ou à sua orla litoral, poderão comprometer a qualidade intrínseca do nosso destino e produzir num tipo de cliente como este, que vê a ilha de barco e a julga, de acordo com as brochuras promocionais como um destino imaculado, possa ficar decepcionado com alguns dos aspectos mais confrangedores, em termos de ecologia e preservação da natureza.

Muito há a fazer para este desiderato mas convém sobre maneira que as entidades públicas e os cidadãos tenham a maior das cautelas e de bom senso na protecção da nossa maior riqueza, a protecção e variedade ambiental, o que nem sempre tem sido

feito e acautelado. Como exemplo, a sujidade na água do *garrafão* da Pontinha. Os meios técnicos e humanos existem. O barco está varado no seu reboque. O lixo no mar.

**QUADRO 21. Grau de Satisfação. Qualidade da Visita guiada**

Grau de Satisfação visita guiada						
Nível	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente satisfeito	NS/NR
Respostas	0	0	4	54	4	97



No inquérito de 2004/2005 para esta mesma questão, os resultados obtidos tinham sido respectivamente de 0% para as avaliações de 1 e 2, 3,4% para o 3, 31,8% para o 4 e finalmente 64,8 para o 5. Os nossos valores estão muito no 4 com 54 respostas e 34% do total e 3% para o 5. Os valores de NS/NR são em torno dos 61%.

Como foi dito antes, este inquérito foi realizado em duas fases, muito embora em simultâneo. Uma foi feita pelas Guias intérpretes e com a colaboração do SNATTI e da EUROMAR, aos passageiros que tinham contratualizado uma visita guiada, visitantes esses que representaram cerca de 36% do valor global dos inquiridos, a outra foi feita por nós e englobou todos os que visitaram o destino a pé ou mesmo, alguns que apenas saíram do navio e passearam um pouco na gare, ou no cais, alguns deles, quase todos repetentes da visita e outros que estavam a fazer viagens posicionais e ficaram no porto apenas o tempo de uma escala de menos de 4 horas e finalmente todo o universo dos que chegavam a pé ou saídos de visitas de táxi, o que representa o diferencial.

O valor percentual dos que fizeram visita guiada não significa menos qualidade do destino, mas sim uma progressivamente menor disponibilidade para efectuarem e fruírem dessas mesmas visitas, as quais oneram em muito o *budget* do cruzeiro, numa

altura em que estes valores das visitas podem facilmente representar uma percentagem muito acentuada do soma final de todo os gastos no cruzeiro.

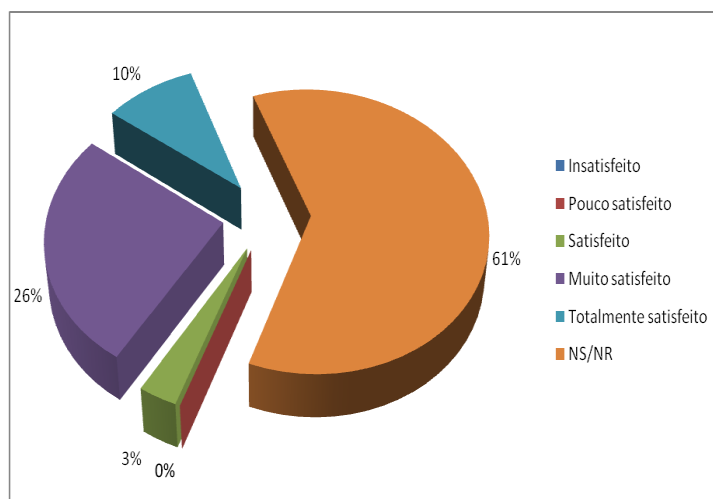
Verifica-se em todas as escalas uma progressiva redução do número de visitas guiadas e tal é verificável nos resultados do inquérito de 2004/2005, já acima referidos mas também nos resultados do inquérito feito em 2008, nas Canárias.

Nas Canárias, verifica-se uma redução das visitas compradas, desde a temporada de 2001/2002 para 2008/2009 em torno dos 10%, partidos dos 26,5 % em 2001, descendo para 23,7% em 2003/4 e chegando aos 19% em 2004/5.

Em relação à escala Funchal os valores de compra de visita guiada foram respectivamente para 2001/2002 de 30,1%, para 2003/2004 de 31,9%, para 2004/2005 de 20,3% não tendo sido feita pesquisa em 2008.

**QUADRO 22. Grau de Satisfação. Qualidade da guia**

Grau de Satisfação Qualidade da guia						
Nível	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente satisfeito	NS/NR
Respostas	0	0	5	42	15	97



Os resultados para as respostas a esta questão são os acima inseridos. No inquérito comum de 2001/2002 para o grau 1 foi de 0,8%, grau 2, 1,5%, grau 3, 8,2%, grau 4, 43,09% e 5 45,3. Para 2003/2004, respectivamente, 0,8%, 2,4%, 13,7%,28,2% e 50,89%. Para 2004/2005, os valores tinham sido respectivamente de 1,6% para o grau 1, 2,4% para o 2, 8,7% para o Regular, igual a satisfatório, grau 3, 34,6% para o grau 4 e

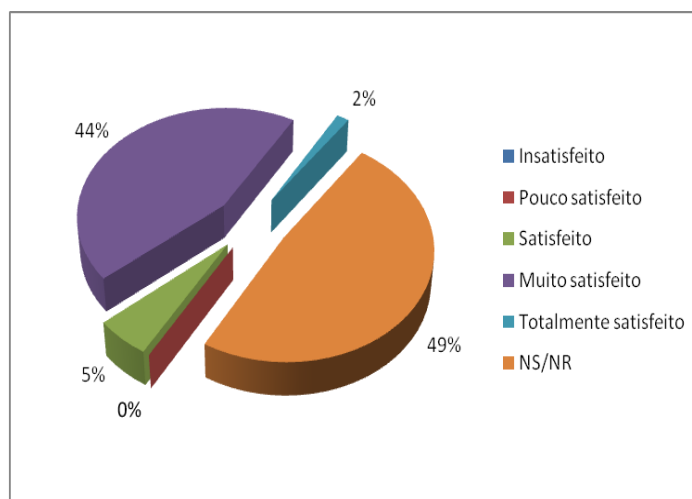
51,2% para o grau 5. No nosso inquérito não tivemos classificações de 1 e 2, o que é muito positivo, tendo as classificações dos depoimentos prestados se posicionado nos graus 3, 4 e 5, respectivamente com as percentagens de 3%, 26% e 10%.

Devemos realçar a qualidade profissional dos guias e o esforço que estes fazem na manutenção da imagem da nossa escala e o facto de este grupo constituir uma enorme mais-valia na defesa do nosso destino e na promoção do mesmo.

Sabemos também que o que fica na Madeira em valor percentual do montante que é pago pelos visitantes é consideravelmente menos do que aquilo que eles pagam, quando contratualizam a visita, com valores de 70 Euros pagos e cerca de 30, por vezes mesmo menos que esse valor, os que ficam no destino, pagos a quem organiza estas visitas e isto foi-nos dito em entrevista preliminar, por uma alto responsável desta área.

**QUADRO 23. Grau de Satisfação. Qualidade dos monumentos**

Grau de Satisfação Qualidade dos monumentos						
Nível	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente satisfeito	NS/NR
Respostas	0	0	11	89	3	97



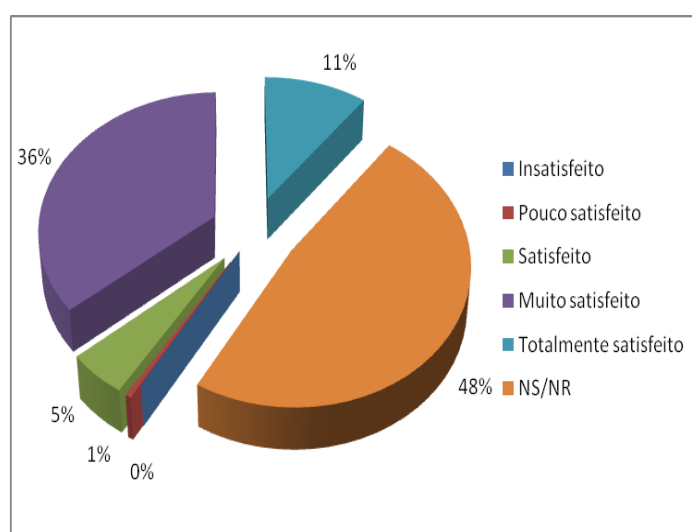
Não nos é possível fazer a análise comparativa deste item, porque o mesmo não foi contemplado no Inquérito conjunto 2004/2005. Cumpre-nos avultar o esforço que tem sido levado a cabo pelo Governo Regional, pela Igreja e pela Autarquia na conservação e limpeza dos monumentos públicos evitando os *grafittis*, promovendo a limpeza pública e conservando os jardins e parques.

Foi-nos dito por alguns dos inquiridos que o horário de alguns edifícios públicos não era o mais conveniente, caso da Sé e de outros edifícios religiosos, embora compreendamos que o seu encerramento em alguns períodos do dia, se deve a razões de segurança e integridade.

Os pontos mais apreciados foram o Jardim Botânico, a Fundação Berardo e os carrinhos do Monte. No que respeita à periferia devemos também reportar a boa classificação que foi dada pelos visitantes que fizeram visitas guiadas, em relação aos centros urbanos da ilha, nomeadamente Santana e Porto Moniz. Fora do inquérito, as opiniões sobre o Cabo Girão não foram muito positivas, mau grado as obras de beneficiação.

**QUADRO 24. Grau de Satisfação. Empatia da população local**

Grau de Satisfação. Empatia da população local						
Nível	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente satisfeito	NS/NR
Respostas	0	1	10	72	21	96



No inquérito comum, os valores para os graus 1,2,3,4 e 5, para 2001/2002, e 2004/2005 foram respectivamente, 0,6%,2,1%,15,5%,57,3% e 24,5%. Para 2003/2004,0%, 1,5%,

8,6%, 50,1% e 39,7%. Em 2004/2005 foram respectivamente de e para os valores 3, 4 e 5 de 2,6%, 32,1% e 60,5%. Não foram dados valores de 1 e 2.

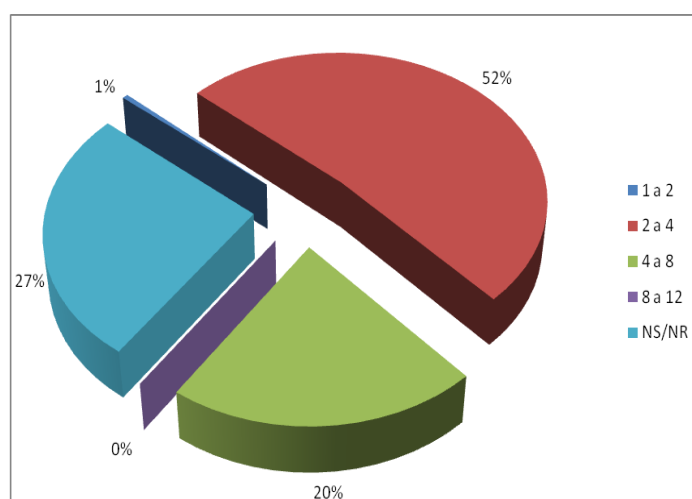
Sabemos que este é um dos pontos fortes da nossa escala e da nossa Região, que importa manter e se possível valorizar, uma vez que é um dos pontos mais apreciados pelos estrangeiros. Tememos que o crescimento das escalas, com a vulgarização do turista e a apatia nacional por razões económicas possam introduzir desvios em inquéritos posteriores.

#### **Grau de satisfação – Qualidade e preços dos transportes e táxis.**

Embora tenhamos os dados e o gráfico, não consideramos relevante o seu estudo, por termos poucas respostas e a maior parte dos inquiridos terem visitado a escala Funchal a pé. Os inquiridos na visita guiada utilizam autocarros muito modernos e o preço do transporte está incluído no pacote global. Os que utilizaram *shuttle* não foram muito entusiásticos, alguns até foram críticos e receosos.

**QUADRO 25. Duração da visita**

Duração da visita					
Duração	1 a 2 horas	2 a 4 horas	4 a 8 horas	8 a 12 horas	NS/NR
Respostas	1	105	43	0	54

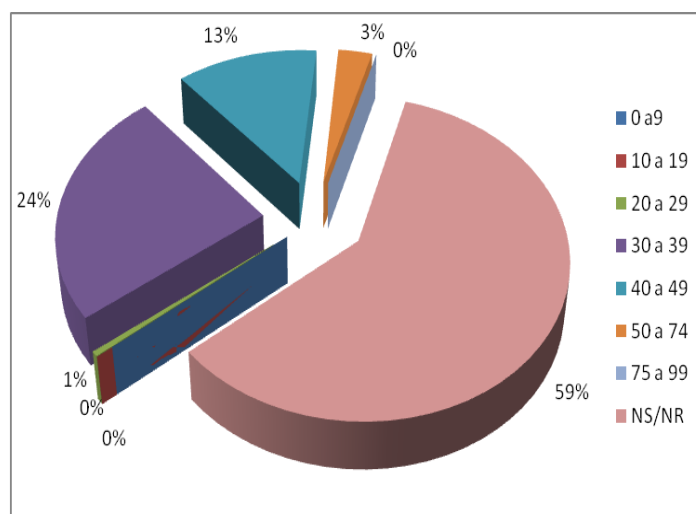


As visitas, incluindo todo o tipo, guiadas e não guiadas, são em maior número as que tem a duração de 2 a 4 horas. Corresponde grosso modo à visita à cidade, a pé, enquanto as visitas de 4 a 8 horas são quase todas visitas guiadas fora do Funchal.

A visita de 1 a 2 horas foi uma entrevista no cais numa viagem de posicionamento. As visitas de 2 a 4 horas corresponderam em grande número às visitas a pé não guiadas. Igualmente as visitas mais curtas permitem usufruir da alimentação a bordo, nomeadamente o almoço que já está pago. Neste aspecto e com excepção dos cruzeiros AIDA, pouca vantagem para a escala nesta questão. Quase ninguém come fora, excepto nas visitas de 30 horas dos AIDAs.

**QUADRO 26. Custo da visita guiada**

Custo da visita guiada								
Nível	0 a 9€	10 a 19€	20 a 29€	30 a 39€	40 a 49€	50 a 74€	75 a 99€	NS/NR
Respostas	0	0	1	49	25	6	0	119



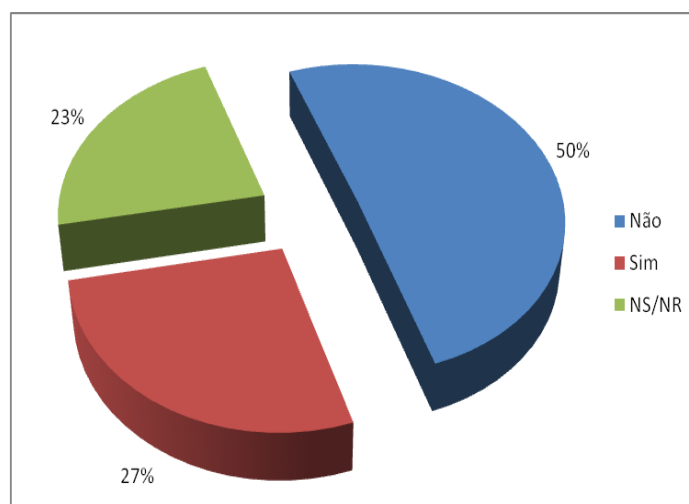
A duração da visita está ligada directamente ao seu preço. Também tem ligação directa com a duração da escala.

Os custos das visitas guiadas reflectem igualmente o facto de muitas não serem contratualizadas a bordo e resultarem de viagem em táxi, em teleférico, no *sight seeing* para dar a volta no autocarro aberto. Estas viagens são muito mais baratas que as visitas compradas a bordo. Os valores dos AIDAs, com os seus conceitos ecológicos de visita à cidade em bicicleta são baratos e isso reflecte-se no valor global de respostas. As visitas mais caras incluem refeições. Muitos dos inquiridos não quiseram responder a esta questão quantitativa, porque eram vários e não fizeram as contas *per capita*.

As visitas mais curtas muito naturalmente tem preços mais reduzidos, porque incluem muitas vezes apenas o transporte e uma prova de vinhos ou uma entrada num museu ou no Jardim Botânico, numa loja de artefactos (Patrício e Gouveia) para visitar e eventualmente comprar ou no Teleférico.

**QUADRO 27. Visita à Ilha da Madeira**

Visita à Ilha da Madeira			
Tipo de Resposta	Não	Sim	NS/NR
Respostas	101	54	45

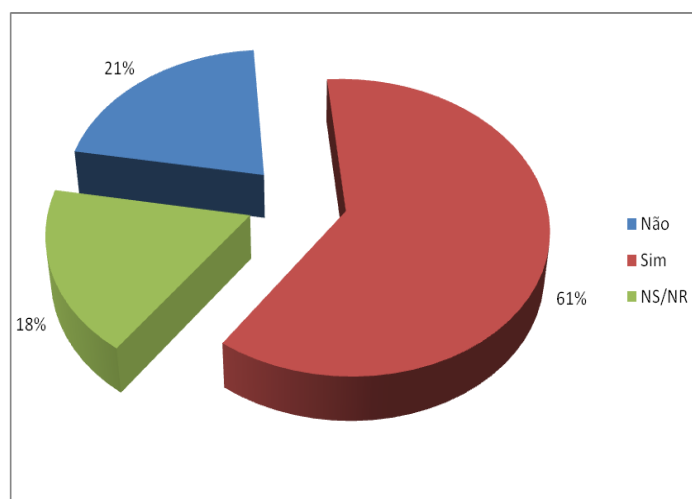


No questionário os respondentes foram informados de que a visita à Madeira era toda aquela que tinha ido para lá da cidade do Funchal. Corresponderam quase na íntegra às visitas guiadas. A diferença para os 34 inquéritos obtidos pelas guias deve-se àqueles

que foram feitos por nós, a pessoas que teriam feito saída do Funchal mas não quiseram responder no autocarro ou na visita guiada.

**QUADRO 28. Visita à cidade do Funchal**

Visita à cidade do Funchal			
Tipo de Resposta	Não	Sim	NS/NR
Respostas	42	122	36

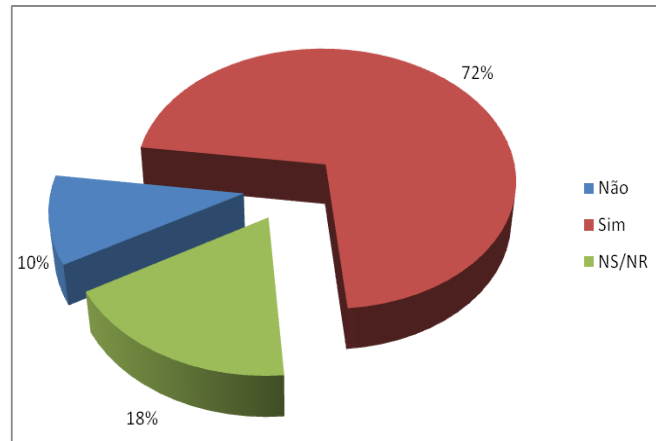


Aqui estão todos os que não foram entrevistados pelas guias e o foram por nós. São na sua maior parte aqueles que visitaram o destino Funchal a pé desde a Pontinha ou o Cais Norte até à cidade. Estão também incluídos alguns pertencentes a um grupo de ciclistas dos AIDAS, que entrevistámos à sua chegada. Quase todos os portugueses inquiridos estão inseridos neste grupo, uma vez que nenhum foi entrevistado por guia.

### 3.3.4. Compras

**QUADRO 29. Compras na escala**

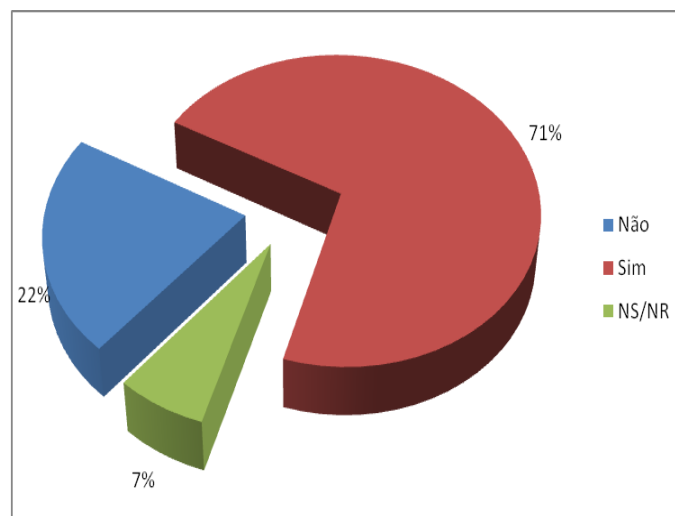
Compras na escala			
Tipo de Resposta	Não	Sim	NS/NR
Respostas	21	143	36



72% deles fez compras na escala, o que contraria o último inquérito feito nas Canárias em 2008/2009, que indica uma redução muito forte do nível de gastos por cruzeirista. Quando falamos de compras obtivemos dados que indicam que a maior parte das compras são de reduzido valor. Muitos nem sequer fizeram compras. Se cruzarmos este gráfico com o imediatamente abaixo verificamos que a maior parte das compras foram de águas, frutas, pequenas flores, postais, ou outras aquisições de baixo custo. Foi impossível para nós concatenar o que se comprou, uma vez que temos os dados por item comprado, mas não foi possível agrupa-los num só gráfico.

**QUADRO 30. O que comprou? Comprou comida e bebidas**

Compras na Escala			
Tipo de Resposta	Não	Sim	NS/NR
Respostas	44	143	13

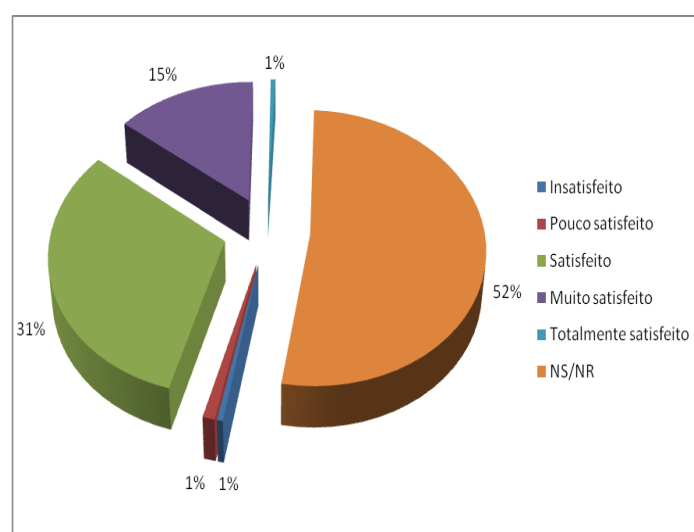


No inquérito 2004/05, a percentagem de respostas foi respectivamente para os níveis 2, 3, 4 e 5 de 1,1%, 2,39%, 33% e 40,6%. Os dados do nosso inquérito são os que estão acima. Isto p $\acute{o}$ de significar uma redu $\csc$ o do n $\acute{u}$ vel de staisfa $\csc$ o muito embora devamos ter sempre em conta a dimens $\tilde{a}$ o do universo tratado, tanto mais que muitos n $\tilde{a}$ o responderam, porque grande parte dos que visitam a cidade a p $\acute{e}$  e por sim pr $\acute{o}$ prios, consoante os gr $\acute{a}$ ficos do que consumiram, compram  $\acute{a}$ gua e pequena alimenta $\csc$ o, uma vez que saem em viagens que n $\tilde{a}$ o excedem as 4 horas, indo comer ao navio, uma vez que alguns navios, caso dos navios da companhia IBEROCRUISES, onde vinham muitos dos auditados portugueses, assim como os da AIDA, tem a tarifa de tudo incluído e em todos os outros, as refeições est $\tilde{a}$ o sempre incluídas.

Se associarmos este item, com aquele que questiona se comprou alimenta $\csc$ o e bebidas, verificamos que a percentagem dos respondentes  $\acute{e}$  muito maior, mas e mesmo assim 44 respondentes, 22% do total n $\tilde{a}$ o comprou nada desta classe de consumo, o que refor $\csc$ a a nossa convic $\csc$ o de que se vai reduzindo o montante dispendido, o que  $\acute{e}$  compreens $\acute{i}$ vel face ao regime de hotelaria total a bordo,  $\grave{a}$  aus $\tilde{e}$ ncia de produtos diferenciantes e ao *monop $\acute{o}$ lio* de excurs $\tilde{a}$ oes e visitas guiadas.

**QUADRO 31. Grau de Satisfa $\csc$ o. Qualidade e pre $\csc$ os da comida e bebidas**

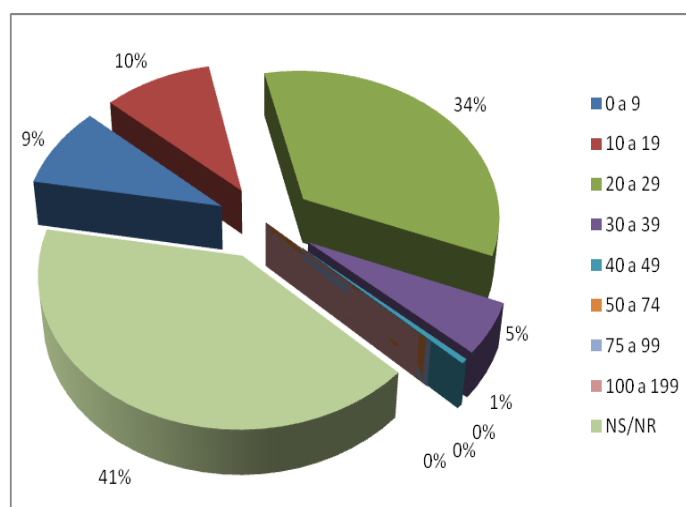
Grau de Satisfa $\csc$ o Qualidade e pre $\csc$ os da comida e bebidas						
N $\acute{u}$ vel	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente satisfeito	NS/NR
Respostas	1	2	63	29	1	104



Efeitos da normalização de produtos na U.E. e da ausência de algo que verdadeiramente nos diferencie, com exceção do bolo do caco com manteiga de alho que muitos dos respondentes apreciaram, pelo gosto e pelo preço, conforme referiram.

**QUADRO 32. Quanto gastou na escala**

Quanto gastou escala (€)									
Nível	0 a 9	10 a 19	20 a 29	30 a 39	40 a 49	50 a 74	75 a 99	100 a 199	NS/NR
Respostas	18	20	69	11	1	0	0	0	81

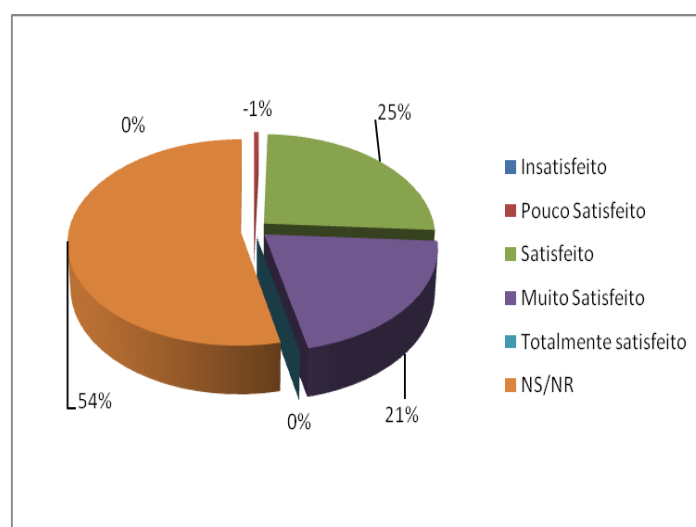


Responderam 119 dos inquiridos. Podemos verificar que o nível médio de despesa é baixo, em relação ao que se perspectiva. Nestes valores não estão compreensivelmente compreendidos as taxas, emolumentos, abastecimentos dos navios em água e eventualmente frescos e demais despesas que possam ser pagas pela companhia e das quais os inquiridos, naturalmente não sabem os valores.

Não estão também contempladas as importâncias pagas nas excursões, assim como as eventuais entradas no Jardim Botânico, na Fundação Berardo, e outros destinos, desde que englobadas na visita guiada,

**QUADRO 33. Grau de Satisfação. Compras**

Grau de Satisfação. Compras						
Nível	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente satisfeito	NS/NR
Respostas	0	1	51	41	0	107



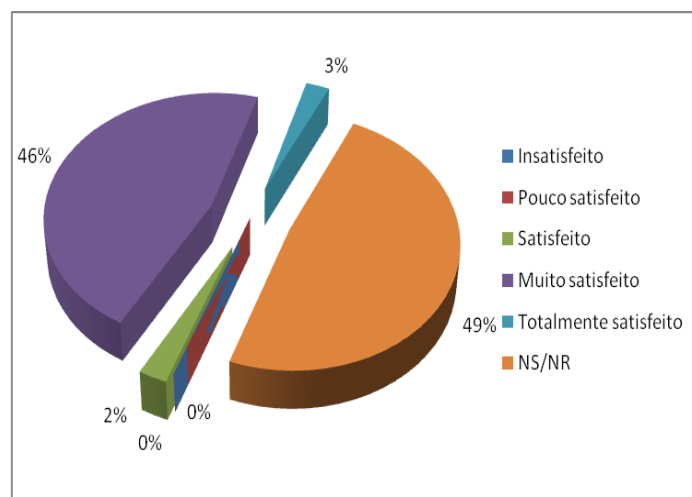
Este gráfico reflecte a pouca competitividade da praça do Funchal em relação ao comércio de bens de consumo, *gadgets* e electrónica ou perfumaria, fruto da nossa política fiscal, em relação às Canárias no que respeita às taxas de IVA e da globalização de bens e serviços, que uniformizam produtos e preços, não permitindo vantagens comparativas dos nossos produtos. Devemos ressaltar o valor do **Vinho da Madeira**, com uma elevada percentagem de compradores, com 31% de Sim, 41% de não e 38% de NS/NR. No que concerne a **Artesanato** e nisso incluímos o **Bordado**, os valores foram respectivamente de 21%, 52% e 27%, **Flores**, 7%, 69% e 24%, **Vestuário e Calçado**, 14%, 59% e 27% e finalmente de **Souvenirs**, 24%, 46% e 30%.

Impõe-se uma estratégia de criação de um produto mais diferenciado, ou em relação aos existentes uma maior e mais agressiva promoção, se possível feita no barco ou na promoção turística na chegada, a nova Gare pode ter nisso um papel fundamental, uma vez que os que fazem as visitas guiadas, partem e chegam com um calendário apertado, sem possibilidades espaciais e temporais de comprar fora dos circuitos impostos ou *sugeridos* e muitos deles já não regressam à cidade, por onde passaram *enquadrados*.

### 3.3.5. Impressões subjectivas

QUADRO 34. Grau de satisfação. Qualidade Global da escala

Grau de Satisfação Qualidade Global da escala						
Nível	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente satisfeito	NS/NR
Respostas	0	0	5	93	5	97

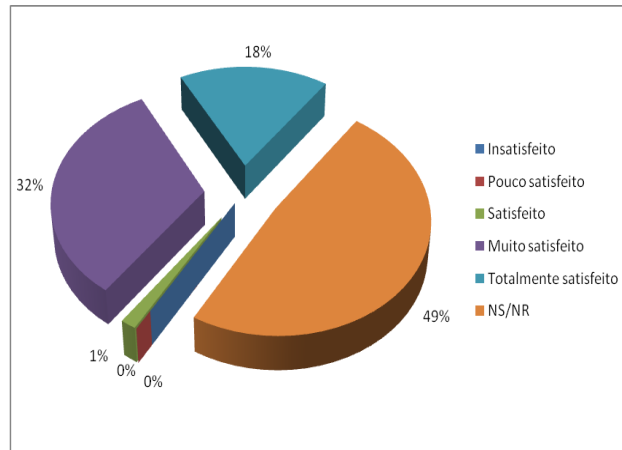


Esta poderá ser a verdadeira mais-valia da escala Madeira. Nada avulta em especial, mas tudo contribui de forma positiva para deixar um nível global de satisfação muito grande, mas que devemos todos fazer melhor, face às percentagens de 4 e muito especialmente 5, percentagens essas, respectivamente de 46% e 3%.

No nosso inquérito procurámos fazer de modo a que as respostas de nível médio fossem evitadas, mas e ao mesmo tempo não incentivámos a hiper resposta, que muitas vezes é a resposta natural de quem se não quer comprometer ou está enfasiado com o inquérito. Para isso contribuiu positivamente um desvio que não pudemos evitar de sermos nós, muitas, diremos mesmo demasiadas vezes nós a preencher o inquérito com as respostas que nos eram ditadas.

**QUADRO 35. Grau de satisfação subjectiva**

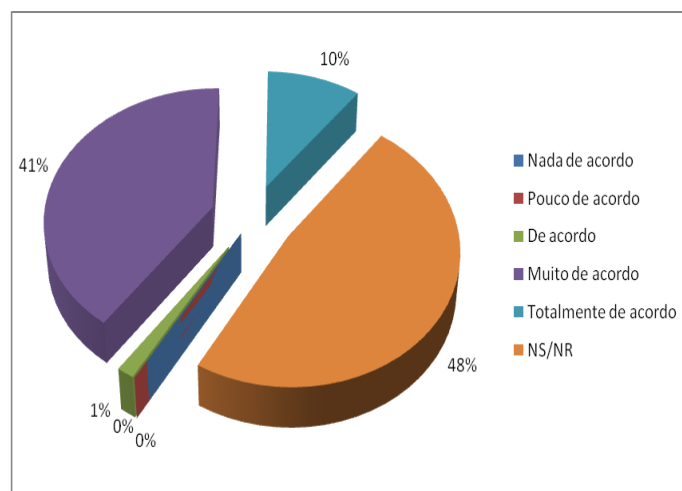
Grau de Satisfação Subjectiva da escala						
Nível	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente satisfeito	NS/NR
Respostas	0	0	3	65	35	97



Esta resposta é igualmente muito importante, tanto quanto a anterior para avaliar a impressão subjectiva de um destino ou escala. A Madeira tem aqui, uma vez mais a sua mais-valia de futuro, se os nossos intervenientes na cadeia de negócio o souberem manter. Tal como na anterior não houve respostas de 1 e 2 e os níveis 3, 4 e 5 somados foram de 100, ou seja um universo global absoluto de 50% do total dos inquiridos, 49% destes a darem NS/NR. O valor desta resposta e da anterior reforçam a verdadeira diferença da escala Madeira como um produto em si. Como vimos e dissemos antes, nada e tudo a diferencia e esta é a sua singularidade.

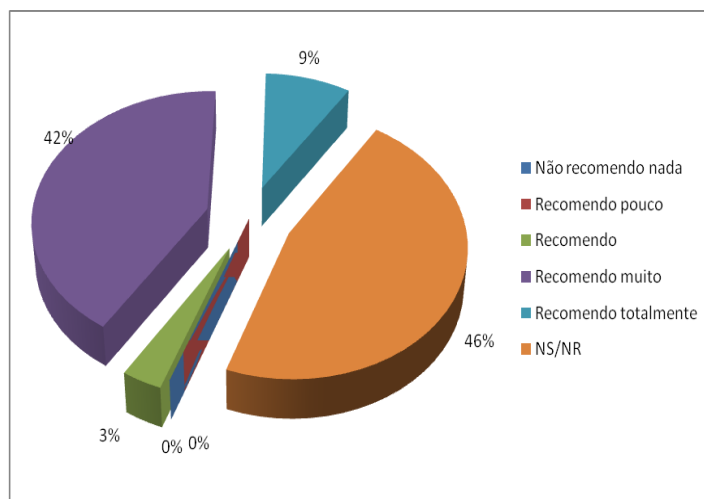
**QUADRO 36. O destino satisfaz as expectativas**

Expectativas						
Nível	Nada de Acordo	Pouco de acordo	De acordo	Muito de acordo	Totalmente de acordo	NS/NR
Respostas	0	0	3	81	20	96



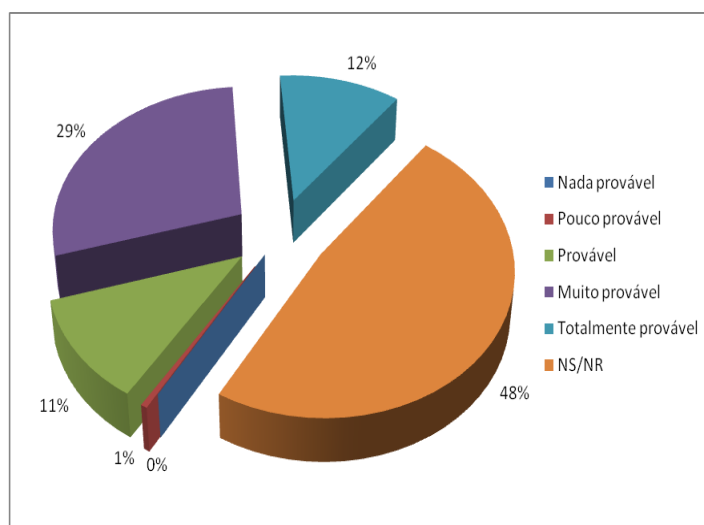
**QUADRO 37. Recomenda escala Funchal**

Recomenda escala Funchal						
Nível	Não recomendo nada	Recomendo pouco	Recomendo	Recomendo muito	Recomendo totalmente	NS/NR
Respostas	0	0	7	86	18	96



**QUADRO 38. Retorno em hotel**

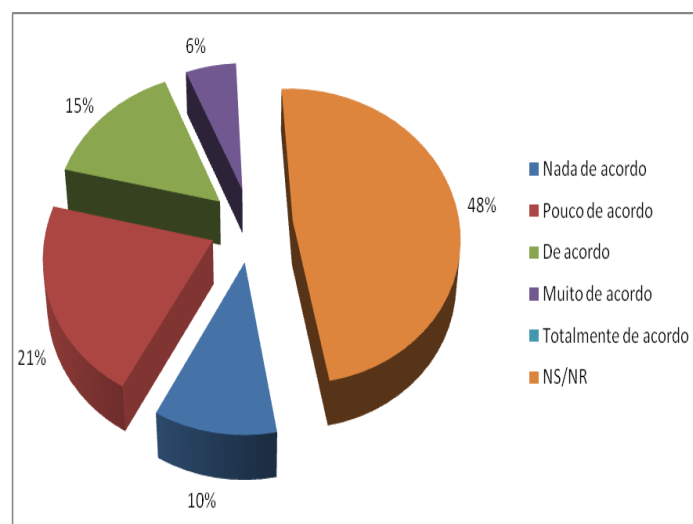
Retorno em Hotel						
Nível	Nada provável	Pouco provável	Provável	Muito provável	Totalmente provável	NS/NR
Respostas	0	1	23	57	23	96



Os cruzeiros não são de forma alguma inimigos, sequer concorrentes da hotelaria tradicional. A melhor prova do que dizemos são os resultados apresentados e o que anteriormente designámos por Modelo Canário, desenvolvido pela AIDA em associação com parceiros de hotelaria tradicional, associados ou integrados num modelo de negócio com sinergias mutuamente benéficas. Mais do que dizer mal de um negócio que se não conhece, os cruzeiros, melhor será para algumas das nossas cadeias hoteleiras procurar realizar contratos de parceria com os armadores e dessa forma se partir para um verdadeiro modelo de turn-around, não apenas baseado em parcelas de reduzido valor tais como as taxas de porto de embarque e desembarque, a que se juntam as taxas de aeroporto e o transporte entre terminais, juntando-lhe sim a componente hoteleira, a de restauração e a de lazer.

**QUADRO 39. Início do cruzeiro**

Início do cruzeiro						
Nível	Nada de Acordo	Pouco de acordo	De acordo	Muito de acordo	Totalmente de acordo	NS/NR
Respostas	0	0	25	75	4	96

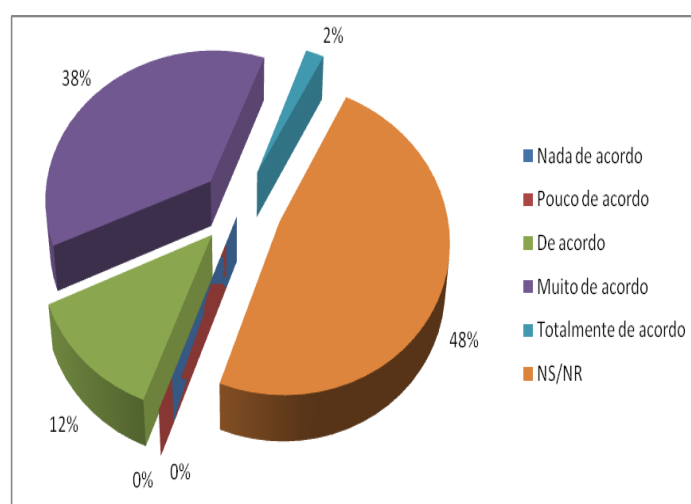


Muitos dos inquiridos revelaram-se disponíveis para iniciar o cruzeiro a partir do Funchal. A realidade confunde-se com o desejo e esta disponibilidade poderá ser associada com o desejo da questão anterior em relação à hotelaria, muito embora menos afirmativa. O mundo real das taxas aeroportuárias mais reduzidas nas Canárias, a existência de vários aeroportos numa mesma ilha, caso de Tenerife, ou de Grã- Canária,

não se compadece com a fictícia complementariedade de aeroportos Madeira e Porto Santo, com os preços SATA muito elevados ou a obrigação do serviço público em relação ao mesmo Porto Santo, por parte da Porto Santo Line.

**QUADRO 40. Escala indispensável**

Escala Indispensável						
Nível	Nada de Acordo	Pouco de acordo	De acordo	Muito de acordo	Totalmente de acordo	NS/NR
Respostas	0	0	25	75	4	96



Esta resposta é afinal um apelo à realidade e à razão por parte dos nossos inquiridos. A escala poderá ser indispensável desde que sejam supridas algumas das suas deficiências ou menos valias, desde que sejam criados novos produtos e atrações que permitam cativar os visitantes, que seja conservada a beleza natural e a biodiversidade, que o comércio seja ágil, reactivo e inovador, que as entidades oficiais e os privados saibam a diferença entre salário, vencimento e ordenado e o que isso implica na defesa e desenvolvimento da escala Madeira, como verdadeiro polo deste tipo de turismo na Macaronésia.

## Conclusão

### Nota Introdutória

A nossa Dissertação procurou fazer um trabalho de ponte e de transversalidade entre a História e a Economia e foi feita por um aluno licenciado em História, mas com um

interesse crescente na Economia, o que explica a inconsciência e ousadia de se meter a tal trabalho.

Procurámos ao longo do primeiro capítulo transmitir um apanhado resumido, mas ainda assim minucioso do que foi a actividade do Porto do Funchal, desde a descoberta até aos nossos dias e a importância que o mesmo porto está a redescobrir e a ganhar, no mercado ultra competitivo da navegação de cruzeiros, com um especial enfoque no novo activo de futuro, que o é hoje já, a nova Gare Marítima.

Nesse mesmo capítulo fizemos também uma digressão histórica pela indústria dos cruzeiros, desde a sua origem até aos nossos dias e aquilo que foi o evoluir da indústria, herdeira do transporte marítimo de passageiros para um novo paradigma de lazer e turismo sob a forma de *ressorts* flutuantes, de maior ou menor luxo que passeiam pelo mundo e privilegiam a nossa escala.

Para melhor compreender esse mesmo futuro e ajudar, se possível, nele intervir, decidimos construir e apresentar aos nossos visitantes em escala, um inquérito, pormenorizado e talvez exaustivo, do seu perfil pessoal, do que foram e são as suas motivações e ideias sobre o nosso destino, assim como das actividades lúdicas que aqui tiveram, com um especial enfoque na satisfação ou não dos seus objectivos.

Do resultado do tratamento informático que foi feito a esse mesmo inquérito, com recurso a Excel e SPSS Statistics 19 e às respostas nele dadas foi possível construir um perfil do cidadão médio e comparar esse perfil com aquele que havia já sido obtido em inquéritos anteriores, realizados por outras entidades, permitindo assim uma análise evolutiva continuada de alguns dos valores e variáveis analisadas e percebidas.

Alguns dos resultados obtidos e das conclusões deles resultantes poderão permitir-nos a tomada de medidas políticas e de gestão tendentes à manutenção de alguns das estratégias promocionais e de comportamentos operacionais, mas mais importante do que isso, proceder à correcção de algumas das menos valias que podem prejudicar o nosso porto e a nossa Região, como porto privilegiado desta actividade.

## **1.1. Resultados do inquérito**

### **1.1.1. Perfil do utente de cruzeiro na escala Funchal**

Através do inquérito, que decorreu entre os dias 15 de Maio e 14 de Junho de 2011, foi possível definir um perfil de passageiro de cruzeiro na escala Funchal que se caracteriza

por um passageiro maioritariamente das nacionalidades alemã, portuguesa e britânica, muito embora saibamos que um inquirido mais alongado, daria aos portugueses um outro lugar na lista. O ratio dos sexos é equilibrado, com uma muito pequena diferença para mais de 3 indivíduos do sexo masculino. Encontrámos uma grande prevalência de casados e mais pequena de outros, categoria que englobou todos os outros estados civis, com excepção dos solteiros. Os escalões etários mais comuns são os de indivíduos com idades entre os 30 e 59 anos. O seu nível académico reparte-se entre os diplomados com cursos técnico profissionais e os licenciados. No que respeita à profissão exercida encontrámos um número de inquiridos que trabalham por conta própria, assim como de reformados, a que se seguem os assalariados e as domésticas. O rendimento mensal médio está entre os 2.000 e os 5.000 Euros *per capita*. A maior parte deles viaja acompanhado, geralmente do conjugue ou equiparado, normalmente sem filhos e acompanhado de amigos. Esta não é a sua primeira visita à Madeira, foi declarado por cerca de metade dos inquiridos e mais de metade havia já feito 1 ou 2 visitas anteriores à nossa ilha. A duração média da sua estada em terra foi normalmente por um período entre as 2 e as 4 horas e alguns entre as 4 e as 8 horas.

No que respeita ao grau de satisfação, o visitante tipo e médio sufragou a nova gare marítima e as condições do porto, foi menos encomiástico em relação às boas vindas, reclamou fortemente pela ausência de informações na escala, mostrou-se satisfeito com os locais de interesse que visitou, foi muito crítico em relação às acessibilidades, mostrou-se muito satisfeito com a qualidade ambiental da ilha, declarou um grau médio de satisfação em relação à visita guiada, mas admirou a qualidade dos guias interpretes, dessa mesma visita, que lhe custou um valor entre os 30 e os 75 euros. A maior parte dos inquiridos não visitou a Madeira no seu todo e visitou principalmente a cidade do Funchal. Manifestou admiração pela qualidade e conservação dos monumentos e agradeceu a empatia da população local.

Em relação às compras na escala, um grande número deles adquiriu, principalmente *snacks* e águas e revelou um grau de satisfação média pelo que comprou e consumiu, tendo dispendido valores que oscilaram na sua maior parte entre os 20 e os 39 euros, no entanto, um número razoável deles, gastou muito pouco ou mesmo nada. O seu grau de satisfação geral em relação às compras foi médio crescente, com especial predominância na compra de vinho da Madeira, flores, artesanato e bordados, vestuário e calçado e finalmente souvenirs.

A classificação global da escala foi muito elevada, tal como o grau de satisfação subjectiva, assim como as expectativas satisfeitas em relação à escala, de tal forma que a maior parte dos inquiridos recomenda vivamente esta e planeia voltar para uma estada em hotel de carácter mais tradicional e duradoura, mas divide a sua vontade em ter a partida e chegada do cruzeiro no Funchal. Considera finalmente a escala Funchal como indispensável, muito embora de uma forma não tão entusiasta.

### **1.1.2. Pontos fracos a rever muito rapidamente**

#### **Burocracia e falta de coordenação das Entidades Públicas com os privados**

A rever com a maior das urgências. O nosso porto nunca poderá ser competitivo com as Canárias, com Nice, Génova, Olbia, Civitta Vechia ou Malta, enquanto as Entidades Públicas, desde a APRAM, passando pela Alfândega e pelos corpos e serviços de segurança, até todas as entidades privadas, não conseguirem estabelecer pontos de cooperação e colaboração no sentido de optimizarem toda a tramitação das múltiplas operações portuárias, participando de forma activa e empenhada no que podemos designar por uma verdadeira *Comunidade Portuária*, cuja falta muito se faz sentir nesta escala.

#### **Acessibilidades.**

No que respeita a acessibilidades o panorama é preocupante. Para os que vêm a pé e visitam o Funchal por si próprios, o percurso é perigoso, indigno e prejudica gravemente a nossa escala. Para mais, a falta de articulação entre as diversas entidades no que refere à segurança física do percurso e ao alindar da placa circular no início da Avenida Sá Carneiro, revelam a falta de interesse e empenho, a luta de poderes ou a distração de algumas entidades pelo nosso principal recurso, o turismo.

O Cais Norte, as obras da S.M.D. e ambiente de estaleiro permanente prejudicaram muito esta questão e a imagem do nosso porto, apenas contrariada pela proximidade à cidade e a percepção mitigada de menor risco sentido e sofrido, em relação à caminhada da Pontinha para a cidade, uma verdadeira epopeia de riscos desnecessários e evitáveis.

Também motivo de crítica é o Terminal pesqueiro, os seus odores e o seu *tipicismo*.

#### **Nível (Ausência) de Informações Prestadas.**

Mais grave do que o nível de, é a ausência total de informações ou de qualquer apoio aos nossos visitantes. Só assim se compreendem os resultados, uma vez mais fortemente

influenciados pelo efeito Cais Norte e extremo leste da Pontinha. Este ponto deve ser revisto imperativamente pela APRAM. O apoio poderá ser volante mas deverá contar, tal como no aeroporto, de funcionários para satisfazer este fim específico. A solução poderá passar até por *out-sourcing*, tendo em vista a sazonalidade. As guias apenas cobrem o universo dos seus clientes, que é muito reduzido em relação ao volume total de visitantes e tem dificuldade em prestar apoio aos seus não clientes, que na sua maior parte nem as abordam. Poderão, no entanto, fazer parte da solução que sugerimos acima.

A própria arquitectura e *lay-out* da nova Gare esqueceram ou trataram mal esta questão tão importante, privilegiando o design em detrimento da funcionalidade.

### **Qualidade dos meios de transporte. Navette entre Pontinha e cidade**

Vir da Pontinha para a cidade, de *navette* é muitas vezes perigoso ou quase 3º Mundista, com *shuttles* efectuados em viaturas com matrículas OT-XX-56, (ano de 1982), para mais quando o percurso que estes são agora obrigados a efectuar, inclui subidas e descidas de elevado gradiente. Um acidente/incidente é tudo menos o que podemos desejar. Economia de dezenas pode comprometer investimentos de milhões.

#### **1.1.3. Pontos pouco satisfatórios a rever, se possível já**

##### **Utilização da Nova Gare Marítima**

A nova Gare é um contributo importante para a melhoria da qualidade do porto. Tem sido reconhecida internacionalmente. A conjugação da gare que obrigatoriamente é fixa, mas beneficia de mangas móveis em articulação com o posicionamento dos navios, pode ser a chave do seu sucesso.

Remeter os *low-costs* dos cruzeiros para zonas menos nobres, quando há espaço útil de utilização, é uma péssima maneira de receber os visitantes e estes queixaram-se fortemente com a sua classificação, mais ainda, alguns referiram-nos não terem gostado de ver o seu desembarque em escada quando verificaram a existencia de Mangas Rolantes desmontadas, não utilizadas ou não funcionais.

Para agravar a situação, a Gare, o que é compreensível em termos económicos, só cobre o nível central. Alguns dos visitantes não gostaram de ser discriminados, muitos deles portugueses em escala na PULLMANTUR e na IBEROCRUISES.

Incidentes críticos como os das Informações (ausência delas), Discriminações ou Ausência de recepção, quando se passa e vê na Gare um grupo folclórico para os *ricos* e se desembarca por uma escada de portaló para lado nenhum, sozinho e entregue a si próprio, comprometem a escala. No Cais Norte, as acessibilidades, perigosas, sujas, sem qualquer tipo de toponímia, ou para um estaleiro de obras, com cadeiras de rodas ou carrinhos de bebé, à mistura com bulldozers, guias e martelos pneumáticos, fazem reflectir.

A Gare é muito *open-space*, dotada de muitas escadas mas poucos elevadores, desadequados à evacuação de uma maca, que a fazer-se, continuará a sê-lo pelas escadas de portaló. Revela-se pouco adequada ao controlo de passageiros e não tem ainda em perfeito funcionamento peças essenciais para uma perfeita exploração, caso das mangas de passageiros e dos tapetes de bagagem.

Está agora dotada de uma pequena galeria comercial que potencia a mistura de tráfegos e vai à revelia da segurança exacerbada, mas necessária, que caracterizou a entrada em funcionamento de todo o complexo portuário da Pontinha.

Como cidadão e estudioso estou curioso para saber qual o grau de segurança a aplicar na futura extensão do porto a construir sobre o depósito de inertes, no coração da cidade, assim como a panóplia de recursos materiais e humanos na garantia da sua estanquicidade.

### **Qualidade da conservação da infra-estrutura portuária como um todo**

Foi-nos referido expressamente por um velhinho inglês muito curioso e atento, que visitou a Pontinha, na curtíssima visita a terra, numa escala posicional, se custaria muito pintar os marcos de navegação, na ponta do Cais da Pontinha e manter em bom estado de conservação os passadiços e apoios metálicos para chegar lá acima. Afinal, dizia ele, são, talvez e apenas, duas latas de tinta vermelha, duas de branca e uma de preta.

### **Ausência de Sinalética e Toponímia Deficiente**

Ligada à questão dos acessos e igualmente muito importante. Não serve de nada ter uma escala muito apreciada se, no caminho para a cidade e durante este, os visitantes se perdem ou tardam em se encontrar, num percurso que agora ainda, com as intermináveis obras da Av. Sá Carneiro, se tornou mais caótico e inóspito e é ver os visitantes que pedem orientação aos funchalenses na área do ex Cais Regional. Tempo gasto ou pior perdido, no acesso ao barco, é tempo perdido para a escala, em relação ao potencial de gasto e de valorização da mesma escala. Para eles e bem, perder o barco é inimaginável.

Mesmo na cidade, falta uma estratégia, a desenvolver de imediato com a Autarquia e com as Associações de Comerciantes, no sentido de guiar os visitantes e potenciais consumidores para os pontos de interesse, deles e nossos. Algumas tabuletas datam dos anos 50 e 60 do século passado e de nada serve argumentar com os *muppies* na cidade, que servem e bem os interesses dos seus promotores mas compreensivelmente esquecem todos os dos outros.

### **Competitividade do comércio tradicional e *standardização* dos Centros Comerciais**

Esta questão está ligada ao nosso modelo de escala que julga ou sonha ainda, que a maior parte dos visitantes faz visitas guiadas. Como vimos pelo inquérito, menos de 20% dos visitantes as fazem e no valor que apurámos, muitas das visitas guiadas foram consideradas como tal pelos visitantes, sem que as mesmas tenham sido feitas sob a égide dos associados no SNATTI e tal foi fácil de comprovar, uma vez que apenas recebemos 32 Inquéritos preenchidos por eles, via EUROMAR. Os valores restantes foram triados por nós e contemplam todo o tipo de visita guiada. Foram-nos referidas visitas a Centros Comerciais, que de modo algum diferenciam uma escala.

A ausência de promoções ou de stands móveis de acordo com o perfil do cruzeiro e dos seus passageiros desaproveita uma montra diária de consumidores, alguns deles de alto nível económico.

Mais grave ainda é a ausência de uma política concertada de promoção e de mostra dos nossos produtos, assim como o não aproveitamento da nova gare para funcionar como um local privilegiado de promoções temáticas, por ventura a preços mais vantajosos, ou aproveitando mesmo as sinergias económicas dos produtores poderem promover os seus produtos isentos de pagamento de espaço, com a contrapartida de oferecerem alguns dos seus produtos aos estrangeiros em passagem.

### **Compras na escala e Valor dispendido**

Os visitantes fazem compras mas estas são de reduzido valor. Tal deve-se à inexistência ou insuficiente promoção dos nossos recursos específicos: bordados, vinhos, flores, artesanato e outros recursos que urge descobrir e promover. Seria bom aproveitar a nova Gare para exposições temáticas, com convite a entidades privadas e públicas para a promoção destes recursos. Esta questão articula-se com toda a anterior de falta de dinamismo, de promoção e de tutela nas visitas, assim como já anteriormente abordado *lay-out* da nova gare.

### **Ausência de dinâmica de cooperação entre entidades públicas e privadas**

O turn-around não pode ser apenas e só um desejo de todos e cada um dos intervenientes, mas falando para si mesmos, a sós e muitas desafinados. Impõe-se um coordenador e que quem o venha a ser, saiba do que fala, o que quer e mais importante do que isso, não seja de nenhum dos acima citados, mas seja de todos. Terá que ser dinâmico, reconhecido, qualificado, pró-activo e respeitado. Terá que se interessar pela sua missão e desempenhá-la em exclusivo.

#### **1.1.4. Pontos satisfatórios** que devem ser mantidos e, se possível, melhorados

##### **Locais de interesse para visita**

Item bem classificado, mas com tendência à perda de dinamismo. Convém rever o horário de alguns locais, caso da Sé, o qual, assim como o de muitas igrejas, horários esses que impede os turistas de fazer as visitas e isso foi referido.

Os Monumentos atingem também um bom *score*. Foi-nos referido a limpeza das paredes e ausência de *grafittis* como surpreendente e muito agradável.

Ainda sobre os grafitos muitos deles, nomeadamente os das escalas na Pontinha constituem motivo de interesse e observação dos visitantes. Há que conservá-los e mantê-los. Alguns dos visitantes referiram-se a esta questão expressamente.

##### **Qualidade Ambiental da Escala**

A cidade do Funchal foi bem classificada e de acordo com os depoimentos, quando se chega à cidade e se esquece o percurso de combatente, os semblantes abrem-se e tudo melhora. Falta o regresso e tudo se estraga de novo. Assim nos foi dito, por vezes enfaticamente por alguns dos inquiridos. Os que fizeram visitas guiadas vieram encantados. Mérito da escala e de quem a mostra.

Muito positivo e merecedor de realce e encómio é o facto da frota que faz as visitas guiadas EUROMAR, ser muito moderna, com pessoal atencioso e competente.

##### **Empatia dos Residentes**

Também foi muito referida e bem classificada, mas começa a crescer um sentimento de indiferença dos locais que, se por um lado quebra, felizmente, o fatalismo servil, por outro, pode obstaculizar e dificultar a relação com os visitantes.

### **1.1.5. Pontos muito satisfatórios**

#### **Qualidade da Visita Guiada**

Julgamos que não podemos descansar sobre louros antigos e os resultados provam isso. Há que inovar e se possível desenhar novos percursos e outros desafios. A ausência de respostas expressa que devemos reforçar esta valência. A questão tende a agravar-se com os *repetentes*.

A visita guiada não deve ser só uma acção de *pastoreio* dos visitantes, procurando levá-los para onde as vantagens são eventualmente melhores para quem leva, do que para quem é levado e os turistas estão cada vez mais sensíveis a estas questões.

#### **Qualidade dos Táxis e Transportes**

Este item está entre o péssimo a rever imperiosamente e o muito satisfatório. A sua leitura é reveladora e suficiente. Boa qualidade geral mas excepções lamentáveis e perigosas, caso de alguns veículos *navette*, que por tal razão foram inseridos no pontos fracos.

#### **A nova Gare Marítima**

A nova Gare Marítima tem tudo para ser um sucesso que já é em termos de arquitectura e potencial, razão pela qual foi incluída neste item. Muitos dos que a atacam não percebem do negócio, Os que a defendem deve ser mais persuasivos não apenas na dialéctica, mas principalmente na proactividade. A instalação tem um enorme potencial, como reverso do seu carácter de *open space*, ou seja tudo se pode fazer nela, dentro do respeito pelo seu projecto e missão essencial, mas é plástica, luminosa e atractiva. Os nossos sectores ligados ao turismo, devem lembrar-se dela, não apenas como um terminal, muitas vezes inactivo, mas como um potencial centro de negócios e promoção.

A APRAM pode e deve liderar o processo como *dona* do espaço, mas fugindo sempre das verdades absolutas e definitivas. A administração da APRAM dá-me essa confiança.

### **1.1.5. Pontos fortes que devem ser incentivados e promovidos**

#### **Qualidade humana e profissional dos Guias.**

#### **A Qualidade Ambiental da Escala, o Funchal como Escala Indispensável e a Recomendação de Retorno em Visita Tradicional.**

Os pontos verdadeiramente preciosos, ultra competitivos e excepcionais são pelo seu potencial intrínseco na diferenciação do destino e da sua projecção no futuro são a

## **Qualidade Global da Escala, a Expectativas na Visita e a Recomendação da Escala.**

**Ponto culminante** é o item **Grau de Satisfação Subjectiva**, por ser aquele que mantém os nossos visitantes ligados ao destino, depois de se terem desvanecido quase todas as impressões e ideias, incidentes críticos, bons e menos bons momentos.

Todos estes pontos constituem verdadeiras vantagens competitivas essenciais para a diferenciação de um destino e para assegurar ao Funchal um lugar, como destino privilegiado de cruzeiros, ao longo do século XXI.

As salvaguarda, manutenção e se possível optimização dos mesmos, em associação com as mais-valias retiradas da nova infra-estrutura portuária, desde que esta possa ser utilizada no máximo das suas potencialidades, permitirão à nossa escala e a todos aqueles que nela exercem as suas actividades, tanto os turistas quanto os diversos profissionais e sectores de actividade nesta fileira, garantir lugares cimeiros e honrosos nas classificações internacionais de escalas e destinos de cruzeiro e por via disso consolidar a nossa escala como a mais apetecível, tanto pelos armadores como e principalmente pelos passageiros que a demandam, cada vez em maior número.

**FIM DA DISSERTAÇÃO**

## **Bibliografia**

### **Obras impressas ( por ordem alfabética)**

#### **Teses**

ANDRADE, Estêvão, 2008, *Estudo sobre Cruzeiros*, UMa, 2008

SOUSA, João Figueira, *O Porto do Funchal no Contexto do Sistema Portuário Insular: As Infra-Estruturas, os Tráfegos e as Funções Portuárias*, Faculdade de Ciências Sociais e Humanas, Universidade Nova de Lisboa, 2004

#### **Livros:**

SILVA, Filipa Alexandra Brás da, 2004, *Modelos Paramétricos de Escolha Discreta Aplicados à Receita Médica e Automedicação no Continente Português*, Universidade Técnica de Lisboa Instituto Superior de Economia e Gestão, Novembro 2004

ARAGAO, Antonio, coord. e notas (1981) - *A Madeira Vista por Estrangeiros - ... Estrangeiros - 1455 - 1700*, Funchal, Secretaria Regional da Educação

FRANÇA, Isabella de, João Cabral do Nascimento. *Journal of a visit to Madeira and Portugal (1853-1954)*, Funchal, 1970.

DOWLING, R. (ed.) 2006. *Cruise Ship Tourism*, CABI: Oxfordshire

GRACE, Michael (2008) *A Brief History of the Cruise Ship Industry*, June 17, 2008

KLEIN, Ross A. (2007) *Cruise Ship Report Klein*, New Foundland University,

LOW, Charles R., (1907) *Captain's Cook – Three voyages round the world*, George Routledge and sons, London, 1907 – Digitalizado pela Microsoft de uma obra pertencente à Univ. de Toronto,

MOSER. A. and KALTON G. *Survey Methods in Social Investigation* (2nd edition) London, Heinemann, ISBN 0 435 82604 2.

PAU, Obrador Pons, CRANG, Mike and TRAVLOU, Penny, *Cultures of Mass Tourism*, 2009, Ashgate ebooks

PERNAR, Lars, Marshall School of Business, University of Southern California, <http://buad307.com/PDF/ResearchMethods.pdf>

SWAIN, Reg A., BARTH Joachim E. *An Analysis of Cruise Ship Rating Guides*

RIBEIRO, João Adriano (1996) *Ilha da Madeira - Roteiro Histórico Marítimo*. Edição, Centro Treino Mar. Funchal. Porto do Moniz

SILVA, Fernando Augusto da, *Elucidário Madeirense*, Naufrágios, II (1984), Funchal : Secretaria Regional da Educação e Cultura, 1978

SONG Haiyan, WITT, Stephen F. e LI, Gang, *Advanced Econometrics of Tourism Demand*

SOUSA, João José Abreu de, (1989) *O Movimento do Porto do Funchal e a Conjuntura da Madeira de 1727 a 1810*, Funchal, 1989,

VEAL, A (2006), *Research Methods for Leisure and Tourism: A Practical Guide*, Third Edition, 2006, Financial Times - Prentice Hall /Pearson Education

VIEIRA, Alberto, (2008) *As Ilhas do Açúcar*, CEHA, Funchal, 2008,

WOOD, Robert E., *Cruise Ships: Deterritorialized Destinations*, Chapter 10, in [www.camden.rutgers.edu/~wood/Papers/deterdest-sm.pdf](http://www.camden.rutgers.edu/~wood/Papers/deterdest-sm.pdf)

**PAPATHANASSIS**, Alexis, (Ed.), 2009, *Cruise Sector Growth*, October 2009, 1ª Edição, Gabler Research,

### **Inquéritos e relatórios:** ( por ordem cronológica de inserção na dissertação)

**APRAM**, *Inquérito 5907 200405* – EDEI Consultores, Las Palmas Gran Canaria

*Resultados Enquestas Cruceros 2008/2009*, Conclusiones, pág. 65, EDEI Consultores, Canarias

Business Research Economic Advisors, Florida-Caribbean Cruise Association, (FCCA), BREA, 2 volumes, October 2009,

*Contribution of Cruise Tourism to The Economies of Europe*, BREA, 2009, pag 2

*2010 Cruise Industry Economic Study - Full Report*, BREA, June 2011

### **Papers na Internet em PDF**

**WOOD**, R.(2000), *Caribbean cruise tourism: Globalization at sea*, Annals of Tourism Research, Volume 27, Issue 2, April 2000, Pages 345-370

**SÖNMEZ**, S. Annals of Tourism Research, Volume 25, Issue 2, April 1998, Pages 416-456

**XIE**, Hui (Jimmy), **Kerstetter**, Deborah L., **MATTILA** Anna S., (2012), *The attributes of a cruise ship that influence the decision making of cruisers and potential cruisers*, International Journal of Hospitality Management, Volume 31, Issue 1, March 2012, Pages 152-159

**HUNG**, Kam, **PETRICK**, James F. (2011), *Why do you cruise? Exploring the motivations for taking cruise holidays, and the construction of a cruising motivation scale*, Tourism Management, Volume 32, Issue 2, April 2011, Pages 386-393

**BROSNAN**, Ian G. (2011), *The diminishing age gap between polar cruisers and their ships: A new reason to codify the IMO Guidelines for ships operating in polar waters and make them mandatory?* Marine Policy, Volume 35, Issue 2, March 2011, Pages 261-265

**MAK**, James, **SHEEHEY**, Christopher, **TORIKI**, Shannon (2010), *The passenger vessel services act and America's cruise tourism industry*, Research in Transportation Economics, Volume 26, Issue 1, 2010, Pages 18-26

**VAN DOREN**, **CARLTON**, S., **LOLLAR**, Sam A., (1985), *The consequences of forty years of tourism growth*, Annals of Tourism Research, Volume 12, Issue 3, 1985, Pages 467-489

[www.irn-research.com/files/4513/0224/9897/ECC-Report-20107-LR.pdf](http://www.irn-research.com/files/4513/0224/9897/ECC-Report-20107-LR.pdf)

[www.nhm.ac.uk/resources-rx/files/45sloane\\_voyage\\_jamaica-3129.pdf](http://www.nhm.ac.uk/resources-rx/files/45sloane_voyage_jamaica-3129.pdf)

[www.cruiselinehistory.com](http://www.cruiselinehistory.com), Grace, Michael, 17Junho2008, Duke University

<http://nesos.wordpress.com/2008/01/25/a-questao-do-porto-do-funchal/>

Poole Flying Boats Celebration (Charity No.1123274), p.2

<http://www.infocruzeiros.com/home-mainmenu-1/546-seatrade-insider-cruise-awards>, 05.11.2010

[www.cep.unep.org/.../cruise-ship-pollution-background-laws-and-regulations -and-key-issues.pdf](http://www.cep.unep.org/.../cruise-ship-pollution-background-laws-and-regulations -and-key-issues.pdf)

<http://www.thedailygreen.com/environmental-news/latest/cruise-ship-pollution-460810>

<http://yaleglobal.yale.edu/content/crimes-under-flags-convenience>

International Commission on Shipping, *Ships, Slaves and Competition*, ICONS- full report [1],

<http://www.cruisevictims.com>

*SurveyMonkeyFiles/SmartSurvey.pdf*

[www.gobcan.es/haciendacanaria/.../RevistaHC-19\\_19.pdf?q...go..pág\\_290](http://www.gobcan.es/haciendacanaria/.../RevistaHC-19_19.pdf?q...go..pág_290)

## **Sites de Internet**

<http://www.funchal500anos.com/01.asp>

<http://www.breanet.com/pages/6/index.htm>

APRAM, Apresentação oficial, em Power Point, da APRAM, Nov/08

<http://www.portosdosacores.pt/Publica%C3%A7%C3%B5es/tabid/292/Default.aspx>

<http://www.ambitur.pt/site/news.asp?news=22818>

VacationsToGo.com. Copyright © 2010, All rights reserved

<http://www.imo.org/About/Pages/Default.aspx>

<http://www.imo.org/MediaCentre/PressBriefings/Pages/06-piracy-circ-letter.aspx>

<http://www.epa.gov/>

[www.washpirg.org/](http://www.washpirg.org/)

<http://www.foe.org/air-and-water/cruise-ships>

<http://www.cruisevictims.com>

<http://www.concierge.com/cntraveler/articles/502255>

## **Blogs**

<http://farinha-ferry.blogspot.com/>

<http://cenmadeira.blogspot.com/>

## **Suportes Estatísticos:**

JESUS, Nuno Davide, CEN, Funchal, 2010

Outubro2007, MedCruises Conference, Almeria

APRAM – Administração dos Portos da Madeira, 2010, 2011

## **Publicações Periódicas:**

*Jornal da Madeira*, Funchal

*Diário de Notícias da Madeira*

Revista *CRUZEIROS*, Funchal, [www.revistacruzinhos.com](http://www.revistacruzinhos.com), nº 1, Jan/Fev/Março 2011

Revista *CRUZEIROS*, Funchal, [www.revistacruzinhos.com](http://www.revistacruzinhos.com), nº 2, Abr/Mai/Junho 2011

*REVIEW OF MARITIME TRANSPORT 2009*, Report by the UNCTAD secretariat, UNITED NATIONS, New York and Geneva, 2009

## **Suportes Fotográficos:**

Acervo Foto Perestrellos – Funchal

[www.stxeurope.com/?page=776](http://www.stxeurope.com/?page=776)

<http://www.portosdamadeira.com/>

<http://ocen.no.sapo.pt/fotosantigas.htm>

<http://www.funchal500anos.com/01.asp>

<http://www.encyclopedia.com.pt/=267>

<http://cruiselinehistory.com/>

<http://www.ocean-liners.com/ships/lusitania.asp>

<http://www.ssunitedstatesconservancy.org/>

<http://www.rssc.com/ships/>

<http://www.windstarcruises.com/Yachts.aspx>

[www.seacloud.com/](http://www.seacloud.com/)

<http://www.clydesite.co.uk/clydebuilt/viewship>

<http://antt.dgarq.gov.pt/exposicoes-virtuais>

## Índice de Documentos de suporte à Dissertação

### Citações

Citação 001 – ...*Nem na cidade, nem tão pouco em toda a...*

Citação 002 -

**Calm** : from the latter end of *November* till the beginning of *March*, the Wind is at between South and West, and then the Weather is stormy, making great Shipwrecks in the Harbour of the Principal Town *Funchal*, it being exposed to those Winds, and only secure in one place, where a Rock Perpendicular and high, keeps off the force of the Wind from Ships Riding between it and the Shore. Some few Years before I was here, the most part of the Ships in this Harbour had suffered Shipwreck, the Winds being violent, and the Water so deep, that the Cables cannot so firmly hold as in other Roads, whence Ships are forc'd to put to Sea on any extraordinary puffs of South-Westerly Winds, the danger of which frightening Seamen, does not a little hinder the Trade of this Island. The Winters are here so Temperate, as that usually no

Citação 003 – ...*A partir de finais de Novembro até aos começos de Março ...*(Cortada)

Citação 004 – ...*Há alguns anos estive aqui ...*

Citação 005 – ...*Este mar tem uma ressaca tão forte ...*

Citação 006

**Dolphins, Boneto's, and other Fishes** loving very deep Water, are also found here. This Sea has so great a Surf, that there is no Landing at the Town of *Funchal* without taking the advantage of coming in with a Wave, and being pull'd on dry Land with it, from whence you are again to be launch'd to go on Board. The Ebbing and Flowing of the Sea is not here considerable, if I remember right. There are some few Towns in it, the Principal of which is *Funchal* or *Foncal* in the South-East part of the Island. The Town has about Ten thousand Inhabitants, whereof One hundred are for the Governours Guard, paid by the King. The Governor of this

Citação 007 – ...*A importância estratégica do porto do Funchal...*

Citação 008 – ...*A participação do arquipélago madeirense nas grandes rotas...*

Citação 009 – ...*Nos séculos XVIII e XIX não foi menor o protagonismo insular...*

Citação 010 – ...*Como era Inverno e o dito porto ser costa brava ...*

Citação 011 – ...*On the 2nd of September ...*

Citação 012 – ...*Desde 1750 que se fazia sentir a necessidade de algumas obras ...*

Citação 013 – ...*Prepararam então a cadeira ...*

Citação 014 – ...*“Ex.mo Sr. Ministro do Comércio e Comunicações.  
LISBOA*

*Os abaixo assinados respeitosamente submetem à apreciação de V. Ex.a ...*

Citação 015 – ...*Os vapores criam novas necessidades...*

Citação 016 – ...*Therefore, at the start of 1949...*

Citação 017 – ...*Out of a total of 336,573 people ...*

Citação 018 – ...*The Summer season of 1958 was the last for Aquila. ...*

Citação 019 – ...*However, tragedy struck as early as November ...*

Citação 020 - ...*Potenciar a infra-estrutura portuária do Funchal, ...*

Citação 021 – *Cometas de gaivotas no Porto do Funchal. A recém inaugurada Gare Marítima do Porto do Funchal ...*

*...As medidas tomadas pela APRAM não têm surtido efeito no combate inglório travado com as ditas aves...*

Citação 022 – ...*Madeira foi eleito um dos melhores Destinos na Seatrade Med Cruise Convention,...*

Citação 023 – ...**BREA** was established in 2000 by Dr. Andrew Moody ...

Citação 024 – ...*The 1960s witnessed the beginnings of the modern cruise industry ....*

Citação 025 – ...*A new terminal complex at Ponta Delgada*

Citação 026 – ...*Em Abril, os Açores voltam a estar na rota de vários navios de cruzeiros.*

*Os portos dos Açores prevêm assim 17550 de passageiros em trânsito no âmbito destas escalas na região.*

Citação 027 – ... “1. Canarias goza de un régimen económico-fiscal especial...

*...Así, en el terreno fiscal... un diferencial fiscal respecto al aplicado en el resto del Estado Español” ...*

Citação 028 – ...*SS Albert Ballin was an ocean liner...*

Citação 029 – ...*A Royal Caribbean e a DreamWorks Animation partilham das mesmas filosofias, quando em causa está a alta qualidade de programas de entretenimento para as famílias, pelo que há muitas sinergias para esta alinhava estratégica...*

Citação 030 – ...*Dear Dr. Almeida, Over the next 16 months...*

Citação 031 – ...*Uma viagem aprazível, por mar, feita num navio de cruzeiro, visitando vários portos...* (Collins English Dictionary).

Citação 032 – ... *that to a very significant extent..*

Citação 033 – ...**Save up to 75%  
on Last-Minute Cruises  
Welcome Back, Dr. Almeida!**

Citação 034 – ...**IMO spells out action needed to tackle piracy**  
*Briefing: 06, February 14, 2011... ..”.*

Citação 035 – ...**MSC Cruises** -- *MSC has cancelled port calls...*

Citação 036 – ...*Cruise ships carrying ...*

Citação 037- *The Great Barrier Reef, Australia (designated a PSSA in 1990)...*

- Citação 038 - ... *an area that needs special protection* ...
- Citação 039 - ...*These guidelines include criteria to allow areas to be designated a PSSA* ...
- Citação 040 - ...*The cruise industry regularly claims to be a responsible.*
- Citação 041 - ...*In a single day, the federal [Environmental Protection Agency estimates](#) passengers aboard a typical cruise ship will generate:it*
- Citação 042 - ...*Cruise ships incinerate between 75% and 85% of garbage....*
- Citação 043 - ...*Cruise ships burn fuel, much of it a cheap grade... A 2005 study done by WashPIRG, a public interest advocacy group based in Washington,....*
- Citação 044 - ...*In addition, these luxury liners which allow passengers a rare glimpse...*
- Citação 045 - ...*The people of Monterey expressed their extreme displeasure* ...
- Citação 046 - ...*A variety of factors,...*
- Citação 047 - ...*Most shipboard employees work seven days a week...*
- Citação 048 - ...*In his book, *Selling the Sea*, the Carnival Corporation President...*
- Citação 049 - ...*FOC ship crews are subject neither to the labor laws...*
- Citação 050 - ...*Crew members in the hotel department are obliged to sign contracts...*
- Citação 051- ...*We are amazed at the number of crimes and criminal activity* ...
- Citação 052 - ...*One "official" definition of consumer behavior is...*
- Citação 053 - ...*The study of consumers helps firms and organizations...*
- Citação 054 - ...**BREA** was established in 2000 by Dr. Andrew Moody ...
- Citação 055 - *Durante a época de cruzeiros 2001-2002 foi efectuado um primeiro estudo de satisfação dos passageiros da área,...*
- Citação 056- ...**In-depth Interviews**
- Able to explore consumer; unable to generalize...
- Citação 057 - ...*Questionnaire research design proceeds in an orderly and specific manner....*
- Citação 060 - ...*How can you more effectively design a survey?* ...
- Citação 061 - ...*Surveys are systems for collecting* ...
- Citação 062 - ...*Address the wording style, type, and question sequence.....*
- Citação 063 - ...**Be Brief**—...
- Citação 064 - ...**Observation** of consumers is often a powerful tool ...
- Citação 065 - ...*Enmarcado en la actual situación de crisis económica global, **el gasto medio diario del crucerista ha descendido notablemente...***

## **Índice de anexos**

Anexo I - Companhias, Navios, Data de Entrada em Operação, Classificação

Anexo II – Principais Companhias e respectivos navios (2010)

Anexo III Cruise Poll 2010 – Classificação dos Navios por itens de serviço.

Anexo IV – Crescimento do Mercado de passageiros de 1999 a 2009 em milhões.

Anexo V - Navios de Cruzeiro: Novas Construções e Total de Investimento 2009-2012

Anexo VI - Nível etário médio dos passageiros de navio de cruzeiro

Anexo VII – Fontes de Mercado de passageiros de navios de cruzeiro

Anexo VIII – Mercado Europeu de Cruzeiros por Destino - 2007

Anexo IX - Evolução mensal de escalas, por décadas, Funchal

Anexo X - Evolução anual de escalas, Funchal

Anexo XI – Evolução mensal escalas Funchal, 2000/2009

Anexo XII - Valores das escalas de navios de passageiros no porto do Funchal

Anexo XIII – Movimento Cruzeiros 2010

Anexo XIV – Movimento Cruzeiros 2011

## **Índice de gravuras e fotografias**

Gravura 001 – O cruzeiro do futuro EOSEAS

Gravura 002 – Nova Gare do Funchal

Gravura 003 – Ilhéu N<sup>a</sup> Sra. Conceição (Finais Séc. XIX)

Gravura 004 – Porto do Funchal (Finais Séc. XIX)

Gravura 005 – Esquadra Portuguesa (Séc. XVI)

Gravura 008 – Cais da Cidade (Início Séc. XX)

Gravura 009 – O Porto do Funchal, vendo-se o antigo cais da cidade, concluído em 1892

Gravura 010 – Hidrovião Martin Mariner, CS-THB, *Porto Santo*, da ARTOP

Gravura 011 – Projecto do Porto do Funchal.

Gravura 012 – Desembarque do primeiro voo do Boeing 747

Gravura 013 – *O “inafundável” TITANIC*

Gravura 016 – Publicidade da CUNARD. (Anos 60 do Séc. XX)

Gravura 017 – *SEVEN SEAS VOYAGER*

Gravura 018 – *WIND SPIRIT*

Gravura 019 – *Dimensões relativas dos navios: Do TITANIC ao OASIS OF THE SEAS*

Gravura 020 – *OASIS OF THE SEAS*

Gravura 021 – *SEACLOUD HUSSAR, aguarela 2011*

Gravura 022 – *O SS BRITANNIA, considerado o primeiro navio de cruzeiro*

Gravura 025 – Embarcação de piratas Somalis.

## **Índice de quadros e gráficos**

Quadro 1- Inquérito

Quadro 2- Nacionalidades

Quadro 3 – Género

Quadro 4 – Estado Civil

Quadro 5 – Níveis Etários

Quadro 6 – Nível Académico. Habilitações Literárias

Quadro 7 – Profissão

Quadro 8 – Rendimento Mensal

Quadro 9 – Viaja Só

Quadro 10 – Viaja com a esposa

Quadro 11- Viaja com os filhos

Quadro 12 – Viaja com amigos

Quadro 13 – Primeira visita à Madeira

Quadro 14 – Quantas visitas à Madeira

Quadro 15 – Grau de Satisfação. Porto e Gare

Quadro 16 - Grau de Satisfação. Boas Vindas

Quadro 17 - Grau de Satisfação. Informações prestadas

Quadro 18 - Grau de Satisfação. Locais de interesse visitados

Quadro 19 - Grau de Satisfação. Acessibilidades

Quadro 20 - Grau de Satisfação. Qualidade ambiental

Quadro 21 - Grau de Satisfação. Qualidade da visita guiada

Quadro 22 - Grau de Satisfação. Qualidade da guia

Quadro 23 - Grau de Satisfação. Qualidade dos monumentos

Quadro 24 - Grau de Satisfação. Empatia da população local

Quadro 25 - Grau de Satisfação. Duração da visita

Quadro 26 - Custo da visita guiada

- Quadro 27 – Visita à ilha da Madeira
- Quadro 28 – Visita à cidade do Funchal
- Quadro 29 – Compras na escala
- Quadro 30 – O que comprou? Comida e bebidas
- Quadro 31 – Qualidade e preços da comida e bebida
- Quadro 32 – Quanto gastou na escala
- Quadro 33 – Grau de satisfação. Compras
- Quadro 34 - Grau de satisfação. Qualidade global da escala
- Quadro 35 - Grau de satisfação subjectiva
- Quadro 36 – O destino satisfaz as expectativas
- Quadro 37 – Recomenda a escala Funchal
- Quadro 38 – Retorno em hotel
- Quadro 39 – Início do cruzeiro no Funchal
- Quadro 40 – Funchal, escala indispensável

## CITAÇÕES:

Citação 001 – ...*Nem na cidade, nem tão pouco em toda a ilha há um único porto. No entanto, os navios ancoram bem por haver uma boa praia. É bem verdade que quando sopram certos ventos do Sul, ficam em grande perigo, pelo que é necessário que se façam ao alto Mar ao sabor da sorte, ou que se retirem para as costas norte da ilha...*<sup>102</sup>

Citação 002 -

*Caïm : from the latter end of November till the beginning of March, the Wind is at between South and West, and then the Weather is stormy, making great Shipwrecks in the Harbour of the Principal Town Funchal, it being exposed to those Winds, and only secure in one place, where a Rock Perpendicular and high, keeps off the force of the Wind from Ships Riding between it and the Shore. Some few Years before I was here, the most part of the Ships in this Harbour had suffered Shipwreck, the Winds being violent, and the Water so deep, that the Cables cannot so firmly hold as in other Roads, whence Ships are forc'd to put to Sea on any extraordinary puffs of South-Westerly Winds, the danger of which frightening Seamen, does not a little hinder the Trade of this Island. The Winters are here so Temperate, as that usually no*<sup>103</sup>

Citação 003 – ...*A partir de finais de Novembro até aos começos de Março, o vento está entre o sul e o oeste e então o vento é borrascoso, causando grandes naufrágios no porto da principal cidade...O porto apenas oferece segurança num*

<sup>102</sup> ARAGÃO, A. (1984) A Madeira vista por Estrangeiros 1455-1700, 1981, p.83.

<sup>103</sup> SLOANE, H. A voyage to Jamaica, p 11, p 181

*local onde um ilhéu alto que cai a prumo sobre o mar, sustem a força do vento...*

104

Citação 004 – *...Há alguns anos estive aqui e naufragou a maioria dos barcos no porto; os ventos eram violentos e a profundidade da água tão grande que os cabos não se prendiam firmemente ao fundo...Estes perigos assustam os marinheiros e não deixam de ser um prejuízo para o comércio da ilha...*<sup>105</sup>

Citação 005 – *...Este mar tem uma ressaca tão forte que não pode haver desembarque na cidade do Funchal, a não ser que se aproveite o movimento da vaga até se atingir o calhau; utiliza-se processo inverso para se poder chegar a bordo...*<sup>106</sup>

Citação006 -

**Dolphins, Boneto's, and other Fishes loving very deep Water, are also found here. This Sea has so great a Surf, that there is no Landing at the Town of Funchal without taking the advantage of coming in with a Wave, and being pull'd on dry Land with it, from whence you are again to be lanch'd to go on Board. The Ebbing and Flowing of the Sea is not here considerable, if I remember right. There are some few Towns in it, the Principal of which is Funchal or Foncal in the South-East part of the Island. The Town has about Ten thousand Inhabitants, whereof One hundred are for the Governours Guard, paid by the King. The Governor of this**

107

Citação 007 – *...A importância estratégica do porto do Funchal era reconhecida pelo almirantado Britânico nos meados do século XVIII, levando a constantes levantamentos geo-hidrográficos, parte dos quais impressos. Perante a instabilidade política na Europa, decorrente das campanhas napoleónicas, em finais de 1801 uma importante armada de mais de 100 navios ocupava a Madeira. A armada deslocava-se para as Índias Ocidentais Inglesas, mas ancorou os seus cento e nove navios na larga baía do Funchal, desembarcando um contingente militar sob o comando do general Henry Clinton, que aqui permaneceu enquanto decorriam as negociações no Continente...*<sup>108</sup>

Citação 008 – *...A participação do arquipélago madeirense nas grandes rotas oceânicas foi esporádica, justificando-se a ausência pelo posicionamento marginal em relação ao traçado ideal. Mas a ilha não ficou alheia ao roteiro atlântico, evidenciando-se em alguns momentos como escala importante das viagens portuguesas com destino ao Brasil, Golfo da Guiné e Índia. Inúmeras vezes, a escala madeirense foi justificada mais pela necessidade de abastecer as embarcações de vinho para consumo a bordo do que pela falta de água ou víveres frescos...*<sup>109</sup>

Citação 009 – *...Nos séculos XVIII e XIX não foi menor o protagonismo insular. As*

<sup>104</sup>, ARAGÃO, A. (1984) A Madeira vista por Estrangeiros 1455-1700, 1981, p.157 a 160.

<sup>105</sup> Idem, ibidem, pp157, 160.

<sup>106</sup> Idem, ibidem, pp157, 160.

<sup>107</sup> SLOANE, Hans. A voyage to Jamaica, p 14, p 184

<sup>108</sup> <http://www.funchal500anos.com/01.asp>

<sup>109</sup> VIEIRA, Alberto, (2008) As Ilhas do Açúcar, CEHA, Funchal, 2008, p. 14

*ilhas passaram de escalas de navegação e comércio a centros de apoio e laboratórios da ciência. Os cientistas cruzam-se com mercadores e seguem as rotas delineadas desde o século XV. Juntaram-se, depois, os "turistas", que afluem às ilhas desde o século XVIII na busca de cura para a tísica pulmonar ou à descoberta. Este movimento foi o início do turismo nas ilhas que só adquiriu a dimensão actual na década de cinquenta do século XX...*<sup>110</sup>

*Citação 010 – ...Como era Inverno e o dito porto ser costa brava, a força do vendaval rompeu as amarras que prendiam a dita nau e deu com ela sobre duas penhas, onde se fez em muitos pedaços...*<sup>111</sup>

*Citação 011 – ...On the 2nd of September they made the first land after leaving the Channel, and on the 13th arrived at Madeira, where they unfortunately lost Mr. Weir, the master's mate, who fell overboard and was drowned. They left Madeira on the 19th of September...*<sup>112</sup>

*Citação 012 – ...Desde 1750 que se fazia sentir a necessidade de algumas obras na baía do Funchal no sentido de facilitar a ancoragem de embarcações, mas só em 1755 se procederam aos primeiros estudos ficando assente a necessidade de estabelecer um molhe acostável até ao ilhéu onde estava implantado o forte de Nossa Senhora da Conceição. Do plano estabelecido apenas foi possível concretizar a ligação ao ilhéu onde estava o forte de S. José...*<sup>113</sup>

*Citação 013 – ...Prepararam então a cadeira que, por meio de um pau de carga me deporia num bote. Assustou-me muito a ideia de ser içada, pairar sobre as águas e descer até ao barquinho...*

*...Levado a remos, o barco dançava sobre o mar, parecendo tão contente como eu por estar cada vez mais próximo da costa...*

*...Não tardou que o puxassem pela praia acima...*<sup>114</sup>

*Citação 014 – ...“Ex.mo Sr. Ministro do Comércio e Comunicações.*

*LISBOA*

*Os abaixo assinados respeitosamente submetem à apreciação de V. Ex.a a exposição seguinte;*

*Desde Agosto do ano findo que, por diversas formas, tem vindo sendo chamada a atenção do Governo da República para a gravíssima situação criada pela concessão dada pela Junta Autónoma das Obras do Porto do Funchal, em 31 de Outubro de 1925, aprovada por portaria de 27 de Novembro do mesmo ano, da construção e exploração do Porto do Funchal pelo longo prazo de 50 anos, à*

---

<sup>110</sup> Idem, ibidem, p. 8

<sup>111</sup> RIBEIRO, João Adriano, (sd) Ilha da Madeira. Roteiro Histórico Marítimo, Funchal, sd., pp. 14-15.

<sup>112</sup> LOW, Charles R., (1907) Captain's Cook – Three voyages round the world, George Routledge and sons, London, 1907 – Digitalizado pela Microsoft de uma obra pertencente à Univ. de Toronto, pp 19, 135, 139, 139.

<sup>113</sup> VIEIRA, Alberto, (2008) As Ilhas do Açúcar, CEHA, Funchal, 2008, p. 53

<sup>114</sup> FRANÇA, Isabella de, Jornal de uma visita à Madeira e a Portugal, 1853-1854, p.50

*Companhia das Obras do Porto do Funchal (Madeira), sem que até ao presente uma solução definitiva, tendente a salvaguardar os interesses do Estado e da Madeira, se adoptasse...*<sup>115</sup>

*Citação 015 – ...Os vapores criam novas necessidades, nomeadamente o abastecimento de água e carvão. Daqui resulta a necessidade de definição de um conjunto de portos de apoio à navegação atlântica, que de novo valorizava as ilhas... Falhou a pretensão do porto franco, como foi moroso o processo de construção do porto do Funchal, apenas concluído em 1964...*

*...O serviço de abastecimento de água e carvão fazia-se através pontões encalhados na baía ou antigas galeras que estabeleciam a ligação entre os depósitos e os vapores. Na baía do Funchal existiam os depósitos das firmas Blandy, na Pontinha e Deutch Kolen Dépot (sucessora da casa de Manuel Gonçalves & Ca.), no Campo de D. Carlos I. As firmas Wilson e Cory tinham montado um serviço comum na praia do Gorgulho, nas proximidades da Quinta Calaça, onde tinha desde 1903 um pequeno cais de apoio, hoje conhecido como o Cais do Carvão...*

*...A partir da década de setenta do século XIX consolidou-se o predomínio da navegação a vapor nas rotas transatlânticas, sendo o serviço de abastecimento de carvão algo imprescindível.*

*Assim surgiram empresas apostadas neste serviço. Primeiro a firma Blandy Brothers, depois em 1898 a Cory Brothers Co. Limited e em 1901 a firma Wilson Sons C. Limited...*<sup>116</sup>

*Citação 016 – ...Therefore, at the start of 1949 plans were advanced for Aquila's first holiday destination - in flying from Southampton to Madeira via Lisbon under terms of an association agreement (as with the Berlin Airlift) with British European Airways...*<sup>117</sup>

*Citação 017 – ...Out of a total of 336,573 people who visited Madeira between 1949 & 1957, some 58,345 arrived by Flying Boat...*

*This was just over 17%, regarded as 'new business' for the island rather than taking trade away from passenger ships...*<sup>118</sup>

*Citação 018 –*

*...The Summer season of 1958 was the last for Aquila. Its parent company Britavia decided to terminate Flying Boat ops.*

*At the end of September Portuguese operator ARTOP took over Aquila's licence for flights between Lisbon & Madeira...*<sup>119</sup>

*Citação 019 –*

*...However, tragedy struck as early as November when Capt. Jim Broadbent shortly after take-off, radioed Lisbon that he was having to land in the Atlantic.*

---

<sup>115</sup> <http://nesos.wordpress.com/2008/01/25/a-questao-do-porto-do-funchal/>

<sup>116</sup> VIEIRA, Alberto, (2008) História da Cidade do Funchal, CEHA, 2008, p. 77 e ss

<sup>117</sup> Poole Flying Boats Celebration (Charity No.1123274), p.2

<sup>118</sup> Idem, Ibidem, p.3

<sup>119</sup> Idem, Ibidem, p.6

*Then oblivion, as none of the 30 passengers & 6 crew, nor any wreckage were found! This dramatic loss of one of its Mariners and an experienced captain meant that flights were curtailed and not reinstated...*<sup>120</sup>

Citação 020 - ...Potenciar a infra-estrutura portuária do Funchal, consolidando a marca “Portos da Madeira” no mercado de cruzeiros.

*Trazer benefícios ao turista de cruzeiros na sua escala, entrada e saída no Porto do Funchal*

*Potenciar o “turnaround” e promover a estadia do turista na Região.*

*Criar uma estrutura de impacto e com peso para a cidade do Funchal.*

*Modernizar a área portuária, respondendo às exigências e competitividade do mercado de cruzeiros.*

*Proporcionar melhores condições de serviço...*<sup>121</sup>

Citação 021 – *Cometas de gaivotas no Porto do Funchal*

*...A recém inaugurada Gare Marítima do Porto do Funchal, é um perfeito e espaçoso pouso para as inúmeras gaivotas que proliferam no Funchal graças à Lota do Funchal...  
...As medidas tomadas pela APRAM não têm surtido efeito no combate inglório travado com as ditas aves...*<sup>122</sup>

Citação 022 – *...Madeira foi eleito um dos melhores Destinos na Seatrade Med Cruise Convention, que se realizou no Palácio dos Festivais e Congressos de Cannes a 30 de Novembro de 2010 (infoCruzeiros em Cannes)... O novo terminal veio dotar o porto do Funchal de modernas condições.” Este facto terá pesado na tomada de decisão sobre o prémio agora obtido...*<sup>123</sup>

Citação 023 – *...BREA was established in 2000 by Dr. Andrew Moody to provide professional market and economic analyses. While most of the firm's clients operate in the travel and leisure sector, BREA's principals have extensive experience in other service and manufacturing industries...*<sup>124</sup>

Citação 024 – *...The 1960s witnessed the beginnings of the modern cruise industry. Cruise ship companies concentrated on vacation trips in the Caribbean, and created a “fun ship” image which attracted many passengers who would have never had the opportunity to travel on the superliners of the 1930s and 1940s. Cruise ships concentrated on creating a casual environment and providing extensive on-board entertainment. There was a decrease in the role of ships for transporting people to a particular destination; rather, the emphasis was on the*

---

<sup>120</sup> Idem, ibidem, p.7

<sup>121</sup> APRAM, Apresentação oficial, em Power Point, da APRAM, Nov/08

<sup>122</sup> farinha-ferry.blogspot.com

<sup>123</sup> <http://www.infocruzeiros.com/home-mainmenu-1/546-seatrade-insider-cruise-awards>, 05.11.2010

<sup>124</sup> <http://www.breanet.com/pages/6/index.htm>

voyage itself. The new cruise line image was solidified with the popularity of the TV series “The Love Boat” which ran from 1977 until 1986....<sup>125</sup>

Citação 025 –...A new terminal complex at Ponta Delgada the major city of the Azores archipelago, Ponta Delgada, São Miguel Island, opened its new harbour complex called the ‘Gateways of The Sea’ in July 2008. This new multi-purpose complex combines leisure, culture and functionality to provide facilities for passenger shipping and the local population. The facilities for cruise ships includes a quay length of 370 metres with an alongside depth of 11 metres.<sup>126</sup>

Citação 026 – ...Em Abril, os Açores voltam a estar na rota de vários navios de cruzeiros que se posicionam na Europa, assim como também de alguns que escolhem a região como um dos destinos dos itinerários, recebendo um total de 28 escalas.

Entre as 28 escalas, o porto de Ponta Delgada é o que regista um maior número de escalas, contando com 15 escalas. A cidade da Horta tem previstas 4 escalas para o seu porto, a Terceira 3, sendo duas no porto de Angra do Heroísmo e uma no porto da Praia da Vitória. Por sua vez, Vila do Porto recebe duas escalas de navios de cruzeiro e por fim as ilhas do Pico, Graciosa, Flores e Corvo recebem ambas uma escala.

Os portos dos Açores prevêm assim 17550 de passageiros em trânsito no âmbito destas escalas na região.<sup>127</sup>

Citação 027 –...“1. Canarias goza de un régimen económico-fiscal especial, propio de su acervo histórico y constitucionalmente reconocido, basado en la libertad comercial de importación y exportación, no aplicación de monopolios y en franquicias aduaneras y fiscales sobre el consumo...”<sup>128</sup>

...Así, en el terreno fiscal, junto a la consagración de principios generales como el de no aplicación de monopolios fiscales y el régimen tradicional de franquicia arancelaria, se desarrolla el principio de franquicia fiscal sobre el consumo, estableciendo que “el tributo de naturaleza indirecta que grave las prestaciones de servicios y Canarias goza de un régimen económico, mantenga en la Comunidad Autónoma un diferencial fiscal respecto al aplicado en el resto del Estado Español” ...<sup>129</sup>

Citação 028 – ...SS Albert Ballin was an ocean liner of the Hamburg-America Line

---

<sup>125</sup> GRACE, Michael (2008) *A Brief History of the Cruise Ship Industry*, June 17, 2008

<sup>126</sup> <http://www.portosdosacores.pt/Publica%C3%A7%C3%B5es/tabid/292/Default.aspx>

<sup>127</sup> <http://www.ambitur.pt/site/news.asp?news=22818>

<sup>128</sup> [www.gobcan.es/haciendacanaria/.../RevistaHC-19\\_19.pdf?q...go..pág](http://www.gobcan.es/haciendacanaria/.../RevistaHC-19_19.pdf?q...go..pág) 290.

<sup>129</sup> [www.gobcan.es/haciendacanaria/.../RevistaHC-19\\_19.pdf?q...go...](http://www.gobcan.es/haciendacanaria/.../RevistaHC-19_19.pdf?q...go...) Pág 293

launched in 1923 and named after Albert Ballin, visionary director of the line who had killed himself in despair several years earlier after the Kaiser's abdication and Germany's defeat in WW 2. In 1935 the new Nazi government ordered the ship renamed to Hansa (Ballin having been Jewish).<sup>130</sup>

Citação 029 – ...*A Royal Caribbean e a DreamWorks Animation partilham das mesmas filosofias, quando em causa está a alta qualidade de programas de entretenimento para as famílias, pelo que há muitas sinergias para esta alinhava estratégica...*

Citação 030 – ...*Dear Dr. Almeida,*

*Over the next 16 months, five all-new cruise ships will be launched for four different cruise lines. That's not counting the Seabourn Quest, which set sail on its maiden voyage earlier this month.*

*As is always the case when new ships hit the market, all of this new inventory will ensure a continuing supply of deep discounts -- on virtually all ships -- for Vacations To Go customers, especially those who can wait to book within 90 days of departure...*<sup>131</sup>

Citação 031 – ...*Uma viagem aprazível, por mar, feita num navio de cruzeiro, visitando vários portos...* (Collins English Dictionary).<sup>132</sup>

Citação 032 – ... *that to a very significant extent, the cruise ship is not only a form of transport but the destination itself. This phenomenon is not entirely new, nor is it universal; there definitely remains “destinational cruising” where the itinerary is more important than the ship. Destinational cruising, however, is generally seen as a “niche” market within the industry..*<sup>133</sup>.

Citação 033 – ...***Save up to 75%  
on Last-Minute Cruises  
Welcome Back, Dr. Almeida!***<sup>134</sup>

Citação 034 – ...***IMO spells out action needed to tackle piracy***  
*Briefing: 06, February 14, 2011*

*...Failure to implement fully the IMO guidance, including the industry-developed best management practices, significantly increases the risk of successful pirate attacks, the International Maritime Organization (IMO) said in a robust message to its Member States, following the launch on 3 February 2011 of IMO's anti-piracy action plan, in support of the 2011 World Maritime Day theme: “Piracy:*

---

<sup>130</sup> <http://cruiselinehistory.com/> Cruising the past, Grace, Michael L. , 23June2011,

<sup>131</sup> VacationsToGo.com vtgmail@list.vacationstogo.com

<sup>132</sup> DOWLING, R. (ed.) 2006. Cruise Ship Tourism, CABI: Oxfordshire, p. 3

<sup>133</sup> WOOD, Robert E. , Cruise Ships: Deterritorialized Destinations, Chapter 10, pag 134

<sup>134</sup> VacationsToGo.com. Copyright © 2010, All rights reserved

orchestrating the response...<sup>135</sup>.

Citação 035 – ...**MSC Cruises** -- MSC has cancelled port calls in Egypt through the end of 2011. This change affects cruises on five ships: MSC Magnifica, MSC Melody, MSC Musica, MSC Orchestra and MSC Splendida. In most cases, calls to Alexandria and Port Said are being replaced by a call to Izmir, Turkey; Heraklion, Greece; Athens, Greece; Ashdod, Israel; Haifa, Israel; Valletta, Malta; Messina, Sicily; additional time at existing ports or additional time at sea. Please note that MSC has stated that they are monitoring the situation closely, and may change itineraries back to their originals with calls to Egypt as soon as the situation stabilizes and they feel it is safe for their passengers and crew.**Royal Caribbean** -- Royal Caribbean has cancelled port calls to Egypt through July 2011. Five sailings are affected. On Mariner of the Seas' April 18th, May 11th, June 4th and June 28th sailings, Alexandria will be replaced with an overnight stay in Istanbul. The April 21st sailing of Brilliance of the Seas, which was scheduled to visit Muscat, Oman; Safaga, Sharm el Sheik and Alexandria, Egypt; and Aqaba, Jordan, will operate an alternate itinerary visiting Abu Dhabi and Fujairah, United Arab Emirates; Muscat, Oman; Rome (Civitavecchia) and Florence (Livorno), Italy.**Norwegian** -- Norwegian has cancelled port calls in Alexandria, Egypt on the February 13th and March 6th sailings of the Norwegian Jade. The overnight stay in Alexandria has been replaced with a two-night visit to Istanbul...<sup>136</sup>

Citação 036 – ...Cruise ships carrying several thousand passengers and crew have been compared to “floating cities,” and the volume of wastes that they produce is comparably large, consisting of sewage; wastewater from sinks, showers, and galleys (gray water); hazardous wastes; solid waste; oily bilge water; ballast water; and air pollution...<sup>137</sup>

Citação 037 –

*The Great Barrier Reef, Australia (designated a PSSA in 1990)*  
*The Sabana-Camagüey Archipelago in Cuba (1997)*  
*Malpelo Island, Colombia (2002)*  
*The sea around the Florida Keys, United States (2002)*  
*The Wadden Sea, Denmark, Germany, Netherlands (2002)*  
*Paracas National Reserve, Peru (2003)*  
*Western European Waters (2004)*  
*Extension of the existing Great Barrier Reef PSSA to include the Torres Strait (proposed by Australia and Papua New Guinea) (2005)*  
*Canary Islands, Spain (2005)*  
*the Galapagos Archipelago, Ecuador (2005)*  
*The Baltic Sea area, Denmark, Estonia, Finland, Germany, Latvia, Lithuania, Poland and Sweden (2005)*  
*The Papahān umokuākea Marine at onal Monument, United States(2007)*

---

<sup>135</sup> <http://www.imo.org/MediaCentre/PressBriefings/Pages/06-piracy-circ-letter.aspx>

<sup>136</sup> [http://www.vacationstogo.com/newsletter\\_egypt\\_2011.cfm](http://www.vacationstogo.com/newsletter_egypt_2011.cfm)

<sup>137</sup> [www.cep.unep.org/.../cruise-ship-pollution-background-laws-and-regulations -and-key-issues.pdf](http://www.cep.unep.org/.../cruise-ship-pollution-background-laws-and-regulations -and-key-issues.pdf)

Citação 038 - ... *an area that needs special protection through action by IMO because of its significance for recognized ecological or socio-economic or scientific reasons and which may be vulnerable to damage by international maritime activities...*

Citação 039 - ...*These guidelines include criteria to allow areas to be designated a PSSA if they fulfill a number of criteria, including: ecological criteria, such as unique or rare ecosystem, diversity of the ecosystem or vulnerability to degradation by natural events or human activities; social, cultural and economic criteria, such as significance of the area for recreation or tourism; and scientific and educational criteria, such as biological research or historical value...*<sup>138</sup>

Citação 040 - ...*The cruise industry regularly claims to be a responsible steward of the nation's oceans. But its behavior has brought more than \$55 million in fines since 1998,3 undermining such claims. While boasting profits of billions of dollars and paying virtually no corporate income taxes in the United States, 4 cruise lines in the past have appeared to place increased profit above environmental protection. Until recently, they have been adept at avoiding legislation and regulations that would force them to clean up their act through significant spending on lobbyists in Washington, DC (\$23.5 million since 2000; \$5.9 million in 2008 alone 5) and on strategic contributions to federal and state election campaigns.*<sup>139</sup>

Citação 041 - ...*In a single day, the federal [Environmental Protection Agency estimates](#) passengers aboard a typical cruise ship will generate:*

- 21,000 gallons of sewage
- One ton of garbage
- 170,000 gallons of wastewater from sinks, showers and laundry
- More than 25 pounds of batteries, fluorescent lights, medical wastes and expired chemicals
- Up to 6,400 gallons of oily bilge water from engines
- Four plastic bottles per passenger - about 8,500 bottles per day for the Carnival Spirit<sup>140</sup>

Citação 042 - ...*Cruise ships incinerate between 75% and 85% of garbage according to the EPA in its 2008 study, contributing to smog in coastal communities and on the ocean. They also release incinerator ash and sewage sludge...*

... *It's legal to discharge untreated sewage in most areas of the United States farther than three miles from shore.*<sup>141</sup>

---

<sup>138</sup> <http://www.imo.org/About/Pages/Default.aspx>

<sup>139</sup> <http://www.thedailygreen.com/environmental-news/latest/cruise-ship-pollution-460810>

<sup>140</sup> <http://www.epa.gov/>

<sup>141</sup> <http://www.epa.gov/>

Citação 043 - ...Cruise ships burn fuel, much of it a cheap grade, which will continue until new international fuel standards take effect in 2012. A 2005 study done by WashPIRG<sup>142</sup>, a public interest advocacy group based in Washington, estimates a 3,000-passenger ship generates the air pollution equivalent of more than 12,000 cars in a single day.

"A lot of them burn what's called bunker-C and it's so dirty and it's so black and it's so awful, they have to heat it until they can get it to the point where they can move it around the pipes. It's like tar," said Elizabeth Gilpin, an air resources associate for the Puget Sound Clean Air Agency.<sup>143</sup>

Citação 044 - ...In addition, these luxury liners which allow passengers a rare glimpse of some of the most sensitive environments on the planet spew a range of pollutants into the air that can lead to acid rain and contribute to global warming.<sup>144</sup>

Citação 045 - ...The people of Monterey expressed their extreme displeasure with these discharges and on March 18, 2003, the Monterey City Council voted to bar all Crystal Cruises ships from entering the port of Monterey for fifteen years and barred the Crystal Harmony forever.

...More recent evidence of Royal Caribbean's bad behavior came in 2006 when Celebrity Cruises' Mercury discharged 500,000 gallons of wastewater in Puget Sound and in 2008 when the Rhapsody of the Seas discharged 20,000 gallons of wastewater into Chatham Strait in Southeast Alaska...

...While boasting profits of billions of dollars and paying virtually no corporate income taxes in the United States, 4 cruise lines in the past have appeared to place increased profit above environmental protection. Until recently, they have been adept at avoiding legislation and regulations that would force them to clean up their act through significant spending on lobbyists in Washington, DC (\$23.5 million since 2000; \$5.9 million in 2008 alone) and on strategic contributions to federal and state election campaigns...<sup>145</sup>

Citação 046 - ...A variety of factors, notably its sea-based mobility and the weakness of international regulatory regimes, has enabled cruise ships to function in a uniquely deterritorialized environment...<sup>146</sup>

Citação 047 - ...Most shipboard employees work seven days a week for six months at a time, with never more than a few hours off. Typically these employees are quite rigidly stratified in three groups: officers, staff, and crew. These groups have separate living areas, separate dining areas, different levels of restrictions

---

<sup>142</sup> [www.washpirg.org/](http://www.washpirg.org/)

<sup>143</sup> <http://www.thedailygreen.com/environmental-news/latest/cruise-ship-pollution-460810>

<sup>144</sup> <http://www.foe.org/air-and-water/cruise-ships>

<sup>145</sup> KLEIN, Ross A. (2007) Cruise Ship Report Klein, New Foundland University, pág 3, 17, 19.

<sup>146</sup> WOOD, Robert E., Cruise Ships: Deterritorialized Destinations, Chapter 10, pag 134

*about interacting with passengers, and vastly different pay. On most vessels there is a clear ethnic cast to this hierarchy: Norwegian or Italian officers, Western European and*

*North American staff (mainly the cruise director's, hotel management, entertainment, and business staff), and Asian, Caribbean, and Eastern European crew.<sup>147</sup>*

*Citação 048 - ...In his book, *Selling the Sea*<sup>148</sup>, the Carnival Corporation President is quite explicit about the importance of FOCs for the industry: Many countries, including the United States, Norway, and Britain, have strict regulations concerning unionized labor which severely constrain the ability of a ship to staff with an optimal crew mix, and almost invariably create a higher labor cost than a free-market environment. So-called "flag-of-convenience"<sup>149</sup> countries, do not have these constraints . . . This means that owners are in a better position to negotiate fair and equitable compensation packages in a global, free-market environment. Of course, ships registered in these flag-of-convenience nations pay lower wages and taxes on an aggregate basis than those registered in the United States (or Norway or Italy for that matter). But that makes it possible for them to offer cruises at much lower cost than if their ships were registered in countries with restrictive hiring policies. And that's one reason why American-headquartered cruise lines such as Royal Caribbean and Carnival choose not to operate under American flags (Dickinson and Vladimir 1997:66±67)...<sup>150</sup>*

*Citação 049 - ...FOC ship crews are subject neither to the labor laws of their countries of origin nor to those of the country of their employer; rather, their contracts specifically state that they are subject to the laws of the country in which the ship is flagged, most commonly Panama, Liberia, or the Bahamas. Labor laws protecting the rights of workers are virtually non-existent in FOC countries, and where they exist, they are often easily altered. For example, when it was realized that Panamanian law guaranteed one day off each week, the cruise lines successfully lobbied for an exemption.<sup>151</sup>*

*Citação 050 - ...Crew members in the hotel department are obliged to sign contracts calling for payment of a minimum basic wage, which can be as low as US\$50.00 monthly. A further US\$700.00 is "guaranteed" through the payment of passengers' tips. In practice the guaranteed tips are solely at the discretion of a vessel's hotel management staff...*

---

<sup>147</sup> CARIBBEAN CRUISE TOURISM Globalization at Sea Robert E. Wood Rutgers University-Camden, USA, *Annals of Tourism Research*, Vol. 27, No. 2, pp. 345±370, 2000 # 2000 Elsevier Science Ltd, pág7

<sup>148</sup> [http://books.google.com/books?id=bLwP1aDfFzsC&pg=PA1&dq=hotel+manager&hl=pt-PT&source=gb\\_s\\_toc\\_r&cad=4#v=onepage&q=hotel%20manager&f=false](http://books.google.com/books?id=bLwP1aDfFzsC&pg=PA1&dq=hotel+manager&hl=pt-PT&source=gb_s_toc_r&cad=4#v=onepage&q=hotel%20manager&f=false)

<sup>149</sup> <http://yaleglobal.yale.edu/content/crimes-under-flags-convenience>

<sup>150</sup> CARIBBEAN CRUISE TOURISM Globalization at Sea Robert E. Wood Rutgers University-Camden, USA, *Annals of Tourism Research*, Vol. 27, No. 2, pp. 345±370, 2000 # 2000 Elsevier Science Ltd, pág6.

<sup>151</sup> CARIBBEAN CRUISE TOURISM Globalization at Sea Robert E. Wood Rutgers University-Camden, USA, *Annals of Tourism Research*, Vol. 27, No. 2, pp. 345±370, 2000 # 2000 Elsevier Science Ltd, pág6

*...Contracts include a clause that provides for instant dismissal in the event that any contact is made with an ITF representative...*

*...Crew members are often summarily dismissed for relatively minor matters. In such cases employees can be made to work an extra 2 to 3 weeks with no pay, in order to cover the costs of their airfare home...*

*...In cases where injury occurs to a seafarer causing employment to be terminated, there is a standard amount of compensation payable under the terms of the seafarer's contract. Some owners aided and abetted by their P & I Clubs, seek to reduce this amount, using a subterfuge of threats, fear and delaying tactics...<sup>152</sup>*

*Citação 051- ...We are amazed at the number of crimes and criminal activity that occur on cruises, especially the number of physical & sexual assaults (including rapes) as well as the number of "suicides" and "accidental overboards/lost at sea". We also find it amazing the lack of oversight given to the cruise industry; their so called handling of the "investigations"; their lack of action in trying to prevent future crimes; and most of all, their lack of real concern/compassion for victims and their families. It seems that the most important thing to the cruise ship industry is their "reputation"...<sup>153</sup>*

*Citação 052 - ...One "official" definition of consumer behavior is "The study of individuals, groups, or organizations and the processes they use to select, secure, use, and dispose of products, services, experiences, or ideas to satisfy needs and the impacts that these processes have on the consumer and society." ...<sup>154155</sup>*

*Citação 053 - ...The study of consumers helps firms and organizations improve their marketing strategies by understanding issues such as how...*

*The psychology of how consumers think, feel, reason, and select between different alternatives (e.g., brands, products, and retailers);*

*The psychology of how the consumer is influenced by his or her environment (e.g., culture, family, signs, media);*

*The behavior of consumers while shopping or making other marketing decisions;*

*Limitations in consumer knowledge or information processing abilities influence*

---

<sup>152</sup> International Commission on Shipping, *Ships, Slaves and Competition*, ICONS- full report [1], pag 57 e ss

<sup>153</sup> <http://www.cruisevictims.com/>

<sup>154</sup> PERNAR, Lars, Marshall School of Business, University of Southern California, <http://www.consumerpsychologist.com/>

<sup>155</sup> PERNAR, Lars, Marshall School of Business, University of Southern California, <http://www.consumerpsychologist.com/>

*decisions and marketing outcome;*

*How consumer motivation and decision strategies differ between products that differ in their level of importance or interest that they entail for the consumer; and*

*How marketers can adapt and improve their marketing campaigns and marketing strategies to more effectively reach the consumer...*<sup>156</sup>

Citação 054 - *...BREA was established in 2000 by Dr. Andrew Moody to provide professional market and economic analyses. While most of the firm's clients operate in the travel and leisure sector, BREA's principals have extensive experience in other service and manufacturing industries...*<sup>157</sup>

Citação 055 - *Durante a época de cruzeiros 2001-2002 foi efectuado um primeiro estudo de satisfação dos passageiros da área, que permitiu conhecer as expectativas e questões dos visitantes do destino. Tal trabalho constituiu o primeiro passo para o desenvolvimento de um projecto de Inteligência competitiva para "Cruises in the Atlantic Islands", cujo desenvolvimento foi possível durante as épocas de 2003-2004 e 2004-2005 graças ao projecto de Iniciativa Comunitária Interreg III B CRUISATLAN MAC/4.4/C12.*<sup>158</sup>

Citação 056 - *...Business Research and Economic Advisors (BREA) was engaged by the Florida-Caribbean Cruise Association (FCCA) and participating cruise destinations to conduct an analysis of cruise-related spending and its impact on the economies of the participating destinations. This is an update and expansion of a similar project undertaken in 2006. A total of 29 destinations participated in this study, an increase of 10 from the 2006 study. These destinations were located in the Caribbean, Central and South America and Mexico...*

Citação 057 -

*...Conocer la actividad actual y evaluar la percepción de las Islas como destino de cruceros.*

- *Puertos dependientes de las Autoridades Portuarias de Las Palmas y Santa Cruz de Tenerife.*
- *Mejorar el conocimiento de la repercusión que para las ciudades portuarias y las islas de escala tiene la presencia regular de buques de cruceros*
- *Esta cata da continuidad a los estudios anteriores realizados en las temporadas 2001-2002, 2003-2004, y 2004-2005...*

Citação 058- **...In-depth Interviews**

*Able to explore consumer feelings in depth; more independent than focus groups.*

*Expensive; unable to generalize...*<sup>159</sup>

---

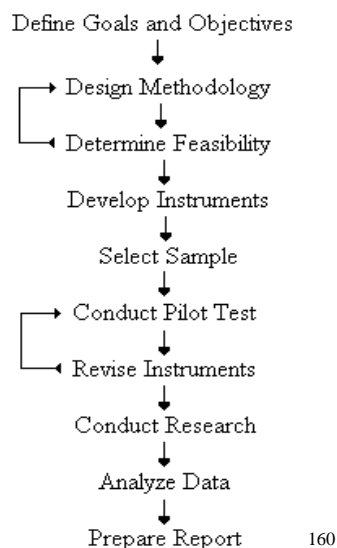
<sup>156</sup> Idem, ibidem

<sup>157</sup> <http://www.breanet.com/pages/6/index.htm>

<sup>158</sup> APRAM, Inquérito 5907 200405 – EDEI Consultores, Las Palmas Gran Canaria

<sup>159</sup> PERNAR, Lars, Marshall School of Business, University of Southern California, <http://buad307.com/PDF/ResearchMethods.pdf>

Citação 059 - ...*Questionnaire research design proceeds in an orderly and specific manner. Each item in the flow chart depends upon the successful completion of all the previous items. Therefore, it is important not to skip a single step. Notice that there are two feedback loops in the flow chart to allow revisions to the methodology and instruments...*



Citação 060 - ...*How can you more effectively design a survey? For what purpose do you want to use your survey – to describe, compare, or predict a response? By answering these questions through explanations and demonstrations...*<sup>161</sup>

Citação 061 - ...*Surveys are systems for collecting information on a broad range of subjects of interest in fields as diverse as education, sociology, demography, health, psychology, economics, business, and law. The best survey information systems have these six features:*

- *Specific, measurable objectives*
- *Sound research design*
- *Sound choice of population or sample*
- *Reliable and valid instruments*
- *Appropriate analysis*
- *Accurate reporting of survey results...*<sup>162</sup>

Citação 062 - ...*Address the wording style, type, and question sequence.*

*Make the survey interesting and notice the survey length or how long it takes to answer the entire survey.*

*When designing a survey, the author should try to put him/herself “in the position of the typical, or rather the least educated, respondent”...*<sup>163</sup>

<sup>160</sup> <http://www.cruisevictims.com>

<sup>161</sup> Idem, ibidem, V/1a8, vol V, Contracapa.

<sup>162</sup> Idem, ibidem, vol V, pág 1 e ss.

Citação 063 - ...**Be Brief** – *Keep questions short and ask one question at a time. Longer questions may quickly become confusing, thus resulting in a misread of what you are asking...*

...**Be Objective** – *As the survey designer, pay attention to the neutrality of the words...*

**Be Simple** – *The survey should use language that is simple in both words and phrases.*

**Be Specific** – *Ask precise questions. Avoid things that are too general, too complex or undefined...*<sup>164</sup>

Citação 064 - ...**Observation** *of consumers is often a powerful tool. Looking at how consumers select products may yield insights into how they make decisions and what they look for...*<sup>165</sup>

...*Personal interviews involve in-depth questioning of an individual about his or her interest in or experiences with a product. The benefit here is that we can get really into depth (when the respondent says something interesting, we can ask him or her to elaborate), but this method of research is costly and can be extremely vulnerable to interviewer bias...*<sup>166</sup>

Citação 065 - ...**Enmarcado en la actual situación de crisis económica global, el gasto medio diario del crucerista ha descendido notablemente hasta situarse a niveles de turista tradicional...**<sup>167</sup>

---

<sup>163</sup> MOSER. A. and KALTON G. *Survey Methods in Social Investigation* (2nd edition) London, Heinemann, ISBN 0 435 82604 2.

<sup>164</sup> *SurveyMonkeyFiles/SmartSurvey.pdf*

<sup>165</sup> PERNAR, Lars, Marshall School of Business, University of Southern California, <http://www.consumerpsychologist.com/>

<sup>166</sup> Idem, ibidem

<sup>167</sup> Resultados Enquestas Cruceros 2008/2009, Conclusiones, pág. 65, EDEI, Canarias

## ANEXOS

### Anexo I - Companhias, Navios, Data de Entrada em Operação, Classificação.<sup>168</sup>

<u><a href="#">Azamara Club Cruises</a></u>	<u><a href="#">Holland America</a></u>	<u><a href="#">Royal Caribbean</a></u>
<u><a href="#">Azamara Journey</a></u> (2000) ★★★★★	<u><a href="#">Amsterdam</a></u> (2000) ★★★★★	<u><a href="#">Adventure of the Seas</a></u> (2001) ★★★★★
<u><a href="#">Azamara Quest</a></u> (2000) ★★★★★	<u><a href="#">Eurodam</a></u> (2008) ★★★★★	<u><a href="#">Allure of the Seas</a></u> (2010) ★★★★★
<u><a href="#">Carnival</a></u>	<u><a href="#">Maasdam</a></u> (1993) ★★★★★	<u><a href="#">Brilliance of the Seas</a></u> (2002) ★★★★★
<u><a href="#">Carnival Conquest</a></u> (2002) ★★★★★	<u><a href="#">Noordam</a></u> (2006) ★★★★★	<u><a href="#">Enchantment of the Seas</a></u> (1997) ★★★★★
<u><a href="#">Carnival Destiny</a></u> (1996) ★★★★★	<u><a href="#">Oosterdam</a></u> (2003) ★★★★★	<u><a href="#">Explorer of the Seas</a></u> (2000) ★★★★★
<u><a href="#">Carnival Dream</a></u> (2009) ★★★★★	<u><a href="#">Prinsendam</a></u> (1988) ★★★★★	<u><a href="#">Freedom of the Seas</a></u> (2006) ★★★★★
<u><a href="#">Carnival Ecstasy</a></u> (1991) ★★★★★	<u><a href="#">Rotterdam VI</a></u> (1997) ★★★★★	<u><a href="#">Grandeur of the Seas</a></u> (1996) ★★★★★
<u><a href="#">Carnival Elation</a></u> (1998) ★★★★★	<u><a href="#">Ryndam</a></u> (1994) ★★★★★	<u><a href="#">Independence of the Seas</a></u> (2008) ★★★★★
<u><a href="#">Carnival Fantasy</a></u> (1990) ★★★★★	<u><a href="#">Statendam</a></u> (1992) ★★★★★	<u><a href="#">Jewel of the Seas</a></u> (2004) ★★★★★
<u><a href="#">Carnival Fascination</a></u> (1994) ★★★★★	<u><a href="#">Veendam</a></u> (1996) ★★★★★	<u><a href="#">Legend of the Seas</a></u> (1995) ★★★★★
<u><a href="#">Carnival Freedom</a></u> (2007) ★★★★★	<u><a href="#">Volendam</a></u> (1999) ★★★★★	<u><a href="#">Liberty of the Seas</a></u> (2007) ★★★★★
<u><a href="#">Carnival Glory</a></u> (2003) ★★★★★	<u><a href="#">Westerdam</a></u> (2004) ★★★★★	<u><a href="#">Majesty of the Seas</a></u> (1992) ★★★★★
<u><a href="#">Carnival Imagination</a></u> (1995) ★★★★★	<u><a href="#">Zaandam</a></u> (2000) ★★★★★	<u><a href="#">Mariner of the Seas</a></u> (2003) ★★★★★
<u><a href="#">Carnival Inspiration</a></u> (1996) ★★★★★	<u><a href="#">Zuiderdam</a></u> (2002) ★★★★★	<u><a href="#">Monarch of the Seas</a></u> (1991) ★★★★★
<u><a href="#">Carnival Legend</a></u> (2002) ★★★★★	<u><a href="#">Hurtigruten</a></u>	<u><a href="#">Navigator of the Seas</a></u> (2002) ★★★★★
<u><a href="#">Carnival Liberty</a></u> (2005) ★★★★★	<u><a href="#">Fram</a></u> (2007) ★★★★★	<u><a href="#">Oasis of the Seas</a></u> (2009) ★★★★★
<u><a href="#">Carnival Magic</a></u> (2011) ★★★★★	<u><a href="#">Kong Harald</a></u> (1993) ★★★★★	<u><a href="#">Radiance of the Seas</a></u> (2001) ★★★★★
<u><a href="#">Carnival Miracle</a></u> (2004) ★★★★★	<u><a href="#">Lofoten</a></u> (1964) ★★★★★	<u><a href="#">Rhapsody of the Seas</a></u> (1997) ★★★★★
<u><a href="#">Carnival Paradise</a></u> (1998) ★★★★★	<u><a href="#">Midnatsol</a></u> (2003) ★★★★★	<u><a href="#">Serenade of the Seas</a></u> (2003) ★★★★★
<u><a href="#">Carnival Pride</a></u> (2002) ★★★★★	<u><a href="#">Nordkapp</a></u> (1996) ★★★★★	<u><a href="#">Splendour of the Seas</a></u> (1996) ★★★★★
<u><a href="#">Carnival Sensation</a></u> (1993) ★★★★★	<u><a href="#">Nordlys</a></u> (1994) ★★★★★	<u><a href="#">Vision of the Seas</a></u> (1998) ★★★★★
<u><a href="#">Carnival Spirit</a></u> (2001) ★★★★★	<u><a href="#">Nordnorge</a></u> (1997) ★★★★★	<u><a href="#">Voyager of the Seas</a></u> (1999) ★★★★★
<u><a href="#">Carnival Splendor</a></u> (2008) ★★★★★	<u><a href="#">Nordstjernen</a></u> (1960) ★★★★★	
	<u><a href="#">Polar Star</a></u> (1969) ★★★★★	
	<u><a href="#">Polarlys</a></u> (1996) ★★★★★	
	<u><a href="#">MSC Cruises</a></u>	
	<u><a href="#">MSC Armonia</a></u> (2001) ★★★★★	
	<u><a href="#">MSC Fantasia</a></u> (2008) ★★★★★	
	<u><a href="#">MSC Lirica</a></u> (2003) ★★★★★	
	<u><a href="#">MSC Magnifica</a></u> (2010) ★★★★★	
	<u><a href="#">MSC Melody</a></u> (1982) ★★★★★	
	<u><a href="#">MSC Musica</a></u> (2006) ★★★★★	
	<u><a href="#">MSC Opera</a></u> (2004) ★★★★★	
	<u><a href="#">MSC Orchestra</a></u> (2007) ★★★★★	
	<u><a href="#">MSC Poesia</a></u> (2008) ★★★★★	
	<u><a href="#">MSC Sinfonia</a></u> (2002) ★★★★★	
	<u><a href="#">MSC Splendida</a></u> (2009) ★★★★★	
	<u><a href="#">Norwegian</a></u>	
	<u><a href="#">Norwegian Dawn</a></u> (2002) ★★★★★	

<sup>168</sup> VacationsToGo.com. Copyright © 2010, All rights reserved,

Carnival Triumph (1999) ★★★★★  
Carnival Valor (2004) ★★★★★  
Carnival Victory (2000) ★★★★★  
**Celebrity**  
Celebrity Eclipse (2010) ★★★★★  
Celebrity Equinox (2009) ★★★★★  
Celebrity Silhouette (2011) ★★★★★  
Celebrity Solstice (2008) ★★★★★  
Celebrity Xpedition (2001) ★★★★★  
Century (1995) ★★★★★  
Constellation (2002) ★★★★★  
Infinity (2001) ★★★★★  
Mercury (1997) ★★★★★  
Millennium (2000) ★★★★★  
Summit (2001) ★★★★★

**Costa Cruises**  
Costa Allegra (1992) ★★★  
Costa Atlantica (2000) ★★★★★  
Costa Classica (1991) ★★★  
Costa Concordia (2006) ★★★★★  
Costa Deliziosa (2010) ★★★★★  
Costa Favolosa (2011) ★★★★★  
Costa Fortuna (2003) ★★★★★  
Costa Luminosa (2009) ★★★★★  
Costa Magica (2004) ★★★★★  
Costa Marina (1990) ★★★  
Costa Mediterranea (2003) ★★★★★  
Costa Pacifica (2009) ★★★★★  
Costa Romantica (1993) ★★★  
Costa Serena (2007) ★★★★★  
Costa Victoria (1996) ★★★

**Crystal**  
Crystal Serenity (2003) ★★★★★  
Crystal Symphony (1995) ★★★★★

**Cunard**  
Queen Elizabeth (2010)

Norwegian Epic (2010) ★★★★★  
Norwegian Gem (2007) ★★★★★  
Norwegian Jade (2006) ★★★★★  
Norwegian Jewel (2005) ★★★★★  
Norwegian Pearl (2006) ★★★★★  
Norwegian Sky (1999) ★★★★★  
Norwegian Spirit (1999) ★★★★★  
Norwegian Star (2001) ★★★★★  
Norwegian Sun (2001) ★★★★★  
Pride of America (2004) ★★★★★

**Oceania Cruises**  
Insignia (1998) ★★★★★  
Marina (2011) ★★★★★  
Nautica (2000) ★★★★★  
Regatta (1998) ★★★★★

**P&O Cruises**  
Adonia (2001) ★★★  
Arcadia (2005) ★★★★★  
Artemis (1984) ★★★  
Aurora (2000) ★★★★★  
Azura (2010) ★★★★★  
Oceana (2002) ★★★  
Oriana (1995) ★★★  
Ventura (2008) ★★★★★

**Paul Gauguin Cruises**  
Paul Gauguin (PGC) (1998) ★★★★★

**Princess**  
Caribbean Princess (2004) ★★★★★  
Coral Princess (2002) ★★★★★  
Crown Princess (2006) ★★★★★  
Dawn Princess (1997) ★★★★★  
Diamond Princess (2004) ★★★★★  
Emerald Princess (2007) ★★★★★  
Golden Princess (2001) ★★★★★  
Grand Princess (1998) ★★★★★  
Island Princess (2003) ★★★★★  
Ocean Princess (1999) ★★★★★  
Pacific Princess (1999) ★★★★★  
Royal Princess (2001) ★★★★★  
Ruby Princess (2008) ★★★★★

**Seabourn**  
Seabourn Legend (1992) ★★★★★  
Seabourn Odyssey (2009) ★★★★★  
Seabourn Pride (1988) ★★★★★  
Seabourn Quest (2011) ★★★★★  
Seabourn Sojourn (2010) ★★★★★  
Seabourn Spirit (1989) ★★★★★

**SeaDream Yacht Club**  
SeaDream I (1984) ★★★★★  
SeaDream II (1985) ★★★★★

**Silversea**  
Prince Albert II (1989) ★★★★★  
Silver Cloud (1994) ★★★★★  
Silver Shadow (2000) ★★★★★  
Silver Spirit (2009) ★★★★★  
Silver Whisper (2001) ★★★★★  
Silver Wind (1995) ★★★★★

**Star Clippers**  
Royal Clipper (2000) ★★★★★  
Star Clipper (1992) ★★★  
Star Flyer (1991) ★★★

**Uniworld**  
Douro Queen (2005) ★★★★★  
Douro Spirit (2011) ★★★★★  
River Ambassador (1993) ★★★★★  
River Antoinette (2011) ★★★★★  
River Baroness (1997) ★★★★★  
River Beatrice (2007) ★★★★★  
River Countess (2003) ★★★★★  
River Duchess (2003) ★★★★★  
River Empress (2002) ★★★★★  
River Princess (2001) ★★★★★  
River Queen (1999) ★★★★★  
River Royale (2006) ★★★★★  
River Tosca (2008) ★★★★★  
River Victoria (2011) ★★★★★

**Viking River Cruises**  
MS Maribelle (2000) ★★★★★  
Viking Century Sun (2006) ★★★★★  
Viking Danube (1999) ★★★★★  
Viking Emerald (2011) ★★★★★

★★★★★  
[Queen Mary 2](#) (2004)  
 ★★★★★  
[Queen Victoria](#) (2007)  
 ★★★★★

★★★★★  
[Sapphire Princess](#) (2004)  
 ★★★★★  
[Sea Princess](#) (1998) ★★★★★  
[Star Princess](#) (2002) ★★★★★  
[Sun Princess](#) (1995) ★★★★★

★★★★★  
[Viking Europe](#) (2001) ★★★★★  
[Viking Fontane](#) (1991) ★★★★★  
[Viking Helvetia](#) (2002) ★★★★★  
[Viking Kirov](#) (1988) ★★★★★  
[Viking Legend](#) (2009) ★★★★★

**Disney**  
[Disney Dream](#) (2011)  
 ★★★★★  
[Disney Fantasy](#) (2012)  
 ★★★★★  
[Disney Magic](#) (1998)  
 ★★★★★  
[Disney Wonder](#) (1999)  
 ★★★★★

**Fred. Olsen Cruise Line**  
[Balmoral](#) (1988) ★★★★★  
[Black Watch](#) (1972) ★★★★★  
[Boudicca](#) (1973) ★★★★★  
[Braemar](#) (1993) ★★★★★

**Regent\***  
[Seven Seas Mariner](#) (2001)  
 ★★★★★★  
[Seven Seas Navigator](#) (1999)  
 ★★★★★★  
[Seven Seas Voyager](#) (2003)  
 ★★★★★★  
 \*Paul Gauguin is now operated  
 by  
[Paul Gauguin Cruises.](#)

[Viking Lomonosov](#) (1979)  
 ★★★★★  
[Viking Neptune](#) (2007) ★★★★★  
[Viking Pakhomov](#) (1988)  
 ★★★★★  
[Viking Peterhof](#) (2007) ★★★★★  
[Viking Prestige](#) (2011) ★★★★★  
[Viking Pride](#) (2001) ★★★★★  
[Viking Primadonna](#) (1998)  
 ★★★★★  
[Viking Schumann](#) (1991)  
 ★★★★★  
[Viking Sky](#) (1999) ★★★★★  
[Viking Spirit](#) (2001) ★★★★★  
[Viking Sun](#) (2005) ★★★★★  
[Viking Surkov](#) (1984) ★★★★★

**Voyages of Discovery**  
[MV Discovery](#) (1972) ★★★★★

**Windstar**  
[Wind Spirit](#) (1988) ★★★★★  
[Wind Star](#) (1986) ★★★★★  
[Wind Surf](#) (1990) ★★★★★

### Key to Ship Ratings

- ★★★★★★★★ = Exceptional in every way
- ★★★★★★ = Excellent
- ★★★★★ = Very good
- ★★★★ = Good
- ★★★ = Fair
- ★★ = Limited appeal

## Anexo II – Principais Companhias e respectivos navios (2010)<sup>169</sup>

<b>COMPANHIAS</b>	<b>Navios</b>
Carnival	23
Royal Caribbean	22
Viking River Cruises	21
Princess	17
Costa	15
Holland-America	15
Uniworld	14
Celebrity	11
Norwegian	11
MSC	11
Hurtigruten	10
P&O	8
Seabourn	6
Silversee	6
Oceania Cruises	4
Fred Olsen	4
Disney	4
Cunard	3
Regent	3
Star Clippers	3
Windstar	3
Cristal	2
SeaDream	2
Azamara	2
Paul Gauguin	1
VoyagesDiscovery	1
<b>TOTAL</b>	<b>222</b>

---

<sup>169</sup> VacationsToGo.com. Copyright © 2010, All rights reserved,

**Anexo III**<sup>170</sup>Cruise Poll 2010 – Classificação dos Navios por items de service.

*...Ten years of surveying the cruise industry has taught us to expect the unexpected. And this year is no different. Unabashed by the economy, more than 15 million passengers sailed the seas in 2009, testing the waters on 18 new ships. How did they rate their experiences?*<sup>171</sup>

**LARGE SHIPS**

	★	👤	➡	🎬	👨‍🍳	🔑	🍴	🎡	🌸
1 Celebrity Solstice, Celebrity	<b>88.9</b>	2,850	91.1	73.0	91.1	96.3	85.0	89.7	94
2 Disney Wonder, Disney	<b>88.2</b>	2,700	84.0	79.4	94.5	90.4	84.0	91.7	93
3 Independence of the Seas, Royal Caribbean	<b>87.9</b>	3,634	93.2	83.3	88.6	84.1	79.5	90.9	95
4 Disney Magic, Disney	<b>87.7</b>	2,700	86.5	79.6	92.5	88.2	82.2	92.0	92
5 Ruby Princess, Princess	<b>83.6</b>	3,080	87.2	78.9	85.0	85.0	77.5	84.6	87
6 Sapphire Princess, Princess	<b>82.5</b>	2,670	90.0	78.2	84.8	82.7	77.6	80.4	83
7 Mariner of the Seas, Royal Caribbean	<b>81.7</b>	3,114	85.7	72.8	85.7	78.0	78.1	85.4	86
8 Emerald Princess, Princess	<b>81.4</b>	3,080	91.2	76.4	85.5	80.6	75.4	78.9	81
9 Liberty of the Seas, Royal Caribbean	<b>81.3</b>	3,634	81.5	76.6	82.2	79.0	75.4	87.2	87
10 Brilliance of the Seas, Royal Caribbean	<b>80.7</b>	2,501	88.0	76.6	83.8	79.4	72.2	81.0	84
11 Navigator of the Seas, Royal Caribbean	<b>79.9</b>	3,114	82.3	71.1	84.9	77.8	73.1	83.9	86
12 Adventure of the Seas, Royal Caribbean	<b>79.8</b>	3,114	88.1	76.6	82.3	75.6	72.3	81.1	83
13 Crown Princess, Princess	<b>79.7</b>	3,080	87.1	72.3	83.0	80.7	76.2	79.8	79
14 Queen Mary 2, Cunard	<b>79.4</b>	3,056	84.7	69.4	79.9	82.0	77.5	80.3	80
15 Freedom of the Seas, Royal Caribbean	<b>79.2</b>	3,634	81.9	72.7	83.0	76.5	74.0	83.0	83

**Boldfaced scores represent the highest score for that criterion.**

★ Overall Score  
 👤 Passengers  
 ➡ Itineraries/Schedule  
 🎬 Shore Excursions  
 👨‍🍳 Crew/Service  
 🔑 Cabins  
 🍴 Food/Dining  
 🎡 Activities/Facilities  
 🌸 Deck/Lay

**MEGA SHIPS**

<sup>170</sup> <http://www.concierge.com/cntraveler/articles/502255>

<sup>171</sup> <http://www.concierge.com/cntraveler/articles/502255>

	★	👤	🔄	🎯	👥	🚪	🍴	🎪	🛋️
1 Sea Cloud II, Sea Cloud Cruises	98.0	94	100	100	100	95.2	100	90.5	1
2 Sea Cloud, Sea Cloud Cruises	93.6	64	96.6	92.9	96.6	93.1	100	89.7	8
3 River Duchess, Uniworld	91.5	134	95.7	89.4	95.7	89.4	91.5	83.0	9
3 Seabourn Spirit, Seabourn	91.5	208	95.1	90.7	96.3	93.3	93.9	83.4	8
5 Seabourn Legend, Seabourn	90.8	208	95.3	85.2	96.9	93.8	96.9	80.3	8
6 River Concerto, Grand Circle Small Ship Cruises	90.6	140	94.8	91.4	96.6	82.8	93.0	87.9	8
7 Bizet, Grand Circle Small Ship Cruises	90.4	120	97.2	90.3	95.8	84.7	91.7	83.1	9
8 Paul Gauguin, Regent Seven Seas Cruises	90.3	332	94.5	87.9	94.5	88.3	91.3	87.4	8
9 Provence, Grand Circle Small Ship Cruises	89.8	46	100	95.2	100	76.2	90.5	81.0	8
9 River Royale, Uniworld	89.8	132	91.4	91.3	95.7	90.0	88.6	81.4	9
11 Chardonnay, Grand Circle Small Ship Cruises	89.4	46	96.0	88.5	96.2	84.6	92.3	92.0	7
12 Viking Neptune, Viking River Cruises	88.9	150	94.3	92.4	95.6	86.7	86.7	79.6	8
13 SeaDream I, SeaDream Yacht Club	88.7	112	93.2	83.9	93.1	80.7	92.0	86.2	9
13 Seven Seas Navigator, Regent Seven Seas Cruises	88.7	490	91.2	78.3	93.3	93.7	91.4	81.9	9
15 River Anuket, Grand Circle Small Ship Cruises	88.1	138	96.6	97.7	94.3	79.5	83.0	81.8	8
16 Silver Whisper, Silversea	87.8	382	92.7	78.5	91.0	92.7	88.2	80.2	9
17 River Queen, Uniworld	87.7	132	91.7	88.7	94.4	86.1	87.5	80.6	8
18 River Aria, Grand Circle Small Ship Cruises	87.3	164	97.1	89.9	89.9	80.9	87.0	79.4	8
19 River Baroness, Uniworld	87.2	128	92.1	88.3	93.4	80.0	88.2	81.6	8
20 Seabourn Pride, Seabourn	87.1	208	96.0	78.8	95.9	87.9	92.9	74.7	8
21 River Countess, Uniworld	86.9	134	94.5	93.4	94.5	80.2	86.8	74.4	8
22 River Adagio, Grand Circle Small Ship Cruises	86.7	164	91.2	91.2	90.4	80.5	85.0	83.9	8
22 Viking Sun, Viking River Cruises	86.7	198	96.1	91.6	93.6	82.5	83.3	75.8	8
24 River Harmony, Grand Circle Small Ship Cruises	86.6	140	92.7	90.6	93.8	79.2	85.4	80.2	8
24 Silver Shadow, Silversea	86.6	382	92.6	78.6	90.1	93.1	87.5	76.3	8
26 Swiss Emerald, Tauck	86.5	118	96.4	92.6	92.9	70.4	85.7	77.8	8
27 Viking Century Sun, Viking River Cruises	86.1	306	96.0	92.1	96.0	86.1	73.3	74.0	8
28 Viking Legend, Viking River Cruises	85.7	189	93.9	90.9	93.9	66.7	81.8	84.8	8
29 Viking Pride, Viking River Cruises	85.6	150	94.5	90.5	93.8	83.9	80.2	73.5	8
29 Wind Surf, Windstar	85.6	312	92.9	77.7	93.9	83.6	87.9	77.4	8
31 SeaDream II, SeaDream Yacht Club	85.5	112	87.1	76.9	94.6	81.7	92.5	80.6	8
32 River Rhapsody, Grand Circle Small Ship Cruises	85.4	140	94.5	89.1	90.9	67.3	85.5	85.2	8
33 Oberoi Philae, Oberoi	85.3	116	93.5	90.3	93.5	83.9	80.6	77.4	7
34 Silver Cloud, Silversea	84.8	296	92.9	76.0	90.6	89.1	86.8	75.4	8
35 Avalon Artistry, Avalon Waterways	84.5	178	89.5	91.2	91.2	84.2	78.9	75.4	8
36 River Empress, Uniworld	84.2	134	93.0	87.9	89.9	81.8	79.8	76.3	8
37 Sun Boat III, Abercrombie & Kent	83.6	36	96.7	86.7	90.0	83.3	75.9	71.4	8
38 Wind Spirit, Windstar	83.2	148	92.0	79.0	92.0	75.5	86.3	75.0	8
39 Wind Star, Windstar	83.1	148	92.8	81.1	91.5	75.0	86.3	73.8	8
40 Eclipse, Abercrombie & Kent	82.7	48	100	100	96.4	64.3	67.9	85.7	6
41 Viking Burgundy, Viking River Cruises	81.7	154	92.0	88.5	91.1	69.2	83.4	71.0	7
42 Nat'l. Geo. Endeavour, Lindblad Expeditions	81.5	96	97.6	95.1	95.1	53.7	70.7	85.4	7
43 Royal Clipper, Star Clippers	81.4	227	87.2	72.4	92.2	80.5	76.6	74.0	8
44 Silver Wind, Silversea	80.6	296	88.5	72.1	88.3	82.4	86.7	66.3	7
45 River Melody, Grand Circle Small Ship Cruises	80.3	140	88.0	80.0	92.0	76.0	87.5	68.0	7
46 Celebrity Xpedition, Celebrity	79.9	90	88.8	73.9	88.0	75.8	79.2	75.5	7
47 Viking Spirit, Viking River Cruises	79.8	150	89.6	83.7	86.7	81.1	71.7	69.5	7
48 Viking Sky, Viking River Cruises	78.9	150	96.3	87.8	91.6	65.4	73.2	66.7	7
49 River Ambassador, Uniworld	78.1	128	93.3	84.4	88.9	66.7	75.6	62.2	7
50 Corinthian II, Travel Dynamics International	78.0	114	88.0	84.0	92.0	92.0	56.0	58.3	7

**Boldfaced scores represent the highest score for that criterion.**

★ Overall Score
👤 Passengers
🔄 Itineraries/Schedule
🎯 Shore Excursions
👥 Crew/Service
🚪 Cabins
🍴 Food/Dining
🎪 Activities/Facilities
🛋️ Design/Layout

## SMALLSHIPS

	★	🏠	➡	🎬	👤	🚪	🍴	🎡	🛋️	🌟
1 Sea Cloud II, Sea Cloud Cruises	98.0	94	100	100	100	95.2	100	90.5	1	
2 Sea Cloud, Sea Cloud Cruises	93.6	64	96.6	92.9	96.6	93.1	100	89.7	8	
3 River Duchess, Uniworld	91.5	134	95.7	89.4	95.7	89.4	91.5	83.0	9	
3 Seabourn Spirit, Seabourn	91.5	208	95.1	90.7	96.3	93.3	93.9	83.4	8	
5 Seabourn Legend, Seabourn	90.8	208	95.3	85.2	96.9	93.8	96.9	80.3	8	
6 River Concerto, Grand Circle Small Ship Cruises	90.6	140	94.8	91.4	96.6	82.8	93.0	87.9	8	
7 Bizet, Grand Circle Small Ship Cruises	90.4	120	97.2	90.3	95.8	84.7	91.7	83.1	9	
8 Paul Gauguin, Regent Seven Seas Cruises	90.3	332	94.5	87.9	94.5	88.3	91.3	87.4	8	
9 Provence, Grand Circle Small Ship Cruises	89.8	46	100	95.2	100	76.2	90.5	81.0	8	
9 River Royale, Uniworld	89.8	132	91.4	91.3	95.7	90.0	88.6	81.4	9	
11 Chardonnay, Grand Circle Small Ship Cruises	89.4	46	96.0	88.5	96.2	84.6	92.3	92.0	7	
12 Viking Neptune, Viking River Cruises	88.9	150	94.3	92.4	95.6	86.7	86.7	79.6	8	
13 SeaDream I, SeaDream Yacht Club	88.7	112	93.2	83.9	93.1	80.7	92.0	86.2	9	
13 Seven Seas Navigator, Regent Seven Seas Cruises	88.7	490	91.2	78.3	93.3	93.7	91.4	81.9	9	
15 River Anuket, Grand Circle Small Ship Cruises	88.1	138	96.6	97.7	94.3	79.5	83.0	81.8	8	
16 Silver Whisper, Silversea	87.8	382	92.7	78.5	91.0	92.7	88.2	80.2	9	
17 River Queen, Uniworld	87.7	132	91.7	88.7	94.4	86.1	87.5	80.6	8	
18 River Aria, Grand Circle Small Ship Cruises	87.3	164	97.1	89.9	89.9	80.9	87.0	79.4	8	
19 River Baroness, Uniworld	87.2	128	92.1	88.3	93.4	80.0	88.2	81.6	8	
20 Seabourn Pride, Seabourn	87.1	208	96.0	78.8	95.9	87.9	92.9	74.7	8	
21 River Countess, Uniworld	86.9	134	94.5	93.4	94.5	80.2	86.8	74.4	8	
22 River Adagio, Grand Circle Small Ship Cruises	86.7	164	91.2	91.2	90.4	80.5	85.0	83.9	8	
22 Viking Sun, Viking River Cruises	86.7	198	96.1	91.6	93.6	82.5	83.3	75.8	8	
24 River Harmony, Grand Circle Small Ship Cruises	86.6	140	92.7	90.6	93.8	79.2	85.4	80.2	8	
24 Silver Shadow, Silversea	86.6	382	92.6	78.6	90.1	93.1	87.5	76.3	8	
26 Swiss Emerald, Tauck	86.5	118	96.4	92.6	92.9	70.4	85.7	77.8	8	
27 Viking Century Sun, Viking River Cruises	86.1	306	96.0	92.1	96.0	86.1	73.3	74.0	8	
28 Viking Legend, Viking River Cruises	85.7	189	93.9	90.9	93.9	66.7	81.8	84.8	8	
29 Viking Pride, Viking River Cruises	85.6	150	94.5	90.5	93.8	83.9	80.2	73.5	8	
29 Wind Surf, Windstar	85.6	312	92.9	77.7	93.9	83.6	87.9	77.4	8	
31 SeaDream II, SeaDream Yacht Club	85.5	112	87.1	76.9	94.6	81.7	92.5	80.6	8	
32 River Rhapsody, Grand Circle Small Ship Cruises	85.4	140	94.5	89.1	90.9	67.3	85.5	85.2	8	
33 Oberoi Philae, Oberoi	85.3	116	93.5	90.3	93.5	83.9	80.6	77.4	7	
34 Silver Cloud, Silversea	84.8	296	92.9	76.0	90.6	89.1	86.8	75.4	8	
35 Avalon Artistry, Avalon Waterways	84.5	178	89.5	91.2	91.2	84.2	78.9	75.4	8	
36 River Empress, Uniworld	84.2	134	93.0	87.9	89.9	81.8	79.8	76.3	8	
37 Sun Boat III, Abercrombie & Kent	83.6	36	96.7	86.7	90.0	83.3	75.9	71.4	8	
38 Wind Spirit, Windstar	83.2	148	92.0	79.0	92.0	75.5	86.3	75.0	8	
39 Wind Star, Windstar	83.1	148	92.8	81.1	91.5	75.0	86.3	73.8	8	
40 Eclipse, Abercrombie & Kent	82.7	48	100	100	96.4	64.3	67.9	85.7	6	
41 Viking Burgundy, Viking River Cruises	81.7	154	92.0	88.5	91.1	69.2	83.4	71.0	7	
42 Nat'l. Geo. Endeavour, Lindblad Expeditions	81.5	96	97.6	95.1	95.1	53.7	70.7	85.4	7	
43 Royal Clipper, Star Clippers	81.4	227	87.2	72.4	92.2	80.5	76.6	74.0	8	
44 Silver Wind, Silversea	80.6	296	88.5	72.1	88.3	82.4	86.7	66.3	7	
45 River Melody, Grand Circle Small Ship Cruises	80.3	140	88.0	80.0	92.0	76.0	87.5	68.0	7	
46 Celebrity Xpedition, Celebrity	79.9	90	88.8	73.9	88.0	75.8	79.2	75.5	7	
47 Viking Spirit, Viking River Cruises	79.8	150	89.6	83.7	86.7	81.1	71.7	69.5	7	
48 Viking Sky, Viking River Cruises	78.9	150	96.3	87.8	91.6	65.4	73.2	66.7	7	
49 River Ambassador, Uniworld	78.1	128	93.3	84.4	88.9	66.7	75.6	62.2	7	
50 Corinthian II, Travel Dynamics International	78.0	114	88.0	84.0	92.0	92.0	56.0	58.3	7	

Boldfaced scores represent the highest score for that criterion.

★ Overall Score
🏠 Passengers
➡ Itineraries/Schedule
🎬 Shore Excursions
👤 Crew/Service
🚪 Cabins
🍴 Food/Dining
🎡 Activities/Facilities
🛋️ Design/Layout

**Anexo IV – Crescimento do Mercado de passageiros de 1999 a 2009 em milhões.**<sup>172</sup>

Região								
	Anos	1999	2004	2005	2006	2007	2008	2009
<b>NAmerica</b>		5,86	9,14	9,96	10,38	10,45	10,29	10,4
<b>Euro pa</b>		1,88	2,8	3,15	3,44	4,05	4,46	5
<b>Subtotal</b>		7,74	11,94	13,11	13,82	14,5	14,75	15,4
<b>RoWorld</b>		0,85	1,13	1,21	1,29	1,37	1,45	2,1
<b>TOTAL</b>		8,59	13,07	14,32	15,11	15,87	16,2	17,5

**Anexo V - Navios de Cruzeiro: Novas Construções e Total de Investimento 2009-2012**<sup>173</sup>

Ano	Entregues	Camas/Barco	Investimento (Milhões)
2009	11	23.818	€ 3.950
2010	14	29.114	€ 5.792
Previstos			
2011	8	18.442	€ 3.779
2012	5	13.086	€ 2.606
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>84.460</b>	<b>€ 16.127</b>

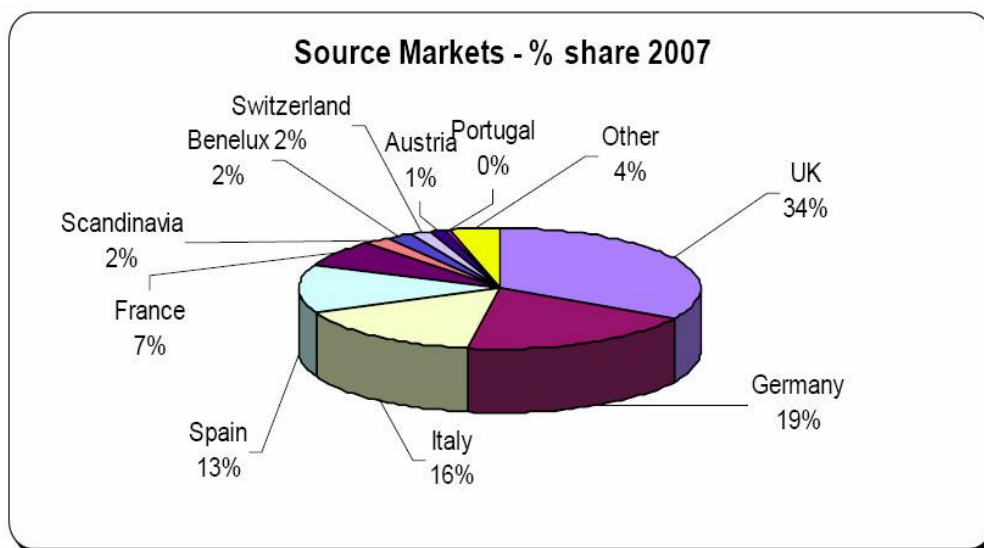
<sup>172</sup> European Cruise Council Report 2010, pág 4

<sup>173</sup> Contribution of Cruise Tourism To The Economies Of Europe, BREA, 2009, pag 2

**Anexo VI - Nível etário médio dos passageiros de navio de cruzeiro** <sup>174</sup>

Anos	Idade
1995	65
2000	55
2006	45
2009	42

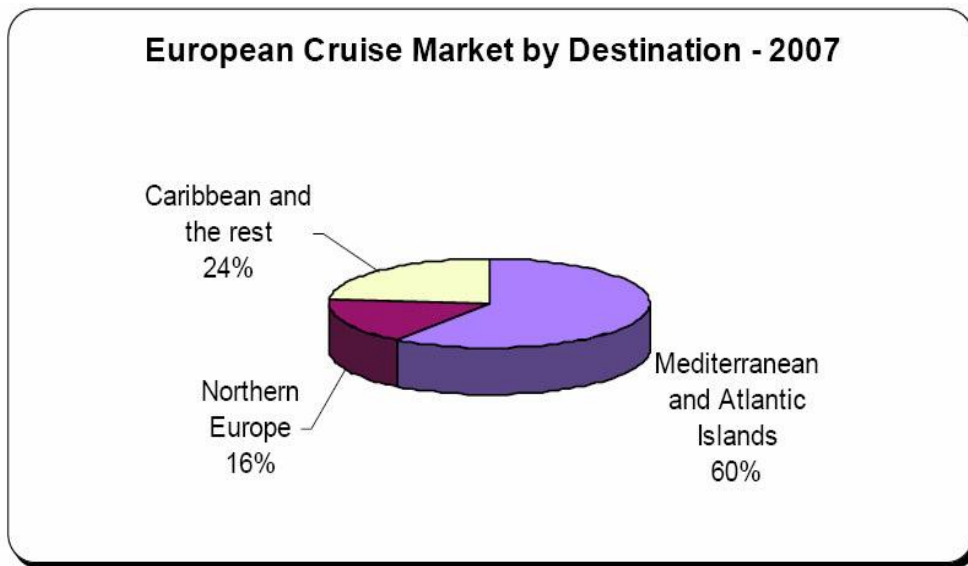
**Anexo VII – Fontes de Mercado de passageiros de navios de cruzeiro** <sup>175</sup>



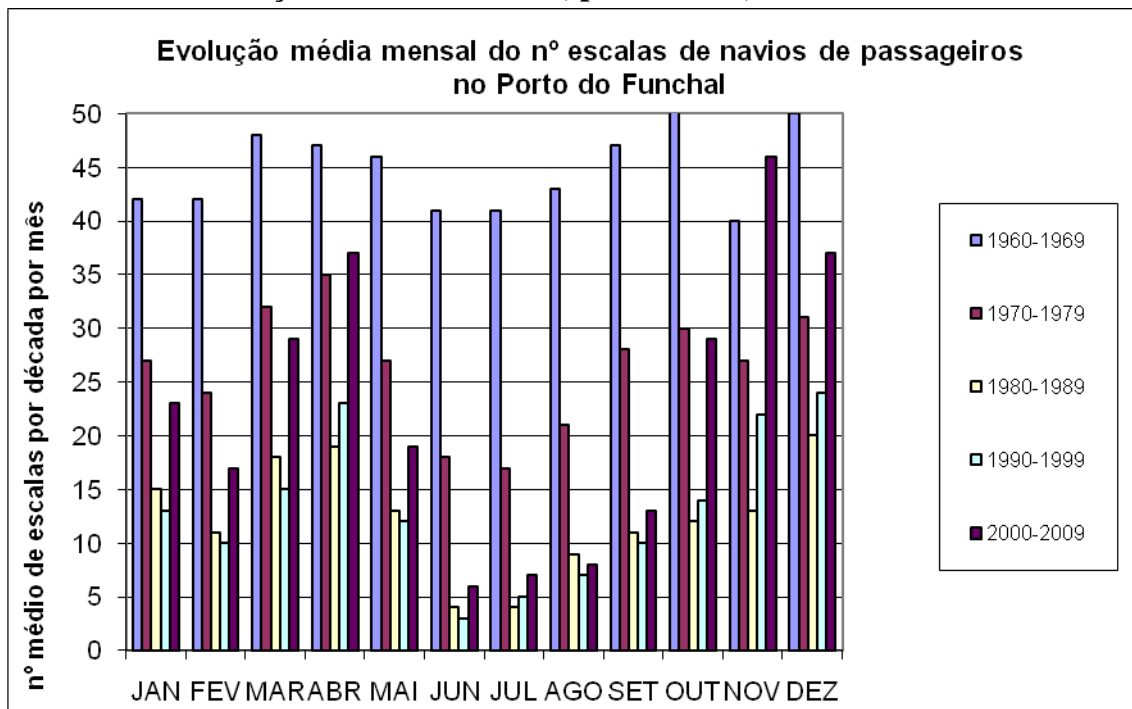
<sup>174</sup> Dowling, R. (ed.) 2006. Cruise Ship Tourism, CABI: Oxfordshire, pág 8.

<sup>175</sup> POGGIO, Albert, *The Cruise Industries Today and Tomorrow*, Vice President MEDCRUISES, Outubro2007, MedCruises Conference, Almeria, pag 6

Anexo VIII – Mercado Europeu de Cruzeiros por Destino - 2007<sup>176</sup>



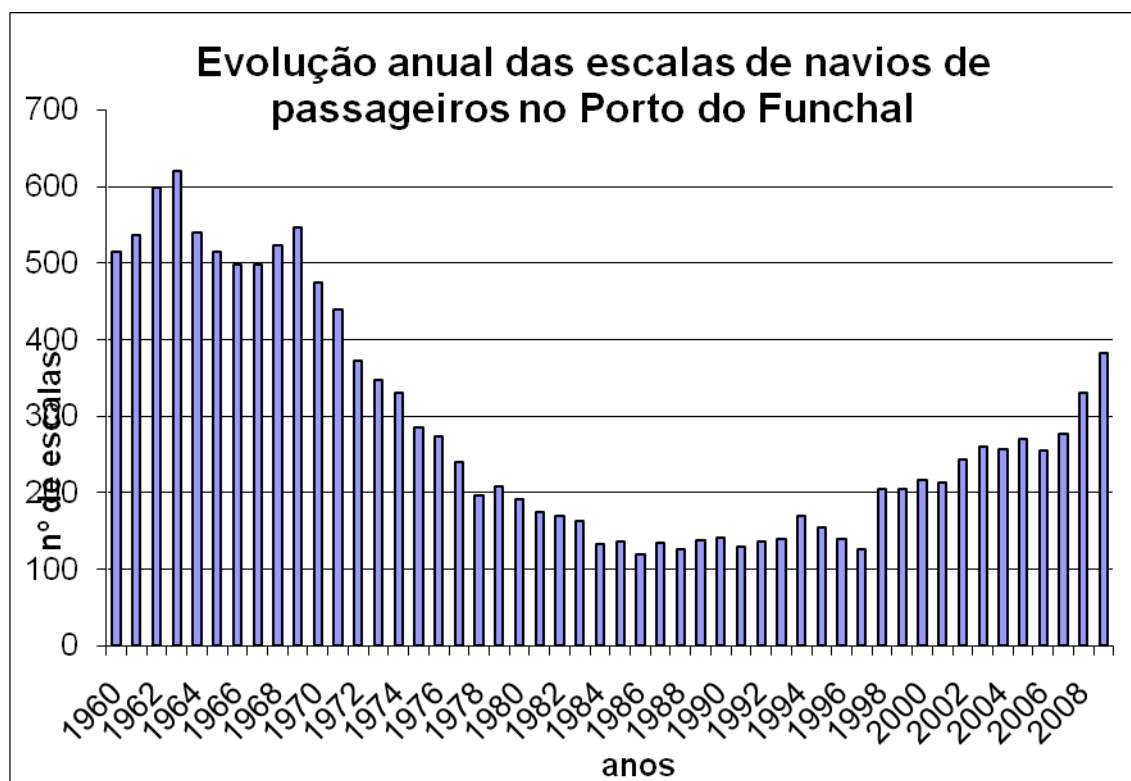
ANEXO IX - Evolução mensal de escalas, por décadas, Funchal<sup>177</sup>



<sup>176</sup> POGGIO, Albert, *The Cruise Industries Today and Tomorrow*, Vice President MEDCRUISES, Outubro2007, MedCruises Conference, Almeria, pag 6

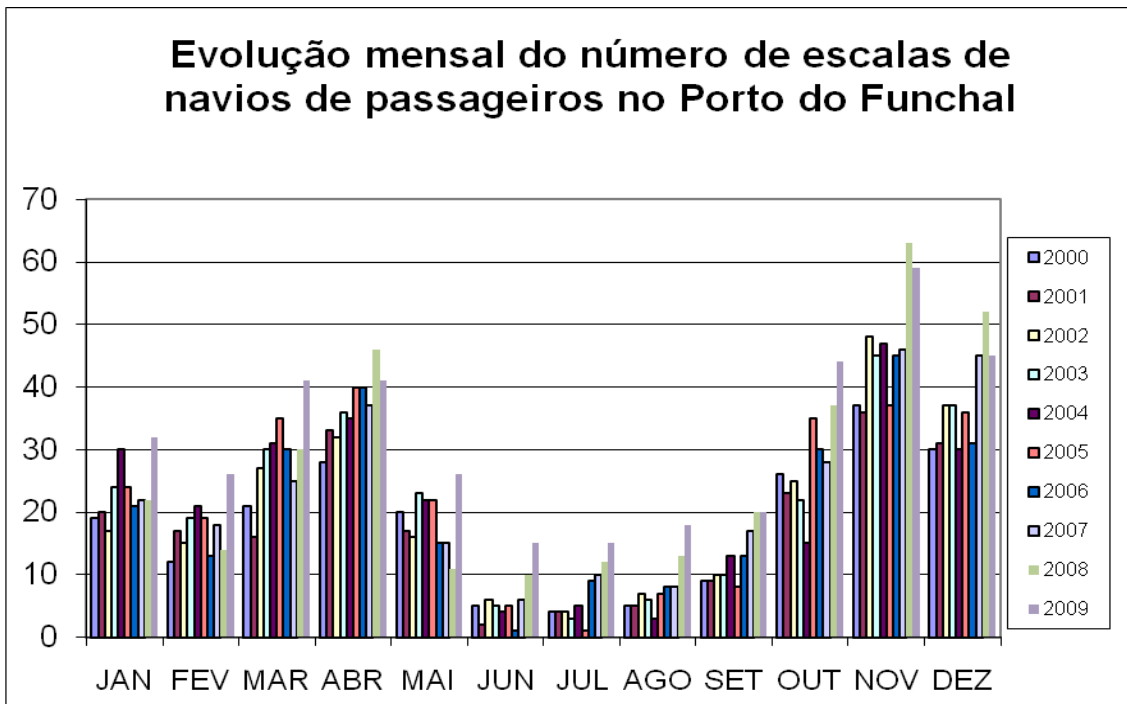
<sup>177</sup>, JESUS, Nuno Davide, CEN, Funchal, 2010

ANEXO X - Evolução anual de escalas, Funchal <sup>178</sup>



<sup>178</sup> JESUS, Nuno Davide, CEN, Funchal, 2010

**ANEXO XI – Evolução mensal escalas Funchal, 2000/2009<sup>179</sup>**



**ANEXO XII Valores das escalas de navios de passageiros no Porto do Funchal**

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
JAN	19	20	17	24	30	24	21	22	22	32	25	27
FEV	12	17	15	19	21	19	13	18	14	26	16	23
MAR	21	16	27	30	31	35	30	25	30	41	34	39
ABR	28	34	32	36	35	40	40	37	46	41	44	45
MAI	20	17	16	24	22	22	15	15	11	26	19	17
JUN	5	2	6	5	4	5	1	6	10	15	7	8
JUL	4	4	3	3	5	1	9	10	12	15	8	2
AGO	5	5	7	6	3	7	8	8	13	18	10	
SET	9	9	10	10	13	8	13	17	20	20	18	
OUT	26	23	25	22	16	35	30	28	37	44	33	
NOV	37	36	48	45	47	38	45	46	63	59	41	
DEZ	30	31	37	37	30	36	31	45	52	45	40	
<b>TOTAL</b>	<b>216</b>	<b>214</b>	<b>243</b>	<b>261</b>	<b>257</b>	<b>270</b>	<b>256</b>	<b>277</b>	<b>330</b>	<b>382</b>	<b>295</b>	<b>161</b>

<sup>179</sup> I JESUS, Nuno Davide, CEN, Funchal, 2010

ANEXO XIII – Movimento Cruzeiros 2010<sup>180</sup>



MOVIMENTO DOS PASSAGEIROS DE NAVIOS DE CRUZEIRO NO PORTO DO FUNDAL NO ANO 2010

MÊS	ESCALAS	PASSAGEIROS			TOTAL
	Nº	EMBARCADOS	DESEMBARCADOS	TRÂNSITO	Nº
JANEIRO	25	646	655	45.867	47.171
FEBREIRO	16	688	659	33.211	34.538
MARÇO	34	1.256	1.210	55.015	55.481
ABRIL	43	1.140	747	68.963	70.850
MAIO	19	300	29	28.411	28.470
JUNHO	7	34	30	7.090	7.144
JULHO	8	66	63	11.156	11.285
AGOSTO	10	63	59	14.338	14.460
SETEMBRO	18	75	137	31.428	31.637
OUTUBRO	33	33	90	56.452	56.597
NOVEMBRO	42	106	152	67.408	67.753
DEZEMBRO	39	90	989	68.041	69.937
TOTAL	294	5.099	4.790	485.474	495.324

MOVIMENTO DOS PASSAGEIROS DE NAVIOS DE CRUZEIRO NO PORTO DO PORTO SANTO NO ANO 2010

MÊS	ESCALAS	PASSAGEIROS			TOTAL
	Nº	EMBARCADOS	DESEMBARCADOS	TRÂNSITO	Nº
JANEIRO	0	0	0	0	0
FEBREIRO	0	0	0	0	0
MARÇO	0	0	0	0	0
ABRIL	0	0	0	0	0
MAIO	0	0	0	0	0
JUNHO	0	0	0	0	0
JULHO	0	0	0	0	0
AGOSTO	0	0	0	0	0
SETEMBRO	0	0	0	0	0
OUTUBRO	0	0	0	0	0
NOVEMBRO	0	0	0	0	0
DEZEMBRO	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0	0

<sup>180</sup> APRAM – Administração dos Portos da Madeira, 2011

ANEXO XIV - MOVIMENTO CRUZEIROS 2011<sup>181</sup>



MOVIMENTO DOS PASSAGEIROS DE NAVIOS DE CRUZEIRO NO PORTO DO FUNCHAL NO ANO 2011

MÊS	ESCALAS	PASSAGEIROS			TOTAL
	Nº	EMBARCA- DOS	DESEMBAR- CADOS	TRÂNSITO	Nº
JANEIRO	27	1.449	1.268	50.910	53.627
FEVEREIRO	23	799	855	41.754	45.388
MARÇO					0
ABRIL					0
MAIO					0
JUNHO					0
JULHO					0
AGOSTO					0
SETEMBRO					0
OUTUBRO					0
NOVEMBRO					0
DEZEMBRO					0
TOTAL	50	2.248	2.103	94.664	99.015

<sup>181</sup> APRAM – Administração dos Portos da Madeira, 2011

## GRAVURAS:

Gravura 001 – O cruzeiro do futuro

EOSEAS



182

Gravura 002 – Nova Gare do Funchal



183

Gravura 003 – Ilhéu N<sup>a</sup> Sra. Conceição (Finais Séc. XIX)



184

Gravura 004 – Porto do Funchal (Finais Séc. XIX)



185

---

<sup>182</sup> [www.stxeurope.com/?page=776](http://www.stxeurope.com/?page=776)

<sup>183</sup> <http://www.portosdamadeira.com/>

<sup>184</sup> <http://ocen.no.sapo.pt/fotosantigas.htm>

<sup>185</sup> Idem, ibidem

Gravura 005 – Esquadra Portuguesa (Séc. XVI)



186

Gravura 006 – Carta Oceano Atlântico (Finais do Séc. XVI)



187

Gravura 007 – Baía do Funchal (Séc. XVIII)



188

Gravura 008 – Cais da Cidade (Início Séc. XX)

---

<sup>186</sup> Idem, ibidem

<sup>187</sup> <http://www.funchal500anos.com/01.asp>

<sup>188</sup> <http://www.encyclopedia.com.pt/=267>



189

Gravura 009 – O Porto do Funchal, vendo-se o antigo cais da cidade, concluído em 1892.



190

Gravura 010 – Hidrovião Martin Mariner, CS-THB, *Porto Santo*, da ARTOP.



191

Gravura 011 – Projecto do Porto do Funchal.



192

---

<sup>189</sup> Fotos Antigas – CEN – Clube Entusiastas de Navios - Funchal

<sup>190</sup> Idem, *ibidem*

<sup>191</sup> Acervo Foto Perestrellos - Funchal

Gravura 012 – *Desembarque do primeiro voo do Boeing 747.*



Gravura 013 – *O “inafundável” TITANIC...*



Gravura 014 – *SS Lusitania, em 1915, no porto*



---

<sup>192</sup> <http://www.portosdamadeira.com/=2>

<sup>193</sup> <http://cruiselinehistory.com/?p=5788>

<sup>194</sup> <http://cruiselinehistory.com/?p=960>

<sup>195</sup> <http://www.ocean-liners.com/ships/lusitania.asp>

Gravura 015 – *O United States, em 1952, data do seu lançamento ao mar*



196

Gravura 016 – Publicidade da CUNARD. (Anos 60 do Séc. XX)



197

Gravura 017 – *Seven Seas Voyager*



198

---

<sup>196</sup> <http://www.ssunitedstatesconservancy.org/>

<sup>197</sup> <http://cruiselinehistory.com/?p=5788>

<sup>198</sup> <http://www.rssc.com/ships/>

Gravura 018 – WIND SPIRIT



Gravura 019 – Dimensões relativas dos navios.

*Do Titanic ao Oasis of the Seas*



Gravura 020 – OASIS OF THE SEAS



<sup>199</sup> <http://www.windstarcruises.com/Yachts.aspx>

<sup>200</sup> Revista *CRUZEIROS*, Funchal, [www.revistacruzeiros.com](http://www.revistacruzeiros.com), nº 1, Jan/Fev/Março 2011, pág 30

Gravura 021 – *SEACLOUD HUSSAR*, aguarela 2011



Gravura 022 – *O SS BRITANNIA*, considerado o primeiro navio de cruzeiro



Gravura 023 – *O SANTA MARIA*, navio português, primeira vítima da moderna pirataria.



Gravura 024 – *O MSC MELODY*, alvo de ataque pirata na Somália.

---

<sup>201</sup> [www.seacloud.com/.../SEA\\_CLOUD\\_HUSSAR](http://www.seacloud.com/.../SEA_CLOUD_HUSSAR)

<sup>202</sup> <http://farinha-ferry.blogspot.com/search/label/Oasis>

<sup>203</sup> <http://www.clydesite.co.uk/clydebuilt/viewship>.

<sup>204</sup> <http://antt.dgarq.gov.pt/exposicoes-virtuais>



205

Gravura 025 – Embarcação de piratas Somalis.



206

---

<sup>205</sup> <http://www.cruisedirect.com/cruiselines>

<sup>206</sup> <http://www.imo.org/Pages/home.aspx>

## ANEXOS

### Anexo I - Companhias, Navios, Data de Entrada em Operação, Classificação.<sup>168</sup>

<u>Azamara Club Cruises</u>	<u>Holland America</u>	<u>Royal Caribbean</u>
<u>Azamara Journey</u> (2000) ★★★★★	<u>Amsterdam</u> (2000) ★★★★★	<u>Adventure of the Seas</u> (2001) ★★★★★
<u>Azamara Quest</u> (2000) ★★★★★	<u>Eurodam</u> (2008) ★★★★★	<u>Allure of the Seas</u> (2010) ★★★★★
<u>Carnival</u>	<u>Maasdam</u> (1993) ★★★★★	<u>Brilliance of the Seas</u> (2002) ★★★★★
<u>Carnival Conquest</u> (2002) ★★★★	<u>Nieuw Amsterdam</u> (2010) ★★★★★	<u>Enchantment of the Seas</u> (1997) ★★★★
<u>Carnival Destiny</u> (1996) ★★★★	<u>Noordam</u> (2006) ★★★★★	<u>Explorer of the Seas</u> (2000) ★★★★
<u>Carnival Dream</u> (2009) ★★★★	<u>Oosterdam</u> (2003) ★★★★★	<u>Freedom of the Seas</u> (2006) ★★★★★
<u>Carnival Ecstasy</u> (1991) ★★★★	<u>Prinsendam</u> (1988) ★★★★★	<u>Grandeur of the Seas</u> (1996) ★★★★
<u>Carnival Elation</u> (1998) ★★★★	<u>Rotterdam VI</u> (1997) ★★★★★	<u>Independence of the Seas</u> (2008) ★★★★★
<u>Carnival Fantasy</u> (1990) ★★★★	<u>Ryndam</u> (1994) ★★★★★	<u>Jewel of the Seas</u> (2004) ★★★★★
<u>Carnival Fascination</u> (1994) ★★★★	<u>Statendam</u> (1992) ★★★★★	<u>Legend of the Seas</u> (1995) ★★★★
<u>Carnival Freedom</u> (2007) ★★★★	<u>Veendam</u> (1996) ★★★★★	<u>Liberty of the Seas</u> (2007) ★★★★★
<u>Carnival Glory</u> (2003) ★★★★	<u>Volendam</u> (1999) ★★★★★	<u>Majesty of the Seas</u> (1992) ★★★★
<u>Carnival Imagination</u> (1995) ★★★★	<u>Westerdam</u> (2004) ★★★★★	<u>Mariner of the Seas</u> (2003) ★★★★★
<u>Carnival Inspiration</u> (1996) ★★★★	<u>Zaandam</u> (2000) ★★★★★	<u>Monarch of the Seas</u> (1991) ★★★★
<u>Carnival Legend</u> (2002) ★★★★	<u>Zuiderdam</u> (2002) ★★★★★	<u>Navigator of the Seas</u> (2002) ★★★★★
<u>Carnival Liberty</u> (2005) ★★★★	<u>Hurtigruten</u>	<u>Oasis of the Seas</u> (2009) ★★★★★
<u>Carnival Magic</u> (2011) ★★★★	<u>Fram</u> (2007) ★★★★★	<u>Radiance of the Seas</u> (2001) ★★★★★
<u>Carnival Miracle</u> (2004) ★★★★	<u>Kong Harald</u> (1993) ★★★	<u>Rhapsody of the Seas</u> (1997) ★★★★
<u>Carnival Paradise</u> (1998) ★★★★	<u>Lofoten</u> (1964) ★★★	<u>Serenade of the Seas</u> (2003) ★★★★★
<u>Carnival Pride</u> (2002) ★★★★★	<u>Midnatsol</u> (2003) ★★★	<u>Splendour of the Seas</u> (1996) ★★★★
<u>Carnival Sensation</u> (1993) ★★★★	<u>Nordkapp</u> (1996) ★★★	<u>Vision of the Seas</u> (1998) ★★★★
<u>Carnival Spirit</u> (2001) ★★★★	<u>Nordlys</u> (1994) ★★★	<u>Voyager of the Seas</u> (1999) ★★★★★
<u>Carnival Splendor</u> (2008) ★★★★	<u>Nordnorge</u> (1997) ★★★	
	<u>Nordstjernen</u> (1960) ★★★	
	<u>Polar Star</u> (1969) ★★★	
	<u>Polarlys</u> (1996) ★★★	
	<u>MSC Cruises</u>	
	<u>MSC Armonia</u> (2001) ★★★★★	
	<u>MSC Fantasia</u> (2008) ★★★★★	
	<u>MSC Lirica</u> (2003) ★★★★★	
	<u>MSC Magnifica</u> (2010) ★★★★	
	<u>MSC Melody</u> (1982) ★★★	
	<u>MSC Musica</u> (2006) ★★★★★	
	<u>MSC Opera</u> (2004) ★★★★★	
	<u>MSC Orchestra</u> (2007) ★★★★★	
	<u>MSC Poesia</u> (2008) ★★★★★	
	<u>MSC Sinfonia</u> (2002) ★★★★★	
	<u>MSC Splendida</u> (2009) ★★★★★	
	<u>Norwegian</u>	
	<u>Norwegian Dawn</u> (2002) ★★★★	

<sup>168</sup> VacationsToGo.com. Copyright © 2010, All rights reserved,