



**I Encontro Internacional de Língua Portuguesa e Relações Lusófonas**

**L U S O C O N F**  
**2018**

## LIVRO DE RESUMOS

Editores:

Carla Araújo  
Carlos Teixeira  
Cecília Falcão  
Lídia Machado dos Santos  
Paula Odete Fernandes  
Vitor Gonçalves

Instituto Politécnico de Bragança  
novembro de 2018

## Ficha Técnica

### Título

**LUSOCONF2018**

**I Encontro Internacional de Língua Portuguesa e Relações Lusófonas: livro de resumos**

### Editores

**Carla Araújo**

**Carlos Teixeira**

**Cecília Falcão**

**Lídia Machado dos Santos**

**Paula Odete Fernandes**

**Vitor Gonçalves**

### Capa

**António Meireles e Vitor Gonçalves**

### Edição

**Instituto Politécnico de Bragança**

**Campus de Santa Apolónia**

**5300-253 Bragança**

**Portugal**

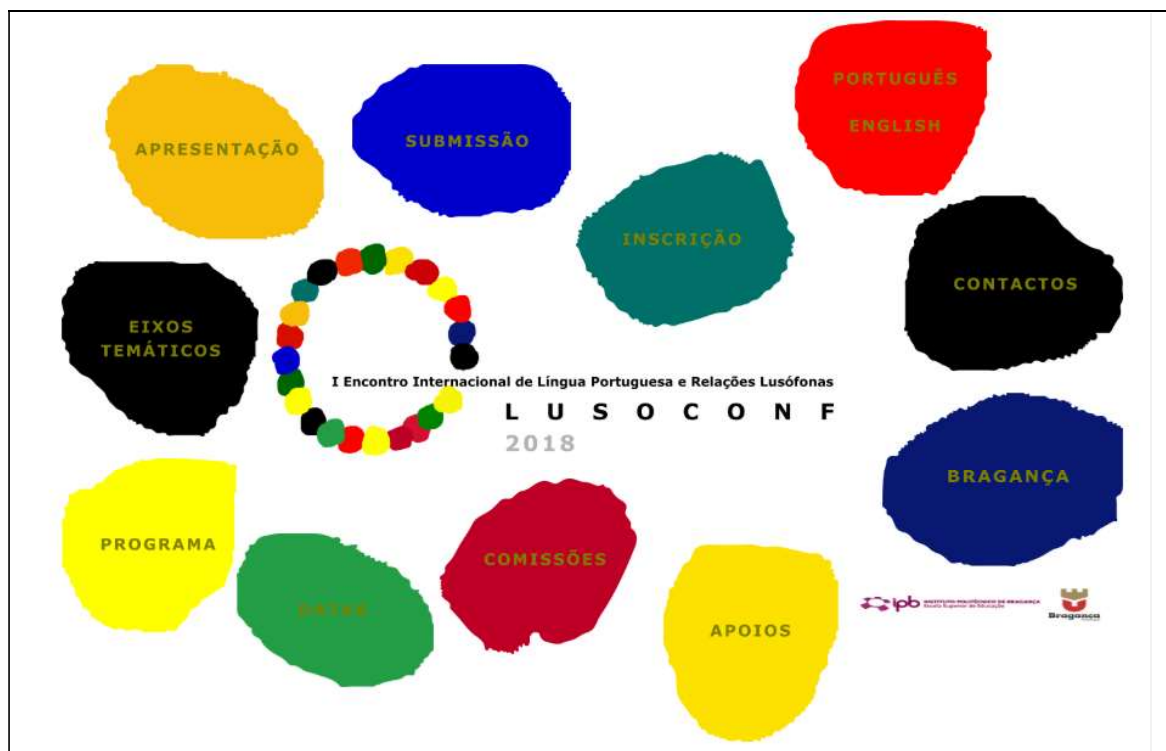
**Data de edição: novembro de 2018**

**ISBN: 978-972-745-249-1**

**Handle: <http://hdl.handle.net/10198/16632>**

**URL: [www.lusoconf.ipb.pt](http://www.lusoconf.ipb.pt)**

**Email: [lusoconf@ipb.pt](mailto:lusoconf@ipb.pt)**



## **Satisfação e lealdade dos turistas: ilha do Sal, Santiago, Boavista e São Vicente**

Helícia Katlene Lima Vieira<sup>1</sup>, Paula Odete Fernandes<sup>2</sup>  
heliciaviera@hotmail.com, pof@ipb.pt

<sup>1</sup>*Escola Superior de Tecnologia e Gestão, Instituto Politécnico de Bragança, Portugal*

<sup>2</sup>*UNIAG; Escola Superior de Tecnologia e Gestão, Instituto Politécnico de Bragança, Portugal*

### **Resumo**

Devido ao peso que o Turismo acarreta para o arquipélago, sendo este o sector assumido como prioritário e um fator de desenvolvimento económico para o país, uma vez que representa cerca de 20% do PIB do país, é caracterizado como a principal fonte de rendimento do arquipélago. Neste contexto, o principal objetivo do presente estudo assenta em analisar a Satisfação e a Lealdade dos Turistas que se deslocaram às ilhas do Sal, Santiago, Boavista e São Vicente, pertencentes ao arquipélago de Cabo Verde. Para tal, recorreu-se a uma investigação quantitativa recolhendo os dados através de um inquérito por questionário aplicado a 412 turistas. Os resultados obtidos permitiram concluir que os turistas se encontram, de uma forma global, muito satisfeitos com a ilha, com a qualidade da ilha como destino de férias, com a qualidade da ilha enquanto destino de férias tendo em conta o último destino e a simpatia das pessoas. Embora com uma satisfação mais baixa, os turistas mostraram-se satisfeitos com a segurança, as condições ambientais, a qualidade de vida e o lazer proporcionados nas ilhas da Boavista, Sal, São Vicente e Santiago. Ainda, pôde observar-se que os turistas que se deslocaram ao arquipélago encontram-se globalmente satisfeitos, existem evidências estatísticas significativas para afirmar que os turistas são leais, como também existe uma relação direta e positiva entre a satisfação e a lealdade. Confirmou-se uma relação direta e positiva entre os itens da satisfação e a satisfação global e entre os itens da lealdade e a lealdade global. Verificou-se a existência de diferenças por ilha relativamente ao grau de satisfação e à lealdade.

**Palavras-Chave:** turismo, turistas, Cabo Verde, satisfação, lealdade.