



MELGAÇO  
OBSERVATÓRIO TURÍSTICO

2017

## ÍNDICE

Índice .....	2
1. Resumo .....	4
1.1. Avaliação da informação recolhida .....	4
2. Introdução .....	5
3. Ficha técnica .....	5
4. Perfil Sócio- económico do inquirido .....	7
4.1. Motivações .....	11
4.2. Primeira escolha e os seus aspetos comunicacionais .....	13
4.3. Aspetos económicos.....	14
5. Avaliações .....	17
5.1. Serviços.....	17
5.1.1. Instalações.....	18
5.1.2. Atendimento.....	20
5.2. Avaliação por servi.....	23
5.2.1. Espaço Memória e Fronteira .....	23
5.2.2. Loja Interativa de Turismo.....	26
5.2.3. Museu de Castro Laboreiro .....	29
5.2.4. Museu do Cinema.....	32
5.2.5. Porta de Lamas de Mouro .....	35
5.2.6. Posto de Informação de Castro Laboreiro.....	37
5.2.7. Solar do Alvarinho .....	40
5.2.8. Torre de Menagem.....	43
5.3. Restauração .....	46

5.3.1. Instalações .....	46
5.3.2. Serviço Prestado ao cliente .....	47
5.4. Alojamento .....	51
5.5. Atividades .....	56
5.5.1. Avaliação da atividade .....	56
6. Conclusões .....	59

## 1. RESUMO

### 1.1. AVALIAÇÃO DA INFORMAÇÃO RECOLHIDA

#### Qual o perfil do turista (sexo, idade, habilitações literárias, profissão, com quem viaja, de onde vem, etc.);

Os inquiridos são, grosso modo, casais e famílias portuguesas, com habilitações literárias de nível superior, integrados na categoria profissional dos *especialistas em profissões intelectuais e científicas*, pessoal administrativo e *técnicos e profissões de nível intermédio* com uma média de idades de 44 anos. Essencialmente turistas, as suas motivações orientam-se, fundamentalmente, para dois produtos estratégicos: *cultura e património* e *natureza*. Em termos gerais, existem claros indícios que o perfil do visitante/ inquirido persiste no tempo e no espaço.

#### Qual o seu grau de satisfação, por setor;

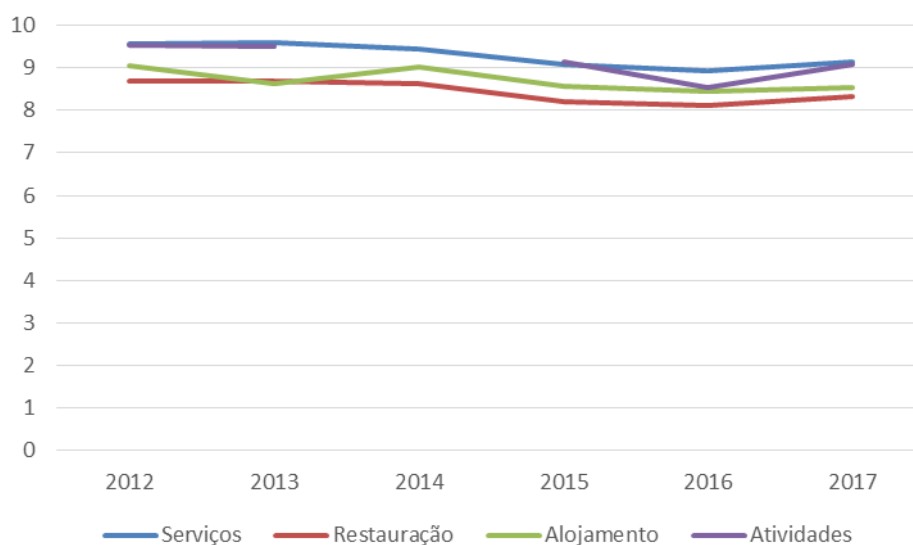


Gráfico 1 Grau de satisfação por setor

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

## 2. INTRODUÇÃO

O presente relatório apresenta os resultados obtidos através das respostas na plataforma eletrónica do *Observatório Turístico de Melgaço* em 2017.

Os dados recolhidos permitem identificar a opinião dos turistas e medir o grau de satisfação do inquirido relativamente aos setores em estudo.

Só com informação real e sistematizada estaremos aptos para delinear estratégias capazes de orientar a oferta turística de forma consciente e real, rumo ao futuro.

## 3. FICHA TÉCNICA

Desde início de 2015 a aplicação dos inquéritos em formato papel foi substituída por uma plataforma digital. Os inquéritos são disponibilizados em português, inglês e espanhol, de forma a possibilitar a resposta de visitantes nacionais e internacionais. Com este novo processo, num primeiro momento são recolhidos endereços de correio eletrónico deixados de forma voluntária pelos turistas nos diferentes espaços/serviços vocacionados para o turismo, para os quais são enviados convites para colaborar com o *Observatório*. Um mesmo visitante pode avaliar a totalidade dos serviços por onde passou (caso deseje), os diferentes restaurantes onde realizou as suas refeições (em caso de estadias de mais de 1 dia) e o alojamento ou alojamentos onde pernitou e, ainda, as atividades de animação turística que realizou.

Em 2017 foram enviados 2292 convites para participar no inquérito do *Observatório*. Ao nosso convite responderam 442 indivíduos, dos quais foram validados 441 inquéritos, a que corresponde uma taxa de resposta de 19%.

Uma parte considerável dos inquiridos avaliou mais que um serviço e mais do que um setor. Desta forma foram contabilizados um total de 1714 inquéritos. Após uma primeira análise foram validados 1704 inquéritos. A seguinte tabela mostra a sua distribuição pelos diferentes setores:

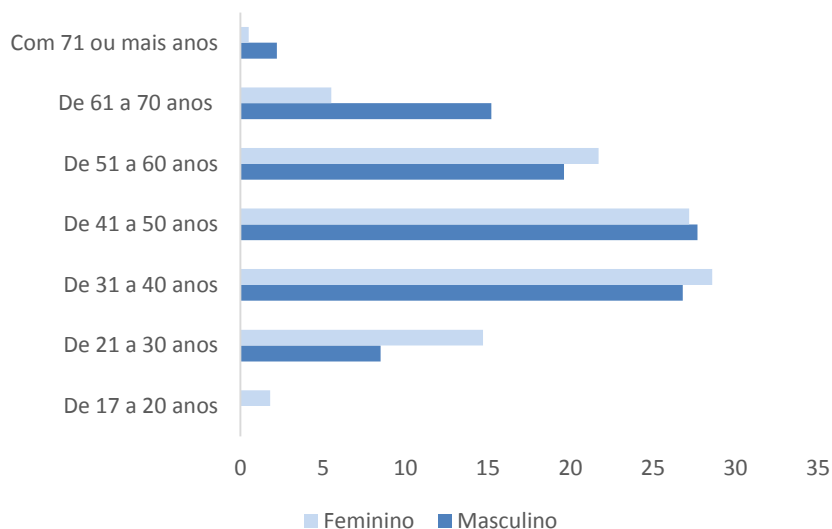
Setor	2015			2016			2017		
	Aplicados	Anulados	Válidos	Aplicados	Anulados	Válidos	Aplicados	Anulados	Válidos
Serviços	537	0	<b>537</b>	1214	4	<b>1210</b>	1046	1	<b>1045</b>
Restauração	212	2	<b>210</b>	492	5	<b>487</b>	423	3	<b>420</b>
Alojamento	98	4	<b>94</b>	254	13	<b>241</b>	211	6	<b>205</b>
Atividades	32	0	<b>32</b>	38	0	<b>38</b>	34	0	<b>34</b>
<b>TOTAL</b>	<b>879</b>	<b>6</b>	<b>873</b>	<b>1998</b>	<b>22</b>	<b>1976</b>	<b>1714</b>	<b>10</b>	<b>1704</b>

**Tabela 1** Distribuição sectorial dos inquéritos aplicados

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

A amostra é constituída por indivíduos nacionais e internacionais de ambos os sexos, maiores de 20 anos, que visitaram o concelho de Melgaço durante 2017.

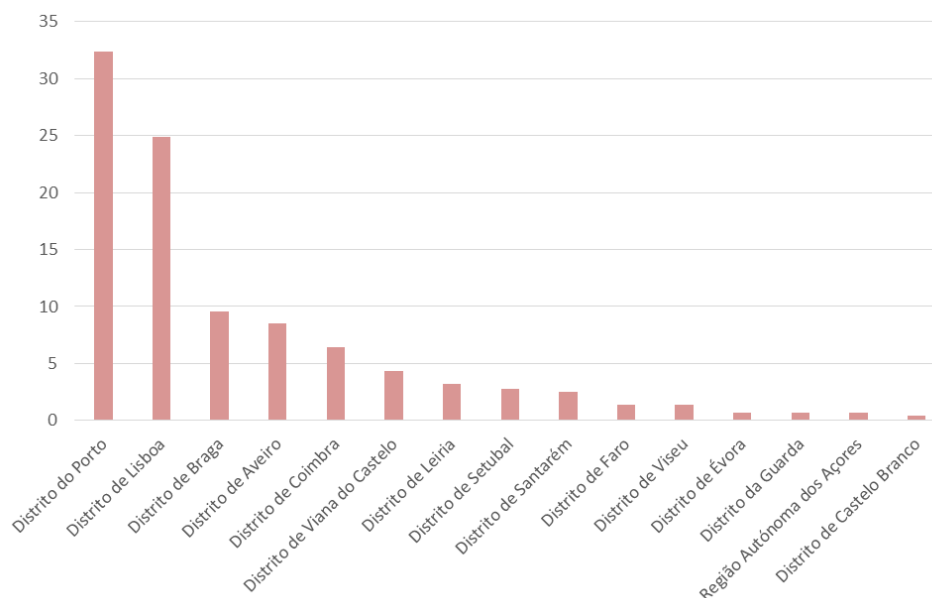
#### 4. PERFIL SÓCIO- ECONÓMICO DO INQUIRIDO



**Gráfico 2** Distribuição da Faixa etária dos inquiridos por sexo (%)

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

Tal como em anos anteriores os inquiridos são, maioritariamente, nacionais (**64.2%**). Contudo em relação a 2016, a percentagem de inquiridos internacionais sobe um 6%.



**Gráfico 3** Distrito de residência dos visitantes nacionais (%)

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

Em termos de inquiridos internacionais a maioria são oriundos de Espanha (**86%**). Do total de inquiridos espanhóis, quase **80%** são oriundos da comunidade autónoma da Galiza.



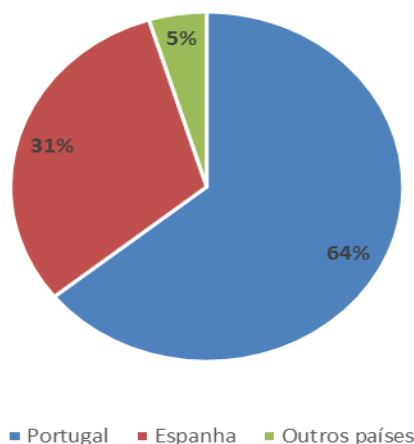


Gráfico 4 Nacionalidade dos inquiridos

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

Em termos de nacionalidade e residência dos inquiridos nada parece ter mudado, ao longo dos anos em estudo. Quer os distritos com maior representatividade, quer a segunda nacionalidade persistem ao longo dos tempos.

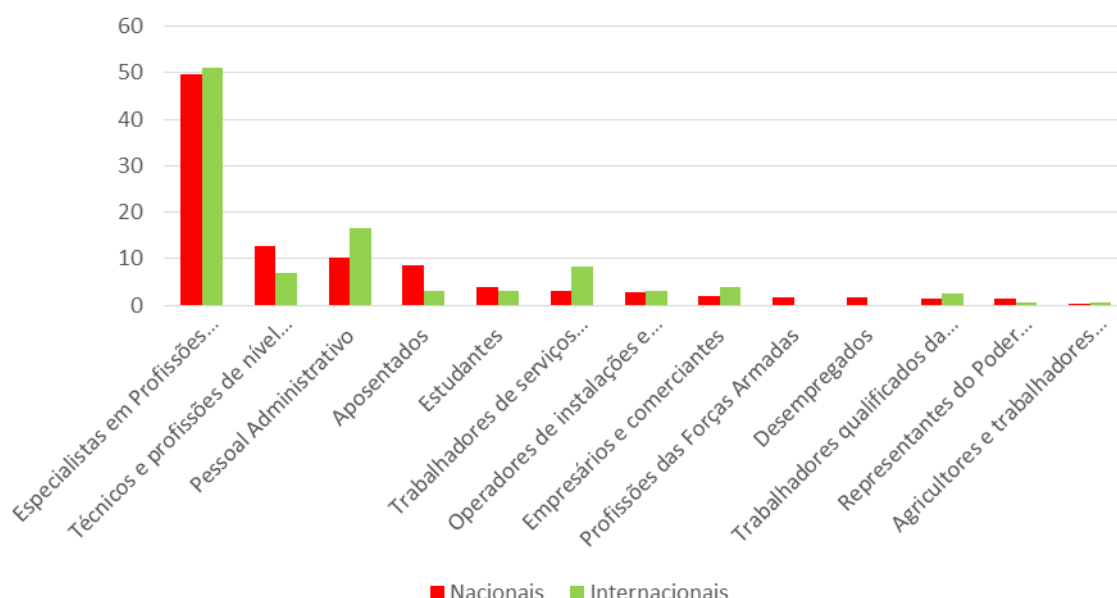
Quando analisamos a situação profissional dos inquiridos verificamos que, tal como em anos anteriores, a maioria são especialistas em *profissões intelectuais*



Gráfico 5 Ocupação profissional dos inquiridos%

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

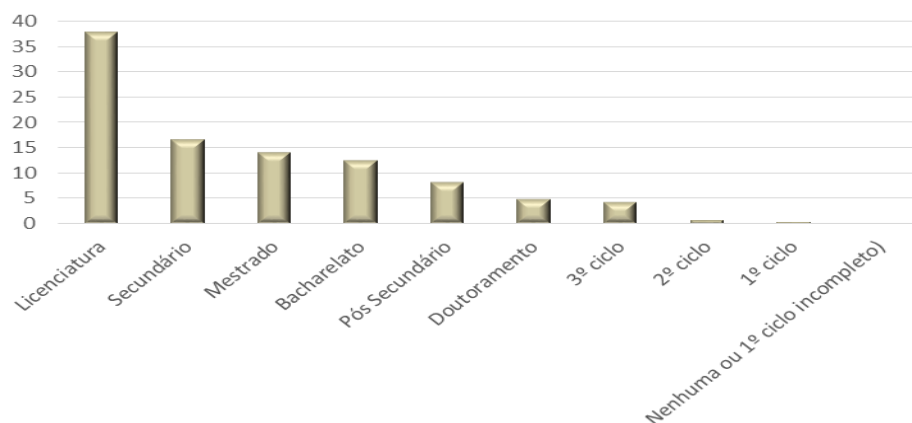
Se distribuirmos a ocupação profissional pela nacionalidade, constatamos que os *especialistas* predominam quer a nível nacional quer a nível internacional.



**Gráfico 6** Distribuição da ocupação profissional pela nacionalidade 2016

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

Também o panorama das habilitações literárias continua sem sofrer grandes alterações quando comparado com anos anteriores, ou seja, a maioria dos inquiridos (**69,3%**) possui habilitações de nível superior, e dos restantes **16,6%** o ensino secundário, **8,2%** ensino pós secundário e **5,7%** o ensino básico.

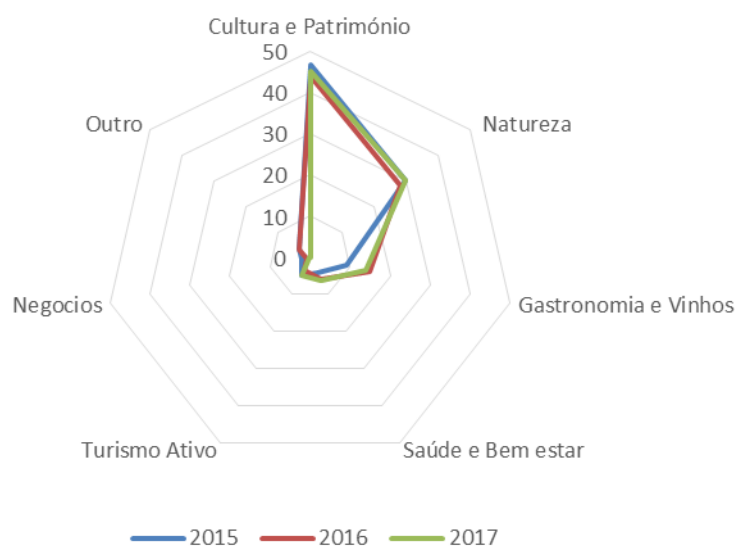


**Gráfico 7** Habilitações Literárias dos inquiridos

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

#### 4.1. MOTIVAÇÕES

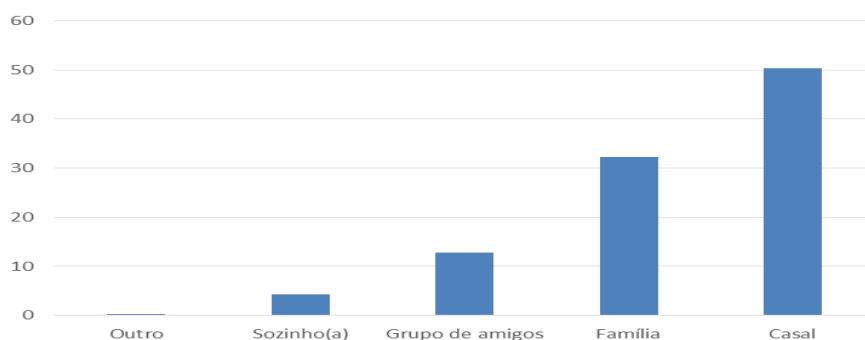
Tal como nos dois anos precedentes, a principal motivação do inquirido é a *Cultura e Património* com **45,3%** das preferências. A segunda e a terceira motivação mais relevantes continuam a ser o *Turismo Natureza* e a *Gastronomia e Vinhos*.



**Gráfico 8** Evolução da Motivação dos Inquiridos

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

Tal como em 2016, a maioria dos visitantes inquiridos visita o concelho de Melgaço acompanhado pelo seu *cônjuge/companheiro(a)*, conforme podemos ver através da análise do gráfico seguinte. As famílias que viajam até Melgaço são compostas, em média, por 4 pessoas.

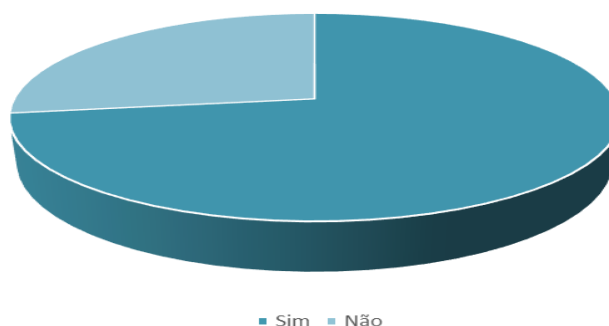


**Gráfico 9** Companhia de viagem

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

Dos visitantes inquiridos, **73,1%** são turistas e **26,9%** excursionistas. Os turistas inquiridos ficam em média **2** noites.

Do total de visitantes, **72,8%** visita Melgaço pela primeira vez e **27,2%** repete visita, ou seja, são **repeaters**.



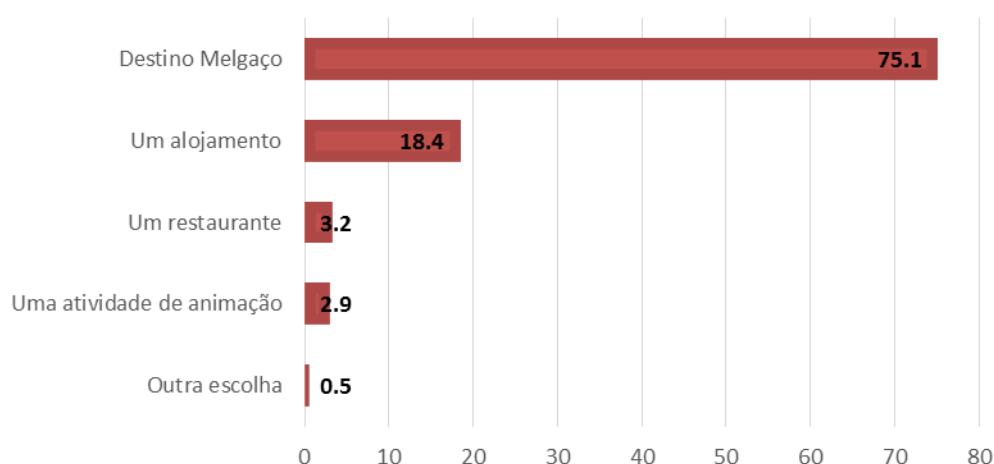
**Gráfico 10** É a primeira vez que visita Melgaço em Lazer?

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

Os **repeaters** são também, na sua maioria nacionais, sendo que, apenas **30,8%** são internacionais. Dentro dos inquiridos considerados **repeaters**, **70,6%** são turistas que procuram maioritariamente a *Cultura e Património* (**43,6%**), seguindo-se-lhe a *Natureza* (**22,7%**).

#### 4.2. PRIMEIRA ESCOLHA E OS SEUS ASPETOS COMUNICACIONAIS

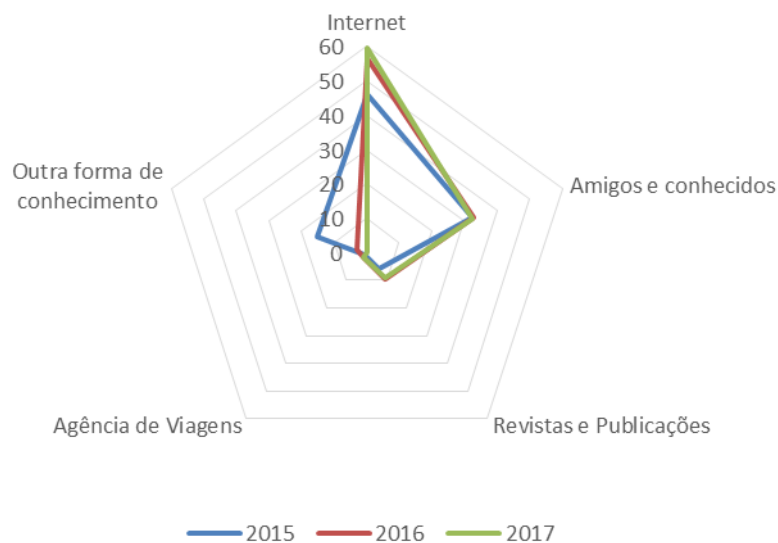
O destino Melgaço, tal como em anos anteriores, continua a ser a primeira escolha da grande maioria dos inquiridos (**75,1%**).



**Gráfico 11** Primeira escolha.

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

Quanto à questão “*de que forma teve conhecimento desta primeira escolha?*”, mesmo tratando-se de uma questão de escolha múltipla, a maioria continua a indicar apenas uma hipótese, e da mesma forma que em anos anteriores, a *internet* e os *amigos e conhecidos* foram a primeira e a segunda hipótese mais votadas. Esta tendência reflete-se quer nos inquiridos nacionais como nos inquiridos internacionais.

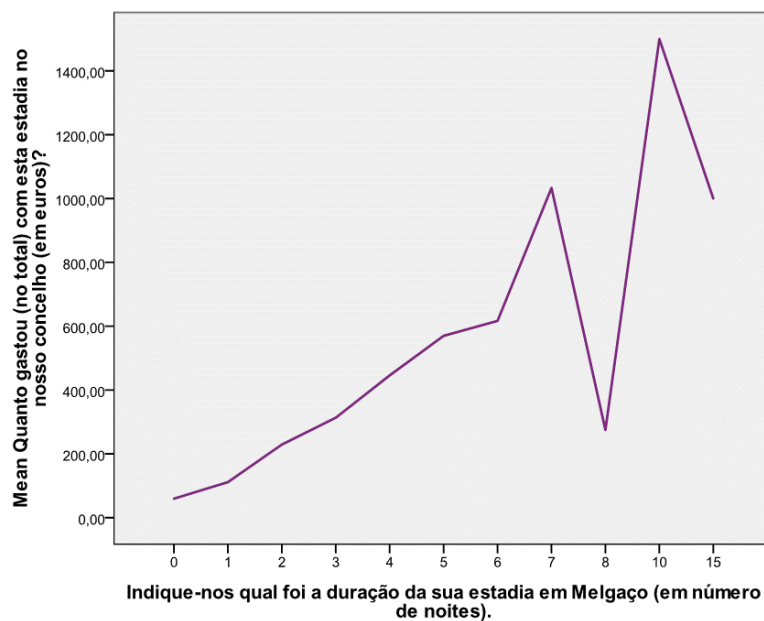


**Gráfico 12** Formas de Conhecimento da primeira escolha

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço de Melgaço

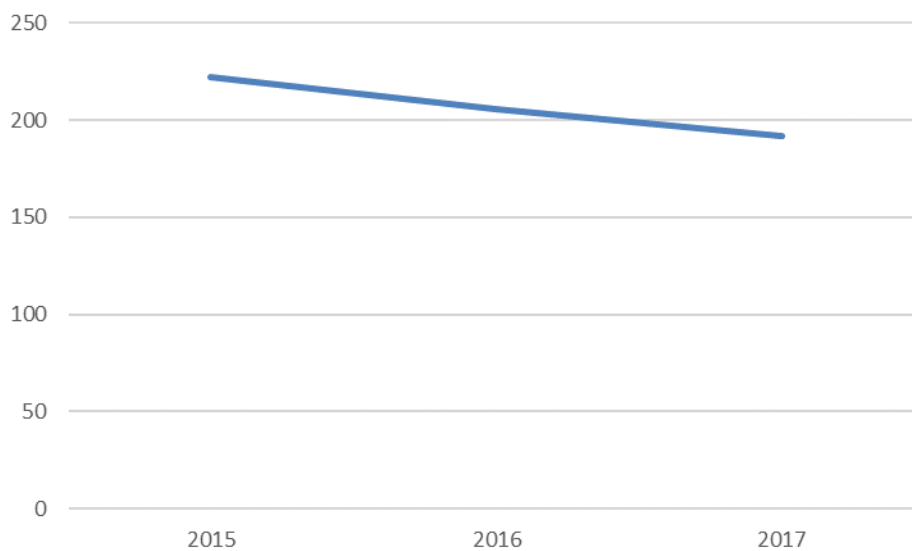
#### 4.3. ASPETOS ECONÓMICOS

Os inquiridos que responderam à questão da despesa no concelho de Melgaço afirmaram gastar em média 192 €. O valor da mediana permite-nos ainda saber que pelo menos metade dos visitantes gastam 120€ com a sua estadia em Melgaço.



**Gráfico 13** Gasto médio por noite

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço



**Gráfico 14** Evolução do gasto médio por inquirido

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

São as famílias aquelas que mais gastam no concelho, apresentando um gasto médio de 257€.

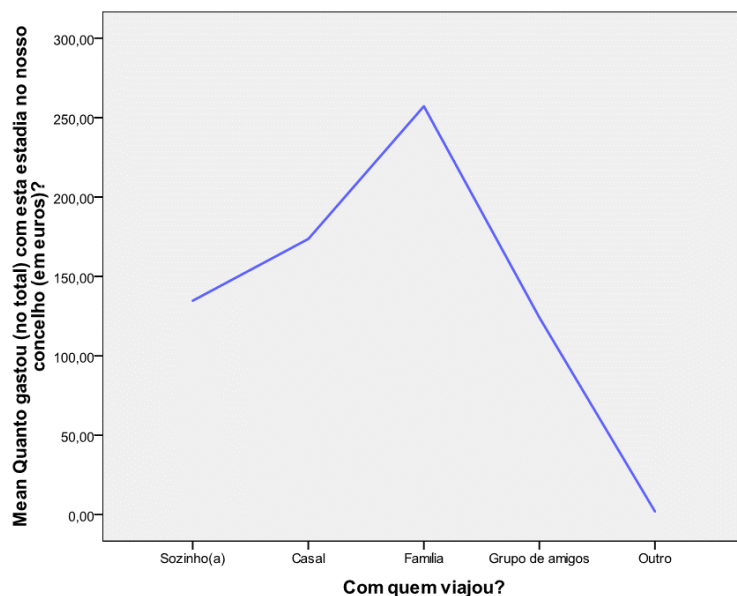


Gráfico 15 Gasto médio de acordo com a companhia de viagem (2017)

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

#### 4.3.1.1. Perfil do inquirido

Trata-se fundamentalmente, de casais e famílias portuguesas com formação superior, entre os 31 e os 60 anos, *especialistas em profissões intelectuais e científicas*, cuja primeira escolha é o *destino Melgaço* e a sua principal motivação para a visita é a *Cultura/Património*; maioritariamente turistas ficam alojadas em Melgaço 2 noites e gastam, também em média, aproximadamente, 199 EUR com a sua estadia. Perfil em tudo semelhante ao traçado em anos anteriores.



## 5. AVALIAÇÕES

### 5.1. SERVIÇOS

Mês/Ano	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Jan	1.335	1.158	965	1.229	1.121	548
Fev	2.044	1.725	1.708	1.864	1.498	1.582
Mar	3.718	2.896	2.475	2.712	2.938	2.739
Abr	4.636	5.406	3.498	3.664	4.388	3.573
Mai	3.824	4.197	3.498	5.033	3.702	3.113
Jun	4.080	4.410	3.169	4.163	4.185	3.488
Jul	4.913	3.502	3.901	4.092	4.494	3.730
Ago	6.864	6.468	5.920	8.879	7.729	7.549
Set	3.935	3.238	2.983	4.551	4.216	4.452
Out	3.374	2.287	2.285	3.276	3.589	2.953
Nov	2.749	1.699	1.849	2.026	2.065	1.325
Dez	1.850	1.662	1.693	1.981	1.132	1.845
<b>Total</b>	<b>43.322</b>	<b>38.648</b>	<b>33.944</b>	<b>43.470</b>	<b>41.057</b>	<b>36.897</b>

Tabela 2 N.º de visitantes registados nos espaços de apoio ao turista (serviços)

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço



Gráfico 16 Análise à sazonalidade no concelho de Melgaço (2012 a 2017) com base nos dados da Tabela 2

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

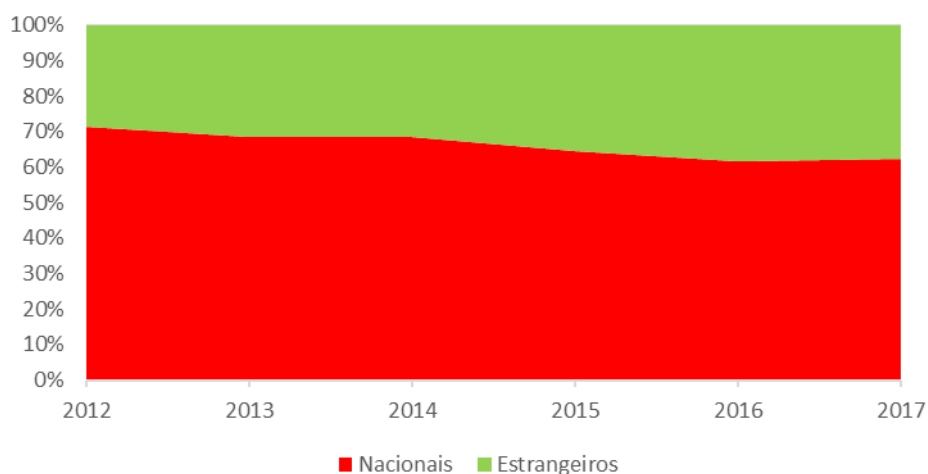


Gráfico 17 Evolução da nacionalidade dos visitantes dos espaços (com base na Tabela 2)

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

Os serviços são avaliados, essencialmente, por inquiridos de nacionalidade portuguesa (**75,3%**). Dentro dos inquiridos internacionais estão os de Espanha, França, Itália, Bélgica, Alemanha, Áustria, Suíça, Irlanda; Brasil e Venezuela.

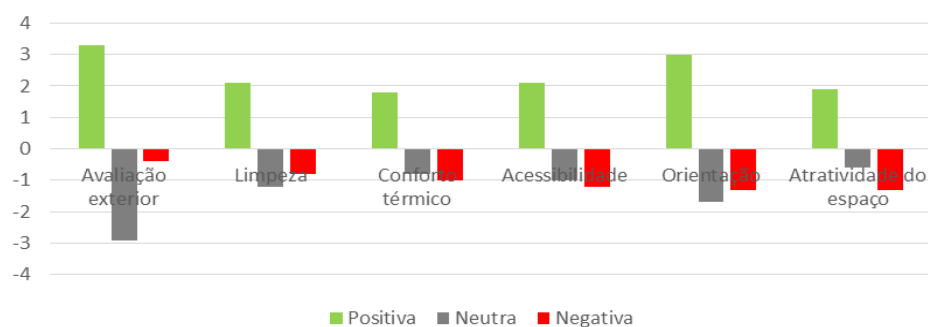
### 5.1.1. Instalações

Para avaliar as instalações dos serviços foram colocadas à consideração do inquirido afirmações em que o mesmo deveria mostrar o seu grau de concordância. Para o efeito, foi utilizada uma escala *Likert* de 10 níveis, em que 1 significa discordância total e 10 concordância total.

À semelhança do relatório do ano transato, para além de avaliar o serviço em 2017 vamos compara-lo com anos anteriores.

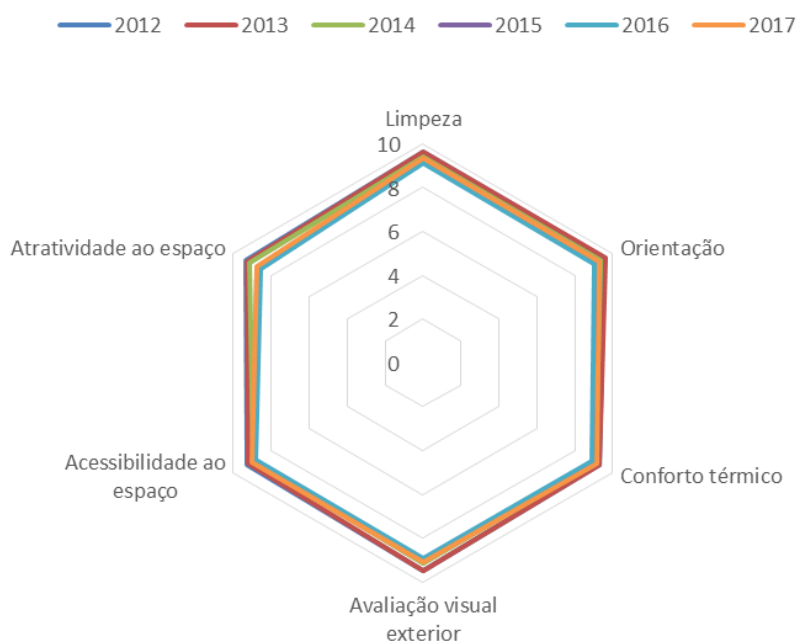
Todas as variáveis relacionadas com as instalações apresentam mais avaliações positivas que em 2016 e todas, sem exceção, tem médias superiores. Perduram ao longo

dos anos como menos bem avaliadas, as variáveis como a *acessibilidade ao espaço* (entenda-se em muitos casos como sinalética) e a própria *atratividade do espaço*.



**Gráfico 18** Diferencial na avaliação das instalações entre 2017 e 2016 (2017-2016)

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço



**Gráfico 19** Evolução da avaliação das instalações dos serviços entre 2012 e 2017

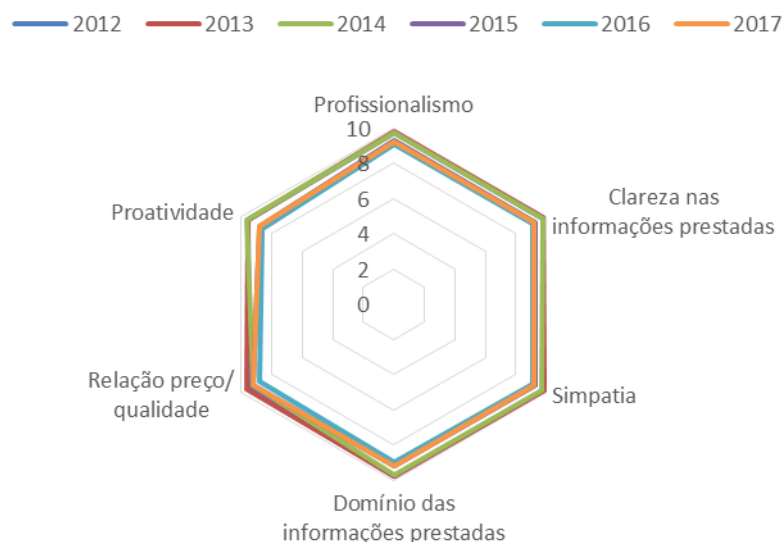
Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

Variáveis	Valor Mínimo	Valor máximo	Média±Desv. Padrão	Avaliação	Δ <sup>1</sup>
Limpeza	1	10	9,35±1,209	Acima da média	↑
Orientação	1	10	9,30±1,213	Acima da média	↑
Conforto Térmico	1	10	9,16±1,319	Acima da média	↑
Avaliação visual exterior	1	10	9,09±1,302	Abaixo da média	↑
Acessibilidade ao espaço	1	10	9,03±1,508	Abaixo da média	↑
Atratividade do espaço	1	10	8,75±1,615	Abaixo da média	↑
Média final	9,12±1,150				↑

**Tabela 9** Análise das variáveis relacionadas com as instalações dos serviços em 2017

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

### 5.1.2. Atendimento



**Gráfico 20** Evolução na avaliação do atendimento dos serviços entre 2012 e 2017

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

<sup>1</sup> Status relativamente a 2016.

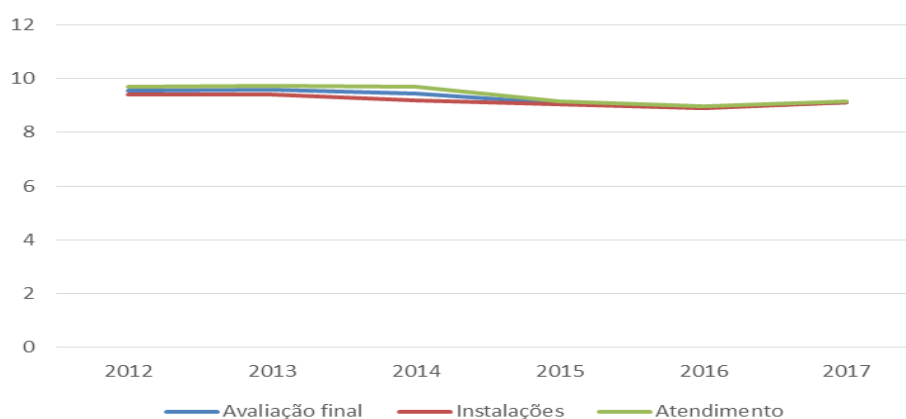
Tal como na avaliação das instalações, as avaliações positivas sobem em todas as variáveis do atendimento quando comparadas com 2016.

Variáveis	Valor Mínimo	Valor máximo	Média±Desvio Padrão	Avaliação	Δ
Profissionalismo	1	10	9,25±1,515	Acima da média	↑
Clareza nas informações prestadas	1	10	9,22±1,499	Acima da média	↑
Domínio das informações prestadas	1	10	9,21±1,479	Acima da média	↑
Simpatia	1	10	9,21±1,519	Acima da média	↑
Relação preço/ qualidade	1	10	9,17±1,531	Abaixo da média	↑
Proatividade	1	10	8,80±1,800	Abaixo da média	↑
<b>Média final</b>				<b>9,14±1,460</b>	↑

**Tabela 3** Análise das variáveis relacionadas com o atendimento nos Serviços em 2017

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

A nota média de avaliação final, resultante da fórmula **Avaliação final = Instalações+ atendimento/2** é de **9,13** o que representa uma variação positiva de **0,20**décimas, relativamente ao período de 2016 (**8,93**).

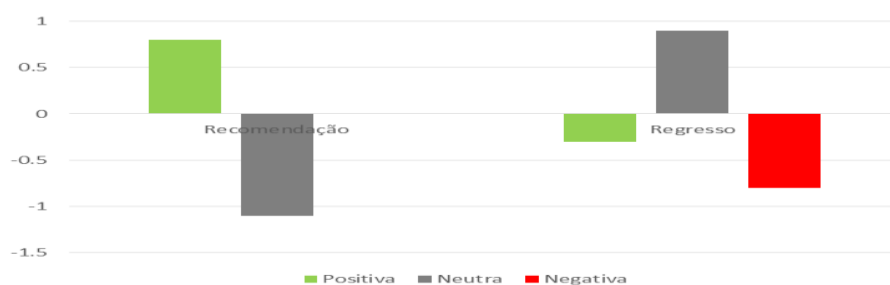


**Gráfico 21** Evolução da avaliação final dos serviços desde 2012

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

Partindo do pressuposto de que a (in)satisfação predispõe o cliente/visitante para recomendar ou revisitar um serviço, avalia-se, tal como em anos anteriores, o propósito dos inquiridos em recomendar e revisitar.

Os dados recolhidos ao longo de 2017, parecem indiciar que os inquiridos continuam satisfeitos com os serviços. Contudo, enquanto sobe a intenção em recomendar decresce a intenção em regressar aos serviços visitados.



**Gráfico 22** Diferencial da satisfação global, medida pela disponibilidade para regressar e recomendar o serviço (2017-2016)

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço de Melgaço

### 5.2.1. Espaço Memória e Fronteira

Meses	Memória e Fronteira											
	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N <sup>2</sup>	I	N	I	N	I	N	I	N	I	N	I
<b>Janeiro</b>	65	7	21	0	91	8	47	6	24	4	30	0
<b>Fevereiro</b>	182	8	19	8	284	8	94	6	64	1	58	10
<b>Março</b>	120	140	174	70	185	16	221	18	77	25	89	12
<b>Abril</b>	103	168	164	236	205	23	187	16	229	4	321	19
<b>Maió</b>	231	58	286	241	173	18	215	4	129	10	346	15
<b>Junho</b>	276	54	169	83	277	21	168	95	133	109	354	29
<b>Julho</b>	174	29	99	20	166	10	85	49	174	21	230	41
<b>Agosto</b>	265	15	247	27	276	18	233	22	306	15	249	34
<b>Setembro</b>	106	10	89	41	90	12	116	18	184	19	143	41
<b>Outubro</b>	211	7	135	9	122	83	215	6	166	36	107	32
<b>Novembro</b>	63	9	60	15	27	61	45	2	150	20	54	36
<b>Dezembro</b>	40	5	59	12	65	2	75	3	64	7	131	22
<b>Totais</b>	<b>1836</b>	<b>510</b>	<b>1522</b>	<b>762</b>	<b>1961</b>	<b>280</b>	<b>1701</b>	<b>245</b>	<b>1700</b>	<b>271</b>	<b>2112</b>	<b>291</b>
<b>Total</b>	2346		2284		2241		1946		1971		2403	

**Tabela 4** Variação de visitantes nacionais e internacionais desde 2012

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

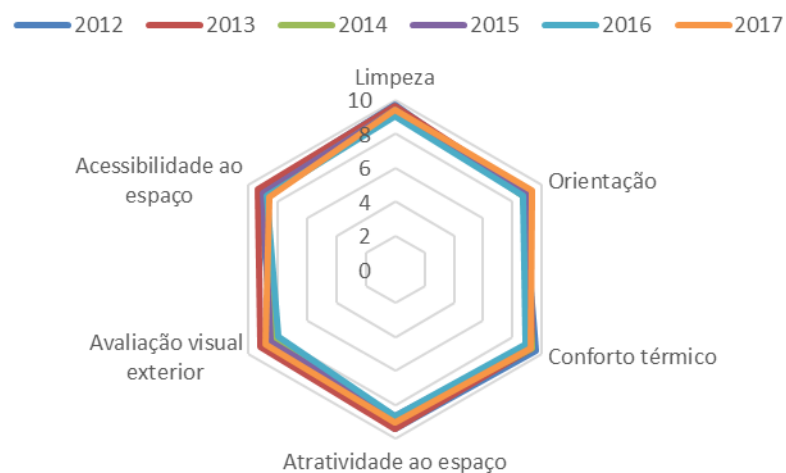
<sup>2</sup> N- Nacionais; I- Internacionais

### 5.2.1.1. Instalações

Variáveis	Valor Mínimo	Valor máximo	Média±Desv. Padrão	Avaliação	Δ
Limpeza	1	10	9,39±1,145	Acima da média	↑
Orientação	1	10	9,36±1,151	Acima da média	↑
Conforto térmico	1	10	9,26±1,262	Acima da média	↑
Atratividade do espaço	1	10	9,02±1,267	Acima da média	↑
Avaliação visual exterior	1	10	8,80±1,493	Abaixo da média	↑
Acessibilidade ao espaço	1	10	8,55±1,790	Abaixo da média	↑
<b>Média final</b>	<b>9,07±1,084</b>				↑

**Tabela 5** Análise das variáveis relacionadas com as instalações no Espaço Memória e Fronteira em 2017

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço



**Gráfico 23** Evolução das variáveis relacionadas com as instalações no Espaço Memória e Fronteira desde 2012

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

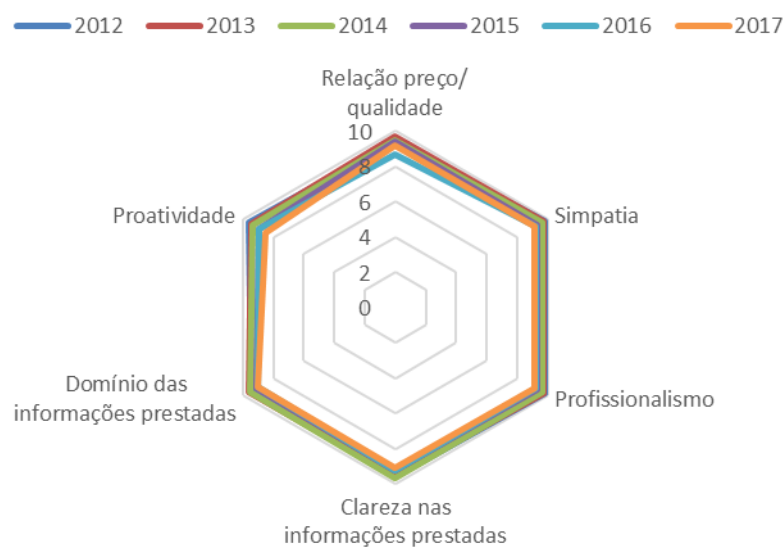


### 5.2.1.2. Atendimento

Variáveis	Valor Mínimo	Valor máximo	Média±Desvio Padrão	Avaliação	Δ
Relação preço/ qualidade	1	10	9,18±1,564	Acima da média	↑
Simpatia	1	10	9,14± 1,593	Acima da média	↓
Profissionalismo	1	10	9,11±1,721	Acima da média	↓
Clareza nas informações prestadas	2	10	9,10±1,624	Acima da média	↓
Domínio das informações prestadas	1	10	9,01±1,641	Abaixo da média	↓
Proatividade	1	10	8,47±2,011	Abaixo da média	↓
<b>Média final</b>	<b>9,02±1,520</b>				↓

**Tabela 6** Análise das variáveis relacionadas com o atendimento no Espaço Memória e Fronteira em 2017

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço



**Gráfico 24** Evolução das variáveis relacionadas com o atendimento no Espaço Memória e Fronteira

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

## 5.2.2. Loja Interativa de Turismo

Meses	Loja Interativa de Turismo											
	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	I	N	I	N	I	N	I	N	I	N	I
Janeiro	45	34	11	23	8	8	20	28	23	36	18	50
Fevereiro	76	29	26	13	11	13	11	17	74	39	24	34
Março	65	53	34	59	33	45	32	42	108	133	74	94
Abril	33	100	22	59	54	84	52	63	140	106	191	277
Maió	29	60	24	53	35	29	58	68	100	118	101	112
Junho	39	47	59	51	32	34	59	60	95	110	144	103
Julho	81	138	62	89	69	77	142	126	196	203	196	258
Agosto	179	161	128	101	170	174	541	454	511	433	493	457
Setembro	82	87	47	63	52	82	168	137	220	154	244	187
Outubro	49	61	45	25	33	34	64	101	111	160	114	189
Novembro	32	34	24	19	12	17	45	64	59	60	74	85
Dezembro	17	40	17	38	25	25	30	37	71	54	81	62
Totais	727	844	499	593	534	622	1222	1197	1708	1606	1754	1908
Total	1571		1092		1156		2419		3314		3662	

Tabela 7 Variação de visitantes nacionais e internacionais desde 2012

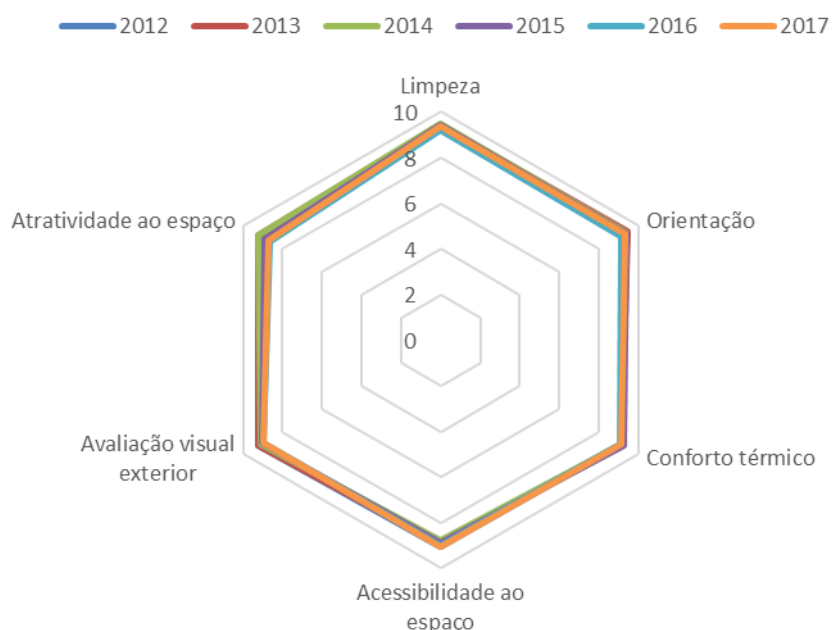
Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

### 5.2.2.1. Instalações

Variáveis	Valor Mínimo	Valor máximo	Média±Desv. Padrão	Avaliação	Δ
Limpeza	1	10	9,37±1,225	Acima da média	↑
Orientação	1	10	9,34±1,253	Acima da média	↑
Conforto térmico	1	10	9,13±1,430	Acima da média	↑
Acessibilidade ao espaço	1	10	9,05±1,553	Abaixo da média	↑
Avaliação visual exterior	1	10	8,99±1,375	Abaixo da média	↑
Atratividade ao espaço	1	10	8,72±1,657	Abaixo da média	↑
Média final	9,11±1,238				↑

Tabela 8 Análise das variáveis relacionadas com as instalações na Loja Interativa em 2017

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço



**Gráfico 25** Análise das variáveis relacionadas com as instalações na Loja Interativa desde 2012

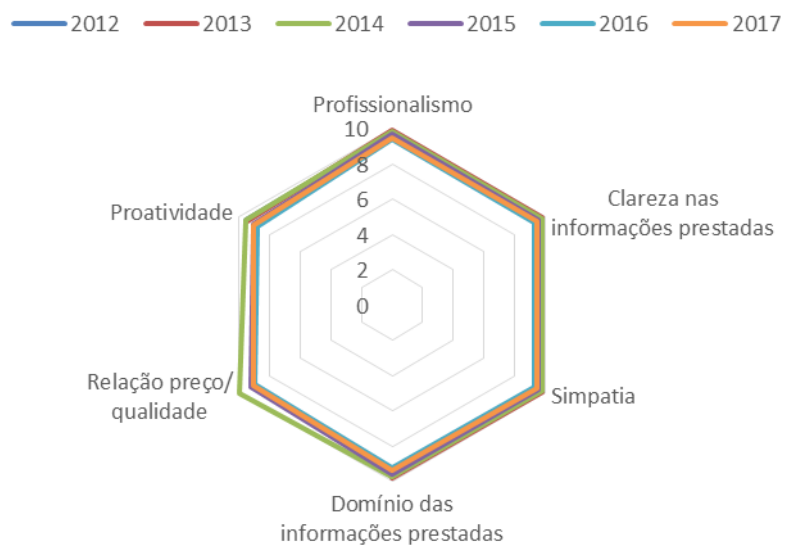
Fonte: Loja Interativa de Turismo

#### 5.2.2.2. Atendimento

Variáveis	Valor Mínimo	Valor máximo	Média±Desvi o Padrão	Avaliação	Δ
Profissionalismo	1	10	9,49±1,183	Acima da média	↑
Clareza nas informações prestadas	1	10	9,47±1,199	Acima da média	↑
Simpatia	1	10	9,45± 1,221	Acima da média	↑
Domínio das informações prestadas	1	10	9,40±1,250	Acima da média	↑
Relação preço/ qualidade	1	10	9,10±1,742	Abaixo da média	↑
Proatividade	1	10	9,06±1,449	Abaixo da média	↑
<b>Média final</b>	<b>9,36±1,200</b>				↑

**Tabela 9** Análise das variáveis relacionadas com o atendimento na Loja Interativa em 2017

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço



**Gráfico 26** Evolução das variáveis relacionadas com o atendimento na Loja Interativa desde 2012

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

### 5.2.3. Museu de Castro Laboreiro

Meses	Museu de Castro											
	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	I	N	I	N	I	N	I	N	I	N	I
<b>Janeiro</b>	86	8	40	10	* <sup>3</sup>	*	54	15	28	7	31	18
<b>Fevereiro</b>	162	12	73	17	*	*	91	20	75	18	57	22
<b>Março</b>	262	205	248	96	*	*	192	17	140	37	150	59
<b>Abril</b>	286	199	233	276	*	*	259	73	204	15	169	158
<b>Maio</b>	185	25	245	264	*	*	492	45	108	49	125	65
<b>Junho</b>	328	19	231	128	*	*	137	33	133	116	107	46
<b>Julho</b>	322	40	123	26	*	*	149	71	172	31	281	65
<b>Agosto</b>	968	165	379	86	*	*	492	64	446	71	534	75
<b>Setembro</b>	272	39	199	56	172	50	239	96	210	54	315	81
<b>Outubro</b>	165	37	59	22	89	36	209	53	227	108	135	37
<b>Novembro</b>	166	23	0	0	42	17	48	35	58	19	124	50
<b>Dezembro</b>	95	29	0	0	73	19	105	26	95	25	172	35
<b>Totais</b>	<b>3297</b>	<b>801</b>	<b>1830</b>	<b>981</b>	<b>376</b>	<b>122</b>	<b>2467</b>	<b>548</b>	<b>1896</b>	<b>550</b>	<b>2200</b>	<b>711</b>
<b>Total</b>	4098		2811		498		3015		2446		2911	

**Tabela 10** Variação de visitantes nacionais e internacionais desde 2012

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

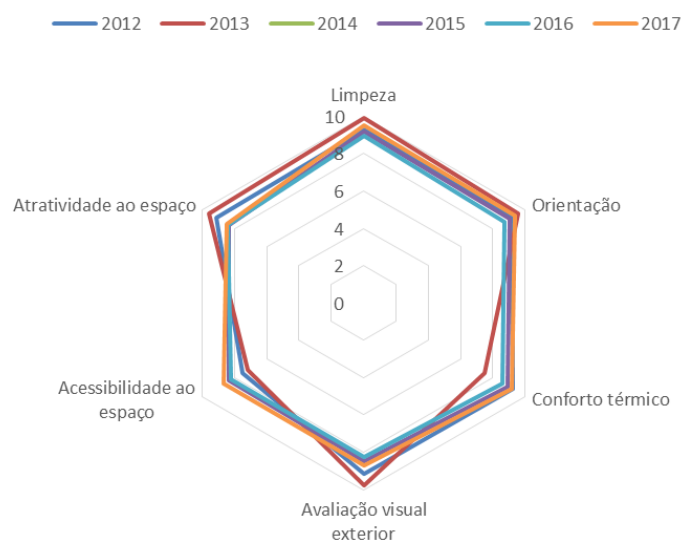
<sup>3</sup> O Museu esteve encerrado durante período para obras de beneficiação

### 5.2.3.1. Instalações

Variáveis	Valor Mínimo	Valor máximo	Média±Desv. Padrão	Avaliação	Δ
Limpeza	7	10	9,49±0,787	Acima da média	↑
Orientação	6	10	9,35±0,981	Acima da média	↑
Conforto térmico	5	10	9,19±1,043	Acima da média	↑
Avaliação visual exterior	3	10	8,69±1,580	Abaixo da média	↑
Acessibilidade ao espaço	1	10	8,67±1,800	Abaixo da média	↑
Atratividade do espaço	2	10	8,49±1,776	Abaixo da média	↑
<b>Média final</b>				<b>8,98±0,993</b>	↑

**Tabela 11** Análise das variáveis relacionadas com as instalações no Museu de Castro Laboreiro em 2017

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço



**Gráfico 27** Evolução das variáveis relacionadas com as instalações no Museu de Castro Laboreiro desde 2012

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

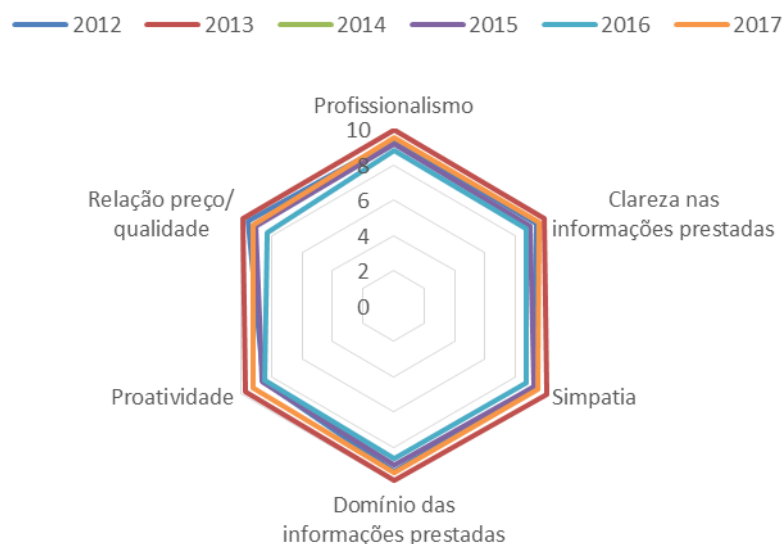
### 5.2.3.2. Atendimento

Relativamente ao atendimento as maiores fraquezas apontadas são a *proatividade dos funcionários* e a *relação qualidade/preço*.

Variáveis	Valor Mínimo	Valor máximo	Média±Desvio Padrão	Avaliação	Δ
Profissionalismo	7	10	9,54±0,821	Acima da média	↑
Clareza nas informações prestadas	6	10	9,54±0,838	Acima da média	↑
Simpatia	7	10	9,47±0,903	Acima da média	↑
Domínio das informações prestadas	5	10	9,45±1,025	Acima da média	↑
Proatividade	6	10	9,23±0,941	Abaixo da média	↑
Relação preço/ qualidade	2	10	9,20±1,480	Abaixo da média	↑
<b>Média final</b>	<b>9,40±0,872</b>				↑

**Tabela 12** Análise das variáveis relacionadas com o atendimento no Museu de Castro Laboreiro em 2017

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço



**Gráfico 28** Evolução das variáveis relacionadas com o atendimento no Museu de Castro Laboreiro desde 2012

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

## 5.2.4. Museu do Cinema

Meses	Museu do Cinema											
	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	I	N	I	N	I	N	I	N	I	N	I
Janeiro	83	17	24	10	70	22	57	21	51	12	8	11
Fevereiro	242	67	142	12	425	37	152	12	144	42	151	31
Março	167	282	53	48	186	24	234	42	134	79	168	91
Abril	153	77	167	208	427	60	248	91	193	107	251	103
Maio	295	25	138	218	189	57	197	130	129	29	125	32
Junho	288	20	177	129	261	18	147	119	81	115	159	75
Julho	303	90	238	59	175	31	127	54	91	53	333	58
Agosto	418	103	339	74	343	88	312	75	374	55	402	97
Setembro	161	28	208	42	167	23	152	30	300	55	242	42
Outubro	171	48	154	25	75	42	193	30	218	62	159	77
Novembro	274	73	52	31	54	28	49	24	165	64	61	25
Dezembro	37	32	80	47	91	21	119	13	70	24	161	40
Totais	2592	862	1772	903	2463	451	1987	641	1950	697	2220	682
Total	3454		2675		2914		2628		2647		2902	

Tabela 13 Variação de visitantes nacionais e internacionais desde 2012

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

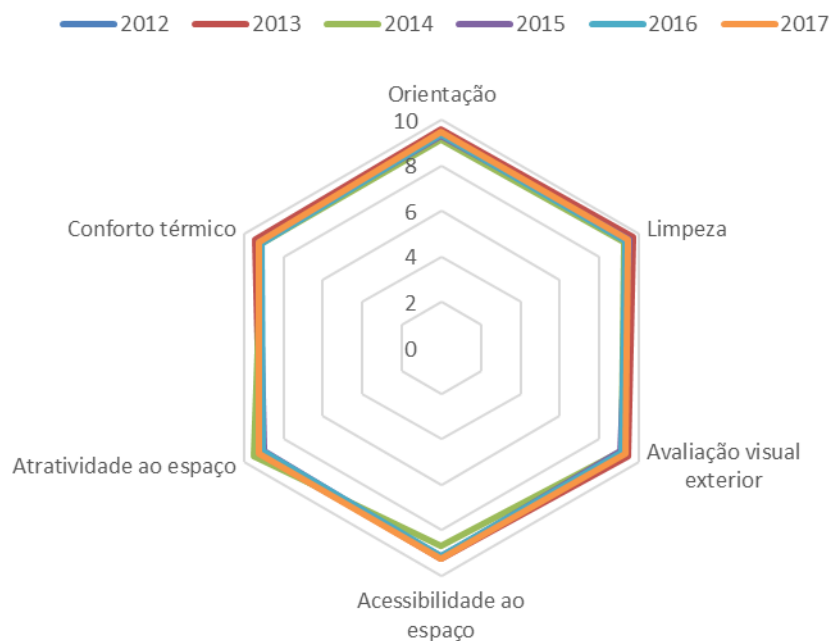
### 5.2.4.1. Instalações

Variáveis	Valor Mínimo	Valor máximo	Média±Desv. Padrão	Avaliação	Δ
Orientação	2	10	9,48±1,148	Acima da média	↑
Limpeza	2	10	9,45±1,293	Acima da média	↑
Avaliação visual exterior	3	10	9,31±1,115	Abaixo da média	↑
Acessibilidade ao espaço	1	10	9,27±1,316	Abaixo da média	↑
Atratividade do espaço	3	10	9,26±1,233	Abaixo da média	↑
Conforto Térmico	3	10	9,24±1,359	Abaixo da média	↑
Média final	9,33±1,105				↑

Tabela 14 Análise das variáveis relacionadas com as instalações no Museu do Cinema em 2017

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço





**Gráfico 29** Evolução das variáveis relacionadas com as instalações no Museu do Cinema desde 2012

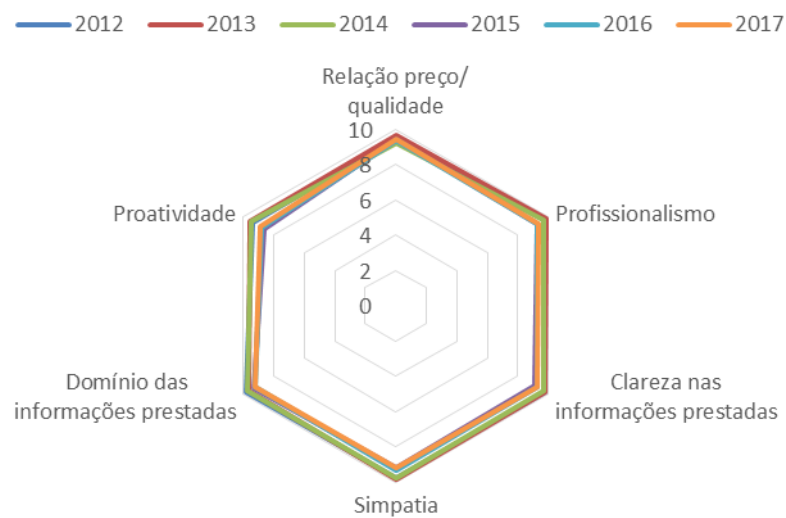
Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

#### 5.2.4.2. Atendimento

Variáveis	Valor Mínimo	Valor máximo	Média±Desv . Padrão	Avaliação	Δ
Relação preço/ qualidade	2	10	9,43±1,184	Acima da média	↑
Profissionalismo	2	10	9,31±1,488	Acima da média	↑
Clareza nas informações prestadas	1	10	9,26±1,583	Acima da média	↑
Simpatia	1	10	9,22± 1,620	Acima da média	↓
Domínio das informações prestadas	1	10	9,22±1,740	Acima da média	↑
Proatividade	1	10	8,90±1,930	Abaixo da média	↑
<b>Média final</b>				<b>9,21±1,491</b>	↑

**Tabela 15** Análise das variáveis relacionadas com o atendimento no Museu do Cinema em 2017

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço



**Gráfico 30** Evolução das variáveis relacionadas com o atendimento no Museu do cinema desde 2012

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

### 5.2.5. Porta de Lamas de Mouro

Meses	Porta de Lamas de Mouro											
	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	I	N	I	N	I	N	I	N	I	N	I
Janeiro	249	19	237	35	142	72	154	153	295	40	119	83
Fevereiro	111	49	89	25	267	59	331	49	284	106	534	41
Março	372	271	436	44	297	70	307	189	239	254	344	217
Abril	264	239	1328	206	343	99	768	235	539	166	429	328
Maio	856	95	277	316	1252	231	1229	156	341	258	622	252
Junho	392	97	939	99	744	141	1024	343	749	294	1015	163
Julho	242	239	581	244	643	397	547	408	556	642	823	465
Agosto	554	343	787	473	679	481	1218	825	1694	848	1339	1013
Setembro	144	151	336	133	241	211	682	396	504	478	650	316
Outubro	154	159	141	65	365	124	354	221	730	307	283	239
Novembro	267	47	234	76	188	123	397	153	308	60	248	70
Dezembro	58	35	160	74	335	52	115	196	132	98	207	133
Totais	3663	1744	5545	1790	5496	2060	7126	3324	6371	3551	6613	3320
Total	5407		7335		7556		10450		9922		9933	

Tabela 16 Variação de visitantes nacionais e internacionais desde 2012

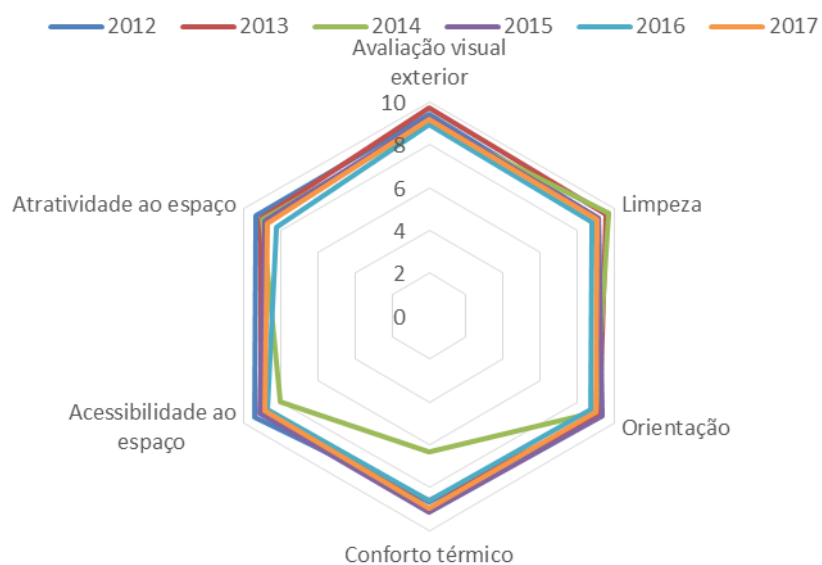
Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

#### 5.2.5.1. Instalações

Variáveis	Valor Mínimo	Valor máximo	Média±Desv. Padrão	Avaliação	Δ
Avaliação visual exterior	5	10	9,19±1,090	Acima da média	↑
Limpeza	4	10	9,03±1,212	Acima da média	↑
Orientação	5	10	8,98±1,184	Acima da média	↑
Conforto Térmico	5	10	8,94±1,091	Abaixo da média	↑
Acessibilidade ao espaço	2	10	8,88±1,622	Abaixo da média	↑
Atratividade do espaço	5	10	8,69±1,338	Abaixo da média	↑
Média final	8,95±1,063				↑

Tabela 17 Análise das variáveis relacionadas com as instalações na Porta de Lamas de Mouro em 2017

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço



**Gráfico 31** Evolução das variáveis relacionadas com as instalações na Porta de Lamas de Mouro desde 2012

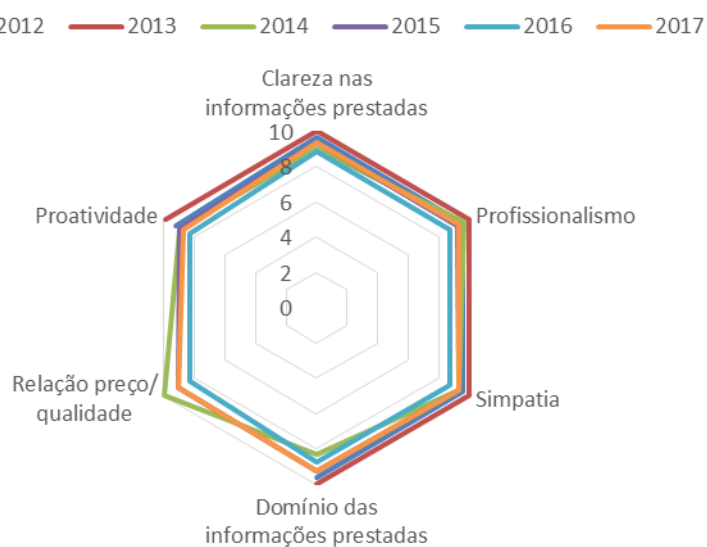
Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

#### 5.2.5.2. Atendimento

Variáveis	Valor Mínimo	Valor máximo	Média±Des v Padrão	Avaliação	Δ
Profissionalismo	2	10	9,35±1,269	Acima da média	↑
Clareza nas informações prestadas	5	10	9,35±1,042	Acima da média	↑
Simpatia	4	10	9,35±1,095	Acima da média	↑
Domínio das informações prestadas	3	10	9,29±1,193	Acima da média	↑
Relação qualidade/ preço	7	10	9,09±1,109	Abaixo da média	↑
Proatividade	1	10	8,75±1,545	Abaixo da média	↑
<b>Média final</b>	<b>9,19±1,162</b>				↑

**Tabela 18** Análise das variáveis relacionadas com o atendimento na Porta de Lamas de Mouro em 2017

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço



**Gráfico 32** Evolução das variáveis relacionadas com o atendimento na Porta de Lamas de Mouro em 2017

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

## 5.2.6. Posto de Informação de Castro Laboreiro

Meses	Posto de Castro Laboreiro											
	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	I	N	I	N	I	N	I	N	I	N	I
Janeiro	108	13	107	24	98	46	105	46	92	36	60	23
Fevereiro	177	24	170	36	77	20	167	43	95	51	89	83
Março	101	35	237	51	196	52	98	86	135	127	155	79
Abril	204	120	203	54	162	93	242	128	240	54	311	98
Maio	200	64	267	96	304	119	248	133	180	94	120	114
Junho	182	45	286	61	208	111	235	79	295	112	237	86
Julho	329	128	365	110	253	135	444	163	361	172	248	99
Agosto	557	77	937	152	678	181	952	188	660	188	914	239
Setembro	265	121	260	118	246	122	429	162	365	171	326	152
Outubro	249	83	135	65	132	99	240	96	204	217	270	94
Novembro	159	43	100	48	107	33	142	86	146	45	91	52
Dezembro	206	37	107	48	152	63	175	56	109	47	98	50
Totais	2737	790	3174	863	2613	1074	3477	1266	2882	1314	2919	1169
Total	3527		4037		3687		4743		4196		4088	

**Tabela 19** Variação de visitantes nacionais e internacionais desde 2012

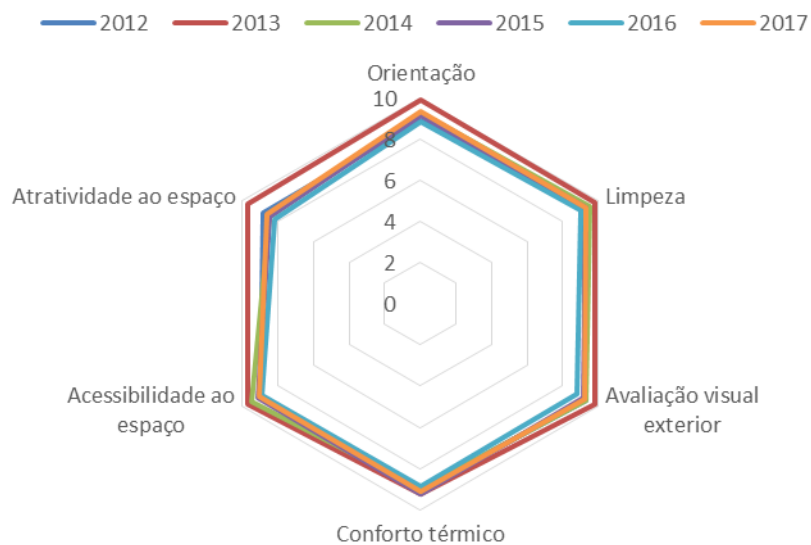
Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

### 5.2.6.1. Instalações

Variáveis	Valor Mínimo	Valor máximo	Média±Desv. Padrão	Avaliação	Δ
Orientação	7	10	9,35±0,818	Acima da média	↑
Limpeza	7	10	9,31±0,872	Acima da média	↑
Avaliação visual exterior	7	10	9,20±0,839	Acima da média	↑
Conforto térmico	5	10	9,14±1,061	Acima da média	↑
Acessibilidade ao espaço	5	10	9,04±1,127	Abaixo da média	↑
Atratividade ao espaço	5	10	8,65±1,548	Abaixo da média	↑
<b>Média final</b>	<b>9,12±0,864</b>				↑

**Tabela 20** Análise das variáveis relacionadas com as instalações no Posto de Informação de Castro Laboreiro em 2017

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço



**Gráfico 33** Evolução das variáveis relacionadas com as instalações no Posto de Informação de Castro Laboreiro desde 2012

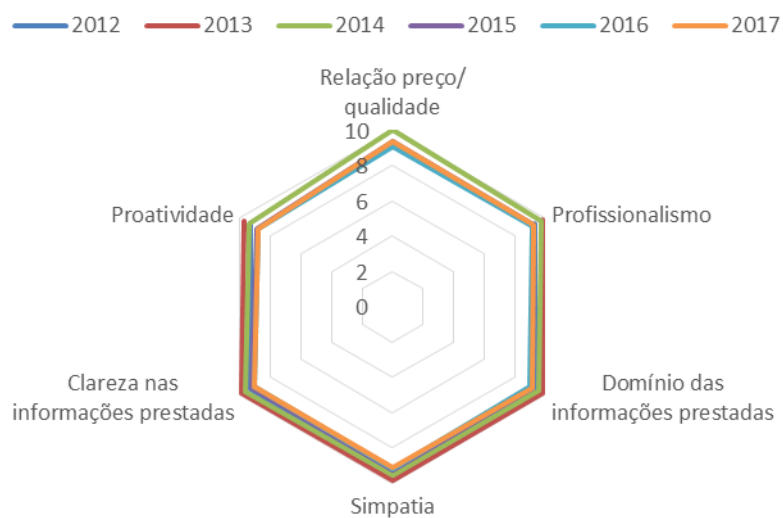
Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

### 5.2.6.2. Atendimento

Variáveis	Valor Mínimo	Valor máximo	Média±Desvio Padrão	Avaliação	Δ
Relação preço/ qualidade	5	10	9,33±1,212	Acima da média	↑
Profissionalismo	1	10	9,21±1,413	Acima da média	↑
Domínio das informações prestadas	1	10	9,17±1,424	Abaixo da média	↑
Simpatia	1	10	9,15± 1,460	Acima da média	↓
Clareza nas informações prestadas	1	10	9,08±1,509	Abaixo da média	↑
Proatividade	1	10	8,77±1,796	Abaixo da média	↓
<b>Média final</b>	<b>9,12±1,415</b>				↑

**Tabela 21** Análise das variáveis relacionadas com o atendimento no Posto de Informação em 2017

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço



**Gráfico 34** Evolução das variáveis relacionadas com o atendimento no Posto de Informação desde 2012

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

## 5.2.7. Solar do Alvarinho

Meses	Solar do Alvarinho											
	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	I	N	I	N	I	N	I	N	I	N	I
<b>Janeiro</b>	509	92	496	120	289	111	420	103	378	95	88	9
<b>Fevereiro</b>	769	136	822	273	476	31	743	128	368	137	383	65
<b>Março</b>	1252	393	1099	247	953	418	1015	219	977	473	1014	193
<b>Abril</b>	2137	553	1988	262	1423	525	976	326	1986	405	655	263
<b>Mai</b>	1328	373	1403	369	869	222	1808	250	1851	306	914	170
<b>Junho</b>	1993	300	1691	307	1180	142	1350	314	1614	229	836	134
<b>Julho</b>	2305	493	1153	333	1734	211	1429	298	1428	394	529	104
<b>Agosto</b>	2491	568	2330	408	1821	1011	2615	888	1523	605	1307	396
<b>Setembro</b>	2142	327	1337	309	1249	266	1616	310	1179	323	1436	277
<b>Outubro</b>	1690	290	1106	301	874	177	1294	200	871	172	990	227
<b>Novembro</b>	1270	289	888	152	888	252	824	112	759	152	257	98
<b>Dezembro</b>	979	240	742	278	593	177	836	195	264	72	568	85
<b>Totais</b>	<b>18865</b>	<b>4054</b>	<b>15055</b>	<b>3359</b>	<b>12349</b>	<b>3543</b>	<b>14926</b>	<b>3343</b>	<b>13198</b>	<b>3363</b>	<b>8977</b>	<b>2021</b>
<b>Total</b>	22919		18414		15892		18269		16561		10998	

Tabela 22 Variação de visitantes nacionais e internacionais desde 2012

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

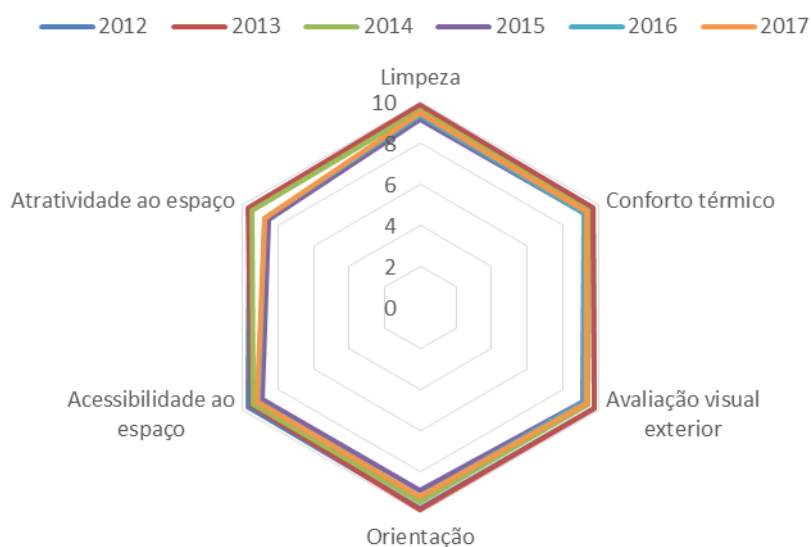
### 5.2.7.1. Instalações

Variáveis	Valor Mínimo	Valor máximo	Média±Desv. Padrão	Avaliação	Δ
Limpeza	1	10	9,43±1,103	Acima da média	↑
Conforto Térmico	3	10	9,34±1,174	Acima da média	↑
Avaliação visual exterior	3	10	9,30±1,094	Acima da média	↑
Orientação	2	10	9,19±1,298	Abaixo da média	↔
Acessibilidade ao espaço	1	10	9,17±1,285	Abaixo da média	↑
Atratividade do espaço	1	10	8,71±1,556	Abaixo da média	↓
<b>Média final</b>	<b>9,20±1,037</b>				<b>↑</b>

Tabela 23 Análise das variáveis relacionadas com as instalações no Solar do Alvarinho em 2017

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço





**Gráfico 35** Evolução das variáveis relacionadas com as instalações no Solar do Alvarinho desde 2012

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

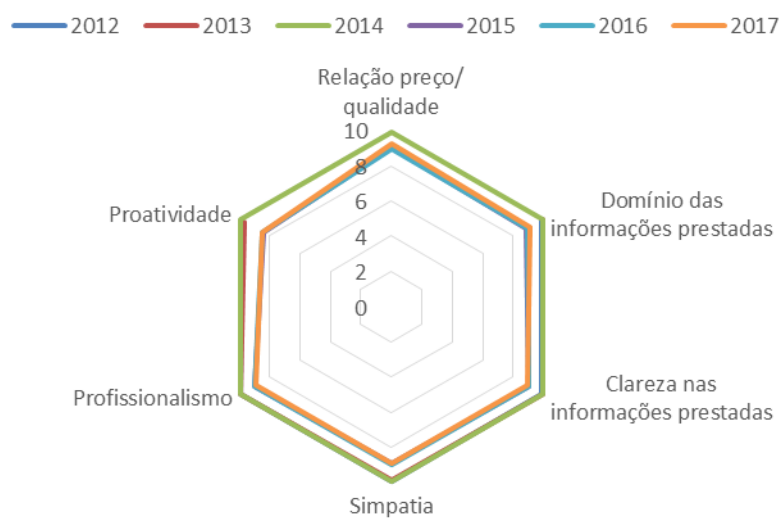
### 5.2.7.2. Atendimento

No atendimento as fragilidades apontadas são: *a simpatia e a proatividade dos funcionários.*

Variáveis	Valor Mínimo	Valor máximo	Média±Desvio Padrão	Avaliação	Δ
Relação preço/ qualidade	1	10	9,26±1,419	Acima da média	↑
Domínio das informações prestadas	1	10	9,06±1,632	Acima da média	↑
Profissionalismo	1	10	8,90±2,007	Acima da média	↓
Clareza nas informações prestadas	1	10	8,90±1,940	Acima da média	↓
Simpatia	1	10	8,90± 1,971	Acima da média	↓
Proatividade	1	10	8,43±2,289	Abaixo da média	↓
<b>Média final</b>				<b>8,83±1,859</b>	↓

**Tabela 24** Análise das variáveis relacionadas com o atendimento no Solar do Alvarinho em 2017

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço



**Gráfico 36** Evolução das variáveis relacionadas com o atendimento no Solar do Alvarinho desde 2012

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

## 5.2.8. Torre de Menagem

Meses	Torre de Menagem											
	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	I	N	I	N	I	N	I	N	I	N	I
Janeiro	140	77	45	54	42	70	78	112	139	55	108	166
Fevereiro	254	95	242	58	319	91	136	69	75	70	195	198
Março	265	199	185	145	245	97	319	181	347	206	230	195
Abril	400	335	416	284	604	323	282	267	580	258	748	521
Maiο	403	282	265	338	265	199	496	248	294	216	458	183
Junho	322	140	193	246	304	154	234	71	349	168	372	178
Julho	488	205	273	170	325	220	407	330	1614	229	626	344
Agosto	1188	366	795	406	990	470	1196	342	1122	480	1412	549
Setembro	453	134	364	206	372	193	486	241	493	263	586	325
Outubro	269	127	101	67	167	173	370	87	328	172	363	367
Novembro	87	71	110	70	96	160	260	75	210	153	304	190
Dezembro	106	114	106	68	176	103	179	103	349	131	315	123
Totais	4375	2145	3095	2112	3905	2253	4443	2126	5900	2401	5717	3339
Total	6520		5207		6158		6569		8301		9056	

Tabela 25 Variação de visitantes nacionais e internacionais desde 2012

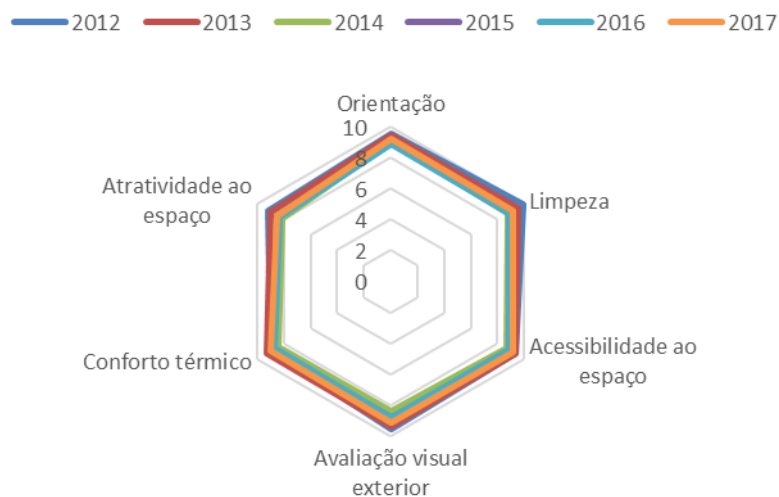
Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

### 5.2.8.1. Instalações

Variáveis	Valor Mínimo	Valor máximo	Média±Desv. Padrão	Avaliação	Δ
Orientação	1	10	9,22±1,349	Acima da média	↑
Limpeza	1	10	9,20±1,505	Acima da média	↑
Acessibilidade ao espaço	1	10	9,15±1,485	Acima da média	↑
Avaliação visual exterior	1	10	9,15±1,413	Acima da média	↑
Conforto Térmico	1	10	9,00±1,524	Abaixo da média	↑
Atratividade ao espaço	1	10	8,55±1,968	Abaixo da média	↑
Média final	9,05±1,341				↑

Tabela 26 Análise das variáveis relacionadas com as instalações na Torre de Menagem em 2017

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço



**Gráfico 37** Evolução das variáveis relacionadas com as instalações na Torre de Menagem desde 2012

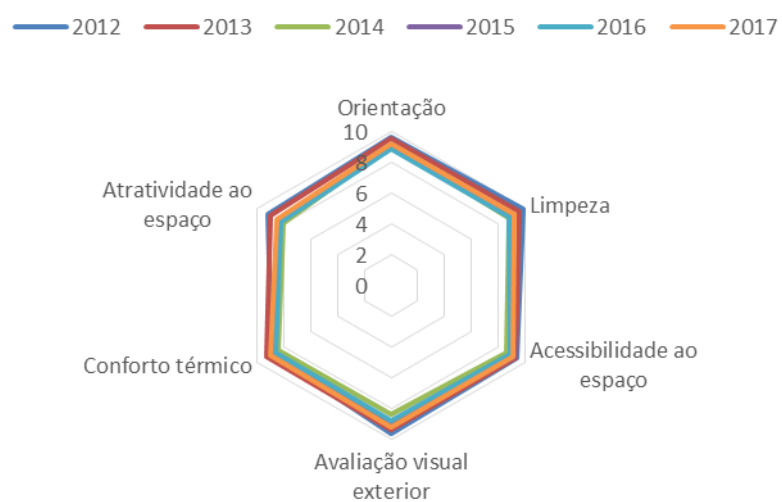
Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

### 5.2.8.2. Atendimento

Variáveis	Valor Mínimo	Valor máximo	Média±Desv . Padrão	Avaliação	Δ
Relação preço/ qualidade	1	10	8,96±1,885	Acima da média	↑
Profissionalismo	1	10	8,96±1,701	Acima da média	↑
Clareza nas informações prestadas	1	10	8,94± 1,700	Acima da média	↑
Domínio das informações prestadas	1	10	8,91±1,727	Acima da média	↑
Simpatia	1	10	8,89±1,726	Acima da média	↑
Proatividade	1	10	8,60±1,974	Abaixo da média	↑
<b>Média final</b>	<b>8,88±1,682</b>				↑

**Tabela 27** Análise das variáveis relacionadas com o atendimento n Torre de Menagem em 2017

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço



**Gráfico 38** Evolução das variáveis relacionadas com o atendimento

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

## 5.3. RESTAURAÇÃO

### 5.3.1. Instalações

No setor dos restaurantes recolhemos um total de 423 inquéritos dos quais validamos 420 inquéritos. À semelhança da análise no setor dos serviços, apresentamos as avaliações das diferentes variáveis comparando-as com anos anteriores. A análise do gráfico permite verificar um acréscimo no número de avaliações positivas.

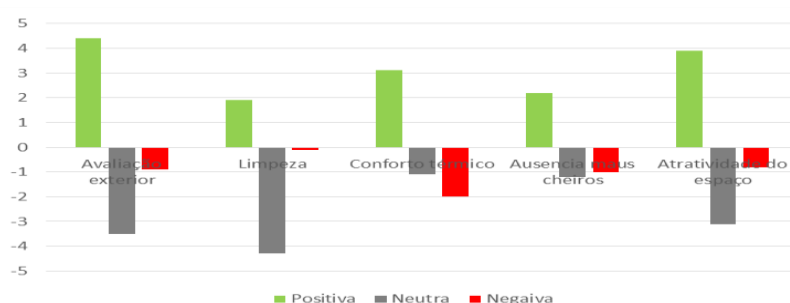


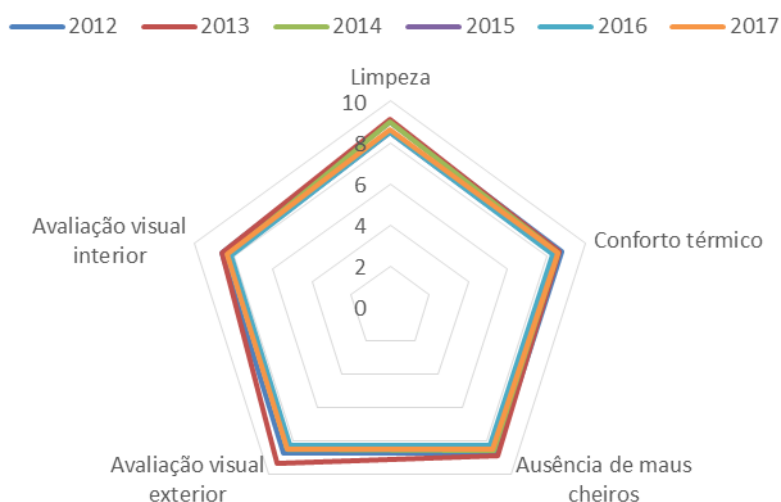
Gráfico 39 Diferencial (em p.p) da avaliação do serviço (2017-2016)

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

Variáveis	Valor Mínimo	Valor máximo	Média±Desv. Padrão	Avaliação	Δ
Limpeza	1	10	8,64±1,628	Acima da média	↑
Conforto térmico	1	10	8,58±1,558	Acima da média	↑
Ausência de maus cheiros	1	10	8,52±1,716	Na média	↑
Avaliação visual exterior	1	10	8,50±1,672	Abaixo da média	↑
Avaliação visual interior	1	10	8,35±1,703	Abaixo da média	↑
Média final	8,52±1,467				↑

Tabela 28 Análises das variáveis relacionadas com as instalações 2017

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço



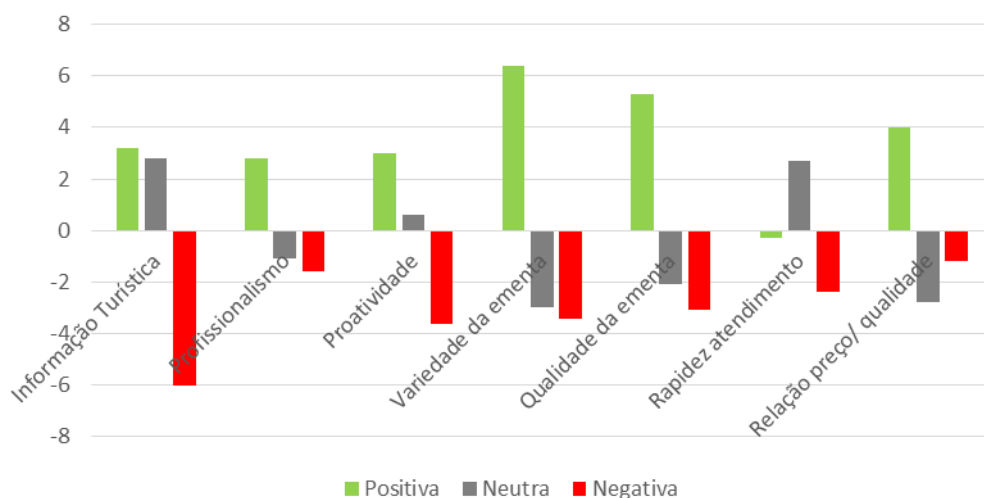
**Gráfico 40** Evolução da avaliação das instalações entre 2012 e 2017

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

### 5.3.2. Serviço Prestado ao cliente

Passamos agora a analisar a avaliação do atendimento proporcionado pelos restaurantes do concelho.

Da análise do gráfico seguinte, verificamos que, de todas as variáveis relativas ao atendimento, apresenta maior número de avaliações positivas que em 2015 e 2016. Tudo parece apontar uma maior satisfação com o atendimento proporcionado pelos restaurantes.



**Gráfico 41** Diferencial (em p.p) da avaliação do serviço (2017-2016)

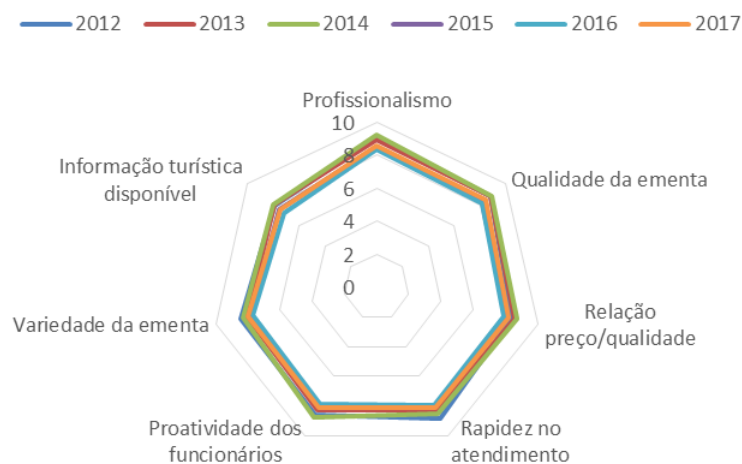
Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

Variáveis	Valor Mínimo	Valor máximo	Média±Desv Padrão	Avaliação	Δ
Profissionalismo	1	10	8,53±1,870	Acima da média	↑
Qualidade da ementa	1	10	8,44±1,911	Acima da média	↑
Relação preço/qualidade	1	10	8,16±2,064	Acima da média	↑
Rapidez no atendimento	1	10	8,13±2,099	Acima da média	↑
Proatividade dos funcionários	1	10	8,06±2,122	Abaixo da média	↑
Variedade da ementa	1	10	8,02±2,006	Abaixo da média	↑
Informação turística disponível	1	10	7,50±2,318	Abaixo da média	↑
<b>Média final</b>	<b>8,15±1,794</b>				↑

**Tabela 29** Análises das variáveis relacionadas com o atendimento 2017

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

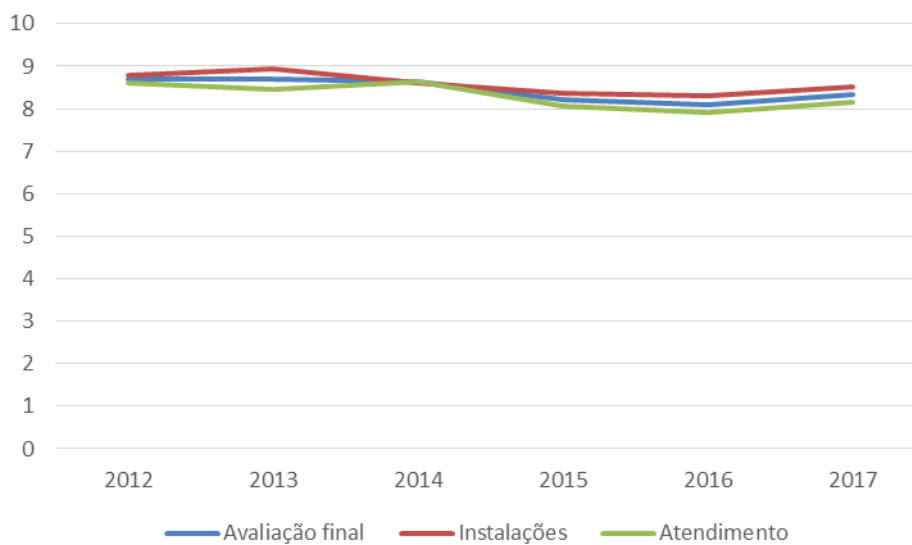




**Gráfico 42** Evolução na avaliação do atendimento entre 2012 e 2017

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

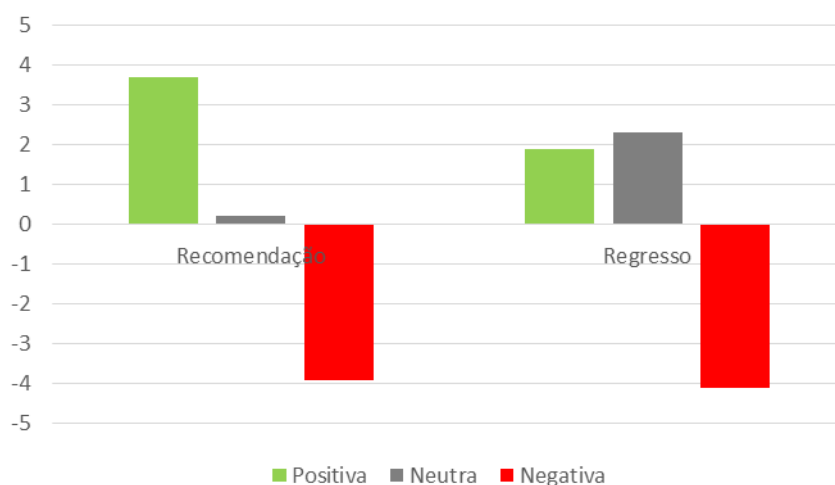
A avaliação final dos restaurantes é de **8,34**, um valor superior ao recebido em anos anteriores. Os dados parecem indicar que o setor da restauração tem desenvolvido esforços no sentido de melhorar.



**Gráfico 43** Evolução da avaliação dos restaurantes

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

Finalizamos este capítulo analisando o diferencial das variáveis *recomendação* e *regresso*. Relativamente ao ano anterior, tanto a variável *recomendação* como a variável *regresso* recebem maior número de avaliações positivas.



**Gráfico 44** Diferencial das variáveis Recomendação e regresso (2017-2016)

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

## 5.4. ALOJAMENTO

No que a inquéritos relativos ao alojamento se refere, foram validados um total de **205**.

Período	Frequência
<b>2015</b>	94
<b>2016</b>	241
<b>2017</b>	205

**Tabela 30** Comparação de n.º de inquéritos aplicados no setor do Alojamento

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

Dos 205 inquéritos validados, **66,5%** dos inquiridos estiveram alojados nos estabelecimentos hoteleiros do concelho e **6,4%** nos empreendimentos em espaço rural.

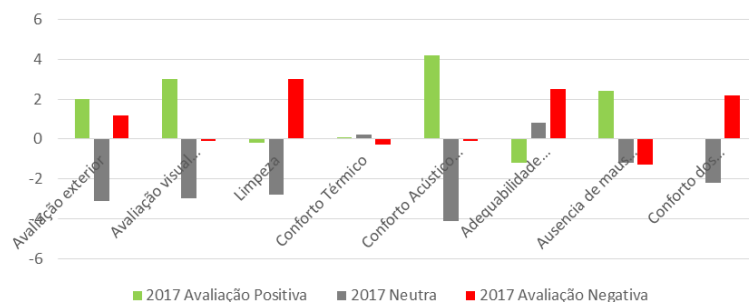
Tipologia Alojamento	Frequência	%	% válida
<b>Estabelecimentos hoteleiros</b>	135	65,9	66,5
<b>Empreendimentos de Turismo de Habitação</b>	5	2,4	2,5
<b>Empreendimentos de turismo em Espaço Rural</b>	13	6,3	6,4
<b>Parques de Campismo e Caravanismo</b>	17	8,3	8,4
<b>Alojamento Local</b>	16	7,8	7,9
<b>Pousada de Juventude</b>	17	8,3	8,4
<b>Total</b>	203	99	100
<b>NR</b>	2	1	
<b>Total</b>	205	100	

**Tabela 31** Número de inquéritos por tipologia de alojamento.

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

### 5.4.1.1. Instalações

Na análise das variáveis relativas às instalações, verificamos que, apenas duas variáveis recebem menos avaliações positivas que no ano anterior. Verifica-se, igualmente, uma subida nas médias atribuídas a cada uma das variáveis.



**Gráfico 45** Diferencial (em p.p) da avaliação das instalações (2017-2016)

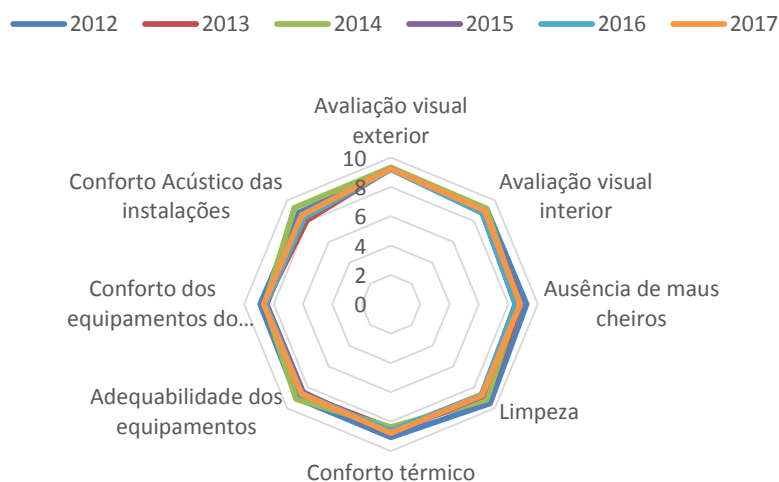
Fonte: Observatório Turístico de Melgaço de Melgaço

São as variáveis *avaliação visual exterior* e *avaliação visual interior* as que mais pontuações positivas recebem.

Variáveis	Valor Mínimo	Valor máximo	Média±Desvio Padrão	Avaliação	Δ
Avaliação visual exterior	1	10	9,25±1,429	Acima da média	↑
Avaliação visual interior	1	10	9,02±1,524	Acima da média	↑
Ausência de maus cheiros	1	10	8,81±1,871	Na média	↑
Conforto térmico	1	10	8,79±1,957	Abaixo da média	↑
Limpeza	1	10	8,79±2,049	Abaixo da média	↑
Conforto dos equipamentos do quarto	1	10	8,67±2,106	Abaixo da média	↑
Adequabilidade dos equipamentos	1	10	8,63±2,110	Abaixo da média	↑
Conforto Acústico das instalações	1	10	8,60±2,007	Abaixo da média	↑
<b>Média final</b>				<b>8,81±1,669</b>	↑

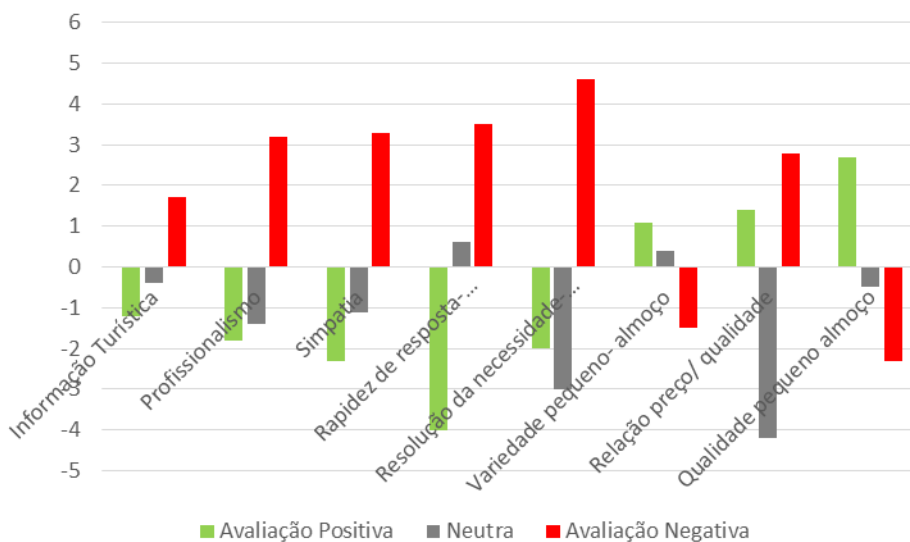
**Tabela 32** Análise das variáveis relacionadas com as instalações dos alojamentos 2017

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço de Melgaço



**Gráfico 46** Evolução da avaliação das instalações dos alojamentos entre 2012 e 2017  
Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

#### 5.4.1.2. Serviço prestado ao cliente



**Gráfico 47** Diferencial (em p.p) da avaliação do serviço prestado (2017-2016)

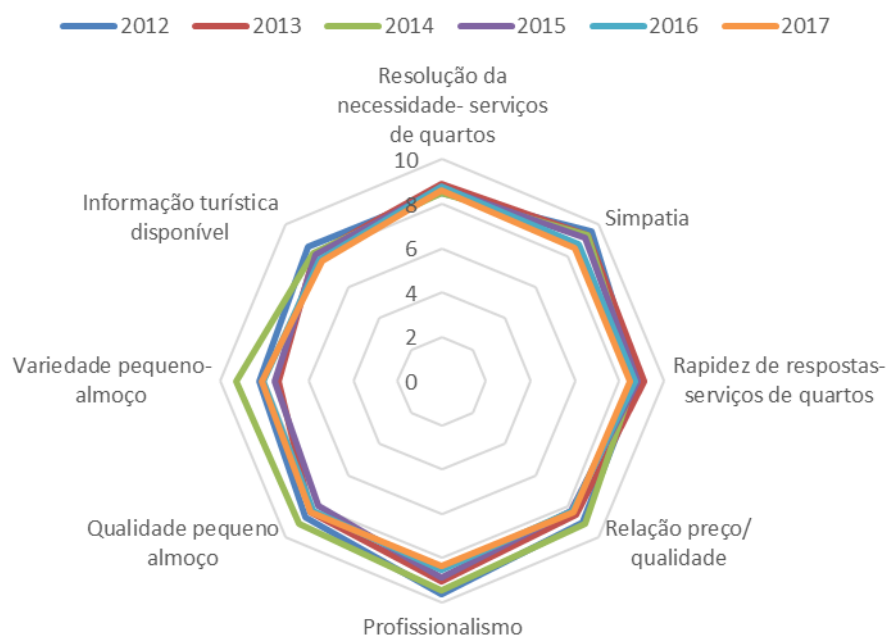
Fonte: Observatório Turístico de Melgaço de Melgaço

Destacam-se, novamente, pela negativa a *informação turística disponível e a variedade do pequeno-almoço* nas unidades de alojamento.

Variáveis	Valor Mínimo	Valor máximo	Média ± Desv. Padrão	Avaliação	Δ
Resolução da necessidade- serviços de quartos	1	10	8,59±2,268	Acima da média	↓
Simpatia	1	10	8,51±2,048	Acima da média	↓
Rapidez de respostas- serviços de quartos	1	10	8,49±2,234	Acima da média	↓
Relação preço/ qualidade	1	10	8,38±2,114	Acima da média	↑
Qualidade pequeno-almoço	1	10	8,36±2,179	Acima da média	↑
Profissionalismo	1	10	8,36±2,133	Acima da média	↓
Variedade pequeno- almoço	1	10	8,12±2,296	Abaixo da média	↑
Informação turística disponível	1	10	7,67±2,429	Abaixo da média	↓
<b>Média final</b>	<b>8,25±1,848</b>				↓

**Tabela 33** Análise das variáveis relacionadas com o atendimento no Alojamento em 2017

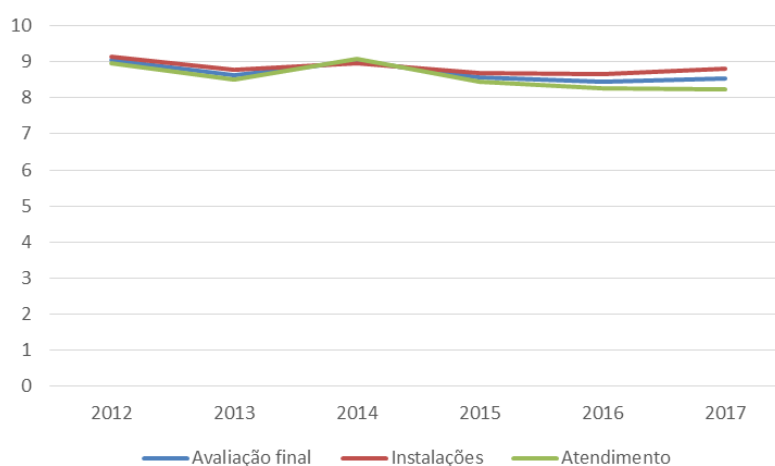
Fonte: Observatório Turístico de Melgaço



**Gráfico 48** Evolução das variáveis relacionadas com atendimento nos alojamentos desde 2012

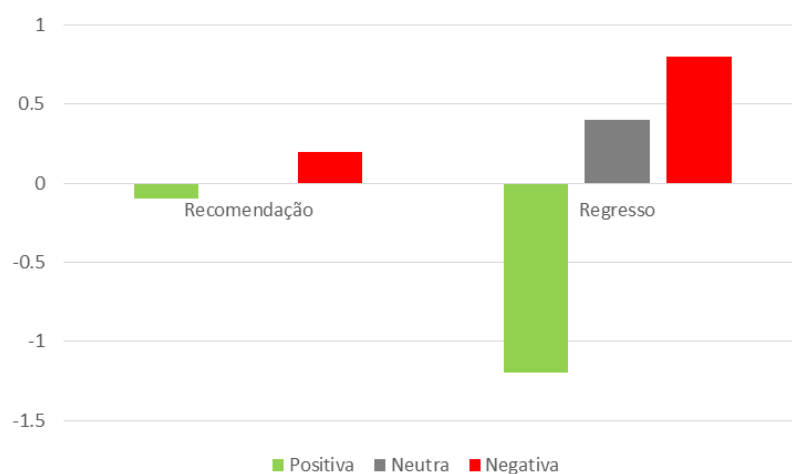
Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

A avaliação final resultante da fórmula **Avaliação final = Instalações+atendimento/2** é de **8,53**, valor que recupera, ligeiramente, relativamente a 2016.



**Gráfico 49** Evolução na média final do alojamento desde 2012

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço



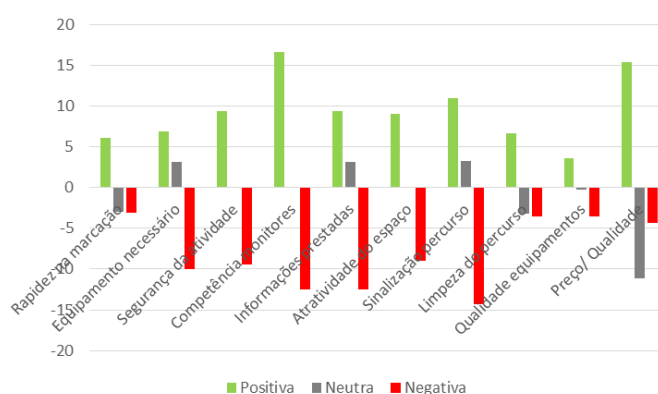
**Gráfico 50** Diferencial (em p.p) da satisfação global medida pela disponibilidade para regressar e recomendar o empreendimento (2017-2016)

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço de Melgaço

## 5.5. ATIVIDADES

No setor das atividades, durante o ano de 2017, foram aplicados e validados um total de 34 inquéritos.

### 5.5.1. Avaliação da atividade



**Gráfico 51** Diferencial (em p.p) da avaliação do serviço prestado (2017-2016)

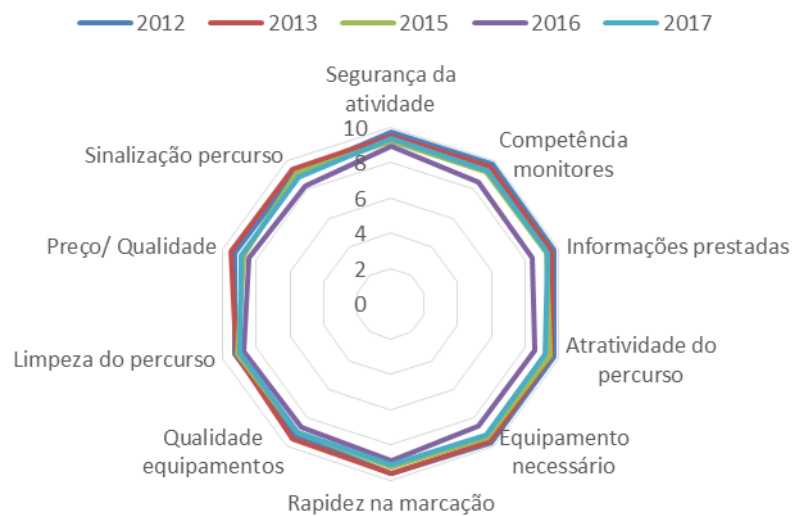
Fonte: Observatório Turístico de Melgaço de Melgaço

Variáveis	Valor Mínimo	Valor máximo	Média ± Desv. Padrão	Avaliação	Δ
Segurança da atividade	7	10	9,39±0,966	Acima da média	↑
Competência monitores	7	10	9,37±0,942	Acima da média	↑
Informações prestadas	5	10	9,34±1,153	Acima da média	↑
Atratividade do espaço	3	10	9,22±1,453	Acima da média	↑
Equipamento necessário	5	10	9,19±1,281	Acima da média	↑
Rapidez na marcação	1	10	9,09±1,756	Na média	↑
Qualidade equipamentos	4	10	9,03±1,468	Abaixo da média	↑
Limpeza do percurso	1	10	9±1,750	Abaixo da média	↑
Preço/ Qualidade	4	10	8,91±1,467	Abaixo da média	↑
Sinalização percurso	5	10	8,86±1,529	Abaixo da média	↑
<b>Média final</b>				<b>9,09±1,126</b>	↑

**Tabela 34** Análise de todas as variáveis relacionadas com o atendimento no Alojamento 2017

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

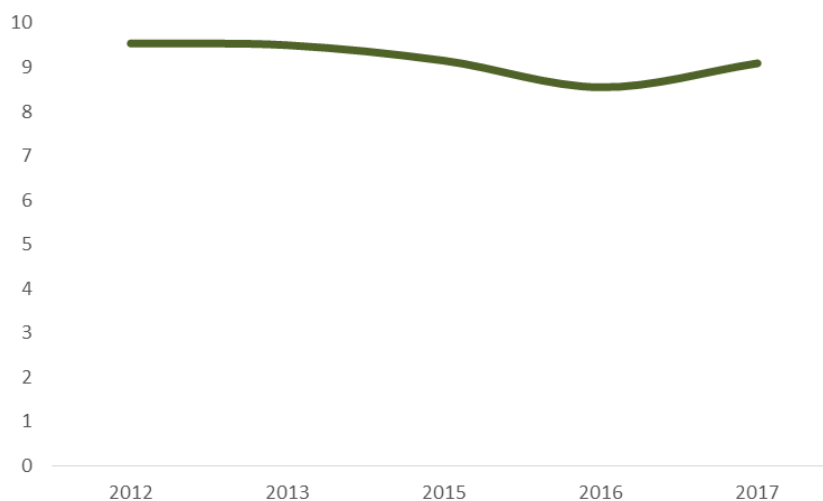




**Gráfico 52** Evolução das variáveis relacionadas com as atividades desde 2012

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

A avaliação final dos inquiridos é de **9,09**.



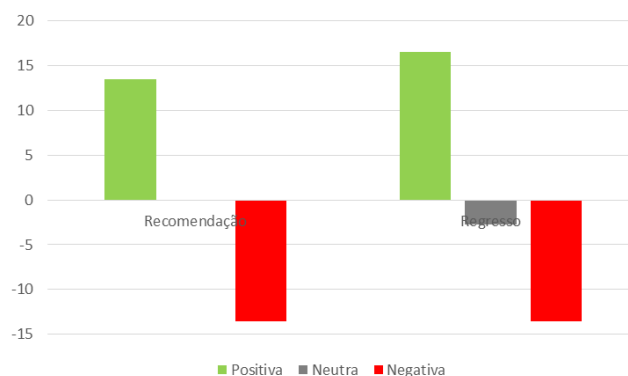
**Gráfico 53** Evolução da média desde 2012<sup>4</sup>

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

<sup>4</sup> Há uma descontinuidade em 2014, em virtude da ausência de dados.

Para perceber até que ponto os inquiridos saem satisfeitos com a experiência vivida nas atividades de animação, analisamos a vontade de *recomendar* e a de *regressar* para fazer a mesma atividade.

Como era expectável quer na *recomendação*, quer na intencionalidade de *regresso* aumentam as avaliações positivas. Este panorama parece indicar que o visitante sai de uma forma geral satisfeito com as atividades de animação.

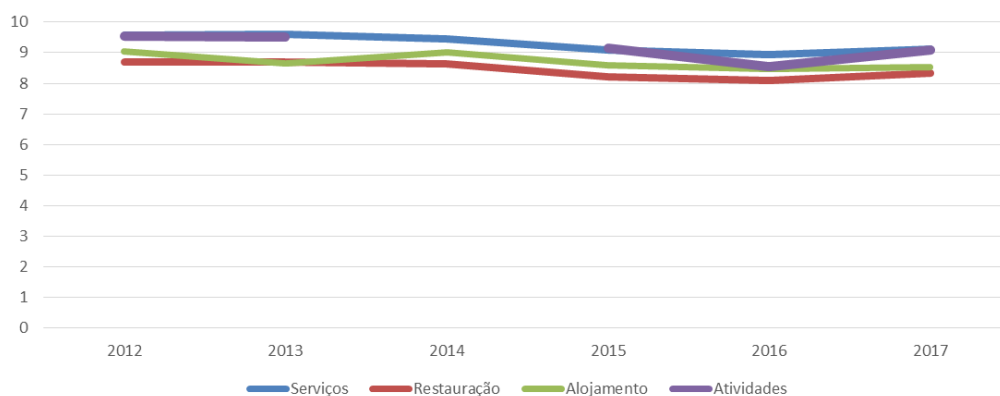


**Gráfico 54** Diferencial (em p.p) da satisfação global medida pela disponibilidade para regressar e recomendar a atividade (2017-2016)

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço de Melgaço

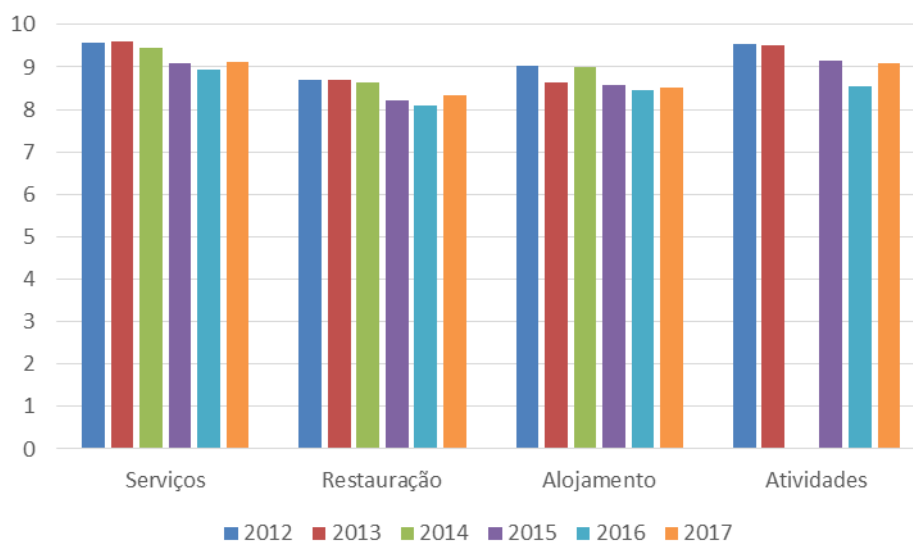
## 6. CONCLUSÕES

De uma forma geral, concluímos que a avaliação aos diversos setores mantém-se estável, sem uma tendência claramente definida.:



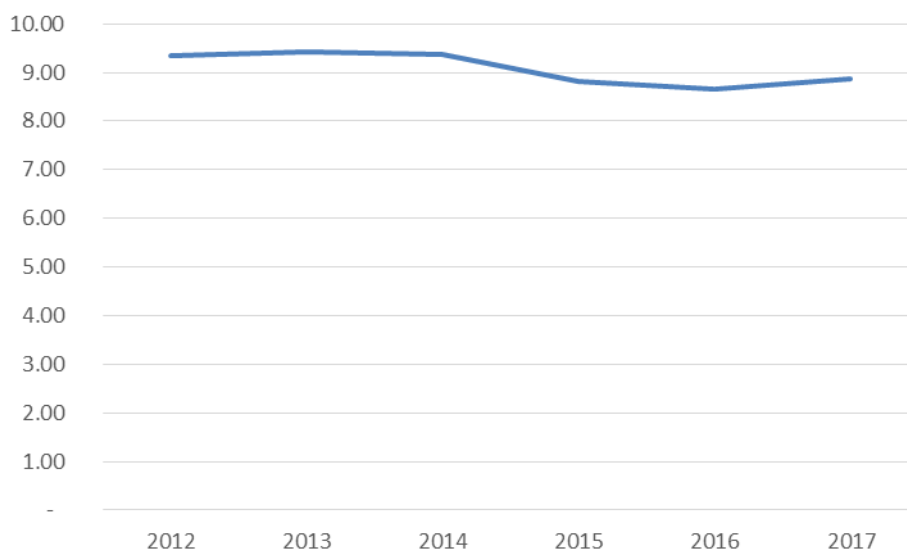
**Gráfico 55** Evolução das médias dos 4 setores desde 2012

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço



**Gráfico 56** Evolução das médias dos 4 setores desde 2012

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço



**Gráfico 57** Evolução da satisfação da Satisfação Geral desde 2012

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

- A satisfação do turista/visitante tem-se mantido estável ao longo do período de análise e com uma pontuação sempre superior a 8, o que revela que quem visita Melgaço sai satisfeito; de igual forma, as elevadas percentagens de *recomendação* e regresso indicam no mesmo sentido.
- Tendencialmente, os serviços públicos são os melhores avaliados, seguidos das atividades de animação turística, do alojamento e, por último, da restauração.