



MELGAÇO
OBSERVATÓRIO TURÍSTICO

2018

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	6
4.1. Motivações	9
4.2. Primeira escolha e os seus aspetos comunicacionais	11
4.3. Aspetos económicos.....	13
5. Avaliações	15
5.1. Serviços.....	15
5.1.1. Instalações.....	17
5.1.2. Atendimento.....	19
5.2. Avaliação por servi.....	22
5.2.1. Espaço Memória e Fronteira	22
5.2.2. Loja Interativa de Turismo.....	25
5.2.3. Museu de Castro Laboreiro	28
5.2.4. Museu do Cinema.....	31
5.2.5. Porta de Lamas de Mouro	34
5.2.6. Posto de Informação de Castro Laboreiro.....	36
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	57
5.5.1. Avaliação da atividade	57
6. Indicadores quantitativos	60
7. Conclusões	60

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.);

O perfil do turista que responde ao questionário do observatório turístico ao longo dos anos em estudo é grosso modo o mesmo. Tratam-se de casais e famílias essencialmente, portuguesas, com habilitações literárias de nível superior, integrados na categoria profissional dos *especialistas em profissões intelectuais e científicas, técnicos e profissões de nível intermédio* e pessoal administrativo e com uma média de idades, ao longo dos anos, entre os 39 e os 47 anos. Essencialmente turistas, as suas motivações orientam-se, fundamentalmente, para dois produtos estratégicos: *cultura e património* e *natureza*. Em termos de gasto médio nota-se um ligeiro decréscimo relativamente a anos anteriores.

Qual o seu grau de satisfação, por setor;

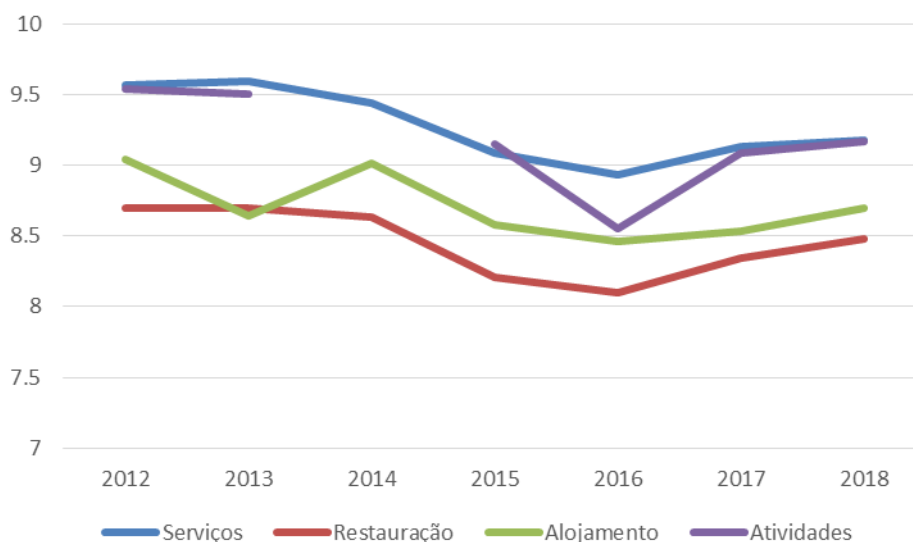


Gráfico 1 Grau de satisfação por setor

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 2018.

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

Em 2018 foram enviados 1.349 convites para participar no inquérito do *Observatório*. Ao nosso convite responderam 338 indivíduos, dos quais foram validados 335 inquéritos.

Uma parte considerável dos inquiridos avaliou mais do que um serviço e mais do que um setor. Desta forma foram contabilizados um total de 1.305 inquéritos. Após uma primeira análise foram validados 1.297 inquéritos. A seguinte tabela mostra a sua distribuição pelos diferentes setores:

Setor	2015			2016			2017			2018		
	Aplicados	Anulados	Válidos	Aplicados	Anulados	Válidos	Aplicados	Anulados	Válidos	Aplicados	Anulados	Válidos
Serviços	537	0	537	1214	4	1210	1046	1	1045	778	1	777
Restauração	212	2	210	492	5	487	423	3	420	314	5	309
Alojamento	98	4	94	254	13	241	211	6	205	167	2	165
Atividades	32	0	32	38	0	38	34	0	34	46	0	46
TOTAL	879	6	873	1998	22	1976	1714	10	1704	1305	8	1297

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 17 anos, que visitaram o concelho de Melgaço durante 2018.

4. PERFIL SÓCIO- ECONÓMICO DO INQUIRIDO

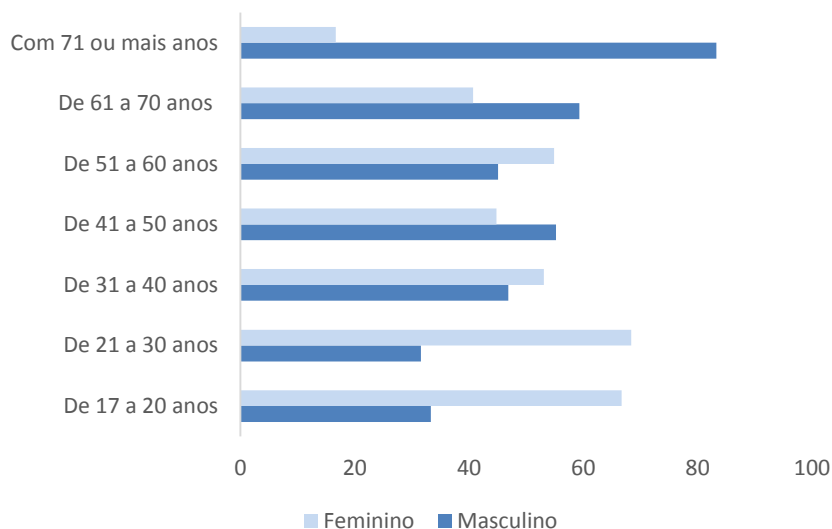


Gráfico 2 Distribuição da Faixa etária dos inquiridos por sexo (%)

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

Tal como em anos anteriores os inquiridos são, maioritariamente, nacionais (68.7%). A percentagem de inquiridos internacionais decresce relativamente a 2017.

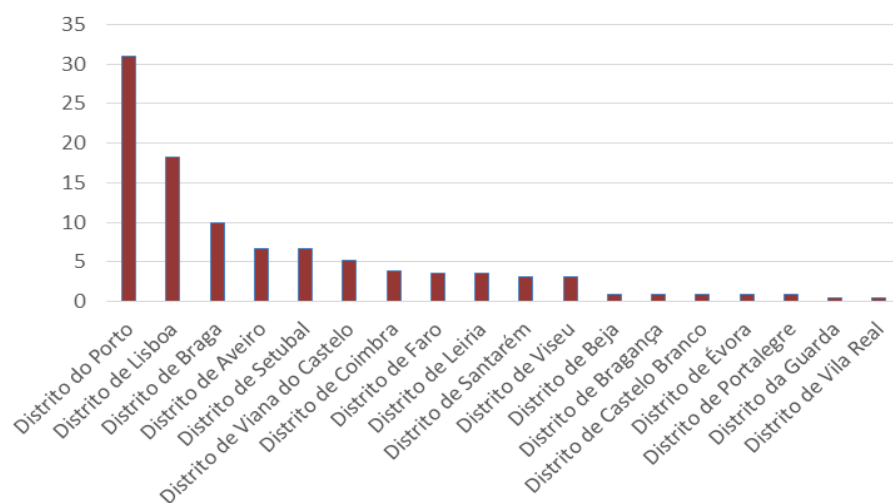


Gráfico 3 Distrito de residência dos visitantes nacionais (%)

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

Em termos de inquiridos internacionais a maioria são oriundos de Espanha (**89%**). Do total de inquiridos espanhóis, 75% são oriundos da comunidade autónoma da Galiza.

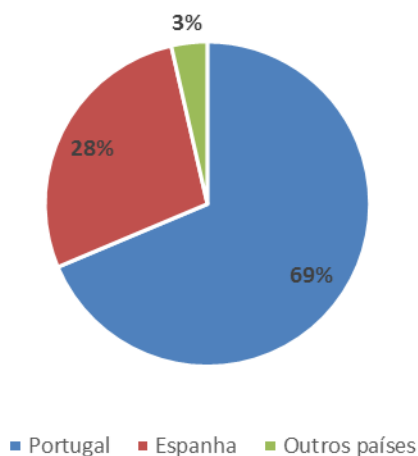


Gráfico 4 Nacionalidade dos inquiridos

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 do tempo.

Quando analisamos a situação profissional dos inquiridos verificamos que são muito residuais as alterações relativamente a anos anteriores.

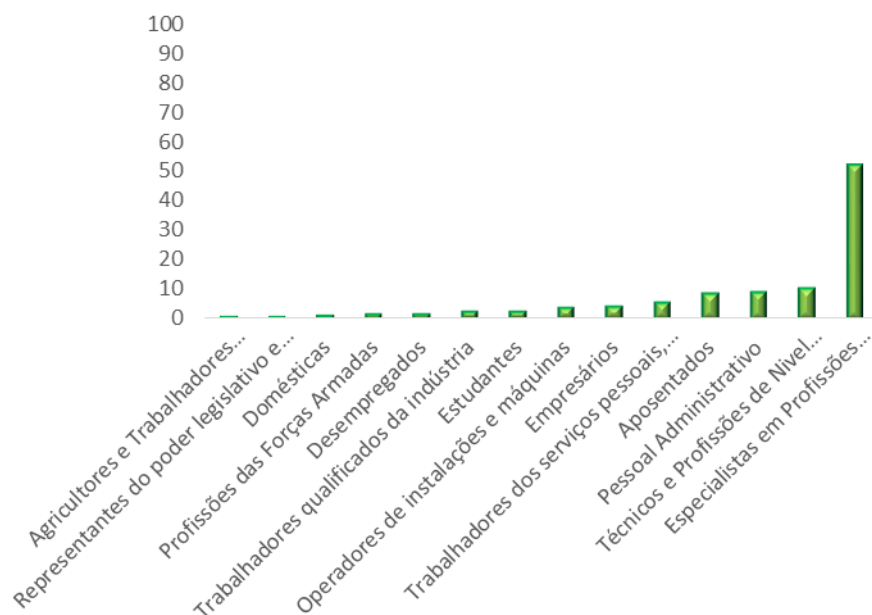


Gráfico 5 Ocupação profissional dos inquiridos%

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.

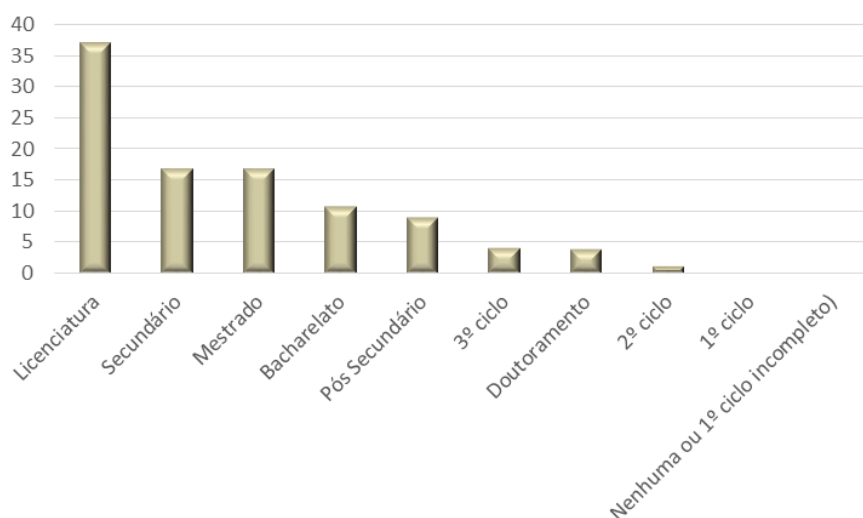


Gráfico 6 Habilitações Literárias dos inquiridos

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 **53%** das preferências. A segunda e a terceira motivação mais relevantes continuam a ser o *Turismo Natureza* e a *Gastronomia e Vinhos*.

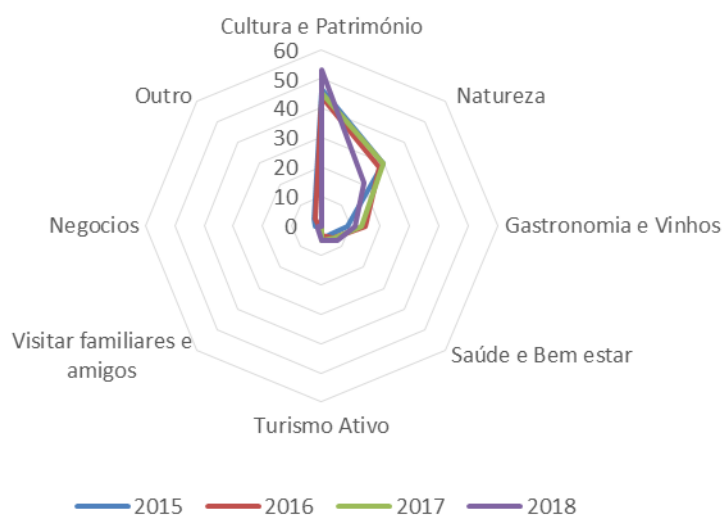


Gráfico 7 Evolução da Motivação dos Inquiridos

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

Tal como em anos anteriores, 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.

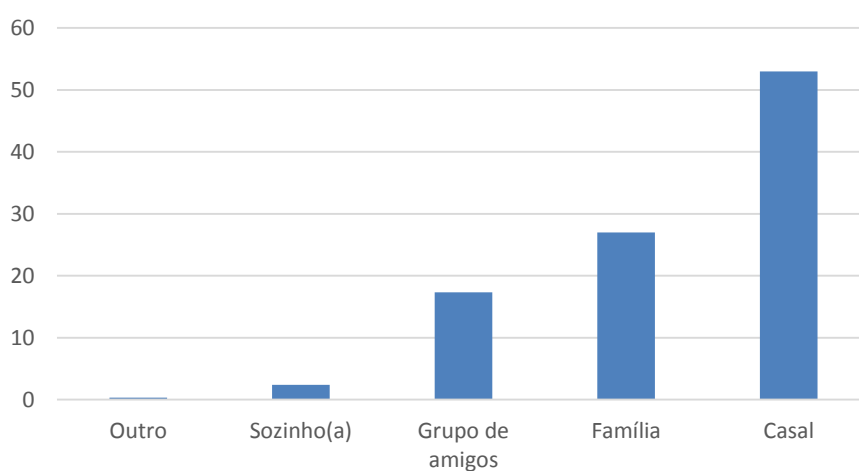


Gráfico 8 Companhia de viagem

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

Dos visitantes inquiridos, **75,5%** são turistas e **23,9%** excursionistas. Os turistas inquiridos ficam em média **2** noites.

Do total de visitantes, **63,3%** visita Melgaço pela primeira vez. Relativamente a 2017 cresce o número de visitantes que repete visita em 9.5%. passando de **27,2%** para **36.7**.

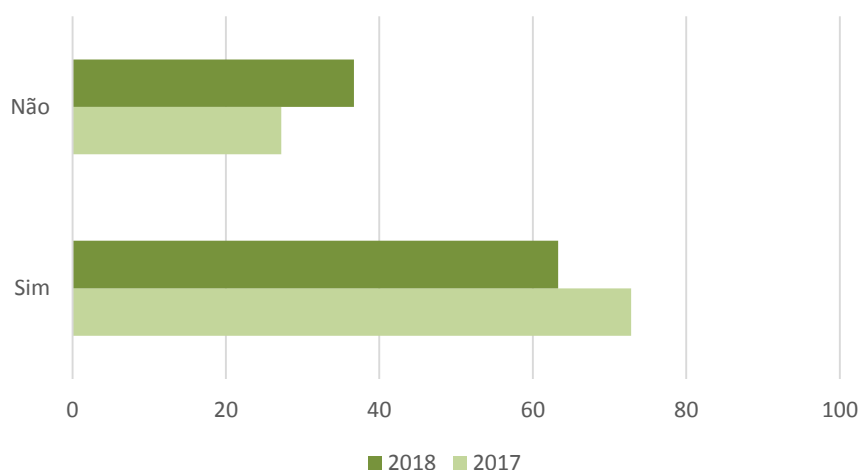


Gráfico 9 É a primeira vez que visita Melgaço em Lazer?

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

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 (**67.8%**). Embora com um ligeiro decréscimo quando comparado com 2017.

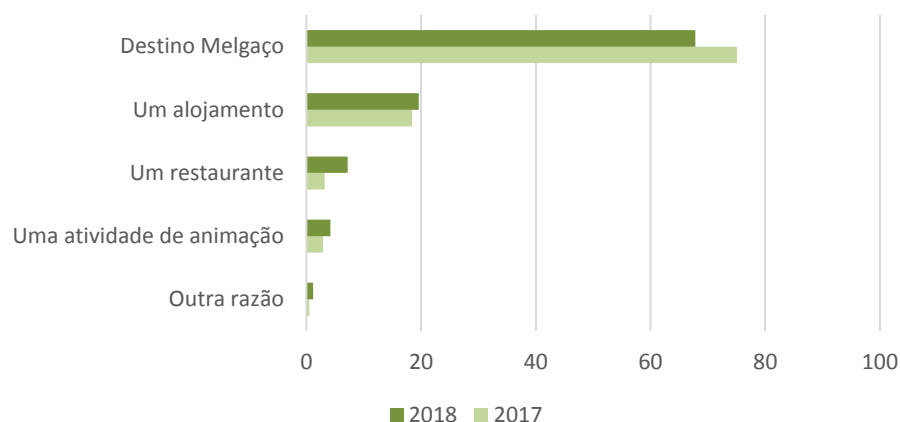


Gráfico 10 Primeira escolha.

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.

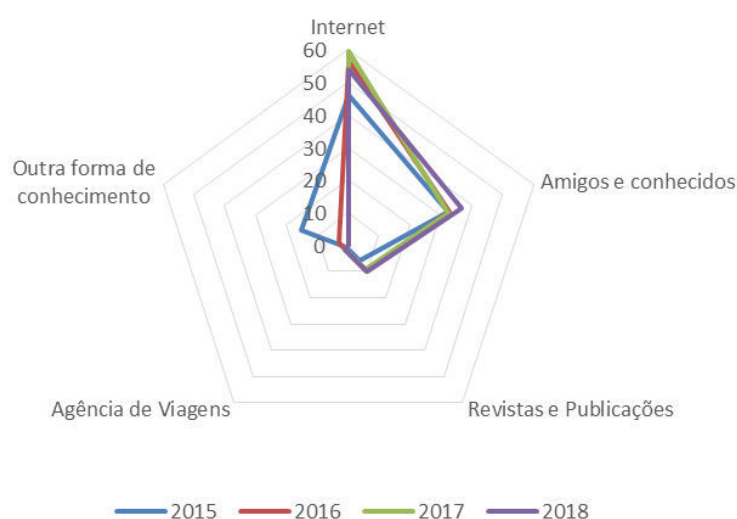


Gráfico 11 Formas de Conhecimento da primeira escolha

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço de Melgaço

4.3. ASPETOS ECONÓMICOS

Na questão da despesa os visitantes (expurgando aqueles que responderam zero euros) afirmaram gastar em média 100 € (valor da mediana¹). Se dividirmos este valor pela dimensão média do grupo² verificamos um gasto médio de **50 euros** por visitante.

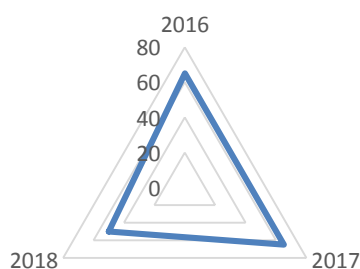


Gráfico 12 Evolução do gasto médio por visitante
Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

São as famílias aquelas que mais gastam no concelho, apresentando um gasto médio de 124€.

¹ O valor da mediana, controla *outliers* e representa melhor as respostas, quando se tem uma dispersão demasiado elevada.

² Idem

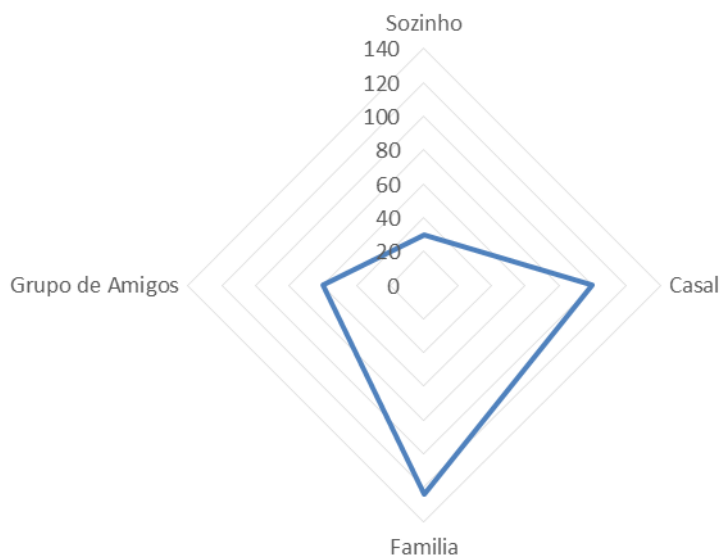


Gráfico 13 Gasto médio de acordo com a companhia de viagem (2018)

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

4.3.1.1. Perfil do inquirido

Tratam-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 por visitante, aproximadamente, 50 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	2018
Jan	1.552	1.257	1.077	1.419	1.315	822	2.144
Fev	2.393	2.025	2.118	2.069	1.643	1.975	1.966
Mar	4.182	3.226	2.817	3.212	3.491	3.164	3.375
Abr	5.371	6.106	4.425	4.213	5.226	4.842	4.238
Mai	4.509	4.800	3.962	5.777	4.212	3.754	4.953
Jun	4.542	4.849	3.627	4.468	4.702	4.038	4.335
Jul	5.606	3.945	4.446	4.829	6.337	4.700	6.047
Ago	8.418	7.669	7.380	10.417	9.331	9.510	7.178
Set	4.522	3.808	3.548	5.278	4.972	5.363	4.692
Out	3.770	2.455	2.625	3.733	4.089	3.683	4.044
Nov	2.907	1.879	2.105	2.361	2.428	1.819	2.431
Dez	2.070	1.836	1.972	2.263	1.612	2.283	2.085
Total	49.842	43.855	40.102	50.039	49.358	45.953	47.488

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

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

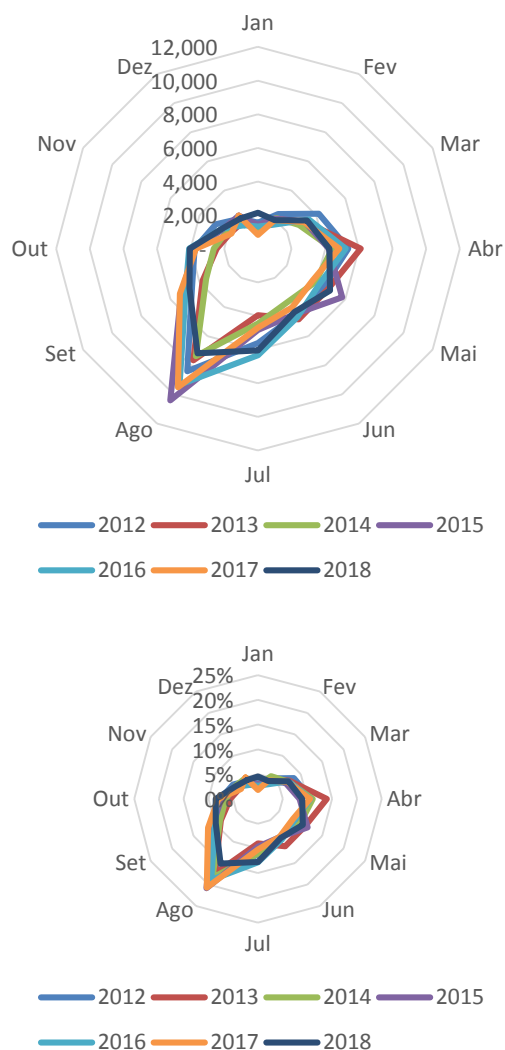


Gráfico 14 Análise à sazonalidade no concelho de Melgaço (2012 a 2017) com base nos dados da **Tabela 2**

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

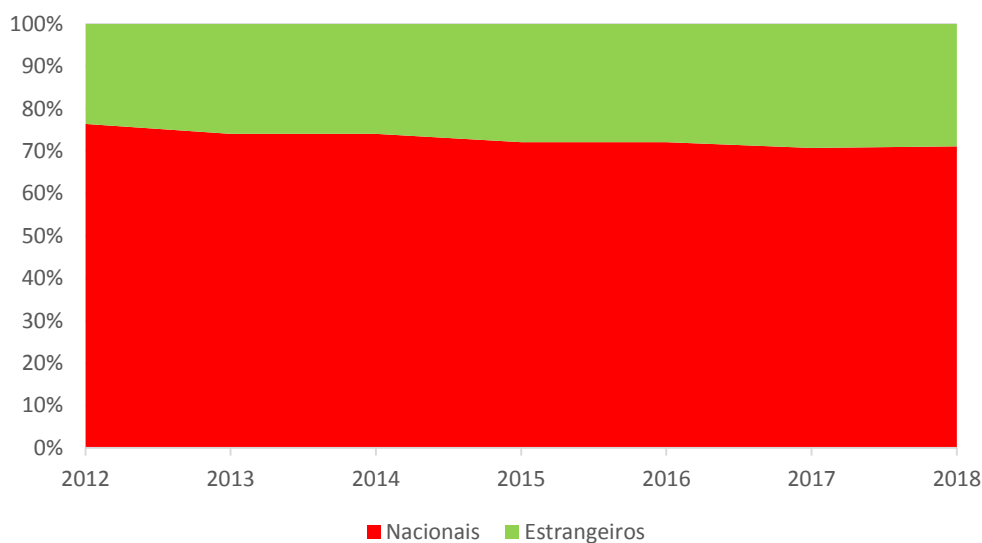


Gráfico 15 Evolução da nacionalidade dos visitantes dos espaços (com base na **Tabela 2**)

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

Os serviços são avaliados, essencialmente, por inquiridos de nacionalidade portuguesa (**75,7%**). Os inquiridos internacionais são de Espanha, Itália, Brasil e Reino Unido.

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 2018 vamos compara-lo com anos anteriores.

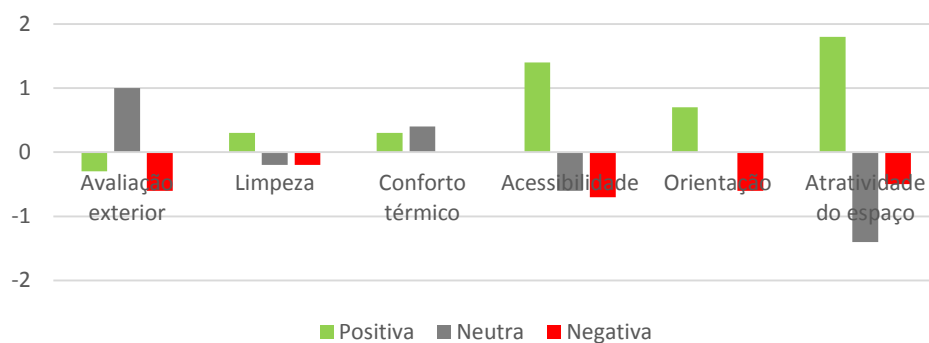


Gráfico 16 Diferencial na avaliação das instalações entre 2018 e 2017

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

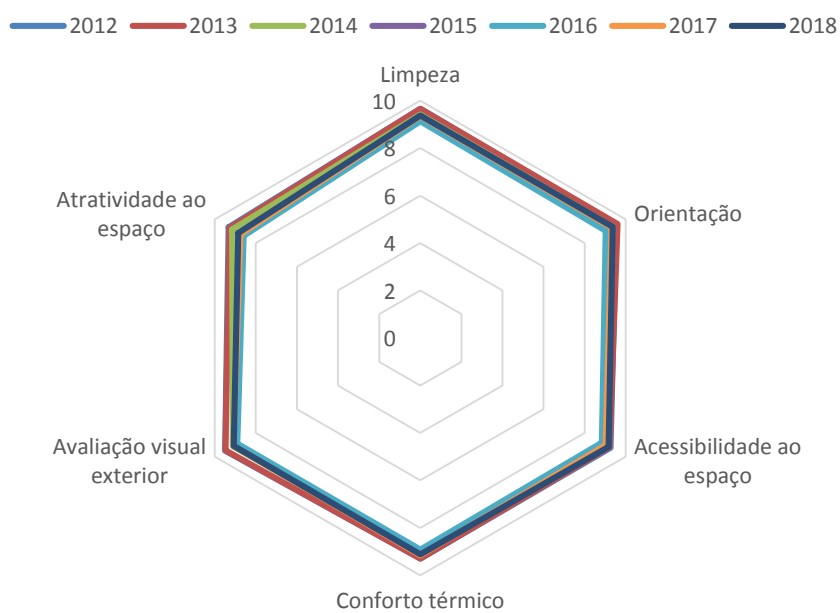


Gráfico 17 Evolução da avaliação das instalações dos serviços entre 2012 e 2018

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

Variáveis	Valor Mínimo	Valor máximo	Média±Desv. Padrão	Avaliação	Δ^3
Limpeza	1	10	9,37±1,101	Acima da média	↑
Orientação	1	10	9,36±1,034	Acima da média	↑
Acessibilidade ao espaço	1	10	9,17±1,297	Acima da média	↑
Conforto Térmico	1	10	9,12±1,358	Abaixo da média	↓
Avaliação visual exterior	1	10	9,09±1,302	Abaixo da média	↓
Atratividade do espaço	1	10	8,75±1,615	Abaixo da média	↑
Média final	9,16±1,020				↑

Tabela 9 Análise das variáveis relacionadas com as instalações dos serviços em 2018

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

5.1.2. Atendimento

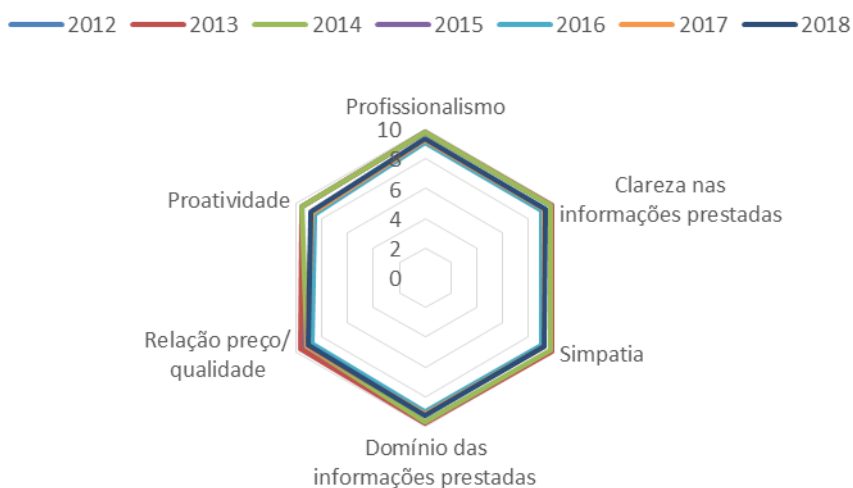


Gráfico 18 Evolução na avaliação do atendimento dos serviços entre 2012 e 2018

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

³ Variação relativamente a 2017.

Variáveis	Valor Mínimo	Valor máximo	Média±Desvio Padrão	Avaliação	Δ
Profissionalismo	1	10	9,32±1,472	Acima da média	↑
Clareza nas informações prestadas	1	10	9,31±1,423	Acima da média	↑
Simpatia	1	10	9,29±1,445	Acima da média	↑
Domínio das informações prestadas	1	10	9,29±1,395	Acima da média	↑
Relação preço/ qualidade	1	10	9,09±1,529	Abaixo da média	↓
Proatividade	1	10	8,90±1,753	Abaixo da média	↑
Média final	9,19±1,427				↑

Tabela 3 Análise das variáveis relacionadas com o atendimento nos Serviços em 2018

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

A nota média de avaliação final, resultante da fórmula **Avaliação final = Instalações+ atendimento/2** é de **9,19**

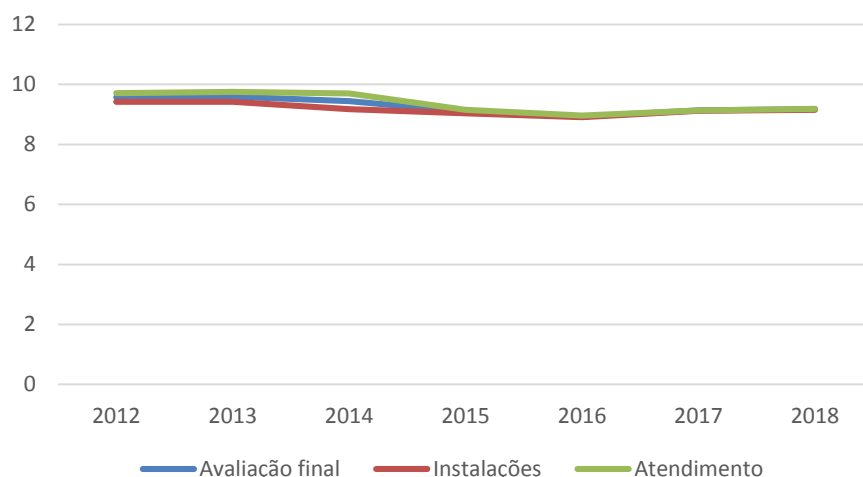


Gráfico 19 Evolução da avaliação final dos serviços desde 2012

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 2018, parecem indiciar que os inquiridos continuam satisfeitos com os serviços.

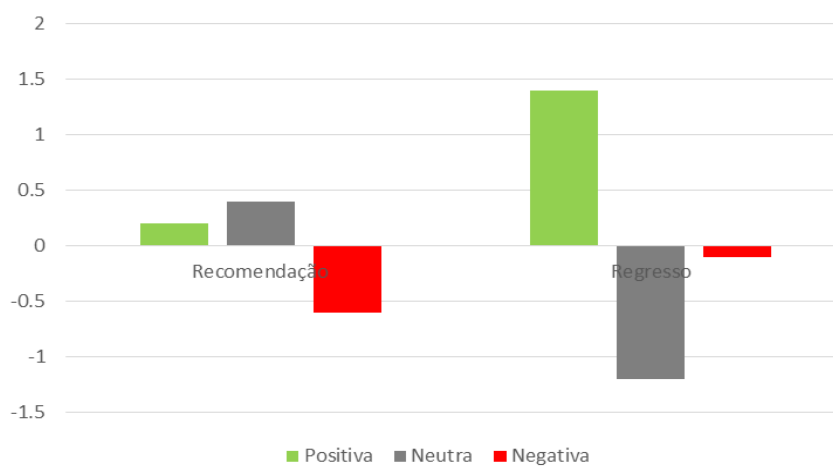


Gráfico 20 Diferencial da satisfação global, medida pela disponibilidade para regressar e recomendar o serviço
(2018-2017)

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço de Melgaço

5.2.1. Espaço Memória e Fronteira

Meses	Memória e Fronteira													
	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N ⁴	I	N	I	N	I	N	I	N	I	N	I	N	I
Janeiro	65	7	21	0	91	8	47	6	24	4	30	0	121	8
Fevereiro	182	8	19	8	284	8	94	6	64	1	58	10	53	17
Março	120	140	174	70	185	16	221	18	77	25	89	12	152	59
Abril	103	168	164	236	205	23	187	16	229	4	321	19	192	182
Maió	231	58	286	241	173	18	215	4	129	10	346	15	146	97
Junho	276	54	169	83	277	21	168	95	133	109	354	29	208	18
Julho	174	29	99	20	166	10	85	49	174	21	230	41	288	38
Agosto	265	15	247	27	276	18	233	22	306	15	249	34	194	48
Setembro	106	10	89	41	90	12	116	18	184	19	143	41	70	34
Outubro	211	7	135	9	122	83	215	6	166	36	107	32	187	16
Novembro	63	9	60	15	27	61	45	2	150	20	54	36	116	45
Dezembro	40	5	59	12	65	2	75	3	64	7	131	22	64	80
Totais	1836	510	1522	762	1961	280	1701	245	1700	271	2112	291	1791	642
Total	2346		2284		2241		1946		1971		2403		2433	

Tabela 4 Variação de visitantes nacionais e internacionais desde 2012

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

⁴ N- Nacionais; I- Internacionais

5.2.1.1. Instalações

Variáveis	Valor Mínimo	Valor máximo	Média±Desv. Padrão	Avaliação	Δ
Limpeza	8	10	9,45±0,688	Acima da média	↑
Orientação	6	10	9,27±0,913	Acima da média	↓
Atratividade do espaço	6	10	9,08±1,074	Acima da média	↑
Avaliação visual exterior	4	10	8,82±1,286	Abaixo da média	↑
Conforto térmico	4	10	8,77±2,037	Abaixo da média	↓
Acessibilidade ao espaço	1	10	8,51±1,678	Abaixo da média	↓
Média final	8,97±0,899				↓

Tabela 5 Análise das variáveis relacionadas com as instalações no Espaço Memória e Fronteira em 2018

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

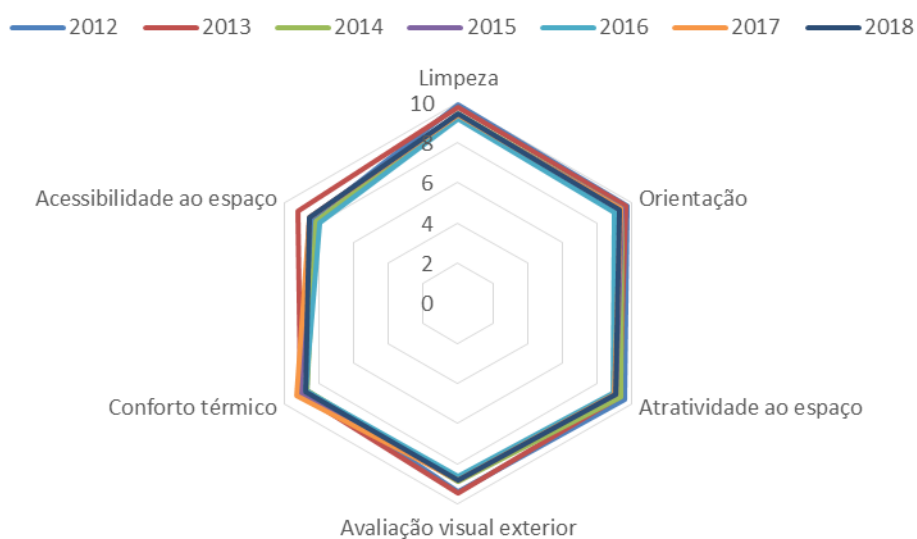


Gráfico 21 Evolução das variáveis relacionadas com as instalações no Espaço Memória e Fronteira desde 2012

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

5.2.1.2. Atendimento

Variáveis	Valor Mínimo	Valor máximo	Média±Desvio Padrão	Avaliação	Δ
Profissionalismo	2	10	9,34±1,417	Acima da média	↑
Relação preço/ qualidade	2	10	9,27±0,962	Acima da média	↑
Simpatia	2	10	9,25±1,436	Acima da média	↑
Clareza nas informações prestadas	2	10	9,17±1,582	Acima da média	↑
Domínio das informações prestadas	2	10	9,08±1,510	Abaixo da média	↑
Proatividade	2	10	8,73±1,74	Abaixo da média	↑
Média final	9,10±1,428				↑

Tabela 6 Análise das variáveis relacionadas com o atendimento no Espaço Memória e Fronteira em 2018

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

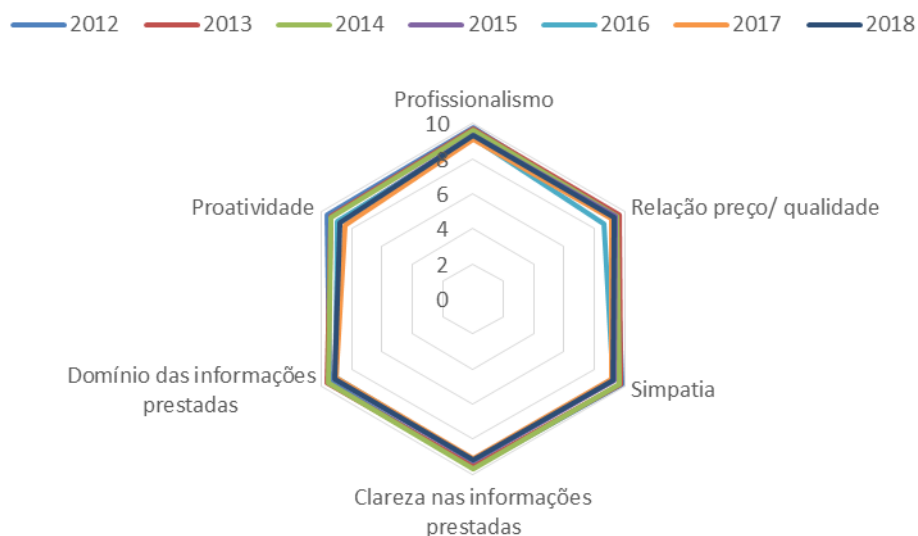


Gráfico 22 Evolução das variáveis relacionadas com o atendimento no Espaço Memória e Fronteira

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

5.2.2. Loja Interativa de Turismo

Meses	Loja Interativa de Turismo													
	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	I	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	25	30
Fevereiro	76	29	26	13	11	13	11	17	74	39	24	34	67	56
Março	65	53	34	59	33	45	32	42	108	133	74	94	67	113
Abril	33	100	22	59	54	84	52	63	140	106	191	277	126	98
Mai	29	60	24	53	35	29	58	68	100	118	101	112	106	101
Junho	39	47	59	51	32	34	59	60	95	110	144	103	104	86
Julho	81	138	62	89	69	77	142	126	196	203	196	258	168	203
Agosto	179	161	128	101	170	174	541	454	511	433	493	457	499	339
Setembro	82	87	47	63	52	82	168	137	220	154	244	187	168	157
Outubro	49	61	45	25	33	34	64	101	111	160	114	189	156	111
Novembro	32	34	24	19	12	17	45	64	59	60	74	85	38	68
Dezembro	17	40	17	38	25	25	30	37	71	54	81	62	55	68
Totais	727	844	499	593	534	622	1222	1197	1708	1606	1754	1908	1579	1430
Total	1571		1092		1156		2419		3314		3662		3009	

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	9,47±1,001	Acima da média	↑
Orientação	1	10	9,38±1,065	Acima da média	↑
Conforto térmico	2	10	9,26±1,127	Acima da média	↑
Acessibilidade ao espaço	1	10	9,17±1,340	Abaixo da média	↑
Avaliação visual exterior	1	10	9,03±1,200	Abaixo da média	↑
Atratividade do espaço	2	10	8,82±1,368	Abaixo da média	↑
Média final	9,2±0,979				↑

Tabela 8 Análise das variáveis relacionadas com as instalações na Loja Interativa em 2018

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

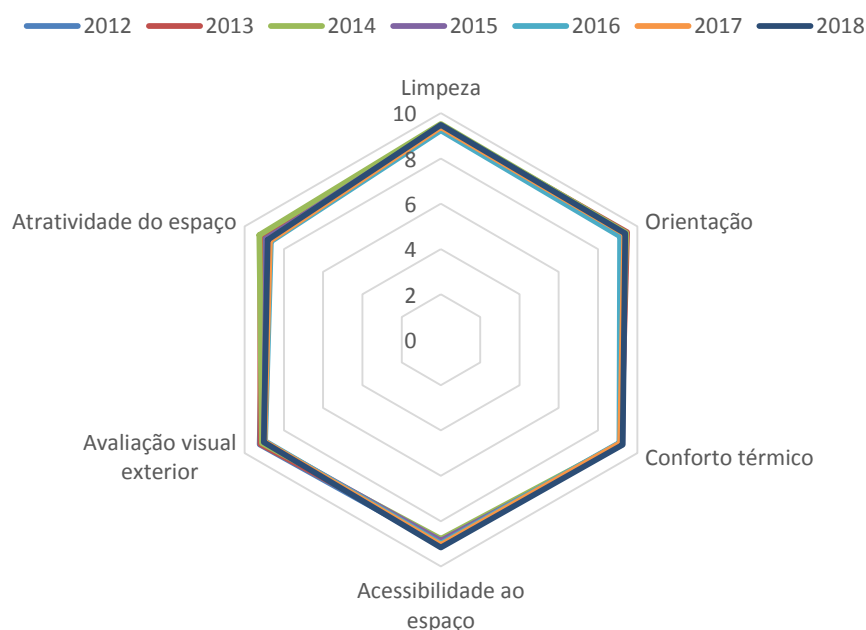


Gráfico 23 Análise das variáveis relacionadas com as instalações na Loja Interativa desde 2012

Fonte: Loja Interativa de Turismo

5.2.2.2. Atendimento

Variáveis	Valor Mínimo	Valor máximo	Média±Desvio Padrão	Avaliação	Δ
Profissionalismo	1	10	9,63±0,942	Acima da média	↑
Clareza nas informações prestadas	1	10	9,61±0,888	Acima da média	↑
Simpatia	1	10	9,58± 1,002	Acima da média	↑
Domínio das informações prestadas	1	10	9,57±0,935	Acima da média	↑
Proatividade	1	10	9,30±1,213	Abaixo da média	↑
Relação preço/ qualidade	2	10	9,28±1,450	Abaixo da média	↑
Média final				9,52±0,939	↑

Tabela 9 Análise das variáveis relacionadas com o atendimento na Loja Interativa em 2018

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

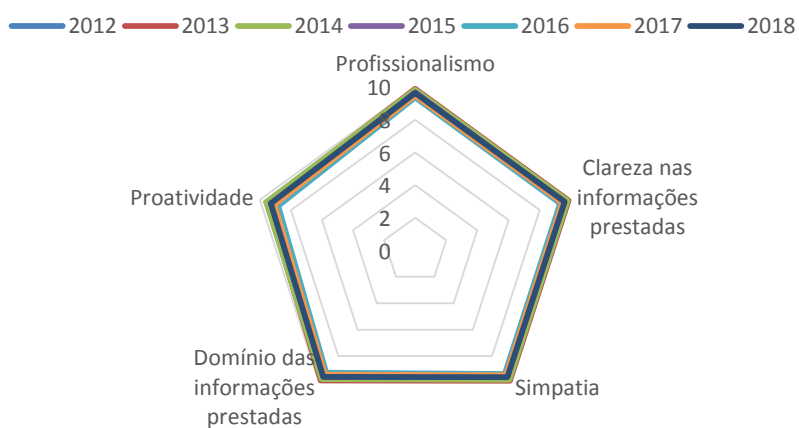


Gráfico 24 Evolução das variáveis relacionadas com o atendimento na Loja Interativa desde 2012

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

5.2.3. Museu de Castro Laboreiro

Meses	Museu de Castro													
	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	I	N	I	N	I	N	I	N	I	N	I	N	I
Janeiro	86	8	40	10	E ⁵	E	54	15	28	7	31	18	47	32
Fevereiro	162	12	73	17	E	E	91	20	75	18	57	22	104	32
Março	262	205	248	96	E	E	192	17	140	37	150	59	168	27
Abril	286	199	233	276	E	E	259	73	204	15	169	158	109	119
Maió	185	25	245	264	E	E	492	45	108	49	125	65	111	91
Junho	328	19	231	128	E	E	137	33	133	116	107	46	213	26
Julho	322	40	123	26	E	E	149	71	172	31	281	65	150	58
Agosto	968	165	379	86	E	E	492	64	446	71	534	75	359	47
Setembro	272	39	199	56	172	50	239	96	210	54	315	81	172	47
Outubro	165	37	59	22	89	36	209	53	227	108	135	37	145	28
Novembro	166	23	0	0	42	17	48	35	58	19	124	50	41	15
Dezembro	95	29	0	0	73	19	105	26	95	25	172	35	25	24
Totais	3297	801	1830	981	376	122	2467	548	1896	550	2200	711	1644	546
Total	4098		2811		498		3015		2446		2911		2190	

Tabela 10 Variação de visitantes nacionais e internacionais desde 2012

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

⁵ Encerrado

5.2.3.1. Instalações

Variáveis	Valor Mínimo	Valor máximo	Média±Desv. Padrão	Avaliação	Δ
Orientação	6	10	9,31±1,010	Acima da média	↓
Limpeza	5	10	9,24±1,193	Acima da média	↓
Avaliação visual exterior	5	10	9,00±1,233	Abaixo da média	↑
Acessibilidade ao espaço	5	10	8,92±1,309	Abaixo da média	↑
Conforto térmico	1	10	8,92±1,712	Abaixo da Média	↓
Atratividade do espaço	2	10	8,82±1,584	Abaixo da média	↑
Média final	9,03±1,087				↑

Tabela 11 Análise das variáveis relacionadas com as instalações no Museu de Castro Laboreiro em 2018

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

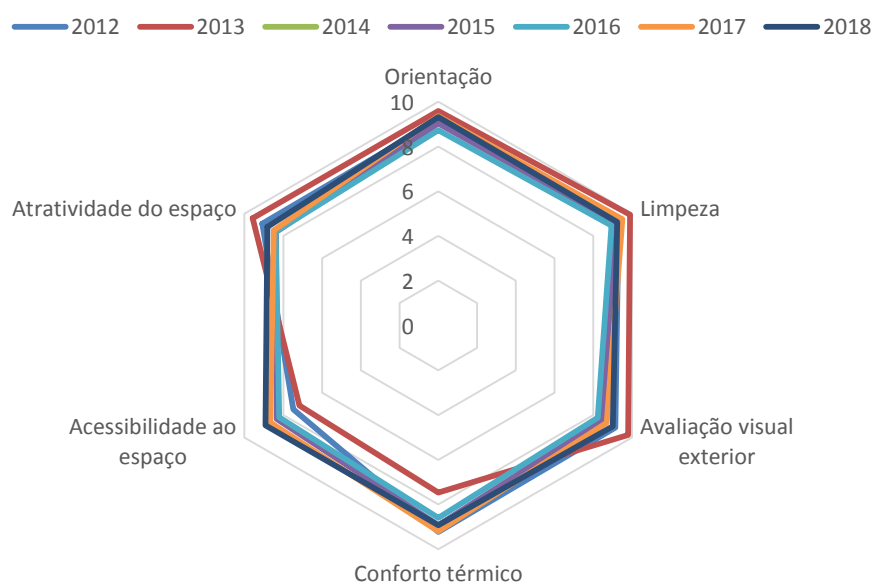


Gráfico 25 Evolução das variáveis relacionadas com as instalações no Museu de Castro Laboreiro desde 2012

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

5.2.3.2. Atendimento

Variáveis	Valor Mínimo	Valor máximo	Média±Desvi o Padrão	Avaliação	Δ
Profissionalismo	6	10	9,36±0,985	Acima da média	↓
Simpatia	6	10	9,36±0,985	Acima da média	↓
Clareza nas informações prestadas	6	10	9,34±1,081	Acima da média	↓
Domínio das informações prestadas	6	10	9,32±0,978	Acima da média	↓
Proatividade	5	10	8,94±1,374	Abaixo da média	↓
Relação preço/ qualidade	5	10	8,87±1,377	Abaixo da média	↓
Média final	9,19±0,989				↓

Tabela 12 Análise das variáveis relacionadas com o atendimento no Museu de Castro Laboreiro em 2018

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

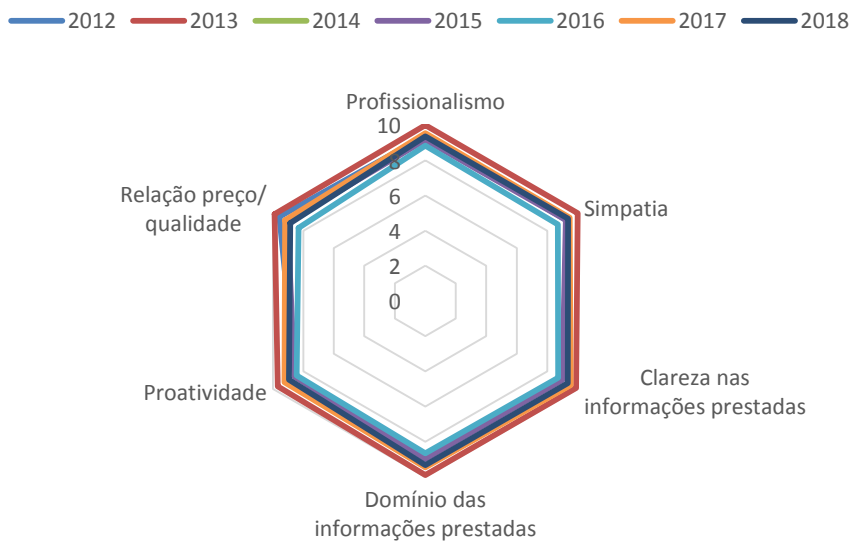


Gráfico 26 Evolução das variáveis relacionadas com o atendimento no Museu de Castro Laboreiro desde 2012

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

5.2.4. Museu do Cinema

Meses	Museu Cinema													
	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	I	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	300	73
Fevereiro	242	67	142	12	425	37	152	12	144	42	151	31	95	77
Março	167	282	53	48	186	24	234	42	134	79	168	91	196	55
Abril	153	77	167	208	427	60	248	91	193	107	251	103	162	239
Maió	295	25	138	218	189	57	197	130	129	29	125	32	110	199
Junho	288	20	177	129	261	18	147	119	81	115	159	75	452	66
Julho	303	90	238	59	175	31	127	54	91	53	333	58	228	59
Agosto	418	103	339	74	343	88	312	75	374	55	402	97	217	54
Setembro	161	28	208	42	167	23	152	30	300	55	242	42	131	63
Outubro	171	48	154	25	75	42	193	30	218	62	159	77	375	49
Novembro	274	73	52	31	54	28	49	24	165	64	61	25	100	32
Dezembro	37	32	80	47	91	21	119	13	70	24	161	40	86	57
Totais	2592	862	1772	903	2463	451	1987	641	1950	697	2220	682	2452	1023
Total	3454		2675		2914		2628		2647		2902		3475	

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	9,33±1,182	Acima da média	↓
Conforto Térmico	2	10	9,32±1,134	Acima da média	↑
Limpeza	2	10	9,31±1,270	Acima da média	↓
Acessibilidade ao espaço	2	10	9,21±1,270	Abaixo da média	↓
Avaliação visual exterior	5	10	9,12±1,112	Abaixo da média	↓
Atratividade do espaço	4	10	9,05±1,285	Abaixo da média	↓
Média final	9,22±1,063				↓

Tabela 14 Análise das variáveis relacionadas com as instalações no Museu do Cinema em 2018

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

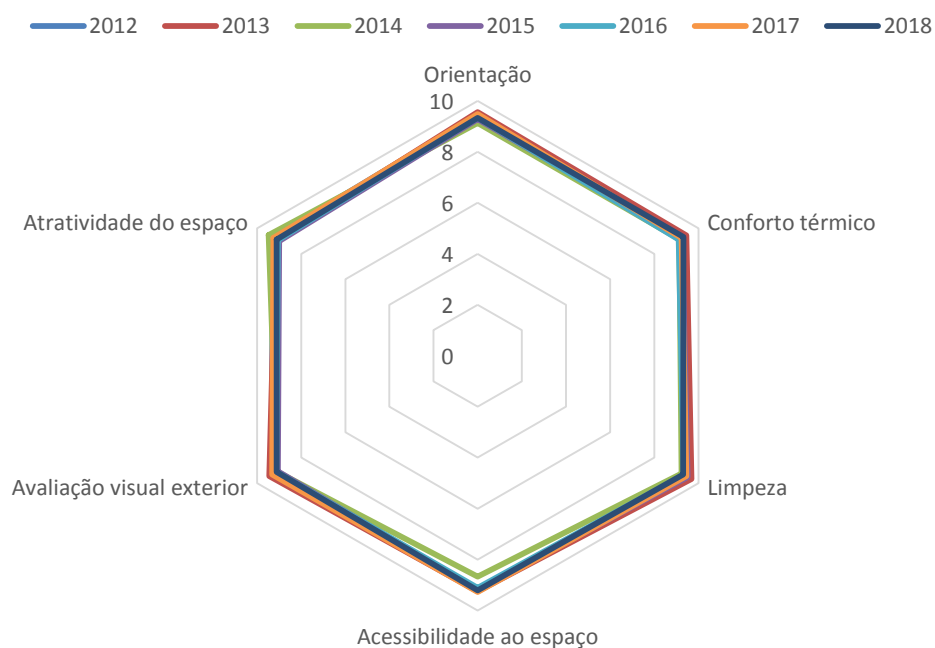


Gráfico 27 Evolução das variáveis relacionadas com as instalações no Museu do Cinema desde 2012

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

5.2.4.2. Atendimento

Variáveis	Valor Mínimo	Valor máximo	Média±Desv . Padrão	Avaliação	Δ
	2	10	9,43±1,184	Acima da média	↑
Clareza nas informações prestadas	1	10	9,30±1,533	Acima da média	↑
Profissionalismo	1	10	9,28±1,643	Acima da média	↓
Simpatia	1	10	9,23± 1,657	Acima da média	↑
Domínio das informações prestadas	1	10	9,20±1,680	Acima da média	↓
Relação preço/ qualidade	3	10	9,14±1,333	Abaixo da média	↓
Proatividade	1	10	9,03±1,566	Abaixo da média	↑
Média final				9,18±1,517	↓

Tabela 15 Análise das variáveis relacionadas com o atendimento no Museu do Cinema em 2018

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço



Gráfico 28 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		2018	
	N	I	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	782	66
Fevereiro	111	49	89	25	267	59	331	49	284	106	534	41	162	92
Março	372	271	436	44	297	70	307	189	239	254	344	217	147	92
Abril	264	239	1328	206	343	99	768	235	539	166	429	328	245	248
Maio	856	95	277	316	1252	231	1229	156	341	258	622	252	560	731
Junho	392	97	939	99	744	141	1024	343	749	294	1015	163	644	310
Julho	242	239	581	244	643	397	547	408	556	642	823	465	1663	439
Agosto	554	343	787	473	679	481	1218	825	1694	848	1339	1013	972	636
Setembro	144	151	336	133	241	211	682	396	504	478	650	316	355	381
Outubro	154	159	141	65	365	124	354	221	730	307	283	239	409	250
Novembro	267	47	234	76	188	123	397	153	308	60	248	70	259	63
Dezembro	58	35	160	74	335	52	115	196	132	98	207	133	101	51
Totais	3663	1744	5545	1790	5496	2060	7126	3324	6371	3551	6613	3320	6299	3359
Total														

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	7	10	9,29±0,835	Acima da média	↑
Orientação	6	10	9,14±1,032	Acima da média	↑
Acessibilidade ao espaço	3	10	9,08±1,421	Acima da média	↑
Limpeza	4	10	9,03±1,197	Abaixo da média	↔
Atratividade do espaço	6	10	8,94±1,254	Abaixo da média	↑
Conforto Térmico	3	10	8,89±1,430	Abaixo da média	↓
Média final	9,06±0,971				↑

Tabela 17 Análise das variáveis relacionadas com as instalações na Porta de Lamas de Mouro em 2018

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

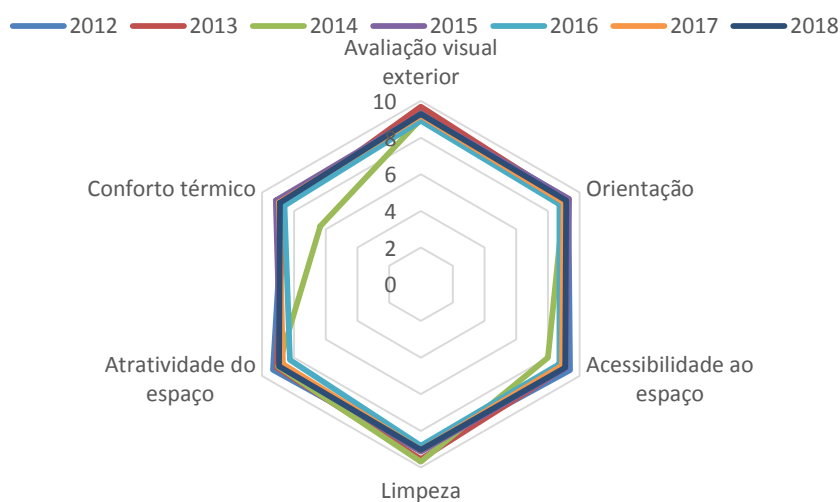


Gráfico 29 Evolução das variáveis relacionadas com as instalações na Porta de Lamas de Mouro desde 2012

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

5.2.5.2. Atendimento

Variáveis	Valor Mínimo	Valor máximo	Média±Des v Padrão	Avaliação	Δ
Simpatia	6	10	9,40±0,976	Acima da média	↑
Domínio das informações prestadas	6	10	9,34±0,968	Acima da média	↑
Profissionalismo	7	10	9,29±0,987	Acima da média	↓
Clareza nas informações prestadas	6	10	9,26±1,010	Acima da média	↓
Relação qualidade/ preço	5	10	8,93±1,245	Abaixo da média	↓
Proatividade	5	10	8,84±1,370	Abaixo da média	↑
Média final				9,19±1,162	↑

Tabela 18 Análise das variáveis relacionadas com o atendimento na Porta de Lamas de Mouro em 2018

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

— 2012 — 2013 — 2014 — 2015 — 2016 — 2017 — 2018

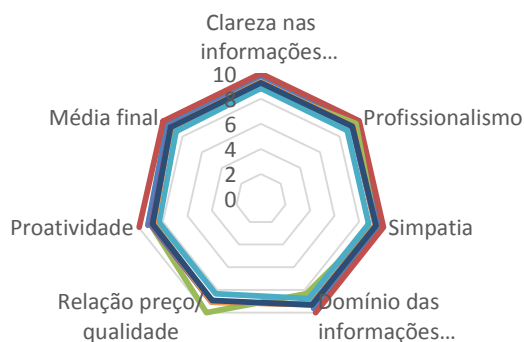


Gráfico 30 Evolução das variáveis relacionadas com o atendimento na Porta de Lamas de Mouro desde 2012

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

5.2.6. Posto de Informação de Castro Laboreiro

Meses	Posto Castro Laboreiro													
	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	I	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	61	33
Fevereiro	177	24	170	36	77	20	167	43	95	51	89	83	92	74
Março	101	35	237	51	196	52	98	86	135	127	155	79	132	54
Abril	204	120	203	54	162	93	242	128	240	54	311	98	83	57
Mai	200	64	267	96	304	119	248	133	180	94	120	114	185	89
Junho	182	45	286	61	208	111	235	79	295	112	237	86	185	77
Julho	329	128	365	110	253	135	444	163	361	172	248	99	352	115
Agosto	557	77	937	152	678	181	952	188	660	188	914	239	630	177
Setembro	265	121	260	118	246	122	429	162	365	171	326	152	310	135
Outubro	249	83	135	65	132	99	240	96	204	217	270	94	181	99
Novembro	159	43	100	48	107	33	142	86	146	45	91	52	93	54
Dezembro	206	37	107	48	152	63	175	56	109	47	98	50	89	80
Totais	2737	790	3174	863	2613	1074	3477	1266	2882	1314	2919	1169	2393	1044
Total	3527		4037		3687		4743		4196		4088		3437	

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
Limpeza	5	10	9,45±0,975	Acima da média	↑
Orientação	8	10	9,43±0,737	Acima da média	↑
Avaliação visual exterior	5	10	9,25±1,037	Abaixo da média	↑
Acessibilidade ao espaço	7	10	9,23±0,912	Abaixo da média	↑
Conforto térmico	5	10	9,16±1,119	Abaixo da média	↑
Atratividade do espaço	2	10	9,14±1,456	Abaixo da média	↑
Média final	9,27±0,887				↑

Tabela 20 Análise das variáveis relacionadas com as instalações no Posto de Informação de Castro Laboreiro em 2018

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

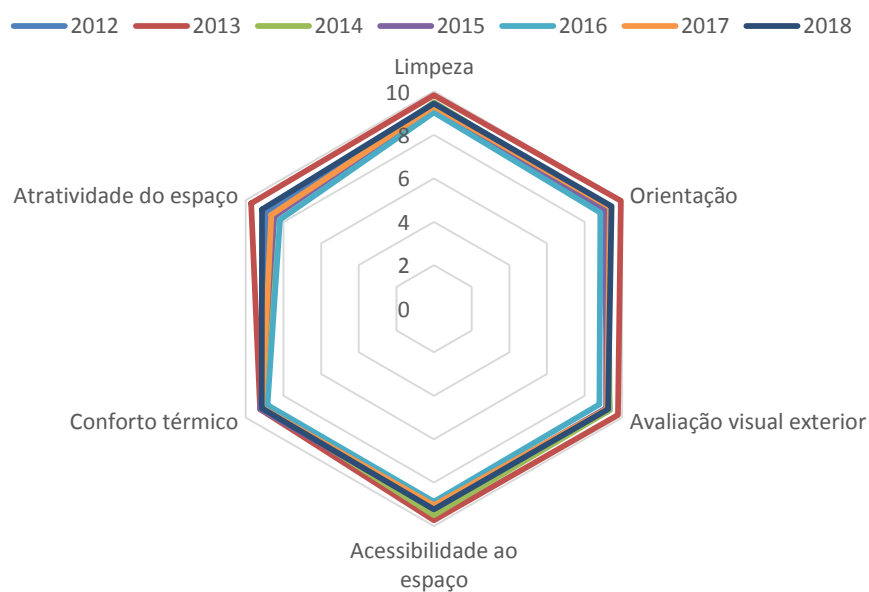


Gráfico 31 Evolução das variáveis relacionadas com as instalações no Posto de Informação de Castro Laboreiro desde 2012

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

5.2.6.2. Atendimento

Variáveis	Valor Mínimo	Valor máximo	Média±Desvio Padrão	Avaliação	Δ
Profissionalismo	1	10	9,48±1,455	Acima da média	↑
Clareza nas informações prestadas	1	10	9,45±1,454	Acima da média	↑
Simpatia	1	10	9,45± 1,486	Acima da média	↑
Domínio das informações prestadas	1	10	9,43±1,453	Acima da média	↑
Proatividade	1	10	9,12±1,841	Abaixo da média	↑
Relação preço/ qualidade	5	10	9,10±1,971	Abaixo da média	↓
Média final	9,36±1,494				↑

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

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

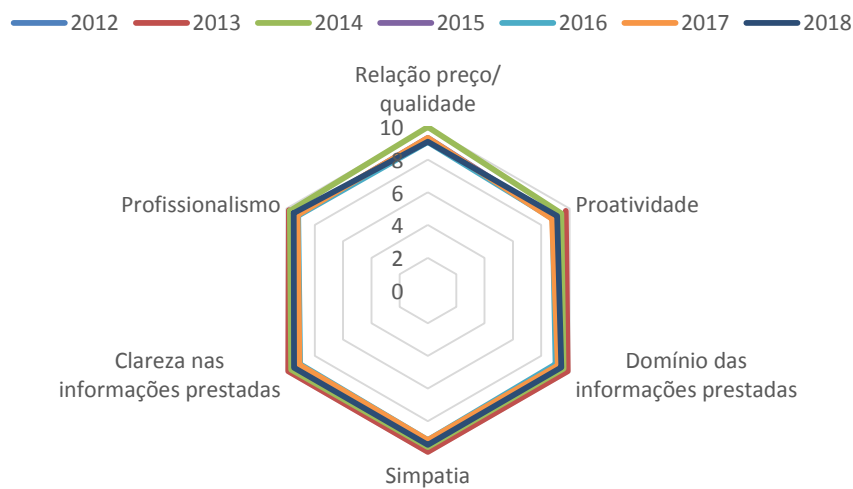


Gráfico 32 Evolução das variáveis relacionadas com o atendimento no Posto de Informação desde 2012

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

5.2.7. Solar do Alvarinho

Meses	Solar													
	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	I	N	I	N	I	N	I	N	I	N	I	N	I
Janeiro	509	92	496	120	289	111	420	103	378	95	88	9	201	136
Fevereiro	769	136	822	273	476	31	743	128	368	137	383	65	582	88
Março	1252	393	1099	247	953	418	1015	219	977	473	1014	193	1207	348
Abril	2137	553	1988	262	1423	525	976	326	1986	405	655	263	1056	215
Mai	1328	373	1403	369	869	222	1808	250	1851	306	914	170	1397	241
Junho	1993	300	1691	307	1180	142	1350	314	1614	229	836	134	1064	183
Julho	2305	493	1153	333	1734	211	1429	298	1428	394	529	104	1248	250
Agosto	2491	568	2330	408	1821	1011	2615	888	1523	605	1307	396	1799	406
Setembro	2142	327	1337	309	1249	266	1616	310	1179	323	1436	277	1645	276
Outubro	1690	290	1106	301	874	177	1294	200	871	172	990	227	1437	360
Novembro	1270	289	888	152	888	252	824	112	759	152	257	98	953	173
Dezembro	979	240	742	278	593	177	836	195	264	72	568	85	768	172
Totais	18865	4054	15055	3359	12349	3543	14926	3343	13198	3363	8977	2021	13357	2848
Total	22919		18414		15892		18269		16561		10998		16205	

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	9,45±1,183	Acima da média	↑
Acessibilidade ao espaço	1	10	9,42±1,104	Acima da média	↑
Orientação	1	10	9,42±1,075	Acima da média	↑
Conforto Térmico	1	10	9,34±1,144	Acima da média	↔
Avaliação visual exterior	1	10	9,24±1,264	Abaixo da média	↓
Atratividade do espaço	1	10	8,90±1,654	Abaixo da média	↑
Média final	9,30±1,082				↑

Tabela 23 Análise das variáveis relacionadas com as instalações no Solar do Alvarinho em 2018

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

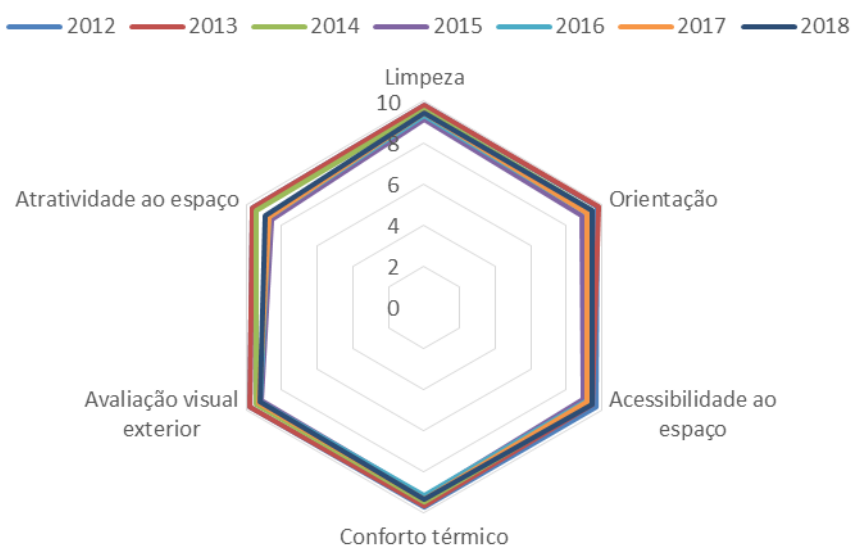


Gráfico 33 Evolução das variáveis relacionadas com as instalações no Solar do Alvarinho desde 2012

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

5.2.7.2. Atendimento

Variáveis	Valor Mínimo	Valor máximo	Média±Desvio Padrão	Avaliação	Δ
Relação preço/ qualidade	1	10	9,26±1,514	Acima da média	↔
Domínio das informações prestadas	1	10	9,06±1,632	Acima da média	↔
Simpatia	1	10	8,99± 1,975	Acima da média	↑
Clareza nas informações prestadas	1	10	8,98±1,981	Acima da média	↑
Profissionalismo	1	10	8,96±2,132	Acima da média	↑
Proatividade	1	10	8,42±2,406	Abaixo da média	↓
Média final				8,84±2,016	↑

Tabela 24 Análise das variáveis relacionadas com o atendimento no Solar do Alvarinho em 2018

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

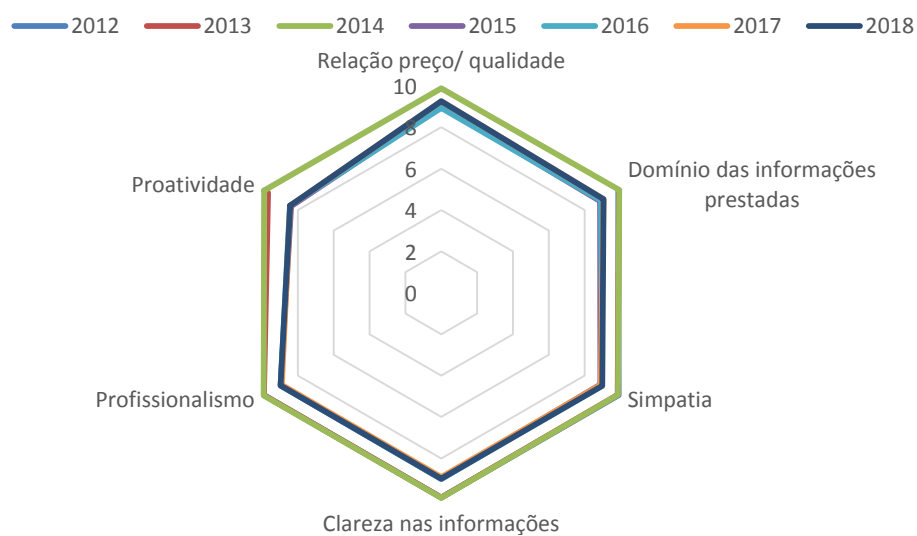


Gráfico 34 Evolução das variáveis relacionadas com o atendimento no Solar do Alvarinho desde 2012

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

5.2.8. Torre de Menagem

Meses	Torre													
	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	I	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	140	89
Fevereiro	254	95	242	58	319	91	136	69	75	70	195	198	209	166
Março	265	199	185	145	245	97	319	181	347	206	230	195	263	295
Abril	400	335	416	284	604	323	282	267	580	258	748	521	504	603
Mai	403	282	265	338	265	199	496	248	294	216	458	183	466	323
Junho	322	140	193	246	304	154	234	71	349	168	372	178	464	235
Julho	488	205	273	170	325	220	407	330	1614	229	626	344	537	251
Agosto	1188	366	795	406	990	470	1196	342	1122	480	1412	549	538	263
Setembro	453	134	364	206	372	193	486	241	493	263	586	325	490	258
Outubro	269	127	101	67	167	173	370	87	328	172	363	367	134	107
Novembro	87	71	110	70	96	160	260	75	210	153	304	190	266	115
Dezembro	106	114	106	68	176	103	179	103	349	131	315	123	250	115
Totais	4375	2145	3095	2112	3905	2253	4443	2126	5900	2401	5717	3339	4261	2820
Total	6520		5207		6158		6569		8301		9056		7081	

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	5	10	9,36±0,998	Acima da média	↑
Acessibilidade ao espaço	3	10	9,29±1,183	Acima da média	↑
Limpeza	2	10	9,19±1,190	Acima da média	↓
Avaliação visual exterior	2	10	9,02±1,376	Abaixo da média	↓
Conforto Térmico	2	10	8,77±1,482	Abaixo da média	↓
Atratividade ao espaço	1	10	8,50±2,007	Abaixo da média	↓
Média final				9,03±1,070	↓

Tabela 26 Análise das variáveis relacionadas com as instalações na Torre de Menagem em 2018

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

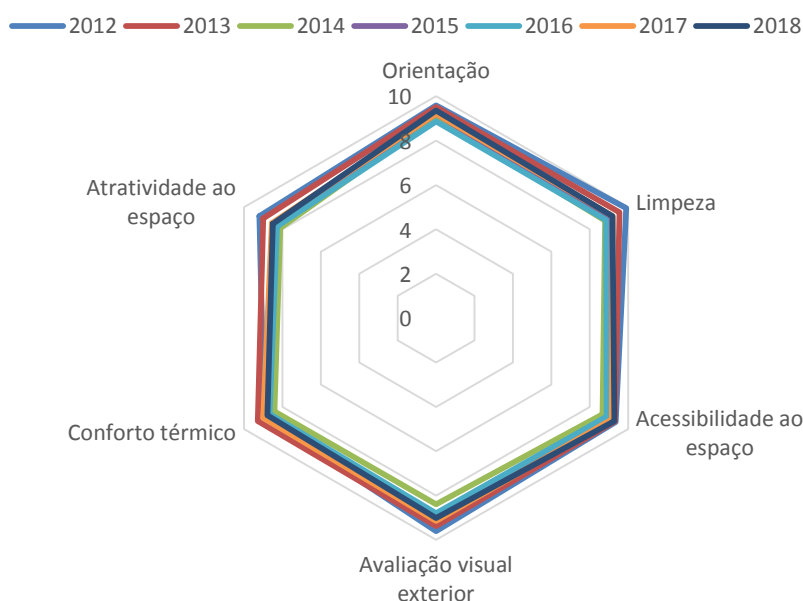


Gráfico 35 Evolução das variáveis relacionadas com as instalações na Torre de Menagem desde 2012

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

5.2.8.2. Atendimento

Variáveis	Valor Mínimo	Valor máximo	Média±Desv . Padrão	Avaliação	Δ
Clareza nas informações prestadas	3	10	9,12±1,421	Acima da média	↑
Profissionalismo	3	10	9,11±1,449	Acima da média	↑
Domínio das informações prestadas	2	10	9,07±1,419	Acima da média	↑
Simpatia	1	10	9,06±1,458	Acima da média	↑
Relação preço/ qualidade	3	10	8,75±1,907	Abaixo da média	↓
Proatividade	1	10	8,62±1,868	Abaixo da média	↑
Média final	8,96±1,430				↑

Tabela 27 Análise das variáveis relacionadas com o atendimento n Torre de Menagem em 2018

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

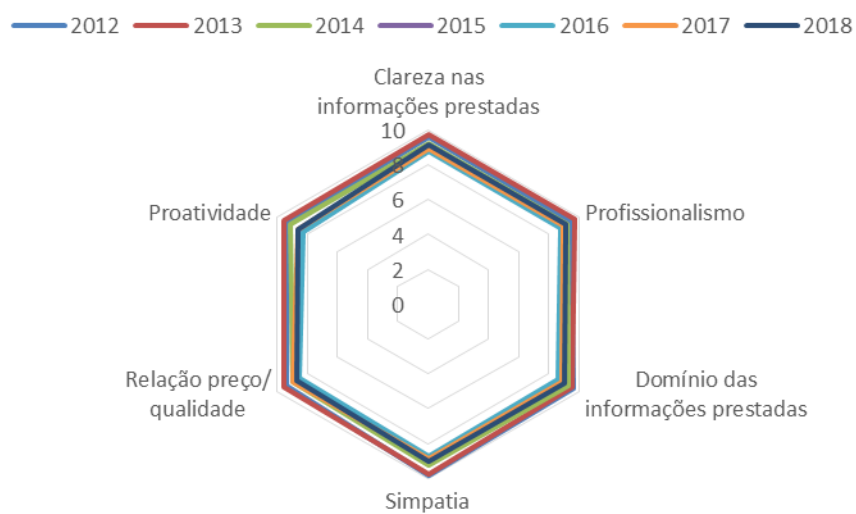


Gráfico 36 Evolução das variáveis relacionadas com o atendimento

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

5.3. RESTAURAÇÃO

5.3.1. Instalações

No setor dos restaurantes recolhemos um total de 314 inquéritos dos quais validamos 309 inquéritos. À semelhança da análise no setor dos serviços, apresentamos as avaliações das diferentes variáveis comparando-as com anos anteriores.

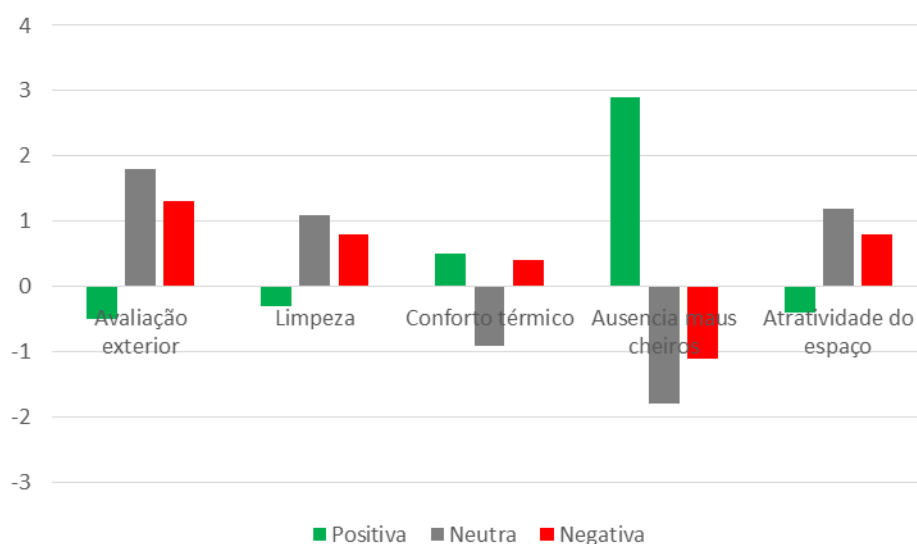


Gráfico 37 Diferencial (em p.p) da avaliação do serviço (2018-2017)

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

Variáveis	Valor Mínimo	Valor máximo	Média±Desv. Padrão	Avaliação	Δ
Limpeza	3	10	8,76±1,502	Acima da média	↑
Avaliação visual exterior	2	10	8,72±1,569	Acima da média	↑
Ausência de maus cheiros	1	10	8,70±1,558	Acima da média	↑
Conforto térmico	2	10	8,64±1,599	Abaixo da média	↑
Avaliação visual interior	2	10	8,48±1,618	Abaixo da média	↑
Média final	8,66±1,389				↑

Tabela 28 Análises das variáveis relacionadas com as instalações 2018

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

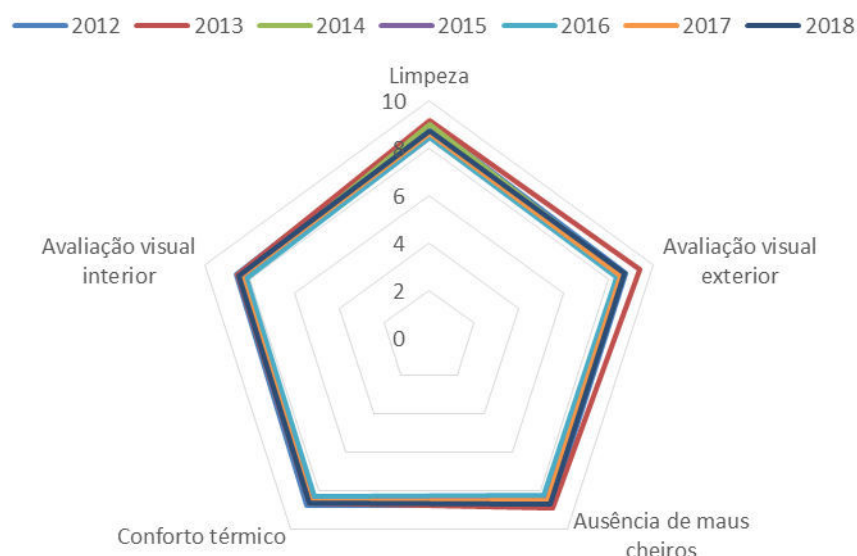


Gráfico 38 Evolução da avaliação das instalações entre 2012 e 2018

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, praticamente todas as variáveis relativas ao atendimento, apresentam maior número de avaliações positivas. Tudo parece apontar uma maior satisfação com o atendimento proporcionado pelos restaurantes.

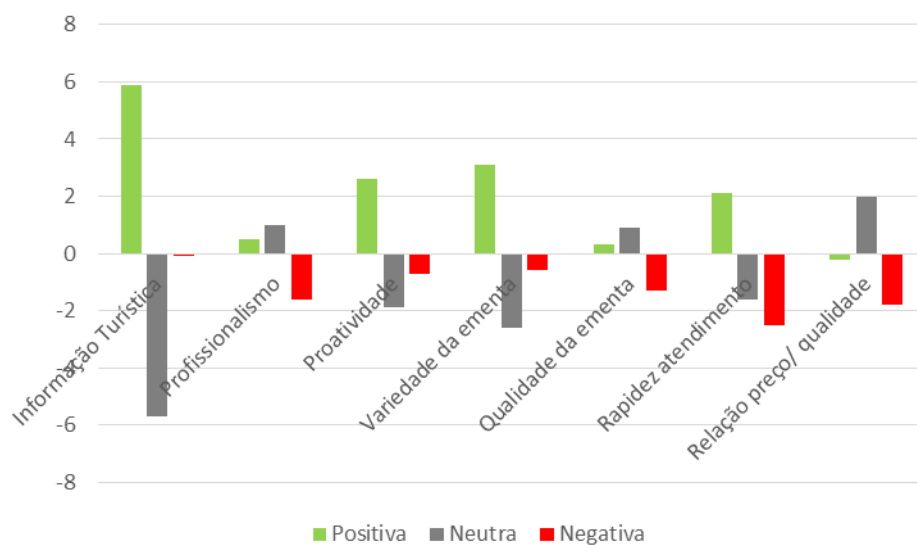


Gráfico 39 Diferencial (em p.p) da avaliação do serviço (2018-2017)

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

Variáveis	Valor Mínimo	Valor máximo	Média±Desv Padrão	Avaliação	Δ
Profissionalismo	1	10	8,72±1,735	Acima da média	↑
Qualidade da ementa	2	10	8,57±1,737	Acima da média	↑
Proatividade dos funcionários	1	10	8,26±2,048	Abaixo da média	↑
Variedade da ementa	1	10	8,22±1,894	Abaixo da média	↑
Rapidez no atendimento	1	10	8,19±1,962	Abaixo da média	↑
Relação preço/qualidade	1	10	8,18±1,986	Abaixo da média	↑
Informação turística disponível	1	10	7,83±2,243	Abaixo da média	↑
Média final	8,30±1,596				↑

Tabela 29 Análises das variáveis relacionadas com o atendimento 2018

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

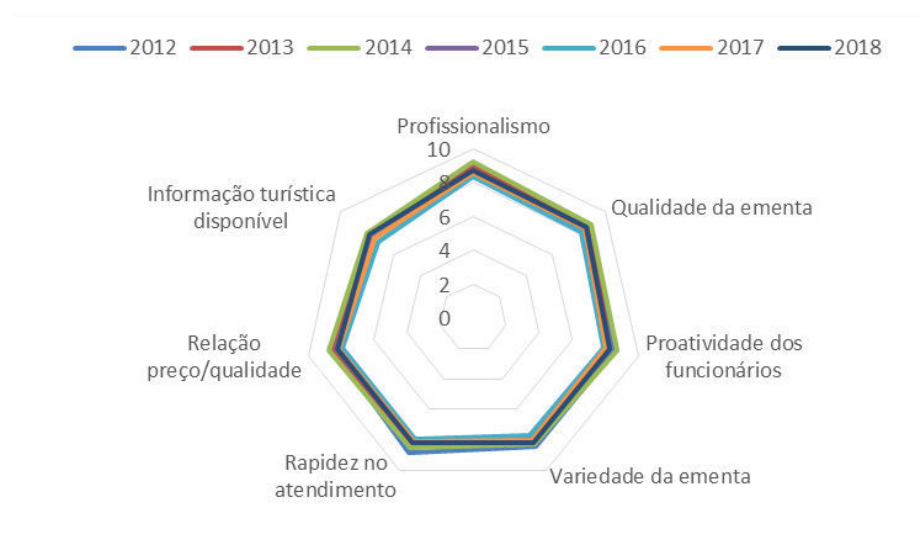


Gráfico 40 Evolução na avaliação do atendimento entre 2012 e 2018

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

A avaliação final dos restaurantes é de **8,48**, um valor superior ao recebido nos anos anteriores. Os dados parecem indicar que o setor da restauração tem desenvolvido esforços no sentido de melhorar.

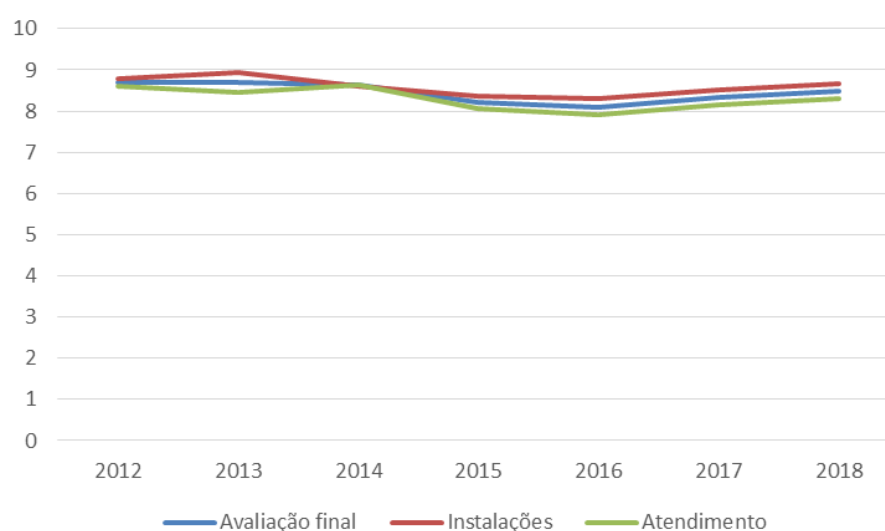


Gráfico 41 Evolução da avaliação dos restaurantes

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.

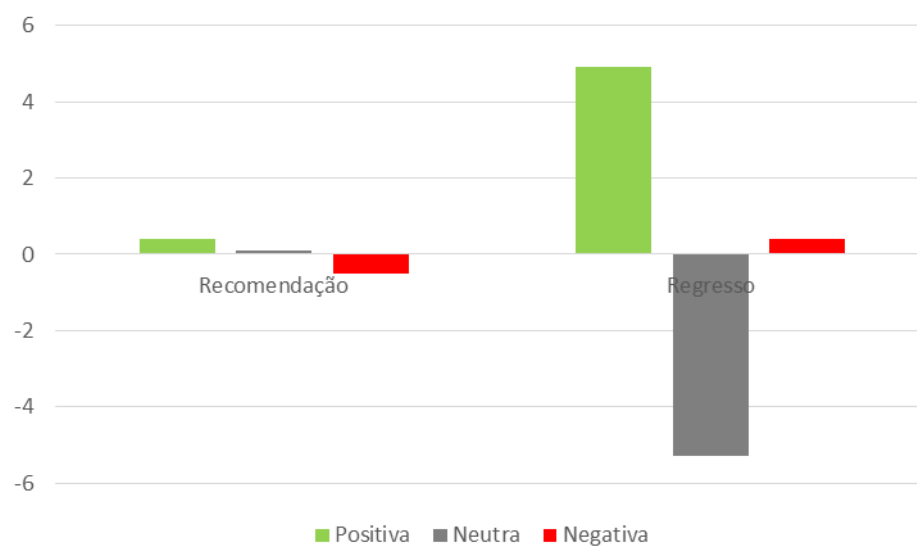


Gráfico 42 Diferencial das variáveis Recomendação e regresso (2018-2017)

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

5.4. ALOJAMENTO

Relativamente ao alojamento, foram validados um total de **165**.

Período	Frequência
2015	94
2016	241
2017	205
2018	165

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

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

Dos 165 inquéritos validados, **66,1%** dos inquiridos estiveram alojados nos estabelecimentos hoteleiros do concelho.

Tipologia Alojamento	Frequência	%	% válida
Estabelecimentos hoteleiros	109	66,1	66,5
Empreendimentos de Turismo de Habitação	6	3,6	3,7
Empreendimentos de turismo em Espaço Rural	4	2,4	2,4
Parques de Campismo e Caravanismo	15	9,1	9,1
Alojamento Local	12	7,3	7,3
Pousada de Juventude	18	10,9	11
Total	164	99,4	100
NR	1	0,6	
Total	165	100	

Tabela 31 Número de inquéritos por tipologia de alojamento.

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

5.4.1.1. Instalações

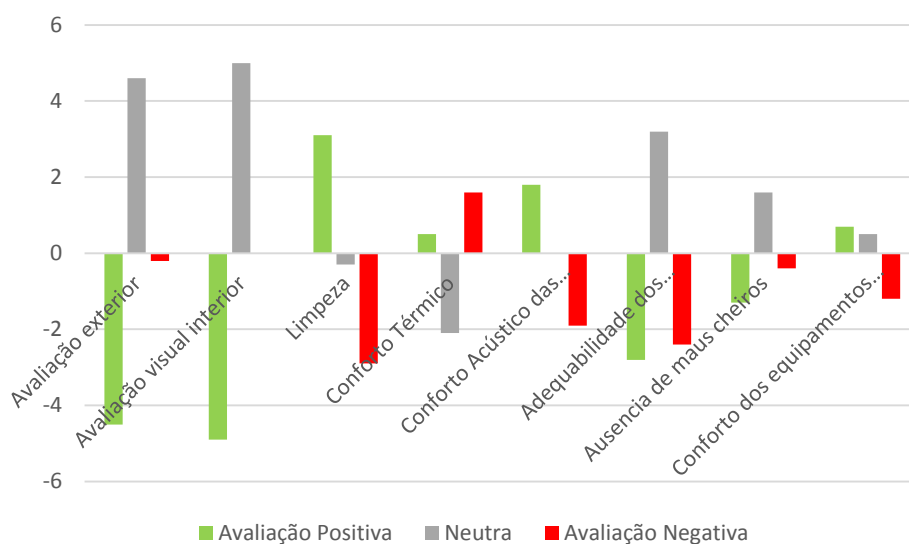


Gráfico 43 Diferencial (em p.p) da avaliação das instalações (2018-2017)

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço de Melgaço

Variáveis	Valor Mínimo	Valor máximo	Média±Desvio Padrão	Avaliação	Δ
Avaliação visual exterior	4	10	9,08±1,429	Acima da média	↓
Limpeza	1	10	8,98±1,629	Acima da média	↑
Avaliação visual interior	1	10	8,79±1,698	Acima da média	↓
Conforto térmico	1	10	8,79±1,918	Acima da média	↔
Ausência de maus cheiros	1	10	8,74±1,792	Abaixo da média	↓
Conforto dos equipamentos do quarto	1	10	8,72±1,767	Abaixo da média	↑
Conforto Acústico das instalações	1	10	8,68±1,853	Abaixo da média	↑
Adequabilidade dos equipamentos	1	10	8,60±1,904	Abaixo da média	↓
Média final				8,78±1,364	↓

Tabela 32 Análise das variáveis relacionadas com as instalações dos alojamentos 2018

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço de Melgaço

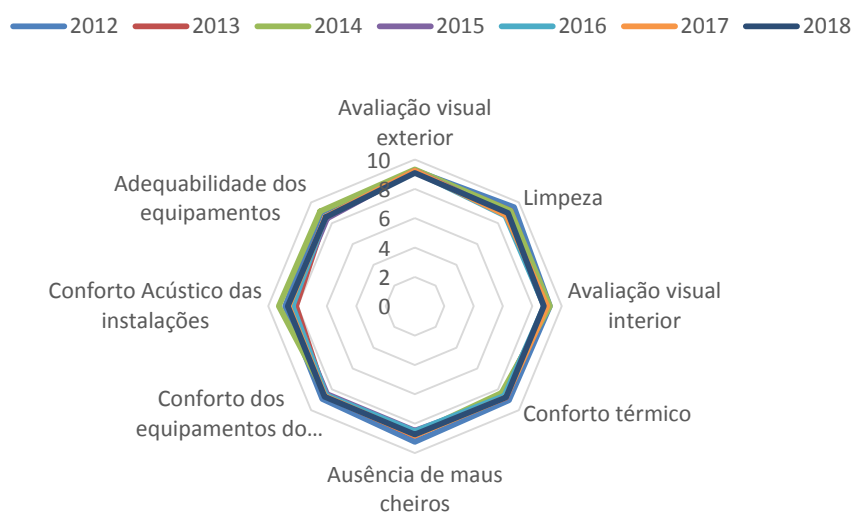


Gráfico 44 Evolução da avaliação das instalações dos alojamentos entre 2012 e 2018
Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

5.4.1.2. Serviço prestado ao cliente

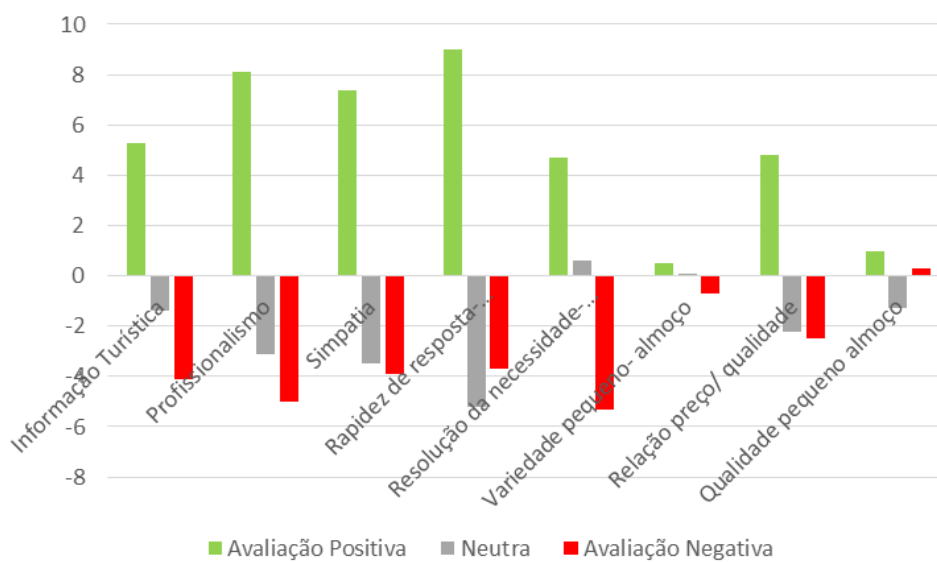


Gráfico 45 Diferencial (em p.p) da avaliação do serviço prestado (2018-2017)
Fonte: Observatório Turístico de Melgaço de Melgaço

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
Rapidez de respostas- serviços de quartos	2	10	9,06±1,656	Acima da média	↑
Resolução da necessidade- serviços de quartos	2	10	9,03±1,691	Acima da média	↑
Simpatia	2	10	8,99±1,557	Acima da média	↑
Profissionalismo	1	10	8,94±1,637	Acima da média	↑
Relação preço/ qualidade	2	10	8,63±1,698	Acima da média	↑
Qualidade pequeno-almoço	1	10	8,51±2,006	Abaixo da média	↑
Variedade pequeno- almoço	1	10	8,34±2,234	Abaixo da média	↑
Informação turística disponível	1	10	8,14±2,154	Abaixo da média	↑
Média final	8,62±1,541				↑

Tabela 33 Análise das variáveis relacionadas com o atendimento no Alojamento em 2018

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

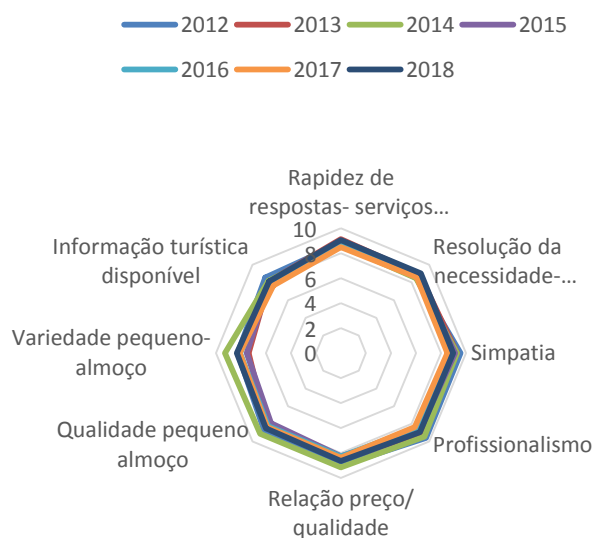


Gráfico 46 Evolução das variáveis relacionadas com atendimento nos alojamentos desde 2012

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

A avaliação final resultante da fórmula **Avaliação final = Instalações+atendimento/2** é de **8,70**, que representa uma ligeira subida, relativamente a 2017.

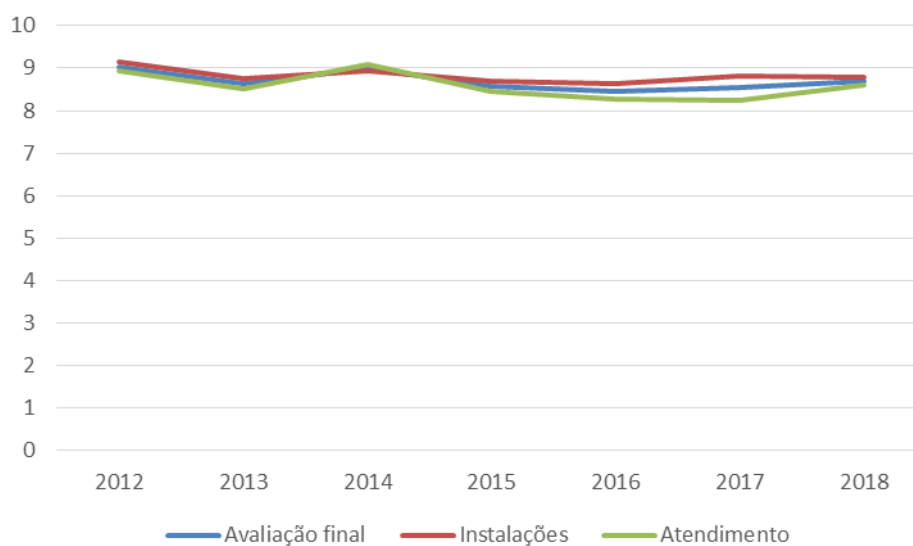


Gráfico 47 Evolução na média final do alojamento desde 2012

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

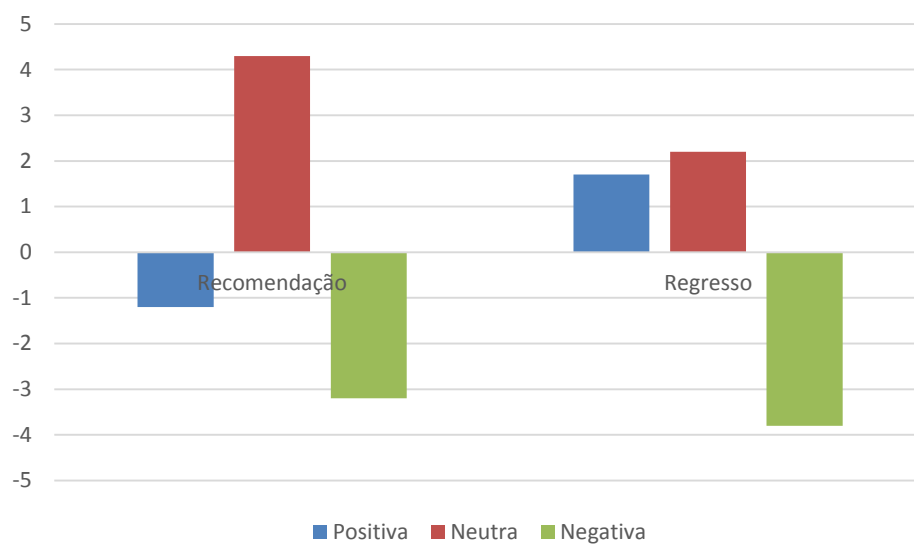


Gráfico 48 Diferencial (em p.p) da satisfação global medida pela disponibilidade para regressar e recomendar o empreendimento (2018-2017)

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço de Melgaço

5.5. ATIVIDADES

No setor das atividades, durante o ano de 2018, foram aplicados e validados um total de 46 inquéritos.

5.5.1. Avaliação da atividade

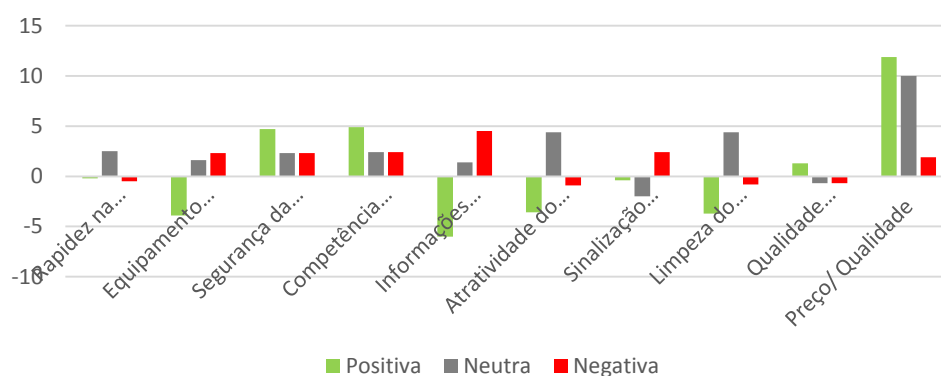


Gráfico 49 Diferencial (em p.p) da avaliação do serviço prestado (2018-2017)

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço de Melgaço

Variáveis	Valor Mínimo	Valor máximo	Média ± Desv. Padrão	Avaliação	Δ
Atratividade do espaço	1	10	9,33±1,624	Acima da média	↑
Segurança da atividade	1	10	9,33±1,569	Acima da média	↓
Rapidez na marcação	1	10	9,25±1,645	Acima da média	↑
Sinalização percurso	1	10	9,22±1,710	Acima da média	↑
Competência monitores	1	10	9,20±1,647	Acima da média	↓
Limpeza do percurso	1	10	9,16±1,783	Abaixo da média	↑
Equipamento necessário	1	10	9,09±1,797	Abaixo da média	↓
Informações prestadas	1	10	9,09±1,853	Abaixo da média	↓
Qualidade equipamentos	1	10	8,95±1,681	Abaixo da média	↓
Preço/ Qualidade	1	10	8,78±2,032	Abaixo da média	↓
Média final				9,17±1,532	↑

Tabela 34 Análise de todas as variáveis relacionadas com as atividades em 2018

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

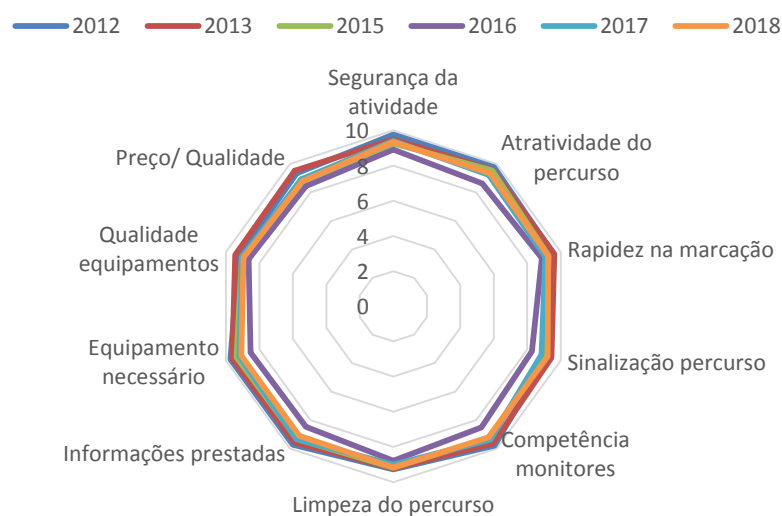


Gráfico 50 Evolução das variáveis relacionadas com as atividades desde 2012

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

A avaliação final dos inquiridos é de **9,17**.

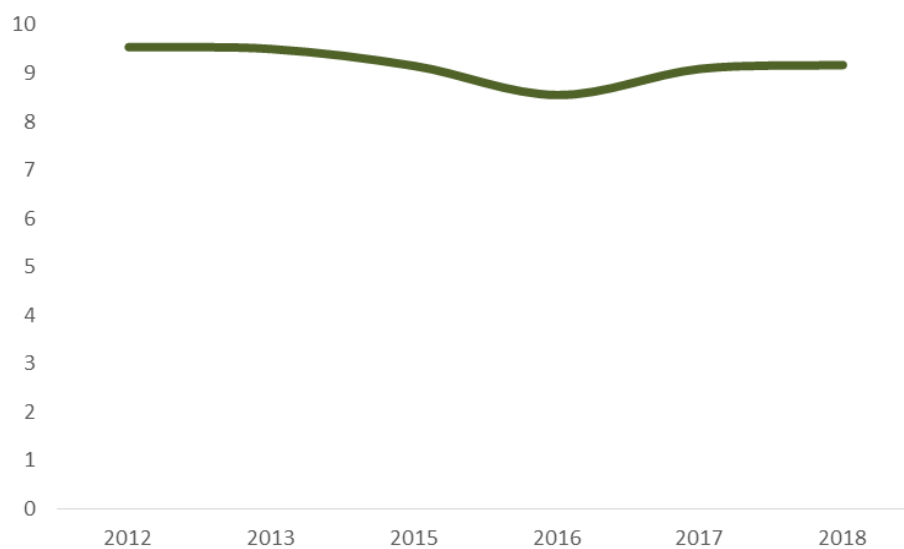


Gráfico 51 Evolução da média desde 2012⁶

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

⁶ 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 realizar a mesma atividade.

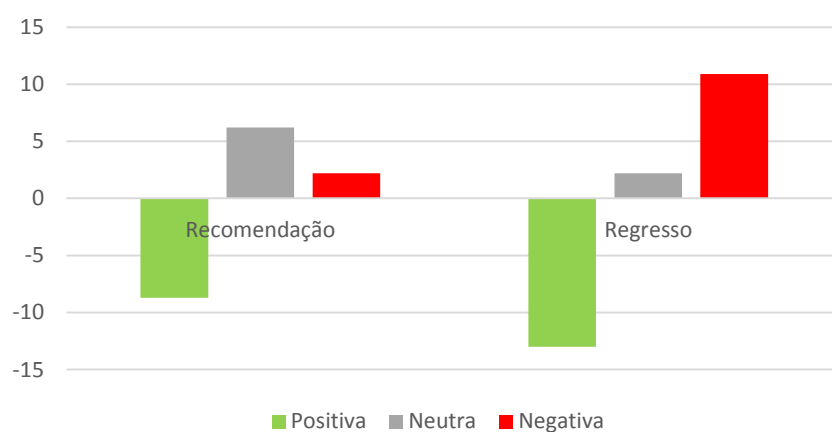


Gráfico 52 Diferencial (em p.p) da satisfação global medida pela disponibilidade para regressar e recomendar a atividade (2018-2017)

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço de Melgaço

6. INDICADORES QUANTITATIVOS

Id	Indicador	Unidade	2014	2015	2016	2017	2018
1	Visitantes únicos	N.º	(7)		17.819	18.768	17.331
2	Gasto médio por visitante	EUR			65	65	50
3	Intenção de recomendar	%			79,3	84,7	83,5
4	Intenção de regressar	%			72,1	78,4	77,5
5	Taxa repetição visita	%			32,1	27,2	36,7
6	Estada média	N.º			1,7	1,6	1.8
7	Taxa de ocupação bruta	%	19,3	19,3	22,0	21,5	
8	Dormidas	N.º (Δ%)	23.415 (N/A)	26.381 (12,7)	32.569 (23,5)	35.529 (9,1)	
9	Unidades de alojamento por tipologia (Est. Hoteleiros + AL + TER)	N.º	34	44	47	50	61
10	Camas	N.º	496	561	568	591	8

7. CONCLUSÕES

De uma forma geral, concluímos que a avaliação aos diversos setores mantém-se estável.

⁷ Uma vez que os questionários do Observatório Turístico só a partir de 2016 permitem dar resposta aos indicadores desenhados, não se apresentam dados para 2014 e 2015.

⁸ [Não disponível, ainda.](#)

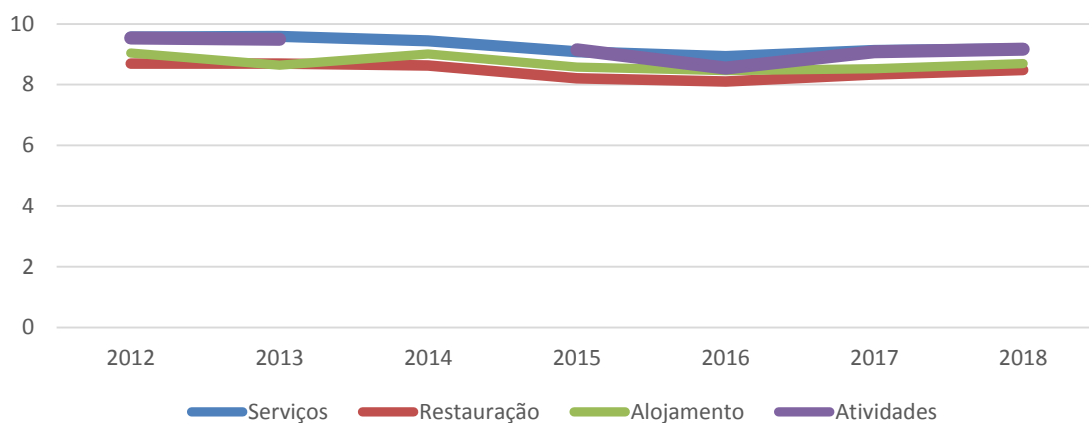


Gráfico 53 Evolução das médias dos 4 setores desde 2012

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

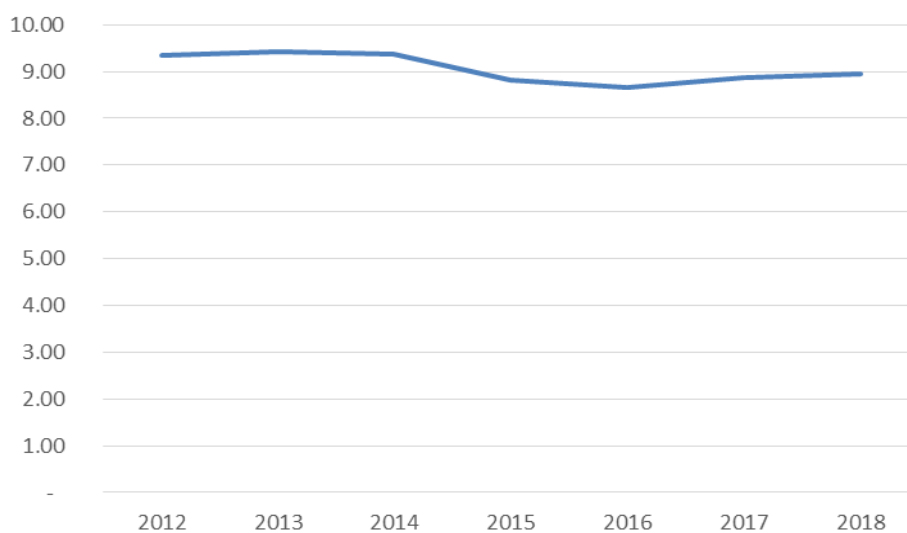


Gráfico 54 Evolução da satisfação da Satisfação Geral desde 2012

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

- A satisfação do turista/visitante tem-se mantido estável ao longo do período em 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.
- Tem-se verificado um crescimento assinalável das dormidas, não acompanhado por um tão acentuado crescimento de ocupação bruta, nem por um crescimento da estada média.