



MELGAÇO
OBSERVATÓRIO TURÍSTICO

2019

ÍNDICE

1. Resumo	3
1.1. Avaliação da informação recolhida	3
2. Introdução	4
3. Ficha técnica	4
4. Perfil Sócio- económico do inquirido	5
4.1. Motivações	8
4.2. Primeira escolha e os seus aspetos comunicacionais	10
4.3. Aspetos económicos.....	11
4.4. Perfil do inquirido.....	12
5. Avaliações	13
5.1. Serviços.....	13
5.1.1. Instalações.....	15
5.1.2. Atendimento.....	17
5.2. Restauração	21
5.2.1. Instalações.....	21
5.2.2. Serviço Prestado ao cliente	22
5.3. Alojamento	26
5.3.1. Instalações.....	26
5.3.2. Serviço prestado ao cliente	27
5.4. Atividades	30
5.4.1. Avaliação da atividade.....	30
6. Conclusões.....	34

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, técnicos e profissões de nível intermédio* e com uma média de idades de 46 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;

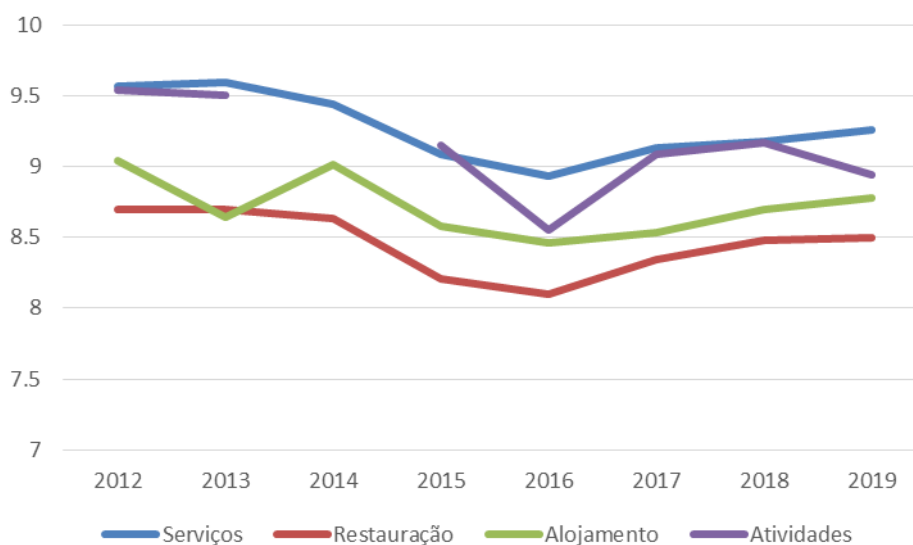


Gráfico 1 Grau de satisfação por setor

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

2. INTRODUÇÃO

O presente relatório apresenta os resultados das respostas obtidas através da plataforma eletrónica do *Observatório Turístico de Melgaço* em 2019.

Os dados recolhidos permitem identificar a opinião dos visitantes 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 2019 foram enviados 530 convites para participar no inquérito do *Observatório*. Ao nosso convite responderam 160 indivíduos,

A amostra é constituída por indivíduos nacionais e internacionais de ambos os sexos, com idade igual ou maior que 18 anos, que visitaram o concelho de Melgaço durante 2019

4. PERFIL SÓCIO- ECONÓMICO DO INQUIRIDO

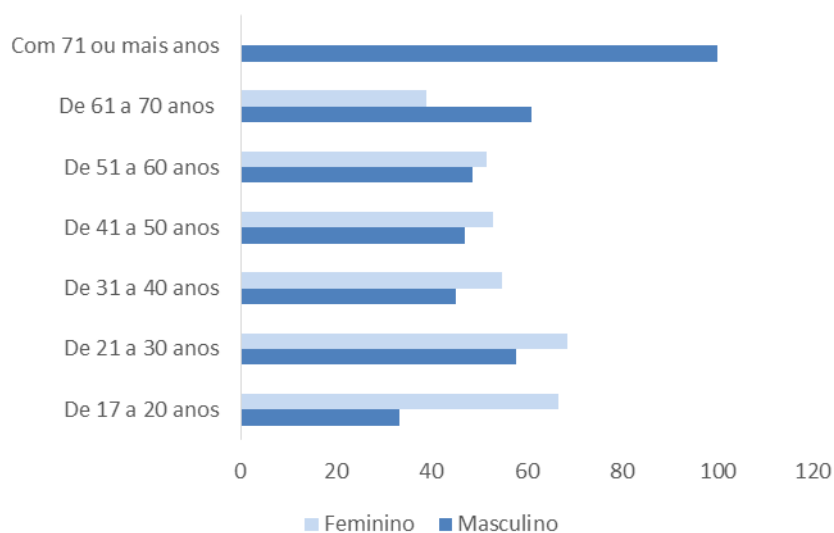


Gráfico 2 Distribuição da Faixa etária dos inquiridos por sexo (%)

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

Tal como em anos anteriores os inquiridos são, maioritariamente, nacionais **(76.3%)**.

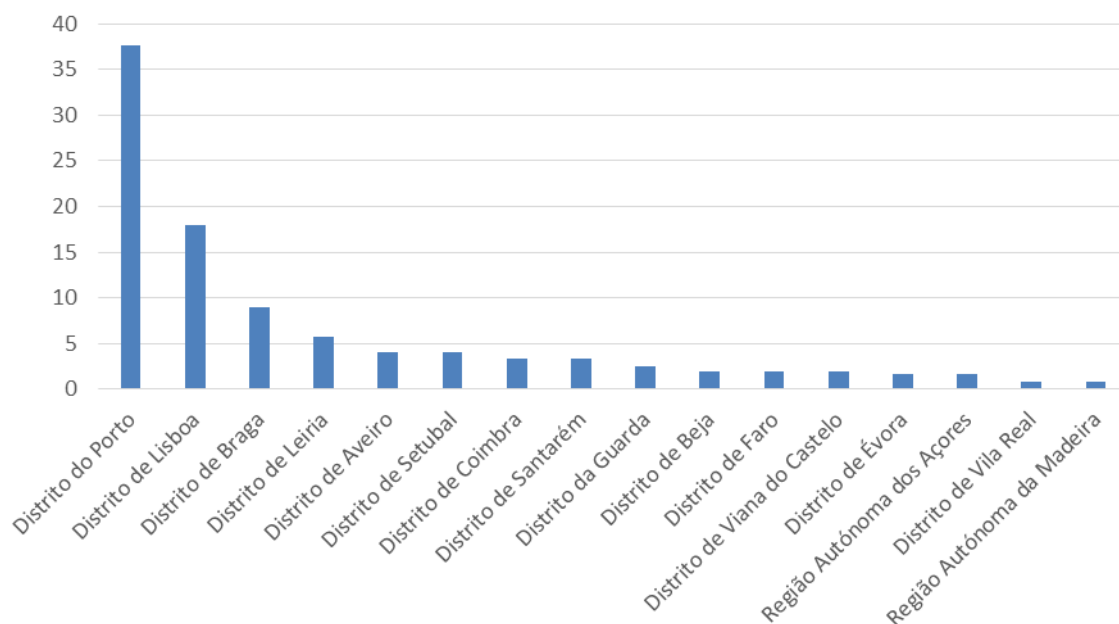


Gráfico 3 Distrito de residência dos visitantes nacionais (%)

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

Em termos de inquiridos internacionais a maioria são oriundos de Espanha (**74%**). Do total de inquiridos espanhóis, **82%** são oriundos da comunidade autónoma da Galiza.

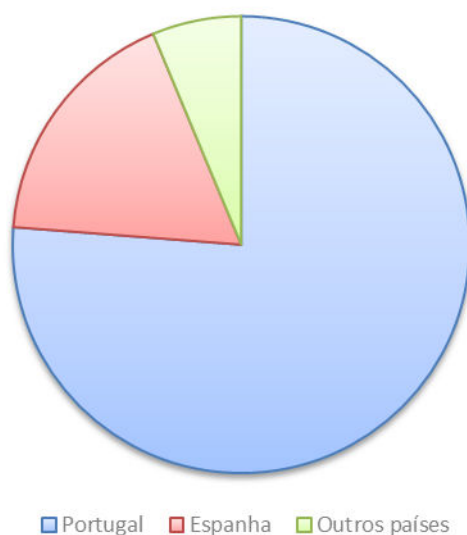


Gráfico 4 Nacionalidade dos inquiridos

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, são muito residuais as alterações relativamente a anos anteriores.

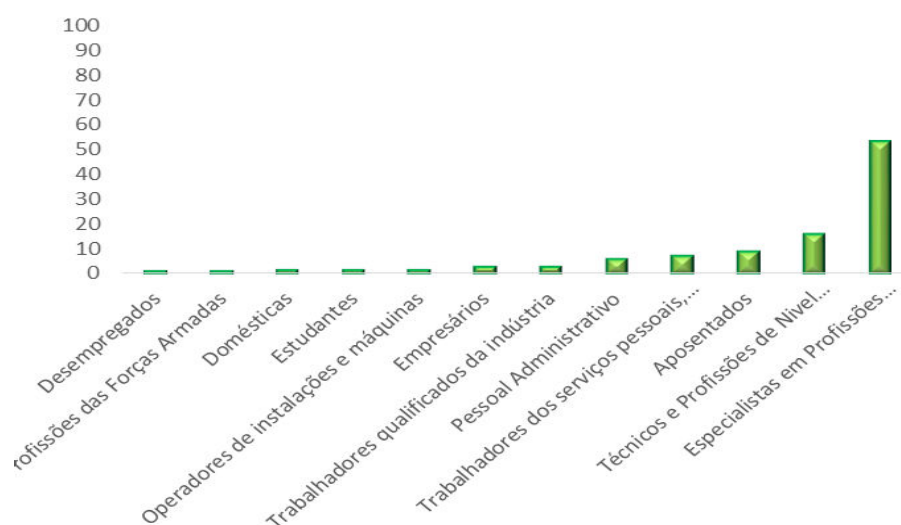


Gráfico 5 Ocupação profissional dos inquiridos%

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 (**71.9%**) possui habilitações de nível superior, e dos restantes **12,5%** o ensino secundário, **10,6%** ensino pós secundário e **5%** o ensino básico.

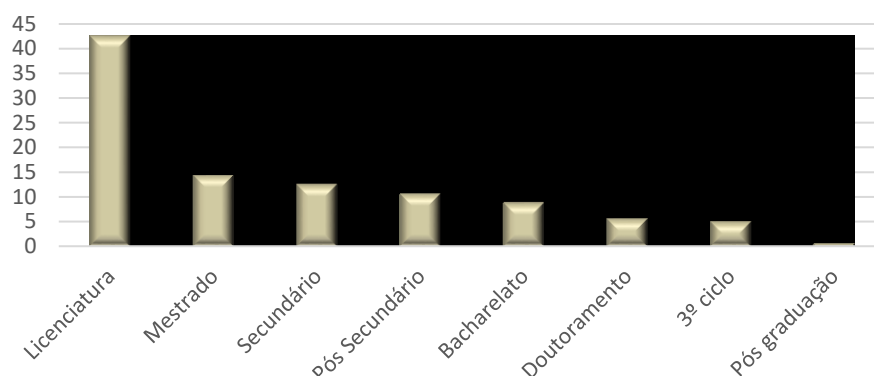


Gráfico 6 Habilitações Literárias dos inquiridos

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

4.1. MOTIVAÇÕES

Tal como em anos precedentes, a principal motivação do inquirido é a *Cultura e Património* com **49.7%** das preferências. A segunda e a terceira motivação mais relevantes continuam a ser o *Turismo Natureza* e a *Gastronomia e Vinhos*.

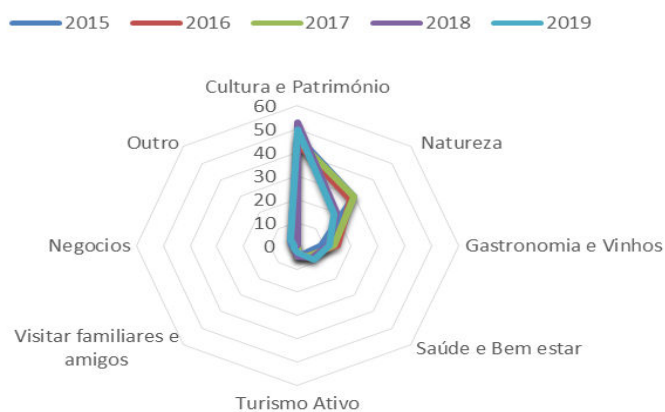


Gráfico 7 Evolução da Motivação dos Inquiridos

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

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.

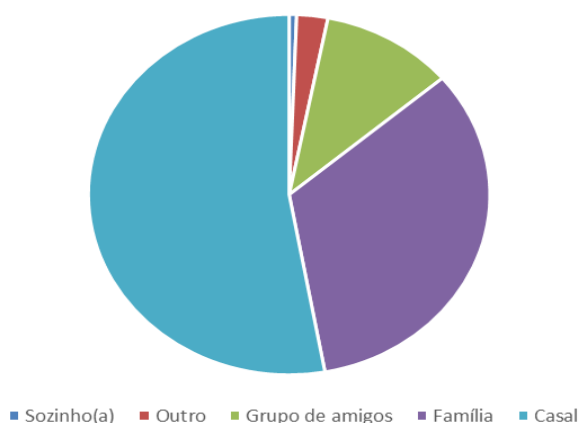


Gráfico 8 Companhia de viagem

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

Dos visitantes inquiridos, **55%** são turistas e **45%** excursionistas. Os turistas inquiridos ficam em média **2** noites.

Do total de visitantes, **73,8%** visita Melgaço pela primeira vez. Relativamente a 2018 diminui o número de visitantes que repete visita em **10.4%**, mas está ligeiramente acima de 2017.

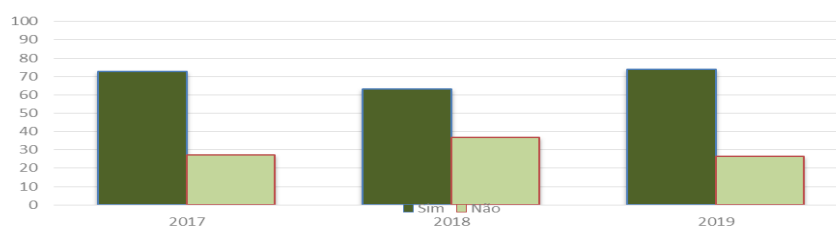


Gráfico 9 É a primeira vez que visita Melgaço em Lazer?

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 (**72.5 %**).

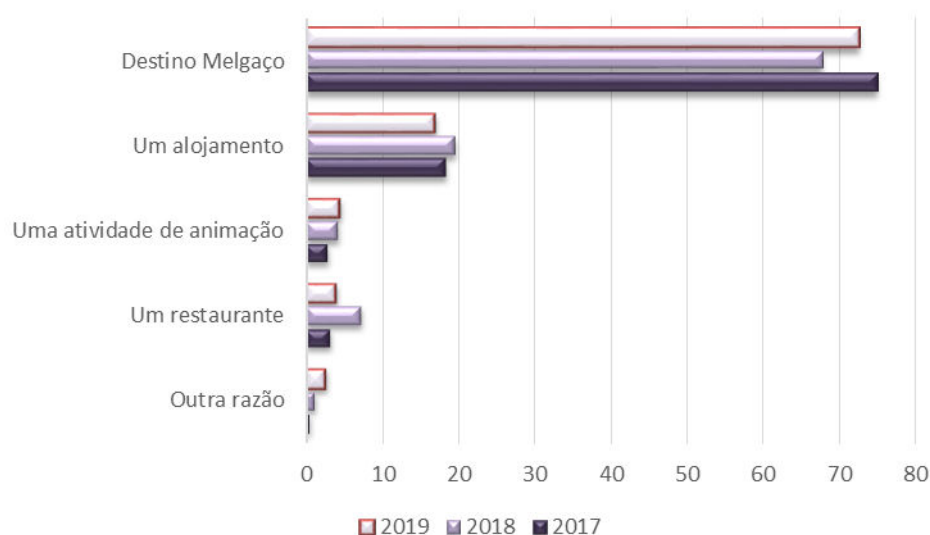


Gráfico 10 Primeira escolha.

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 210 € (valor da mediana¹). Se dividirmos este valor pela dimensão média do grupo² verificamos um gasto médio de **105 euros** por visitante.

¹ o valor da mediana, controla os referidos "outliers" e representa melhor as respostas, quando se tem uma dispersão demasiado elevada.

² Idem

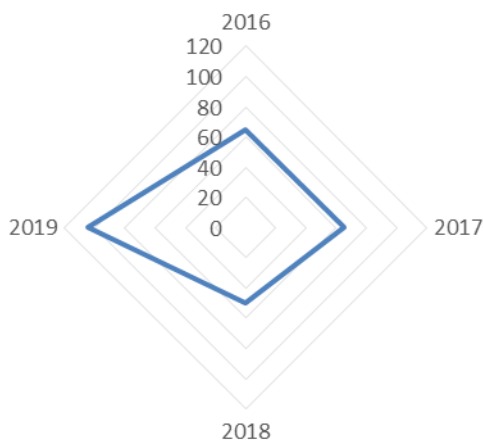


Gráfico 12 Evolução do gasto médio por visitante

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

4.4. 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.

5. AVALIAÇÕES

5.1. SERVIÇOS

Mês/Ano	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Jan	1,552	1,257	1,077	1,419	1,315	822	2,144	943
Fev	2,393	2,025	2,118	2,069	1,643	1,975	1,966	2,075
Mar	4,182	3,226	2,817	3,212	3,491	3,164	3,375	2,976
Abr	5,371	6,106	4,425	4,213	5,226	4,842	4,238	4,947
Mai	4,509	4,800	3,962	5,777	4,212	3,754	4,953	4,413
Jun	4,542	4,849	3,627	4,468	4,702	4,038	4,335	4,451
Jul	5,606	3,945	4,446	4,829	6,337	4,700	6,047	4,454
Ago	8,418	7,669	7,380	10,417	9,331	9,510	7,178	6,934
Set	4,522	3,808	3,548	5,278	4,972	5,363	4,692	4,912
Out	3,770	2,455	2,625	3,733	4,089	3,683	4,044	2,180
Nov	2,907	1,879	2,105	2,361	2,428	1,819	2,431	2,384
Dez	2,070	1,836	1,972	2,263	1,612	2,283	2,085	1,891
Total	49,842	43,855	40,102	50,039	49,358	45,953	47,488	42,560

Tabela 1 N.º de visitantes registados nos espaços de apoio ao turista (serviços)

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

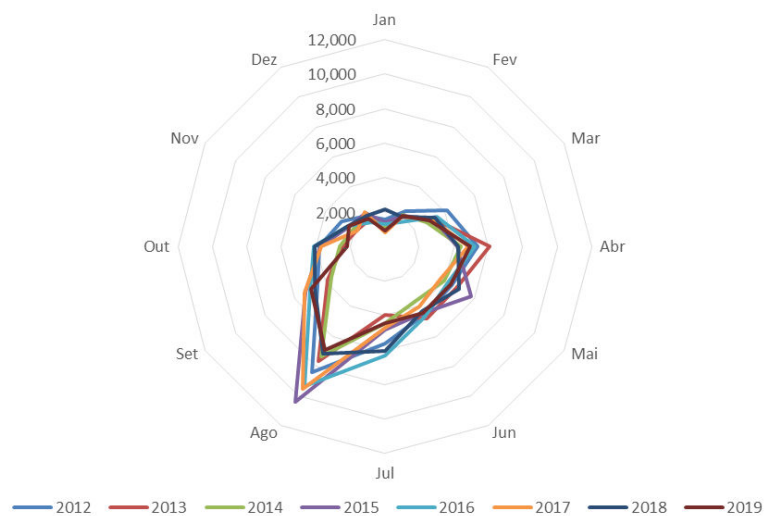


Gráfico 13 Análise à sazonalidade no concelho de Melgaço (2012 a 2019) com base nos dados da **Tabela 11**

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

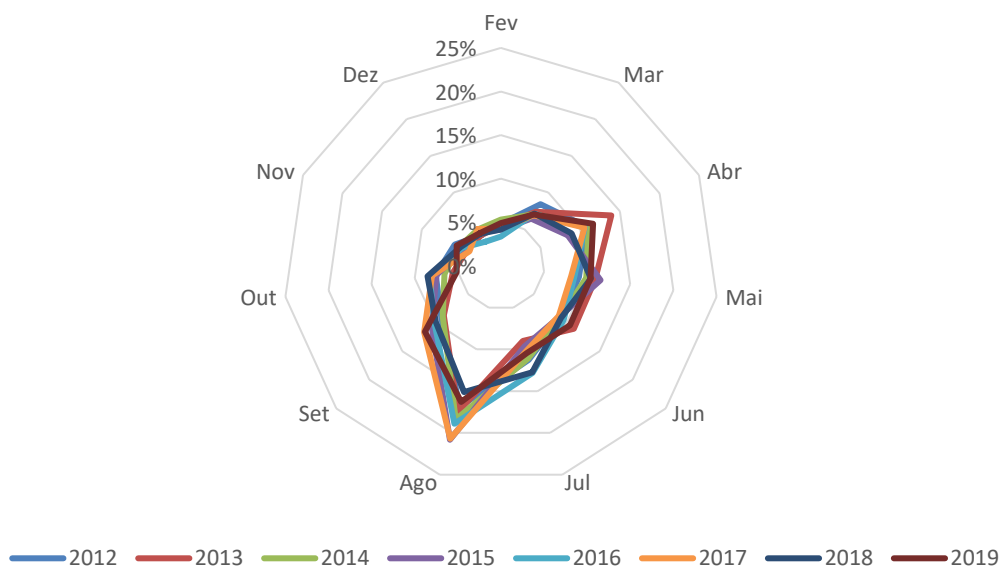


Gráfico 14 Análise à sazonalidade no concelho de Melgaço (2012 a 2019) com base nos dados da **Tabela 11**

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

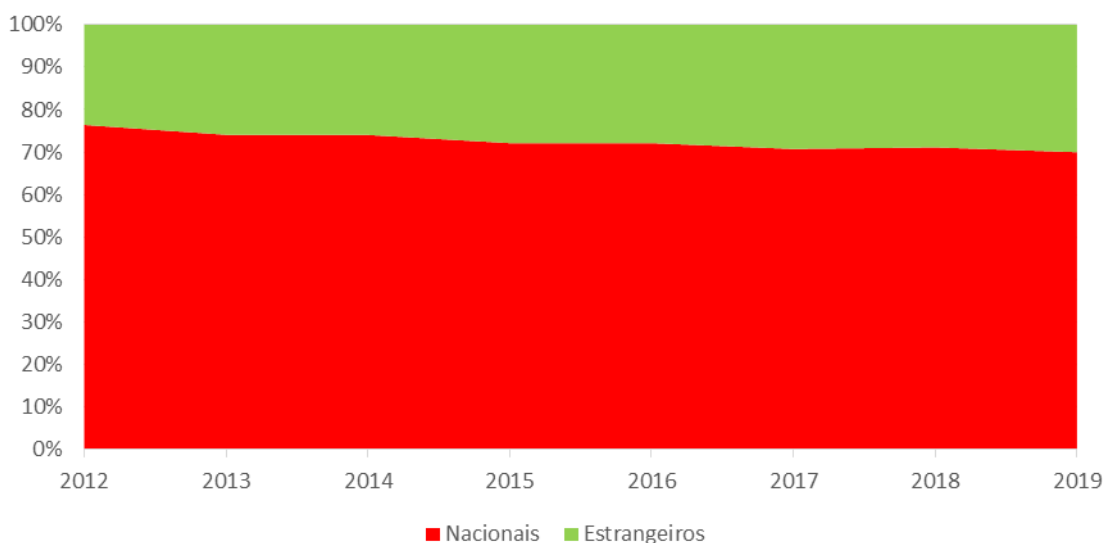


Gráfico 15 Evolução da nacionalidade dos visitantes dos espaços (com base na Tabela 11)

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

Os serviços são avaliados, essencialmente, por inquiridos de nacionalidade portuguesa.

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 2019 vamos compara-lo com anos anteriores.

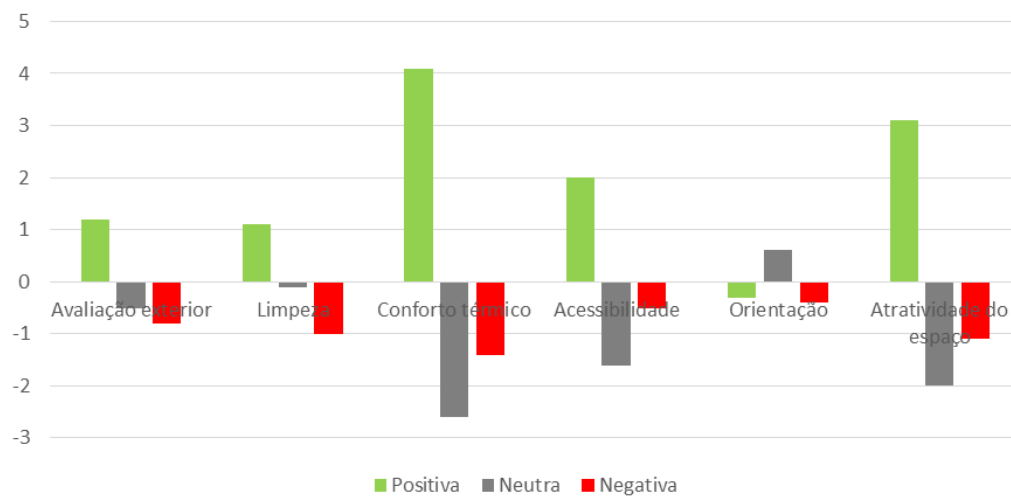


Gráfico 16 Diferencial na avaliação das instalações entre 2019 e 2018

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

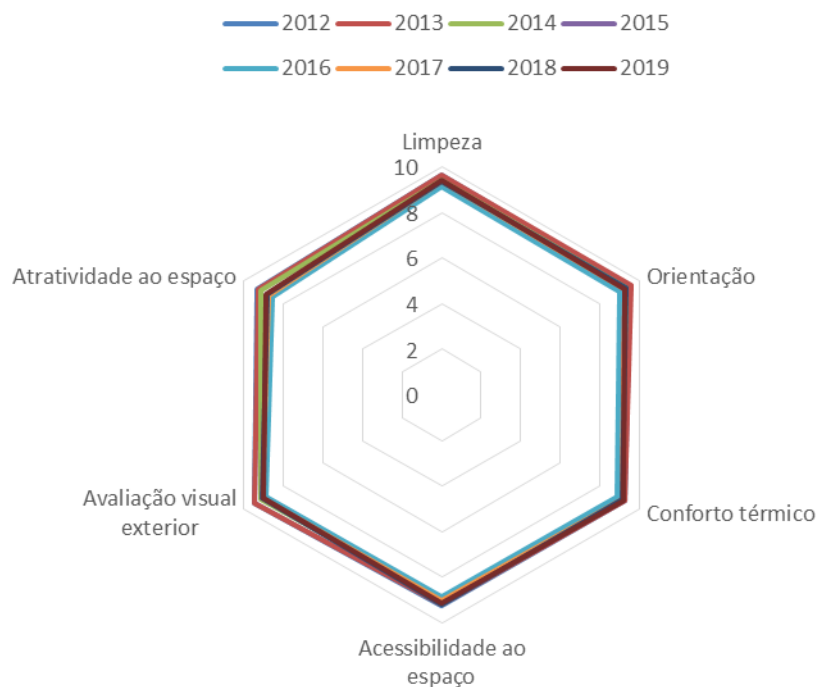


Gráfico 17 Evolução da avaliação das instalações dos serviços entre 2012 e 2019

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

Variáveis	Valor Mínimo	Valor máximo	Média±Desv. Padrão	Avaliação	Δ ³
Limpeza	6	10	9,41±0,833	Acima da média	↑
Orientação	6	10	9,29±0,945	Acima da média	↓
Conforto Térmico	7	10	9,23±0,878	Acima da média	↑
Acessibilidade ao espaço	1	10	9,13±1,217	Abaixo da média	↓
Avaliação visual exterior	5	10	9,01±1,035	Abaixo da média	↓
Atratividade ao espaço	4	10	8,88±1,263	Abaixo da média	↑
Média final	9,16±0,788				↔

Tabela 2 Análise das variáveis relacionadas com as instalações dos serviços em 2019

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

5.1.2. Atendimento

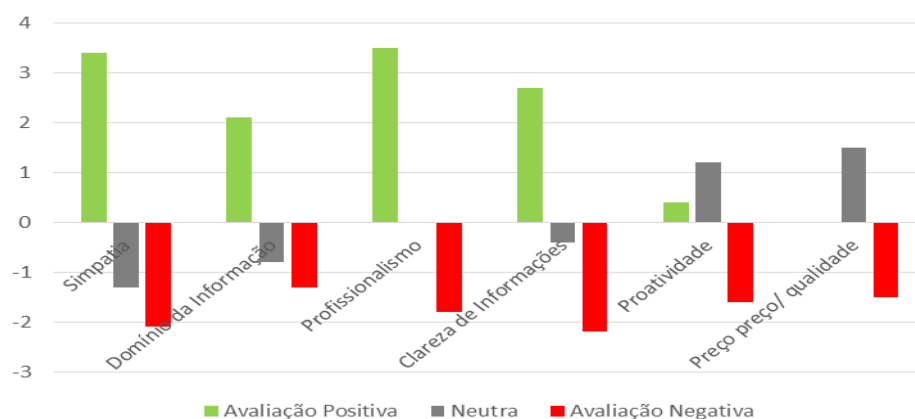


Gráfico 18 Diferencial na avaliação do atendimento entre 2019 e 2018

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

³ Status relativamente a 2018.

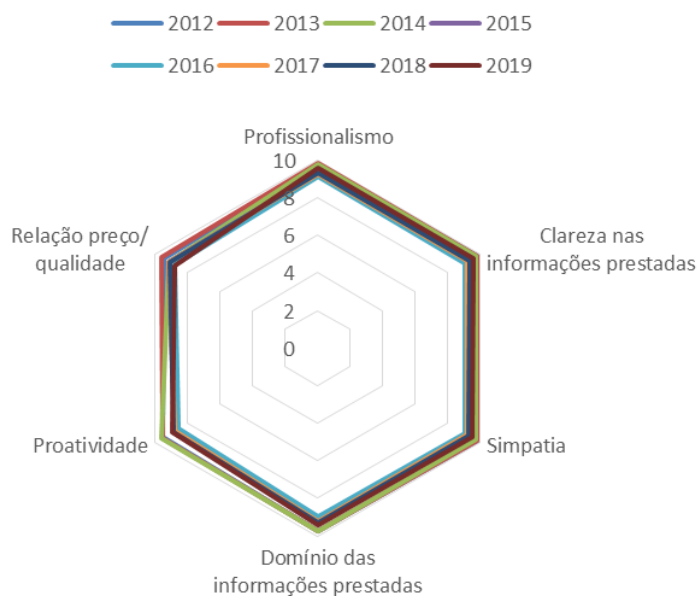


Gráfico 19 Evolução na avaliação do atendimento dos serviços entre 2012 e 2019

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

Variáveis	Valor Mínimo	Valor máximo	Média±Desvio Padrão	Avaliação	Δ
Profissionalismo	4	10	9,59±0,850	Acima da média	↑
Clareza nas informações prestadas	6	10	9,57±0,792	Acima da média	↑
Simpatia	6	10	9,48±0,887	Acima da média	↑
Domínio das informações prestadas	1	10	9,45±1,086	Acima da média	↑
Proatividade	3	10	8,94±1,391	Abaixo da média	↑
Relação preço/ qualidade	4	10	8,81±1,430	Abaixo da média	↓
Média final				9,35±0,849	↑

Tabela 3 Análise das variáveis relacionadas com o atendimento nos Serviços em 2019

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

A nota média de avaliação final, resultante da fórmula **Avaliação final = Instalações+ atendimento/2** é de **9,26**

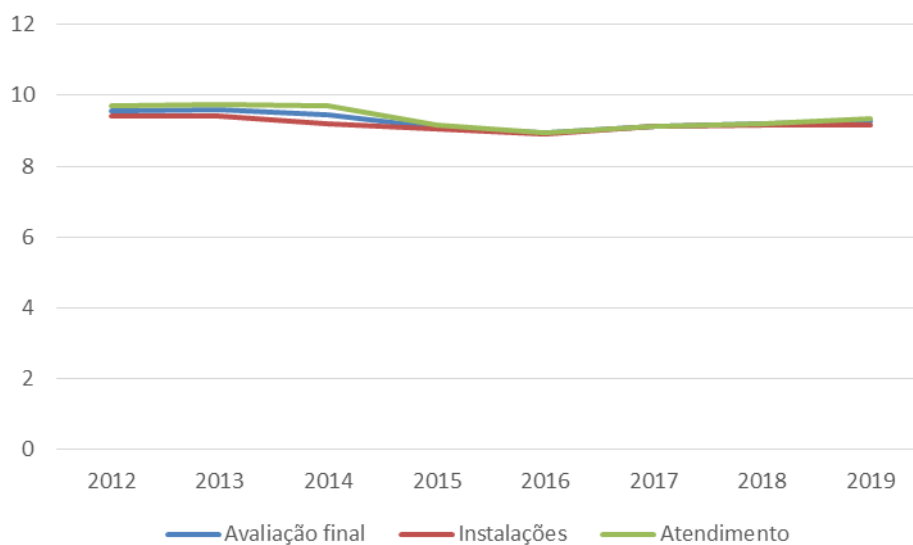


Gráfico 20 Evolução da avaliação final dos serviços desde 2012
Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

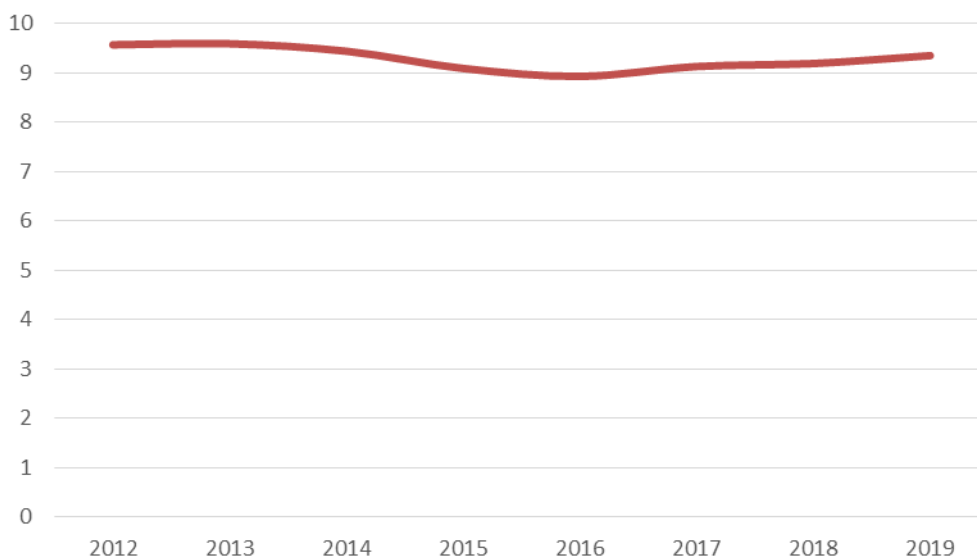


Gráfico 21 Evolução da média final dos serviços desde 2012
Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

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

Os dados recolhidos ao longo de 2019, parecem indicar que os inquiridos continuam satisfeitos com os serviços.

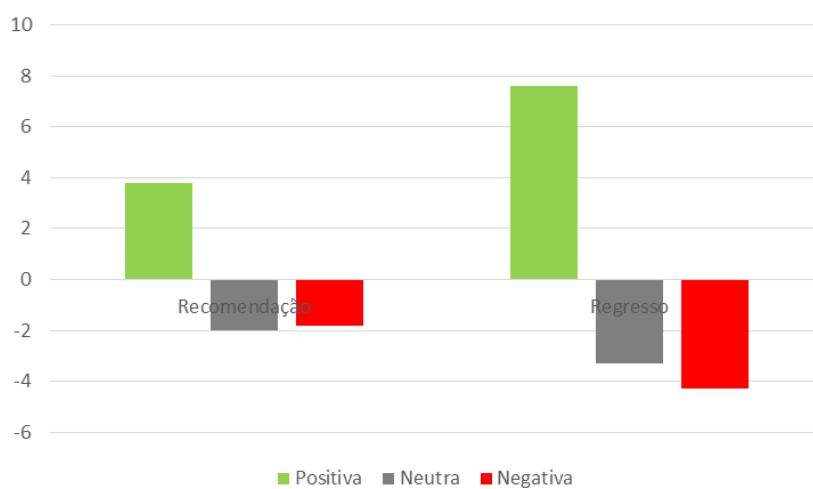


Gráfico 22 Diferencial da satisfação global, medida pela disponibilidade para regressar e recomendar o serviço (2019-2018)

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

5.2. RESTAURAÇÃO

5.2.1. Instalações

No setor dos restaurantes do total de inquiridos **78,8%** diz ter realizado pelo menos uma refeição no concelho e **96,8%** aceitou avaliar a sua satisfação. À semelhança da análise no setor dos serviços, apresentamos as avaliações das diferentes variáveis comparando-as com anos anteriores.

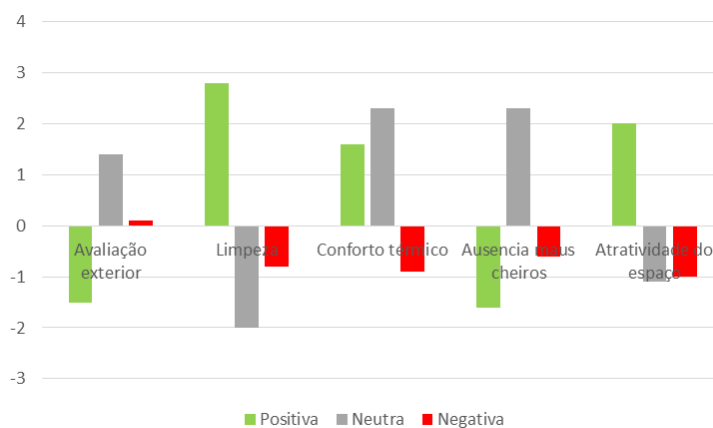


Gráfico 23 Diferencial (em p.p) da avaliação do serviço (2019-2018)

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

Variáveis	Valor Mínimo	Valor máximo	Média±Desvio Padrão	Avaliação	Δ
Limpeza	4	10	8,87±1,335	Acima da média	↑
Conforto térmico	3	10	8,70±1,453	Acima da média	↑
Avaliação visual exterior	2	10	8,67±1,618	Na média	↓
Ausência de maus cheiros	3	10	8,62±1,490	Abaixo da média	↓
Avaliação visual interior	3	10	8,57±1,499	Abaixo da média	↑
Média final				8,67±1,342	↑

Tabela 4 Análises das variáveis relacionadas com as instalações 2019

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

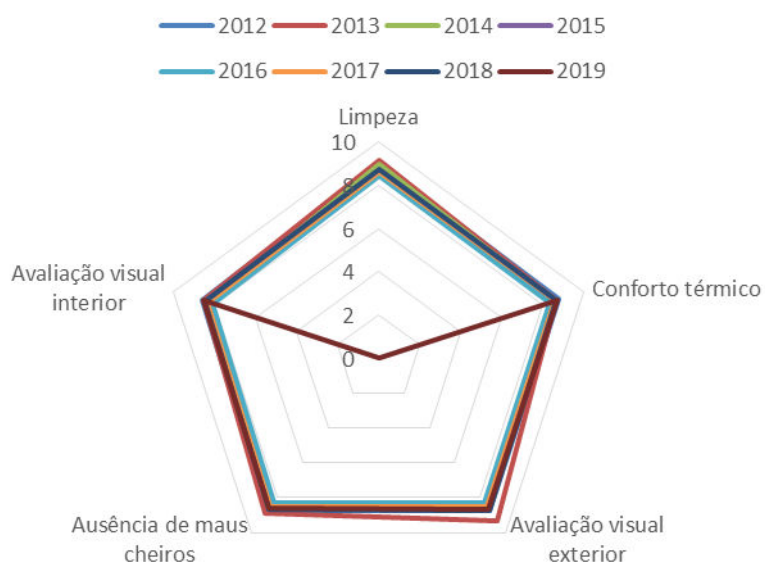


Gráfico 24 Evolução da avaliação das instalações entre 2012 e 2019

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

5.2.2. Serviço Prestado ao cliente

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

Praticamente todas as variáveis relativas ao atendimento, apresentam maior número de avaliações positivas.

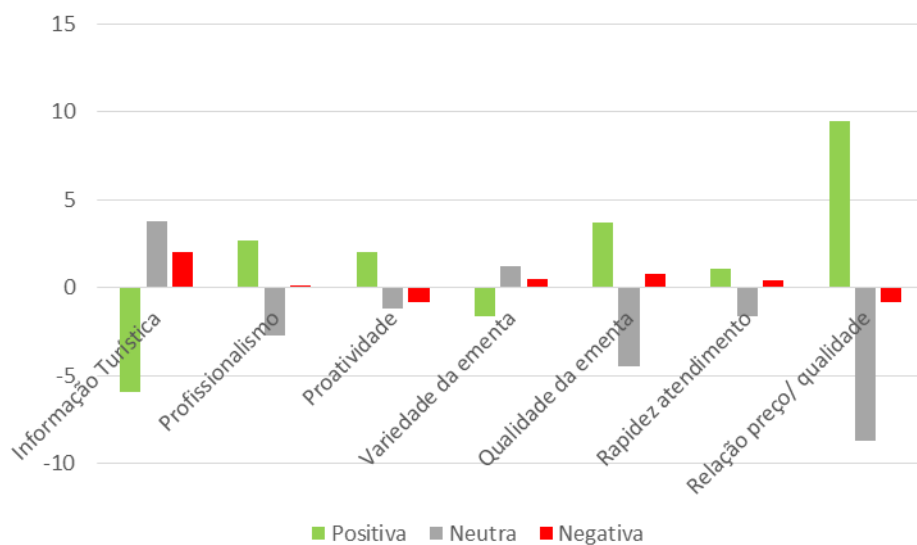


Gráfico 25 Diferencial (em p.p) da avaliação do serviço (2019-2018)

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

Variáveis	Valor Mínimo	Valor máximo	Média±Desv Padrão	Avaliação	Δ
Profissionalismo	1	10	8,82±1,681	Acima da média	↑
Qualidade da ementa	1	10	8,61±1,674	Acima da média	↑
Relação preço/qualidade	1	10	8,54±1,652	Acima da média	↑
Rapidez no atendimento	1	10	8,23±1,840	Abaixo da média	↑
Proatividade dos funcionários	1	10	8,17±1,805	Abaixo da média	↓
Variedade da ementa	2	10	8,02±1,909	Abaixo da média	↓
Informação turística disponível	1	10	7,43±2,298	Abaixo da média	↓
Média final				8,32±1,522	↑

Tabela 5 Análises das variáveis relacionadas com o atendimento 2019

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

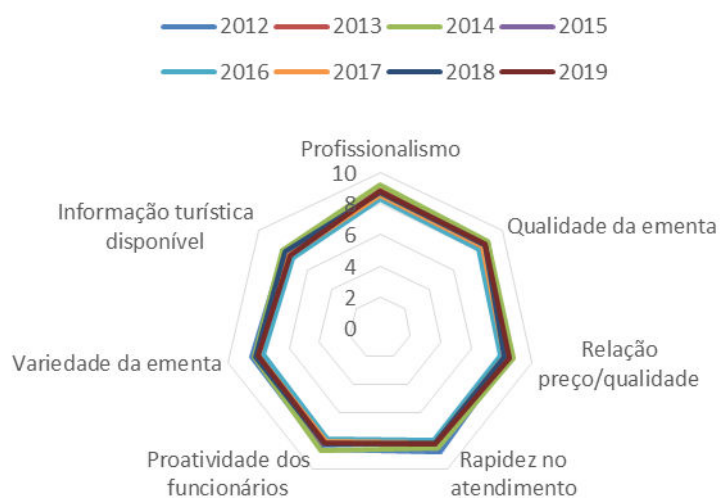


Gráfico 26 Evolução na avaliação do atendimento entre 2012 e 2019

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

A avaliação final dos restaurantes é de **8,5**, um valor ligeiramente superior ao recebido nos últimos quatro anos.

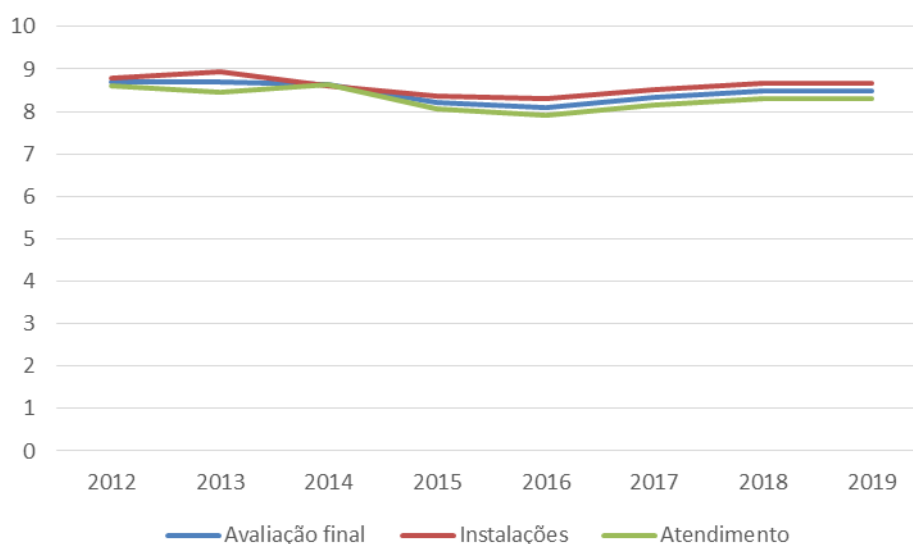


Gráfico 27 Evolução da avaliação dos restaurantes

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

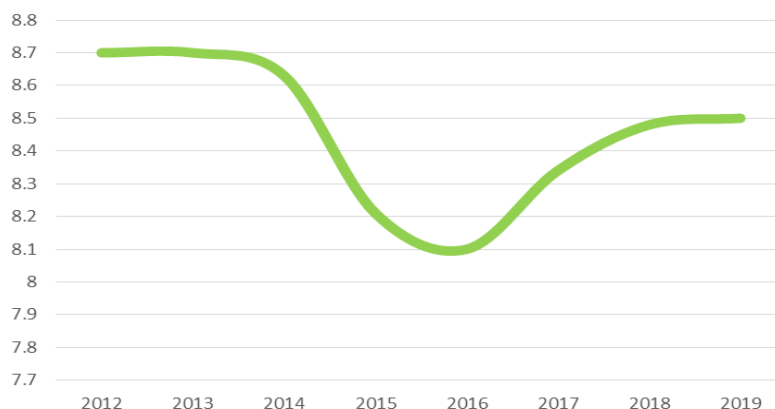


Gráfico 28 Evolução da média final dos restaurantes

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.

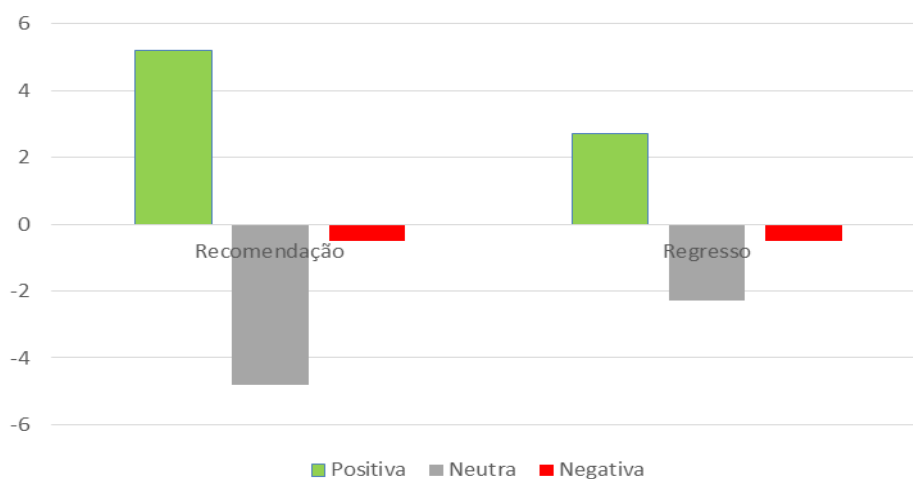


Gráfico 29 Diferencial das variáveis Recomendação e regresso (2019-2018)

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

5.3. ALOJAMENTO

Do total dos inquiridos 52,5% diz ter ficado alojado no concelho, dos quais 98,8% aceitou avaliar a sua satisfação.

5.3.1. Instalações

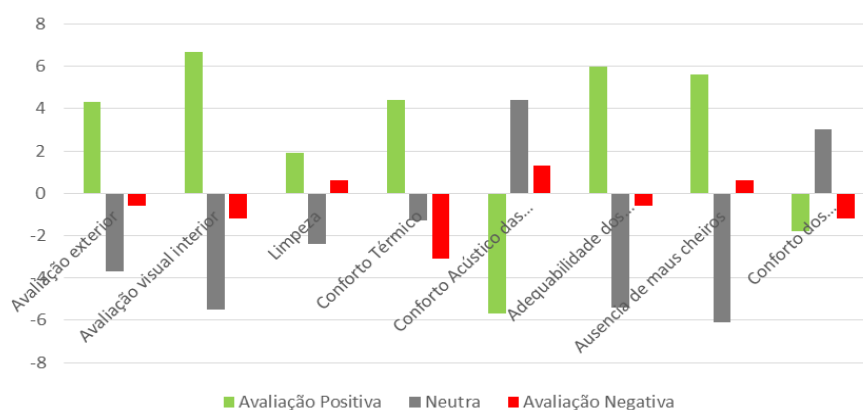


Gráfico 30 Diferencial (em p.p) da avaliação das instalações (2019-2018)
Fonte: Observatório Turístico de Melgaço de Melgaço

Variáveis	Valor Mínimo	Valor máximo	Média±Desvio Padrão	Avaliação	Δ
Avaliação visual exterior	4	10	9,25±1,157	Acima da média	↑↑↑
Limpeza	3	10	9,11±1,448	Acima da média	↑↑↑
Avaliação visual interior	4	10	9,10±1,255	Acima da média	↑↑↑
Ausência de maus cheiros	1	10	9,05±1,600	Acima da média	↑↑↑
Conforto térmico	2	10	8,95±1,556	Acima da média	↑↑↑
Adequabilidade dos equipamentos	4	10	8,93±1,533	Abaixo da média	↑↑↑
Conforto dos equipamentos do quarto	3	10	8,74±1,687	Abaixo da média	↑↑↑
Conforto Acústico das instalações	1	10	8,57±1,921	Abaixo da média	↓↓↓
Média final			8,95±1,299		↑↑↑

Tabela 6 Análise das variáveis relacionadas com as instalações dos alojamentos 2019

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço de Melgaço

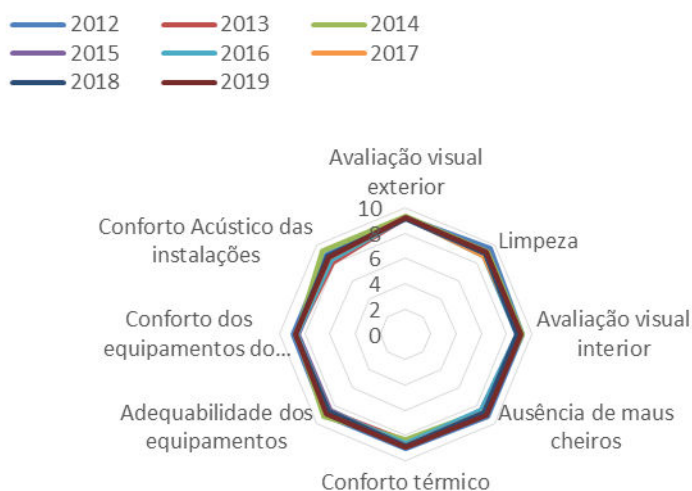


Gráfico 31 Evolução da avaliação das instalações dos alojamentos entre 2012 e 2019
Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

5.3.2. Serviço prestado ao cliente

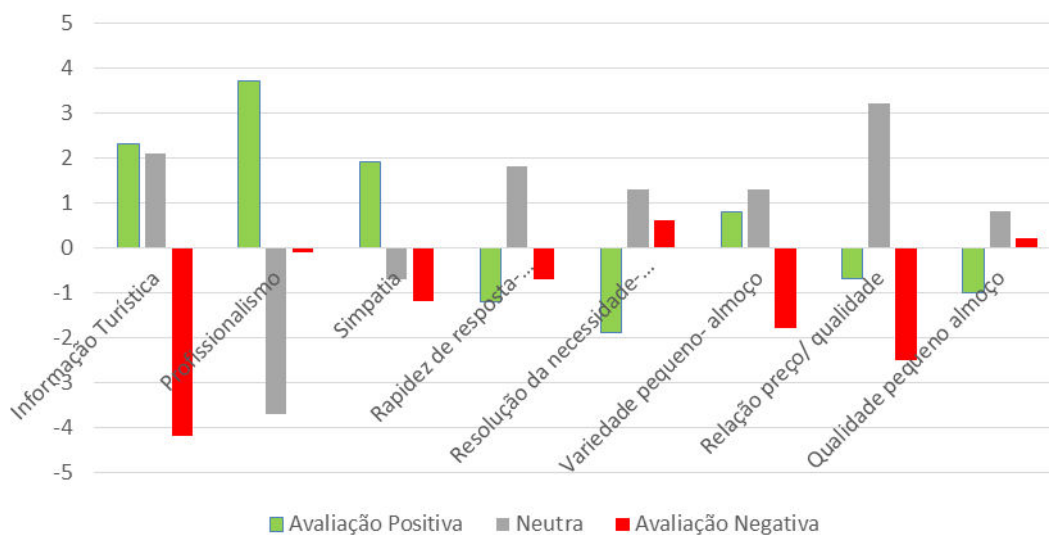


Gráfico 32 Diferencial (em p.p) da avaliação do serviço prestado (2019-2018)

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço de Melgaço

Variáveis	Valor Mínimo	Valor máximo	Média±Desv Padrão	Avaliação	Δ
Profissionalismo	1	10	9,06±1,452	Acima da média	↑
Simpatia	1	10	9,05±1,489	Acima da média	↑
Rapidez de respostas- serviços de quartos	1	10	8,97±1,823	Acima da média	↓
Resolução da necessidade- serviços de quartos	1	10	8,88±1,845	Acima da média	↓
Relação preço/ qualidade	2	10	8,39±1,673	Abaixo da média	↓
Qualidade pequeno almoço	1	10	8,38±2,197	Abaixo da média	↓
Variedade pequeno- almoço	1	10	8,37±2,058	Abaixo da média	↑
Informação turística disponível	1	10	8,29±1,963	Abaixo da média	↑
Média final				8,61±1,479	↓

Tabela 7 Análise das variáveis relacionadas com o atendimento no Alojamento em 2019

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

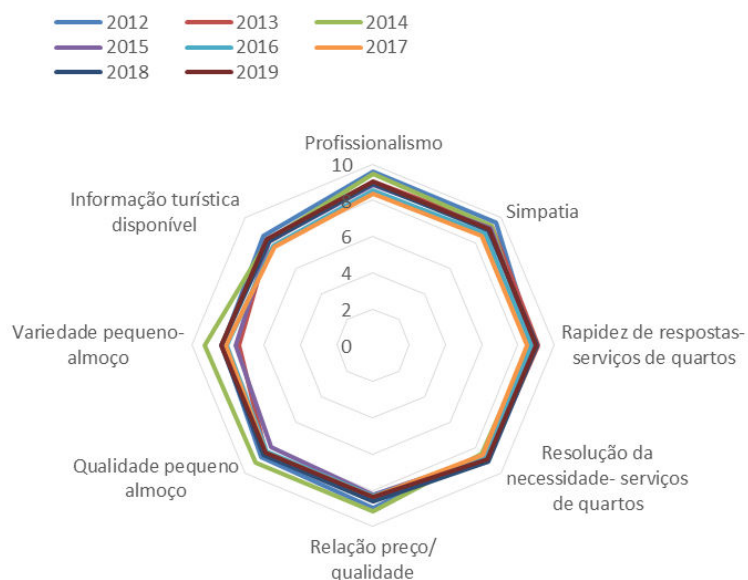


Gráfico 33 Evolução das variáveis relacionadas com atendimento nos alojamentos desde 2012

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

A avaliação final resultante da fórmula **Avaliação final = Instalações+atendimento/2** é de **8,78**, que representa uma ligeira subida, relativamente a 2017 e 2018.

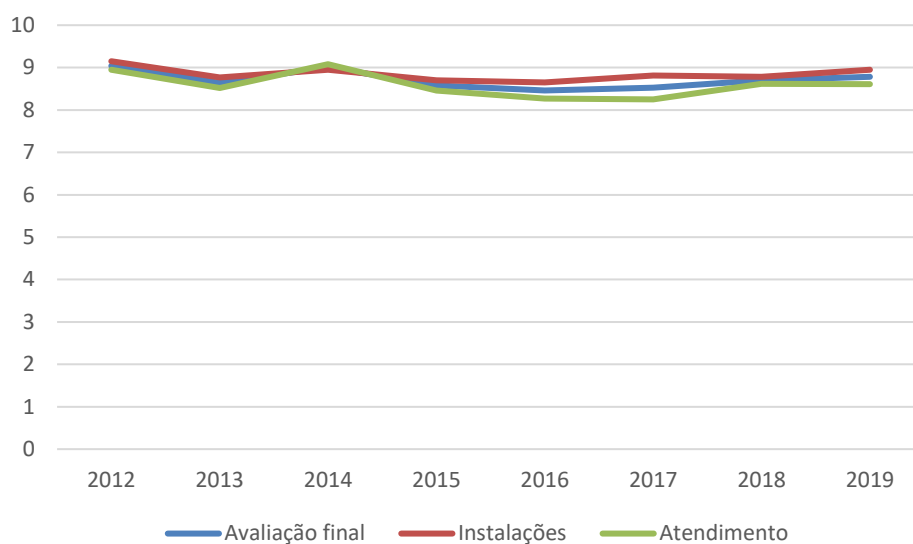


Gráfico 34 Evolução na avaliação final do alojamento desde 2012

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

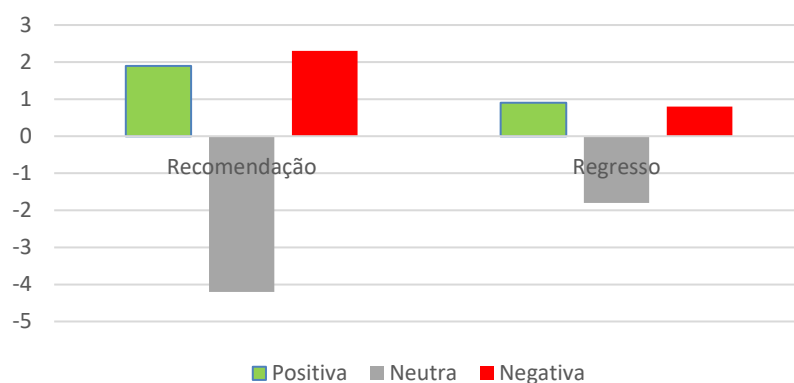


Gráfico 35 Diferencial (em p.p) da satisfação global medida pela disponibilidade para regressar e recomendar o empreendimento (2019-2018)

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço de Melgaço

5.4. ATIVIDADES

No setor das atividades, durante o ano de 2019, foram aplicados e validados um total de 42 inquéritos.

5.4.1. Avaliação da atividade

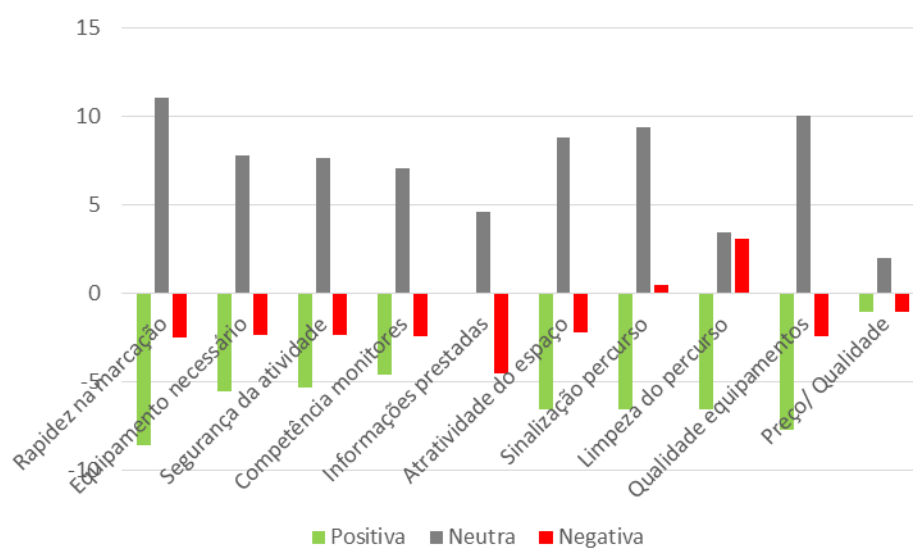


Gráfico 36 Diferencial (em p.p) da avaliação do serviço prestado (2019-2018)

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço de Melgaço

Variáveis	Valor Mínimo	Valor máximo	Média±Desvio Padrão	Avaliação	Δ
Competência monitores	5	10	9,14±1,493	Acima da média	↓
Atratividade do espaço	5	10	9,11±1,624	Acima da média	↓
Informações prestadas	5	10	9,05±1,527	Acima da média	↓
Rapidez na marcação	5	10	9,05±1,618	Acima da média	↓
Segurança da atividade	5	10	8,97±1,450	Acima da média	↓
Equipamento necessário	5	10	8,88±1,777	Abaixo da média	↓
Qualidade equipamentos	5	10	8,83±1,606	Abaixo da média	↓
Limpeza do percurso	3	10	8,82±1,943	Abaixo da média	↓
Sinalização percurso	1	10	8,49±2,063	Abaixo da média	↓
Preço/ Qualidade	3	10	8,32±1,973	Abaixo da média	↓
Média final	8,94±1,509				↓

Tabela 8 Análise de todas as variáveis relacionadas com as atividades em 2019

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

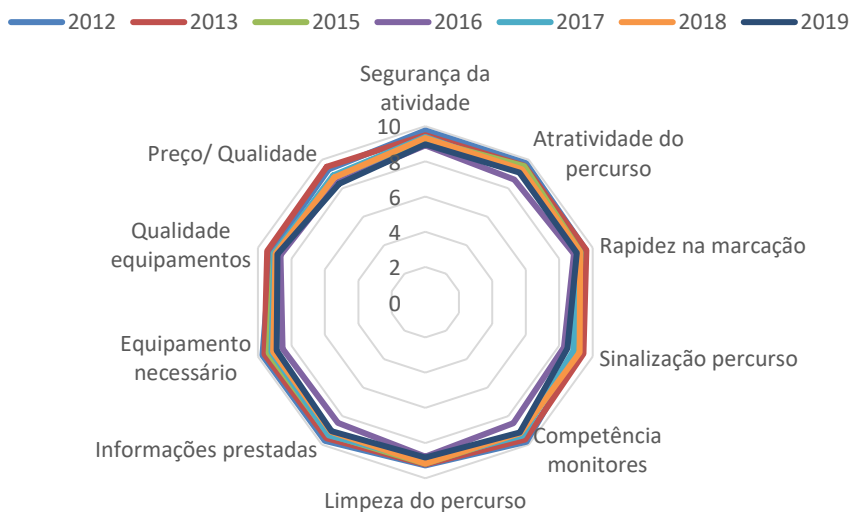


Gráfico 37 Evolução das variáveis relacionadas com as atividades desde 2012

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

A avaliação final dos inquiridos é de **8,94**

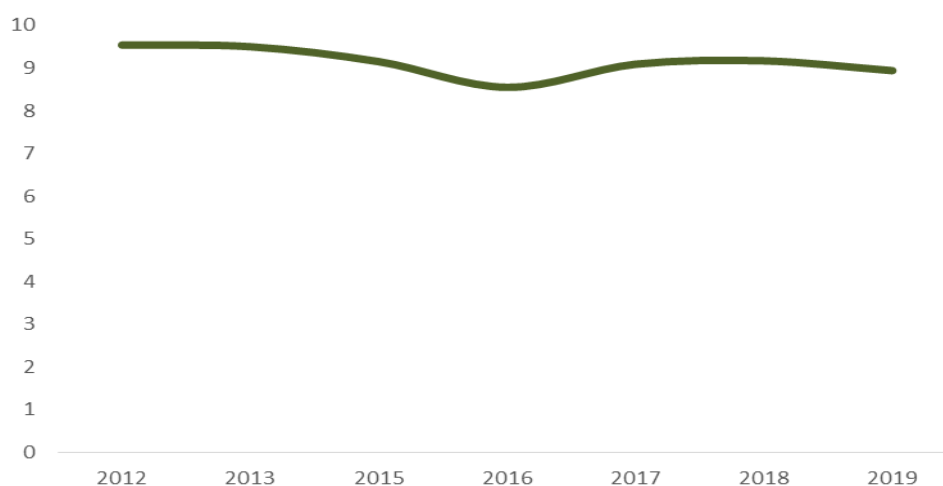


Gráfico 38 Evolução da média desde 2012⁴

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

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.

⁴ Há uma descontinuidade em 2014, em virtude da ausência de dados.

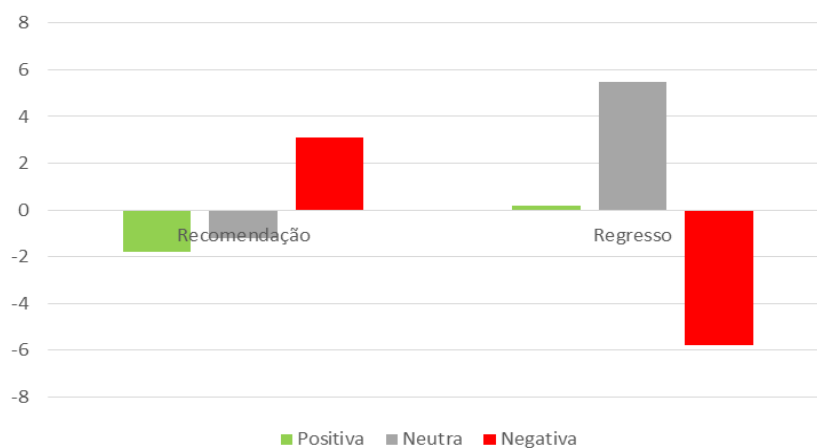


Gráfico 39 Diferencial (em p.p) da satisfação global medida pela disponibilidade para regressar e recomendar a atividade (2019-2018)

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço de Melgaço

6. CONCLUSÕES

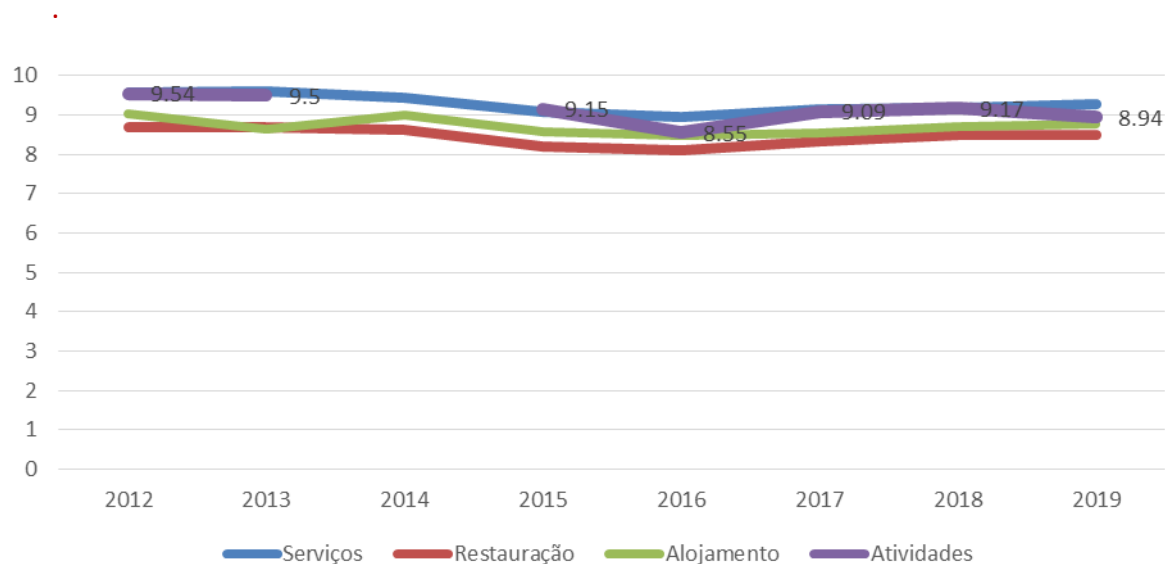


Gráfico 40 Evolução das médias dos 4 setores desde 2012

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

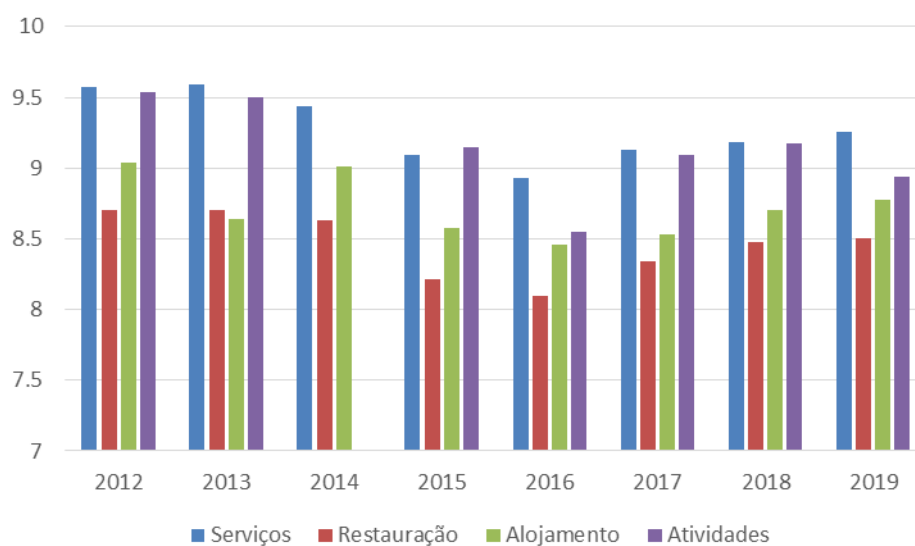


Gráfico 41 Evolução das médias dos 4 setores desde 2012

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

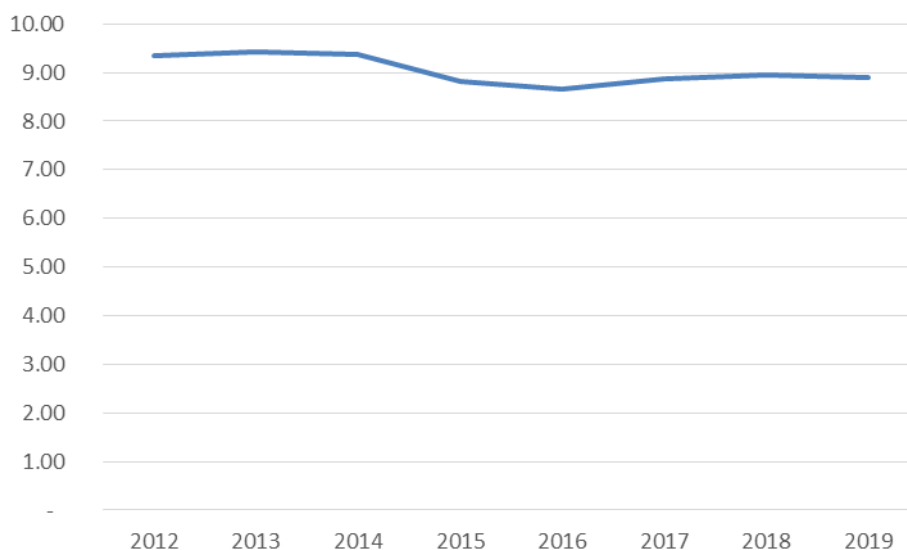


Gráfico 42 Evolução da satisfação da Satisfação Geral desde 2012

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.