



MELGAÇO
OBSERVATÓRIO TURÍSTICO

2021

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	9
4.3. Aspetos económicos.....	11
4.4. Perfil do inquirido	11
5. Avaliações	13
5.1. Serviços.....	13
5.1.1. Instalações.....	14
5.1.2. Atendimento.....	17
5.2. Restauração	20
5.2.1. Instalações.....	20
5.3. Avaliação por s.....	21
5.3.1. Serviço Prestado ao cliente	22
5.4. Alojamento	26
5.4.1. Instalações	26
5.4.2. Serviço prestado ao cliente	27
5.5. Atividades	30
5.5.1. 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*, pessoal administrativo e *técnicos e profissões de nível intermédio*. 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;

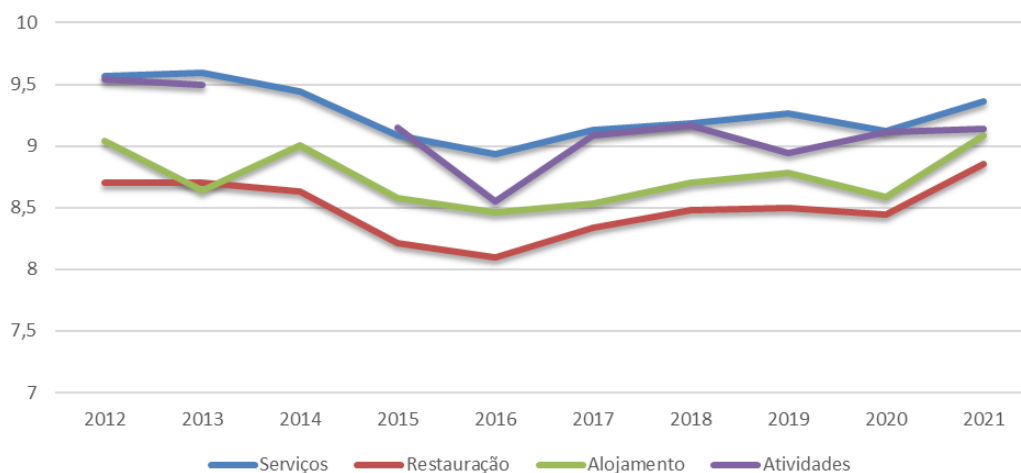


Gráfico 1 Grau de satisfação por setor

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 2021.

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 2021 foram enviados 543 convites para participar no inquérito do *Observatório*. Ao nosso convite responderam 241 indivíduos.

A amostra é constituída por indivíduos nacionais e internacionais de ambos os sexos, com idades compreendidas entre os 18 e os 76 anos, que visitaram o concelho de Melgaço durante 2021.

4. PERFIL SÓCIO- ECONÓMICO DO INQUIRIDO

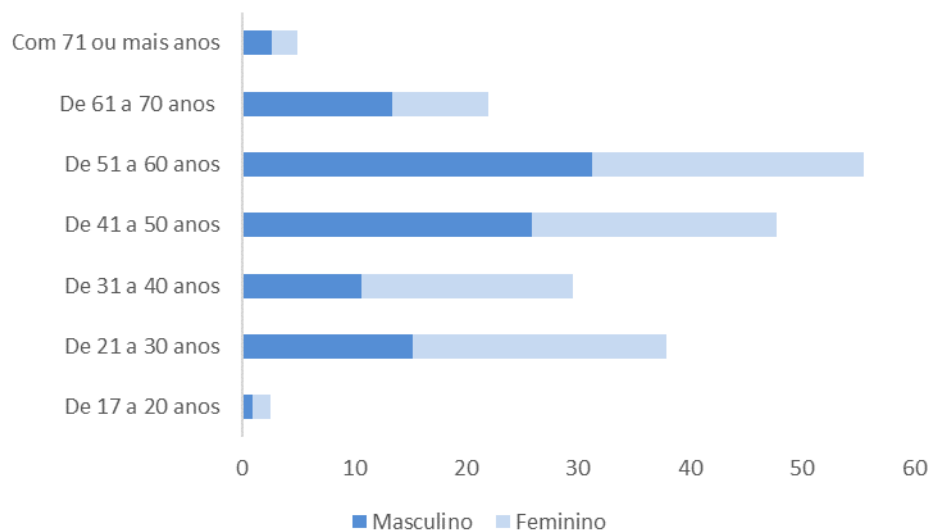


Gráfico 2 Distribuição da Faixa etária dos inquiridos por sexo (%)

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

Tal como em anos anteriores os inquiridos são, maioritariamente, nacionais (84.2%).

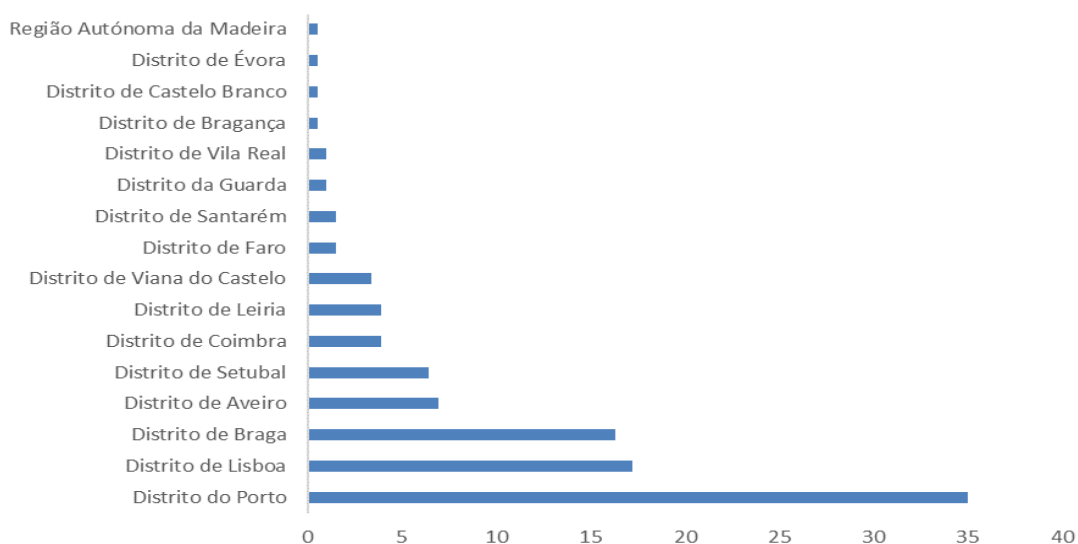


Gráfico 2 Distrito de residência dos visitantes nacionais (%)

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

Dos quase **16%** internacionais a maioria dos inquiridos são oriundos de Espanha. Do total de inquiridos espanhóis, **84%** são oriundos da comunidade autónoma da Galiza.

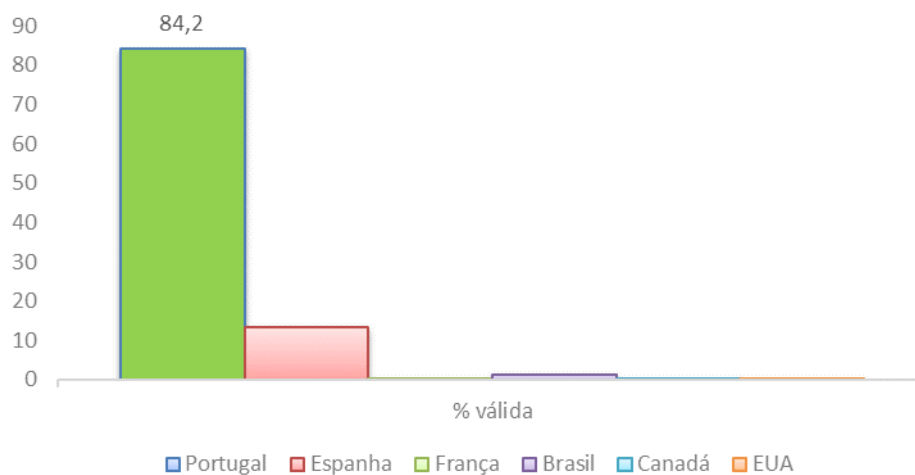


Gráfico 3 Nacionalidade dos inquiridos

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.

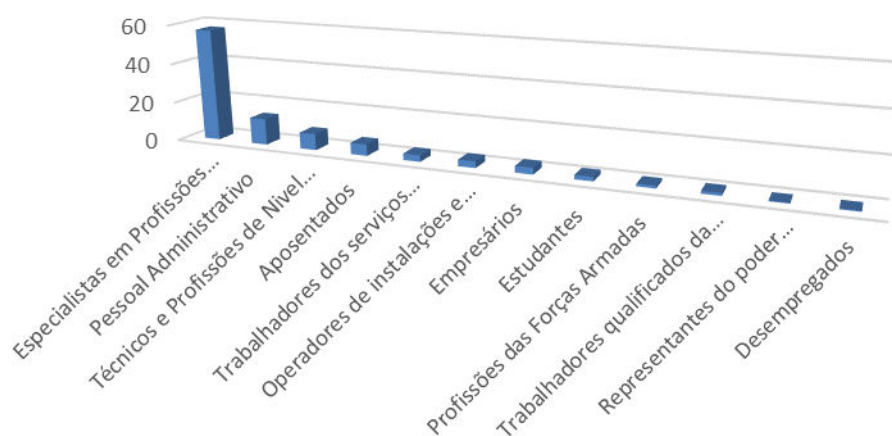


Gráfico 4 Ocupação profissional dos inquiridos%

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 (**70.1%**) possui habilitações de nível superior, e dos restantes **17%** o ensino secundário, **10,4%** ensino pós-secundário e **2,5%** o ensino básico.

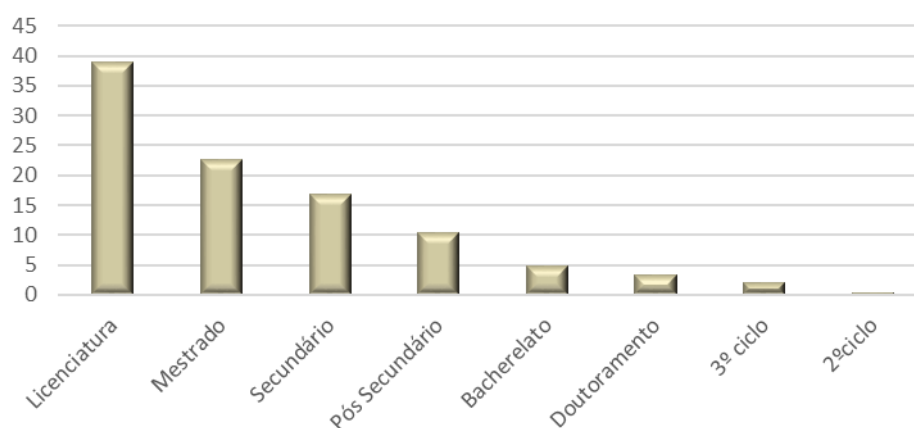


Gráfico 5 Habilitações Literárias dos inquiridos

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

4.1. MOTIVAÇÕES

Tal como em anos precedentes, a principal motivação do inquirido é a *Cultura e Património* com **46%** das preferências. A segunda motivação mais relevante continua a ser o *Turismo Natureza*.

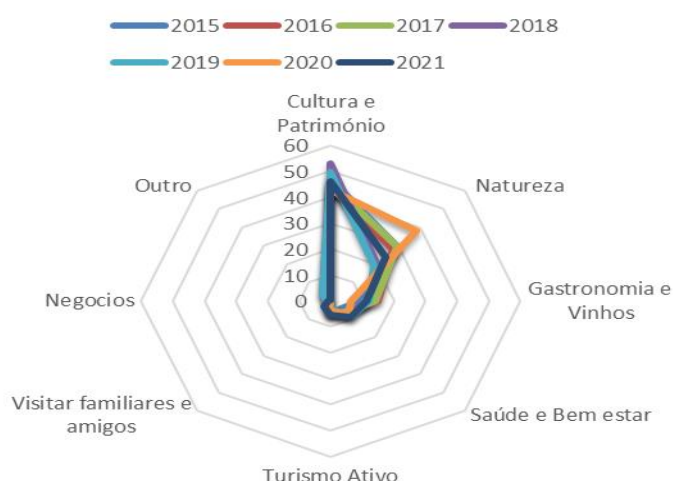


Gráfico 6 Evolução da Motivação dos Inquiridos

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.

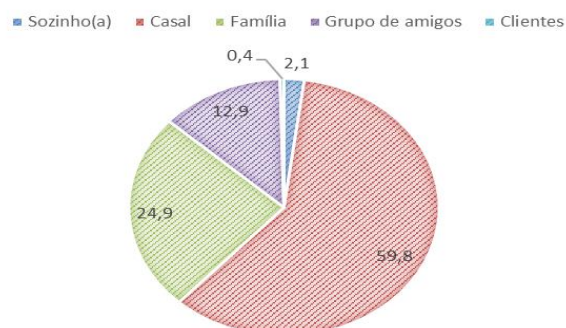


Gráfico 7 Companhia de viagem

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

Dos visitantes inquiridos, **54,8%** são turistas e **45,2%** excursionistas.

Do total de visitantes, **68,5%** visita Melgaço pela primeira vez.



Gráfico 8 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 (**69.3 %**).

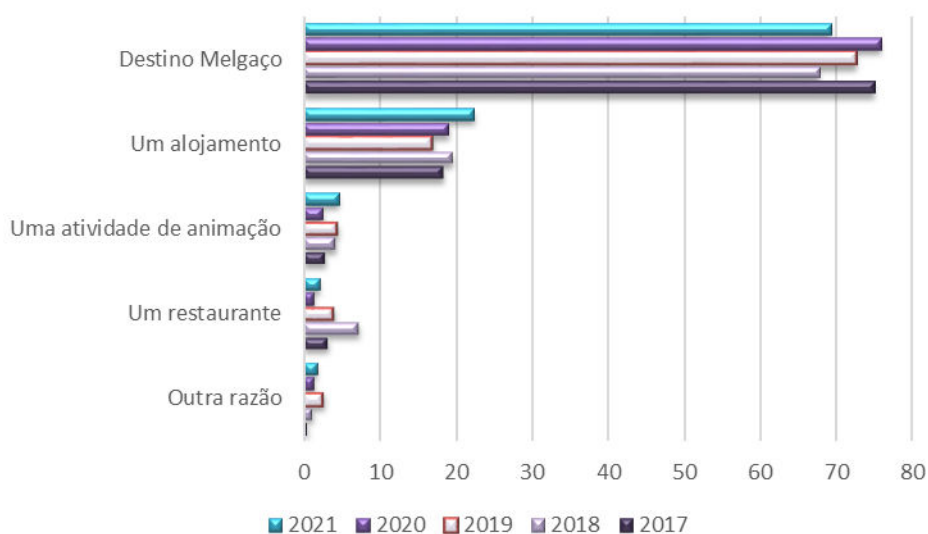


Gráfico 9 Primeira escolha.

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* foi a primeira hipótese mais votada.

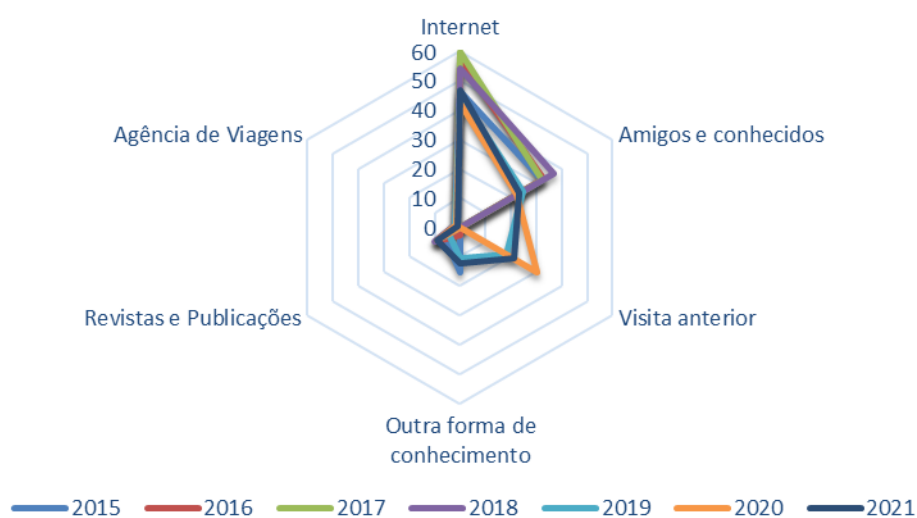


Gráfico 10 Formas de Conhecimento da primeira escolha

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço de Melgaço

4.3. ASPETOS ECONÓMICOS

Na questão da despesa os visitantes (expurgando aqueles que responderam entre zero e vinte euros) afirmaram gastar em média 200 € (valor da mediana¹). Se dividirmos este valor pela dimensão média do grupo² verificamos um gasto médio de **100 euros** por visitante.

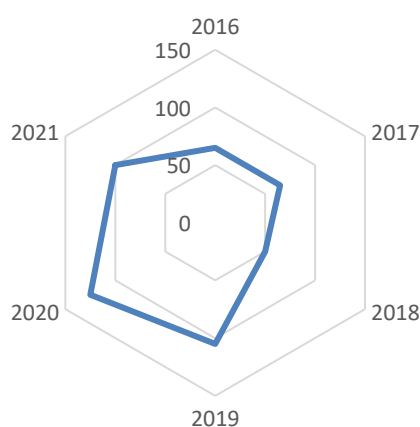


Gráfico 11 Evolução do gasto médio por visitante

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*,

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

² Idem

cuja primeira escolha é o *destino Melgaço* e a sua principal motivação para a visita é a *Cultura/Património*; maioritariamente turistas.

5. AVALIAÇÕES

5.1. SERVIÇOS

Mês/Ano	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Jan	1,552	1,257	1,077	1,419	1,315	822	2,144	943	1,316	86
Fev	2,393	2,025	2,118	2,069	1,643	1,975	1,966	2,075	2,261	-
Mar	4,182	3,226	2,817	3,212	3,491	3,164	3,375	2,976	449	-
Abr	5,371	6,106	4,425	4,213	5,226	4,842	4,238	4,947	-	340
Mai	4,509	4,800	3,962	5,777	4,212	3,754	4,953	4,413	138	2,223
Jun	4,542	4,849	3,627	4,468	4,702	4,038	4,335	4,451	1,371	2,869
Jul	5,606	3,945	4,446	4,829	6,337	4,700	6,047	4,454	2,829	3,224
Ago	8,418	7,669	7,380	10,417	9,331	9,510	7,178	6,934	7,156	7,459
Set	4,522	3,808	3,548	5,278	4,972	5,363	4,692	4,912	3,434	4,080
Out	3,770	2,455	2,625	3,733	4,089	3,683	4,044	2,180	2,278	4,038
Nov	2,907	1,879	2,105	2,361	2,428	1,819	2,431	2,384	809	2652
Dez	2,070	1,836	1,972	2,263	1,612	2,283	2,085	1,891	501	1,559
Total	49,842	43,855	40,102	50,039	49,358	45,953	47,488	42,560	22,542	28,530

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

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

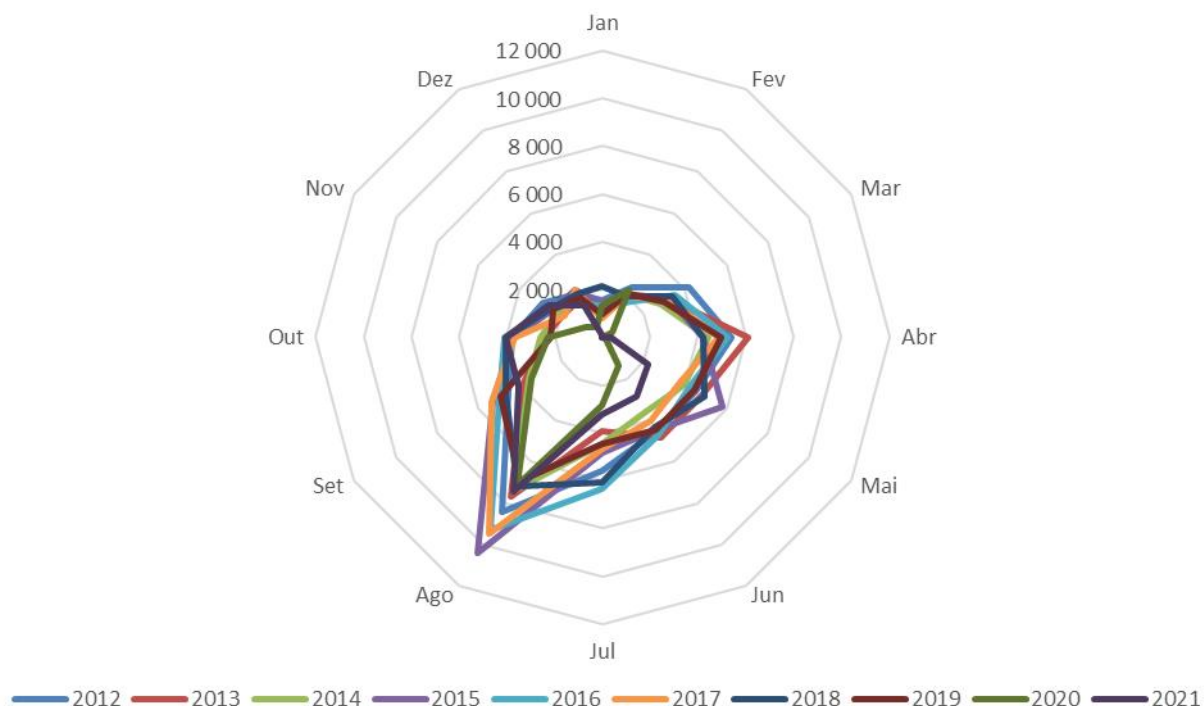


Gráfico 12 Análise à sazonalidade no concelho de Melgaço (2012 a 2021) com base nos dados da **Tabela 11**

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

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 2020 vamos compara-lo com anos anteriores.

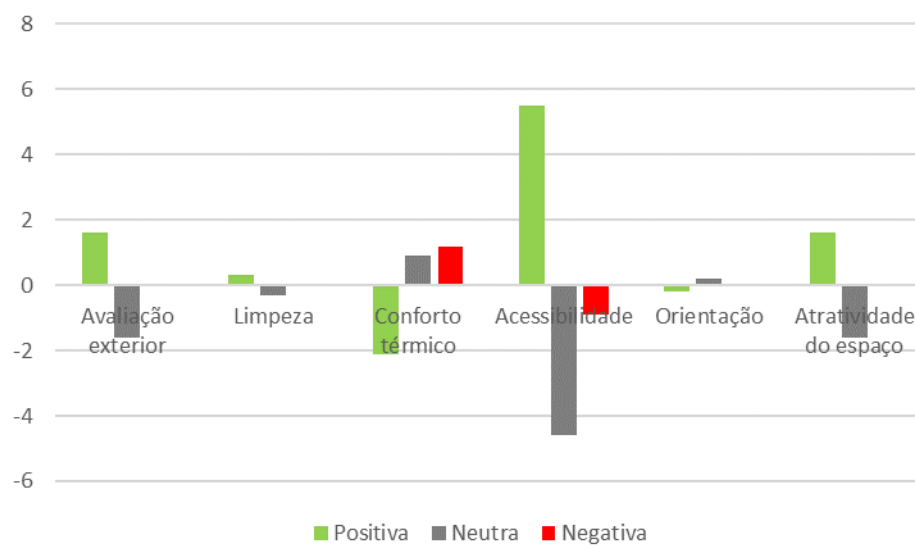


Gráfico 13 Diferencial na avaliação das instalações entre 2021 e 2020

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

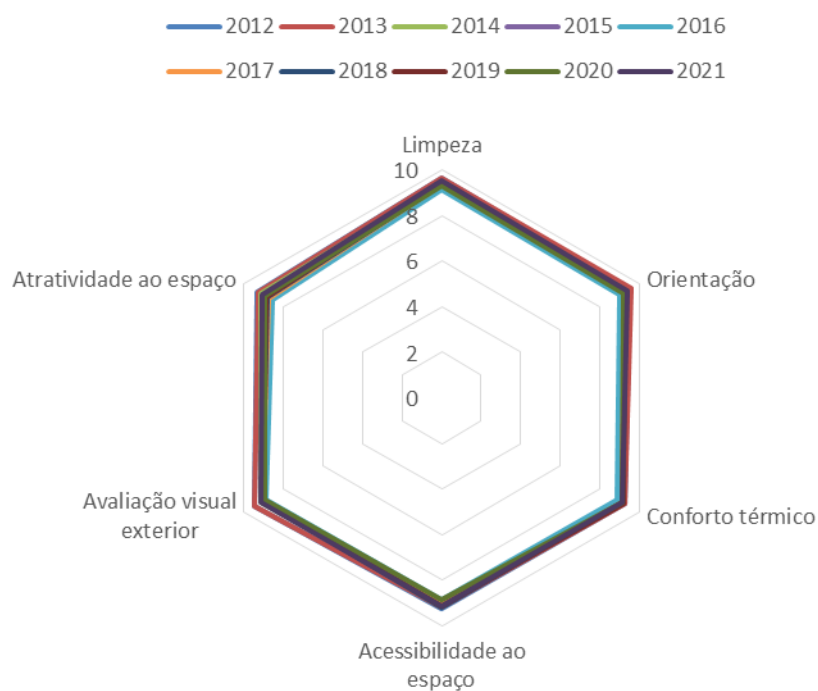


Gráfico 14 Evolução da avaliação das instalações dos serviços entre 2012 e 2021

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

Variáveis	Valor ínimo	Valor máximo	Média±Desv. Padrão	Avaliação	Δ^3
Limpeza	5	10	9,52±0,817	Acima da média	↑
Orientação	5	10	9,41±0,983	Acima da média	↑
Acessibilidade ao espaço	4	10	9,15±1,150	Abaixo da média	↑
Conforto Térmico	3	10	9,15±1,202	Abaixo da média	↔
Avaliação visual exterior	6	10	9,14±1,016	Abaixo da média	↑
Atratividade do espaço	5	10	9,08 ±1,238	Abaixo da média	↑
Média final	9,24±0,838				↑

Tabela 2 Análise das variáveis relacionadas com as instalações dos serviços em 2021

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

³ Status relativamente a 2020.

5.1.2. Atendimento

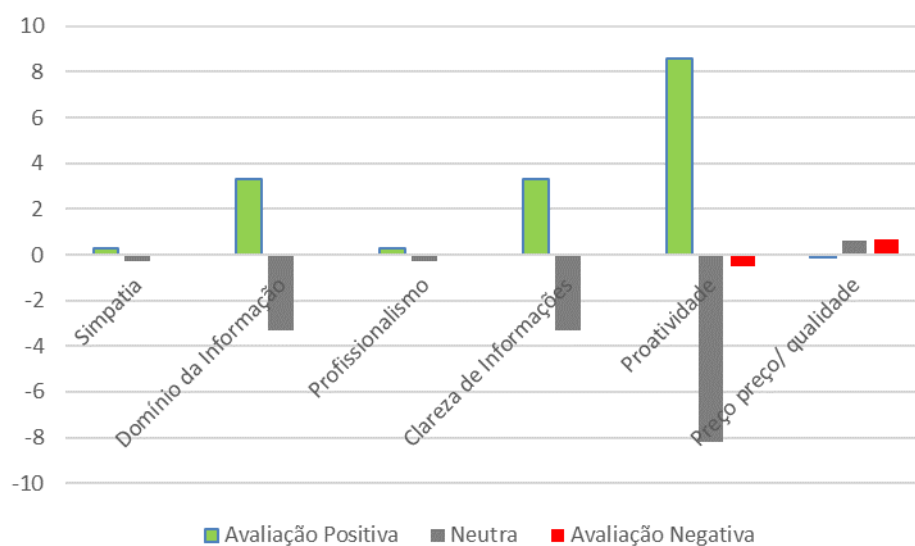


Gráfico 15 Diferencial na avaliação do atendimento entre 2021 e 2020

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

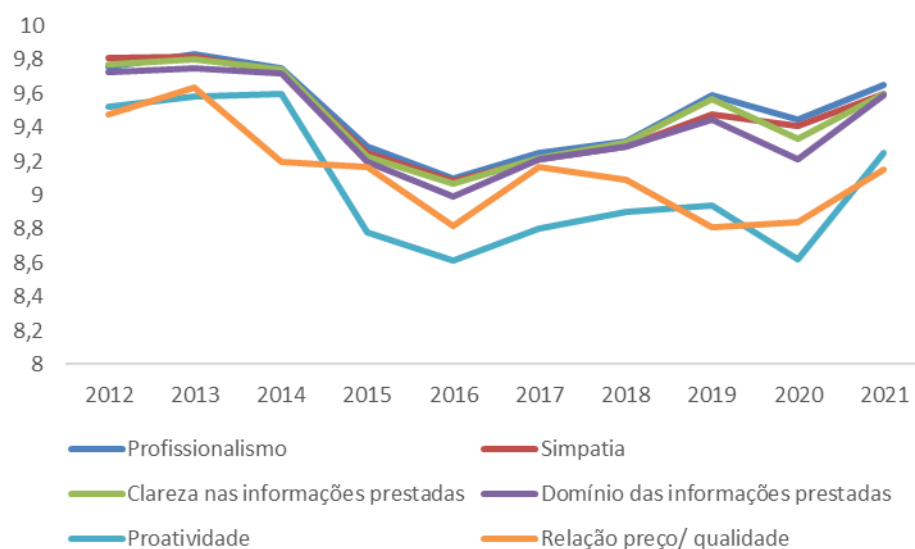


Gráfico 16 Evolução na avaliação do atendimento dos serviços entre 2012 e 2021

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

Variáveis	Valor Mínimo	Valor máximo	Média±Desvio Padrão	Avaliação	Δ
Profissionalismo	5	10	9,65±0,797	Acima da média	↑
Simpatia	5	10	9,60±0,874	Acima da média	↑
Clareza nas informações prestadas	5	10	9,60±0,842	Acima da média	↑
Domínio das informações prestadas	5	10	9,59±0,857	Acima da média	↑
Proatividade	4	10	9,25±1,213	Abaixo da média	↑
Relação preço/ qualidade	4	10	9,15±1,297	Abaixo da média	↑
Média final	9,48±0,856				↑

Tabela 3 Análise das variáveis relacionadas com o atendimento nos Serviços em 2021

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

A nota média de avaliação final, resultante da fórmula **Avaliação final = Instalações+ atendimento/2** é de **9,36**

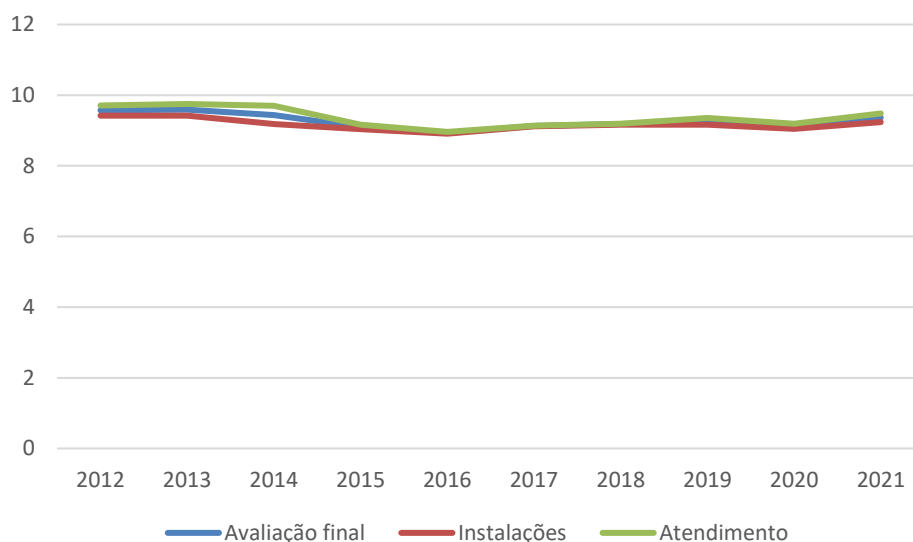


Gráfico 17 Evolução da avaliação final dos serviços desde 2012

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

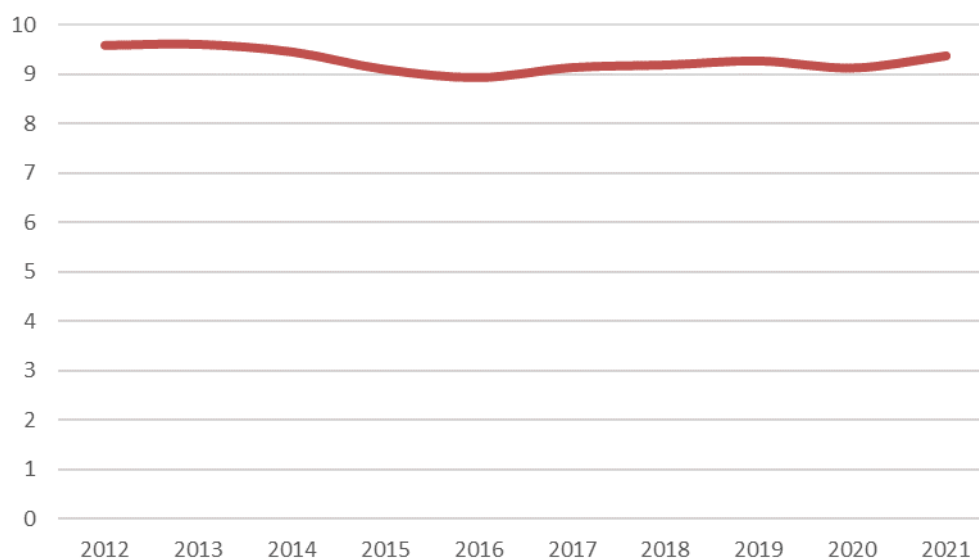


Gráfico 18 Evolução da média final dos serviços desde 2012
Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

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 2021, parecem indicar que os inquiridos continuam satisfeitos com os serviços.

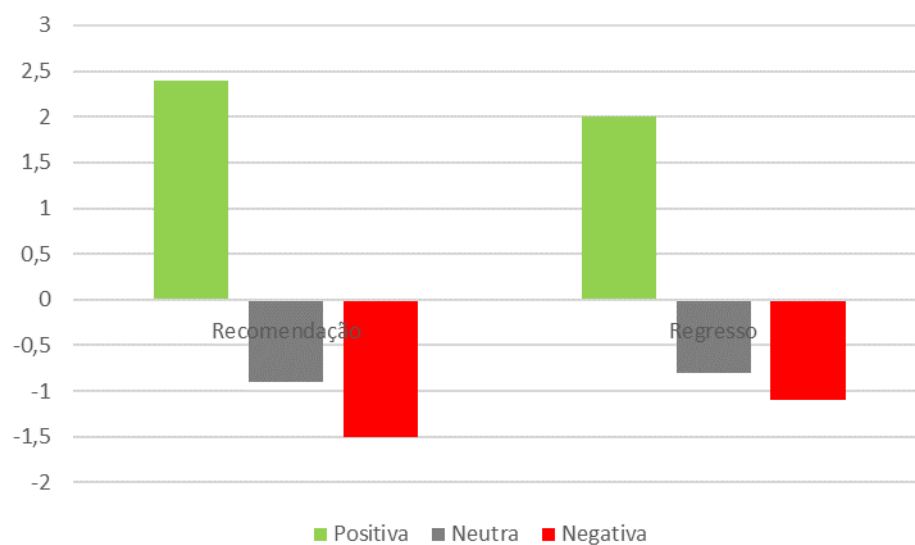


Gráfico 19 Diferencial da satisfação global, medida pela disponibilidade para regressar e recomendar o serviço (2021-2020)

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

5.2. RESTAURAÇÃO

5.2.1. Instalações

No setor dos restaurantes do total de inquiridos **70,5%** diz ter realizado pelo menos uma refeição no concelho e **95,3%** aceitou avaliar a sua satisfação. À semelhança da análise no setor dos serviços, apresentamos as avaliações das diferentes variáveis comparando-as com anos anteriores.

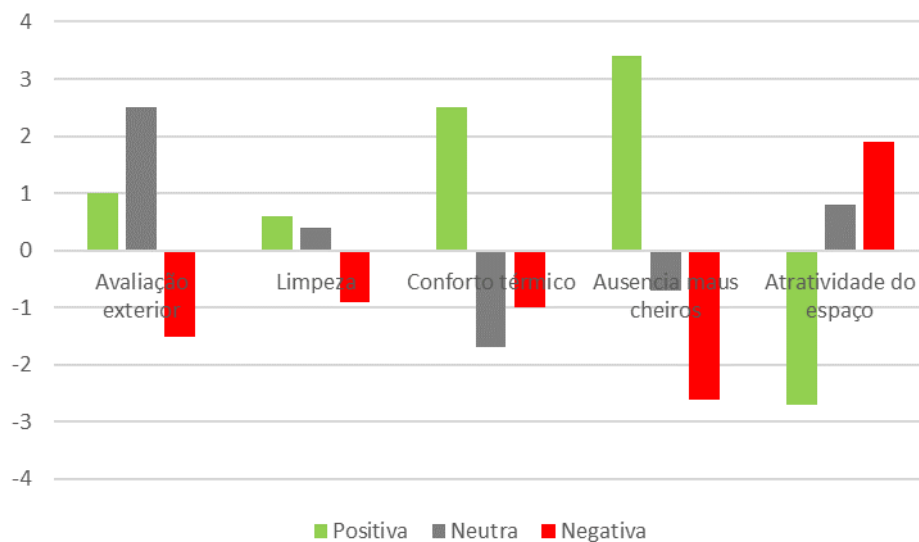


Gráfico 20 Diferencial (em p.p) da avaliação das instalações (2021-2020)

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

Variáveis	Valor Mínimo	Valor máximo	Média±Desvio Padrão	Avaliação	Δ
Limpeza	2	10	9,16±1,181	Acima da média	↑
Conforto térmico	2	10	9,08 ±1,237	Acima da média	↑
Ausência de maus cheiros	1	10	8,99±1,264	Acima da média	↑
Avaliação visual interior	2	10	8,73±1,470	Abaixo da média	↑
Avaliação visual exterior	5	10	8,73±1,323	Abaixo da média	↑
Média final				8,94±1,12	↑

Tabela 4 Análises das variáveis relacionadas com as instalações 2021

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

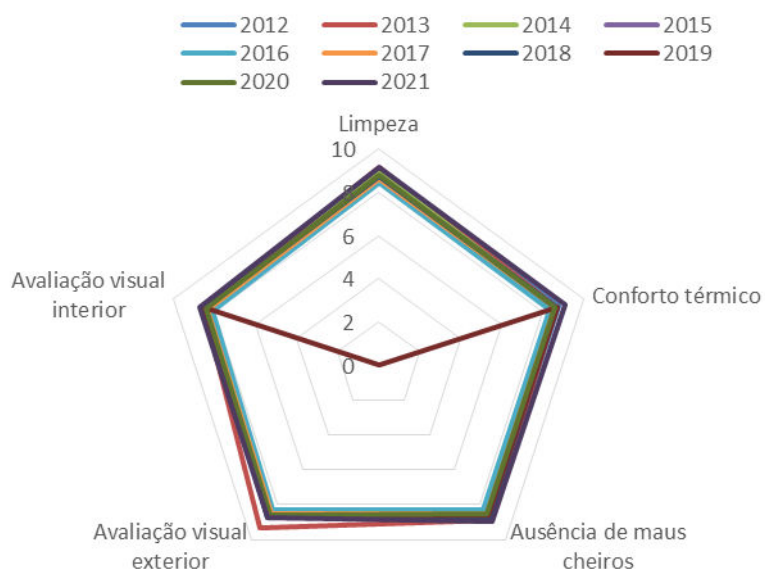


Gráfico 21 Evolução da avaliação das instalações entre 2012 e 2021

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

5.3.1. Serviço Prestado ao cliente

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

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

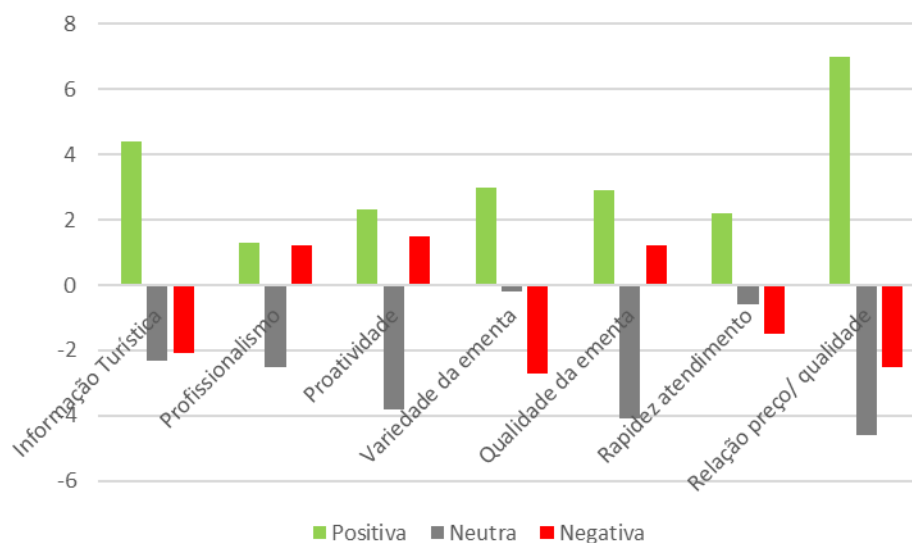


Gráfico 22 Diferencial (em p.p) da avaliação do serviço (2021-2020)

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

Variáveis	Valor Mínimo	Valor máximo	Média±Desv Padrão	Avaliação	Δ
Profissionalismo	1	10	9,11±1,401	Acima da média	↑
Qualidade da ementa	2	10	9,01±1,363	Acima da média	↑
Proatividade dos funcionários	1	10	8,74±1,704	Acima da média	↑
Rapidez no atendimento	1	10	8,69±1,639	Abaixo da média	↑
Relação preço/qualidade	1	10	8,69±1,674	Abaixo da média	↑
Variedade da ementa	1	10	8,63±1,665	Abaixo da média	↑
Informação turística disponível	2	10	8,34±1,859	Abaixo da média	↑
Média final				8,76±1,387	↑

Tabela 5 Análises das variáveis relacionadas com o atendimento 2021

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

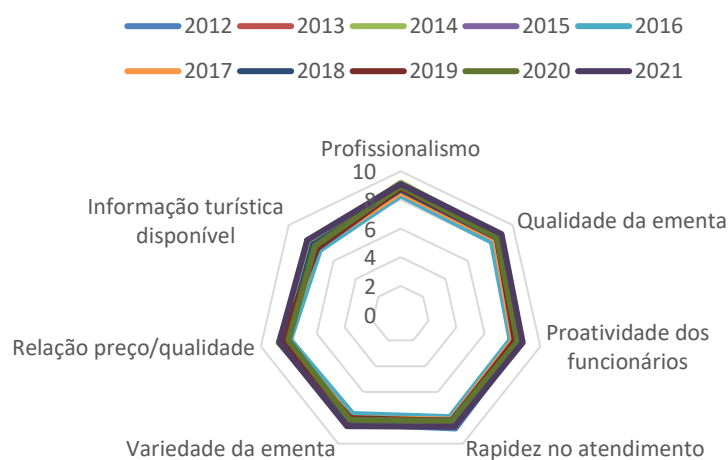


Gráfico 23 Evolução na avaliação do atendimento entre 2012 e 2021

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

A avaliação final dos restaurantes é de **8,85** um valor ligeiramente superior ao recebido em 2020.

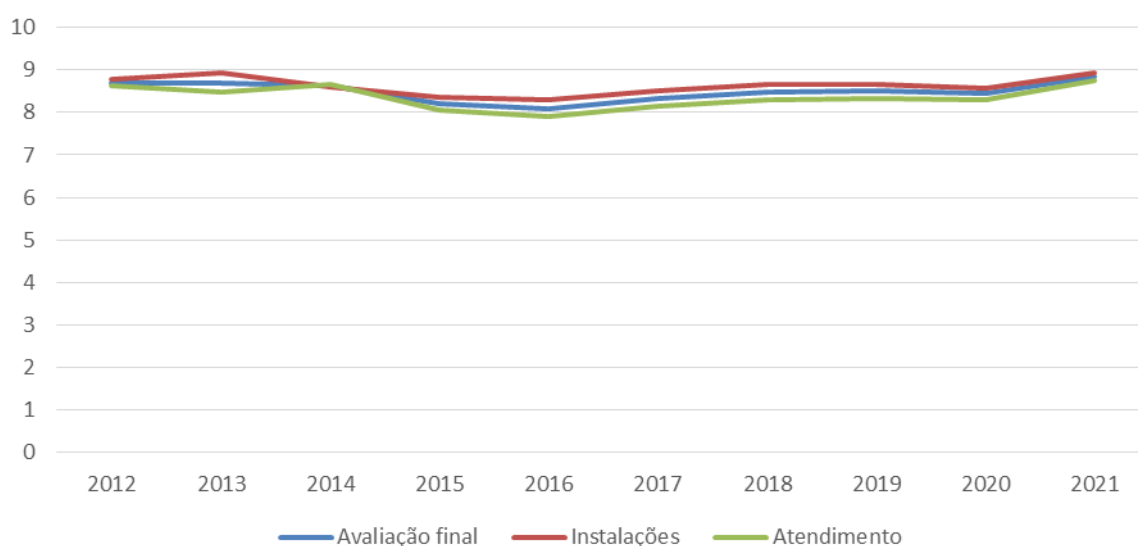


Gráfico 24 Evolução da avaliação dos restaurantes

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

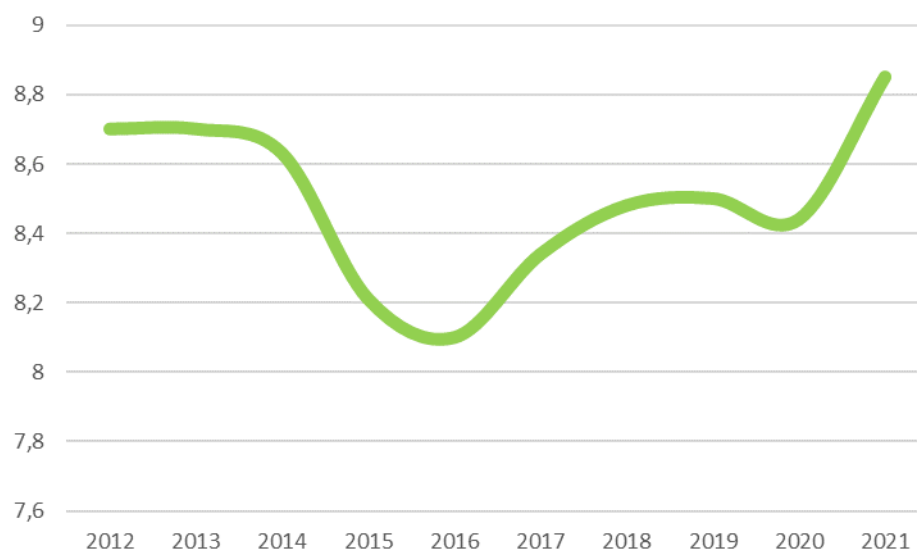


Gráfico 25 Evolução da média final dos restaurantes

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

Finalizamos este capítulo analisando o diferencial das variáveis *recomendação* e *regresso*.

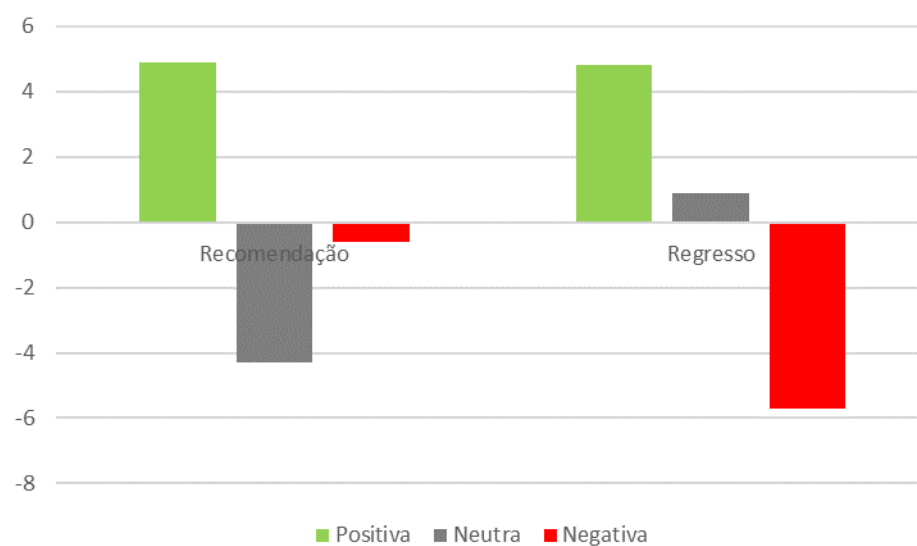


Gráfico 26 Diferencial das variáveis Recomendação e regresso (2021-2020)

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

5.4. ALOJAMENTO

Do total dos inquiridos **49,8%** diz ter ficado alojado no concelho, e **95,8 %** aceitou avaliar a sua satisfação.

5.4.1. Instalações

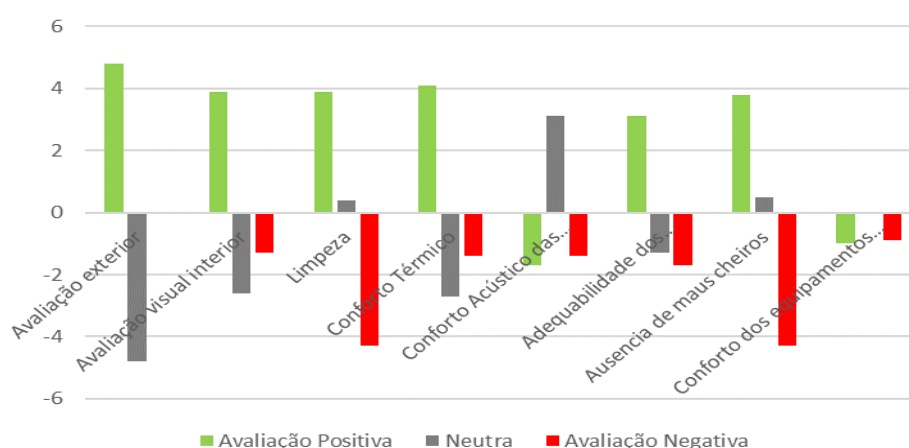


Gráfico 27 Diferencial (em p.p) da avaliação das instalações (2021-2020)
Fonte: Observatório Turístico de Melgaço de Melgaço

Variáveis	Valor Mínimo	Valor máximo	Média±Desvio Padrão	Avaliação	Δ
Avaliação visual exterior	5	10	9,31±0,986	Acima da média	↑
Limpeza	5	10	9,28±1,064	Acima da média	↑
Ausência de maus cheiros	5	10	9,22±1,024	Acima da média	↑
Conforto térmico	4	10	9,20±1,132	Acima da média	↑
Avaliação visual interior	3	10	9,16±1,144	Acima da média	↑
Conforto dos equipamentos do quarto	4	10	8,96±1,263	Abaixo da média	↑
Adequabilidade dos equipamentos	3	10	8,95±1,400	Abaixo da média	↑
Conforto Acústico das instalações	1	10	8,86±1,488	Abaixo da média	↓
Média final			9,09±0,975		↑

Tabela 6 Análise das variáveis relacionadas com as instalações dos alojamentos 2021

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

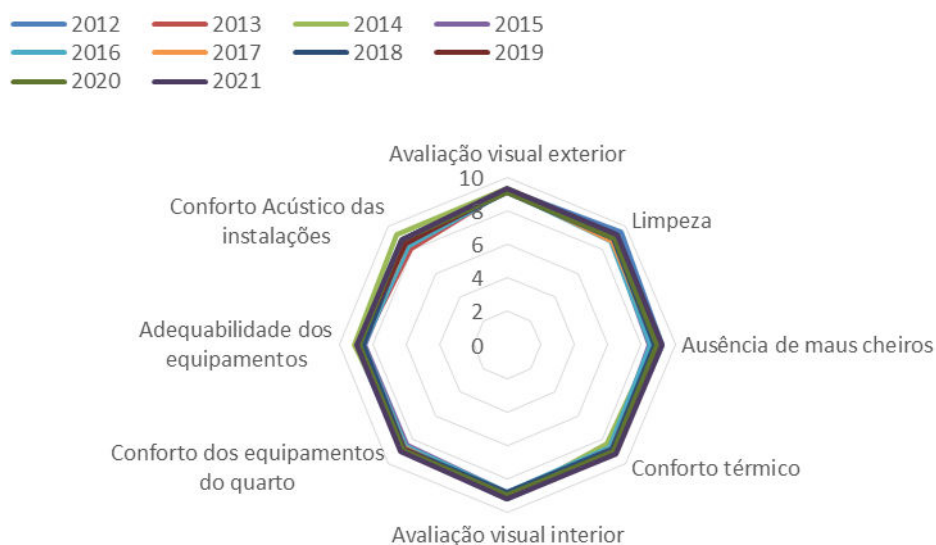


Gráfico 28 Evolução da avaliação das instalações dos alojamentos entre 2012 e 2021
Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

5.4.2. Serviço prestado ao cliente

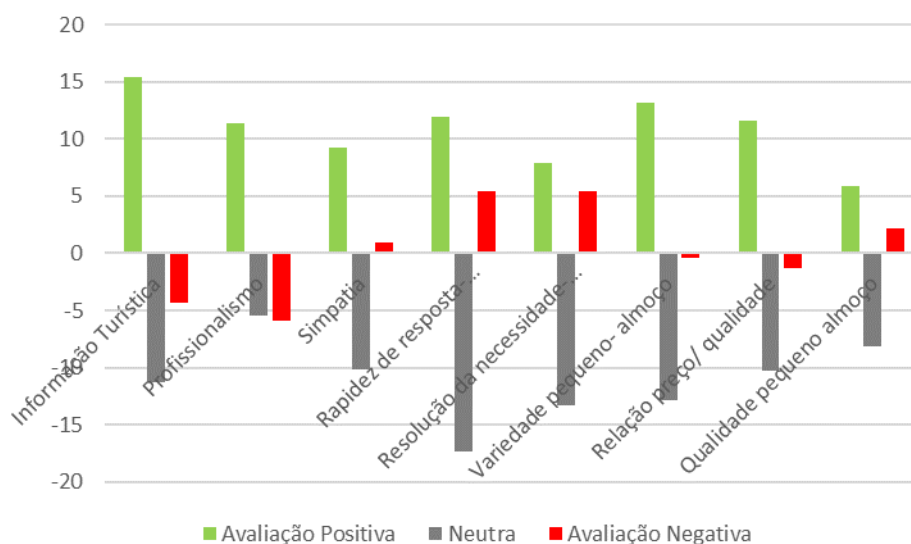


Gráfico 29 Diferencial (em p.p) da avaliação do serviço prestado (2021-2020)

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço de Melgaço

Variáveis	Valor Mínimo	Valor máximo	Média±Desv Padrão	Avaliação	Δ
Simpatia	3	10	9,25±1,079	Acima da média	↑
Profissionalismo	3	10	9,15±1,217	Acima da média	↑
Qualidade pequeno almoço	2	10	8,86±1,532	Abaixo da média	↑
Relação preço/ qualidade	4	10	8,68±1,311	Abaixo da média	↑
Rapidez de respostas- serviços de quartos	1	10	8,68±2,015	Abaixo da média	↑
Variedade pequeno- almoço	1	10	8,65±1,741	Abaixo da média	↑
Informação turística disponível	3	10	8,65±1,450	Abaixo da média	↑
Resolução da necessidade- serviços de quartos	1	10	8,51±2,194	Abaixo da média	↑
Média final	8,89±1,130				↑

Tabela 7 Análise das variáveis relacionadas com o atendimento no Alojamento em 2021

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

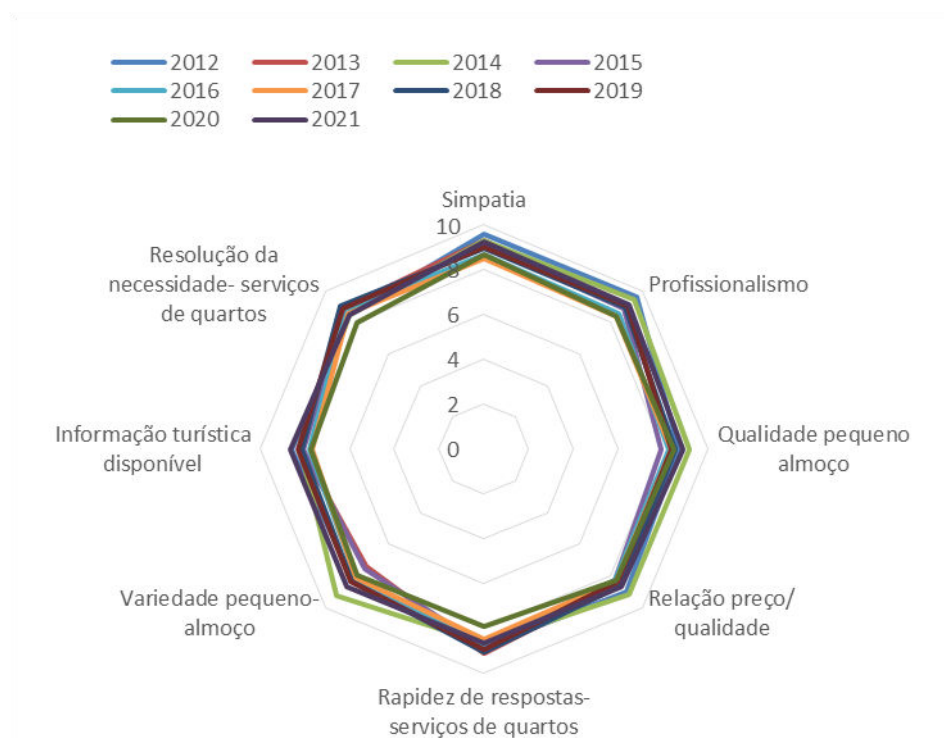


Gráfico 30 Evolução das variáveis relacionadas com atendimento nos alojamentos desde 2012

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

A avaliação final resultante da fórmula **Avaliação final = Instalações + atendimento/2** é de **8,99**, que representa uma ligeira subida relativamente a 2020.

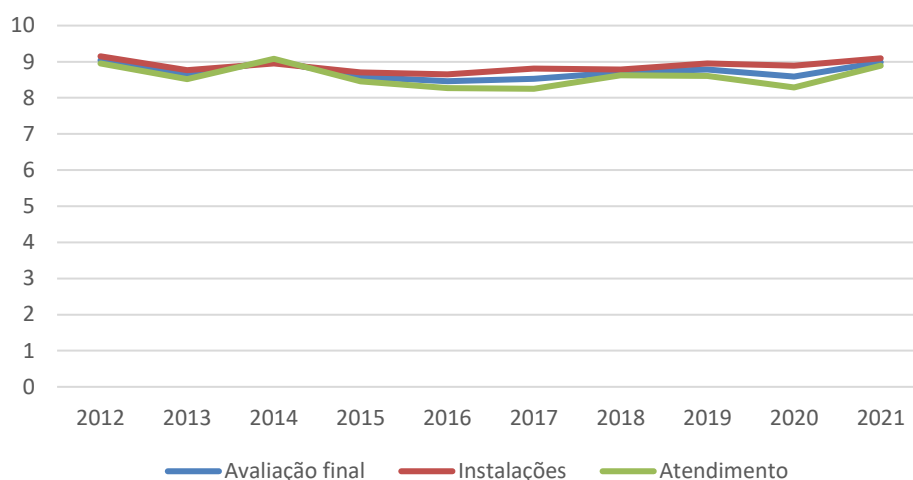


Gráfico 31 Evolução na avaliação final do alojamento desde 2012

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

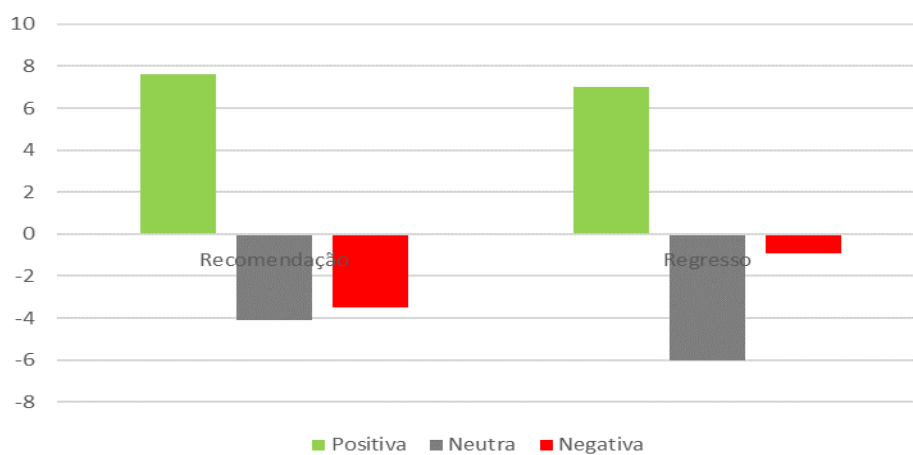


Gráfico 32 Diferencial (em p.p) da satisfação global medida pela disponibilidade para regressar e recomendar o empreendimento (2021-2020)

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço de Melgaço

5.5. ATIVIDADES

Do total de inquiridos, **34%** participou numa atividade de animação.

5.5.1. Avaliação da atividade

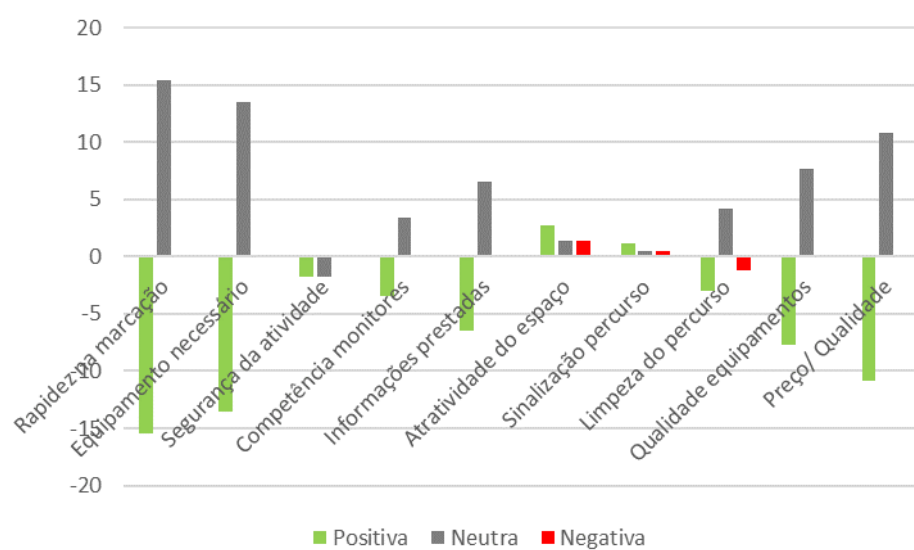


Gráfico 33 Diferencial (em p.p) da avaliação do serviço prestado (2021-2020)

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço de Melgaço

Variáveis	Valor Mínimo	Valor máximo	Média±Desvio Padrão	Avaliação	Δ
Atratividade do percurso	2	10	9,49±1,168	Acima da média	↓
Competência monitores	6	10	9,45±1,021	Acima da média	↓
Segurança da atividade	6	10	9,41±0,890	Acima da média	↑
Informações prestadas	6	10	9,35±1,050	Acima da média	↓
Limpeza do percurso	3	10	9,11±1,459	Abaixo da média	↑
Qualidade equipamentos	6	10	8,97±1,287	Abaixo da média	↓
Equipamento necessário	5	10	8,92±1,534	Abaixo da média	↓
Preço/ Qualidade	5	10	8,92±1,460	Abaixo da média	↔
Sinalização percurso	3	10	8,86±1,607	Abaixo da média	↑
Rapidez na marcação	5	10	8,85±1,598	Abaixo da média	↓
Média final	9,14±1,143				↑

Tabela 8 Análise de todas as variáveis relacionadas com as atividades em 2021

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

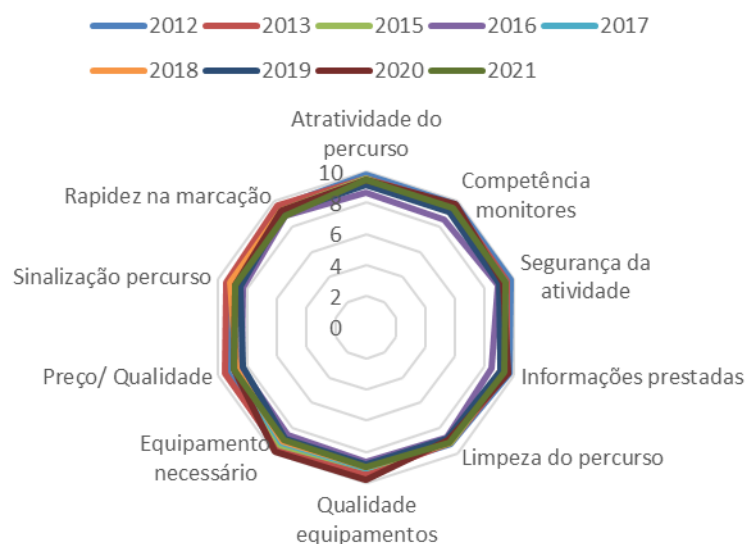


Gráfico 34 Evolução das variáveis relacionadas com as atividades desde 2012

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

A avaliação final dos inquiridos é de **9,14**

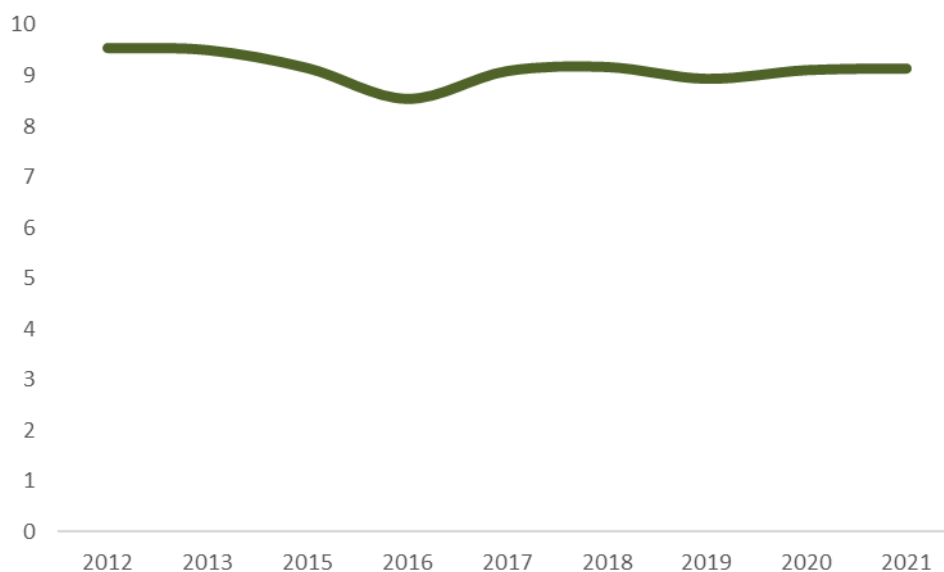


Gráfico 35 Evolução da média desde 2012⁴

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.

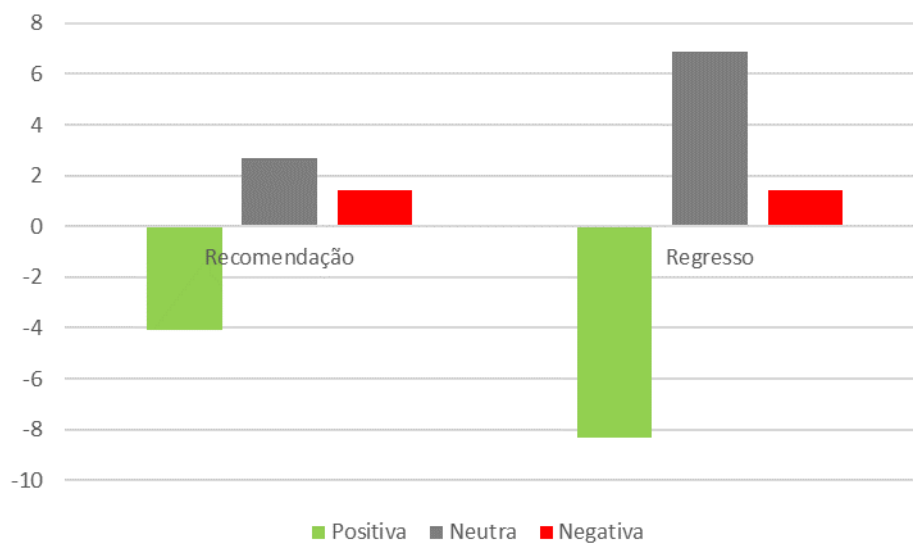


Gráfico 36 Diferencial (em p.p) da satisfação global medida pela disponibilidade para regressar e recomendar a atividade (2021-2020)

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço de Melgaço

6. CONCLUSÕES

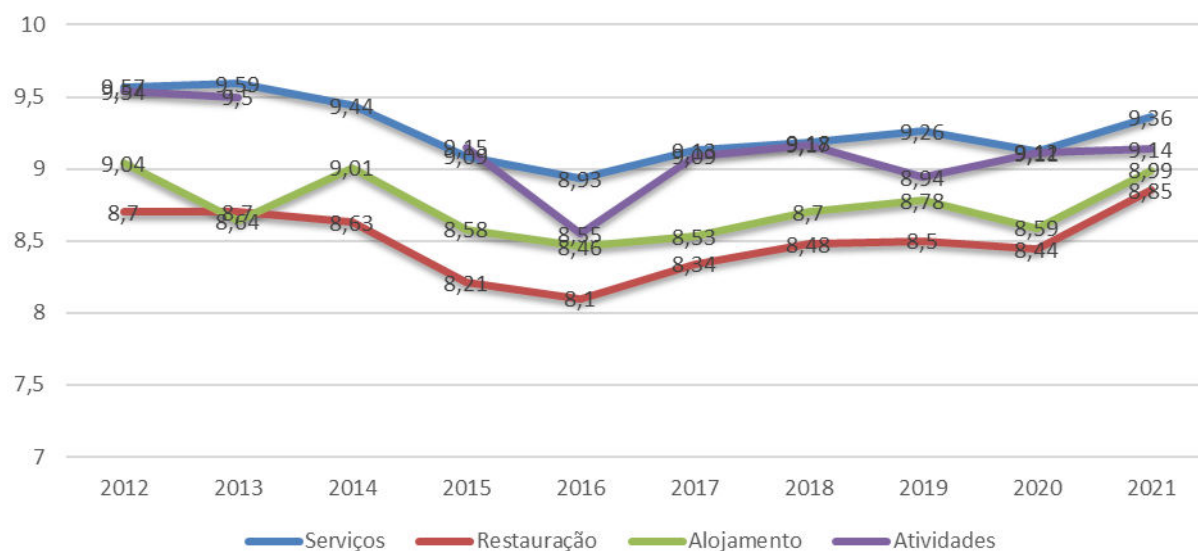


Gráfico 37 Evolução das médias dos 4 setores desde 2012

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

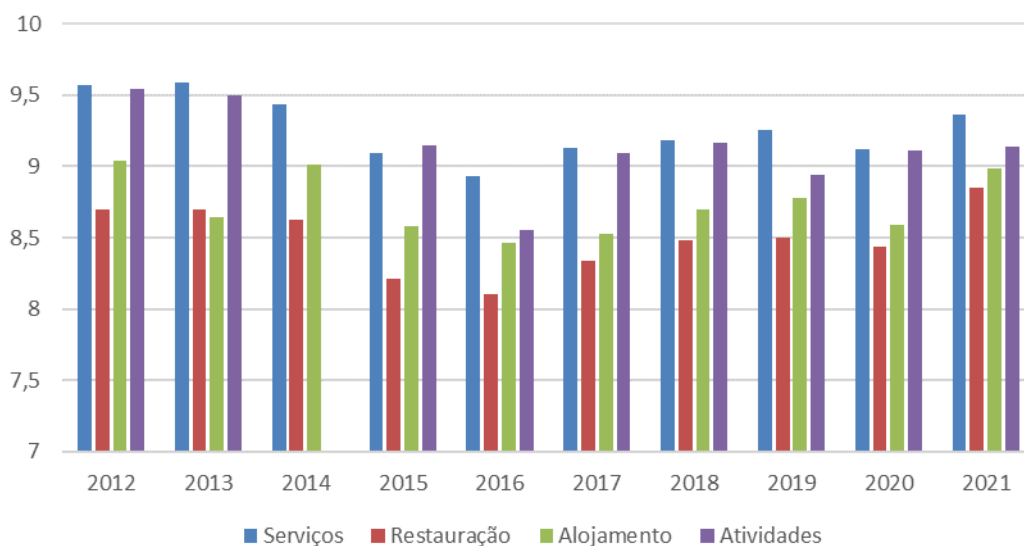


Gráfico 38 Evolução das médias dos 4 setores desde 2012

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

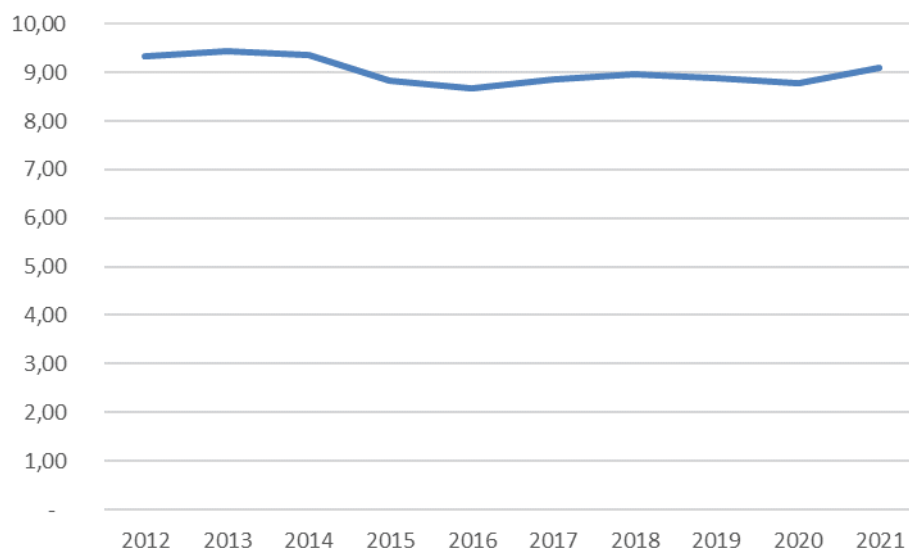


Gráfico 39 Evolução da satisfação da Satisfação Geral desde 2012

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
- Os serviços públicos e as atividades de animação turística são os setores melhor avaliados, seguidos do alojamento e, por último, da restauração.