



MELGAÇO
OBSERVATÓRIO TURÍSTICO

2022

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.....	16
5.2. Restauração	19
5.2.1. Instalações.....	19
5.3. Avaliação por s.....	20
5.3.1. Serviço Prestado ao cliente	21
5.4. Alojamento	25
5.4.1. Instalações	25
5.4.2. Serviço prestado ao cliente	26
5.5. Atividades	29
5.5.1. Avaliação da atividade	29
6. Conclusões	33

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 e aposentados*. Essencialmente turistas, as suas motivações orientam-se, sobretudo, para dois produtos estratégicos: *cultura e património* e *natureza*. Em termos gerais, existem indícios que o perfil do visitante/ inquirido apresenta poucas variações no tempo, sendo talvez a da idade aquela que mais se destaca.

Qual o seu grau de satisfação, por setor;

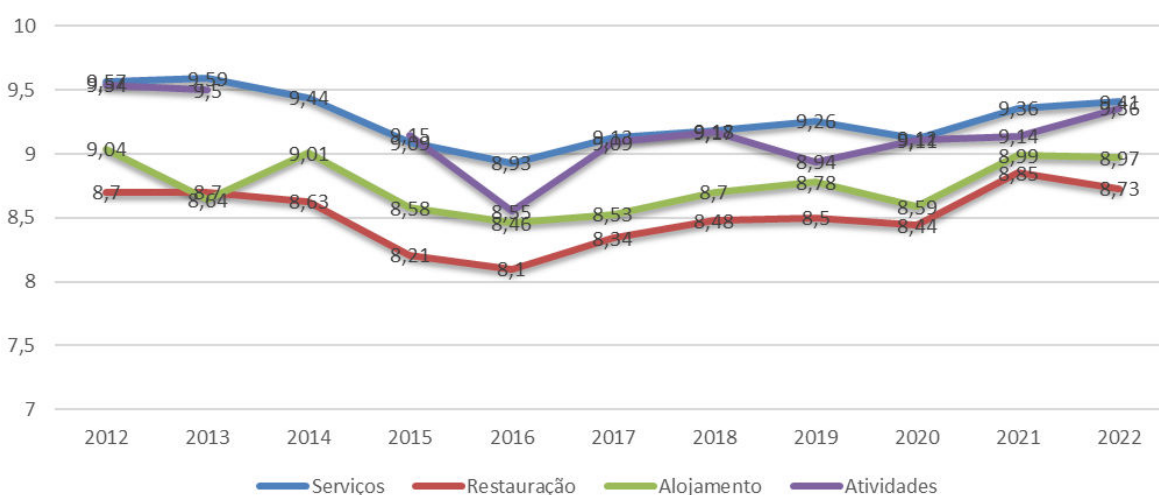


Gráfico 1 Grau de satisfação por setor

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 2022.

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 2022 foram enviados 802 convites para participar no inquérito do *Observatório*. Ao nosso convite responderam 269 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 2022.

4. PERFIL SÓCIO- ECONÓMICO DO INQUIRIDO

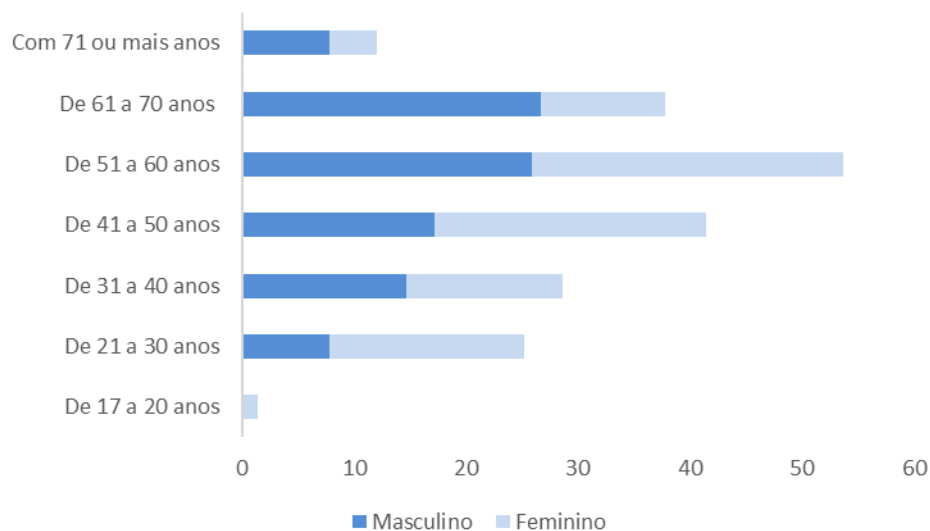


Gráfico 2 Distribuição da Faixa etária dos inquiridos por sexo (%)

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

Tal como em anos anteriores os inquiridos são, maioritariamente, nacionais (**72%**) .

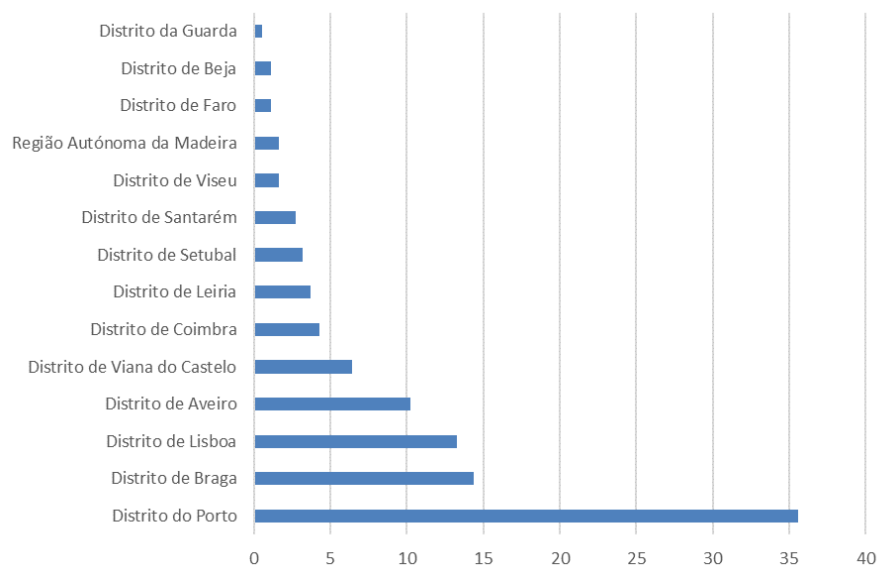


Gráfico 2 Distrito de residência dos visitantes nacionais (%)

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

A maioria dos inquiridos internacionais são oriundos de Espanha. Do total de inquiridos espanhóis, **71,2%** são oriundos da comunidade autónoma da Galiza.

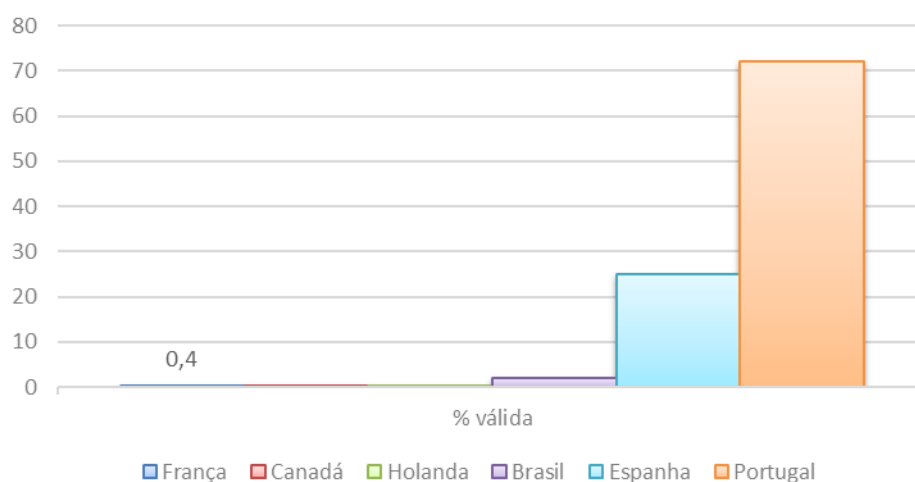


Gráfico 3 Nacionalidade dos inquiridos

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 poucas as alterações relativamente a anos anteriores.

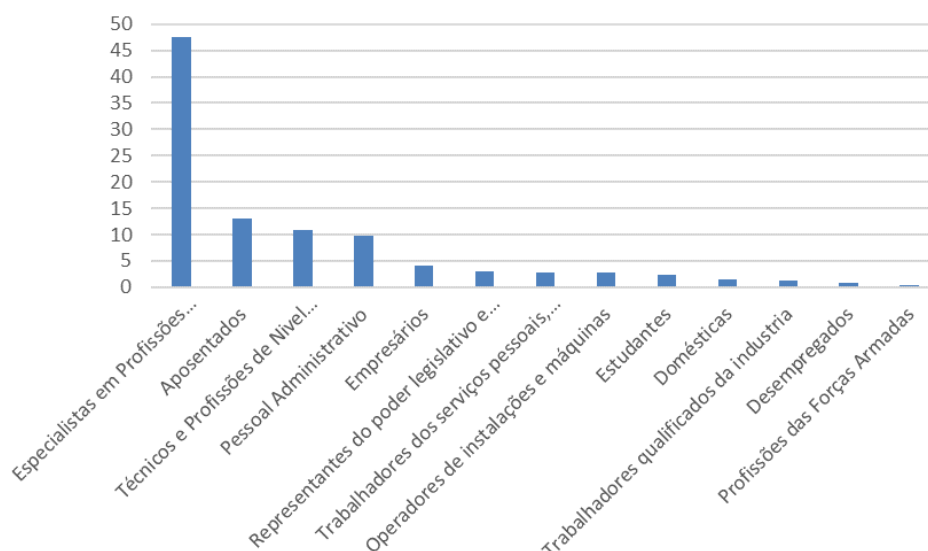


Gráfico 4 Ocupação profissional dos inquiridos%

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 **(69,8%)** possui habilitações de nível superior e dos restantes **17,2%** o ensino secundário e **7,6%** ensino pós-secundário.

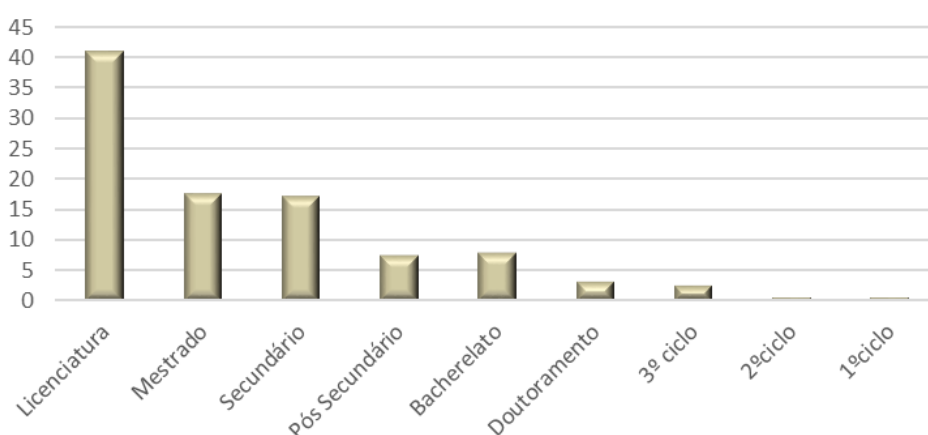


Gráfico 5 Habilitações Literárias dos inquiridos

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

4.1. MOTIVAÇÕES

Tal como em anos precedentes, a principal motivação do inquirido é a *Cultura e Património* com **45,8%** das preferências. A segunda motivação mais relevante continua a ser o *Turismo Natureza*.

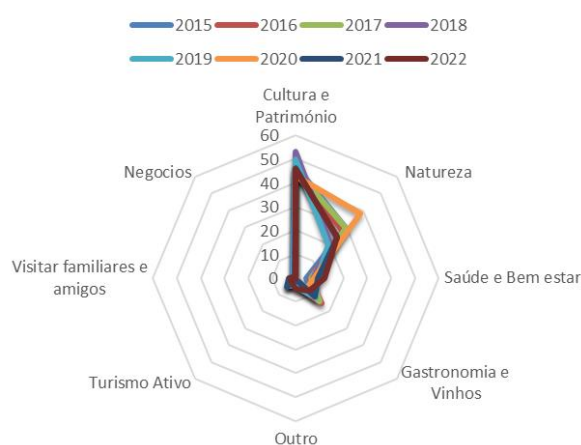


Gráfico 6 Evolução da Motivação dos Inquiridos

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 **60,3%** são turistas e **39,7%** excursionistas.

Do total de visitantes, **69,1%** visita Melgaço pela primeira vez. Quer em termos nacionais quer em termos internacionais são mais aqueles que vem a Melgaço por primeira vez.

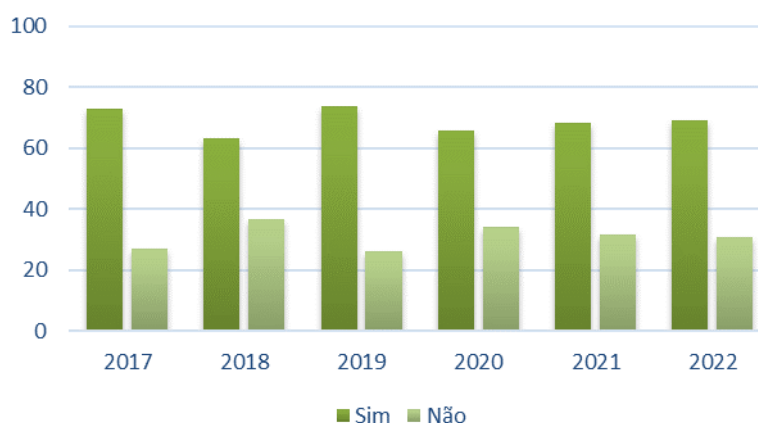


Gráfico 8 É a primeira vez que visita Melgaço em Lazer?

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 (**75,1%**).

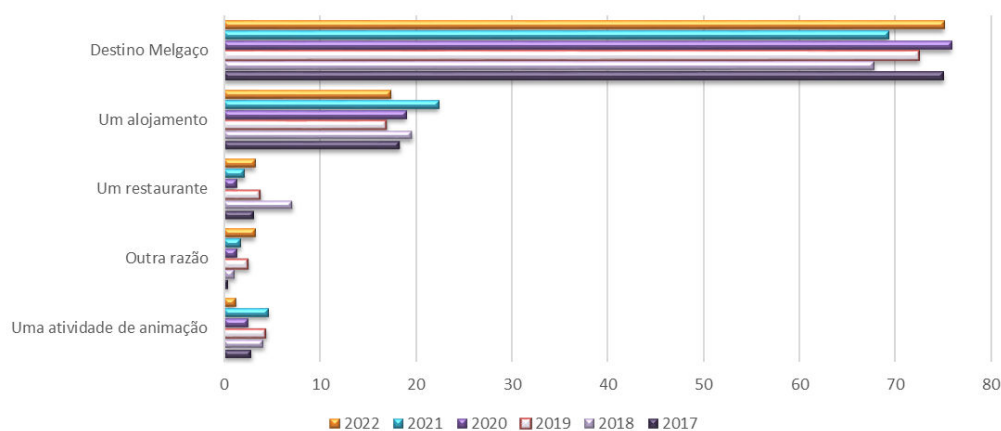


Gráfico 9 Primeira escolha.

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* continua a ser a hipótese mais votada.

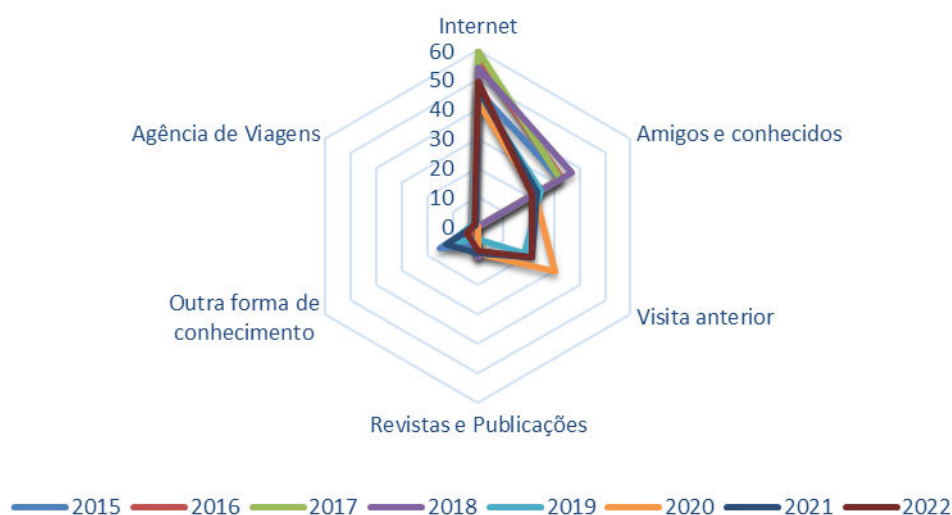


Gráfico 10 Formas de Conhecimento da primeira escolha

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.

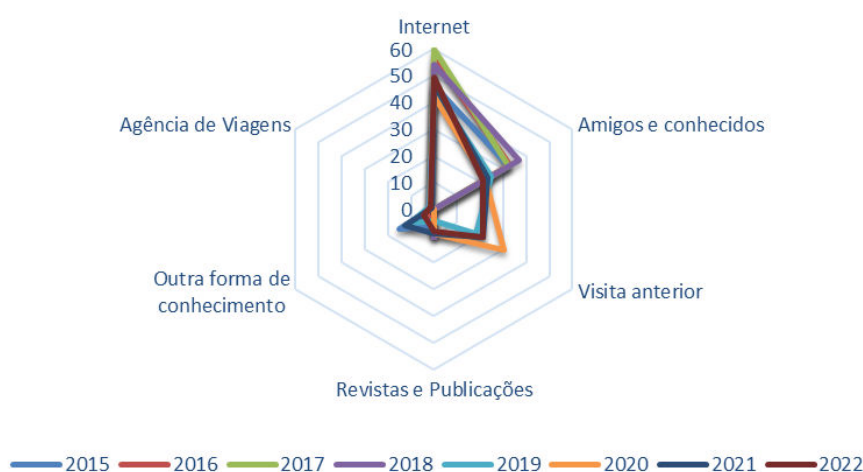


Gráfico 11 Evolução do gasto médio por visitante

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

4.4. PERFIL DO INQUIRIDO

Trata-se fundamentalmente, de casais e famílias portuguesas, essencialmente dos distritos do Porto e Lisboa, que visitam por primeira vez Melgaço; com formação

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

² Idem

superior, entre os 41 e os 70 anos, cuja primeira escolha é o *destino Melgaço* e a sua principal motivação para a visita é a *Cultura/Património* seguida da *Natureza*; maioritariamente turistas.

5. AVALIAÇÕES

5.1. SERVIÇOS

Mês/Ano	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Jan	1,552	1,257	1,077	1,419	1,315	822	2,144	943	1,316	86	826
Fev	2,393	2,025	2,118	2,069	1,643	1,975	1,966	2,075	2,261	-	2,101
Mar	4,182	3,226	2,817	3,212	3,491	3,164	3,375	2,976	449	-	2,455
Abr	5,371	6,106	4,425	4,213	5,226	4,842	4,238	4,947	-	340	3,424
Mai	4,509	4,800	3,962	5,777	4,212	3,754	4,953	4,413	138	2,223	3,225
Jun	4,542	4,849	3,627	4,468	4,702	4,038	4,335	4,451	1,371	2,869	3,394
Jul	5,606	3,945	4,446	4,829	6,337	4,700	6,047	4,454	2,829	3,224	3,527
Ago	8,418	7,669	7,380	10,417	9,331	9,510	7,178	6,934	7,156	7,459	7,032
Set	4,522	3,808	3,548	5,278	4,972	5,363	4,692	4,912	3,434	4,080	3,820
Out	3,770	2,455	2,625	3,733	4,089	3,683	4,044	2,180	2,278	4,038	3,301
Nov	2,907	1,879	2,105	2,361	2,428	1,819	2,431	2,384	809	2652	2,410
Dez	2,070	1,836	1,972	2,263	1,612	2,283	2,085	1,891	501	1,559	1,559
Total	49,842	43,855	40,102	50,039	49,358	45,953	47,488	42,560	22,542	28,530	37,074

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

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

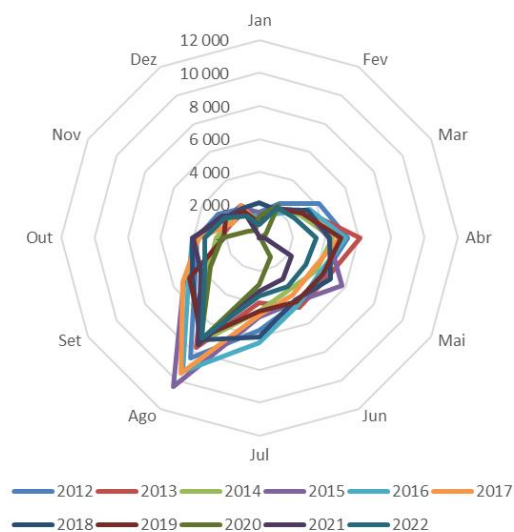


Gráfico 12 Análise à sazonalidade no concelho de Melgaço (2012 a 2022) com base nos dados da **Tabela 11**

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 dos relatórios predecessores, comparamos a avaliação com anos anteriores.

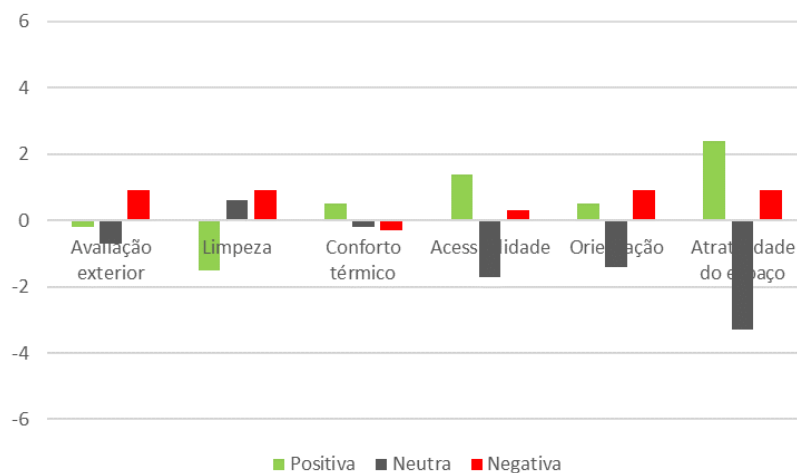


Gráfico 13 Diferencial na avaliação das instalações entre 2022 e 2021

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

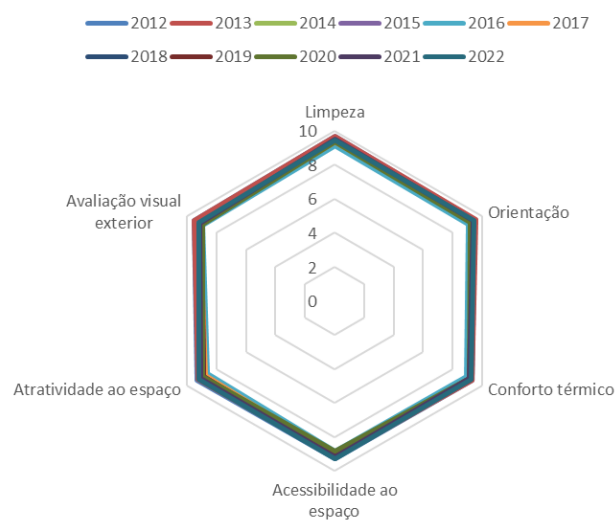


Gráfico 14 Evolução da avaliação das instalações dos serviços entre 2012 e 2022

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

Variáveis	Valor mínimo	Valor máximo	Média±Desv. Padrão	Avaliação	Δ ³
Limpeza	1	10	9,44±1,142	Acima da média	↓
Orientação	1	10	9,43±1,096	Acima da média	↑
Conforto Térmico	1	10	9,26±1,241	Abaixo da média	↑
Acessibilidade ao espaço	1	10	9,25±1,251	Abaixo da média	↑
Atratividade do espaço	1	10	9,19±1,264	Abaixo da média	↑
Avaliação visual exterior	1	10	9,17±1,250	Abaixo da média	↑
Média final	9,29±1,076				↑

Tabela 2 Análise das variáveis relacionadas com as instalações dos serviços em 2022

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

5.1.2. Atendimento

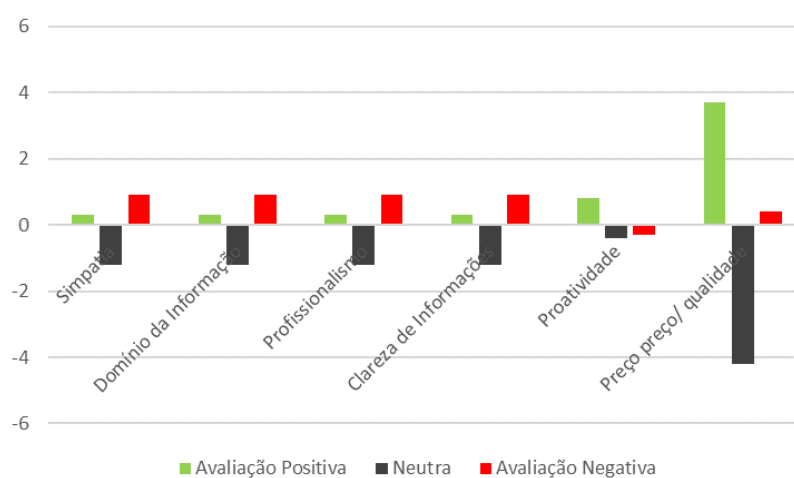


Gráfico 15 Diferencial na avaliação do atendimento entre 2022 e 2021

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

³ Status relativamente a 2021.

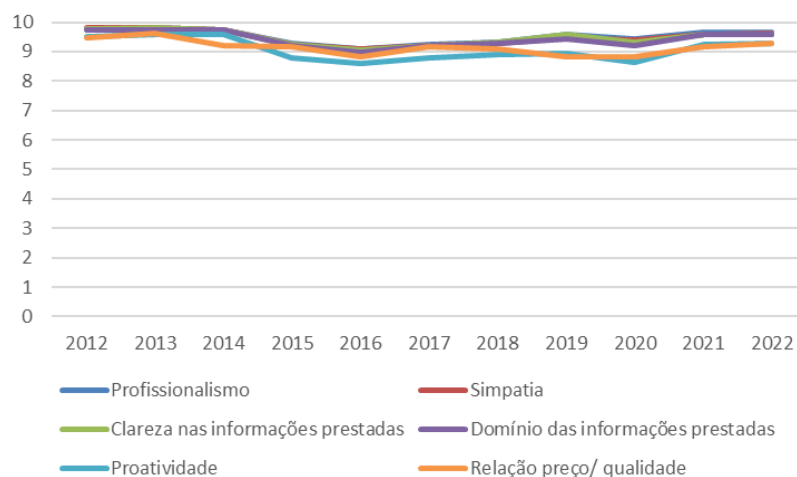


Gráfico 16 Avaliação do atendimento dos serviços entre 2012 e 2022
Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

Variáveis	Valor Mínimo	Valor máximo	Média±Desvio Padrão	Avaliação	Δ
Profissionalismo	1	10	9,66±1,012	Acima da média	↑
Simpatia	1	10	9,63±1,034	Acima da média	↑
Clareza nas informações prestadas	1	10	9,60±1,007	Acima da média	↔
Domínio das informações prestadas	1	10	9,60±1,059	Acima da média	↑
Relação preço/ qualidade	1	10	9,30±1,356	Abaixo da média	↑
Proatividade	1	10	9,27±1,216	Abaixo da média	↑
Média final				9,52±1,026	↑

Tabela 3 Análise das variáveis relacionadas com o atendimento nos Serviços em 2022

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

A nota média de avaliação final, resultante da fórmula **Avaliação final = Instalações+ atendimento/2** é de **9,41**

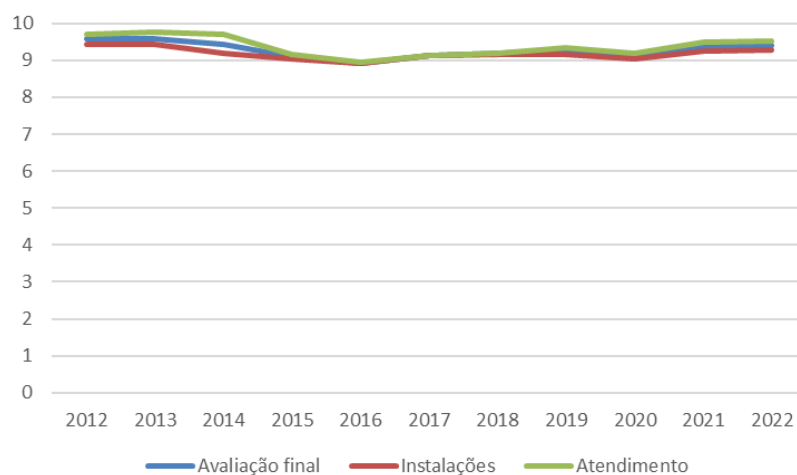


Gráfico 17 Evolução da avaliação final dos serviços desde 2012
Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

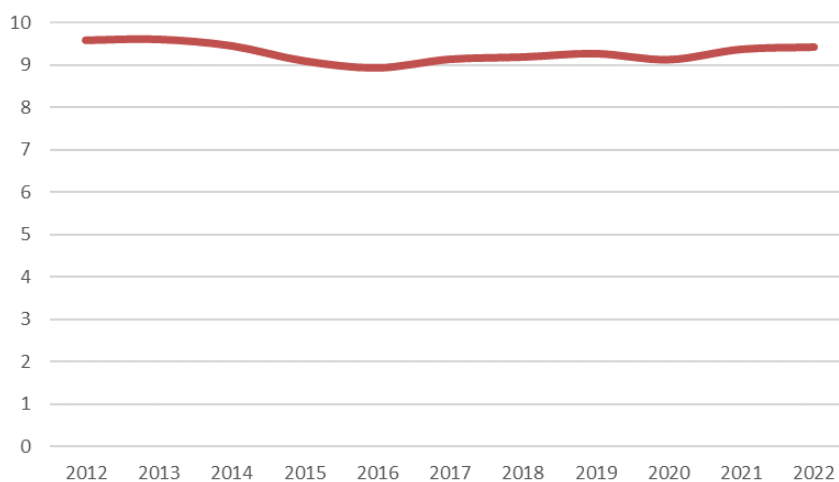


Gráfico 18 Evolução da média final dos serviços desde 2012
Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

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

Os dados recolhidos ao longo de 2022, indicam que os inquiridos continuam satisfeitos com os serviços.

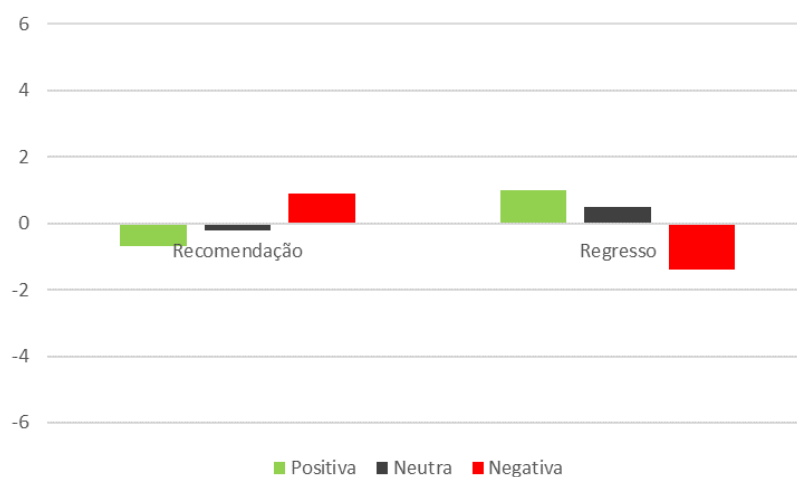


Gráfico 19 Diferencial da satisfação global, medida pela disponibilidade para regressar e recomendar o serviço (2022-2021)

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

5.2. RESTAURAÇÃO

5.2.1. Instalações

No setor dos restaurantes do total de inquiridos **73,7%** diz ter realizado pelo menos uma refeição no concelho e **92,3%** aceitou avaliar a sua satisfação. À semelhança da análise no setor dos serviços, apresentamos as avaliações das diferentes variáveis comparando-as com anos anteriores.

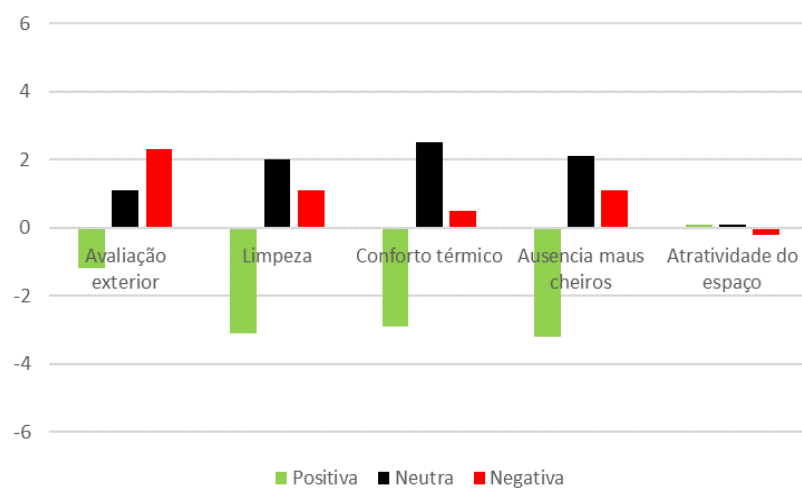


Gráfico 20 Diferencial (em p.p) da avaliação das instalações (2022-2021)

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

Variáveis	Valor Mínimo	Valor máximo	Média±Desvio Padrão	Avaliação	Δ
Limpeza	1	10	8,97,±1,465	Acima da média	↓
Conforto térmico	1	10	8,88 ±1,455	Acima da média	↓
Ausência de maus cheiros	1	10	8,85±1,501	Acima da média	↑
Avaliação visual exterior	1	10	8,75±1,566	Abaixo da média	↑
Avaliação visual interior	1	10	8,59±1,565	Abaixo da média	↓
Média final				8,82±1,35	↓

Tabela 4 Análises das variáveis relacionadas com as instalações 2022

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

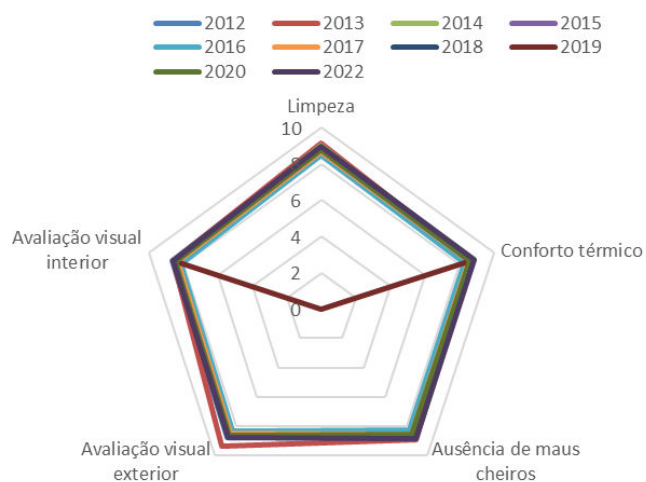


Gráfico 21 Evolução da avaliação das instalações entre 2012 e 2022

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.

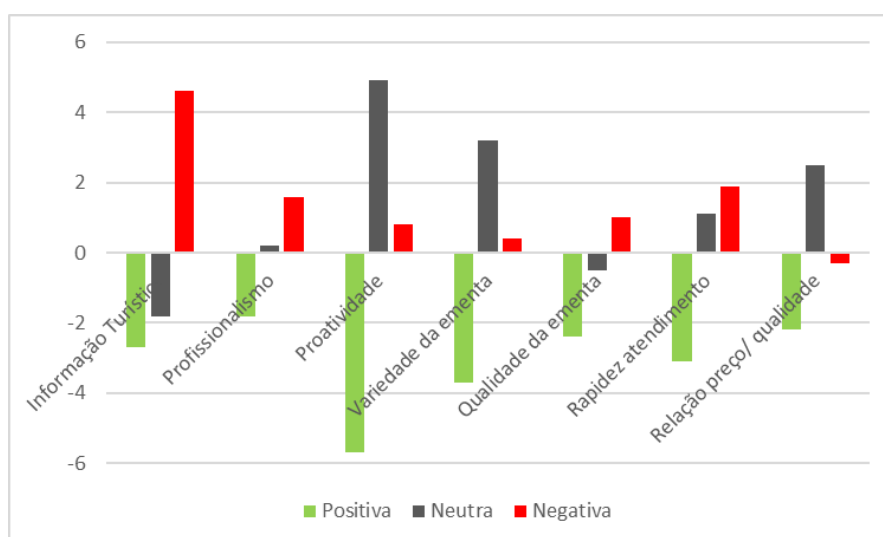


Gráfico 22 Diferencial (em p.p) da avaliação do serviço (2022-2021)

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

Variáveis	Valor Mínimo	Valor máximo	Média±Desv Padrão	Avaliação	Δ
Profissionalismo	1	10	9,08±1,623	Acima da média	↓
Qualidade da ementa	1	10	8,94±1,601	Acima da média	↓
Proatividade dos funcionários	1	10	8,67±1,795	Acima da média	↓
Relação preço/qualidade	1	10	8,66±1,759	Acima da média	↓
Rapidez no atendimento	1	10	8,54±1,840	Abaixo da média	↓
Variedade da ementa	1	10	8,42±1,823	Abaixo da média	↓
Informação turística disponível	1	10	7,96±2,292	Abaixo da média	↓
Média final	8,64±1,509				

Tabela 5 Análises das variáveis relacionadas com o atendimento 2022

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço



Gráfico 23 Evolução na avaliação do atendimento entre 2012 e 2022

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

A avaliação final dos restaurantes é de **8,73** um valor ligeiramente inferior ao recebido em 2021.

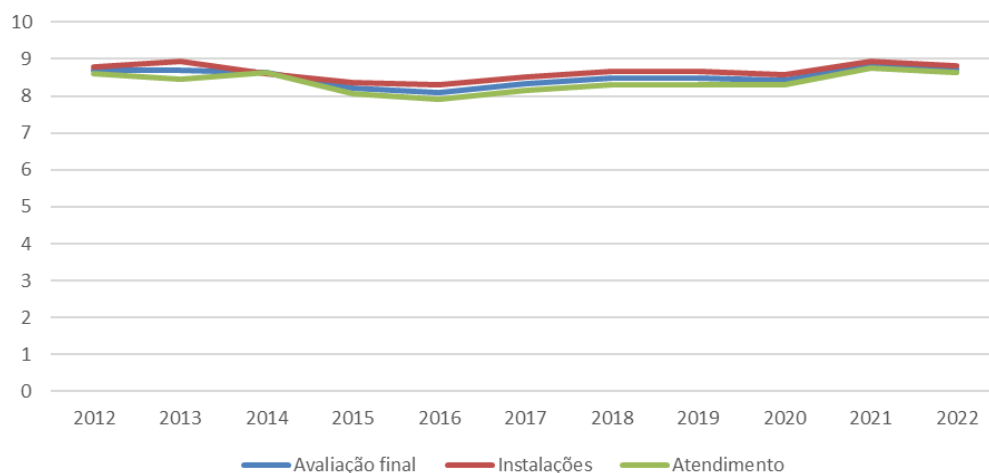


Gráfico 24 Evolução da avaliação dos restaurantes

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

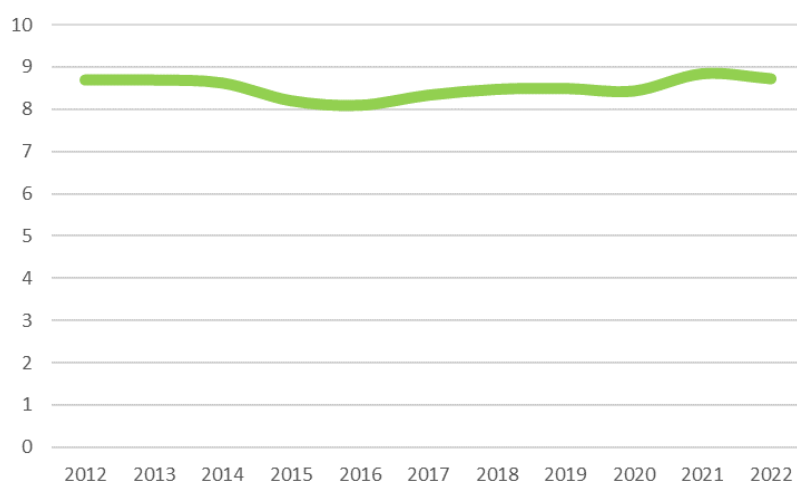


Gráfico 25 Evolução da média final dos restaurantes

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

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

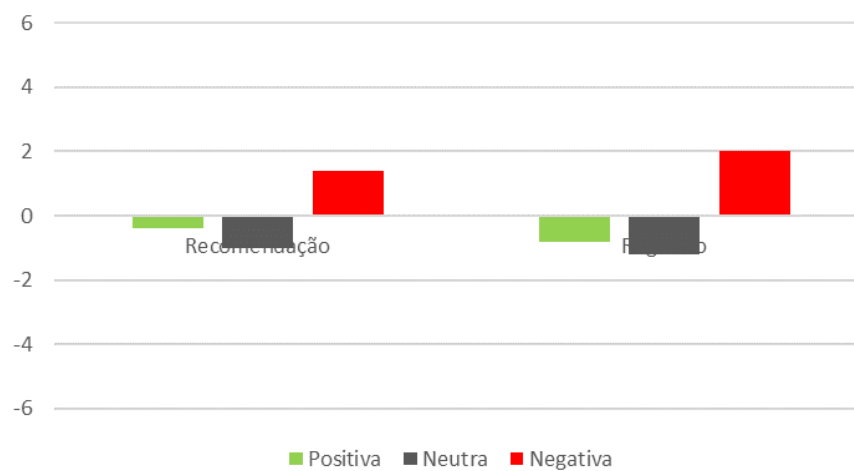


Gráfico 26 Diferencial das variáveis Recomendação e regresso (2022-2021)

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

5.4. ALOJAMENTO

Do total dos inquiridos **52,4%** diz ter ficado alojado no concelho, e **94,3 %** aceitou avaliar a sua satisfação.

5.4.1. Instalações

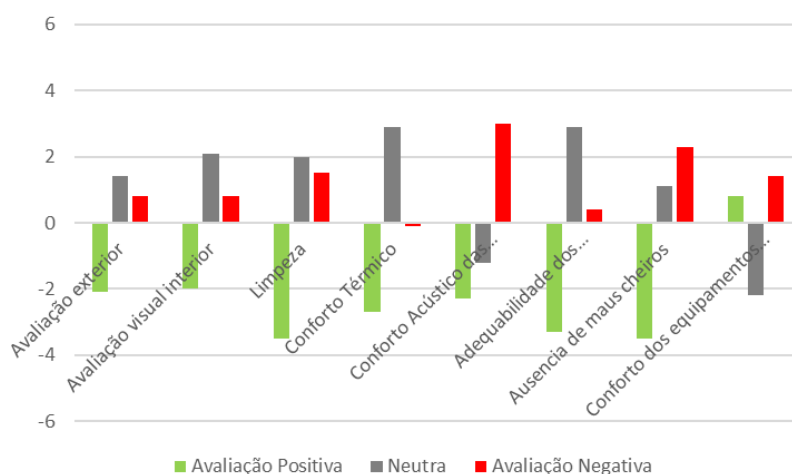


Gráfico 27 Diferencial (em p.p) da avaliação das instalações (2022-2021)

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

Variáveis	Valor Mínimo	Valor máximo	Média±Desvio Padrão	Avaliação	Δ
Avaliação visual exterior	2	10	9,37±1,217	Acima da média	↑
Conforto térmico	4	10	9,22±1,212	Acima da média	↑
Avaliação visual interior	2	10	9,14±1,317	Acima da média	↓
Limpeza	2	10	9,14±1,424	Acima da média	↓
Conforto dos equipamentos do quarto	1	10	9,10±1,510	Na média	↑
Ausência de maus cheiros	2	10	9,02±1,395	Abaixo da média	↓
Adequabilidade dos equipamentos	3	10	8,96±1,507	Abaixo da média	↑
Conforto Acústico das instalações	2	10	8,92±1,708	Abaixo da média	↑
Média final			9,10±1,166		↑

Tabela 6 Análise das variáveis relacionadas com as instalações dos alojamentos 2022

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

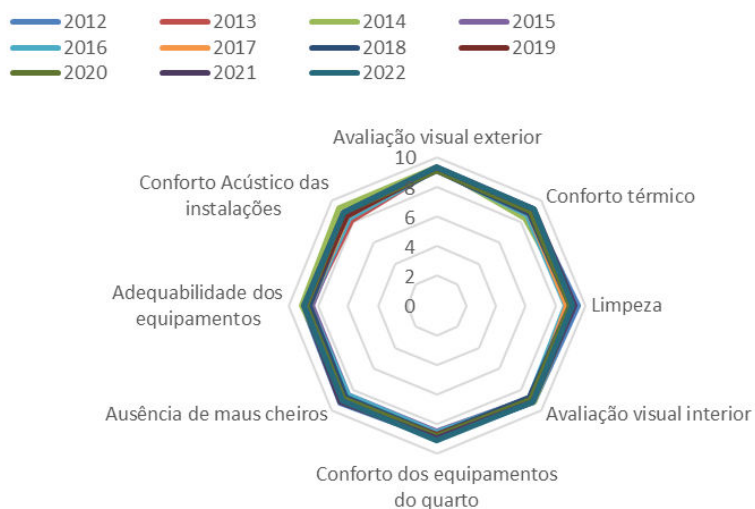


Gráfico 28 Evolução da avaliação das instalações dos alojamentos entre 2012 e 2022
Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

5.4.2. Serviço prestado ao cliente

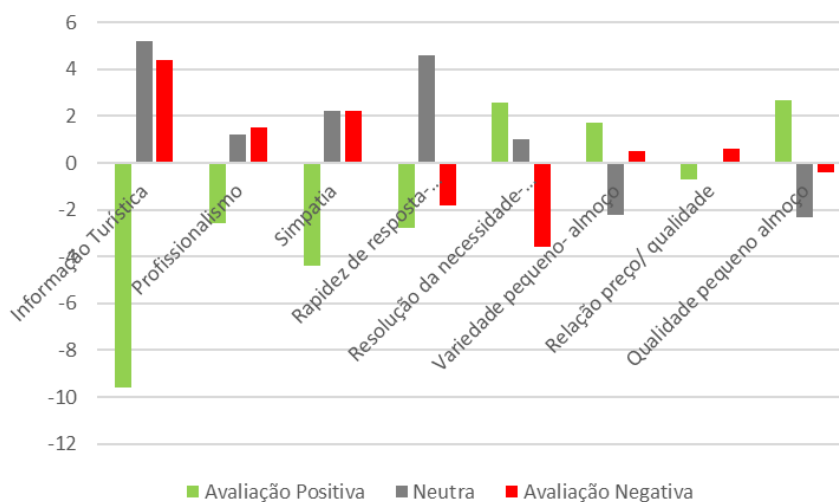


Gráfico 29 Diferencial (em p.p) da avaliação do serviço prestado (2022-2021)
Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

Variáveis	Valor Mínimo	Valor máximo	Média±Desv Padrão	Avaliação	Δ
Simpatia	2	10	9,06±1,520	Acima da média	↓
Qualidade pequeno almoço	3	10	9,05±1,410	Acima da média	↑
Profissionalismo	2	10	9,02±1,518	Acima da média	↓
Variedade pequeno- almoço	2	10	8,99±1,565	Acima da média	↑
Relação preço/ qualidade	2	10	8,87±1,394	Acima da média	↑
Resolução da necessidade- serviços de quartos	3	10	8,80±1,693	Abaixo da média	↑
Rapidez de respostas- serviços de quartos	3	10	8,69±1,783	Abaixo da média	↑
Informação turística disponível	1	10	8,25±2,153	Abaixo da média	↓
Média final				8,83±1,307	↓

Tabela 7 Análise das variáveis relacionadas com o atendimento no Alojamento em 2022

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 **8,97**, que representa uma ligeira descida relativamente a 2021.

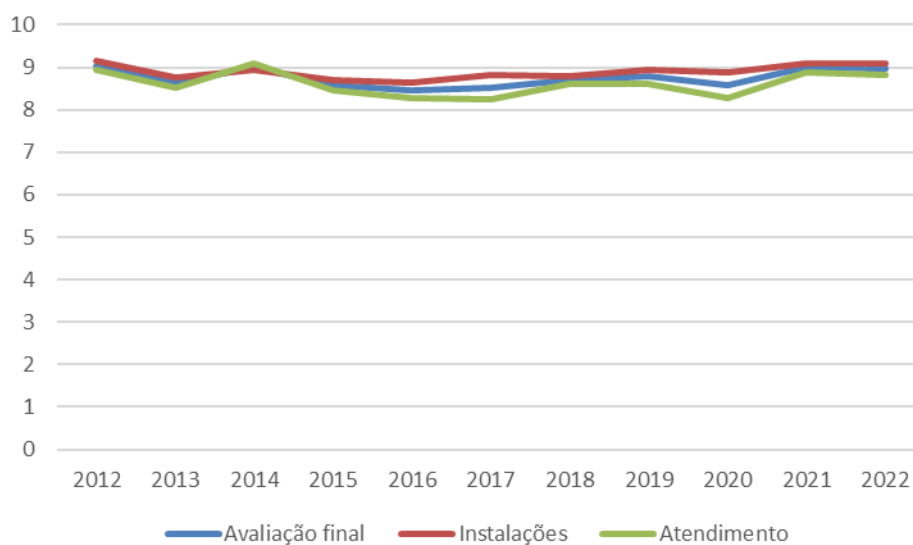


Gráfico 31 Evolução na avaliação final do alojamento desde 2012

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

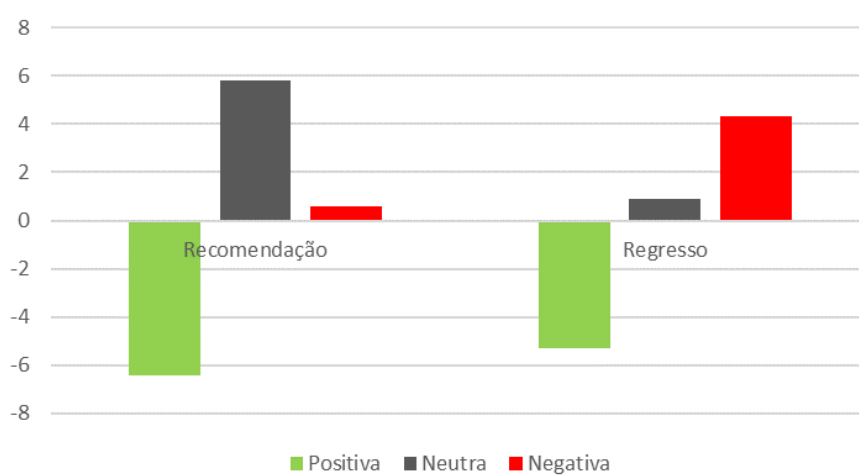


Gráfico 32 Diferencial (em p.p) da satisfação global medida pela disponibilidade para regressar e recomendar o empreendimento (2022-2021)

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

5.5. ATIVIDADES

Do total de inquiridos, **34,6%** participou numa atividade de animação.

5.5.1. Avaliação da atividade

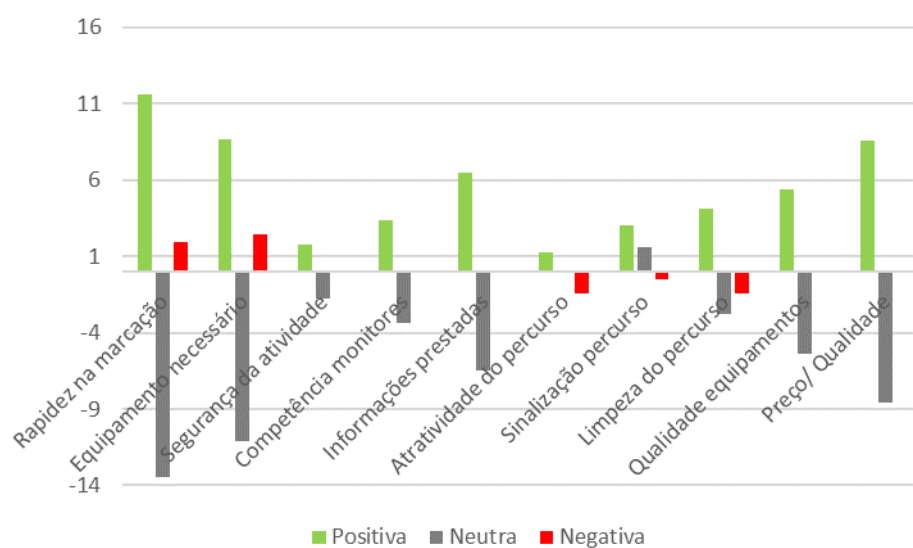


Gráfico 33 Diferencial (em p.p) da avaliação do serviço prestado (2022-2021)

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

Variáveis	Valor Mínimo	Valor máximo	Média±Desvio Padrão	Avaliação	Δ
Competência monitores	8	10	9,58±0,692	Acima da média	↑
Informações prestadas	7	10	9,56±0,754	Acima da média	↑
Atratividade do percurso	6	10	9,56±0,754	Acima da média	↑
Segurança da atividade	7	10	9,51±0,850	Acima da média	↑
Preço/ Qualidade	6	10	9,43±0,886	Acima da média	↑
Limpeza do percurso	4	10	9,35±1,096	Abaixo da média	↑
Qualidade equipamentos	6	10	9,30±0,964	Abaixo da média	↑
Rapidez na marcação	3	10	9,17±1,368	Abaixo da média	↑
Equipamento necessário	1	10	9,14±1,661	Abaixo da média	↑
Sinalização percurso	5	10	9,00±1,336	Abaixo da média	↑
Média final	9,36±0,756				↑

Tabela 8 Análise de todas as variáveis relacionadas com as atividades em 2022

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

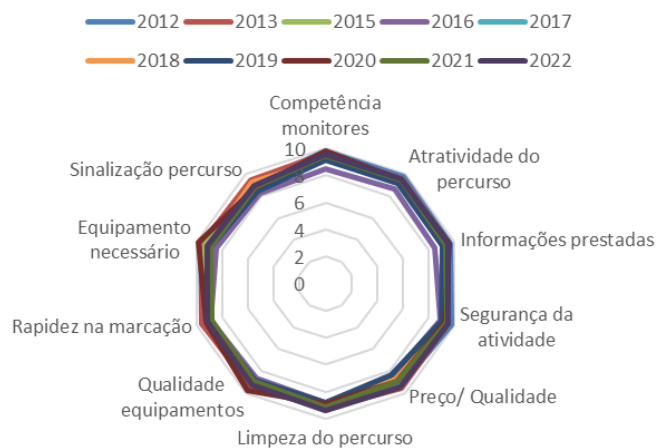


Gráfico 34 Evolução das variáveis relacionadas com as atividades desde 2012

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

A avaliação final dos inquiridos é de **9,36**

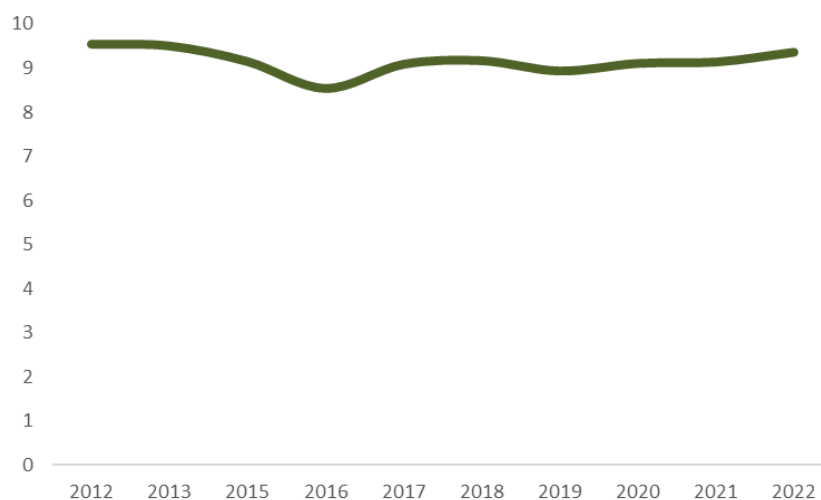


Gráfico 35 Evolução da média desde 2012⁴

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*.

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

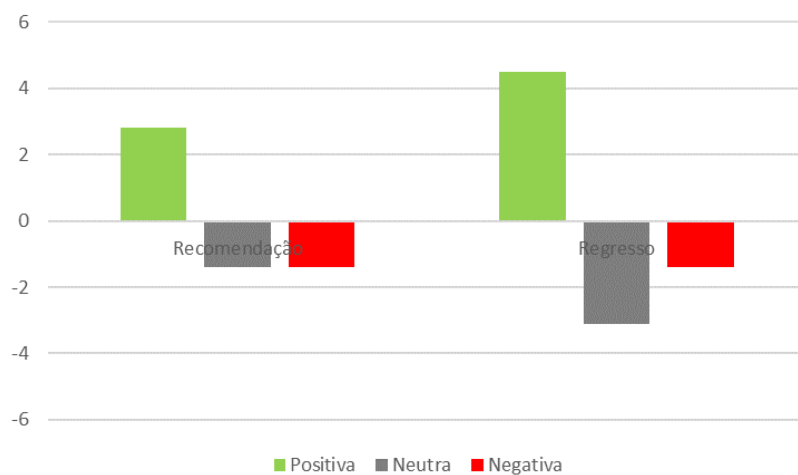


Gráfico 36 Diferencial (em p.p) da satisfação global medida pela disponibilidade para regressar e recomendar a atividade (2022-2021)

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço de Melgaço

6. CONCLUSÕES

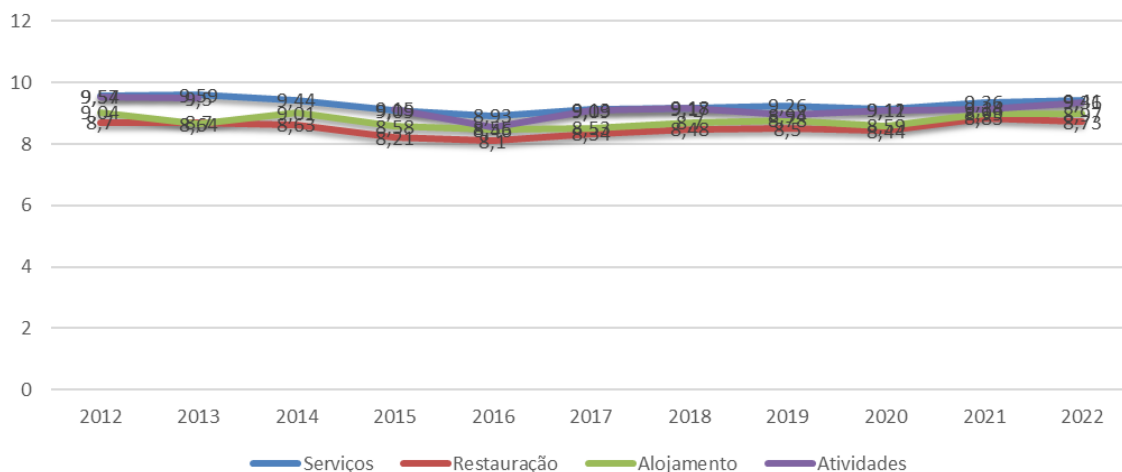


Gráfico 37 Evolução das médias dos 4 setores desde 2012

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

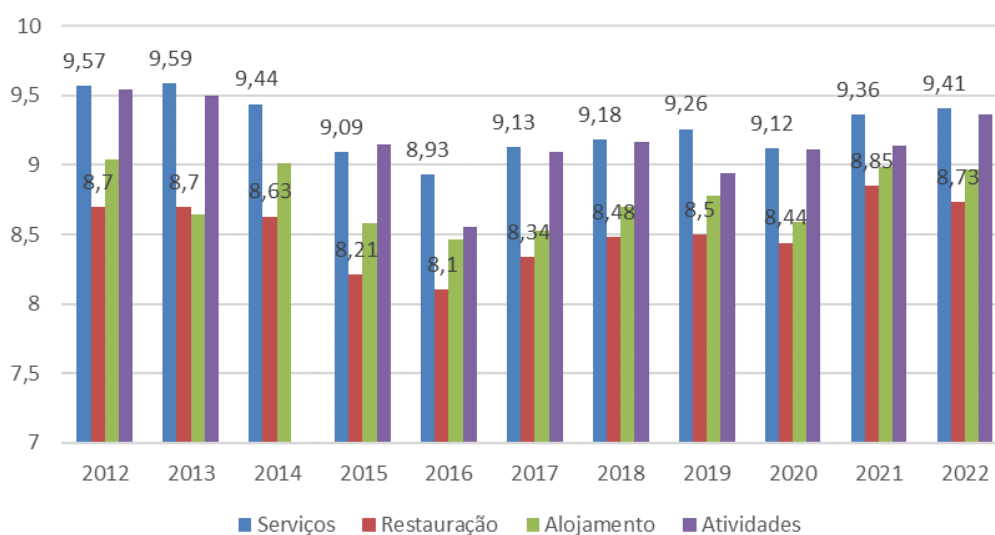


Gráfico 38 Evolução das médias dos 4 setores desde 2012

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

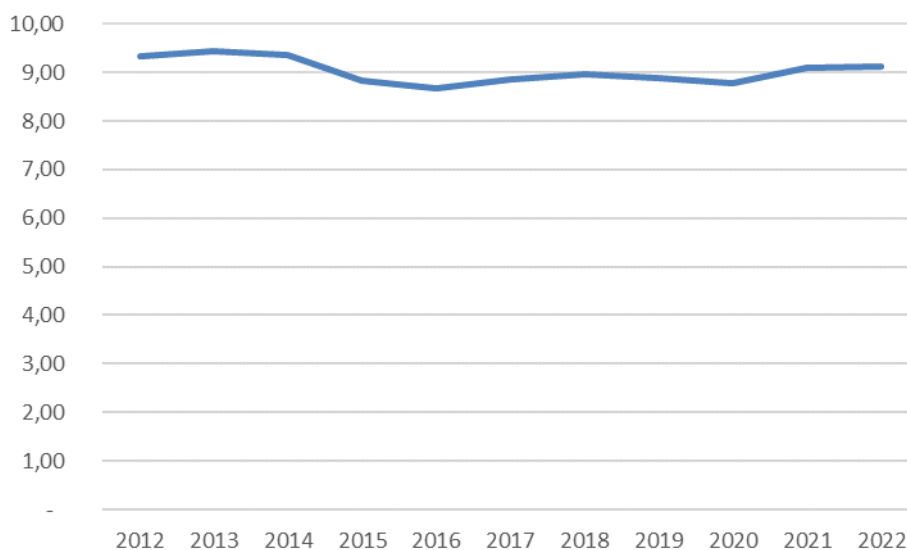


Gráfico 39 Evolução da satisfação da Satisfação Geral desde 2012

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. Contudo nota-se um ligeiro descenso nas médias da restauração e do alojamento.
- Os serviços públicos e as atividades de animação turística continuam a ser os setores melhor avaliados, seguidos do alojamento e, por último, da restauração.
- O padrão do visitante mantém-se quase inalterado ao longo dos tempos.