



MELGAÇO
OBSERVATÓRIO TURÍSTICO

2020

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.....	7
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	16
5.1.2. Atendimento.....	18
5.2. Restauração.....	22
5.2.1. Instalações	22
5.2.2. Serviço Prestado ao cliente	23
5.3. Alojamento.....	27
5.3.1. Instalações	27
5.3.2. Serviço prestado ao cliente	28
5.4. Atividades.....	32
5.4.1. Avaliação da atividade	32
6. Conclusões.....	36

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 pessoal administrativo* com uma média de idades de 54 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;**

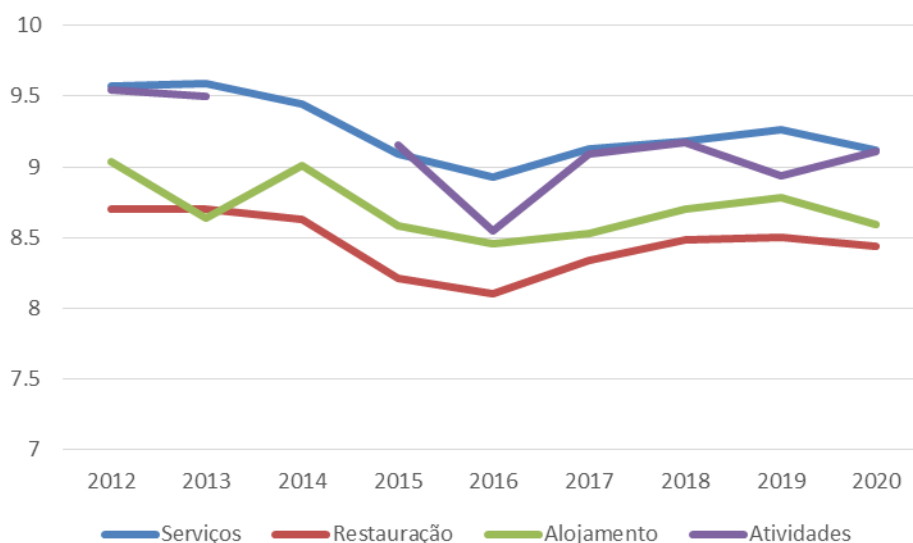


Gráfico 1 Grau de satisfação por setor

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 2020.

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 2020 foram enviados 250 convites para participar no inquérito do *Observatório*. Ao nosso convite responderam 79 indivíduos.

Existe um claro decréscimo no número de convites enviados e fundamentalmente na recolha de endereços de correio eletrónico em grande parte explicado pelo contexto pandémico.

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 2020.

4. PERFIL SÓCIO- ECONÓMICO DO INQUIRIDO

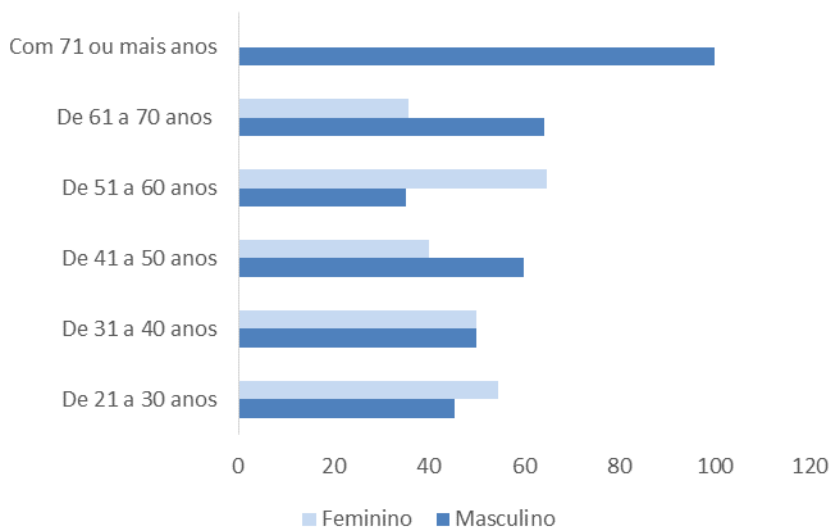


Gráfico 2 Distribuição da Faixa etária dos inquiridos por sexo (%)

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

Tal como em anos anteriores os inquiridos são, maioritariamente, nacionais (88.6%).

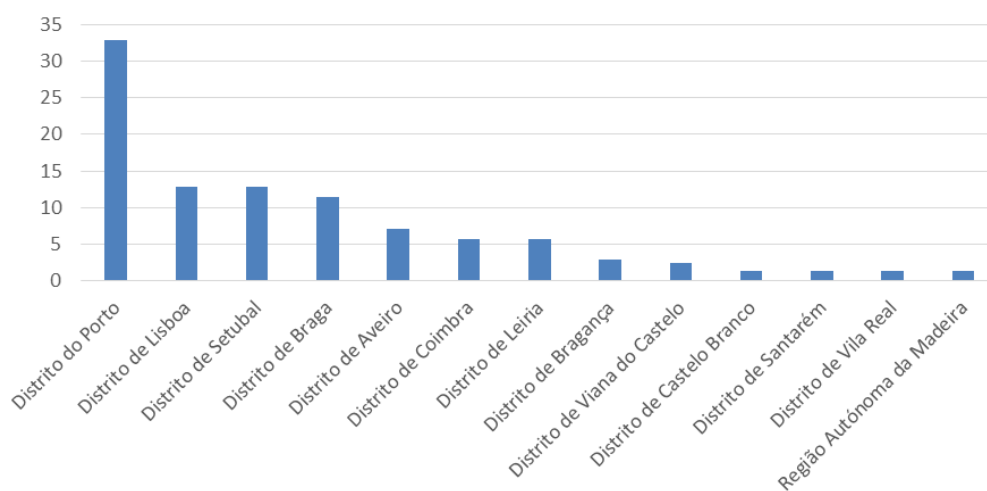


Gráfico 3 Distrito de residência dos visitantes nacionais (%)

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

Os 11,4% de inquiridos internacionais são oriundos de Espanha. Do total de inquiridos espanhóis, 56% são oriundos da comunidade autónoma da Galiza.

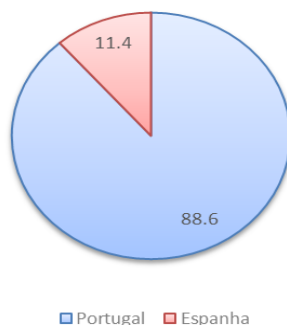


Gráfico 4 Nacionalidade dos inquiridos

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.

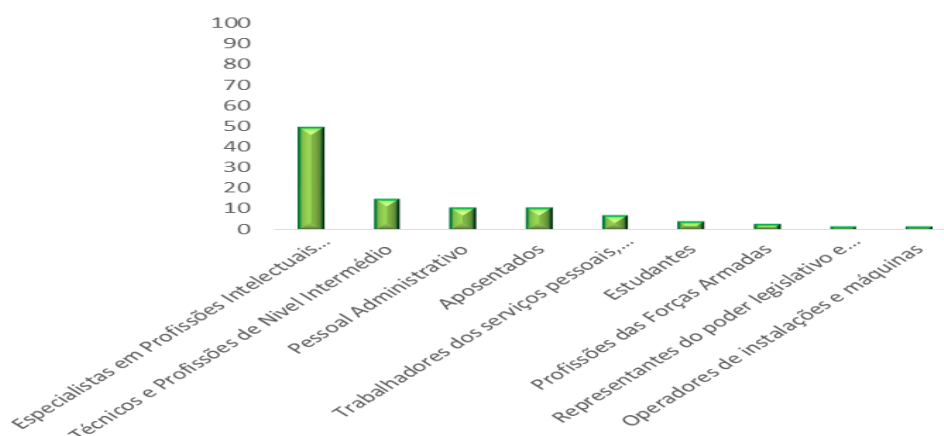


Gráfico 5 Ocupação profissional dos inquiridos%

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 (**66.6%**) possui habilitações de nível superior, e dos restantes **21.8,5%** o ensino secundário, **7,7%** ensino pós secundário e **4%** o ensino básico.

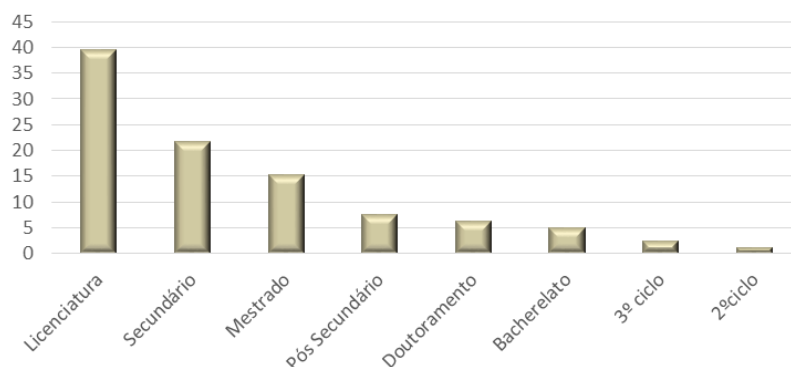


Gráfico 6 Habilitações Literárias dos inquiridos

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

4.1. MOTIVAÇÕES

Tal como em anos precedentes, a principal motivação do inquirido é a *Cultura e Património* com **43%** das preferências. A segunda motivação mais relevante continua a ser o *Turismo Natureza*.

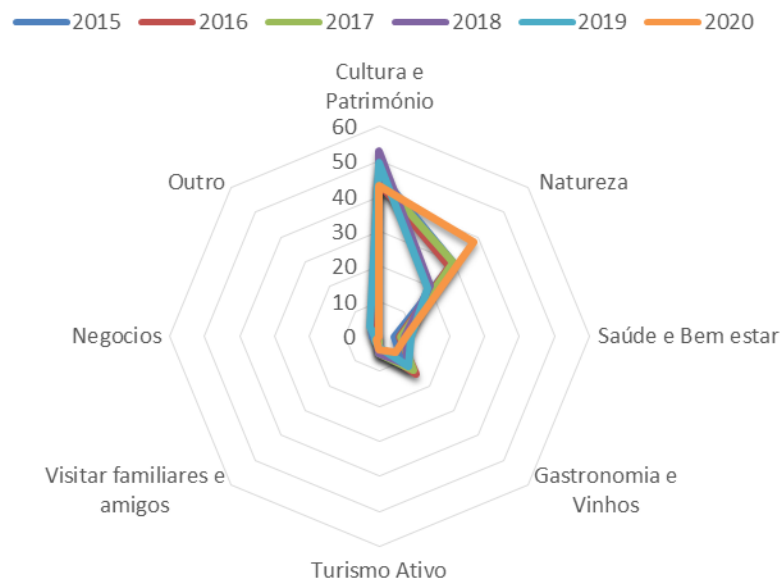


Gráfico 7 Evolução da Motivação dos Inquiridos

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.

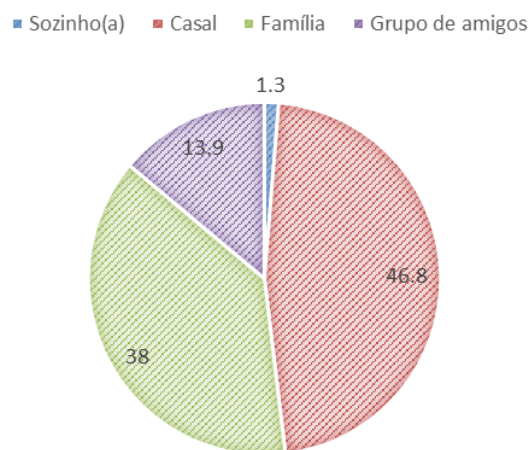


Gráfico 8 Companhia de viagem

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

Dos visitantes inquiridos, **73.7%** são turistas e **26.3%** excursionistas. Os turistas inquiridos ficam em média **4 noites**.

Do total de visitantes, **65,8%** visita Melgaço pela primeira vez. Relativamente a 2019 aumenta o número de visitantes que repetem visita.

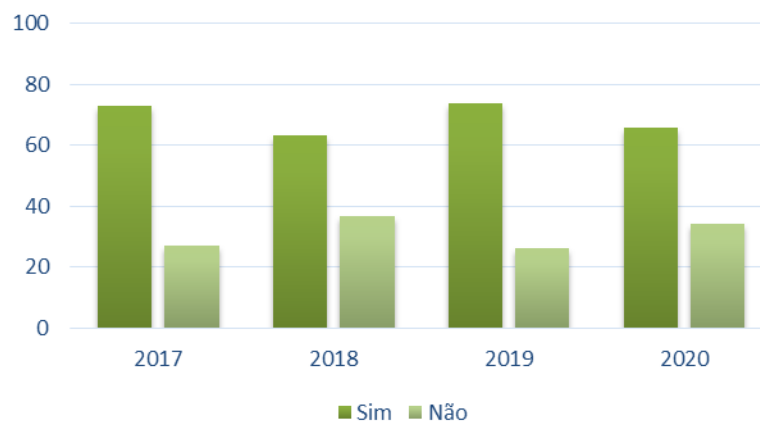


Gráfico 9 É a primeira vez que visita Melgaço em Lazer?

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 (**75.9 %**).

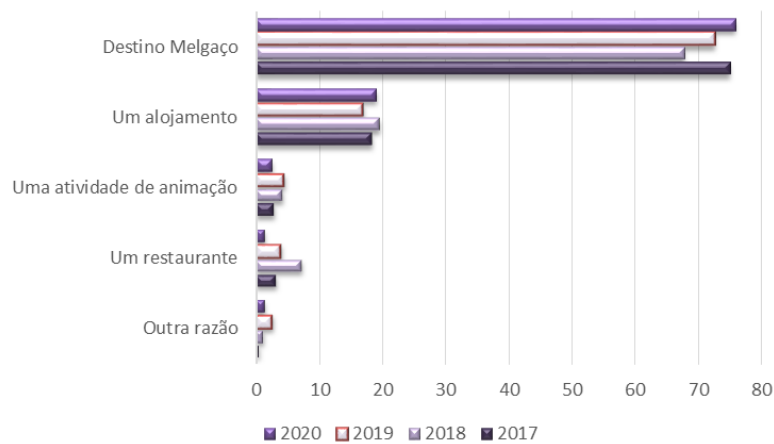


Gráfico 10 Primeira escolha.

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* foi a primeira hipótese mais votada. Regista-se uma alteração na segunda hipótese mais votada que passa a ser uma visita anterior.

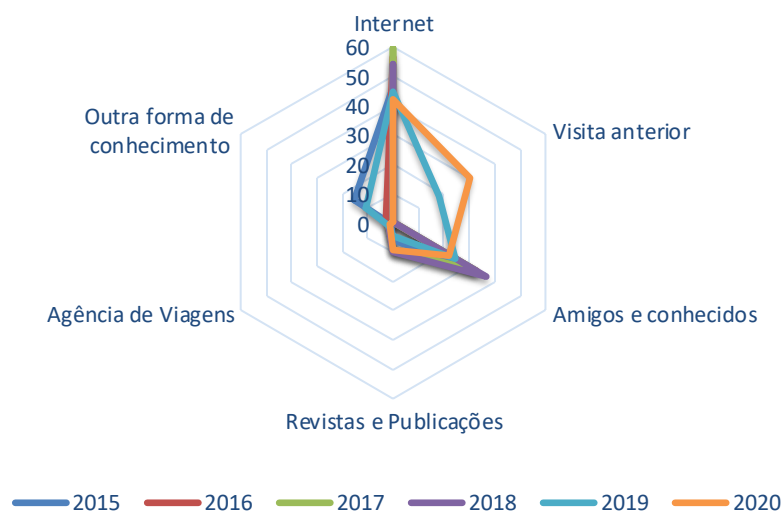


Gráfico 11 Formas de Conhecimento da primeira escolha

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 250 € (valor da mediana¹). Se dividirmos este valor pela dimensão média do grupo² verificamos um gasto médio de **125 euros** por visitante.

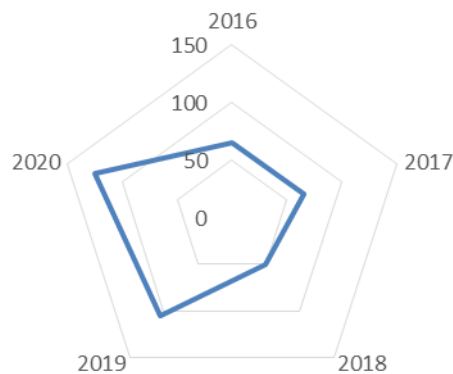


Gráfico 12 Evolução do gasto médio por visitante

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

4.4. PERFIL DO INQUIRIDO

Trata-se fundamentalmente, de casais e famílias portuguesas com formação superior, entre os 41 e os 70 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 ficam alojadas em Melgaço 4 noites.

5. AVALIAÇÕES

5.1. SERVIÇOS

Mês/Ano	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Jan	1,552	1,257	1,077	1,419	1,315	822	2,144	943	1,316
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	-
Mai	4,509	4,800	3,962	5,777	4,212	3,754	4,953	4,413	138
Jun	4,542	4,849	3,627	4,468	4,702	4,038	4,335	4,451	1,371
Jul	5,606	3,945	4,446	4,829	6,337	4,700	6,047	4,454	2,829
Ago	8,418	7,669	7,380	10,417	9,331	9,510	7,178	6,934	7,156
Set	4,522	3,808	3,548	5,278	4,972	5,363	4,692	4,912	3,434
Out	3,770	2,455	2,625	3,733	4,089	3,683	4,044	2,180	2,278
Nov	2,907	1,879	2,105	2,361	2,428	1,819	2,431	2,384	809
Dez	2,070	1,836	1,972	2,263	1,612	2,283	2,085	1,891	501
Total	49,842	43,855	40,102	50,039	49,358	45,953	47,488	42,560	22,542

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

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

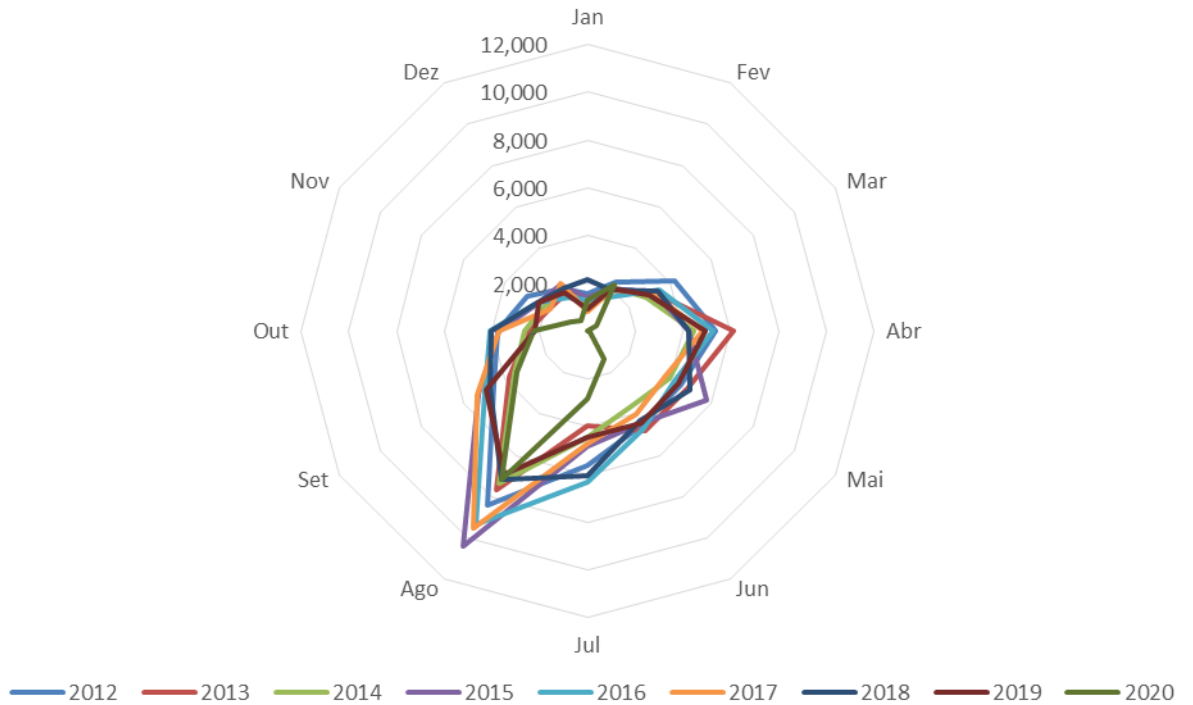


Gráfico 13 Análise à sazonalidade no concelho de Melgaço (2012 a 2019) com base nos dados da Tabela 11

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

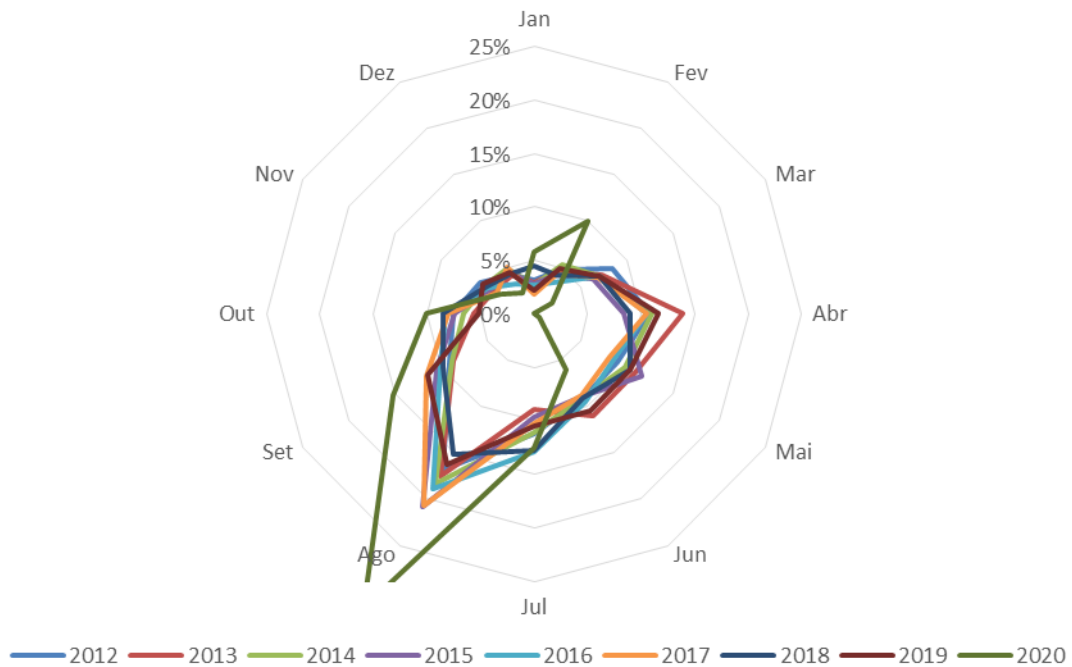


Gráfico 14 Análise à sazonalidade no concelho de Melgaço (2012 a 2019) com base nos dados da Tabela 11

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

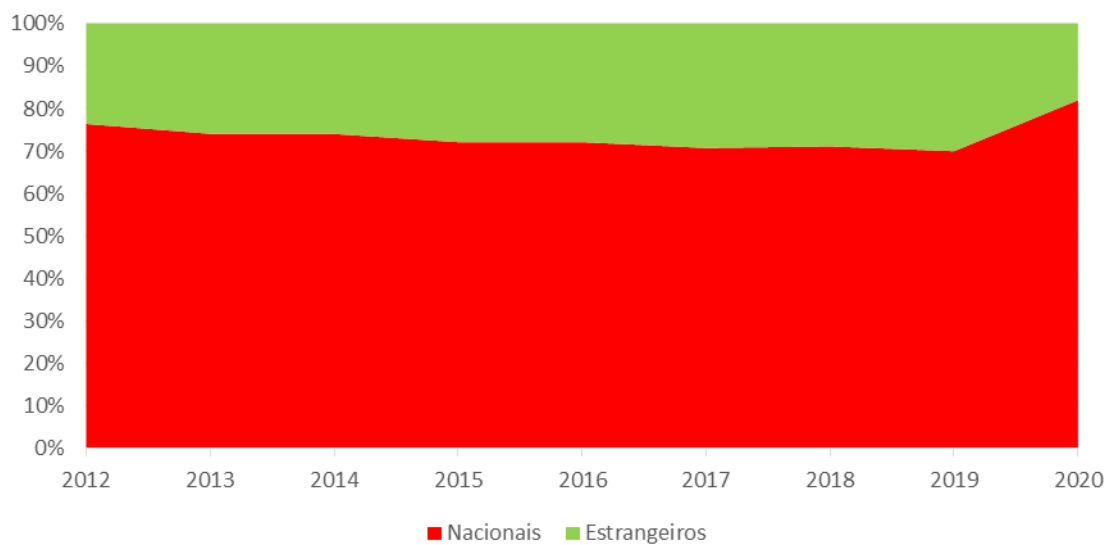


Gráfico 15 Evolução da nacionalidade dos visitantes dos espaços (com base na Tabela 11)

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.

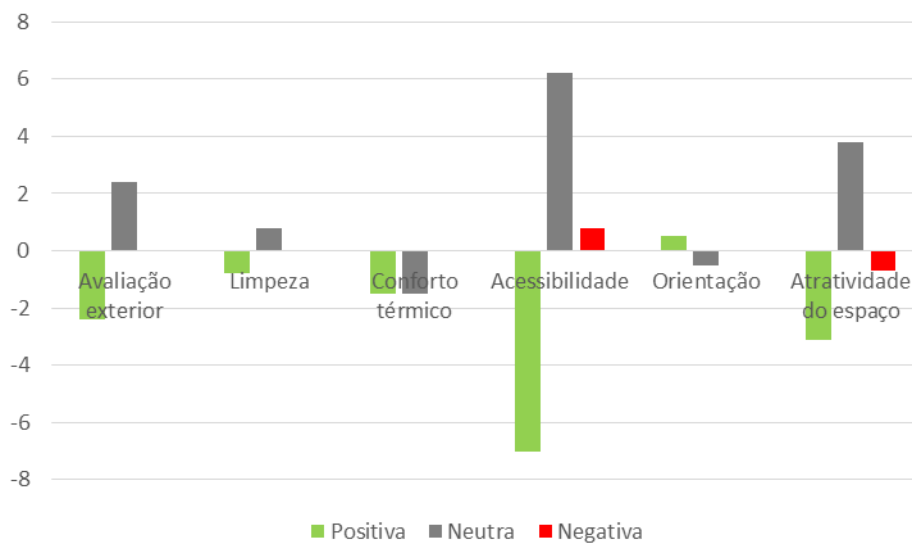


Gráfico 16 Diferencial na avaliação das instalações entre 2020 e 2019

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

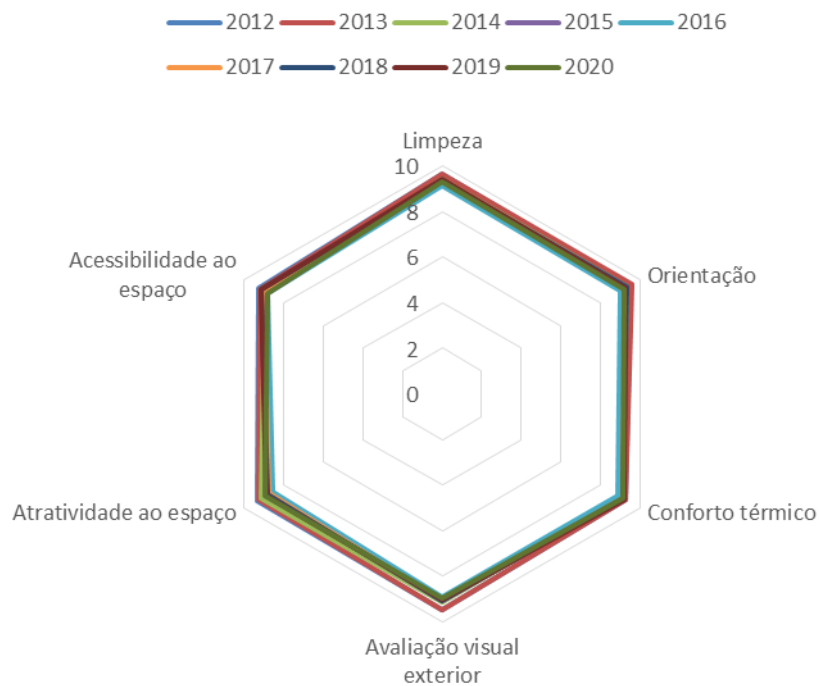


Gráfico 17 Evolução da avaliação das instalações dos serviços entre 2012 e 2020
Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

Variáveis	Valor Mínimo	Valor máximo	Média±Desv. Padrão	Avaliação	Δ^3
Limpeza	5	10	9,33±0,966	Acima da média	↓
Orientação	5	10	9,19±0,990	Acima da média	↓
Conforto Térmico	6	10	9,15±0,996	Acima da média	↓
Avaliação visual exterior	5	10	8,94±1,263	Abaixo da média	↓
Atratividade do espaço	5	10	8,93±1,260	Abaixo da média	↑
Acessibilidade ao espaço	2	10	8,83±1,555	Abaixo da média	↓
Média final				9,05±1,012	↓

Tabela 2 Análise das variáveis relacionadas com as instalações dos serviços em 2020

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

³ Status relativamente a 2019.

5.1.2. Atendimento

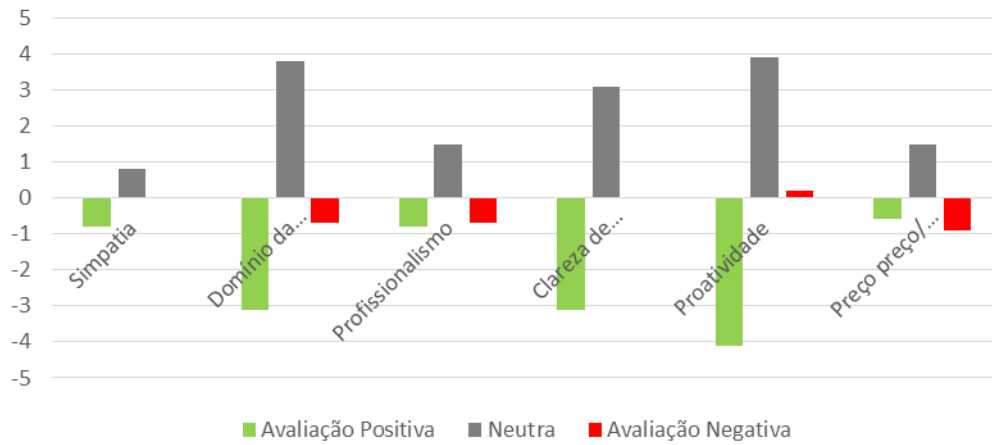


Gráfico 18 Diferencial na avaliação do atendimento entre 2020 e 2019

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

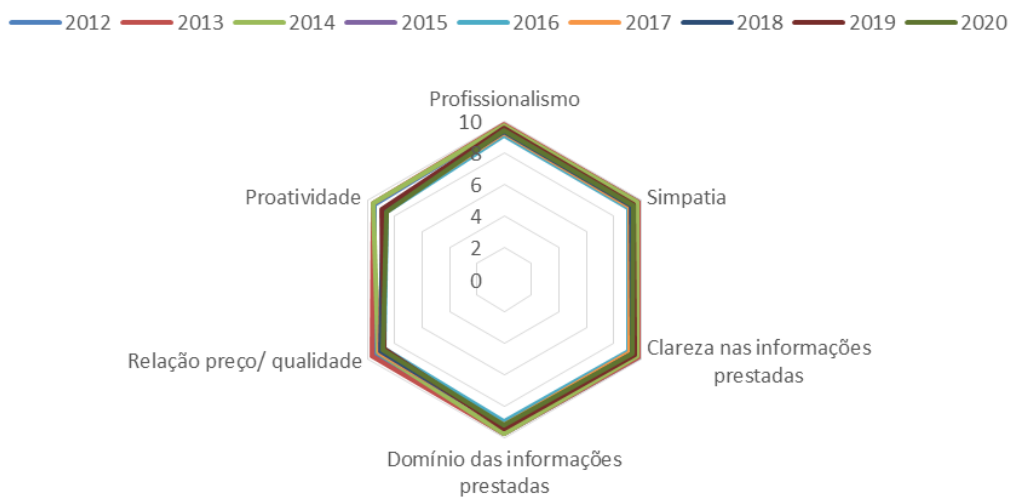


Gráfico 19 Evolução na avaliação do atendimento dos serviços entre 2012 e 2020

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

Variáveis	Valor Mínimo	Valor máximo	Média±Desvio Padrão	Avaliação	Δ
Profissionalismo	5	10	9,45±0,919	Acima da média	↓
Simpatia	5	10	9,57±0,792	Acima da média	↓
Clareza nas informações prestadas	5	10	9,33±1,168	Acima da média	↓
Domínio das informações prestadas	5	10	9,21±1,183	Acima da média	↓
Relação preço/ qualidade	5	10	8,84±1,344	Abaixo da média	↑
Proatividade	1	10	8,62±1,767	Abaixo da média	↓
Média final				9,19±1,021	↓

Tabela 3 Análise das variáveis relacionadas com o atendimento nos Serviços em 2020

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

A nota média de avaliação final, resultante da fórmula **Avaliação final = Instalações+ atendimento/2** é de **9,12**

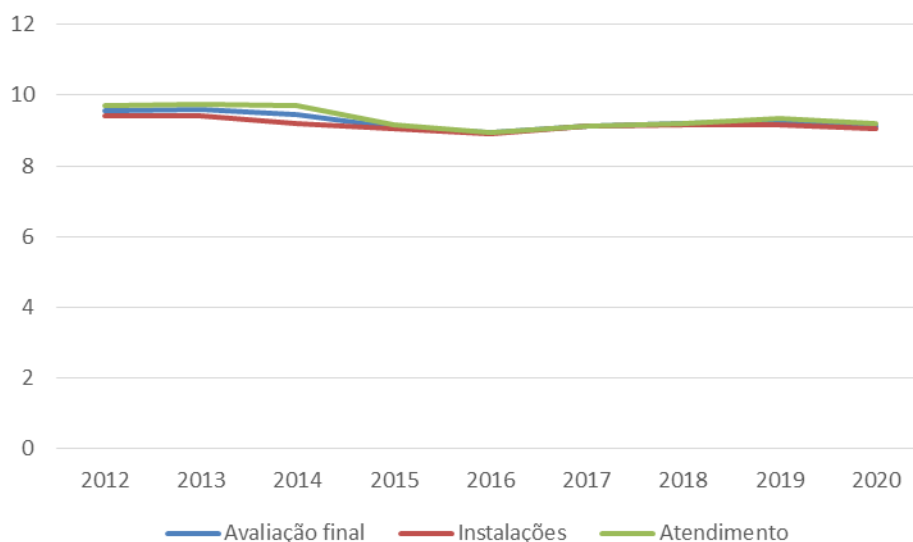


Gráfico 20 Evolução da avaliação final dos serviços desde 2012

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

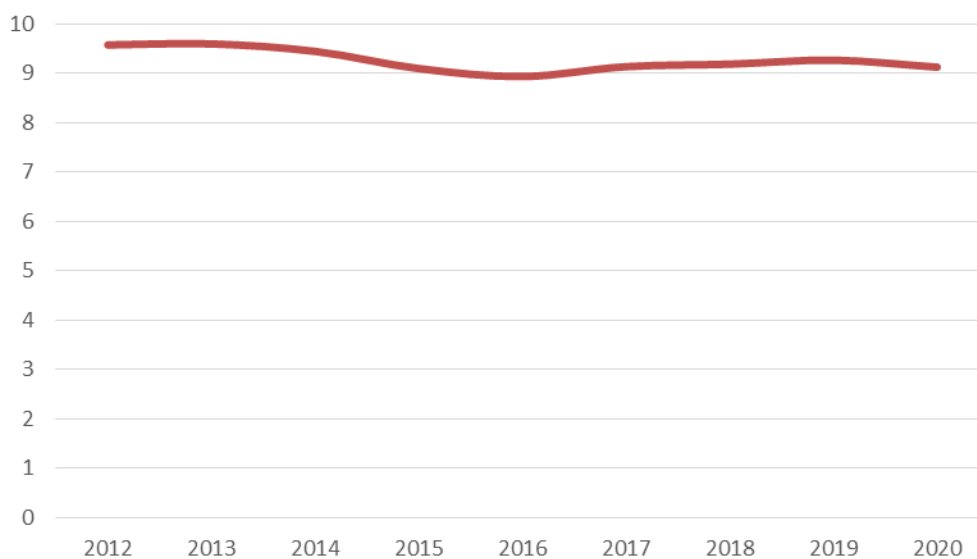


Gráfico 21 Evolução da média final dos serviços desde 2012
Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

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 2020, parecem indicar que os inquiridos continuam satisfeitos com os serviços.

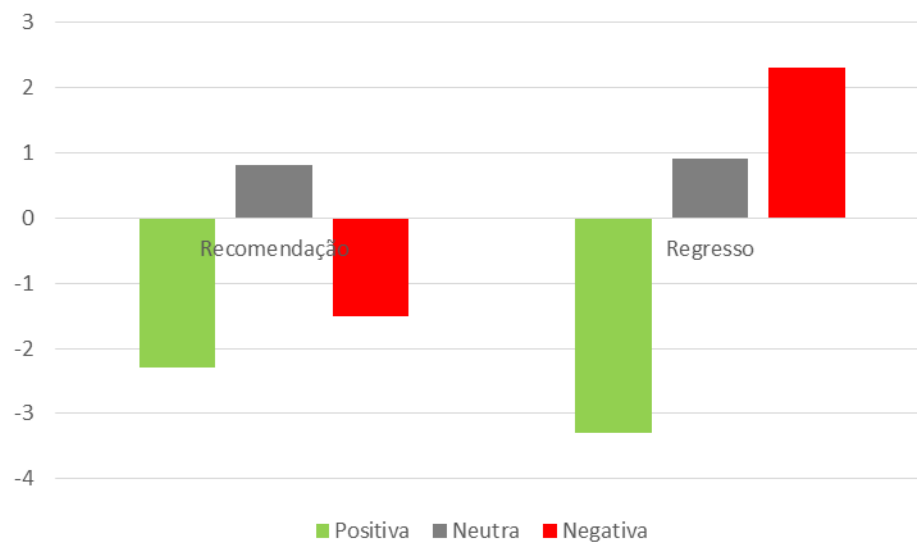


Gráfico 22 Diferencial da satisfação global, medida pela disponibilidade para regressar e recomendar o serviço
(2020-2019)

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

5.2. RESTAURAÇÃO

5.2.1. Instalações

No setor dos restaurantes do total de inquiridos **86,1%** diz ter realizado pelo menos uma refeição no concelho e **95,6%** aceitou avaliar a sua satisfação. À semelhança da análise no setor dos serviços, apresentamos as avaliações das diferentes variáveis comparando-as com anos anteriores.

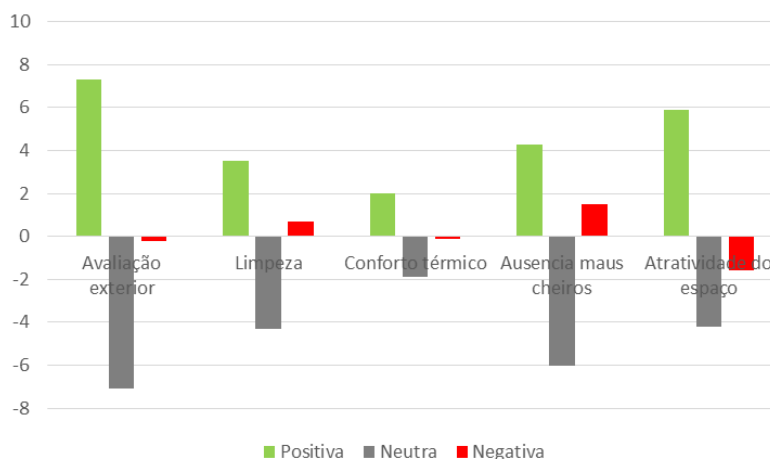


Gráfico 23 Diferencial (em p.p) da avaliação das instalações (2019-2018)

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

Variáveis	Valor Mínimo	Valor máximo	Média±Desvio Padrão	Avaliação	Δ
Limpeza	4	10	8,78±1,179	Acima da média	↓
Avaliação visual exterior	4	10	8,60±1,235	Acima da média	↓
Conforto térmico	1	10	8,59±1,572	Acima da média	↓
Ausência de maus cheiros	4	10	8,52±1,388	Abaixo da média	↓
Avaliação visual interior	5	10	8,43±1,174	Abaixo da média	↓
Média final				8,58±1,09	↓

Tabela 4 Análises das variáveis relacionadas com as instalações 2020

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

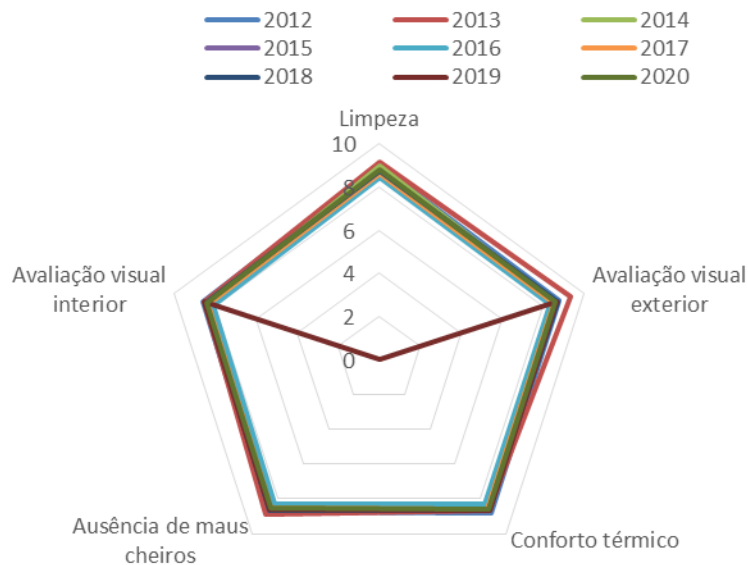


Gráfico 24 Evolução da avaliação das instalações entre 2012 e 2020

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.

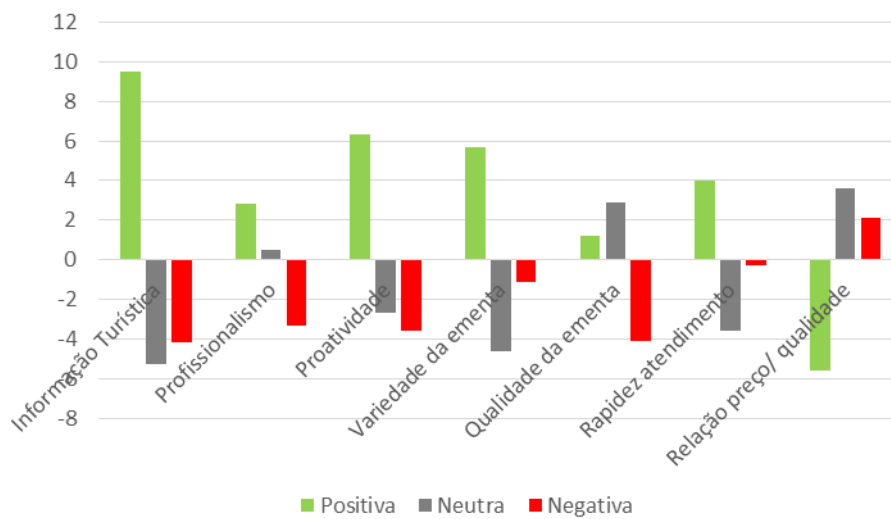


Gráfico 25 Diferencial (em p.p) da avaliação do serviço (2019-2018)

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

Variáveis	Valor Mínimo	Valor máximo	Média±Desv Padrão	Avaliação	Δ
Profissionalismo	5	10	8,95±1,280	Acima da média	↑
Qualidade da ementa	5	10	8,61±1,280	Acima da média	↔
Proatividade dos funcionários	4	10	8,37±1,434	Acima da média	↑
Rapidez no atendimento	3	10	8,23±1,693	Abaixo da média	↔
Variedade da ementa	1	10	8,15±1,770	Abaixo da média	↑
Relação preço/qualidade	2	10	8,03±1,723	Abaixo da média	↓
Informação turística disponível	1	10	7,64±1,998	Abaixo da média	↑
Média final				8,30±1,276	↓

Tabela 5 Análises das variáveis relacionadas com o atendimento 2020

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

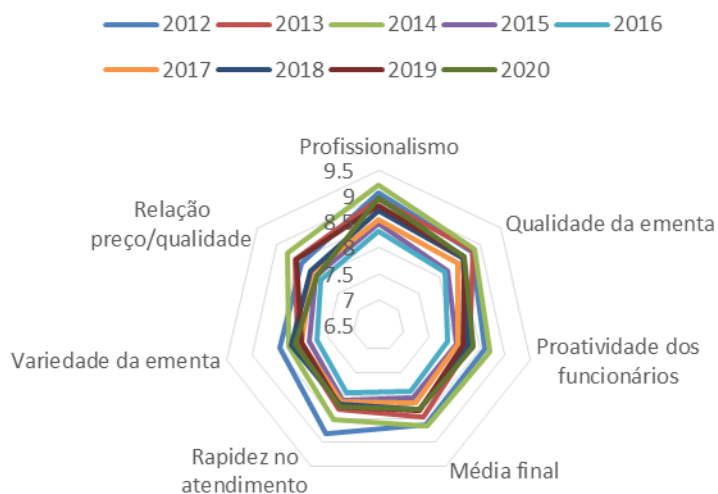


Gráfico 26 Evolução na avaliação do atendimento entre 2012 e 2019

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

A avaliação final dos restaurantes é de **8,44** um valor ligeiramente inferior ao recebido em 2019

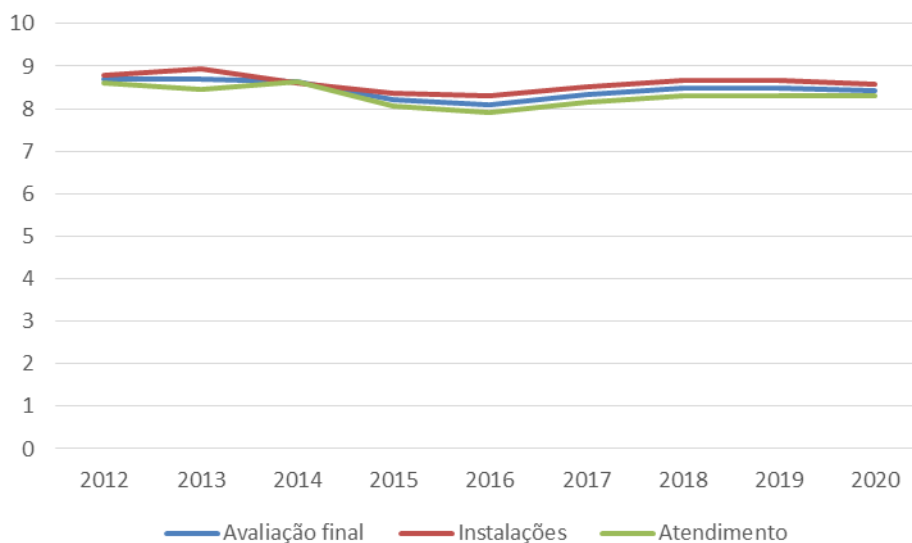


Gráfico 27 Evolução da avaliação dos restaurantes

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

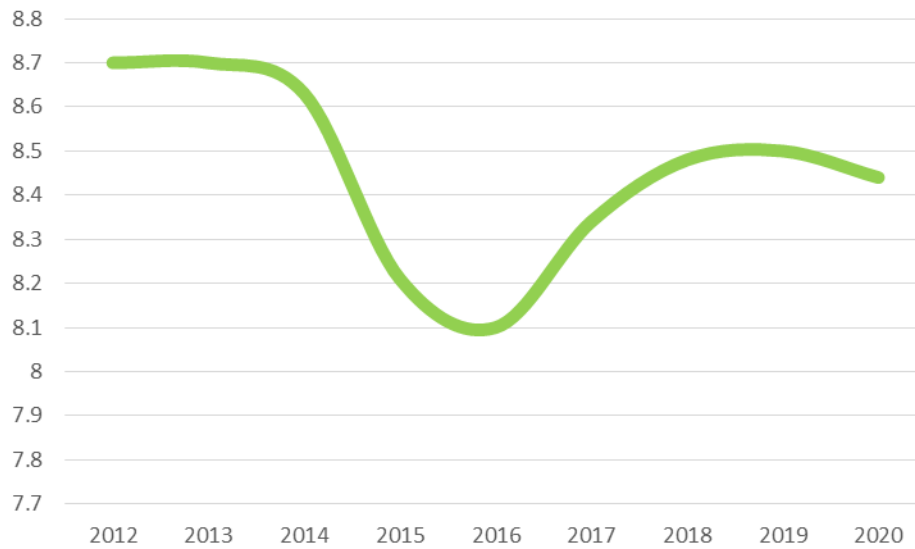


Gráfico 28 Evolução da média final dos restaurantes

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

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

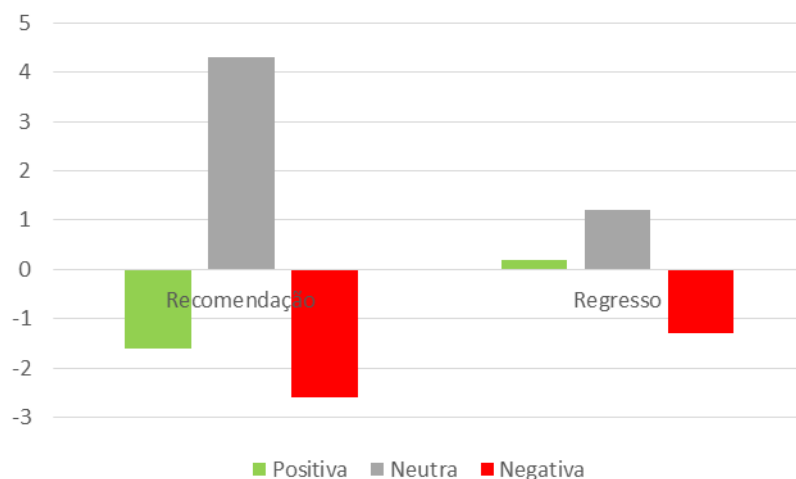


Gráfico 29 Diferencial das variáveis Recomendação e regresso (2020-2019)

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

5.3. ALOJAMENTO

Do total dos inquiridos 58,2% diz ter ficado alojado no concelho, e todos aceitaram avaliar a sua satisfação.

5.3.1. Instalações

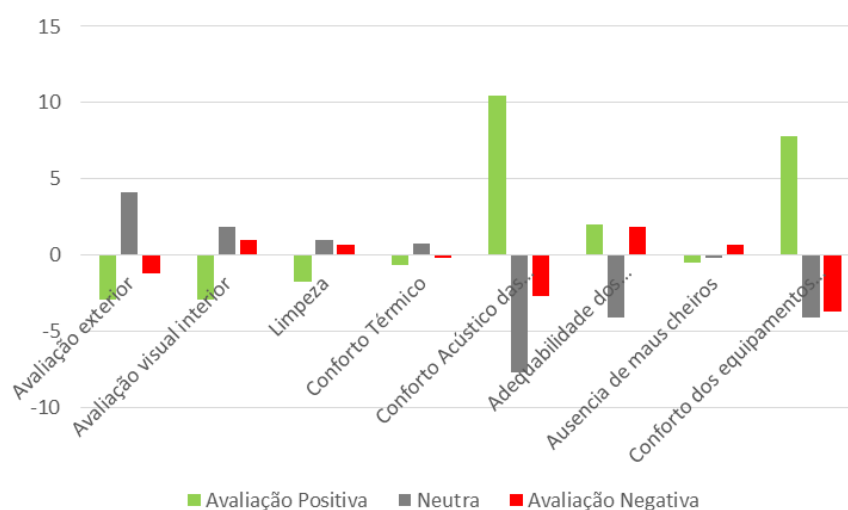


Gráfico 30 Diferencial (em p.p) da avaliação das instalações (2012-2019)
Fonte: Observatório Turístico de Melgaço de Melgaço

Variáveis	Valor Mínimo	Valor máximo	Média±Desvio Padrão	Avaliação	Δ
Avaliação visual exterior	5	10	9,09±1,314	Acima da média	↓
Limpeza	4	10	9,00±1,520	Acima da média	↓
Conforto Térmico	4	10	8,95±1,363	Acima da média	↔
Avaliação visual interior	4	10	8,91±1,396	Acima da média	↓
Ausência de maus cheiros	1	10	8,89±1,716	Acima da média	↓
Conforto Acústico das instalações	4	10	8,89±1,401	Abaixo da média	↑
Conforto dos equipamentos do quarto	1	10	8,82±1,756	Abaixo da média	↑
Adequabilidade dos equipamentos	1	10	8,80±1,740	Abaixo da média	↓
Média final				8,89±1,279	↓

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

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço de Melgaço

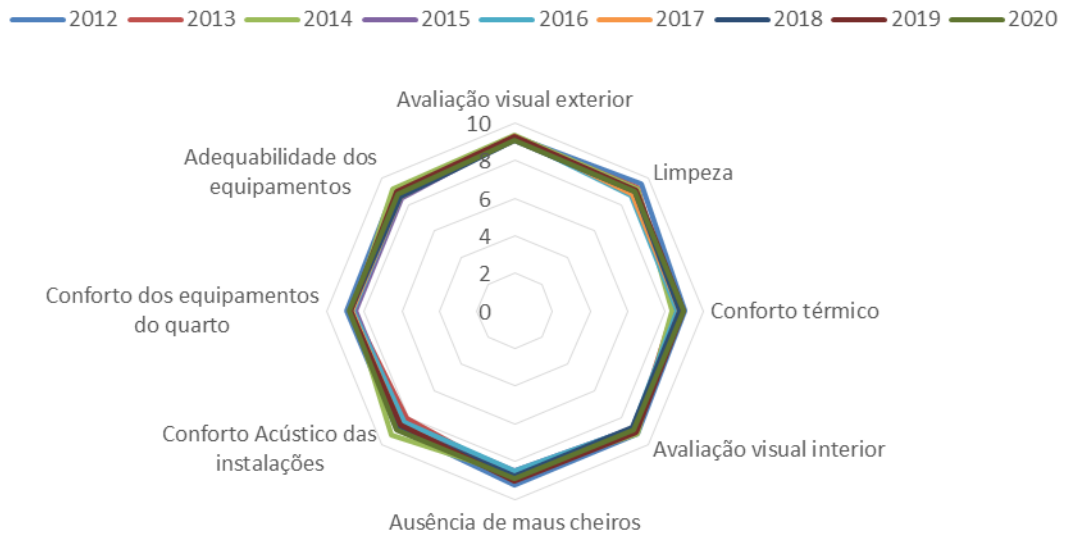


Gráfico 31 Evolução da avaliação das instalações dos alojamentos entre 2012 e 2020
Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

5.3.2. Serviço prestado ao cliente

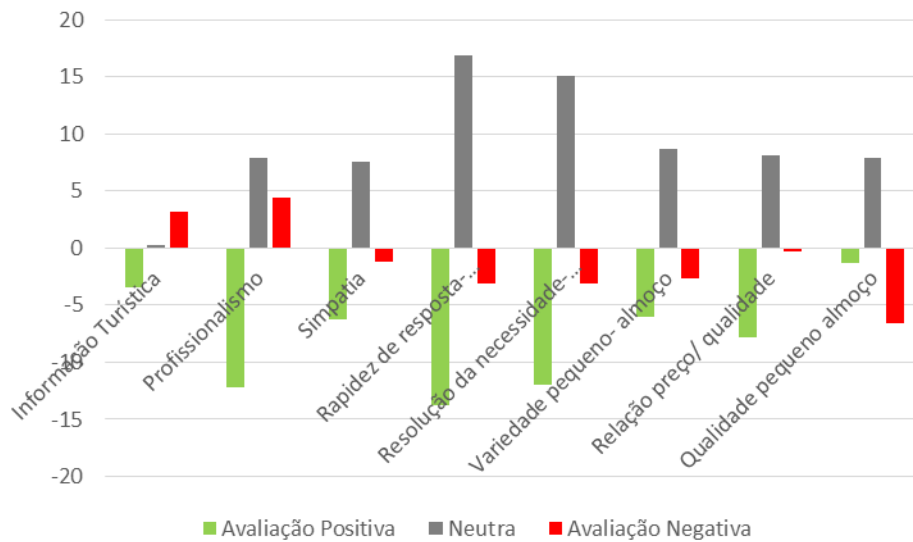


Gráfico 32 Diferencial (em p.p) da avaliação do serviço prestado (2020-2019)
Fonte: Observatório Turístico de Melgaço de Melgaço

Variáveis	Valor Mínimo	Valor máximo	Média±Desv Padrão	Avaliação	Δ
Simpatia	5	10	8,69±1,635	Acima da média	↓
Qualidade pequeno almoço	5	10	8,45±1,572	Acima da média	↑
Profissionalismo	3	10	8,36±2,013	Acima da média	↓
Relação preço/ qualidade	4	10	8,31±1,607	Acima da média	↓
Resolução da necessidade- serviços de quartos	5	10	8,00±1,710	Abaixo da média	↓
Variedade pequeno- almoço	1	10	7,97±2,071	Abaixo da média	↓
Rapidez de respostas- serviços de quartos	5	10	7,93±1,580	Abaixo da média	↓
Informação turística disponível	1	10	7,70±2,445	Abaixo da média	↓
Média final				8,29±1,533	↓

Tabela 7 Análise das variáveis relacionadas com o atendimento no Alojamento em 2020

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

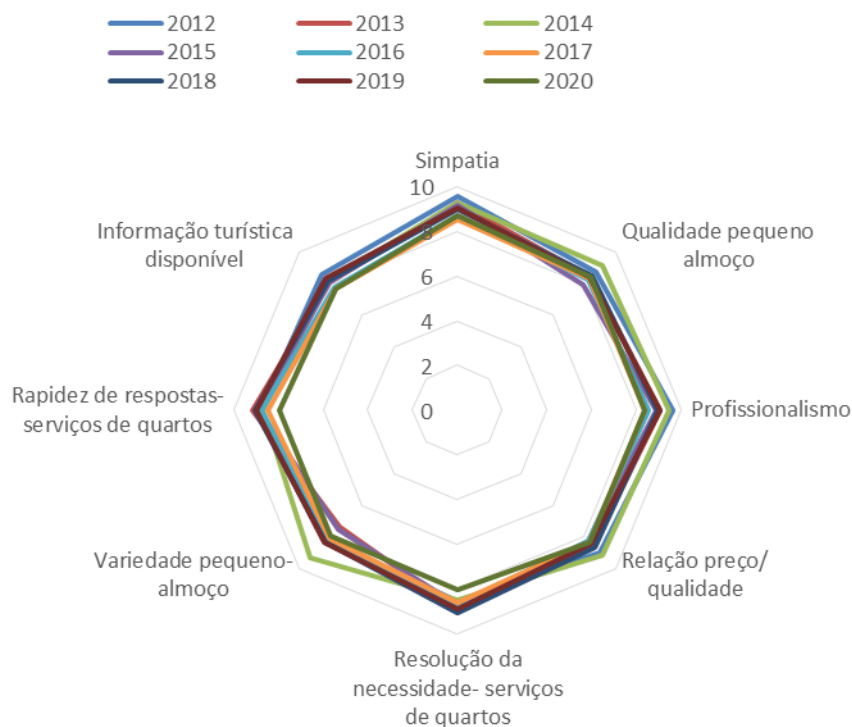


Gráfico 33 Evolução das variáveis relacionadas com atendimento nos alojamentos desde 2012

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

A avaliação final resultante da fórmula **Avaliação final = Instalações+atendimento/2** é de **8,59**, que representa uma ligeira descida relativamente a 2019.

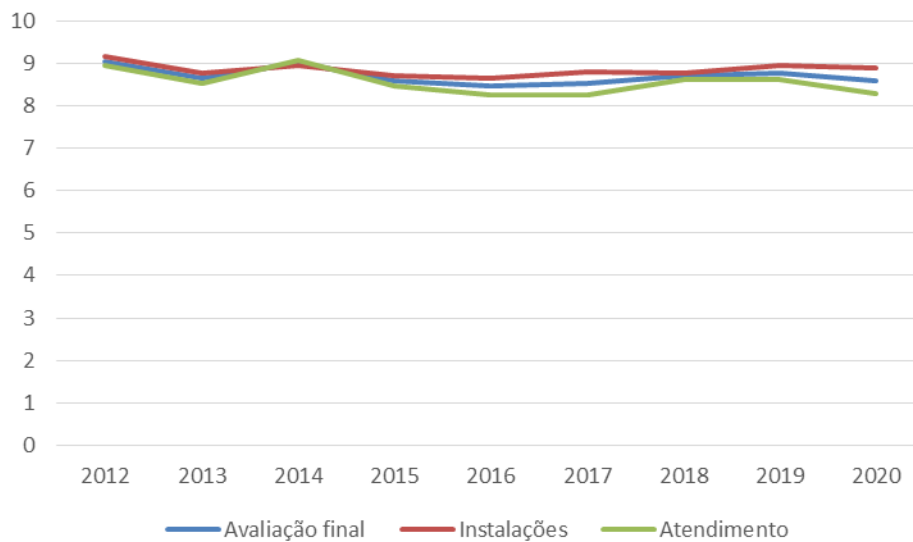


Gráfico 34 Evolução na avaliação final do alojamento desde 2012

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

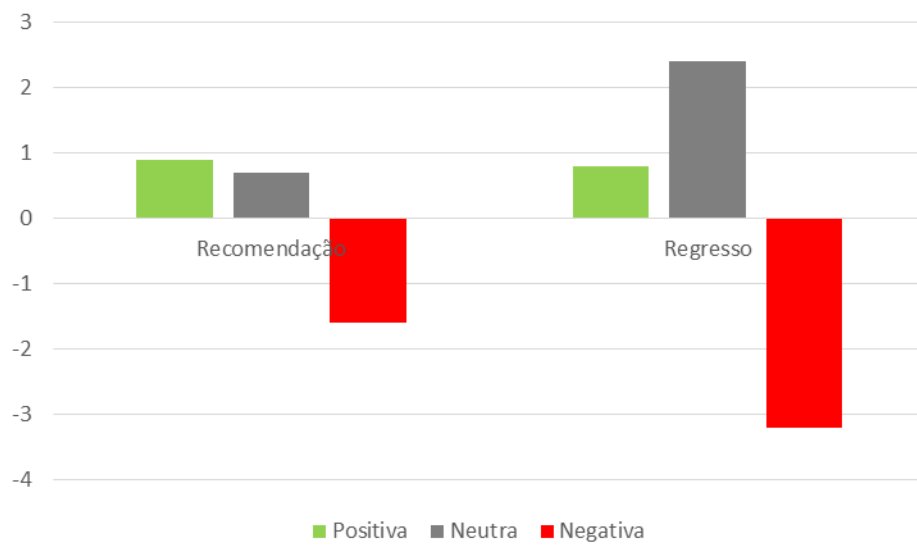


Gráfico 35 Diferencial (em p.p) da satisfação global medida pela disponibilidade para regressar e recomendar o empreendimento (2020-2019)

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço de Melgaço

5.4. ATIVIDADES

Do total de inquiridos, 36.7% participou numa atividade de animação e todos aqueles que participaram aceitaram avaliar a sua satisfação.

5.4.1 . Avaliação da atividade

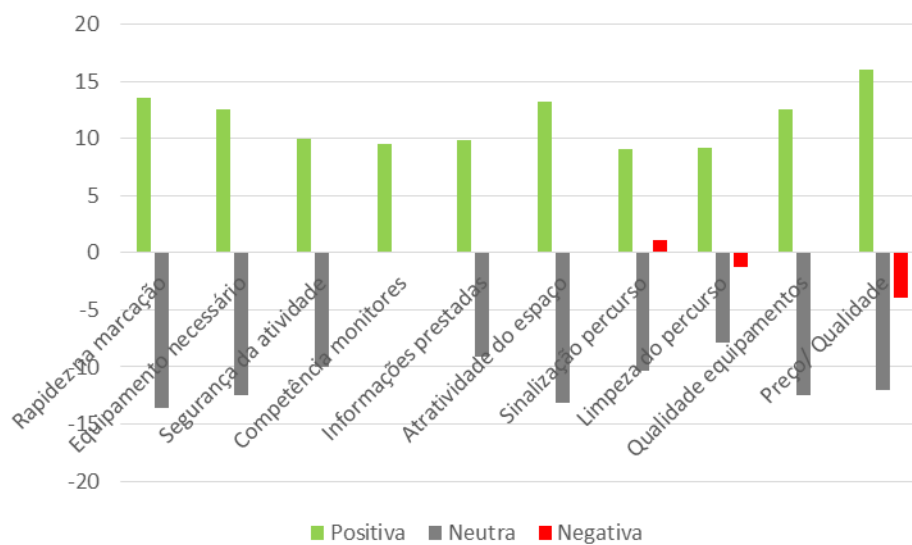


Gráfico 36 Diferencial (em p.p) da avaliação do serviço prestado (2020-2019)

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço de Melgaço

Variáveis	Valor Mínimo	Valor máximo	Média±Desvio Padrão	Avaliação	Δ
Equipamento necessário	9	10	9,90±0,316	Acima da média	↑
Competência monitores	8	10	9,78±0,667	Acima da média	↑
Qualidade equipamentos	9	10	9,78±0,441	Acima da média	↑
Informações prestadas	8	10	9,60±0,699	Acima da média	↑
Atratividade do espaço	8	10	9,50±0,583	Acima da média	↑
Segurança da atividade	7	10	9,30±0,865	Acima da média	↑
Rapidez na marcação	8	10	9,29±0,726	Acima da média	↑
Limpeza do percurso	1	10	8,92±1,869	Abaixo da média	↑
Preço/ Qualidade	7	10	8,92±1,084	Abaixo da média	↑
Sinalização percurso	3	10	8,80±1,756	Abaixo da média	↑
Média final				9,11±0,867	↑

Tabela 8 Análise de todas as variáveis relacionadas com as atividades em 2020

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

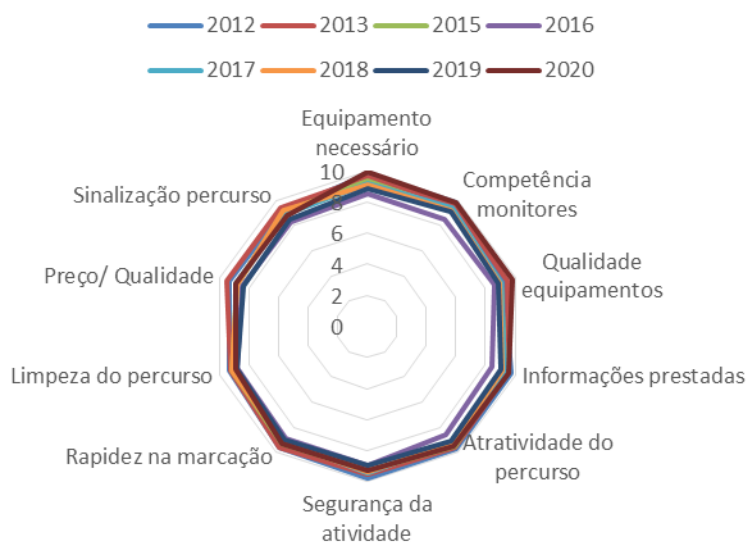


Gráfico 37 Evolução das variáveis relacionadas com as atividades desde 2012

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

A avaliação final dos inquiridos é de **9,11**

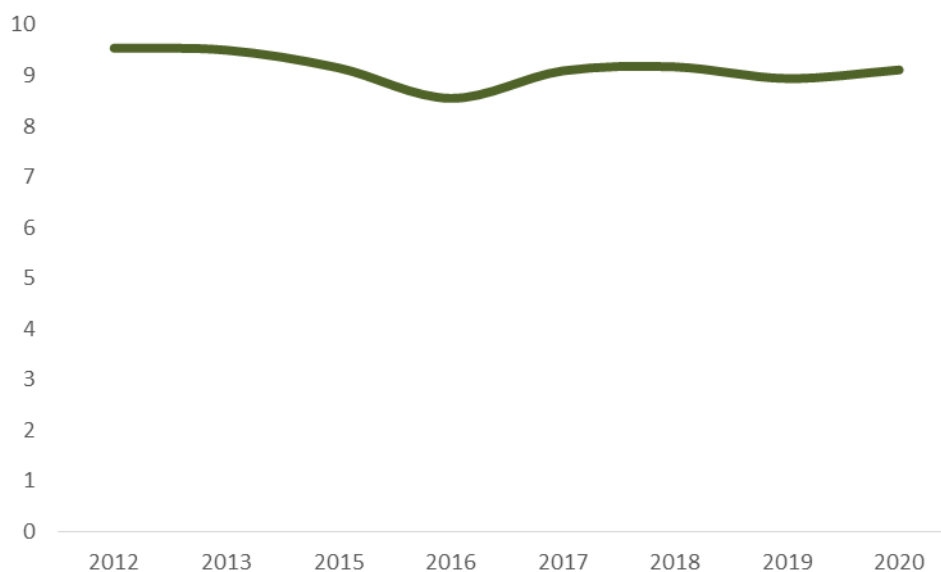


Gráfico 38 Evolução da média desde 2012⁴

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.

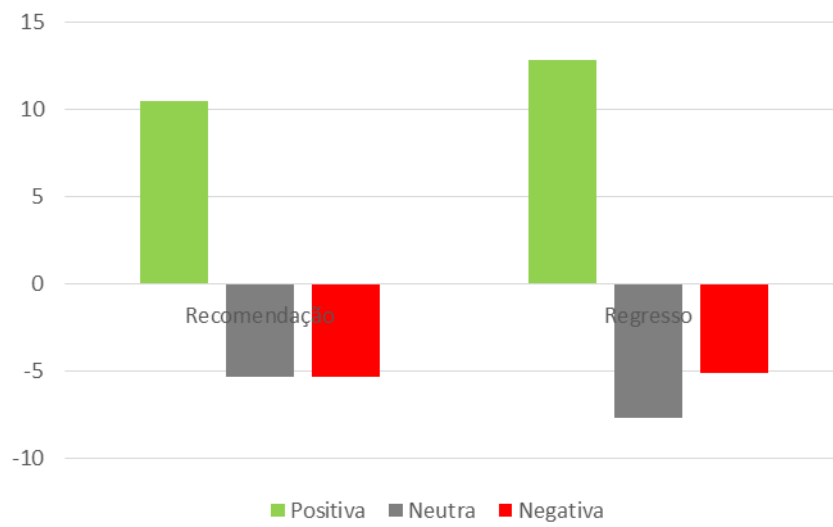


Gráfico 39 Diferencial (em p.p) da satisfação global medida pela disponibilidade para regressar e recomendar a atividade (2020-2019)

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço de Melgaço

6. CONCLUSÕES

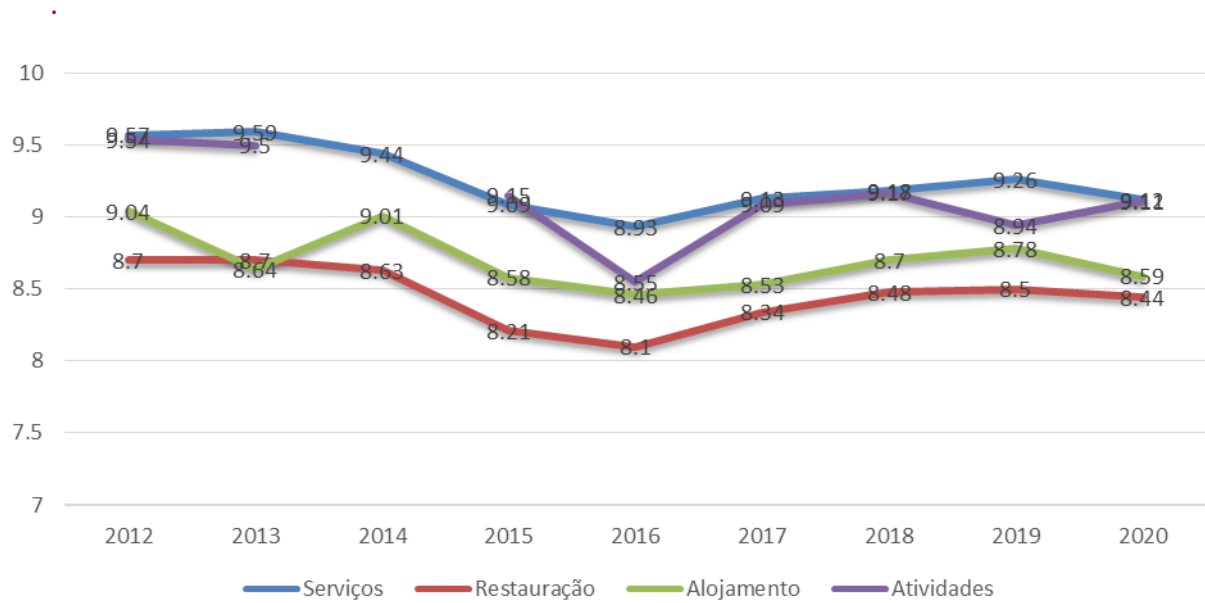


Gráfico 40 Evolução das médias dos 4 setores desde 2012

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

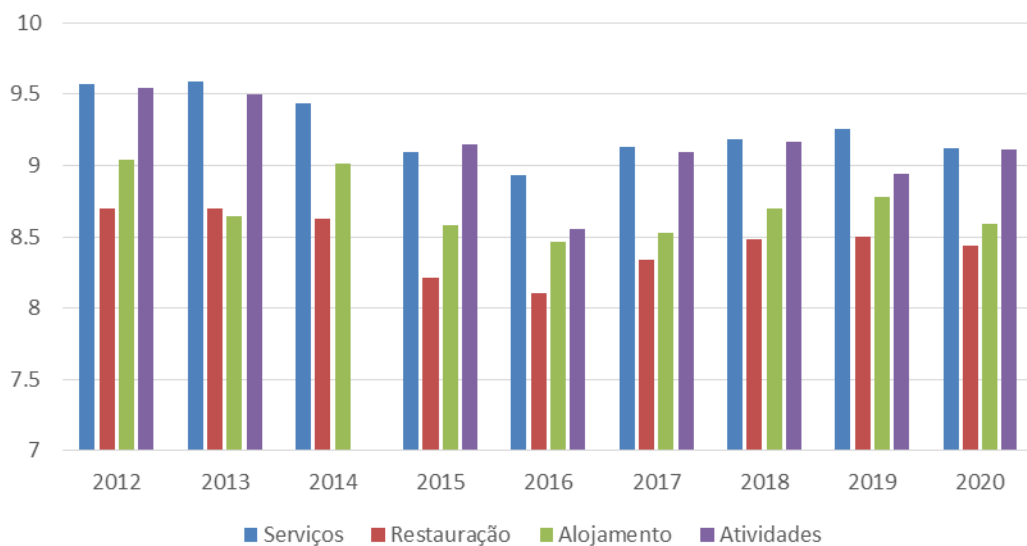


Gráfico 41 Evolução das médias dos 4 setores desde 2012

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

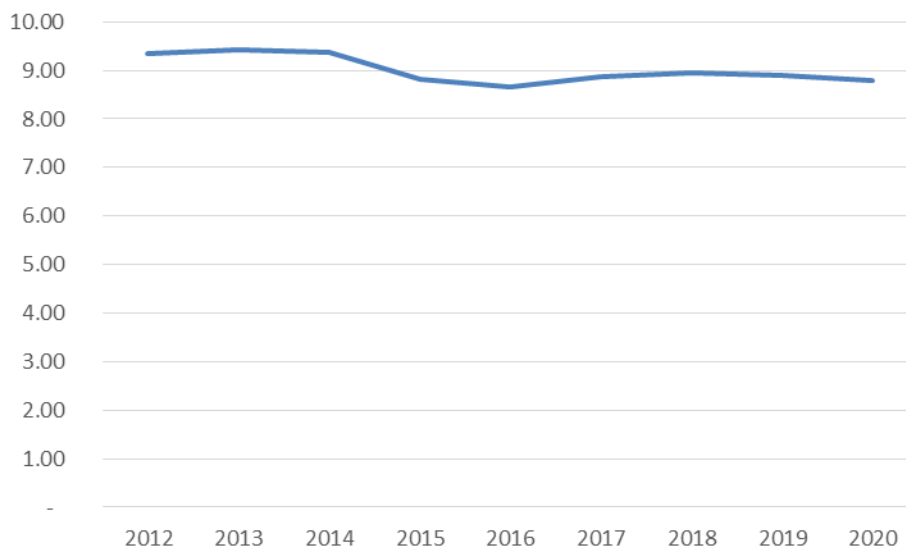


Gráfico 42 Evolução da satisfação da Satisfação Geral desde 2012

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