



MELGAÇO
OBSERVATÓRIO TURÍSTICO

Visitantes 2023

ÍNDICE

1. Introdução	3
2. Ficha técnica	3
3. Situação de visita	4
4. Alojamento	5
4.1. Avaliação alojamento.....	7
5. Atividades	9
5.1. Avaliação Atividades.....	10
6. Restauração	11
7. Serviços de Apoio ao turista	14
8. Sustentabilidade	17
8.1. Natureza do destino preservada e cuidada.....	17
9. Caracterização da Experiencia	21
9.1. Formas de conhecimento.....	21
9.2. Motivações.....	23
9.3. Reserva.....	25
9.4. Acompanhantes.....	26
9.5. Gasto.....	28
9.6. Satisfação global com o Destino.....	30
10. Perfil do Inquirido	32
11. Conclusões.....	36

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório divulga os resultados das respostas obtidas, através da plataforma eletrónica, do *Inquérito aos Visitantes* em 2023.

Os dados recolhidos permitem conhecer o perfil do visitante que passa por Melgaço bem como aferir o seu grau de satisfação.

2. FICHA TÉCNICA

O inquérito foi aplicado através da plataforma Lime Survey durante ano de 2023, sendo que, foram enviados um total de 704 inquéritos, dos quais, obtivemos 213 respostas completas. Trata-se de uma nova versão do inquérito, pelo que, em algumas questões não existe possibilidade de comparação com anos transatos.

A amostra é constituída por indivíduos de ambos os sexos, com idades compreendidas entre os 18 e os 79 anos.

3. SITUAÇÃO DE VISITA

A maioria dos visitantes que responderam ao inquérito **66,7%**, é a primeira vez que visita o concelho de Melgaço. A percentagem de inquiridos que visita o concelho pela primeira vez, desce ligeiramente, relativamente a 2022.

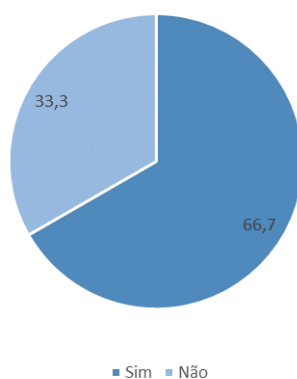


Gráfico 1 Primeira vez

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

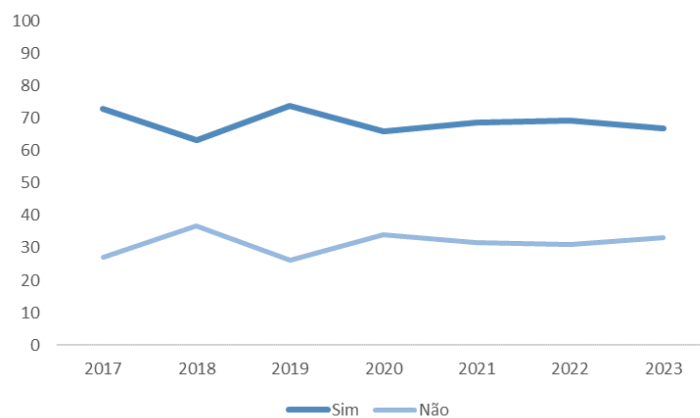


Gráfico 2 Primeira vez (comparação entre 2017 e 2023)

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

4. ALOJAMENTO

52,6% fica alojado em Melgaço, na sua maioria, em hotéis de 3 e 4 estrelas. Estamos em momento de poder afirmar, que **53%** dos visitantes inquiridos são **turistas**.

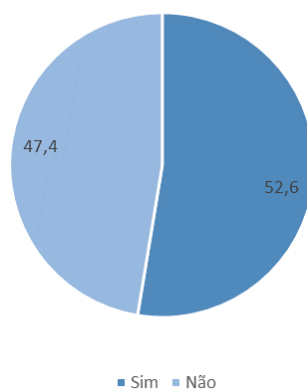


Gráfico 3 Alojamento

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

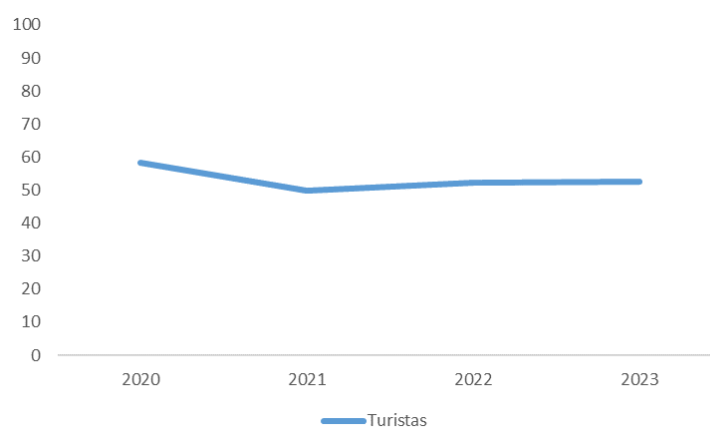


Gráfico 4 Alojamento (comparação entre 2020 e 2023)

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

Os turistas em 2023 ficam em média 2 noites no concelho de Melgaço. Em 2022, de acordo com dados do Instituto Nacional de Estatística, a estada média de Melgaço era 1,9.

Relativamente a 2023 de acordo com os resultados preliminares do INE a estada média na NUT NORTE é de 1,76 noites.

Mínimo	Máximo	Média	Desvio padrão	Mediana
1	15	2,39	1.690	2

Tabela 1 Nº de noites

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

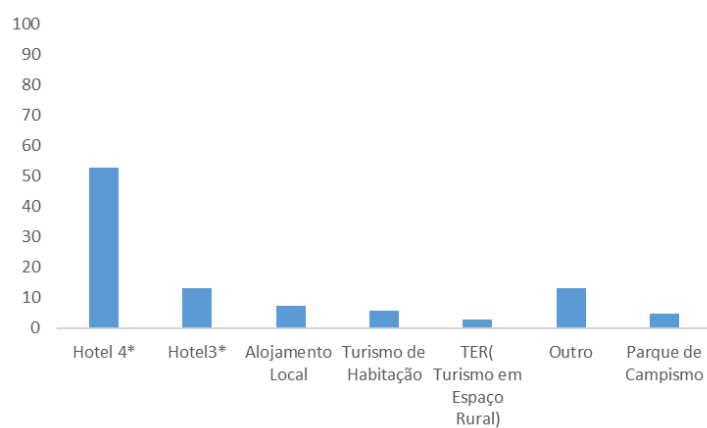


Gráfico 5 Tipologia de Alojamento

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

Do total de inquiridos que visitam Melgaço por primeira vez, **54,9%** fica alojado no concelho. Os inquiridos que não pernottaram em Melgaço, na sua maioria (**55,4%**), dormiram em outro destino de proximidade, essencialmente, em Monção e na Galiza.

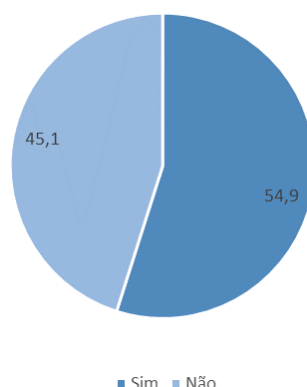


Gráfico 6 Distribuição dos alojados pela primeira visita

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

4.1 . AVALIAÇÃO ALOJAMENTO

A maioria dos turistas aceitou avaliar o alojamento onde ficou. As variáveis com melhor e pior avaliação são transversais ao longo dos anos, sendo a *agradabilidade da área envolvente* a variável melhor avaliada e a *informação turística disponível* a pior avaliada.

Variáveis	Valor Mínimo	Valor máximo	Média±Desv Padrão	Avaliação
Agradabilidade da área envolvente ao alojamento	1	10	9,03±1,572	Acima da média
Higiene e Limpeza do alojamento	1	10	9,01±1,539	Acima da média
Hospitalidade e simpatia dos colaboradores	1	10	8,91±1,847	Acima da média
Profissionalismo e disponibilidade dos colaboradores	1	10	8,72±1,961	Acima da média
Conforto do Alojamento	2	10	8,72±1,554	Acima da média
Qualidade do Pequeno almoço	1	10	8,62±1,855	Acima da média
Relação Qualidade/preço	1	10	8,41±1,931	Abaixo da média
Decoração do Alojamento	2	10	8,41±1,757	Abaixo da média
Variedade do Pequeno Almoço	1	10	8,38±1,953	Abaixo da média
Disponibilidade da informação turística	1	10	7,99±2,328	Abaixo da média
Média final	8,61±1,523			

Tabela 2 Avaliação do Alojamento

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

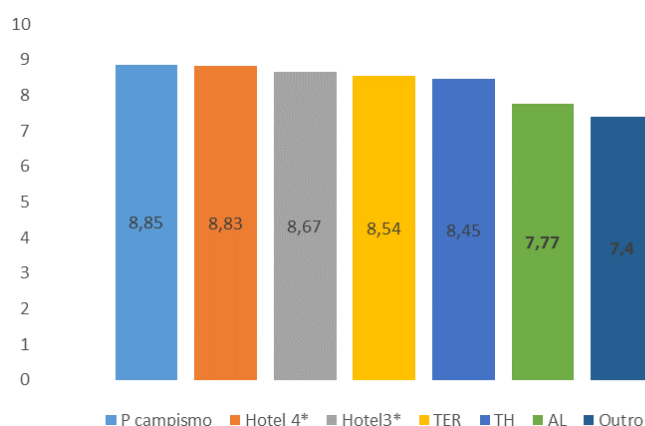


Gráfico 7 Avaliação por tipologia/média

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

De uma forma geral todas as tipologias de alojamento são bem avaliadas, sendo comum a todas, a avaliação mais baixa, referente à *disponibilidade da informação turística*.

A avaliação final do alojamento é de **8,61**. Esta avaliação não varia muito ao longo dos anos, conforme podemos ver através do gráfico seguinte.

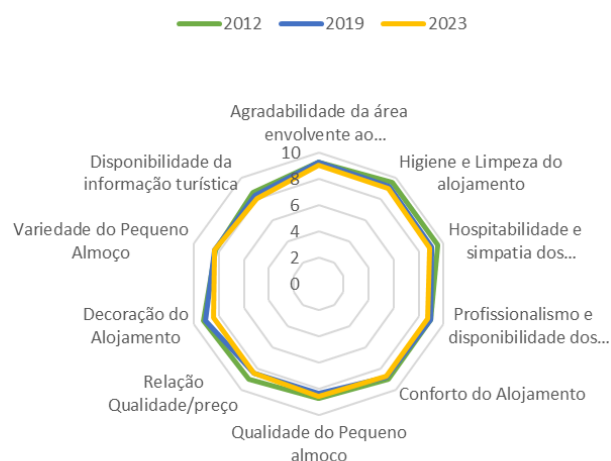


Gráfico 8 Avaliação alojamento comparação entre 2012, 2019, e 2023¹

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

¹ Foram excluídos os restantes anos por falta de leitura

5. ATIVIDADES

80,8% dos inquiridos realizaram algum tipo de atividade no concelho, sendo que, em média realizaram até 3 atividades.

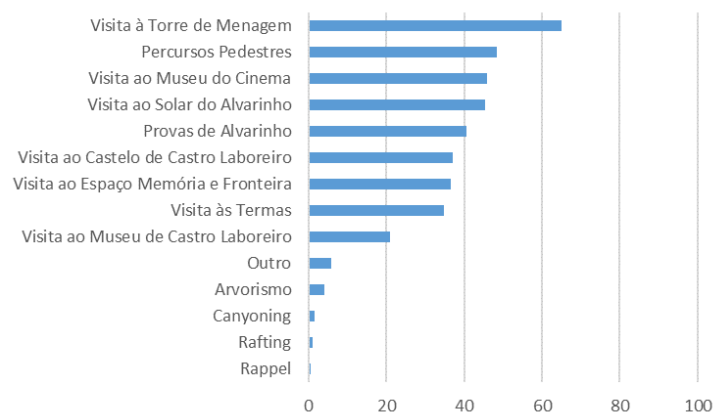


Gráfico 9 Atividades no concelho

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

As atividades que mais destacam são: a visita à Torre de Menagem, a realização de Percursos Pedestres, seguidas das visitas ao Museu do Cinema e ao Solar do Alvarinho.

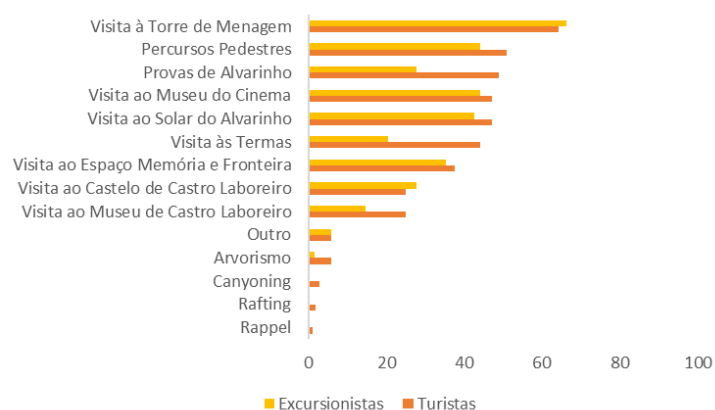


Gráfico 10 Atividades dos turistas/excursionistas no concelho

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

Quer os turistas, quer os excursionistas privilegiam em primeiro lugar a visita à Torre de Menagem.

5.1 . AVALIAÇÃO ATIVIDADES

Variáveis	Valor Mínimo	Valor máximo	Média±Desv Padrão	Avaliação
Simpatia e hospitalidade dos colaboradores e funcionários	2	10	9,6±0,948	Acima da média
Profissionalismo dos colaboradores	2	10	9,51±1,013	Acima da média
Conhecimento Técnico	2	10	9,48±1,023	Acima da média
Facilidade de reserva/ compra/entrada	1	10	9,44±1,25	Acima da média
Higiene e limpeza dos espaços e/ou durante as atividades	1	10	9,36±1,255	Acima da média
Segurança e Qualidade dos equipamentos fornecidos	3	10	9,33±1,169	Acima da média
Qualidade e / ou interesse dos espaços e das experiências do destino	2	10	9,19±1,099	Abaixo da média
Adequabilidade dos preços de entrada nos espaços ou das atividades de destino	3	10	9,14±1,425	Abaixo da média
Sinalização, limpeza, e segurança dos percursos	3	10	8,85±1,459	Abaixo da média
Média final				9,32±0,963

Tabela 3 Avaliação Atividades

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

Os turistas e os excursionistas são unânimes nas 3 variáveis melhor avaliadas das atividades: Simpatia e hospitalidade dos colaboradores e funcionários, profissionalismo dos colaboradores e o conhecimento técnico.

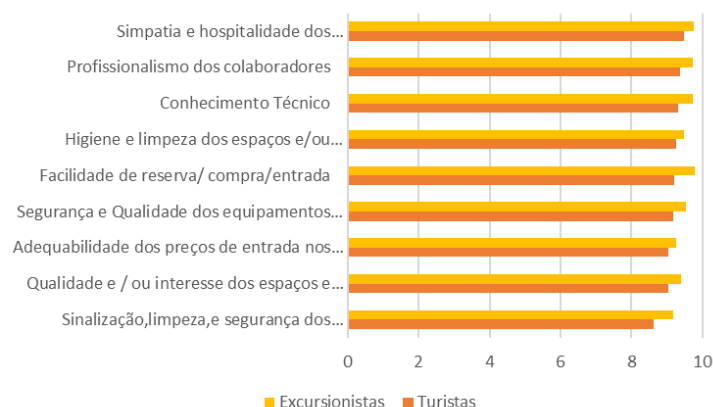


Gráfico 11 Avaliação Atividades turistas/excursionistas

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

A avaliação final das atividades é de **9,32**. A avaliação não sofre variações relevantes ao longo dos tempos.

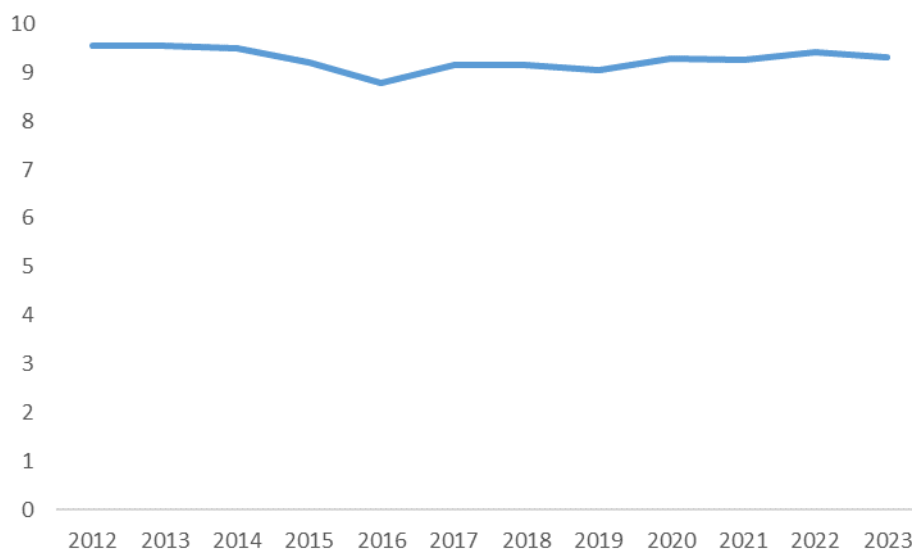


Gráfico 12 Avaliação das atividades desde 2012

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

6. RESTAURAÇÃO

A grande maioria (**78,3%**) dos inquiridos realizou pelo menos uma refeição no concelho de Melgaço.

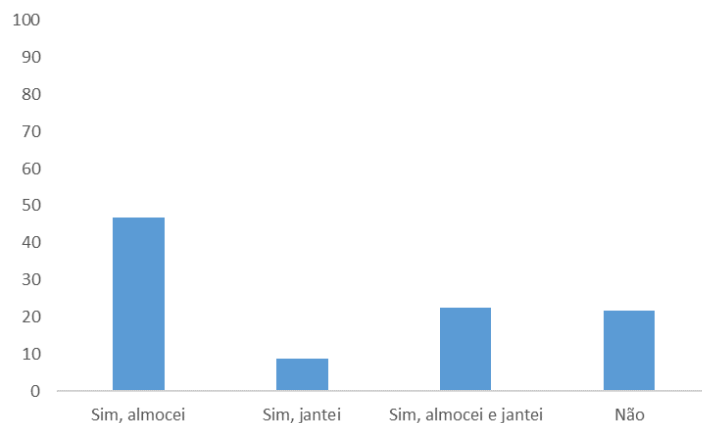


Gráfico 13 Refeições no concelho

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

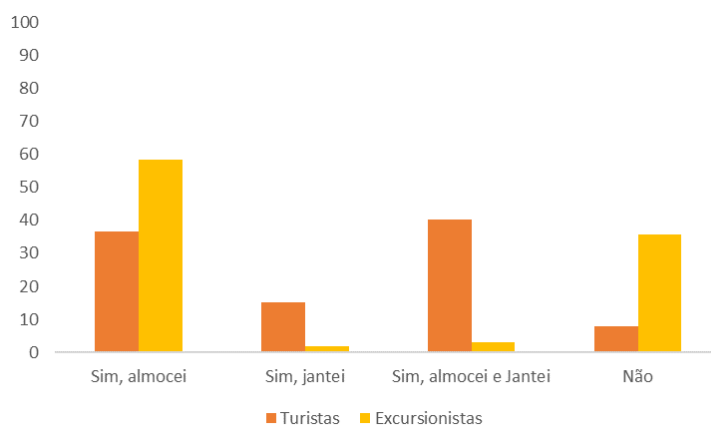


Gráfico 14 Refeição turista/ excursionista

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

Os turistas têm mais tendência que os excursionistas em realizar 2 refeições no concelho. São maioritariamente excursionistas os que não realizam qualquer tipo de refeição e aqueles que a realizam, privilegiam o almoço.

Variáveis	Valor Mínimo	Valor máximo	Média±Desv Padrão	Avaliação
Simpatia e hospitalidade dos colaboradores	1	10	9,11±1,385	Acima da média
Higiene e limpeza das instalações	2	10	9,04±1,322	Acima da média
Qualidade e profissionalismo do atendimento	1	10	8,9±1,456	Acima da média
Oferta e qualidade dos produtos locais	3	10	8,78±1,435	Acima da média
Qualidade das refeições realizadas	1	10	8,72±1,687	Abaixo da média
Relação qualidade/ preço	1	10	8,7±1,639	Abaixo da média
Qualidade e conforto dos restaurantes visitados	2	10	8,68±1,474	Abaixo da média
Decoração dos restaurantes visitados	2	10	8,51±1,535	Abaixo da média
Variedade da ementa	2	10	8,43±1,53	Abaixo da média
Média final	8,76±1,307			

Tabela 4 Avaliação Restauração

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

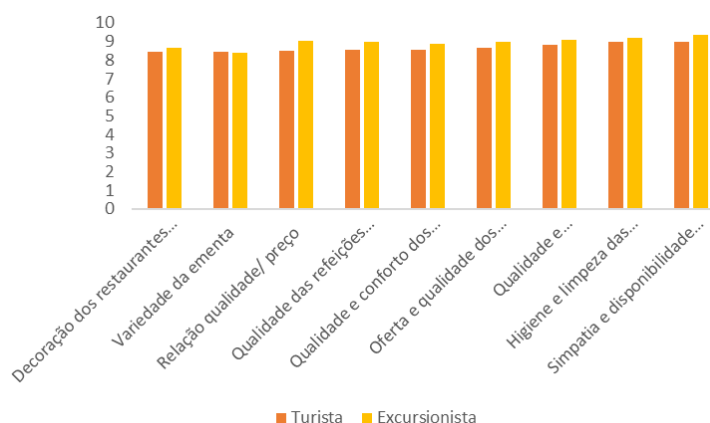


Gráfico 15 Avaliação Restaurantes turista/ excursionista

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

São os excursionistas que em termos globais melhor avaliam a restauração. Contudo quer turistas, quer excursionistas são unânimes em pontuar melhor as variáveis: simpatia e disponibilidade dos colaboradores, higiene e limpeza das instalações e a qualidade e profissionalismo do atendimento.

A avaliação final dos restaurantes é de **8,76**.

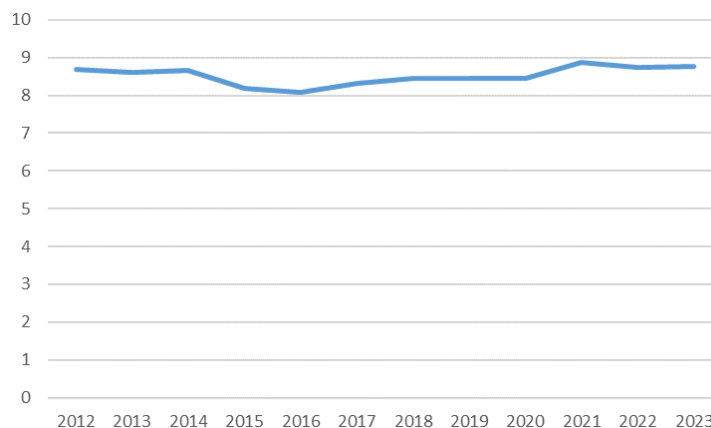


Gráfico 16 – Avaliação Restaurantes desde 2012 (média final)

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

7. SERVIÇOS DE APOIO AO TURISTA

77,9% dos visitantes recorreram a um ou mais *serviços de apoio ao turista*. Aqueles que não visitaram, são essencialmente excursionistas.

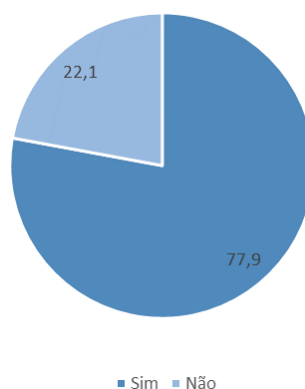


Gráfico 17 Visita a um serviço de apoio

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

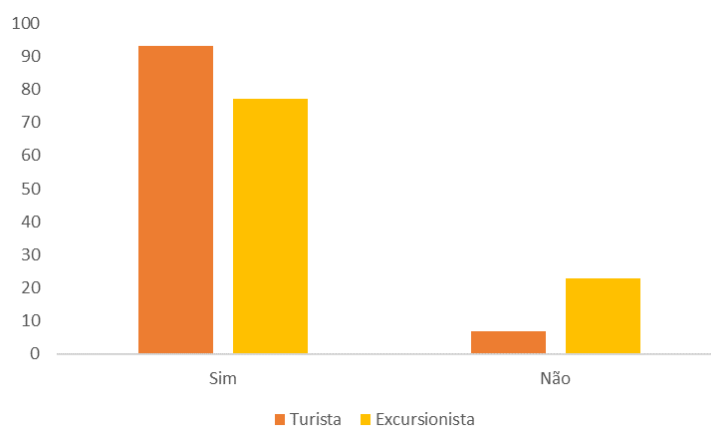


Gráfico 18 Visita a um serviço de apoio turista/excursionista

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

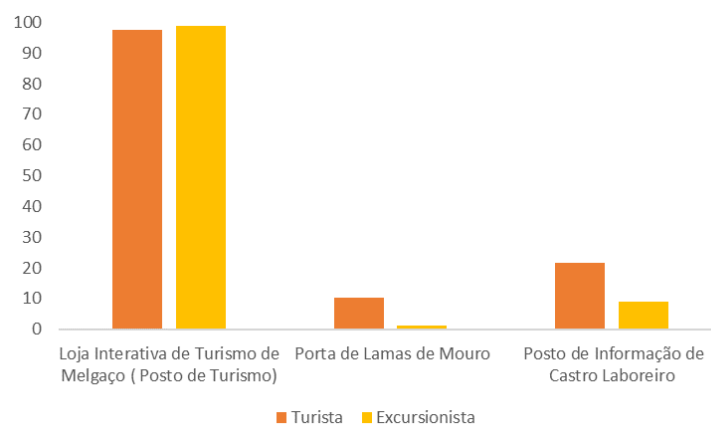


Gráfico 19 Serviço visitado turista/excursionista

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

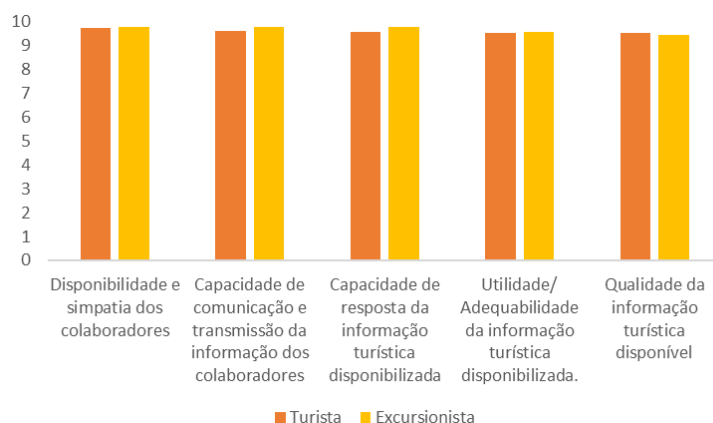


Gráfico 20 Avaliação dos serviços de apoio turista/ excursionista

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

A avaliação final dos serviços é de **9,62**

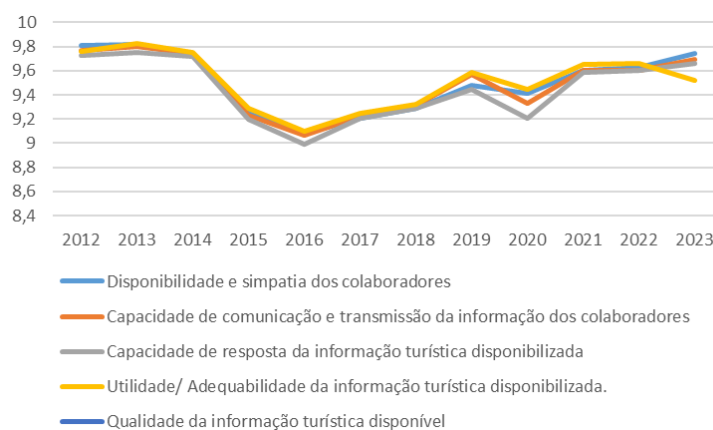


Gráfico 21 Comparação da avaliação dos serviços desde 2012

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

A maioria das variáveis em 2023 são melhor avaliadas que nos últimos 5 anos.

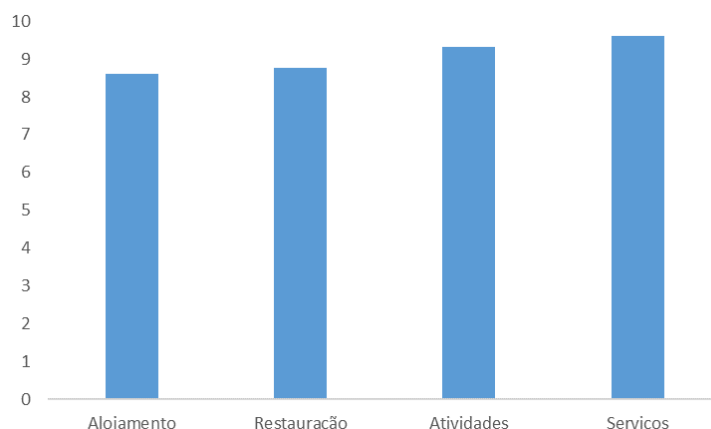


Gráfico 22 Avaliação global

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

Todos os setores recebem pontuação superior a **8**, sendo que, tal como em anos anteriores, são os *serviços de apoio ao turista* o setor melhor avaliado.

8. SUSTENTABILIDADE

8.1 . NATUREZA DO DESTINO PRESERVADA E CUIDADA

Os visitantes (**99,1%**) sentiram que a natureza do destino está preservada e cuidada e **87,8%** consideram que as empresas locais estão comprometidas com a sustentabilidade.

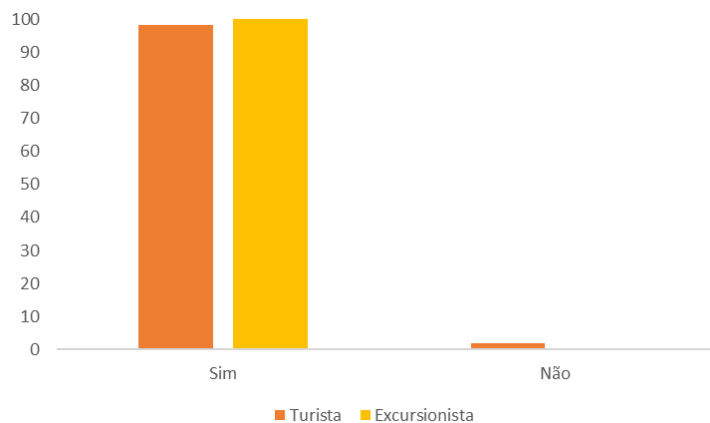


Gráfico 23 Natureza preservada e cuidada

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

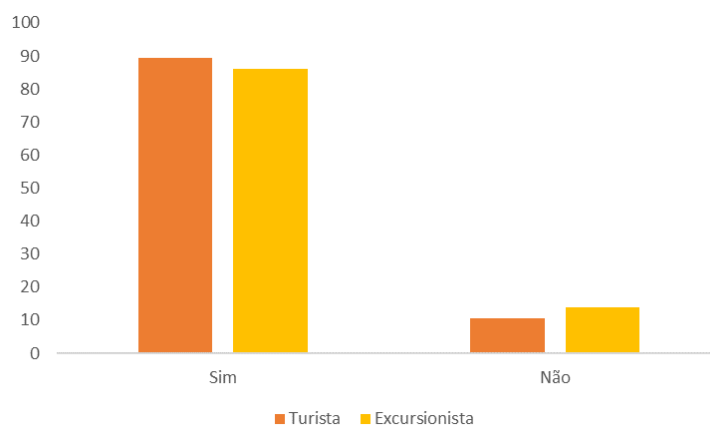


Gráfico 24 Empresas comprometidas com sustentabilidade

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

Apenas **44,6%** dos visitantes afirma ter participado em alguma atividade cultural.

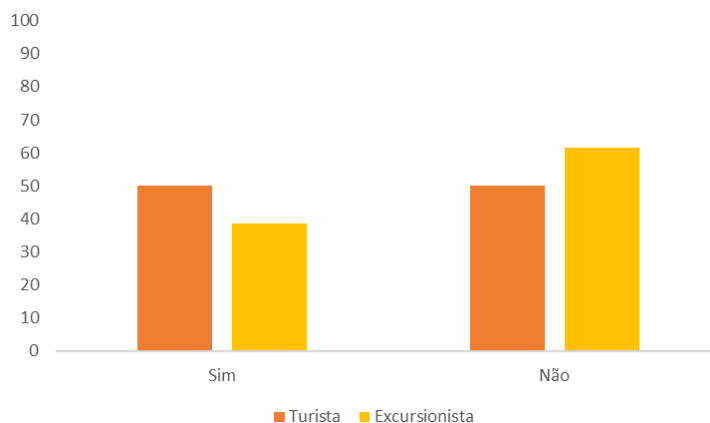


Gráfico 25 Participação nas atividades culturais

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

São essencialmente turistas aqueles que participam em alguma atividade cultural.

75,6% afirmam ter provado produtos locais e **78,4%** compararam produtos locais no concelho de Melgaço. São maioritariamente excursionistas aqueles que afirmaram não ter provado, nem sequer comprado, produtos locais.

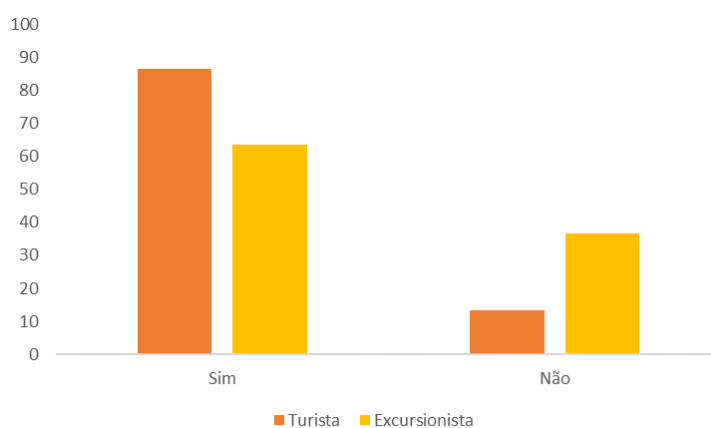


Gráfico 26 Prova de produtos locais

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

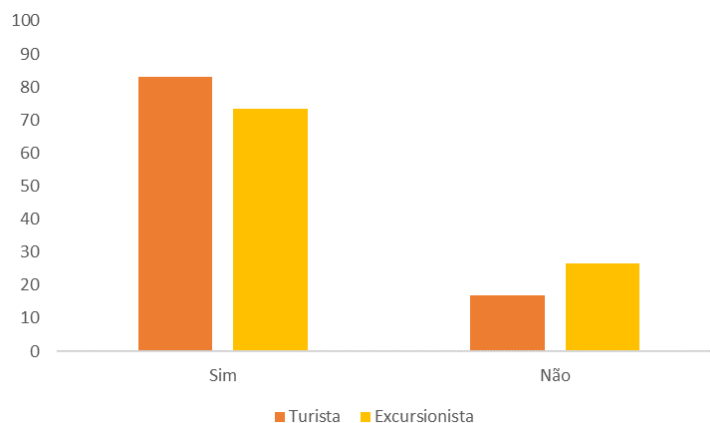


Gráfico 27 Compra de produtos locais

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

Para finalizar a análise do capítulo da sustentabilidade **53,1%** dos visitantes, afirmaram calcular a pegada carbónica da sua viagem a Melgaço.

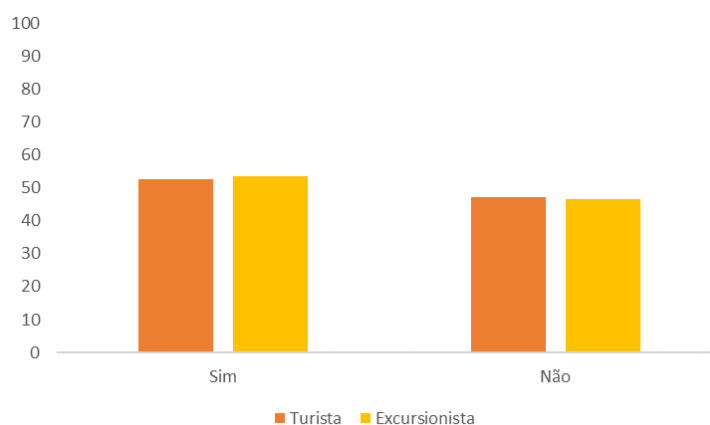


Gráfico 28 – Cálculo da pegada carbónica

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

9. CARACTERIZAÇÃO DA EXPERIENCIA

9.1 . FORMAS DE CONHECIMENTO

Embora tratando-se de uma questão de resposta múltipla, a maioria escolheu apenas uma forma de conhecimento, sendo que, a mais escolhida é a internet seguida dos familiares e amigos, tal como em anos anteriores.

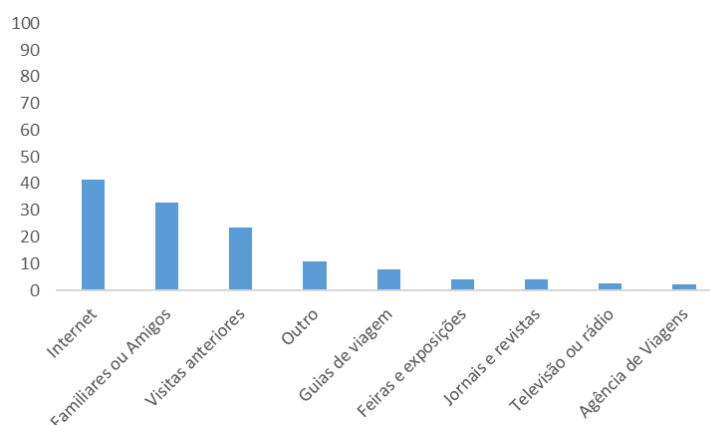


Gráfico 29 Formas de conhecimento do destino

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

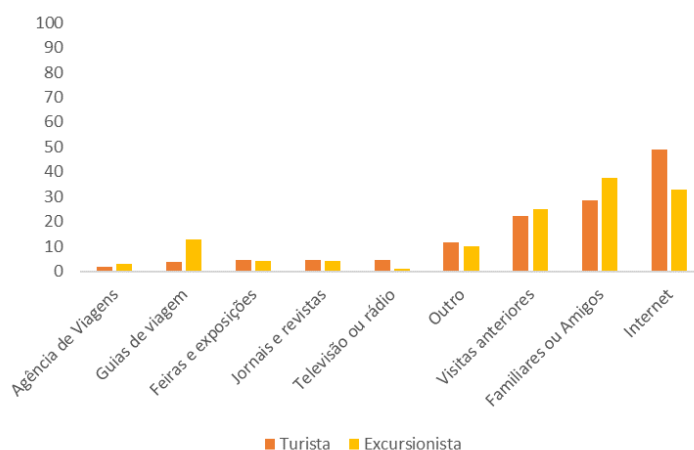


Gráfico 30 Formas de conhecimento turista/ excursionista

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

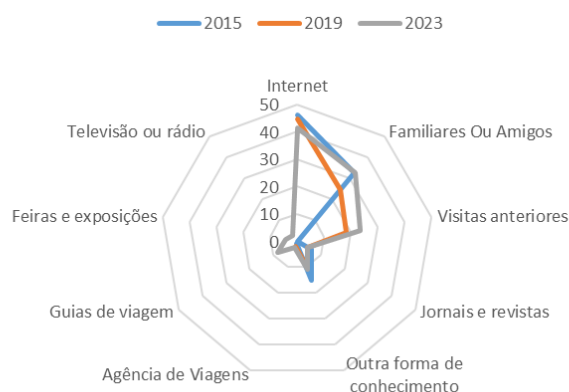


Gráfico 31 Formas de conhecimento comparação entre 2015 e 2019 e 2023

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço²

Quais os meios da internet que mais consultou?

O Google é o meio da internet mais utilizado, quer pelos turistas, quer pelos excursionistas. O segundo mais utilizado, a Booking, é usado essencialmente pelos turistas, dado o seu carácter de central de reservas. O website Discover Melgaço está em terceira posição.

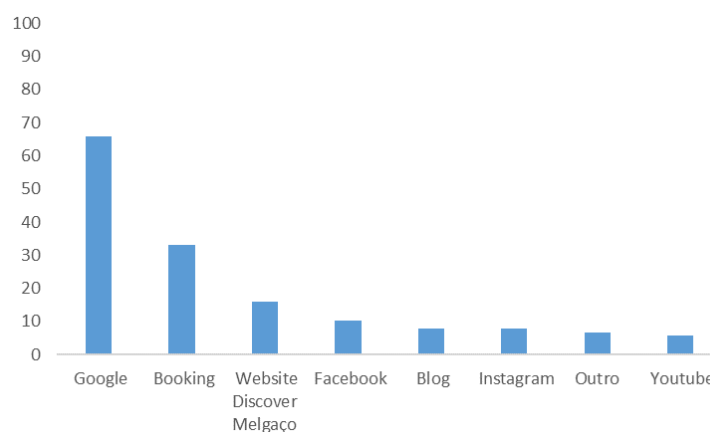


Gráfico 32 Meios consultados na internet

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

² As variáveis guias de viagem, televisão e rádio e feiras e exposições apenas foram introduzidas no inquérito de 2023.

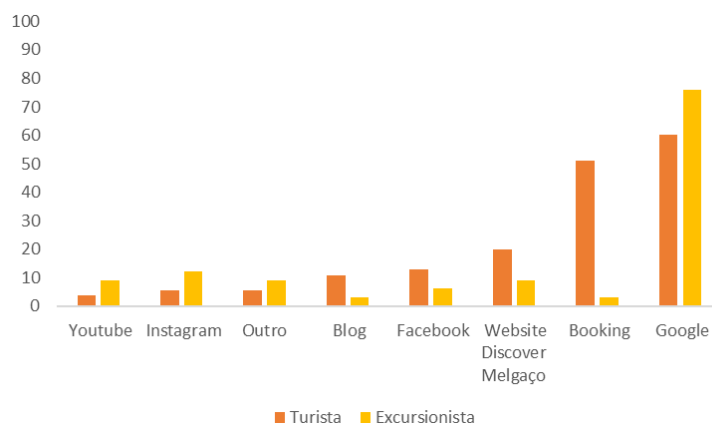


Gráfico 33 Meios consultados na internet turista/ excursionista

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

Numa escala de 10 pontos, os visitantes classificam com **8,43** a informação turística online disponível sobre Melgaço. Os excursionistas são quem melhor a classificam (**8,62**).

9.2. MOTIVAÇÕES

Chegou o momento de analisar as principais motivações dos que visitaram Melgaço. *Cultura e Património* (**36,2%**) e *Natureza* (**30%**) são as motivações que mais destacam. Não existem variações consideráveis ao longo dos anos.

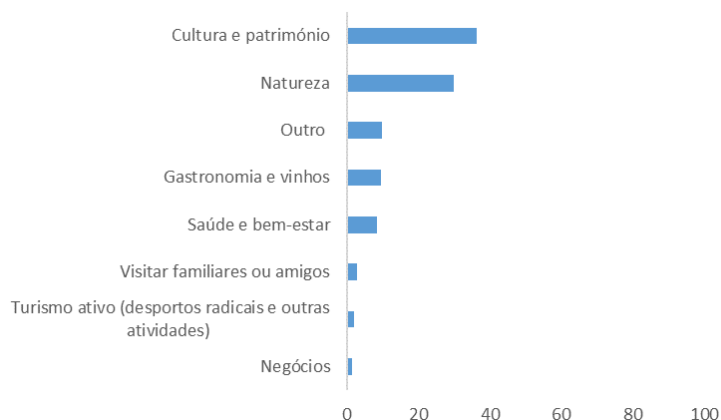


Gráfico 34 Motivos de visita

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

A cultura e património é a motivação mais procurada pelos excursionistas e a natureza a mais procurada pelos turistas.

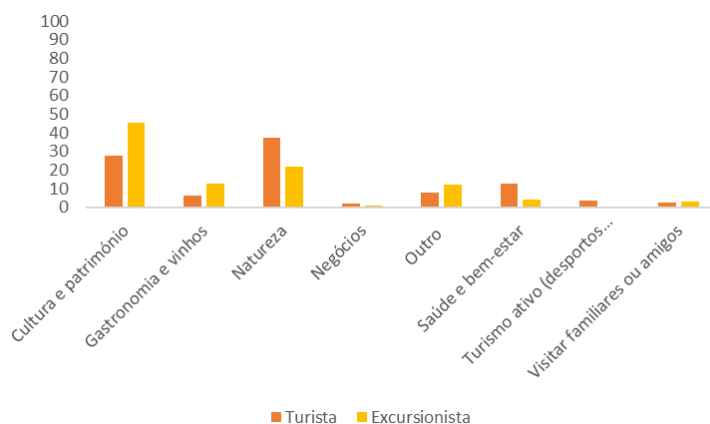


Gráfico 35 Motivos de visita turista/excursionista

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

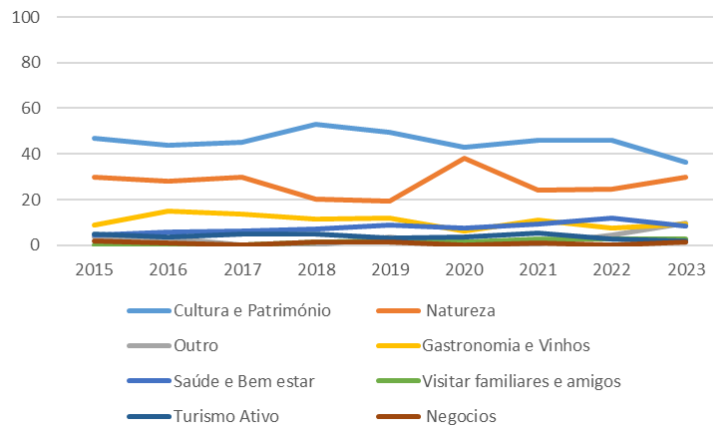


Gráfico 36 Motivos de visita comparação entre 2015 e 2023

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

9.3. RESERVAS

Do total de visitantes **54,5%** fizeram algum tipo de reserva antecipada. A Booking e o contacto telefónico foram os canais mais utilizados, quer pelos turistas, quer pelos excursionistas, a Booking mais pelos turistas e o contacto telefónico mais pelos excursionistas.

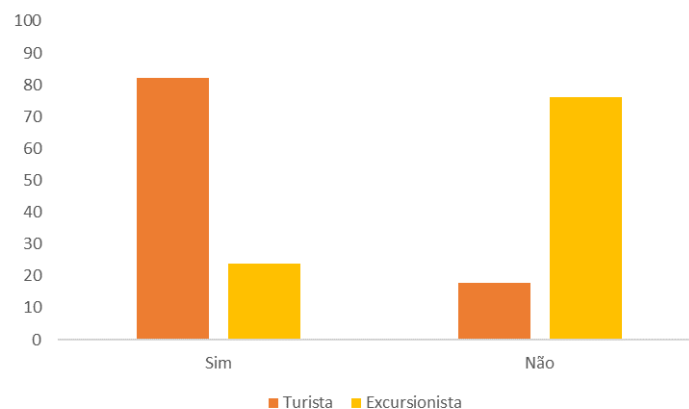


Gráfico 37 Reserva Antecipada

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

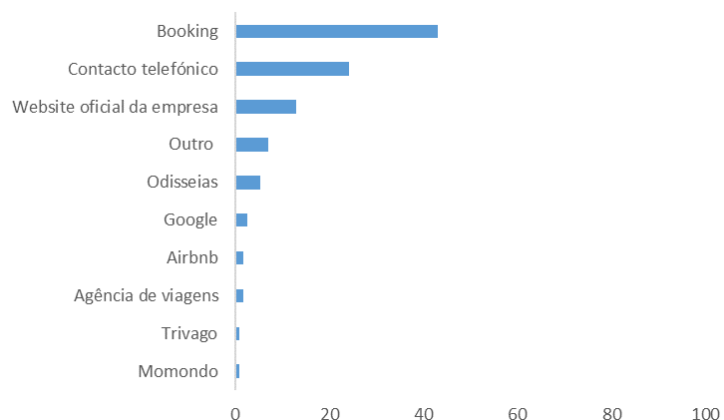


Gráfico 38 Canais de reserva

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

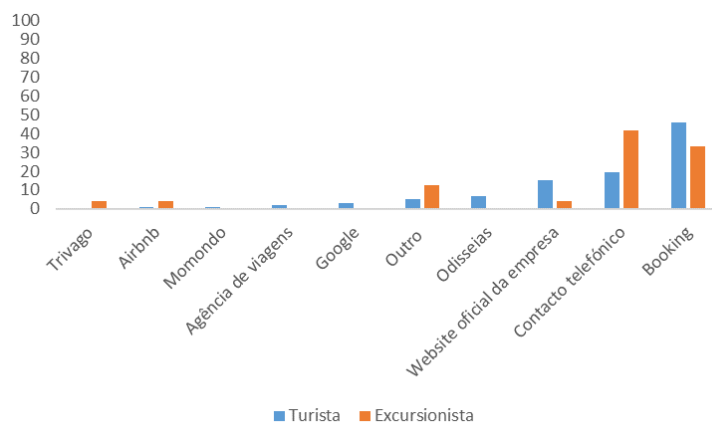


Gráfico 39 Canais de reserva turista/excursionista

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

9.4. ACOMPANHANTES

Os principais acompanhantes na visita a Melgaço são o cônjuge seguido pela família, quer para os turistas, quer para os excursionistas.

O número médio de pessoas por grupo é de 2 elementos.

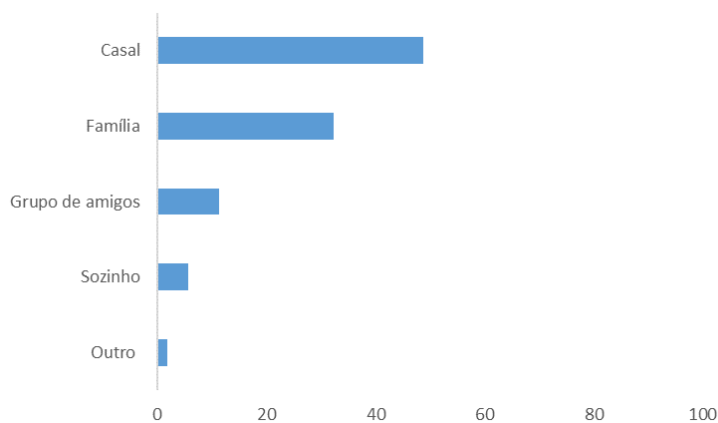


Gráfico 40 Acompanhantes visita

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

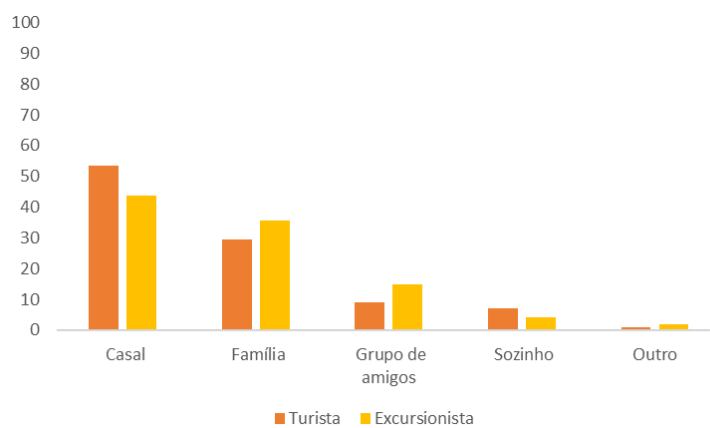


Gráfico 41 Acompanhantes visita turista/ excursionista

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço.

9.5. GASTO

O atual inquérito analisa o gasto médio por setor. Excluindo os valores inferiores a 20€, o gasto médio por setor é:

Setor	Gasto
Alojamento	160
Restauração	100
Atividades/visitas	30
Outros gastos	60

Tabela 5 Gasto Médio por setor

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço.

Considerando o quadro anterior o visitante tem um gasto médio de 175 euros por pessoa.

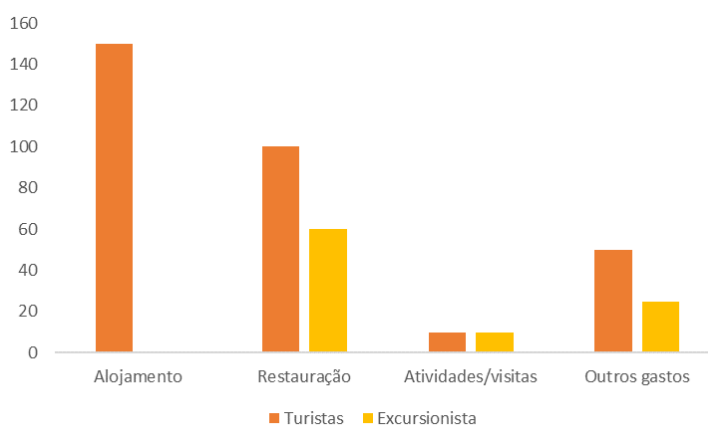


Gráfico 42 Gasto Médio por setor turista/ excursionista

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço.

O turista é aquele que mais gasta na sua visita a Melgaço.

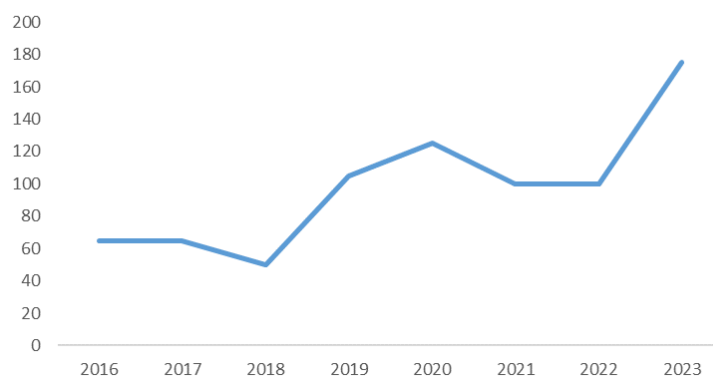


Gráfico 43 Gasto Médio por pessoa 2016/2023

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço.

Relativamente ao alojamento, o gasto médio é diferente conforme a tipologia.

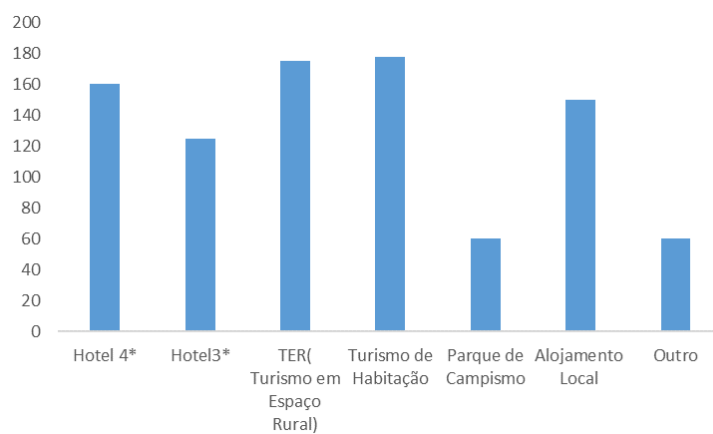


Gráfico 44 Gasto Médio por tipologia de alojamento

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço.

9.6. SATISFAÇÃO GLOBAL COM O DESTINO

Numa escala de 10 pontos a pontuação média atribuída à experiência em Melgaço é de **9**, pelo que, podemos afirmar, que o visitante fica muito satisfeito com a sua visita a Melgaço.

Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão	Mediana
4	10	9,07	1,116	9

Tabela 6 Nota atribuída à experiência Melgaço

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço.

Quer o turista, quer o excursionista, atribuíram **9** à sua experiência no destino. De forma a corroborar a satisfação do visitante questionámos quanto à recomendação e retorno ao destino. Relativamente à recomendação **92,5%** afirma que recomendará de certeza e **6,6%** que talvez recomende.

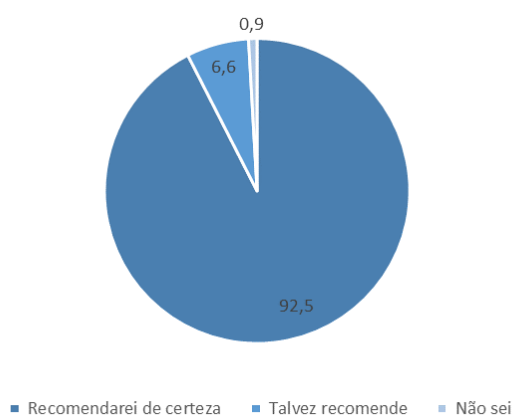


Gráfico 45 Recomendação do destino

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço.

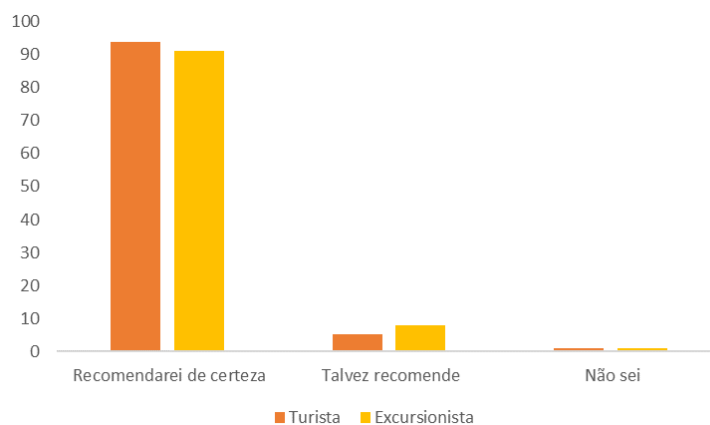


Gráfico 46 Recomendação do destino turista/excursionista

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço.

Embora não com uma percentagem tão elevada como a recomendação, a grande maioria dos visitantes afirmou tencionar regressar a Melgaço.

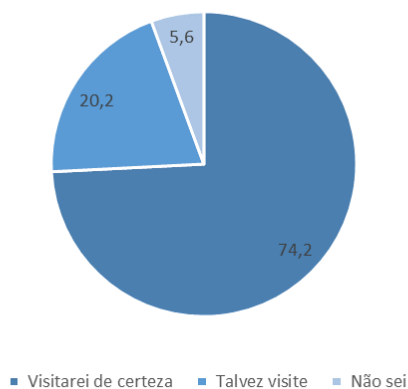


Gráfico 47 Retorno a Melgaço

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço.

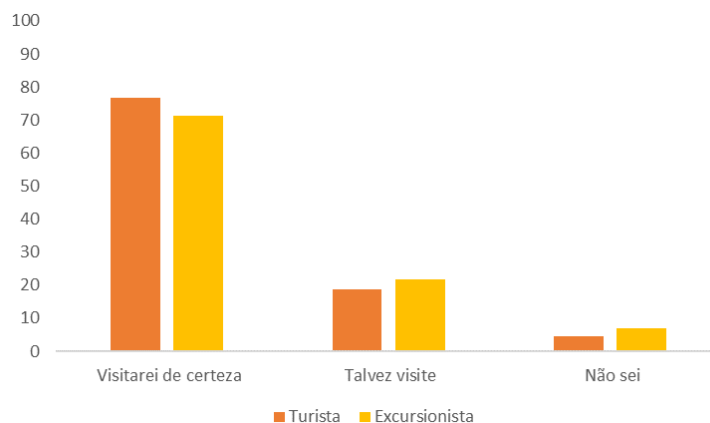


Gráfico 48 Retorno a Melgaço turista/excursionista

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço.

10. PERFIL DO INQUIRIDO

A percentagem de homens e mulheres que visitam o concelho é muito semelhante em 2023.

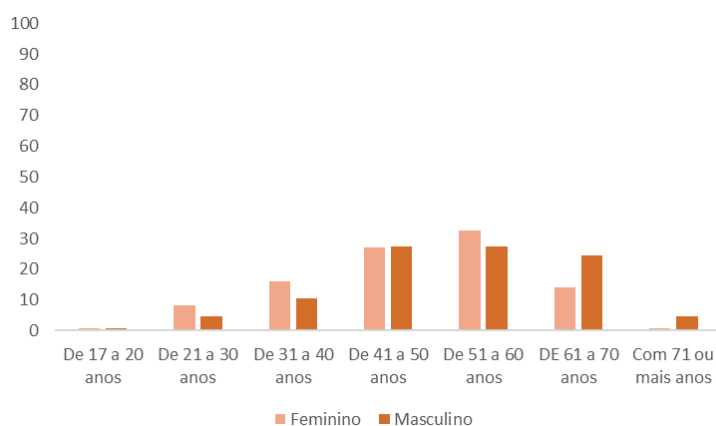


Gráfico 49 Distribuição do sexo pela faixa etária

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço.

Quer as mulheres, quer os homens estão, maioritariamente, na faixa dos 31 aos 60 anos, sendo que, os homens têm também uma considerável representação na faixa dos 61 aos 70 anos. Não existe diferenças consideráveis na idade média de turistas e excursionistas.

Designação	Idade Mínima	Idade Máxima	Média	Desvio Padrão
Visitantes	18	79	50,57	12,55
Turistas	19	79	50,26	13,02
Excursionistas	18	78	50,92	12,05

Tabela 7 Idade média dos visitantes

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço

A idade média dos visitantes é de 51 anos. Relativamente às habilitações literárias, a maioria, possui habilitações de nível superior e são especialistas em profissões Intelectuais e aposentados.

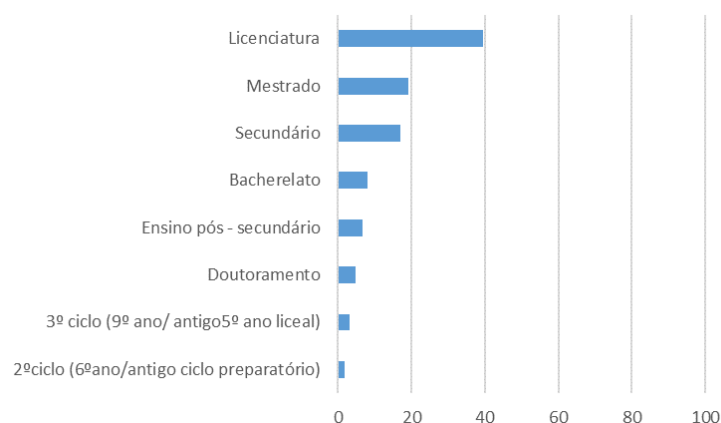


Gráfico 50 Habilitações literárias visitantes

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço.

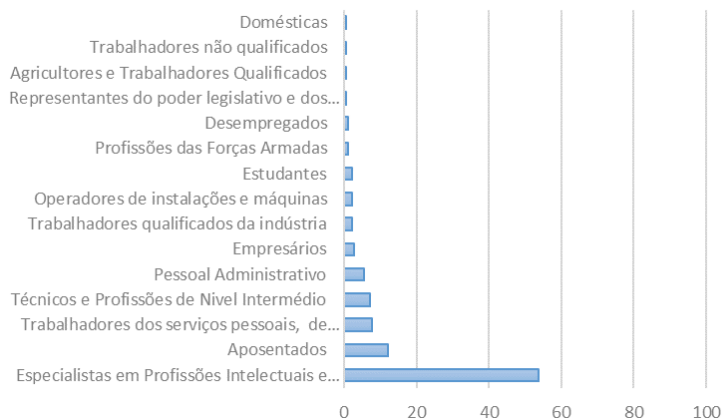


Gráfico 51 Profissão dos visitantes

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço.

Os visitantes que responderam ao inquérito do observatório são na sua maioria de nacionalidade portuguesa, seguidos pelos de nacionalidade espanhola. Os visitantes de nacionalidade portuguesa são maioritariamente turistas e os de nacionalidade espanhola maioritariamente excursionistas.

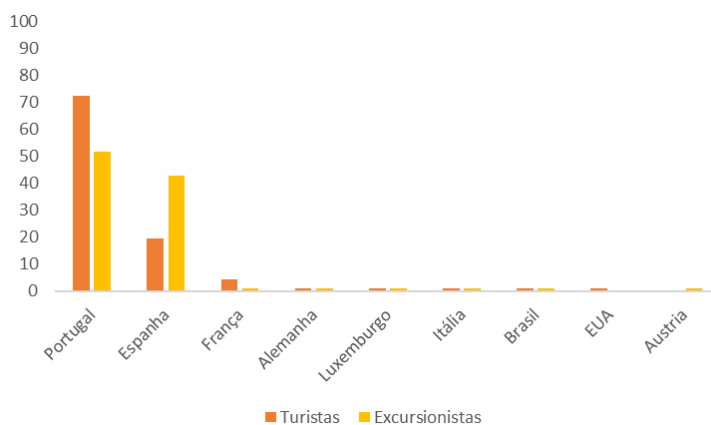


Gráfico 52 Nacionalidade dos turistas e excursionistas

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço.

Os visitantes nacionais provêm, essencialmente, dos distritos do Porto, Braga e Lisboa. Os visitantes espanhóis são maioritariamente da comunidade autónoma da Galiza.

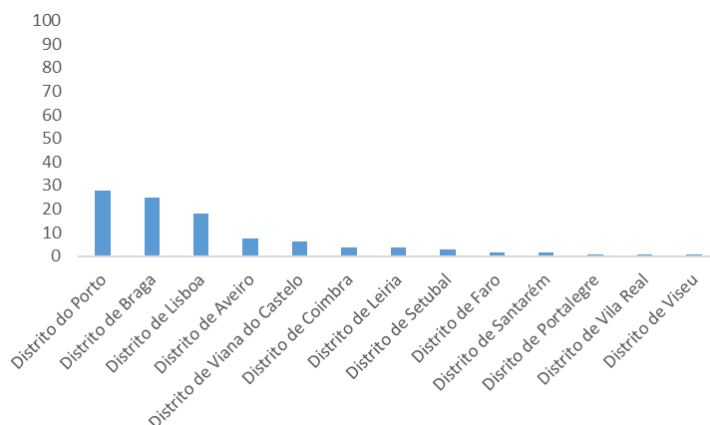


Gráfico 53 Naturalidade dos visitantes nacionais

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço.

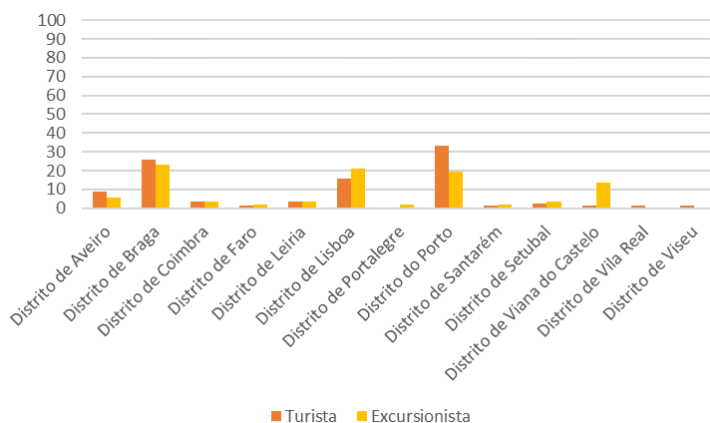


Gráfico 54 Naturalidade dos turistas/excursionistas

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço.

Os turistas são, essencialmente, do distrito do Porto e Braga e os excursionistas de Braga e Lisboa.

11. CONCLUSÕES

- A maioria dos visitantes que respondeu ao inquérito visita pela primeira vez o concelho de Melgaço (**67%**);
- **53%** dos visitantes são turistas;
- Os alojamentos são em geral bem avaliados não existindo diferenças significativas na avaliação das diferentes tipologias;
- **78%** dos visitantes realizaram pelo menos uma refeição no concelho. Os restaurantes são de uma forma geral bem avaliados: a simpatia e a disponibilidade dos colaboradores é a variável melhor avaliada;
- Os visitantes realizam em média 3 atividades: Visitar a Torre de Menagem (**65,1%**), realizar percursos pedestres (**48,3%**) e visitar o Museu do Cinema (**45,9%**) e o Solar do Alvarinho (**45,3%**), são as que mais se destacam. As atividades à semelhança dos outros setores, são em geral bem avaliadas;
- Os serviços de apoio ao turista continuam a ser o setor melhor avaliado;
- De uma forma generalizada, os visitantes consideram que a natureza está bem preservada e que as empresas estão comprometidas com a sustentabilidade;
- **45%** dos visitantes reconhecem ter participado em atividades culturais;
- Na sua maioria, os visitantes provaram (**76%**) e compraram (**78%**) produtos locais;
- **53%** dos visitantes afirmam calcular a pegada carbónica;
- Com uma despesa média de 175 euros por pessoa, e uma idade média de 51 anos, os visitantes normalmente acompanhados pelo cônjuge, procuram essencialmente a cultura e a natureza;
- Os turistas fazem reservas antecipadas principalmente através da Booking e os excursionistas através do contacto telefónico. A classificação da informação online disponível é de **8**;
- Tal como em anos anteriores, os visitantes afirmam-se satisfeitos com a sua experiência no destino Melgaço (pontuação de 9 /10) e afirmam-se predispostos a recomendar e visitar Melgaço.

Id	Indicador	Unidade	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
1	Visitantes	N.º	17.819	18.768	17 331	11 718	7442	10149	11093	18 128
2	Gasto médio por visitante	EUR	65	65	50	105	125	100	100	175
3	Intenção de recomendar	%	79,3	84,7	83,5	85,2	88,1	90,8	91,5	92,5
4	Intenção de regressar	%	72,1	78,4	77,5	80,9	83,4	84,1	86,5	74,2
5	Taxa repetição visita	%	32,1	27,2	36,7	26,3	34,2	31,5	30,9	33,3
6	Estada média	N.º	1,7	1,6	1,8	1,69	3,11	1,82	1,81	2,39

Tabela 8 Quadro resumo

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço.

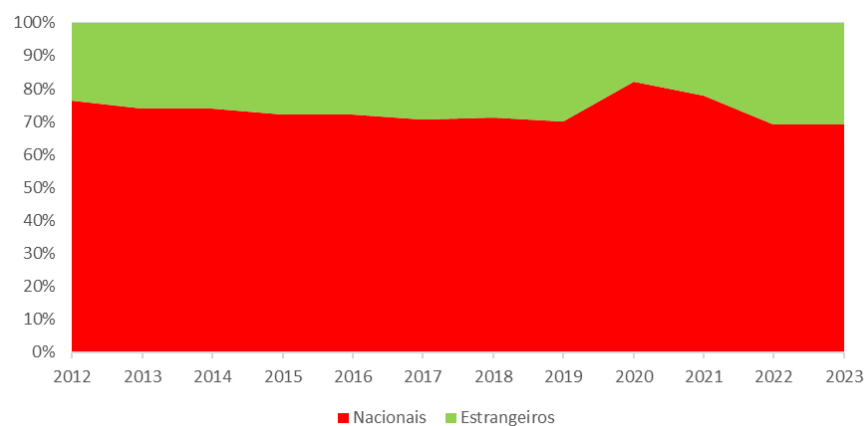


Gráfico 55 Percentagem de nacionais e internacionais por ano

Fonte: Observatório Turístico de Melgaço.