



Principais resultados do estudo de avaliação do nível de satisfação dos turistas no Município de Bragança

(Retirado do estudo promovido pela CCDR-N)

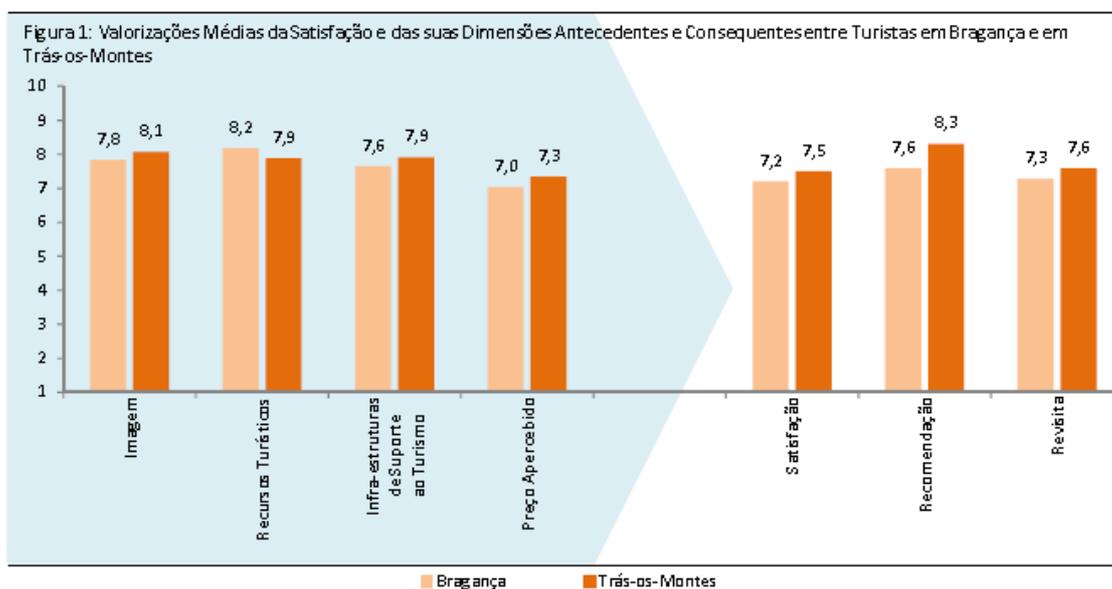
Introdução

A Comissão de Coordenação da Região Norte, com a participação do Turismo de Portugal, IP, promoveu um estudo com o objetivo de aferir a qualidade e o grau de satisfação dos turistas no Município de Bragança.

As entrevistas foram efetuadas no Aeroporto Sá Carneiro e em três alojamentos coletivos do Município de Bragança, de fevereiro de 2010 a março de 2011.

Satisfação, Recomendação e Revisita do Turista

O Município de Bragança regista valores acima dos 7,0 pontos para a Satisfação (7,2 pontos), a Recomendação (7,6 pontos) e a Revisita (com 7,3 pontos).



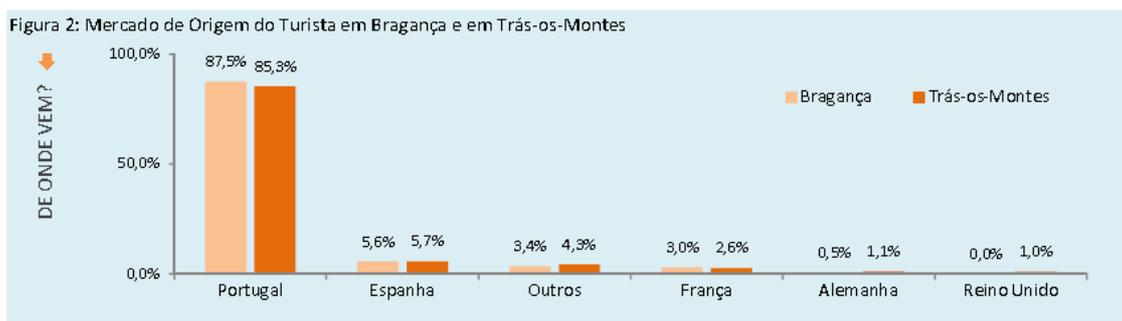
Em Bragança, todas as dimensões explicativas da Satisfação registam valorizações médias positivas, sendo a menor registada no Preço Apercebido, com 7,0 pontos. A Imagem, as Infraestruturas de Suporte ao Turismo e o Preço Apercebido registam valores positivos no Município, entre os 7,0 e os 7,8 pontos. Os Recursos Turísticos apresentam uma valorização superior em Bragança face a Trás-os-Montes (8,2 pontos e 7,9 pontos respetivamente).

Seguidamente, apresentam-se as características associadas aos turistas mais satisfeitos, bem como aquelas associadas aos turistas menos satisfeitos:

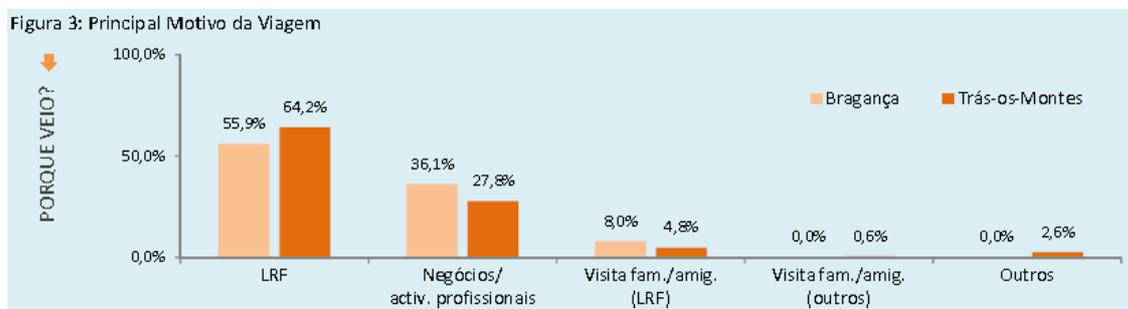
↑ Os turistas com índices mais elevados de Satisfação:	↓ Os turistas com índices mais baixos de Satisfação:
Viajam em lazer, recreio ou férias	Vêm em negócios
Deslocam-se de autocarro ao Norte	Deslocam-se de automóvel ao Norte
Têm habilitações ao nível do ensino primário	Têm habilitações superiores
Viajam em excursão	Provêm de Espanha
Têm 65 anos ou mais	Hospedam-se em pensões, estalagens, etc.

O Perfil do Turista

Seguindo a tendência de Trás-os-Montes, a grande maioria dos turistas que visitam Bragança provêm do mercado português.

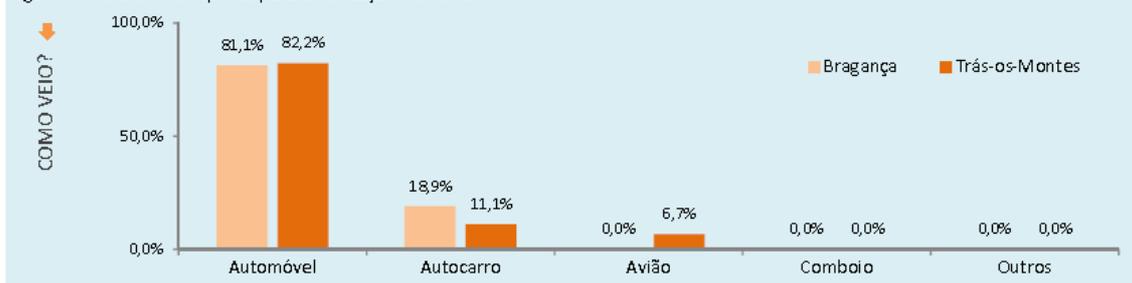


Em Bragança, tal como em Trás-os-Montes, também em relação ao motivo da viagem, a maioria dos visitantes vêm em lazer, recreio ou férias. É de referir também a elevada percentagem de turistas em negócios ou atividades profissionais, mais de 1/3 dos visitantes.



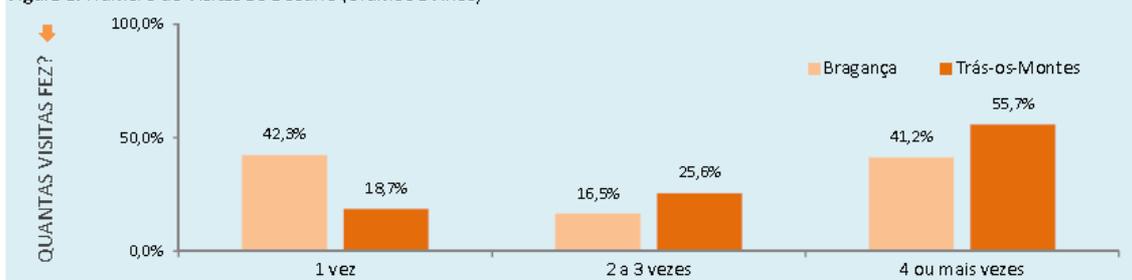
O automóvel é o meio de transporte utilizado pela maior parte dos turistas, quer em Bragança quer em Trás-os-Montes, para deslocação ao Norte. De salientar em Bragança a maior utilização do autocarro.

Figura 4: Meio de Transporte para Deslocação ao Norte



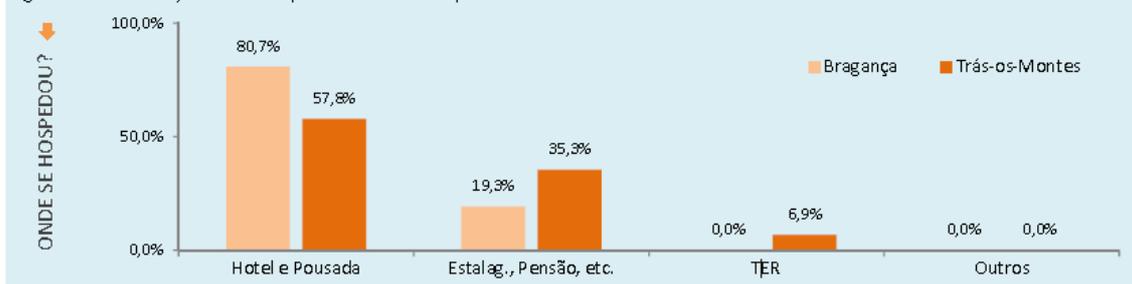
Ao contrário de Trás-os-Montes, em que a maioria visitou a Sub-região pelo menos 4 vezes, em Bragança existe um equilíbrio entre a primeira visita e os que já visitaram 4 ou mais vezes.

Figura 5: Número de Visitas ao Destino (Últimos 5 Anos)



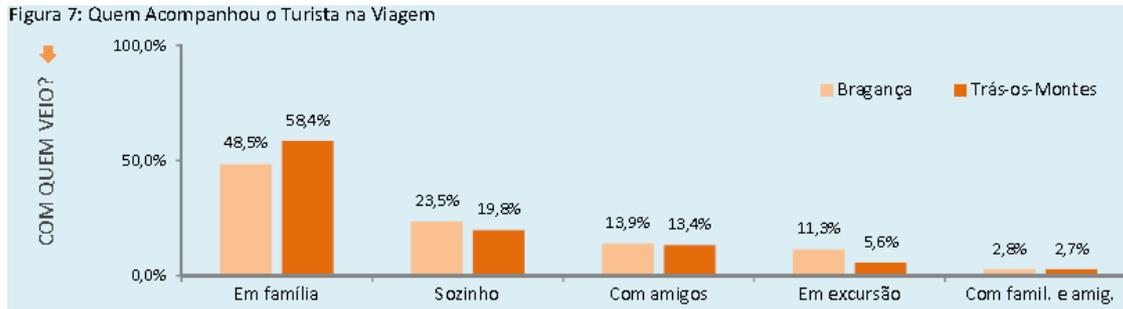
Em Bragança, mais de 80% dos turistas optam por hotéis ou pousadas, sendo esta percentagem muito superior à observada em Trás-os-Montes.

Figura 6: Último Alojamento em que o Turista se Hospedou



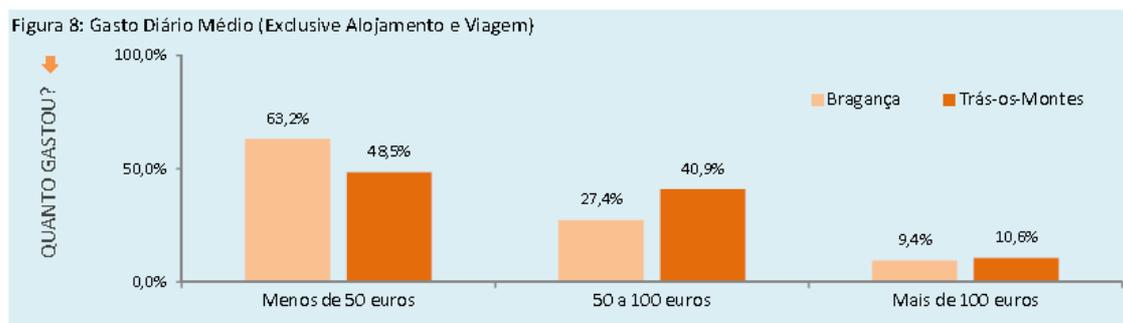
Quanto ao acompanhamento na viagem, os visitantes de Bragança, tal como os de Trás-os-Montes, viajam em família. Tal como na Sub-região, o turismo solitário em Bragança representa uma fatia relevante.

Figura 7: Quem Acompanhou o Turista na Viagem



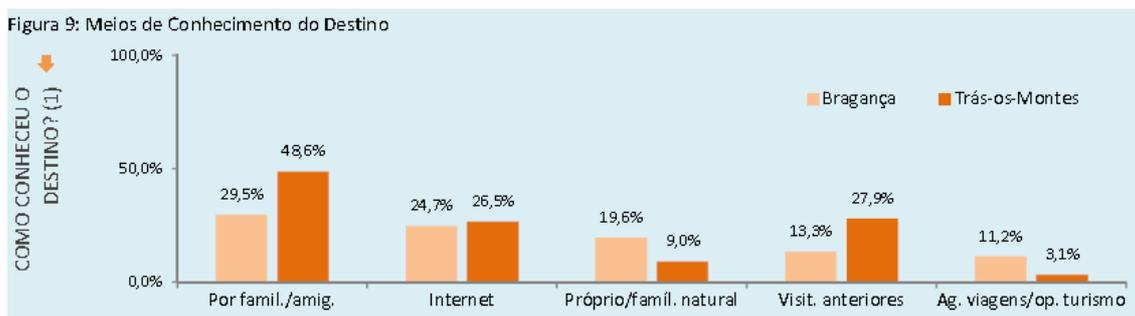
De forma mais expressiva do que em Trás-os-Montes, a maioria dos turistas em Bragança gastam menos de 50 euros por dia, excluídos os custos do alojamento e da viagem.

Figura 8: Gasto Diário Médio (Excluído Alojamento e Viagem)



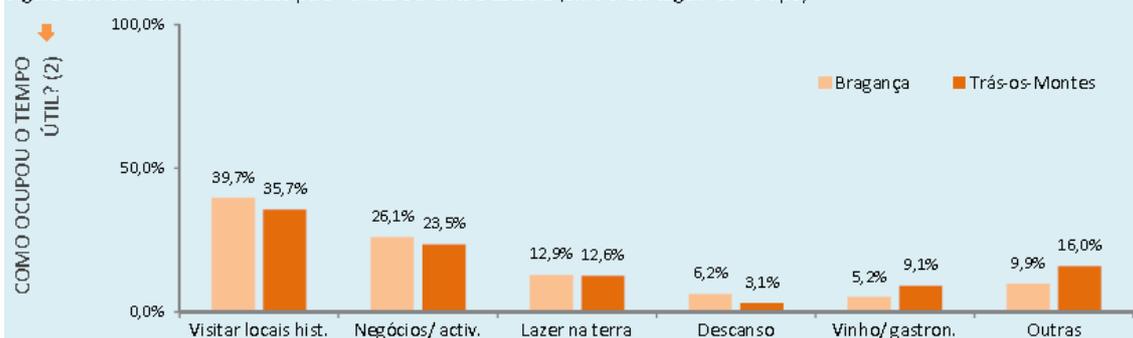
A recomendação de familiares e amigos e a internet são os principais meios de conhecimento do Município de Bragança.

Figura 9: Meios de Conhecimento do Destino



Em Bragança, é com as visitas a locais históricos que o turista despende mais tempo. Tal como em Trás-os-Montes, os negócios ocupam o segundo lugar no tempo despendido pelo turista em Bragança.

Figura 10: Atividades Realizadas pelo Turista Durante a Estadia (em Percentagem de Tempo)



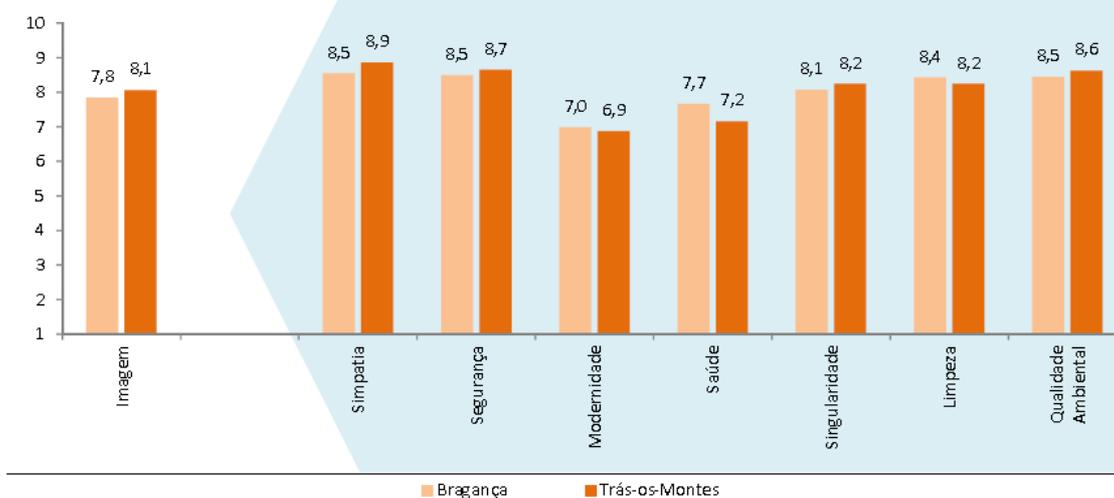
Síntese: Perfil do Turista do Município de Bragança

<p>Resumidamente, o turista que visita Bragança maioritariamente</p>	<ul style="list-style-type: none"> □ É proveniente do mercado português □ Tem como principal motivo da viagem lazer, recreio ou férias □ Hospeda-se em hotéis ou pousadas □ Viaja em família □ Tem entre 25 e 44 anos (42,1%) ou entre 45 e 64 anos (42,7%) e habilitações superiores □ Visita o Município pela primeira vez ou já o visitou pelo menos 4 vezes nos últimos 5 anos □ Utiliza o automóvel para a deslocação à Região Norte □ Gasta menos de 50 euros por dia (excluídos os custos de alojamento e viagem) □ Tomou conhecimento de Bragança através da recomendação de familiares e amigos ou pela internet □ Despende a maior parte do tempo em visitas a locais históricos
---	--

A Imagem do Município e da Sub-região

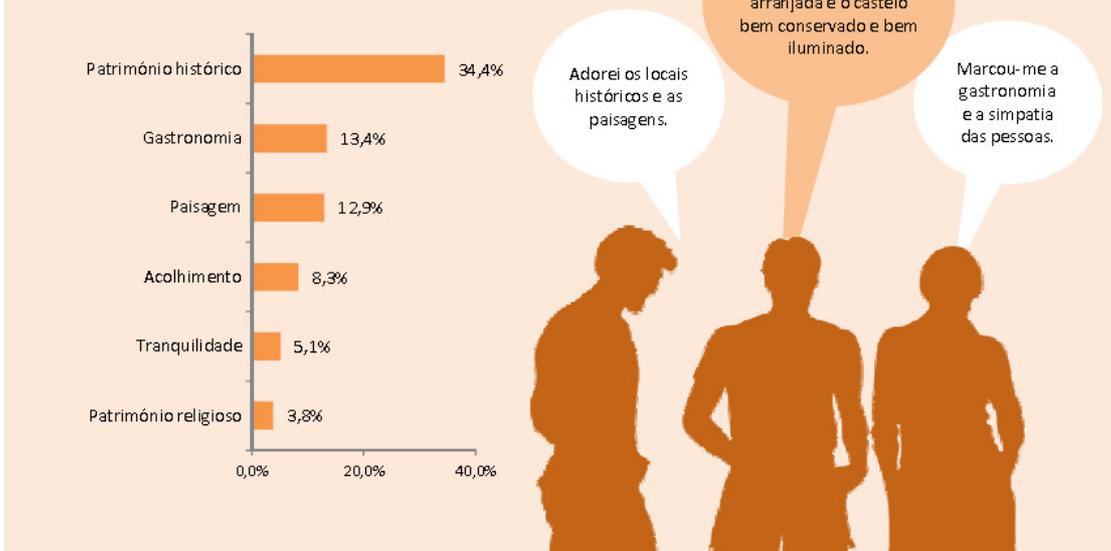
A avaliação dos turistas relativamente à **Imagem de Bragança, tal como ocorre em Trás-os-Montes, é positiva**. A simpatia das pessoas para com os visitantes do Município, a segurança relativamente a atos criminosos e a qualidade ambiental (todos com 8,5 pontos) são os indicadores mais bem avaliados.

Figura 11: Valorizações Médias da Dimensão Imagem e Respetivo sIndicadoresentre Turistas em Bragança e em Trás-os-Montes



Aspectos que mais positivamente marcaram o turista

Figura 12: Aspectos positivos do Município de Bragança



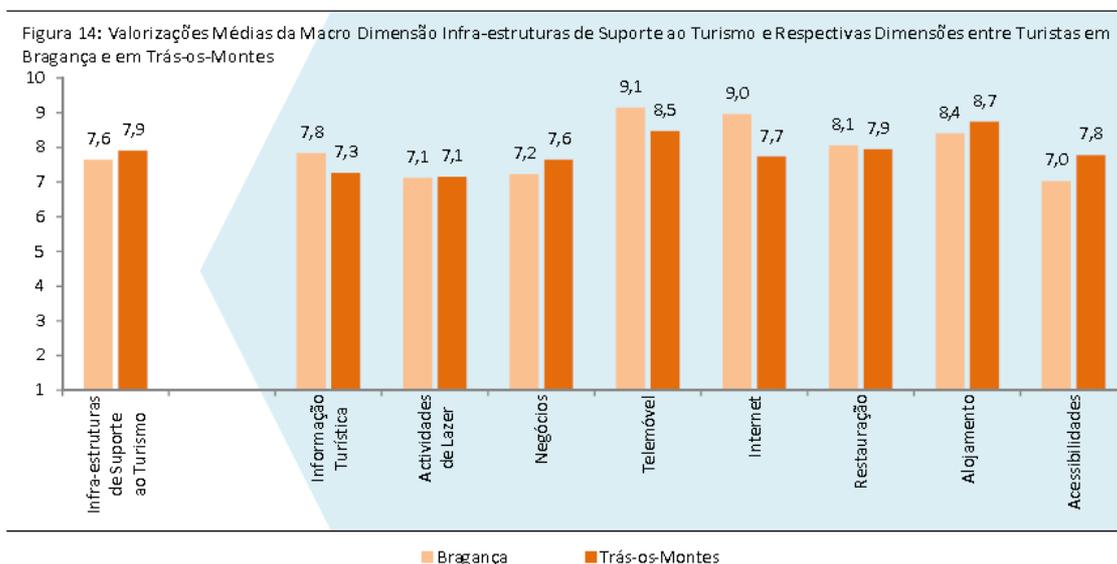
Os Recursos Turísticos

Quanto aos Recursos Turísticos, comparativamente com Trás-os-Montes, as avaliações médias em Bragança são ligeiramente superiores, com diferenças significativas no Património Histórico (0,6 pontos) e no Meio Urbano (0,5 pontos). **A Gastronomia mantém a mais elevada valorização média (8,7 pontos). A oferta de**

pratos regionais é o motivo mais referido pelos turistas para escolha de um restaurante.

As Infraestruturas de Suporte ao Turismo

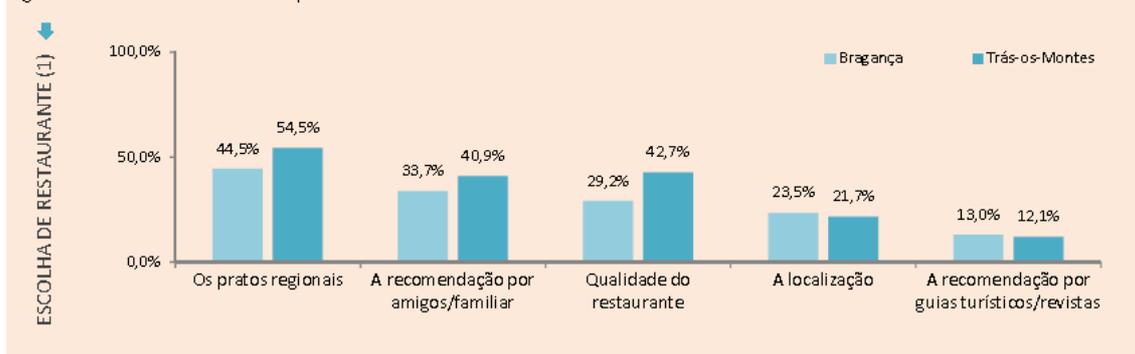
Em Bragança, a dimensão mais bem avaliada é o Telemóvel (9,1 pontos), cuja avaliação é superior em 0,6 pontos à avaliação em Trás-os-Montes. A internet surge também com uma avaliação elevada (9,0 pontos), tendo inclusive uma maior diferença em relação à avaliação de Trás-os-Montes (1,3 pontos). As Acessibilidades, por outro lado, registam a avaliação menos positiva (7,0 pontos)



Para além da qualidade da rede de telemóvel (9,1 pontos) e de internet (9,0 pontos), na macro dimensão das Infraestruturas de Suporte ao Turismo, identifica-se a **qualidade do acolhimento e atendimento no alojamento (8,7 pontos) como o aspeto mais bem avaliado.**

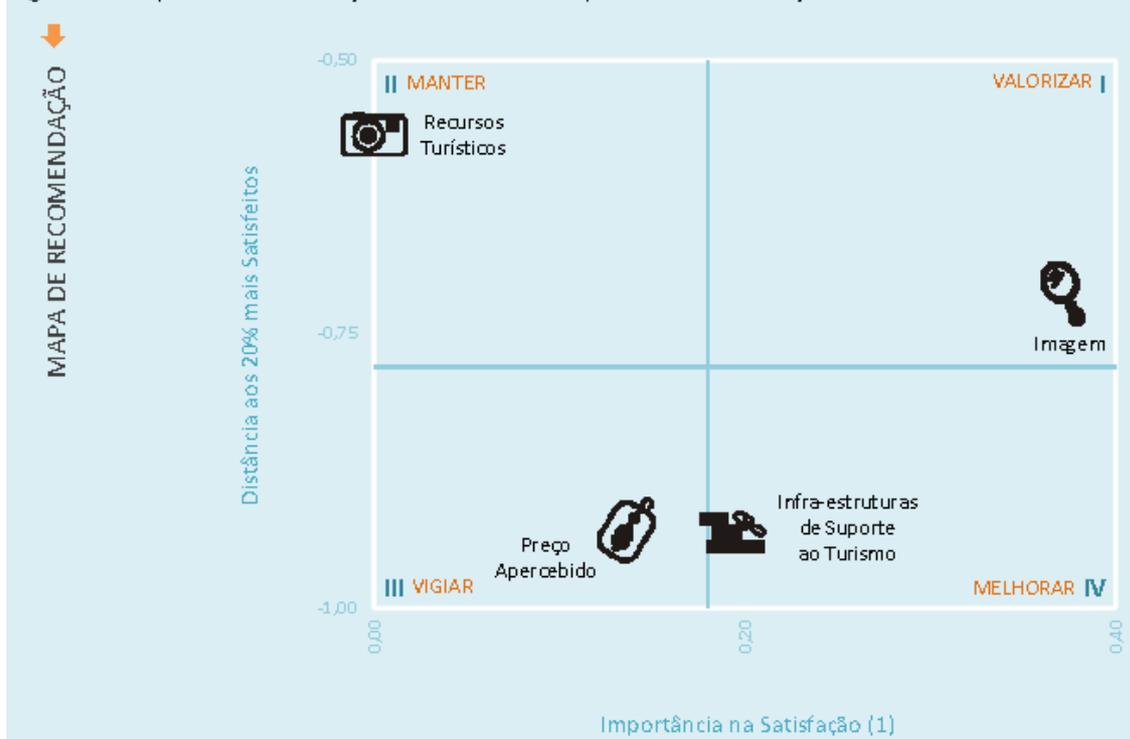
Na sequência da apresentação da valorização média da dimensão **Restauração**, indicam-se os **cinco principais motivos referidos pelos turistas para a escolha de um restaurante.** A oferta de pratos regionais, quer em Bragança, quer em Trás-os-Montes, é o motivo mais referido pelos turistas para escolha de um restaurante.

Figura 15: Motivos Determinantes para a Escolha de um Restaurante



Recomendações para o Município de Bragança

Figura 19: Mapa de Recomendação das Dimensões Explicativas da Satisfação



Com vista ao aumento da satisfação dos turistas que visitam Bragança, recomenda-se dar prioridade:

- À valorização e melhoria contínua da Imagem do Município;
- À melhoria das Infraestruturas de Suporte ao Turismo.

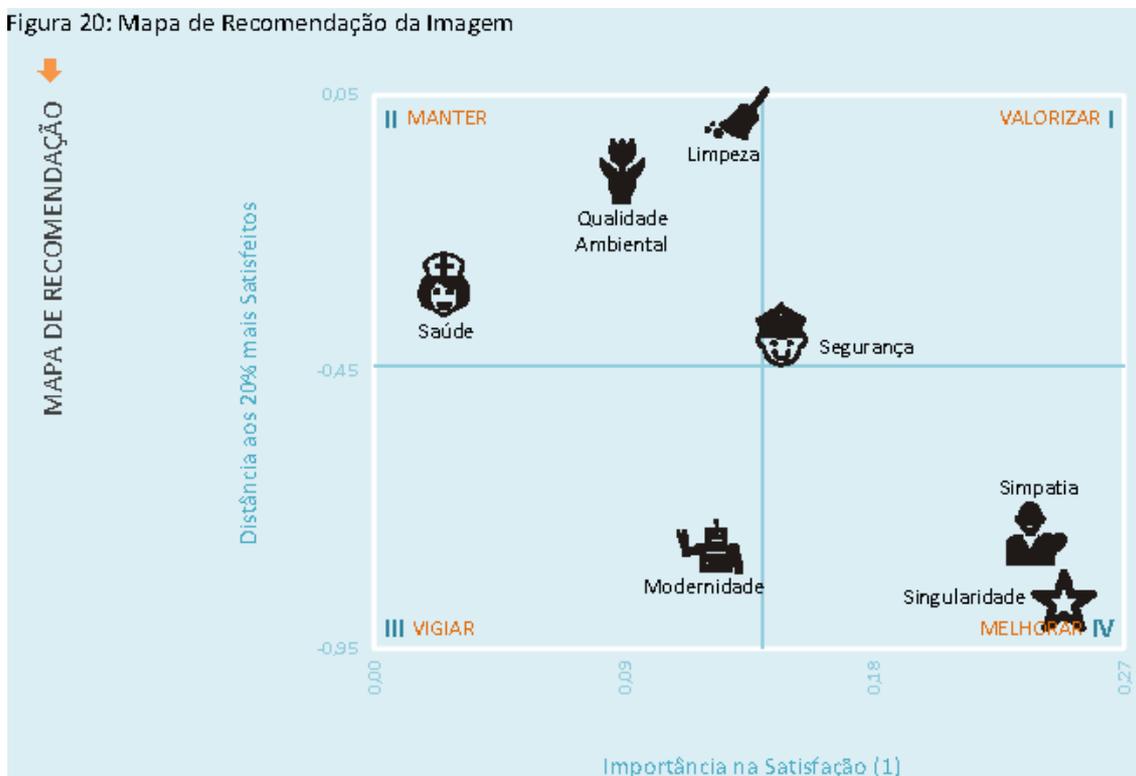
A atuação ao nível do Preço Apercebido afigura-se como menos prioritária para a melhoria da satisfação dos turistas que visitam Bragança.

Os Recursos Turísticos não evidenciaram ter importância para a satisfação dos turistas que visitam Bragança, pelo que não constituem um aspeto com prioridade de atuação.

Apresentam-se de seguida as ações que devem ser empreendidas para melhorar cada uma das dimensões prioritárias.

Recomendação - Imagem

Figura 20: Mapa de Recomendação da Imagem



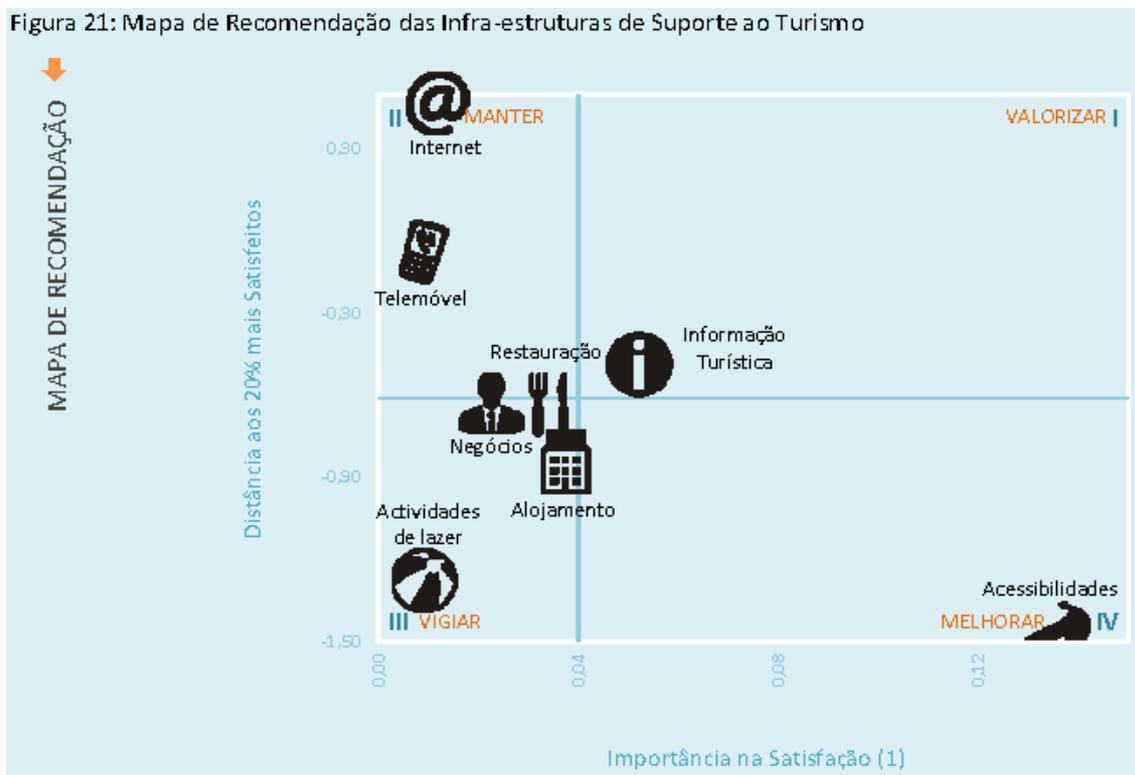
Para a melhoria da Imagem de Bragança, as intervenções recomendadas prioritariamente estão ao nível:

- Da promoção das características singulares (naturais, culturais ou edificadas) do Município;
- Da sensibilização para uma atitude simpática e hospitalidade das pessoas para com os visitantes;
- Do reforço da imagem de uma zona com modernidade e virada para o futuro.

Intervenções ao nível da Segurança, da Saúde, da Qualidade Ambiental e da Limpeza afiguram-se como menos prioritárias para a melhoria da satisfação dos turistas que visitam Bragança.

Recomendações - Infraestruturas de Suporte ao Turismo

Figura 21: Mapa de Recomendação das Infra-estruturas de Suporte ao Turismo



Relativamente às Infraestruturas de Suporte ao Turismo, as intervenções com maior efeito na satisfação do turista que visita Bragança é:

- A melhoria das Acessibilidades, sobretudo ao nível dos acessos à Região Norte.

Intervenções ao nível do Alojamento, da Informação Turística, da Restauração, dos Negócios, das Atividades de Lazer, da rede de Telemóvel e da rede de Internet afiguram-se como menos prioritárias para a melhoria da satisfação dos turistas que visitam Bragança.

Cada uma das dimensões analisadas nos mapas de recomendações anteriores desagrega-se em um ou mais indicadores, ou seja, aspetos concretos da experiência turística, sobre os quais se pode efetivamente atuar com vista ao aumento da satisfação do turista.

De acordo com a importância que o indicador tem para a satisfação do turista e face ao desempenho relativo que o Município de Bragança obteve neste indicador, foi

elaborada uma síntese de recomendações que destaca os indicadores de atuação preferencial, isto é, aqueles cujo aperfeiçoamento produziria maior efeito na satisfação do turista.

Neste sentido, a tabela seguinte apresenta as sete ações preferenciais para o aumento da satisfação do turista:

Ordem de prioridade	Ação recomendada	Importância para a Satisfação	Desempenho relativo do Município de Bragança no indicador*
1º	Trabalhar a relação preço/qualidade de produtos e serviços da região	Elevada	Fraco
2º	Promover e valorizar os aspectos mais modernos da região	Elevada	Mediano
3º	Investir na oferta de meios de transporte para a Região Norte e divulgá-la	Elevada	Fraco
4º	Valorizar e promover as características únicas da região	Elevada	Fraco
5º	Aprimorar a informação vertical de trânsito de modo a facilitar a deslocação entre as diferentes cidades	Elevada	Fraco
6º	Manter e aperfeiçoar a sinalização das vias rodoviárias	Elevada	Fraco
7º	Investir na informação vertical de modo a facilitar o acesso aos locais de interesse turístico	Elevada	Fraco

Conclusões

A Satisfação do turista com o Município de Bragança enquanto destino turístico, bem como a Recomendação e a Revisita, são explicadas por aspetos como:

- A Imagem que os turistas têm do Município.
- A qualidade percebida dos Recursos Turísticos (ou Atrações) e das Infraestruturas de Suporte ao Turismo.
- O Preço Apercebido dos produtos e serviços dada a sua qualidade.

Em Bragança, denotam-se valores positivos, todos superiores a 7,0 pontos, para a Satisfação (7,2 pontos), Recomendação (7,6 pontos) e a Revisita (com 7,3 pontos).



Nas dimensões explicativas da Satisfação, as valorizações médias são positivas. De destacar os Recursos Turísticos, que apresentam uma valorização superior em Bragança em relação a Trás-os-Montes (8,2 pontos e 7,9 pontos respetivamente).

A perceção da Imagem de Bragança, tal como a de Trás-os-Montes, é positiva.

Quanto aos aspetos relativos à Imagem, a simpatia das pessoas para com os visitantes do Município, a segurança relativamente a atos criminosos e a qualidade ambiental (todos com 8,5 pontos) são os indicadores mais bem avaliados. As diferenças nas avaliações da Imagem do Município face às da Sub-região não são muito elevadas, variando entre 0,1 e 0,5 pontos.

Comparativamente com Trás-os-Montes, as avaliações médias dos Recursos Turísticos de Bragança são superiores, com diferenças significativas no Património Histórico (0,6 pontos) e no Meio Urbano (0,5 pontos). Tal como na Subregião, em Bragança a Gastronomia regista a valorização média mais elevada (8,7 pontos).

Quanto às Infraestruturas que suportam o Turismo em Bragança, a qualidade da rede de Telemóvel regista uma avaliação muito boa (9,1 pontos), 0,6 pontos acima da obtida em Trás-os-Montes (8,5 pontos), sendo que a qualidade de rede de Internet surge também com uma avaliação elevada (9,0 pontos), tendo inclusive uma maior diferença em relação à avaliação de Trás-os-Montes (1,3 pontos).

Não obstante as valorizações médias já positivas, os aspetos que mais podem contribuir para a **melhoria da Satisfação do turista que visita Bragança são as intervenções ao nível da Imagem, das Infraestruturas de Suporte ao Turismo e do Preço Apercebido.**

Na dimensão Imagem, recomenda-se promover e valorizar as características culturais, naturais ou edificadas únicas de Bragança, bem como **sensibilizar os bragantinos para a importância da simpatia para com os visitantes.** Estes aspetos apresentam os índices de prioridade mais elevados, tendo em vista que conjugam as maiores importâncias para a satisfação dos turistas e as maiores distâncias em relação à avaliação do grupo de turistas mais satisfeitos.



Os Recursos Turísticos, não evidenciaram importância para a Satisfação do turista em Bragança.

Identificam-se muitas características comuns aos perfis dos turistas em Bragança e em Trás-os-Montes. Em ambos os casos, a maioria dos turistas são provenientes do mercado interno e visitam o destino em lazer, recreio ou férias, havendo uma percentagem relevante (cerca de 1/3) em negócios ou atividades profissionais.

Geralmente viajam com a família, pernoitam em hotéis ou pousadas e gastam menos de 50 euros, excluídos os custos do alojamento e da viagem. Visitam Bragança na maioria pela primeira vez ou realizaram pelo menos 4 visitas nos últimos cinco anos.

A recomendação de familiares e amigos e a internet são os principais meios de conhecimento do Município de Bragança. Em Trás-os-Montes, a recomendação de familiares e amigos foi, por seu turno, o meio de conhecimento mais referido, sendo que a internet foi apenas o terceiro meio de conhecimento mais referido. As visitas a locais históricos ocupam a maior parte do tempo do turista em Bragança, valor ligeiramente superior ao registado pelos turistas em Trás-os-Montes. Os negócios e atividades profissionais, por sua vez, ocupam cerca de 1/4 do tempo aos turistas em Bragança.

Algumas diferenças significativas foram identificadas entre turistas da Época Alta e da Época Baixa. No que concerne ao perfil do turista, observa-se que na Época Baixa a percentagem de turistas em Lazer, recreio ou férias é inferior, sendo que na Época Alta é superior a percentagem de turistas que viajam na companhia da família.