

Pesquisa de Demanda Turística

*Região Metropolitana
(Guarapari, Serra, Vila Velha e Vitória)
Entre Estações 2017*

#amor[♥]es

Observatório
do TurismoES



GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Turismo

Secretaria de Estado do Turismo do Espírito Santo

Governador

Paulo César Hartung

Vice-Governador

César Colnago

Secretário de Estado de Turismo

José Sales Filho

Subsecretária de Estado de Turismo

Simone Carvalho Trancoso Modolo

Gerente de Estudos e Negócios Turísticos

Danielli Nogueira Alves da Silva

Equipe Técnica - SETUR

Igor Gonçalves Calhau

João Vitor Silveira Passos

Rafael Granvilla Oliveira

Valentim Perozini Junior



Geral

- Apresentar a pesquisa relacionada ao turismo na Região Metropolitana (Guarapari, Serra, Vila Velha e Vitória) no ano de 2017 (Entre Estações), demonstrando a análise do perfil dos turistas que visitam o estado, e o impacto que causam em cada destino turístico de um determinado território.

Específico

- Aplicar questionários, tabulação, análise das informações e geração de relatórios finais referentes à pesquisa de demanda;
- Identificar o perfil dos visitantes no Estado através de suas características socioeconômicas e motivações de viagens; e
- Gerar relatórios confiáveis para auxiliar na tomada de decisões dos técnicos da SETUR-ES.

São necessárias definições prévias dos seguintes conceitos para a identificação do público alvo desta pesquisa: **o turista e o excursionista**.

- **O turista** é considerado o visitante temporário, nacional ou estrangeiro, cuja residência permanente é outra que não o local da pesquisa, e que permanece neste local pelo menos 24 horas, ou efetua pelo menos um pernoite, permanecendo no local por, no máximo, 365 dias e que não exerça função remunerada na localidade.
- **O excursionista** é considerado o visitante temporário, nacional ou estrangeiro, cuja residência permanente é outra que não o local da pesquisa, e que permanece neste local por, no máximo, 24 horas, sem realizar pernoite e que não exerça função remunerada na localidade.

O trabalho de campo foi realizado tendo como instrumento de coleta o modelo de questionário que se encontra anexo à este relatório.

As entrevistas foram realizadas face a face, **por meio de Tablets** e ocorreram em pontos de fluxo de cada município pesquisado.

Pontos de Coleta

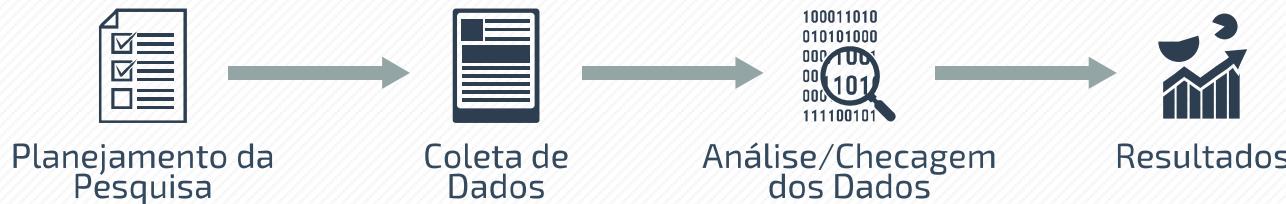


A coleta de dados foi realizada no período de 3 a 12 de abril de 2017

Leitura dos Dados

1. A palavra *Base* foi utilizada para representar o total de entrevistas.
2. A escala utilizada de 1 a 10 considerada neste estudo foi transformada em percentual do grau de satisfação, definida da seguinte forma:
 - 1 representa 10%, 2 representa 20%, ..., 10 representa 100% de satisfação/importância máxima;
 - Se o entrevistado não utilizou o serviço/não sabe/não respondeu foi desconsiderado para o cálculo final.

A metodologia e as etapas da pesquisas são apresentadas a seguir:





Municípios/locais	Frequência	%
Guarapari	50	25,00
Praia das Castanheiras	17	34,00
Praia do Morro	13	26,00
Praia de Setiba	11	22,00
Equipamentos	8	16,00
Restaurantes	1	2,00
Serra	50	25,00
Praia de Jacaraípe	48	96,00
Praia de Manguinhos	1	2,00
Restaurantes	1	2,00
Vila Velha	50	25,00
Praia da Costa	29	58,00
Convento da Penha	16	32,00
Praia de Itapuã	3	6,00
Equipamentos	2	4,00
Vitória	50	25,00
Curva da Jurema	26	52,00
Praia de Camburi	16	32,00
Loja de Artesanato Capixaba do Shopping Vitória	8	16,00
Total	200	100,00

Residência Permanente

#amor^{es} Observatório do TurismoES



GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Turismo



Suíça 1,00

Alemanha 0,50

Canadá 0,50

Estados Unidos 0,50

Base: %



Espírito Santo 23,50

Rio de Janeiro 9,50

São Paulo 9,00

Distrito Federal 5,50

Bahia 3,50

Outro País 2,50

Paraná 1,50

Rondônia 0,50

Mato Grosso 0,50

Goiás 0,50

Mato Grosso do Sul 0,50

Rio Grande do Sul 0,50

Base: %

Residência Permanente – Por Cidade



Estado/Município	Frequência	%
Minas Gerais	85	42,50
Belo Horizonte	29	34,12
Contagem	7	8,24
Ipatinga	5	5,88
Betim	3	3,53
Juiz de Fora	3	3,53
João Monlevade	2	2,35
Timóteo	2	2,35
Coronel Fabriciano	2	2,35
Governador Valadares	2	2,35
Santa Luzia	2	2,35
Sete Lagoas	2	2,35
Caratinga	2	2,35
Cataguases	2	2,35
Itabira	1	1,18
Barbacena	1	1,18
Itabirinha	1	1,18
Muriaé	1	1,18
Juatuba	1	1,18
Divinópolis	1	1,18
Alfenas	1	1,18
Sabará	1	1,18
Viçosa	1	1,18
Manhuaçu	1	1,18
Martins Soares	1	1,18
Nova Lima	1	1,18
Naque	1	1,18

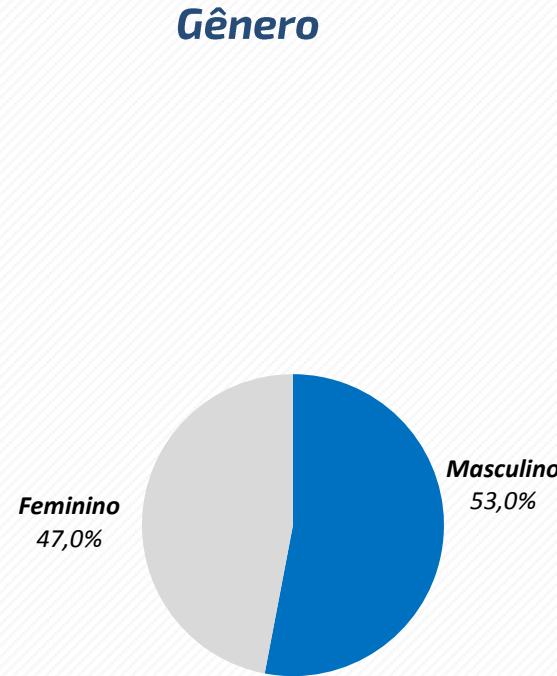
Estado/Município	Frequência	%
Uberlândia	1	1,18
Brumadinho	1	1,18
Ribeirão das Neves	1	1,18
Uruana de Minas	1	1,18
Mutum	1	1,18
Passos	1	1,18
Miraí	1	1,18
Nova Era	1	1,18
Resplendor	1	1,18
Espírito Santo	47	23,50
Colatina	5	10,64
Aracruz	4	8,51
Vitória	4	8,51
Vila Velha	4	8,51
Guarapari	4	8,51
Vargem Alta	2	4,26
Pancas	2	4,26
Pinheiros	2	4,26
Santa Teresa	2	4,26
Linhares	2	4,26
Cachoeiro de Itapemirim	2	4,26
São Mateus	2	4,26
Castelo	1	2,13
Guaçuí	1	2,13
São Gabriel da Palha	1	2,13
Fundão	1	2,13
Serra	1	2,13

Residência Permanente – Por Cidade

Estado/Município	Frequência	%
Marechal Floriano	1	2,13
Cariacica	1	2,13
Domingos Martins	1	2,13
Itapemirim	1	2,13
Ibitirama	1	2,13
Brejetuba	1	2,13
Boa Esperança	1	2,13
Rio de Janeiro	19	9,50
Rio de Janeiro	8	42,11
Campos dos Goytacazes	3	15,79
São João da Barra	1	5,26
Santo Antônio de Pádua	1	5,26
Petrópolis	1	5,26
Itaperuna	1	5,26
Cabo Frio	1	5,26
Itaboraí	1	5,26
Niterói	1	5,26
Duque de Caxias	1	5,26
São Paulo	18	9,00
São Paulo	7	38,89
São Bernardo do Campo	2	11,11
Mogi das Cruzes	1	5,56
Santo André	1	5,56
Santos	1	5,56
Sorocaba	1	5,56
Paulínia	1	5,56

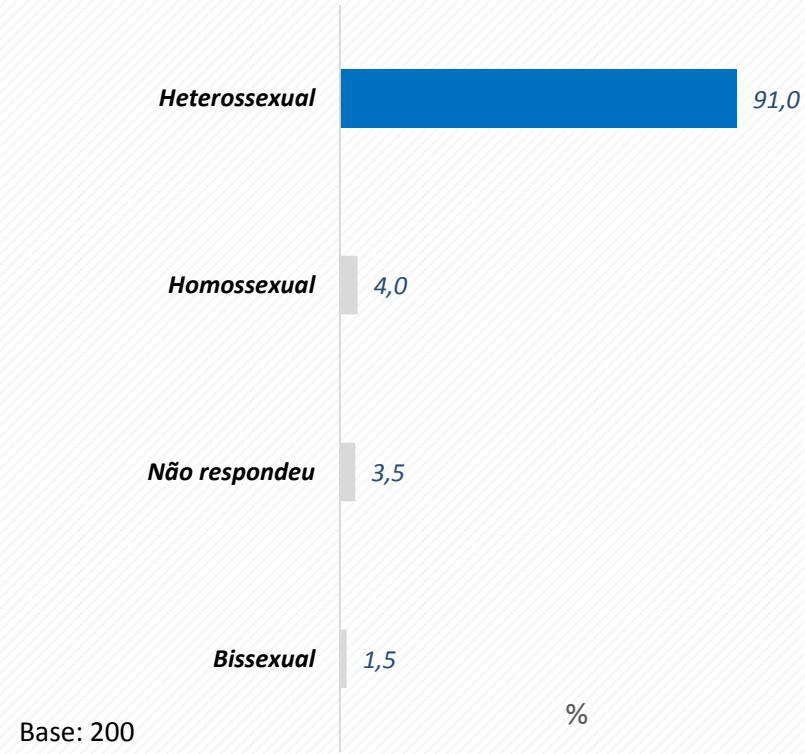
Estado/Município	Frequência	%
Diadema	1	5,56
Ribeirão Pires	1	5,56
Valinhos	1	5,56
Tietê	1	5,56
Distrito Federal	11	5,50
Brasília	11	100,00
Bahia	7	3,50
Teixeira de Freitas	3	42,86
Salvador	2	28,57
Eunápolis	1	14,29
Nova Viçosa	1	14,29
Outro País	5	2,50
Paraná	3	1,50
Curitiba	2	66,67
Maringá	1	33,33
Rondônia	1	0,50
Ouro Preto do Oeste	1	100,00
Mato Grosso	1	0,50
Barra do Garças	1	100,00
Goiás	1	0,50
Anápolis	1	100,00
Mato Grosso do Sul	1	0,50
Campo Grande	1	100,00
Rio Grande do Sul	1	0,50
Porto Alegre	1	100,00
Total	200	100,00

Perfil dos Entrevistados



Base: 200

Orientação Sexual

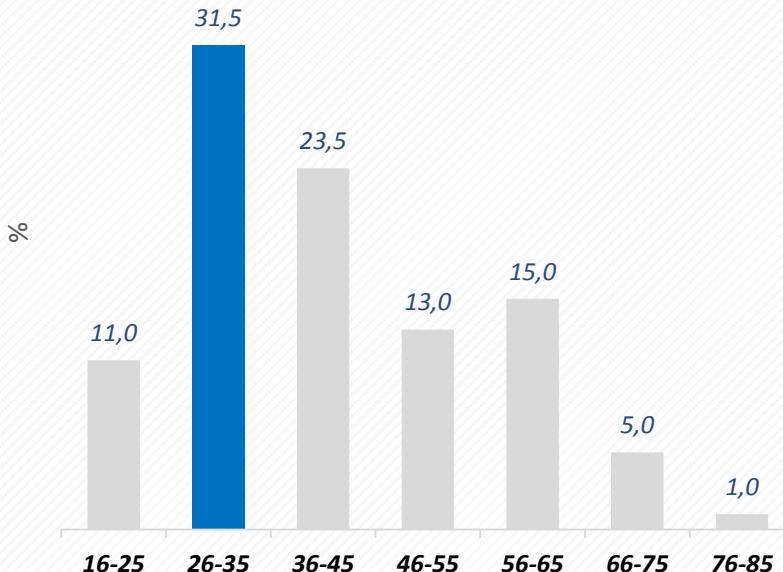


%

Base: 200

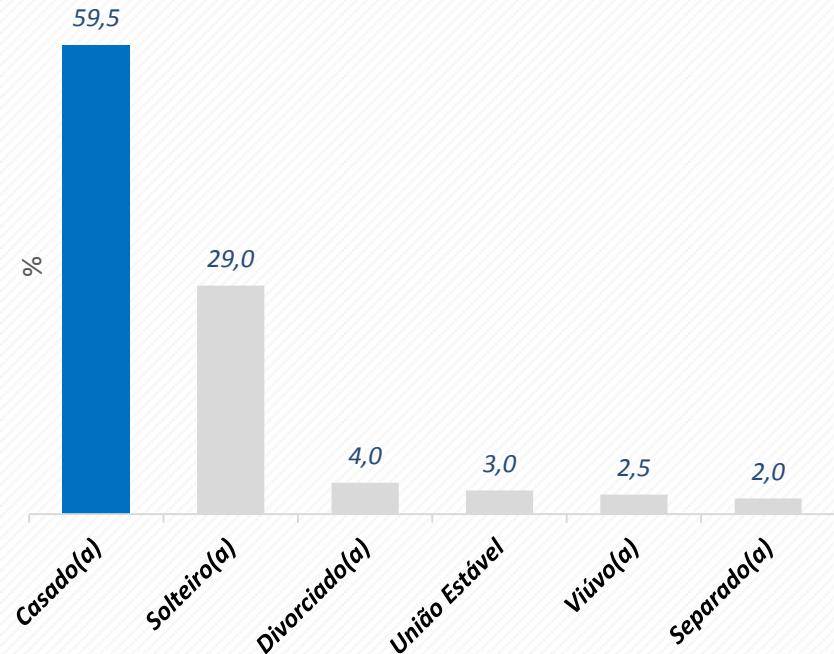


Faixa Etária



Base: 200

Estado Civil



Base: 200

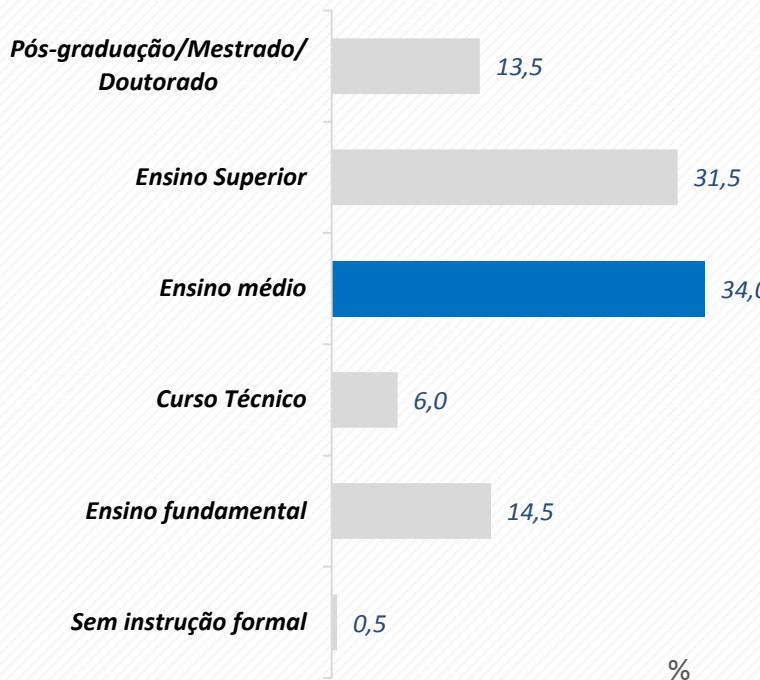
Perfil dos Entrevistados

#amor~~es~~ Observatório do TurismoES

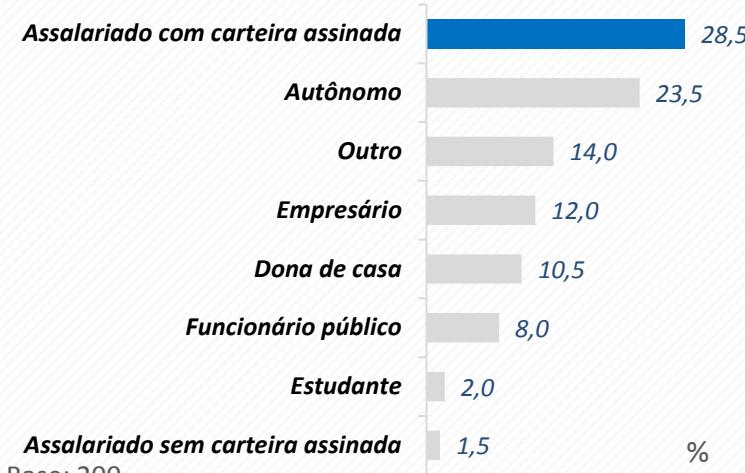


GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Turismo

Escolaridade



Ocupação



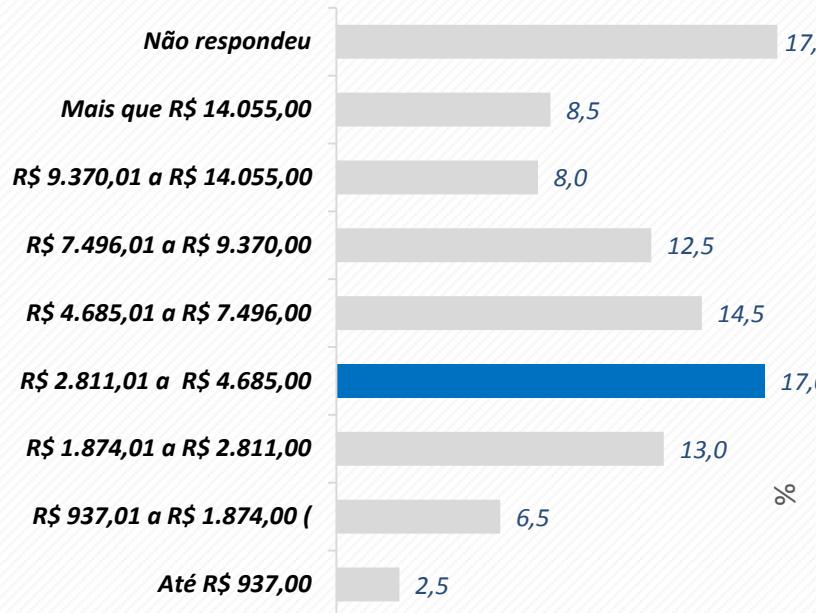
Outra Ocupação

Opção	Frequência	%
Aposentado(a)	21	75,0
Desempregado(a)	6	21,4
Trabalho voluntário	1	3,6
Total	28	100,0

Perfil dos Entrevistados

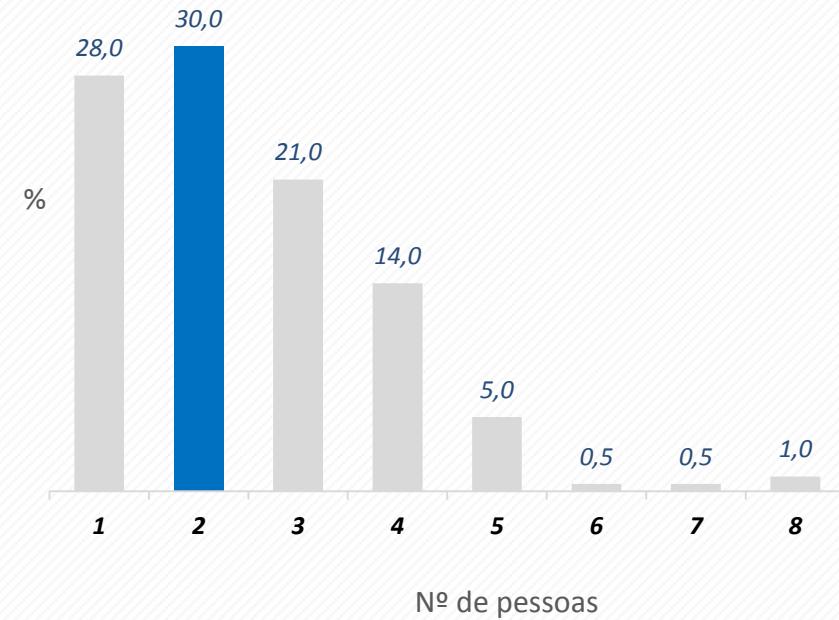


Renda Familiar



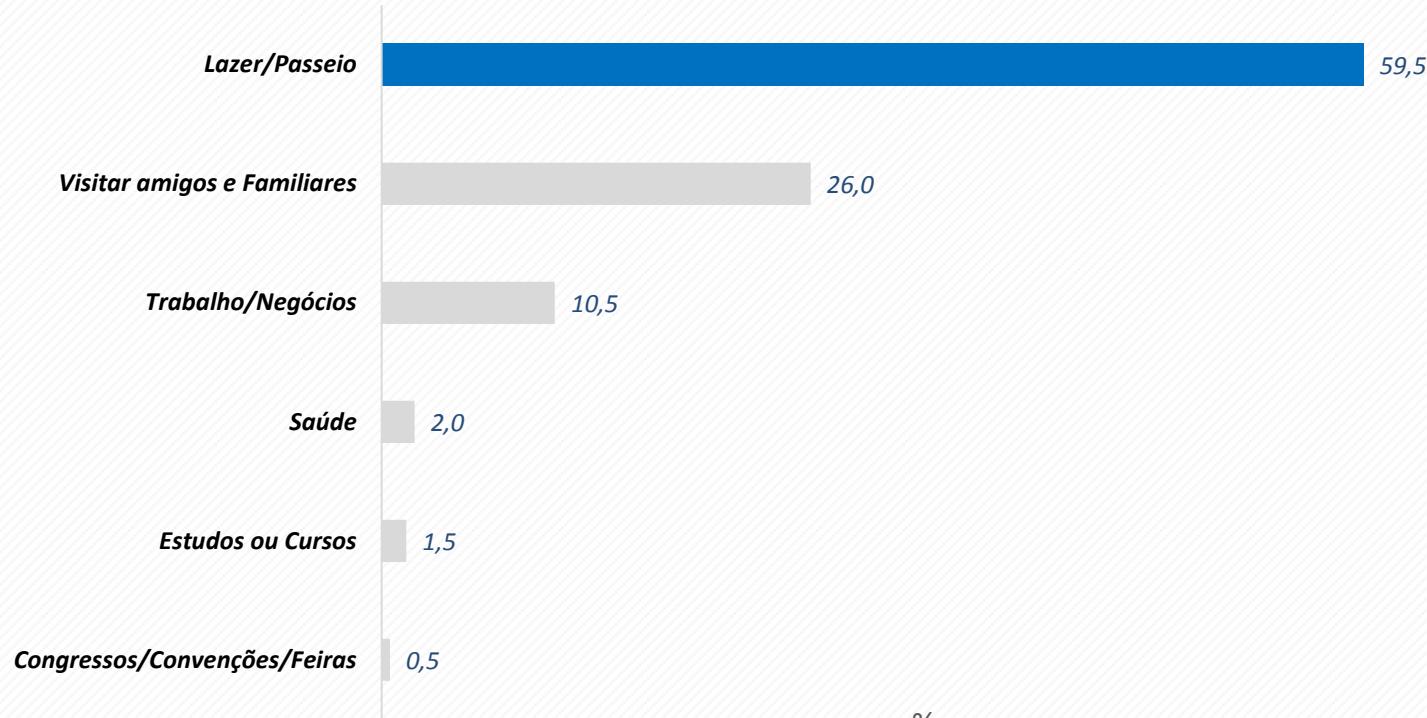
Base: 200

Quantas pessoas contando com o(a) Sr(a) são dependentes da renda familiar?



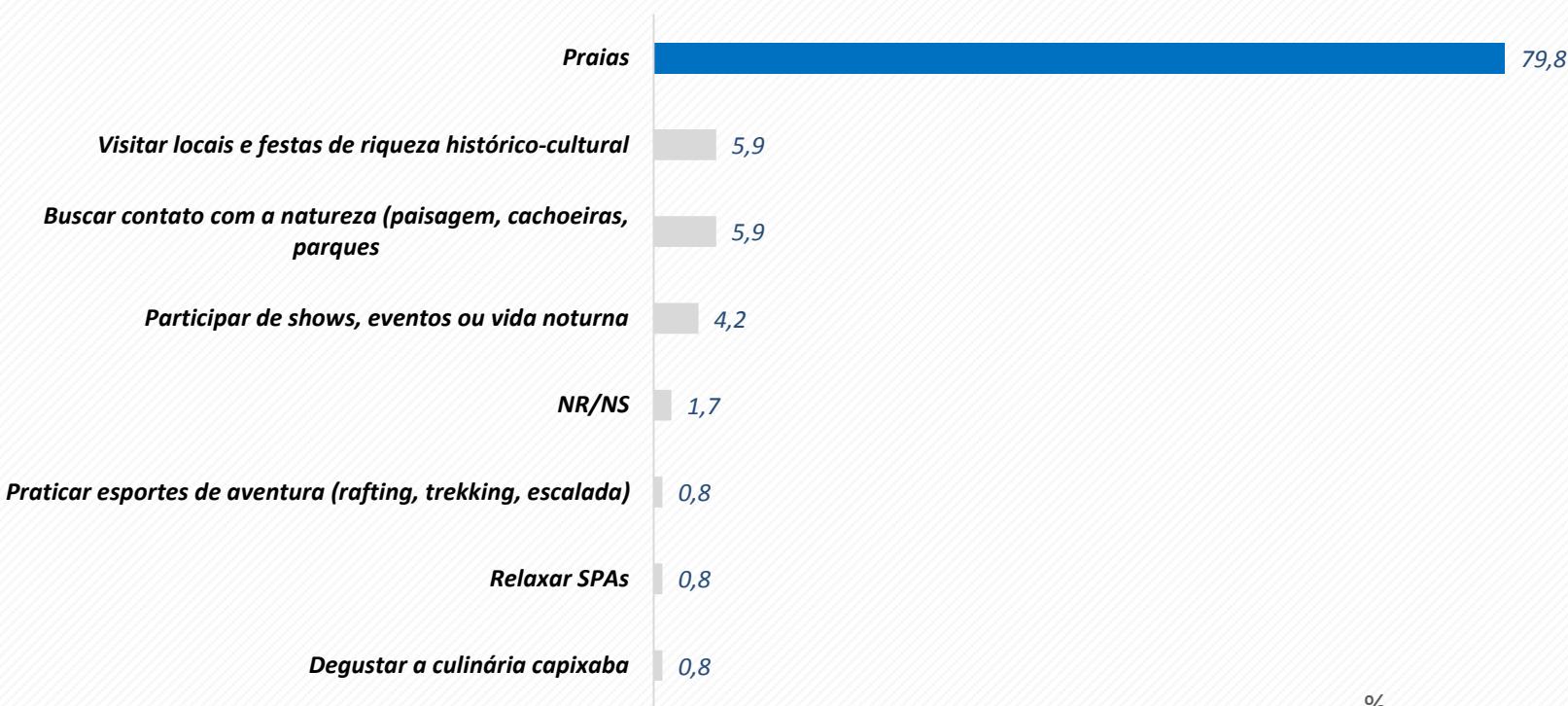
Base: 200

Principal Motivo da Viagem



Base: 200

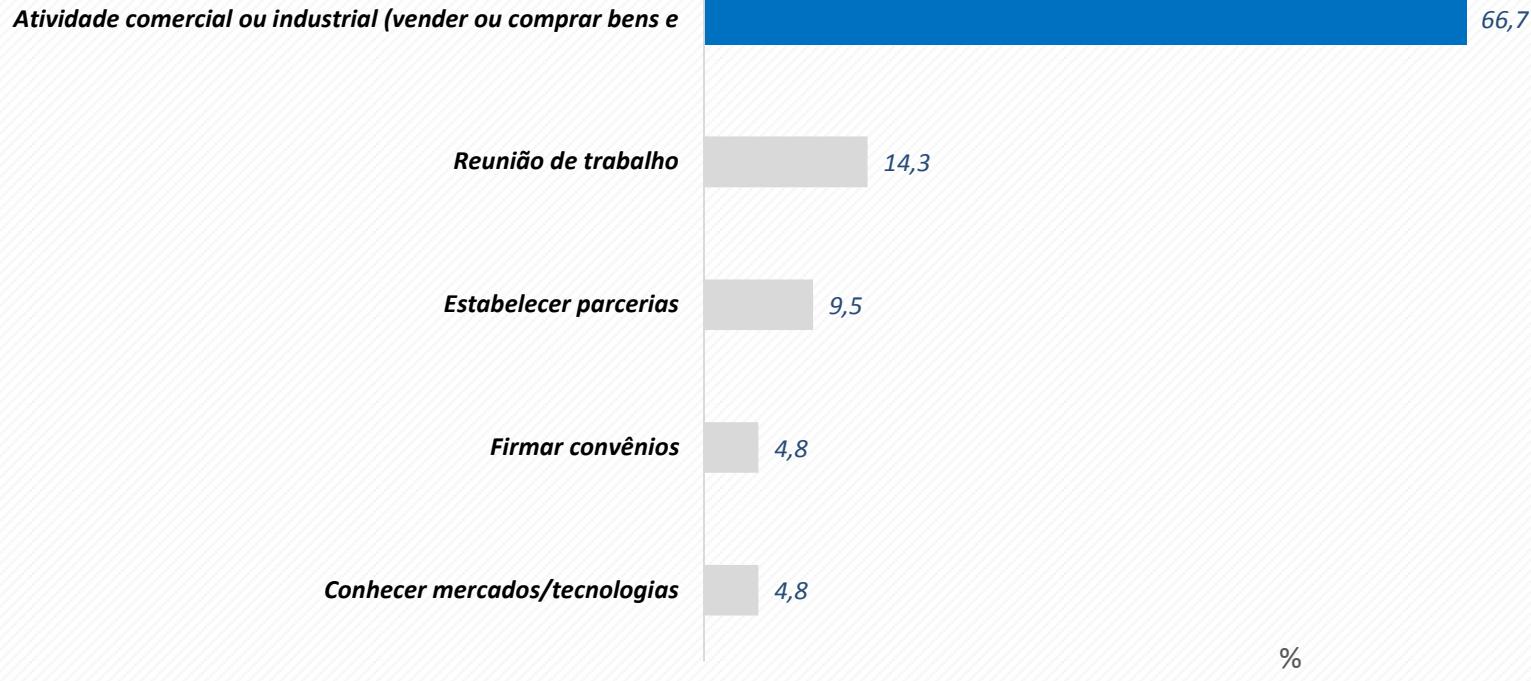
Lazer ou Passeio



Base: 119

%

Negócios



Base: 21

%

Estudos ou Congressos

Qualificar profissionalmente

75,0

Programação do evento (temas, palestrantes/expositores)

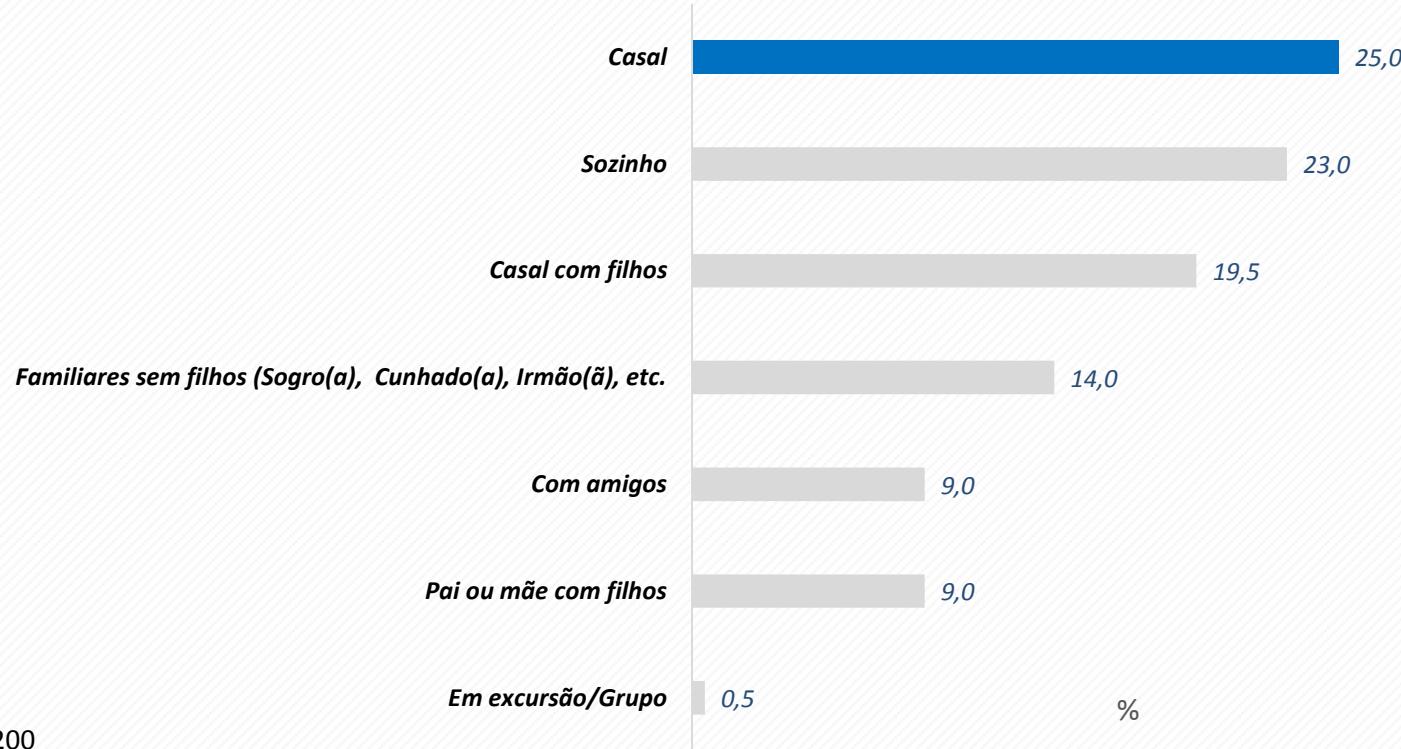
25,0

%

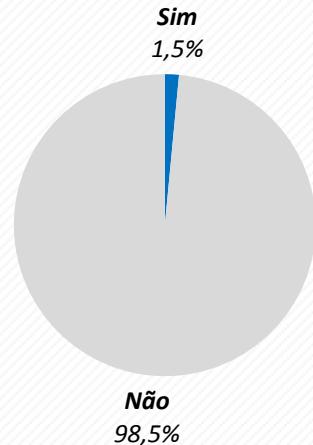
Base: 4



Quem o acompanhou nessa Viagem?



O(a) Sr.(a) é portador de deficiência, ou viaja com alguém que seja?



Base: 200

Qual deficiência?

Motoria

100,0

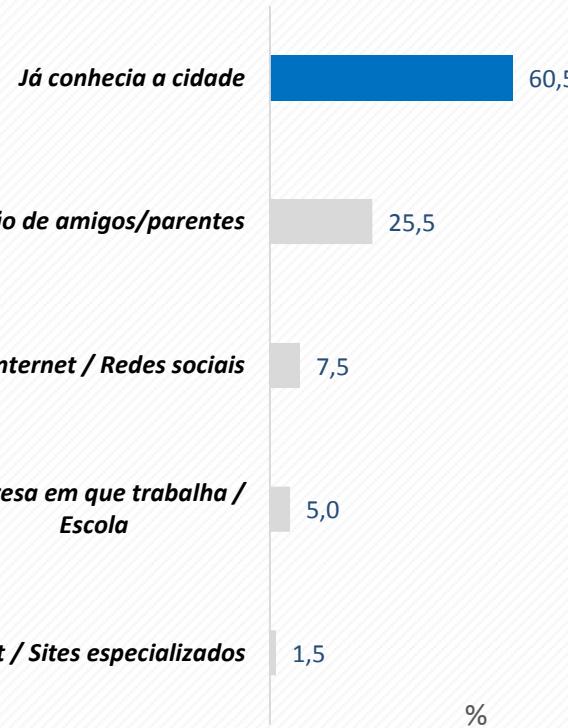
Base: 3

%

Estatísticas das quantidades de acompanhantes na viagem

Estatísticas	Valor (R\$)
Base	154
Média	3,0
Mediana	2
Mínimo	1
Máximo	50
Desvio padrão	5,4

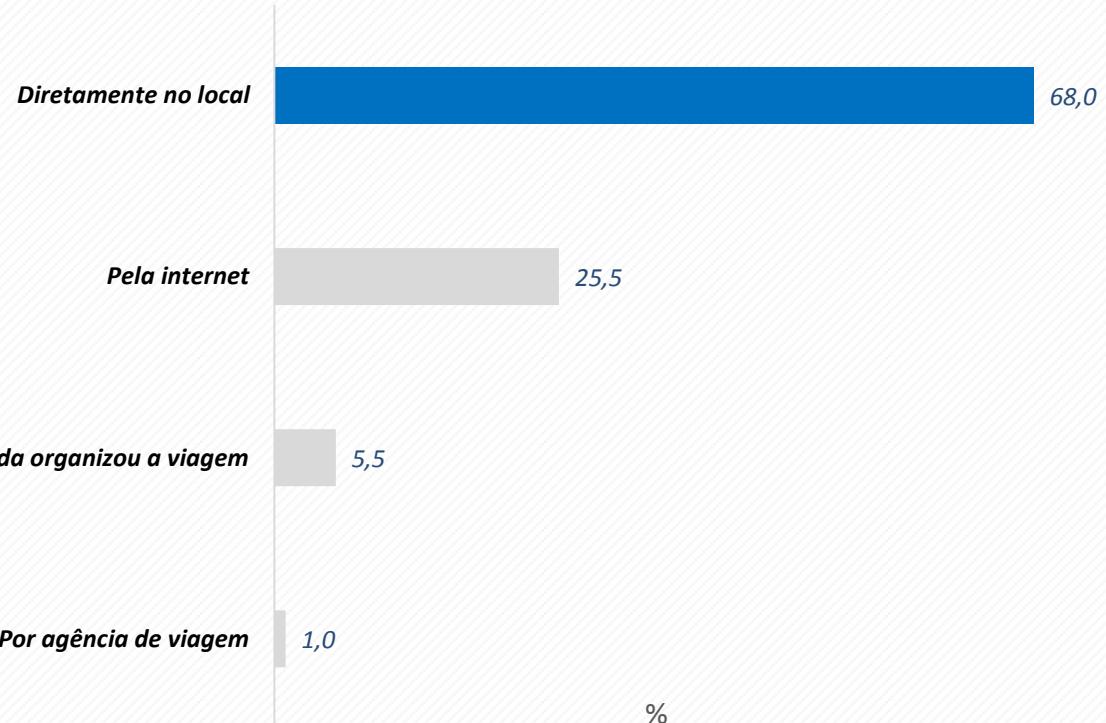
Qual a principal fonte de informação que o(a) sr.(a) utilizou para a escolha do destino/pacote turístico?



Qual a fonte de informação?

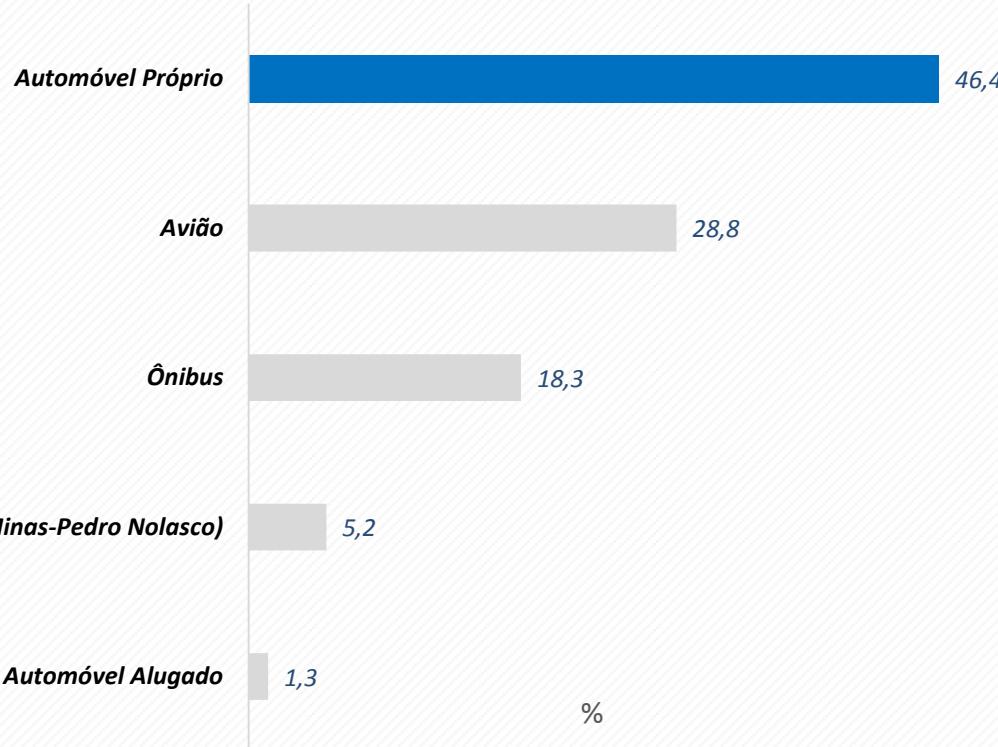
Opções	Frequência	%
Google	10	55,56
Facebook	5	27,78
Férias Brasil	1	5,56
Instagram	1	5,56
TripAdvisor	1	5,56
Total	18	100,00

Como essa viagem foi organizada?



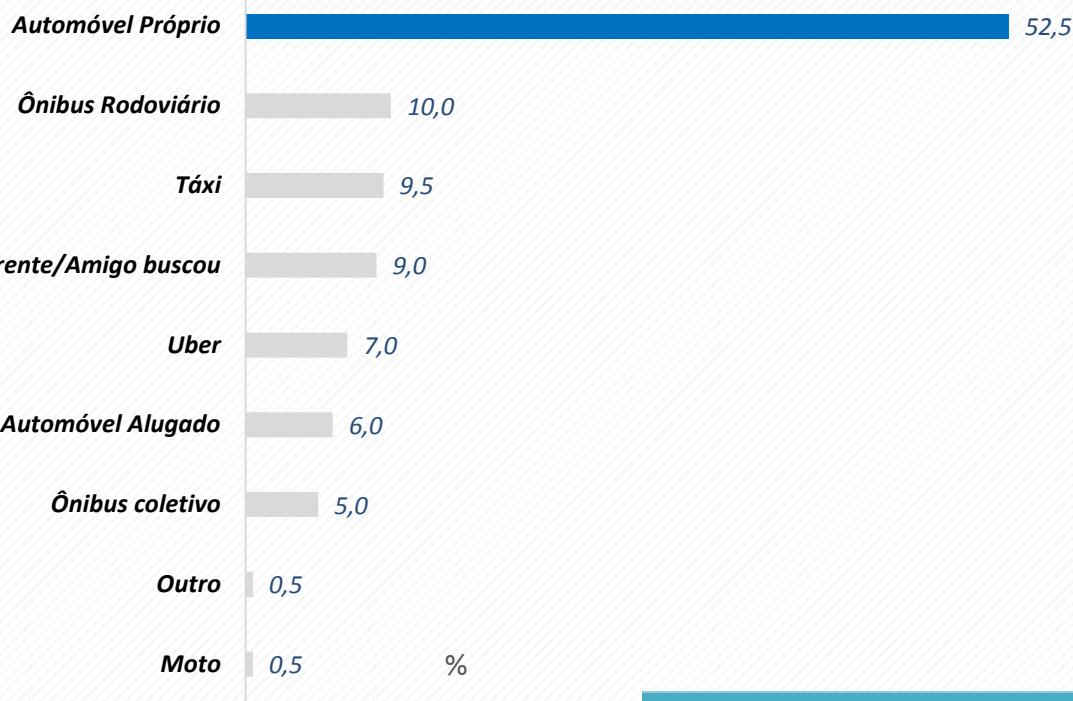
Base: 200

Qual o meio de transporte que o(a) sr.(a) utilizou para chegar ao Espírito Santo?



Base: 153

Qual o meio de transporte que o(a) sr.(a) utilizou para chegar ao seu destino?



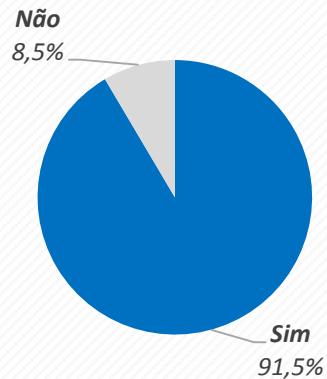
Base: 200

Motivos	Frequência	%
Transporte executivo	1	100,0
Total	1	100,0

Estatísticas dos gastos estimados com o deslocamento até o destino

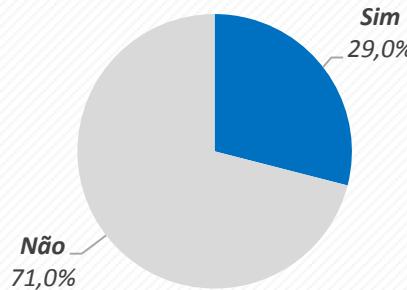
Estatísticas	Valor (R\$)
Base	191
Média	636,63
Mediana	300,00
Mínimo	0,00
Máximo	11.000,00
Desvio padrão	1.300,84

O Senhor(a) pernoitou ou irá pernoitar nesta cidade?



Base: 200

O Senhor(a) pernoitou ou irá pernoitar em outra cidade?



Base: 200

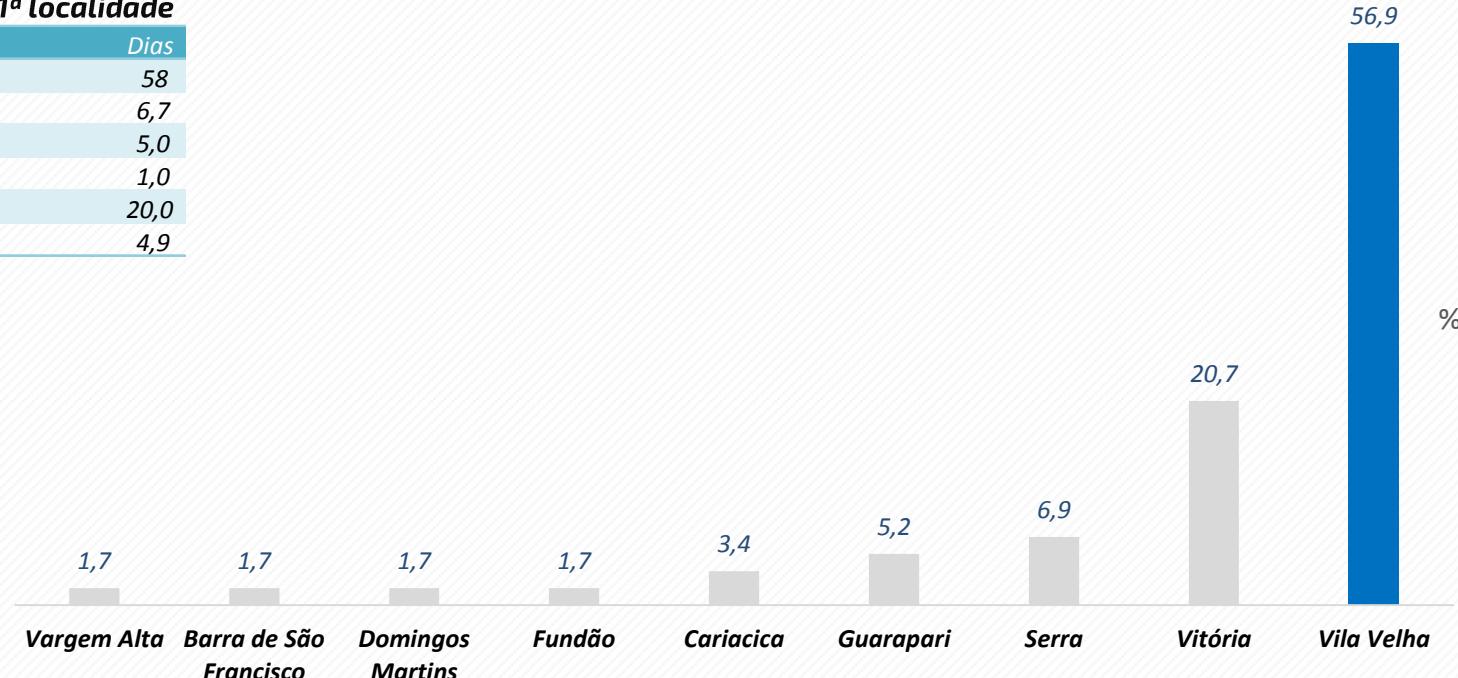
Estatísticas da quantidade de pernoites

Estatísticas	Dias
Base	183
Média	12,2
Mediana	5
Mínimo	1
Máximo	180
Desvio padrão	25,8

Qual foi o 1º município que o(a) senhor(a) pernoitou?

Estatísticas da quantidade de pernoites na 1ª localidade

Estatísticas	Dias
Base	58
Média	6,7
Mediana	5,0
Mínimo	1,0
Máximo	20,0
Desvio padrão	4,9

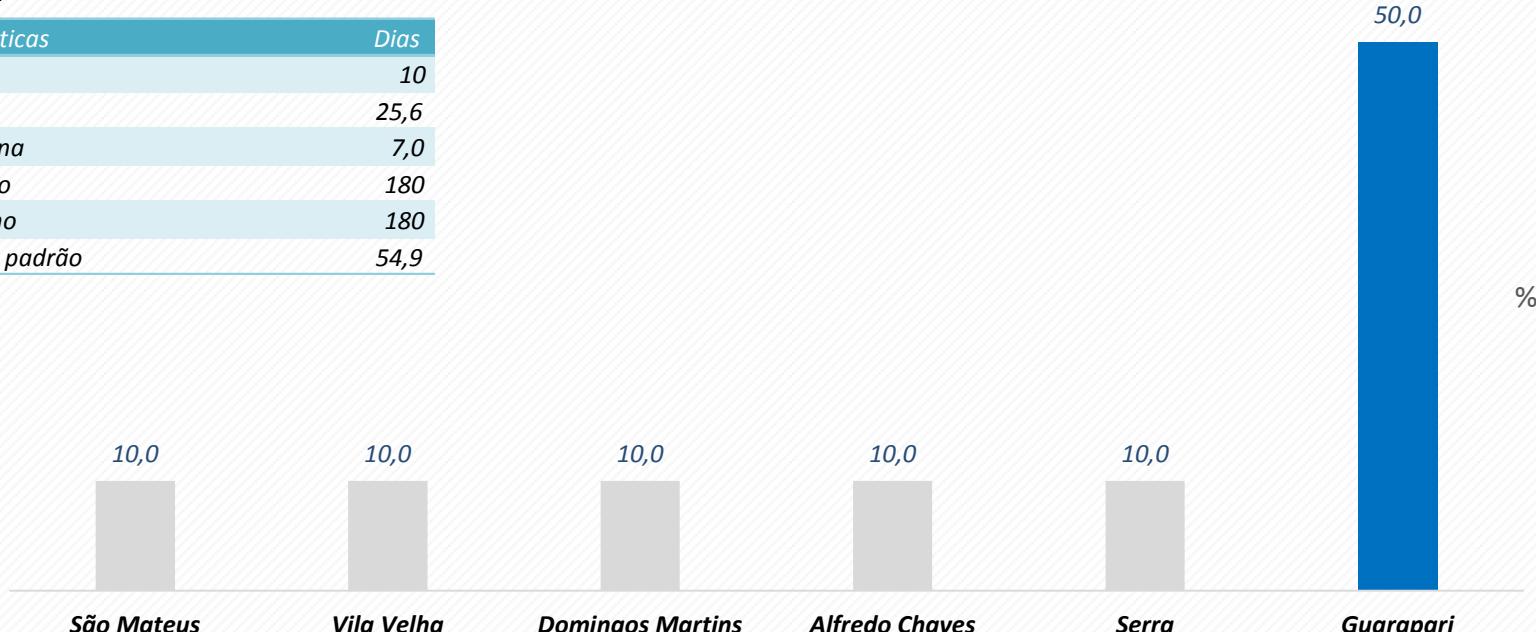


Base: 58

Qual foi o 2º município que o(a) senhor(a) pernoitou?

Estatísticas da quantidade de
pernoites na 2ª localidade

Estatísticas	Dias
Base	10
Média	25,6
Mediana	7,0
Mínimo	180
Máximo	180
Desvio padrão	54,9

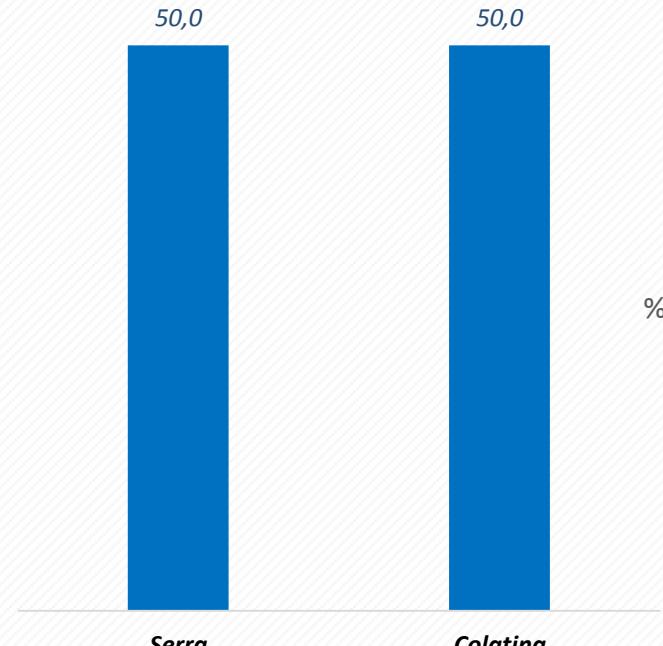


Base: 10

Qual foi o 3º município que o(a) senhor(a) pernoitou?

Estatísticas da quantidade de pernoites na 3ª localidade

Estatísticas	Dias
Base	2
Média	3,5
Mediana	3,5
Mínimo	3
Máximo	4
Desvio padrão	0,7

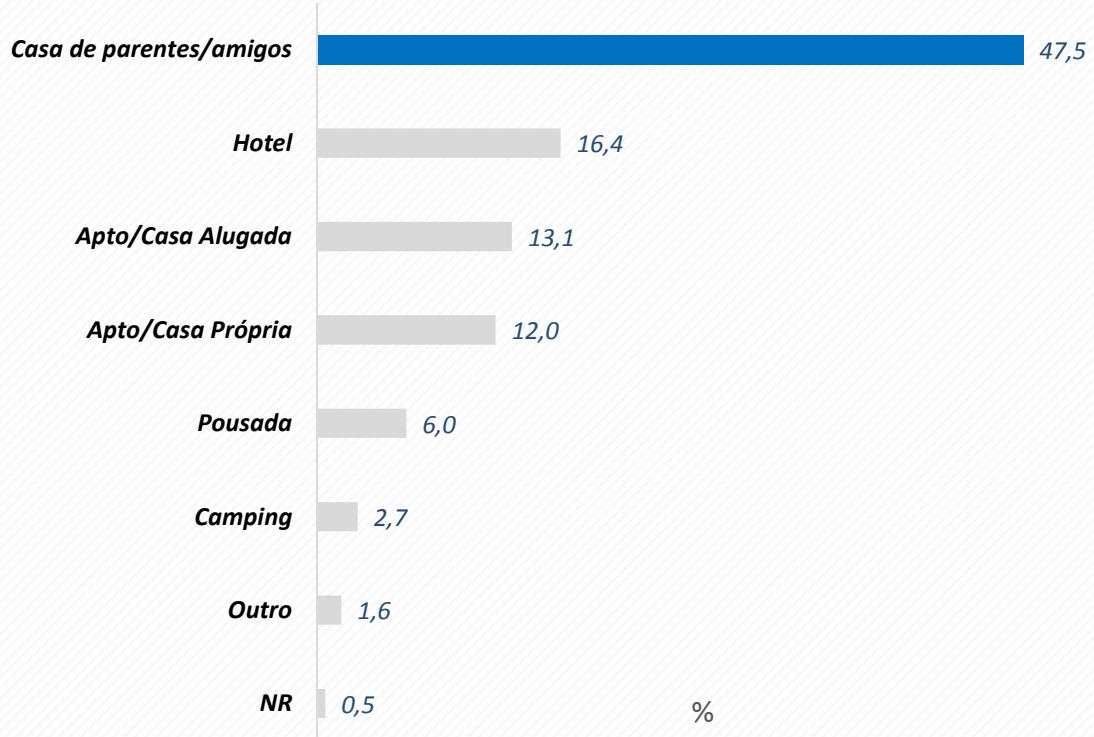


Base: 2

Qual seu gasto estimado com o deslocamento interno? (gastos com transporte realizados dentro do município)

Estatísticas	Valor (R\$)
Base	168
Média	186,23
Mediana	50,00
Mínimo	0,00
Máximo	9.000,00
Desvio padrão	799,33

Onde o senhor(a) se hospedou?



Base: 183



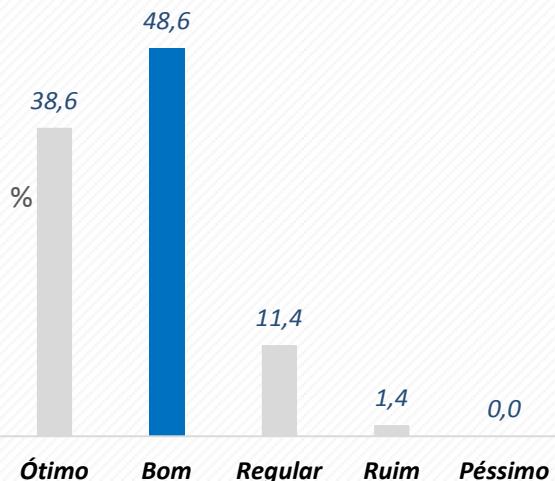
Por qual razão não optou por hotel ou pousada?

Motivos	Frequência	%
NA	62	45,9
Custos	31	23,0
Casa própria	15	11,1
Disponibilidade	13	9,6
Alugado pela empresa	2	1,5
Liberdade	2	1,5
Já estava incluso no pacote da excursão	1	0,7
Conforto	1	0,7
Ambiente agradável	1	0,7
Facilidade	1	0,7
Indicação de amigos	1	0,7
Quantidade de pessoas	1	0,7
Por causa do cachorro que trouxeram na viagem	1	0,7
Privacidade	1	0,7
Não tinha necessidade	1	0,7
Praticidade	1	0,7
Total	135	100,0

Estatísticas dos gastos estimados com a hospedagem no período

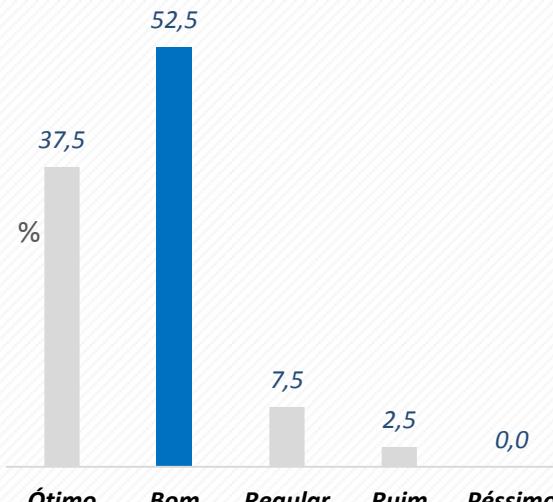
Estatísticas	Valor (R\$)
Base	148
Média	456,72
Mediana	0,00
Mínimo	0,00
Máximo	10.000,00
Desvio padrão	1.294,83

Hotéis/Pousadas/Camping/Casa Alugada



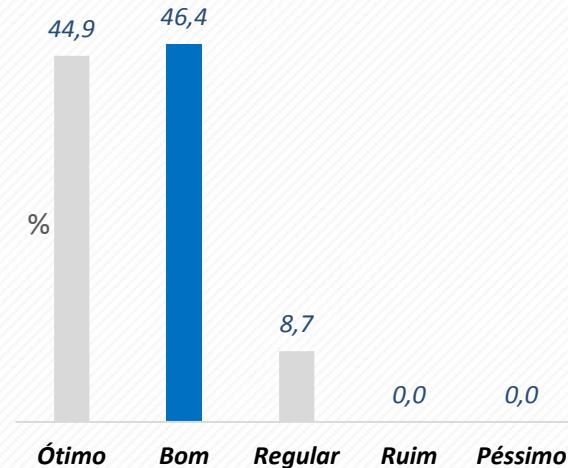
Avalie a qualidade da infraestrutura

Base: 70



Avalie a acessibilidade

Base: 40



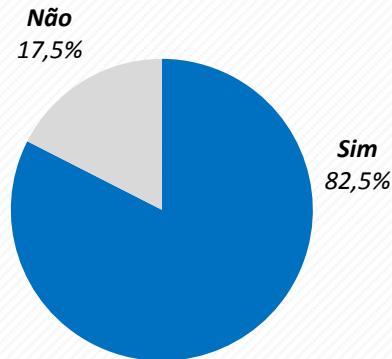
Avalie a qualidade do atendimento

Base: 69

Por quê avaliou como ruim ou péssimo

Avaliação	Frequência	%
Muitos usuários de drogas no local	1	100,0
Total	1	100,0

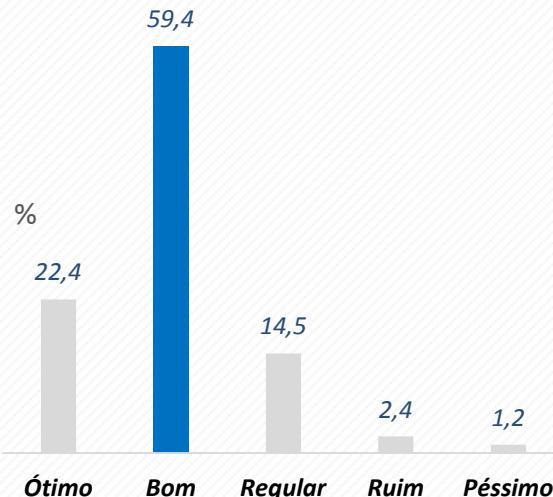
O senhor(a) Utilizou o serviço de Restaurantes/bares/quiosques/etc. para alimentação?



Base: 200

Se não utilizou os serviços de Restaurantes/bares/quiosques, de que maneira se alimentou durante a estadia?

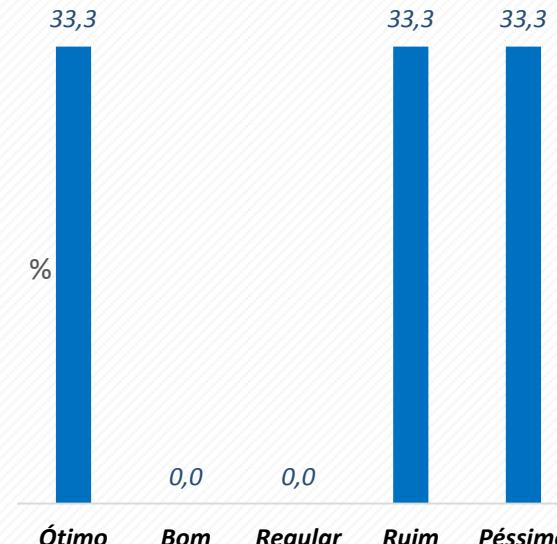
Motivos	Frequência	%
Se alimentou em casa	19	54,3
Se alimentou na casa de amigos ou parentes	10	28,6
Ainda não se alimentou	2	5,7
Se alimentou em outra cidade	1	2,9
Se alimentou na igreja	1	2,9
A empresa forneceu	1	2,9
Hotel	1	2,9
Total	35	100,0



Avalie a qualidade da infraestrutura

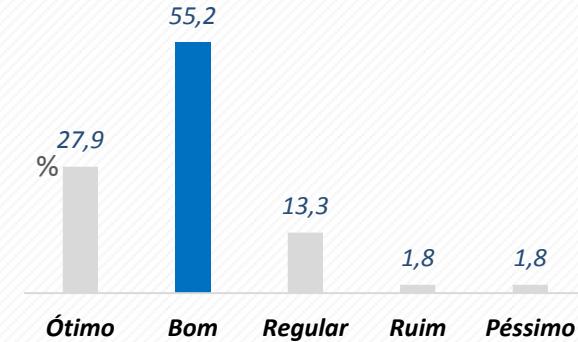
Base:

Restaurantes/Bares/Quiosques



Avalie a acessibilidade

Base:



Avalie a qualidade do atendimento
Base: 165

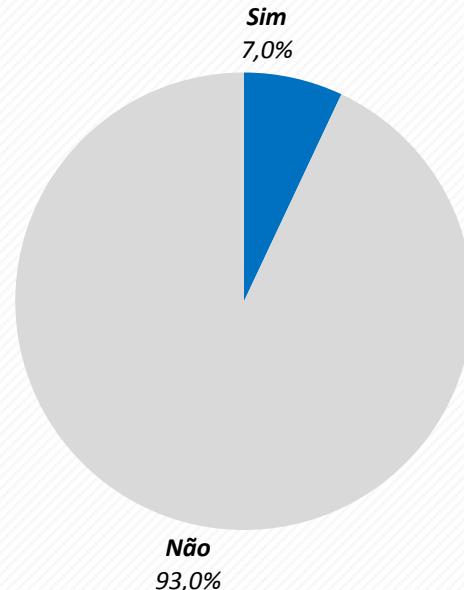
Por quê avaliou como ruim ou péssimo?

Avaliação	Frequência	%
Atendimento ruim	4	36,4
Local sujo	2	18,2
Mais atenção	2	18,2
Não possui banheiros	1	9,1
Acessibilidade	1	9,1
Calçamento ruim	1	9,1
Total	11	100,0

Estatísticas dos gastos estimados no destino com alimentação

Estatísticas	Valor (R\$)
Base	187
Média	750,51
Mediana	300,00
Mínimo	0,00
Máximo	30.000,00
Desvio padrão	2.379,08

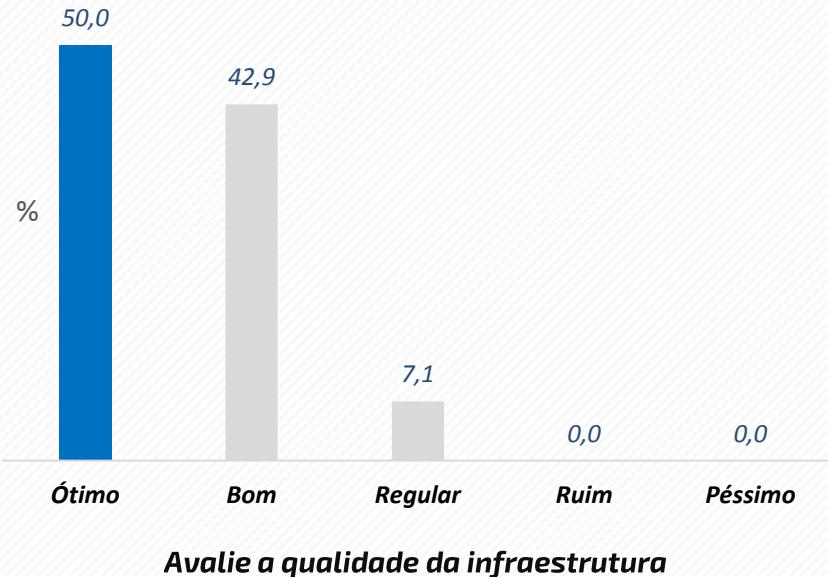
O senhor(a) realizou passeios turísticos durante sua estadia?
(passeios de barco, mergulho, bugre, quadriciclo, city tour, rapel, escalada, voo livre, bicicleta alugada, cavalgada, etc)



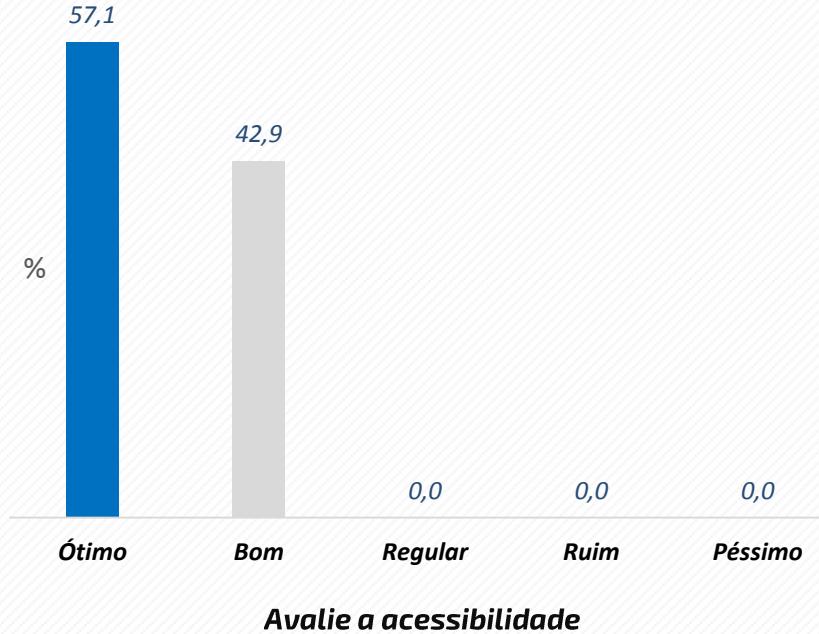
Base: 200



Passeios



Base: 14

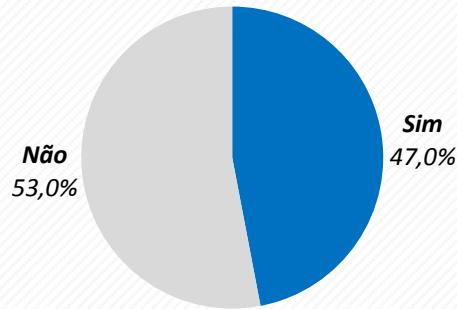


Base: 14

Estatísticas dos gastos estimados no destino com passeios turísticos

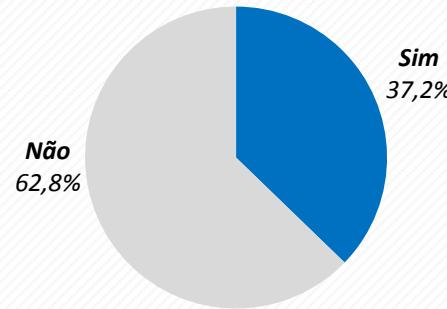
Estatísticas	Valor (R\$)
Base	14
Média	90,00
Mediana	50,00
Mínimo	0,00
Máximo	350,00
Desvio padrão	101,38

O senhor(a) realizou compras durante sua estadia?



Base: 200

O senhor(a) comprou algum souvenir (lembrança, artesanato) do Espírito Santo/município de destino?



Base: 94



Estatísticas dos gastos estimados no destino em compras

Estatísticas	Valor (R\$)
Base	90
Média	513,97
Mediana	200,00
Mínimo	5,00
Máximo	10.000,00
Desvio padrão	1.170,18

Contando com o(a) senhor(a), quantas pessoas estão incluídas nos gastos?

Estatísticas	Nº de pessoas
Base	200
Média	2,0
Mediana	2
Mínimo	1
Máximo	7
Desvio padrão	1,3

Com que frequência vem ao Espírito Santo?



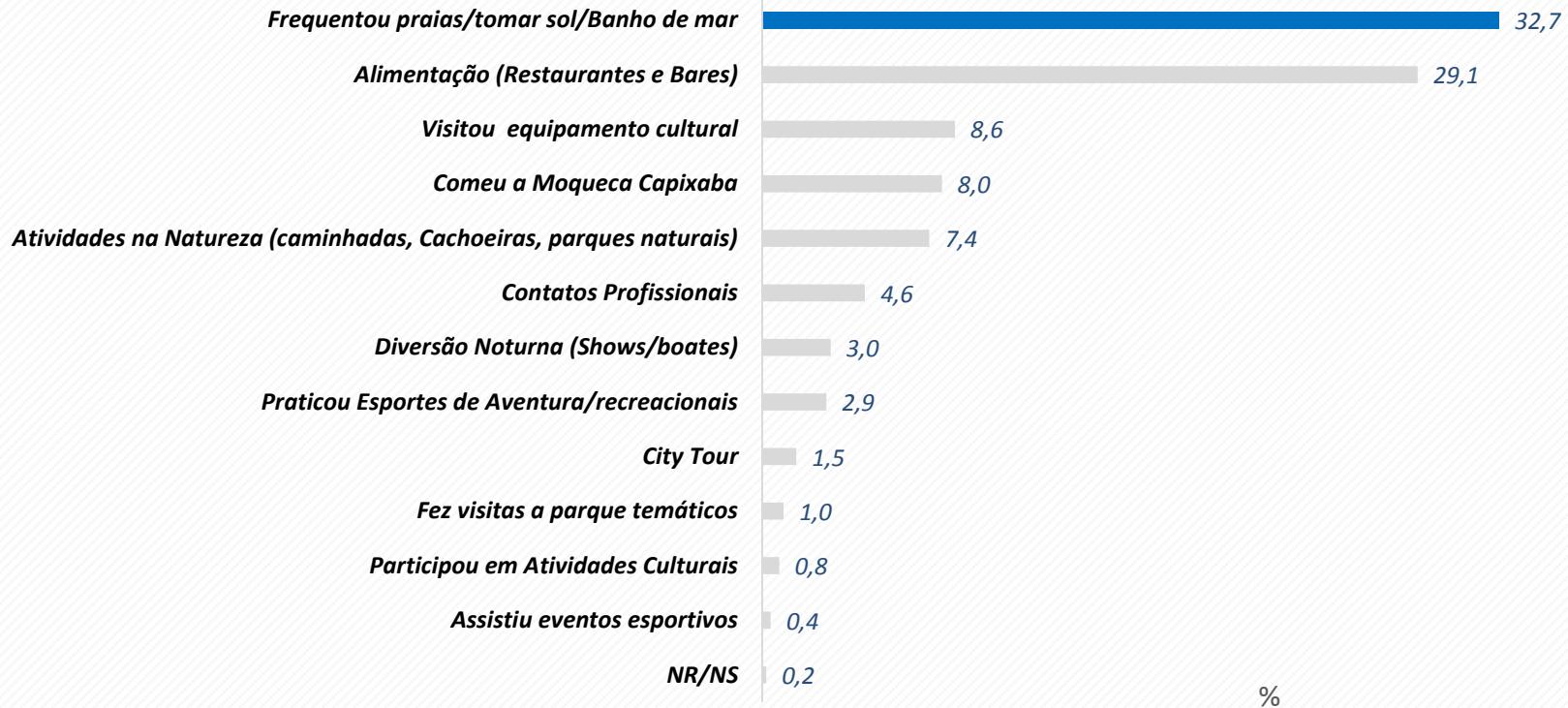
Base: 153

Com que frequência vem a este destino (município)? (Somente turistas do ES)



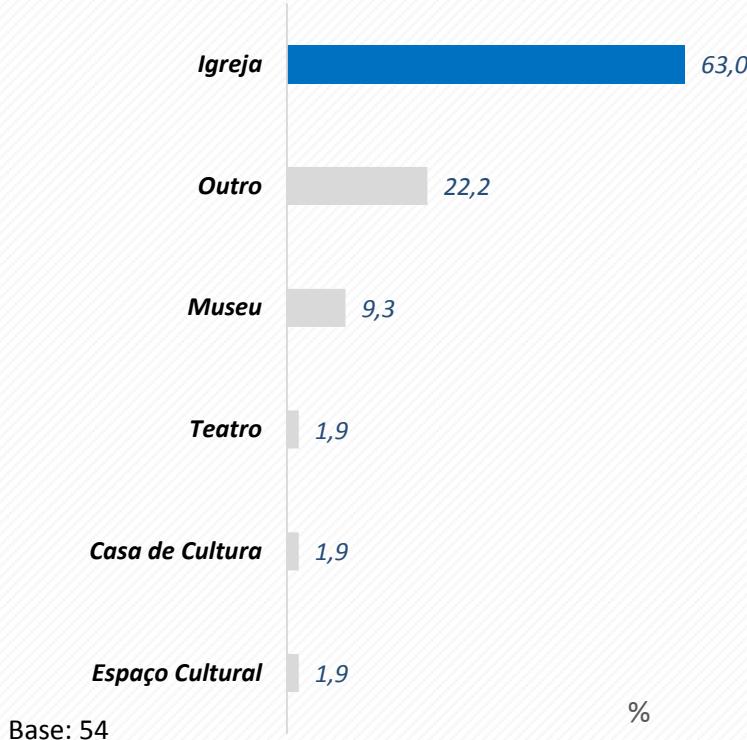
Base: 200

Quais atividades o(a) sr.(a) desenvolveu durante sua viagem?



Base: 526

Qual equipamento cultural o(a) senhor(a) visitou durante sua estadia?



Avalie o equipamento visitado

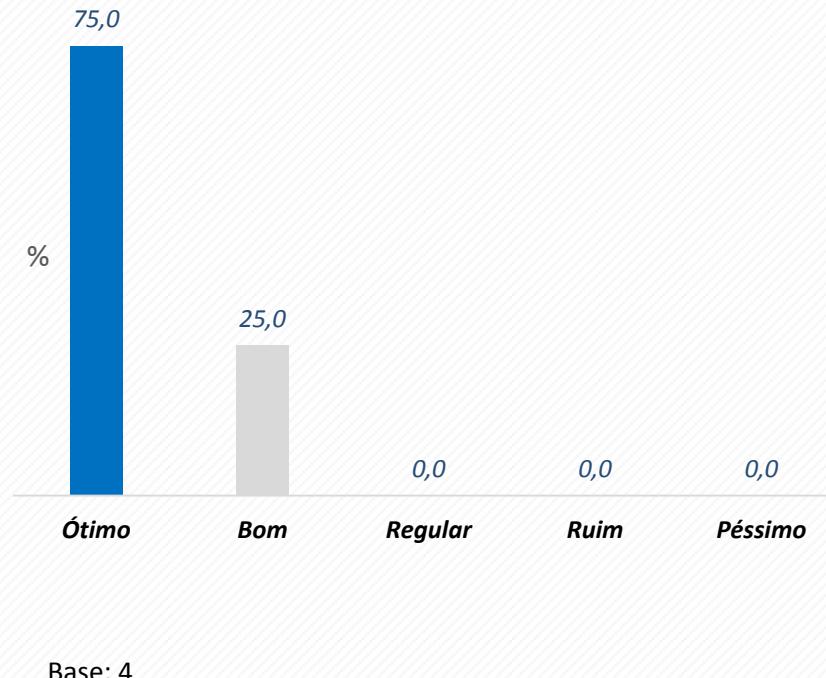
Base: 45



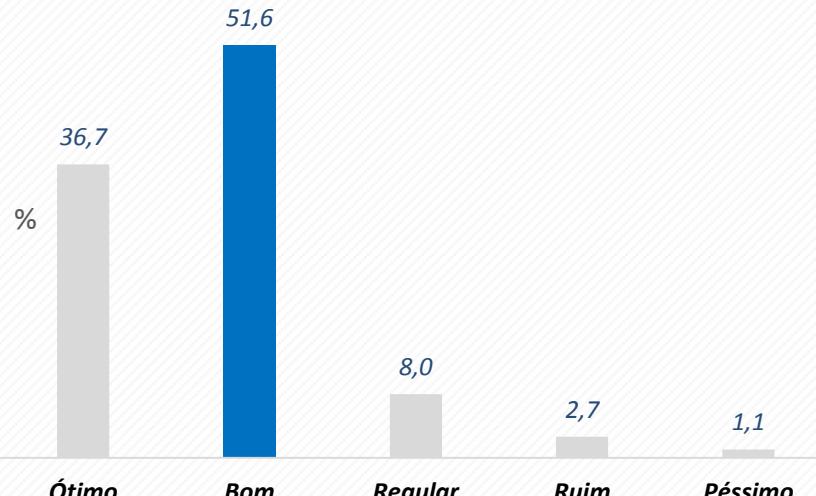
Quais atividades culturais o(a) senhor(a) participou durante sua estadia?



Avalie a atividade cultural

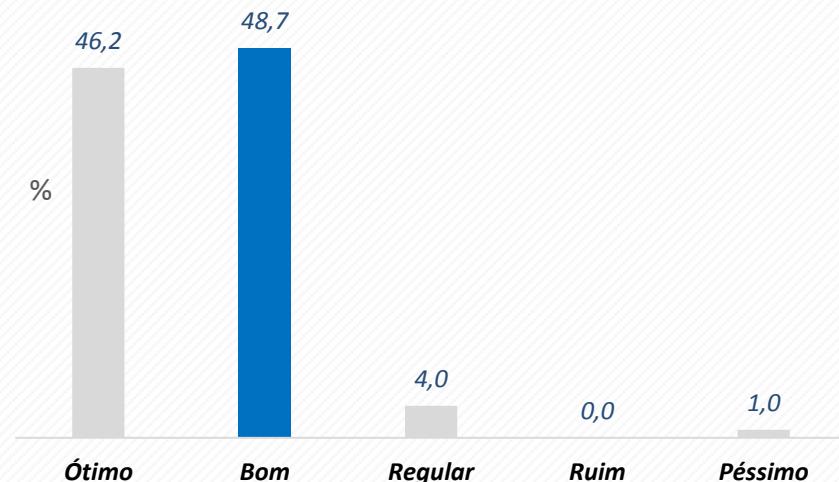


Qual imagem tinha do destino antes da viagem?



Base: 188

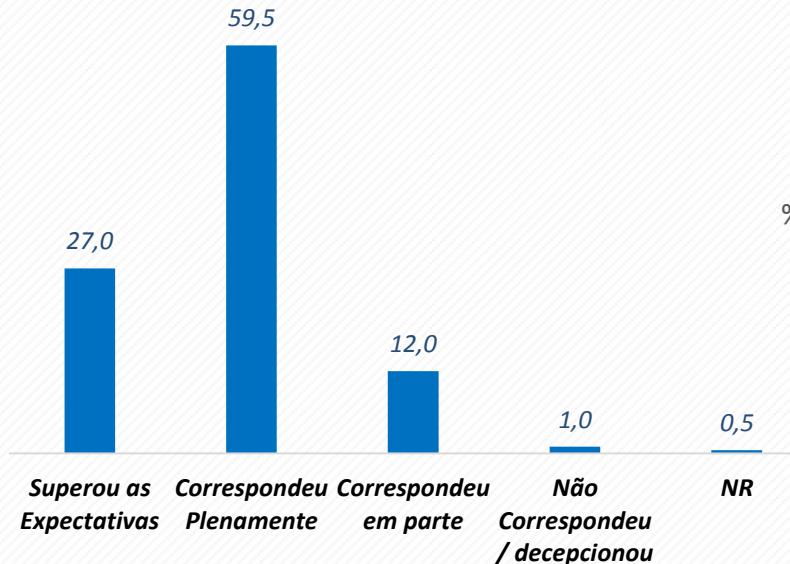
Qual imagem teve do destino depois da viagem?



Base: 199



A viagem a este destino: atendeu / está atendendo as expectativas?

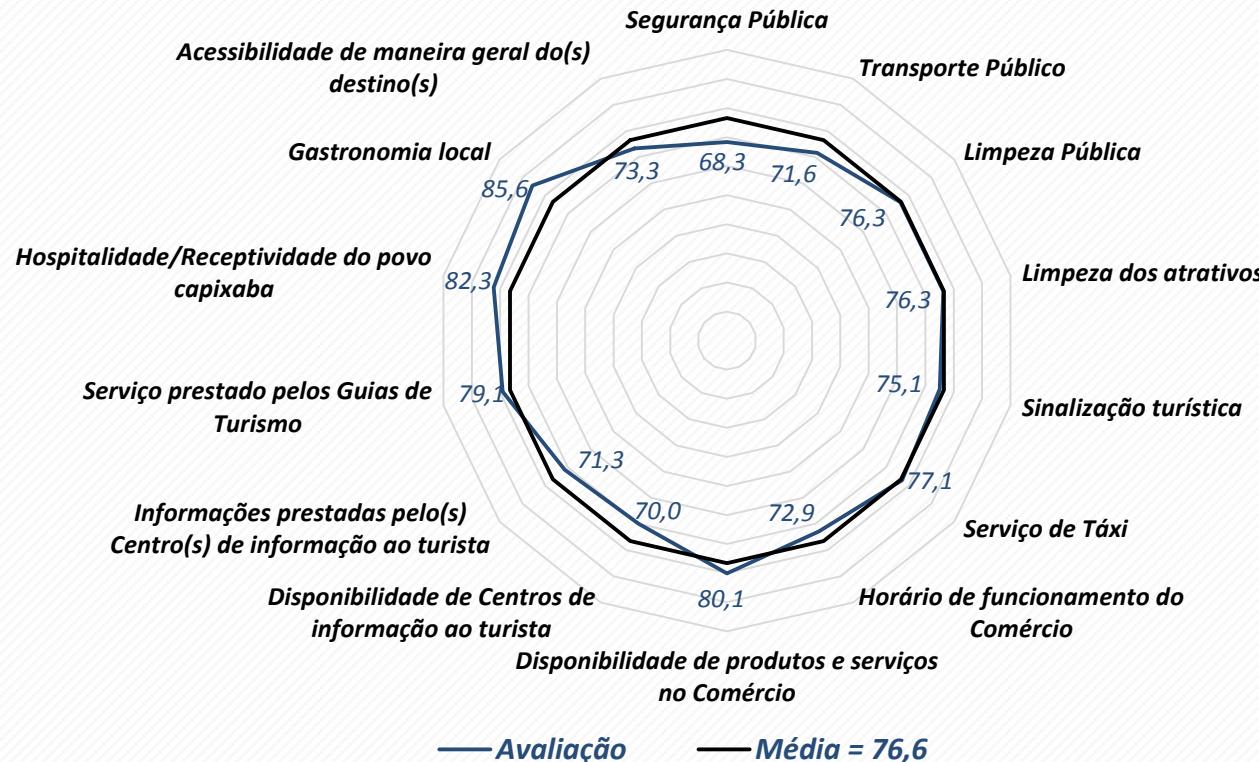


Base:

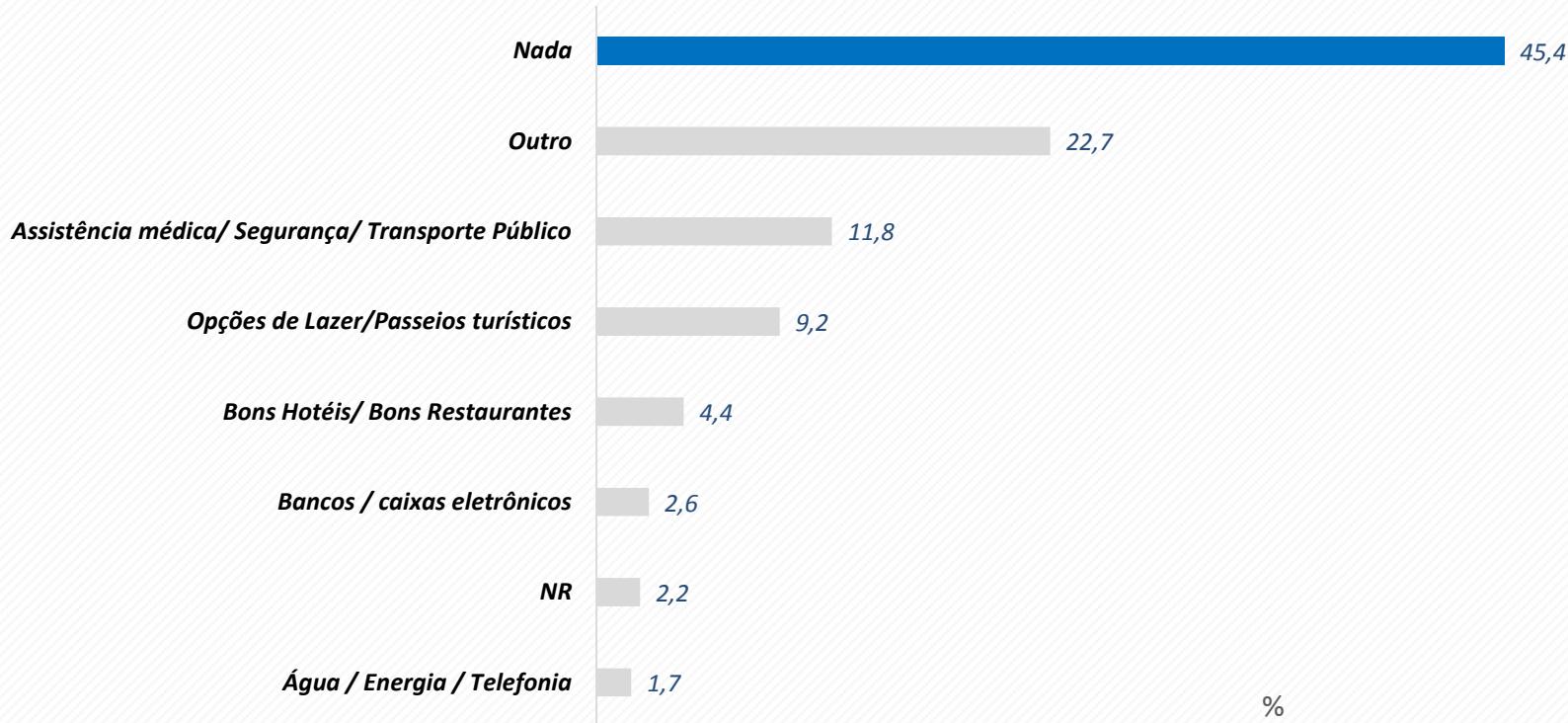
Por que não atendeu as expectativas?

Avaliação	Frequência	%
Praias sujas	1	50,0
Comércio ruim	1	50,0
Total	2	100,0

Avaliação Geral



O que Sr.(a) acha que faltou no destino escolhido?



Base: 229

O que Sr.(a) acha que faltou no destino escolhido? - Outro

Opções	Frequência	%
Banheiros públicos	4	7,7
Limpeza da cidade	4	7,7
Divulgação do turismo	4	7,7
Preços mais acessíveis	4	7,7
Limpeza das praias	3	5,8
Não tem sinalização turística	3	5,8
Acessibilidade	2	3,8
Supermercados	2	3,8
Aeroporto ruim	2	3,8
Falta infraestrutura	2	3,8
Melhorar o atendimento	2	3,8
Engenharia de trânsito	1	1,9
Receptividade	1	1,9
Horário ruim do comércio	1	1,9
Falta estacionamentos	1	1,9
Quiosques nas praias	1	1,9

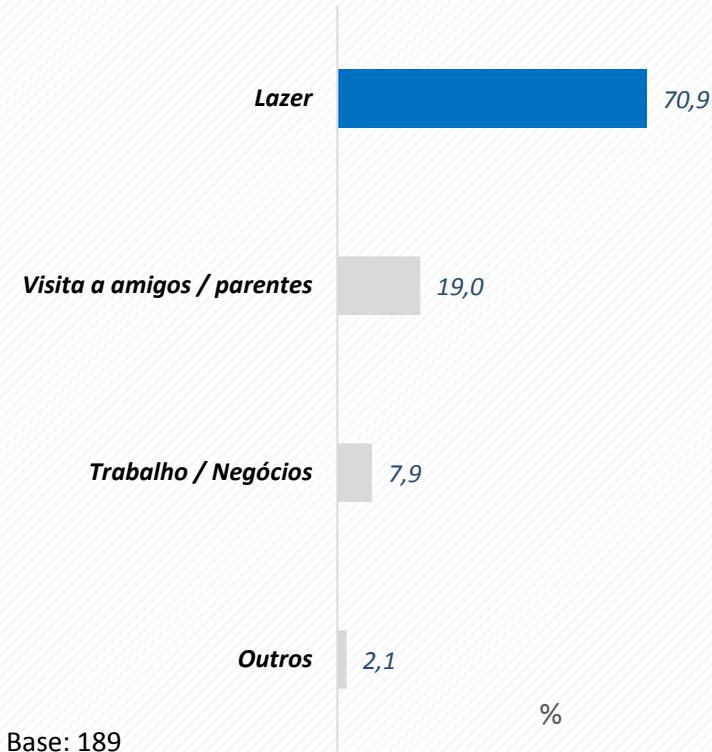
Opções	Frequência	%
Parque aquático	1	1,9
Parquimetro	1	1,9
Baladas	1	1,9
Opções de artesanato	1	1,9
Quiosques com atrações	1	1,9
NR/NS	1	1,9
Coleta seletiva	1	1,9
Opções para compras	1	1,9
Falta atrativos turísticos	1	1,9
Pavimentação	1	1,9
Ação do meio ambiente em relação a praia do morro	1	1,9
Mais opções de lazer	1	1,9
Poucas opções de bandeiras de cartões de crédito	1	1,9
Mais táxi	1	1,9
Mais informações	1	1,9
Total	52	100,0

O Sr.(a) pretende retornar a este destino?



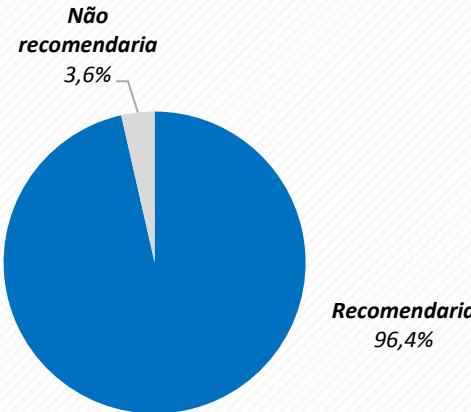
Base: 200

Qual seria o principal motivo de retorno ao destino?



Base: 189

O Sr. (a) recomendaria o município escolhido a amigos e/ou parentes?



Base: 197

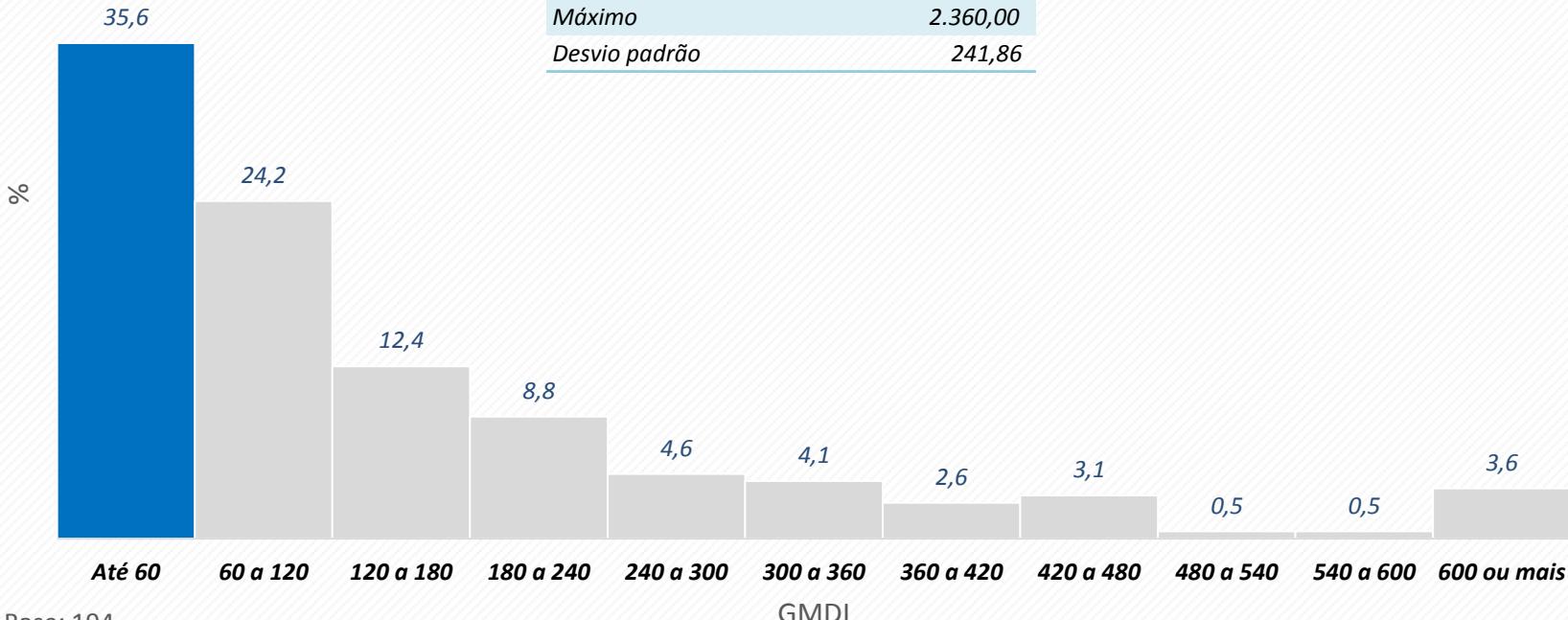
Por quê não recomendaria?

Motivos	Frequência	%
Insegurança	4	57,1
Caiu a qualidade do local	1	14,3
Falta atrativos turísticos	1	14,3
Falta de opções	1	14,3
Total	7	100,0

Gasto Médio Diário Individual (GMDI)

#amores Observatório do Turismo ES

GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Turismo



Secretaria de Estado do Turismo

Av. Dr. Olívio Lyra, 353, 9º andar,

Centro Empresarial Shopping Praia da Costa, Torre Leste,

Praia da Costa, CEP 29101-950, Vila Velha-ES

Tel: (27) 3636-8001

www.turismo.es.gov.br



**GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO**

Secretaria do Turismo

Instituto Qualitest

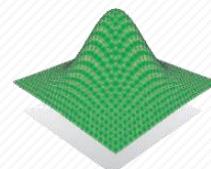
Rua Milton Ramalho Simões, 130/101,

Jardim Camburi, CEP 29090-770,

Vitória-ES

Tel: (27) 3084-7748

www.qualitestct.com.br



Qualitest
Pesquisa e Capacitação