



Pesquisa de Demanda Turística

*Região Turística da Costa e da Imigração
(Alfredo Chaves, Anchieta e Maratáizes)*

Verão 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 da Região Costa e Imigração (Alfredo Chaves, Anchieta e Marataízes) no ano de 2017 (Verão), demonstrando a análise do perfil dos turistas que visitam o município, 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 por 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 25 de janeiro a 05 de fevereiro 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:



| Cidades/loais | Frequência | % |
|---|------------|---------------|
| Alfredo Chaves | 100 | 33,3 |
| Restaurantes | 39 | 39,0 |
| Estação Ferroviária de Mathilde | 34 | 34,0 |
| Cachoeira Engenheiro Reeve (Cachoeira de Matilde) | 18 | 18,0 |
| Equipamentos | 9 | 9,0 |
| Anchieta | 100 | 33,3 |
| Balneário de Iriri | 40 | 40,0 |
| Praia dos Castelhanos | 34 | 34,0 |
| Equipamentos | 17 | 17,0 |
| Praia de Ubu | 9 | 9,0 |
| Marataízes | 100 | 33,3 |
| Lagoa do Siri | 44 | 44,0 |
| Equipamentos | 31 | 31,0 |
| Praia do Centro | 21 | 21,0 |
| Rodoviária | 4 | 4,0 |
| Total | 300 | 100,00 |

Residência Permanente

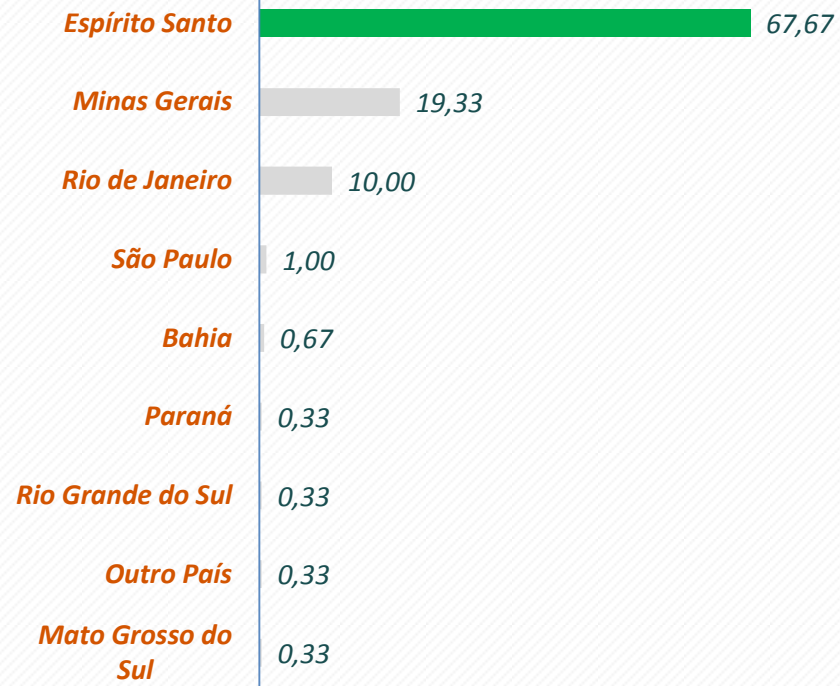
#amores

Observatório
do Turismo ES



Base: 300

%



Base: 300

%



Residência Permanente – Por Cidade

#amores

Observatório
do Turismo ES



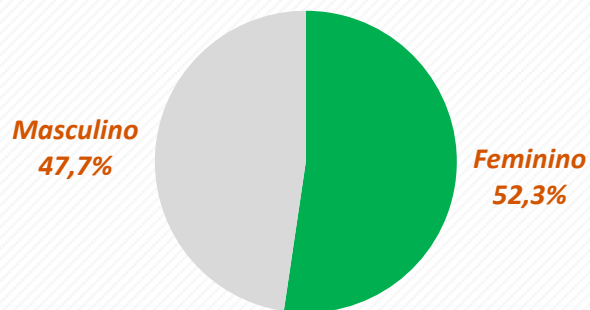
GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Turismo

| Estado / Municípios | Frequência | % |
|-------------------------|------------|--------------|
| Espírito Santo | 203 | 67,67 |
| Cachoeiro de Itapemirim | 55 | 27,09 |
| Vila Velha | 31 | 15,27 |
| Vitória | 27 | 13,30 |
| Guarapari | 15 | 7,39 |
| Cariacica | 12 | 5,91 |
| Serra | 11 | 5,42 |
| Vargem Alta | 4 | 1,97 |
| Muqui | 4 | 1,97 |
| Alfredo Chaves | 3 | 1,48 |
| Mimoso do Sul | 3 | 1,48 |
| Guaçuí | 3 | 1,48 |
| Afonso Cláudio | 3 | 1,48 |
| Alegre | 3 | 1,48 |
| Anchieta | 2 | 0,99 |
| Santa Teresa | 2 | 0,99 |
| Viana | 2 | 0,99 |
| Marechal Floriano | 2 | 0,99 |
| Itapemirim | 2 | 0,99 |
| Lúna | 2 | 0,99 |
| Aracruz | 2 | 0,99 |
| Piúma | 2 | 0,99 |
| Castelo | 2 | 0,99 |
| Domingos Martins | 1 | 0,49 |
| Atilio Vivacqua | 1 | 0,49 |
| Iconha | 1 | 0,49 |
| São Mateus | 1 | 0,49 |
| Dores do Rio Preto | 1 | 0,49 |
| Conceição da Barra | 1 | 0,49 |
| São Domingos do Norte | 1 | 0,49 |
| Nova Venécia | 1 | 0,49 |
| Pinheiros | 1 | 0,49 |
| Marataízes | 1 | 0,49 |
| Apicá | 1 | 0,49 |

| Estado / Municípios | Frequência | % |
|---------------------------|------------|--------------|
| Minas Gerais | 58 | 19,33 |
| Belo Horizonte | 18 | 31,03 |
| Juiz de Fora | 4 | 6,90 |
| Muriae | 4 | 6,90 |
| Ipatinga | 3 | 5,17 |
| Pará de Minas | 2 | 3,45 |
| Ponte Nova | 2 | 3,45 |
| Manhuaçu | 1 | 1,72 |
| Araújos | 1 | 1,72 |
| Betim | 1 | 1,72 |
| Contagem | 1 | 1,72 |
| Paraopeba | 1 | 1,72 |
| Itabira | 1 | 1,72 |
| Uberaba | 1 | 1,72 |
| Poços de Caldas | 1 | 1,72 |
| Divinópolis | 1 | 1,72 |
| Vespasiano | 1 | 1,72 |
| Pedra Bonita | 1 | 1,72 |
| Raposos | 1 | 1,72 |
| Montes Claros | 1 | 1,72 |
| Imbé de Minas | 1 | 1,72 |
| Matipó | 1 | 1,72 |
| Coimbra | 1 | 1,72 |
| Nova Lima | 1 | 1,72 |
| Itabirito | 1 | 1,72 |
| Dom Silvério | 1 | 1,72 |
| Eugenópolis | 1 | 1,72 |
| Leopoldina | 1 | 1,72 |
| Ubá | 1 | 1,72 |
| Cataguases | 1 | 1,72 |
| São Gonçalo do Rio Abaixo | 1 | 1,72 |
| Carangola | 1 | 1,72 |

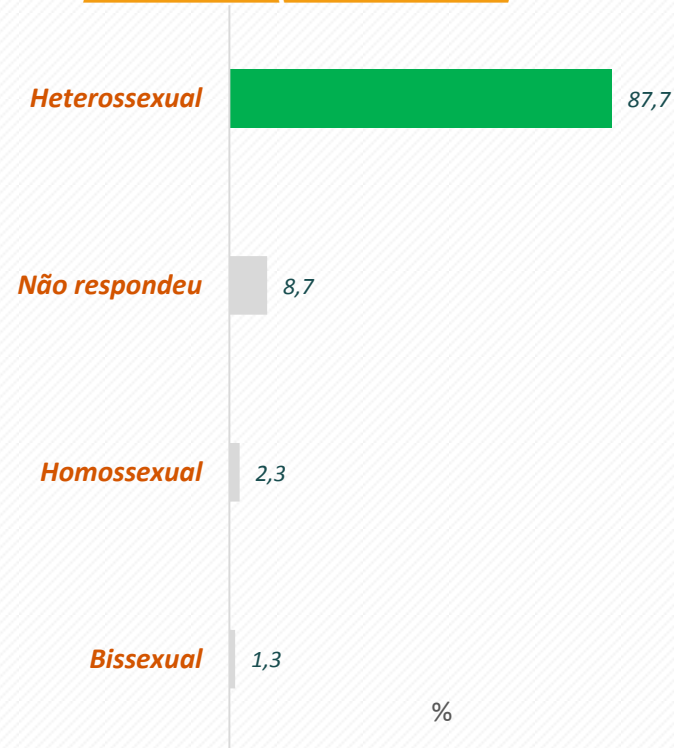
| Estado / Municípios | Frequência | % |
|-----------------------------|------------|---------------|
| Rio de Janeiro | 30 | 10,00 |
| Campos dos Goytacazes | 8 | 26,67 |
| Rio de Janeiro | 5 | 16,67 |
| Itaperuna | 2 | 6,67 |
| Bom Jesus do Itabapoana | 2 | 6,67 |
| Itaocara | 1 | 3,33 |
| São Fidélis | 1 | 3,33 |
| Duque de Caxias | 1 | 3,33 |
| Araruama | 1 | 3,33 |
| Rio das Ostras | 1 | 3,33 |
| São Gonçalo | 1 | 3,33 |
| Cambuci | 1 | 3,33 |
| São Francisco de Itabapoana | 1 | 3,33 |
| Niterói | 1 | 3,33 |
| Belford Roxo | 1 | 3,33 |
| Cardoso Moreira | 1 | 3,33 |
| Macaé | 1 | 3,33 |
| Itaboraí | 1 | 3,33 |
| São Paulo | 3 | 1,00 |
| São Paulo | 2 | 66,67 |
| Lorena | 1 | 33,33 |
| Bahia | 2 | 0,67 |
| Salvador | 1 | 50,00 |
| Juazeiro | 1 | 50,00 |
| Paraná | 1 | 0,33 |
| Curitiba | 1 | 100,00 |
| Rio Grande do Sul | 1 | 0,33 |
| Canguçu | 1 | 100,00 |
| Mato Grosso do Sul | 1 | 0,33 |
| Campo Grande | 1 | 100,00 |
| Outro País | 1 | 0,33 |
| Total | 300 | 100,00 |

Gênero



Base: 300

Orientação Sexual



Base: 300

%



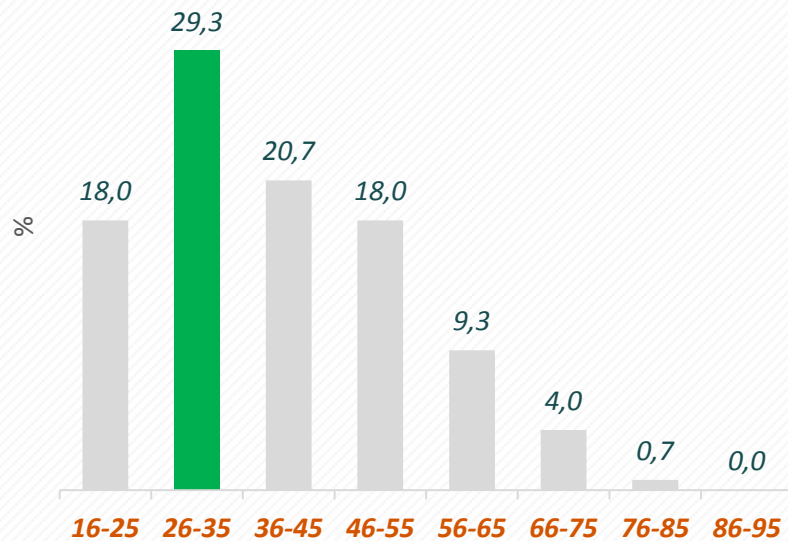
Perfil dos Entrevistados

#amores

Observatório
do Turismo ES

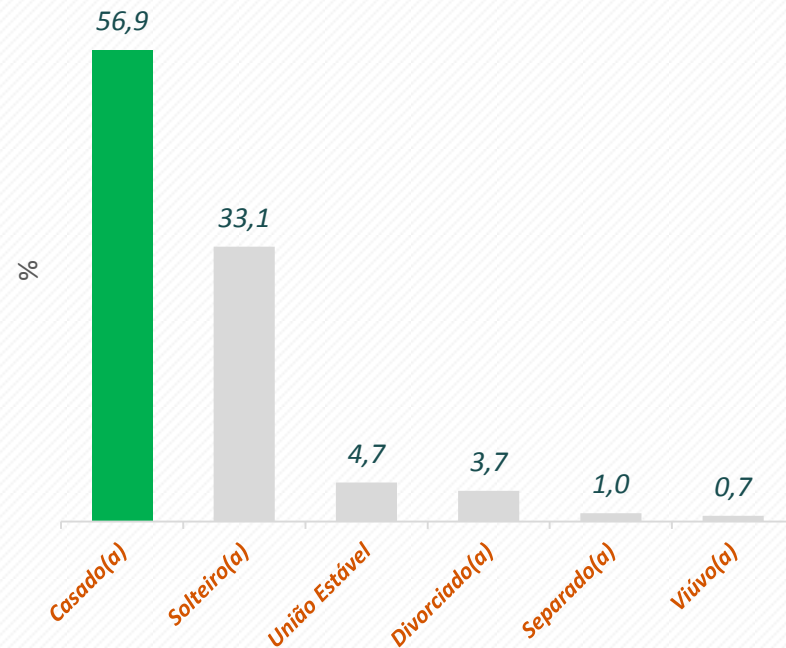


Faixa Etária



Base: 300

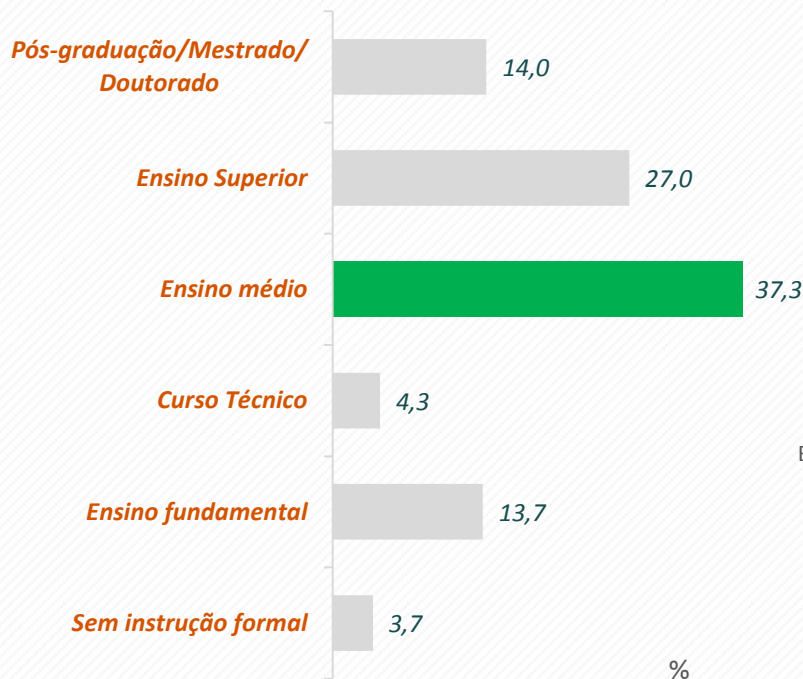
Estado Civil



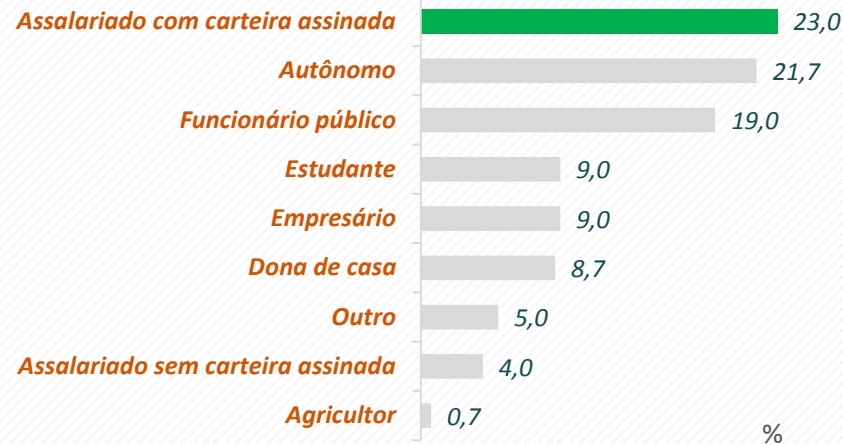
Base: 299

Perfil dos Entrevistados

Escolaridade



Ocupação

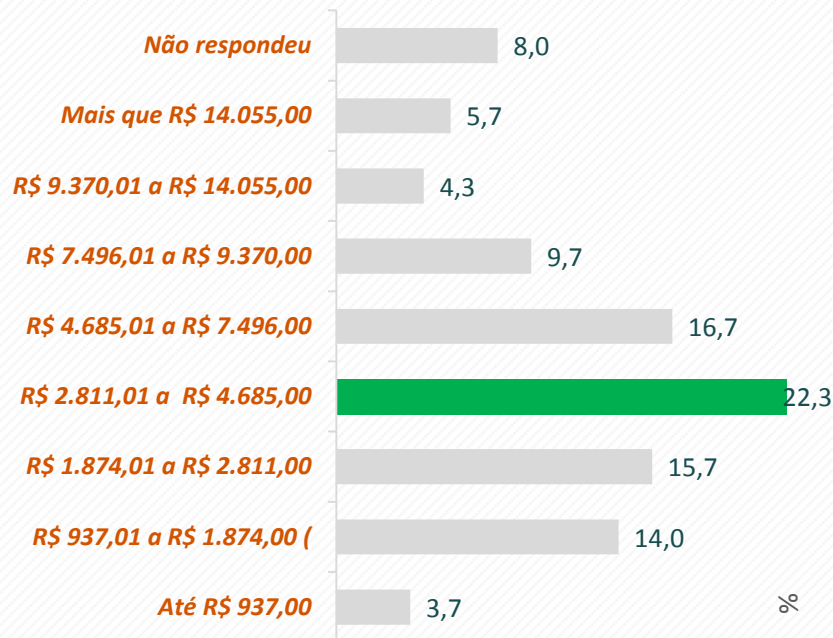


Outra Ocupação

| Ocupação | Frequência | % |
|--------------|------------|-------|
| Aposentado | 9 | 60,0 |
| Desempregado | 5 | 33,3 |
| Afastado | 1 | 6,7 |
| Total | 15 | 100,0 |

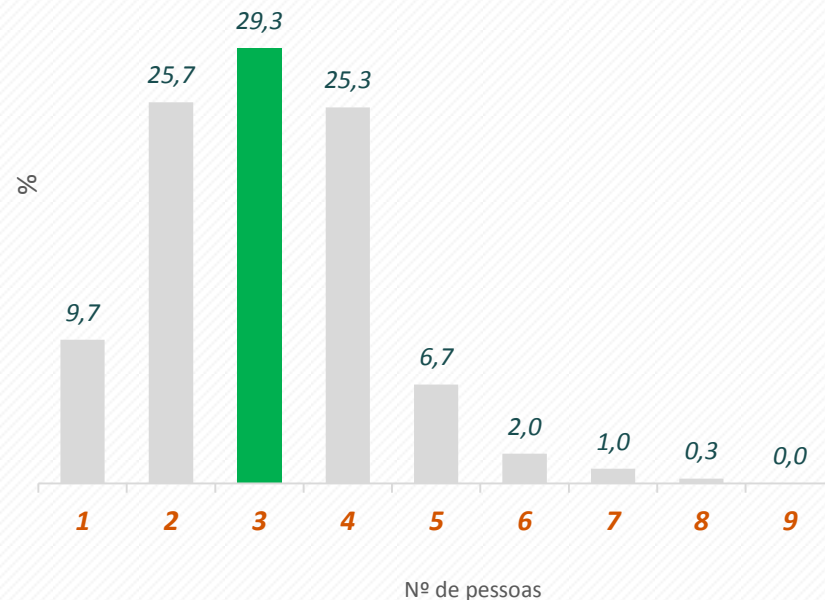
Perfil dos Entrevistados

Renda Familiar



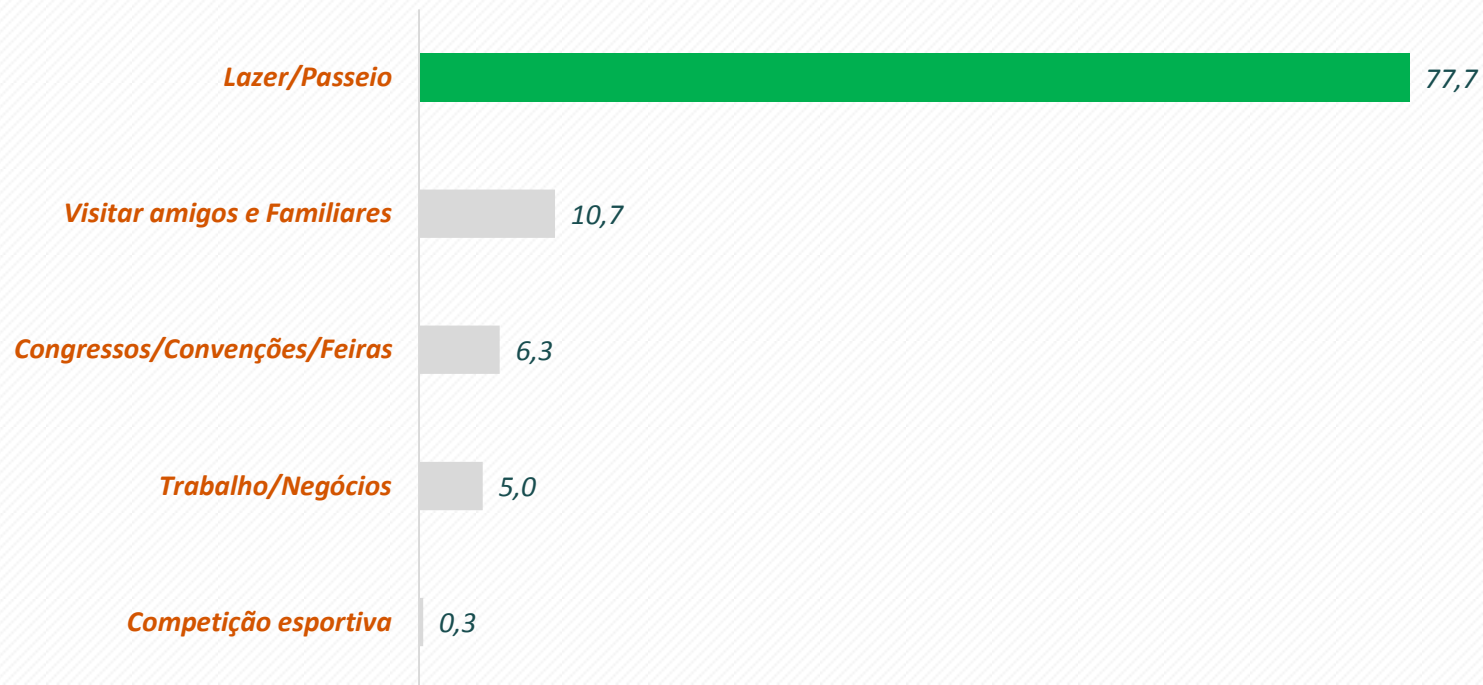
Base: 300

Quantidade de Dependentes



Base: 300

Principal Motivo da Viagem



Base: 300

%

Quem o acompanhou nessa Viagem?

Familiares sem filhos (Sogro(a), Cunhado(a), Irmão(ã), etc.)

22,3

Casal com filhos

21,7

Casal

17,0

Em excursão/Grupo

15,3

Com amigos

10,7

Pai ou mãe com filhos

8,0

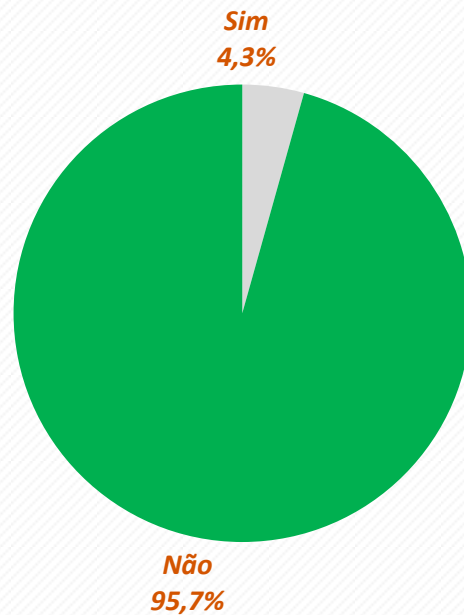
Sozinho

5,0

%

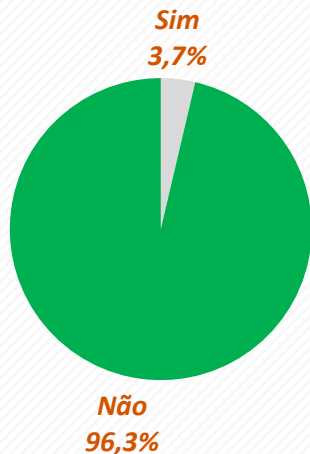
Base: 300

A excursão possui guia de turismo?



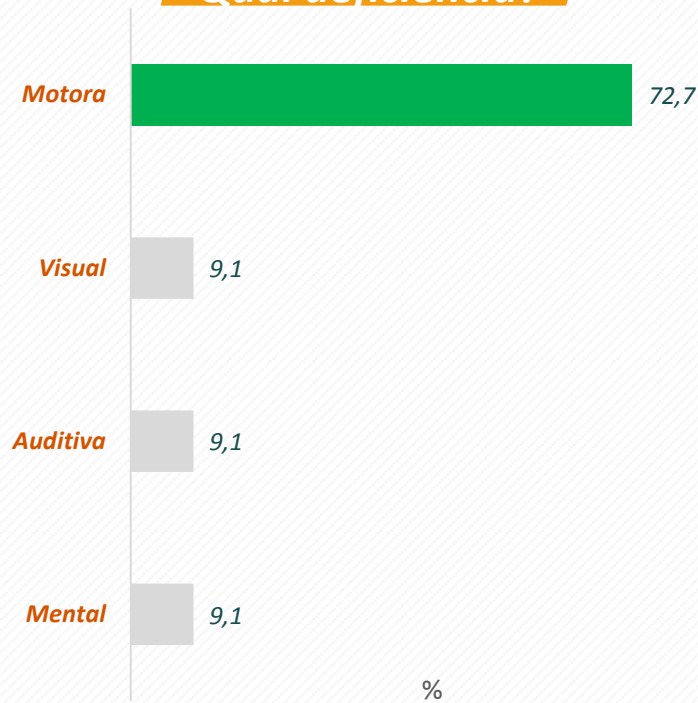
Base: 46

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



Base: 300

Qual deficiência?



Base: 11

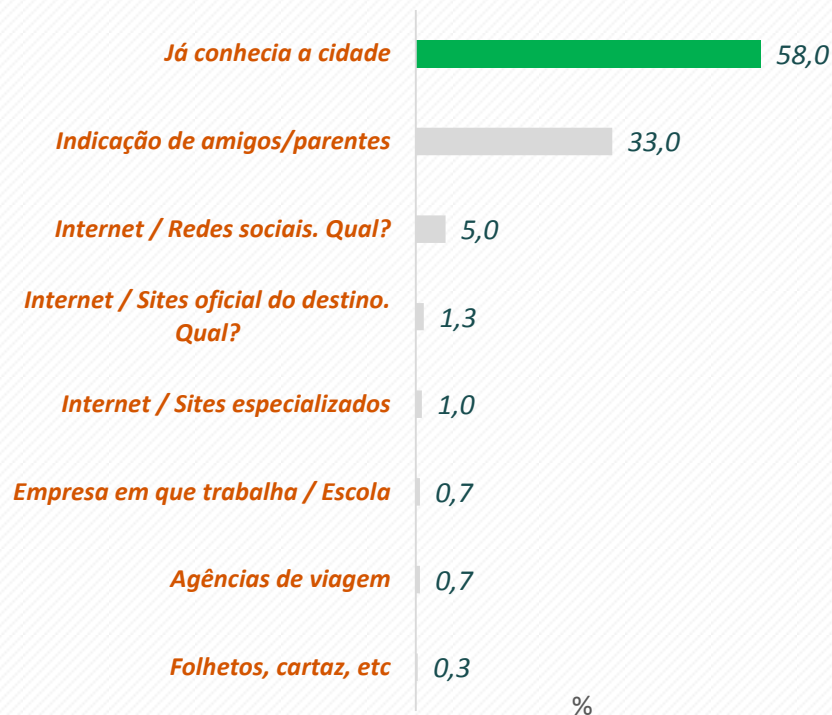
%

Estatísticas das quantidades de acompanhantes na viagem

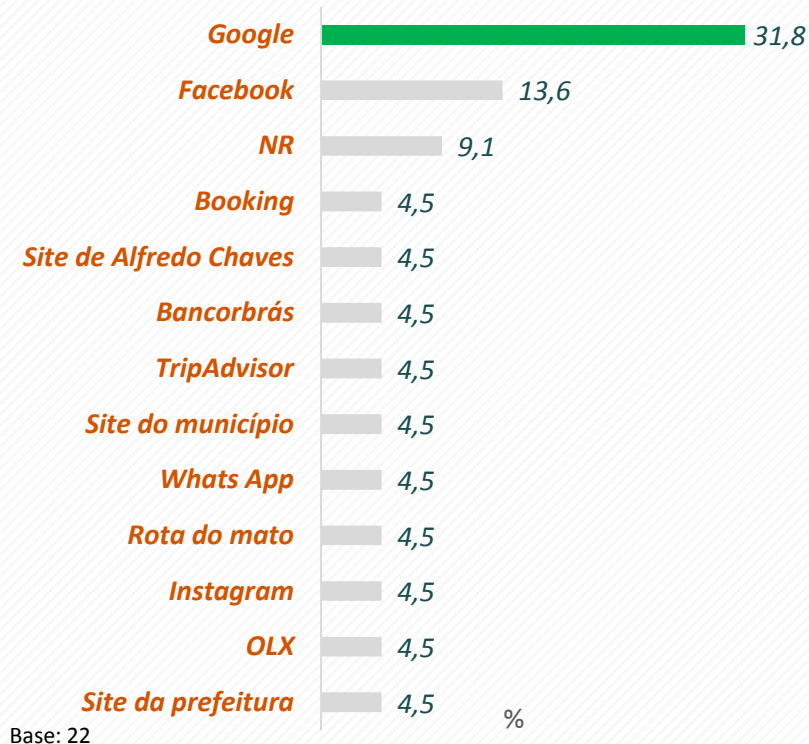
| Estatísticas | Acompanhantes |
|---------------|---------------|
| Base | 285 |
| Média | 5 |
| Mediana | 4 |
| Mínimo | 1 |
| Máximo | 26 |
| Desvio padrão | 4,7 |

Organização da Viagem

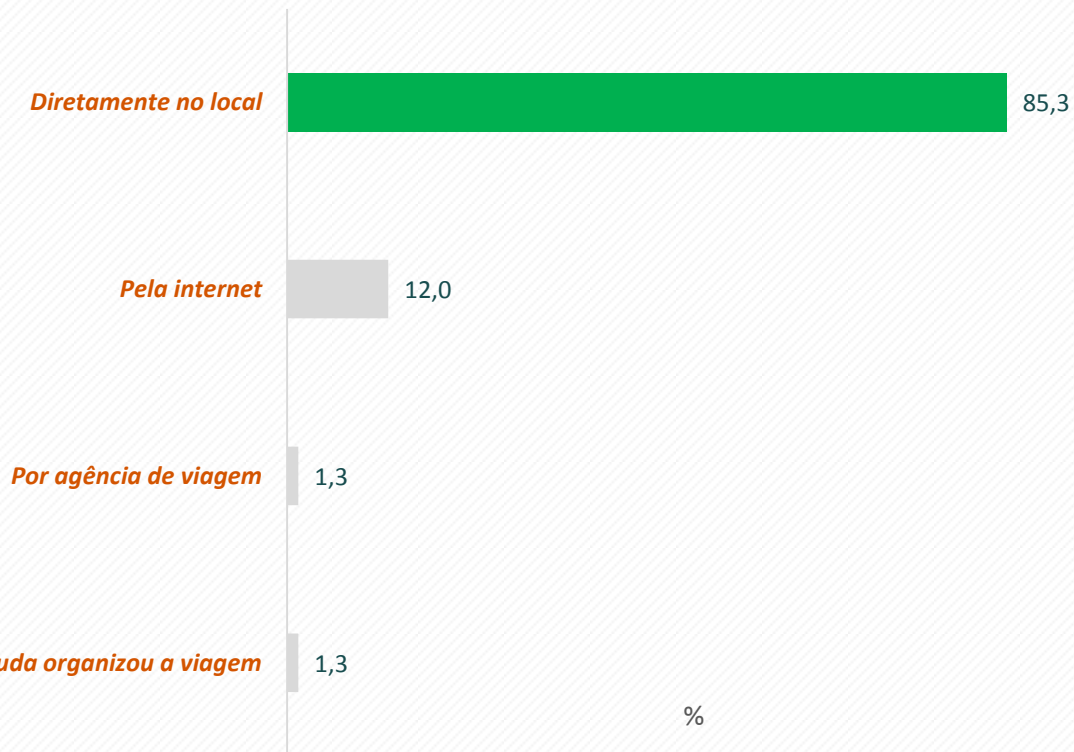
Qual a principal fonte de informação que o(a) sr.(a) utilizou para a escolha do destino/pacote turístico?



Qual a fonte de informação?

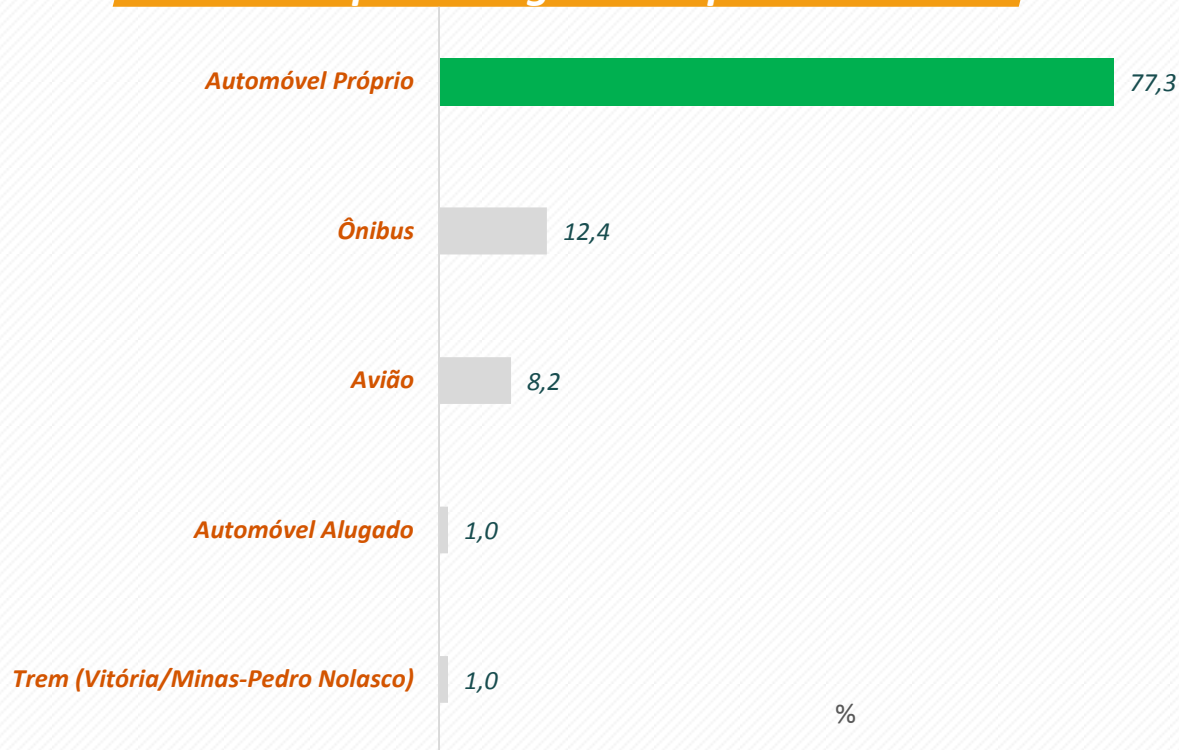


Como essa viagem foi organizada?



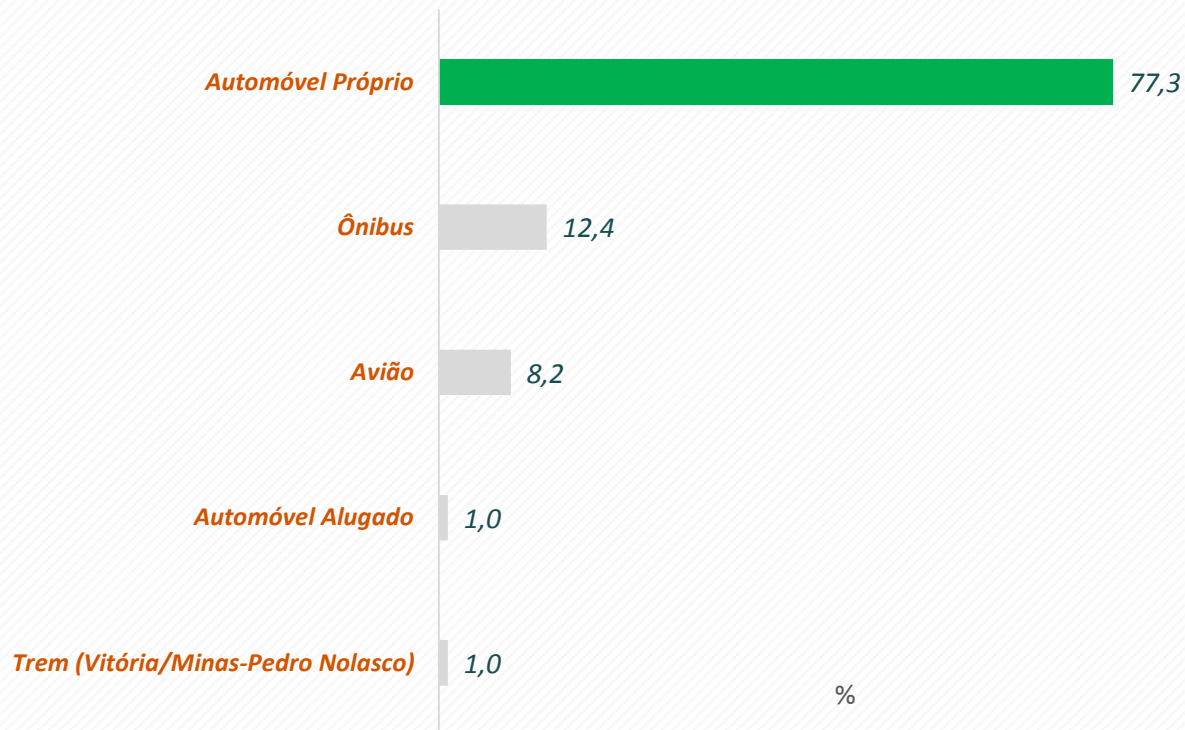
Base: 300

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



Base: 97

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



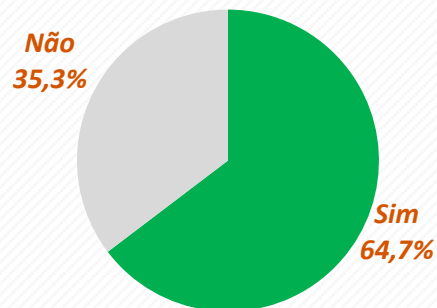
Base: 97

Estatísticas dos gastos estimados com o deslocamento até o destino

| Estatísticas | Valor (R\$) |
|---------------|-------------|
| Base | 283 |
| Média | 190,96 |
| Mediana | 100,00 |
| Mínimo | 0,00 |
| Máximo | 2.800,00 |
| Desvio padrão | 308,72 |



O Senhor(a) pernitoou ou irá pernitoar nesta cidade?



Base: 300

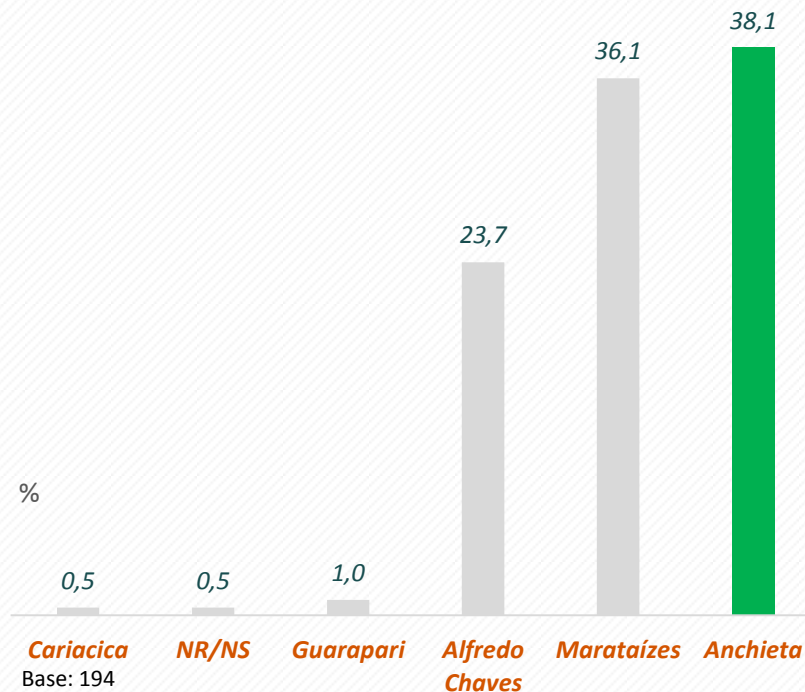
Estatísticas da quantidade de pernitoes

| Estatísticas | Dias |
|---------------|-------|
| Base | 194 |
| Média | 11 |
| Mediana | 5 |
| Mínimo | 1 |
| Máximo | 120 |
| Desvio padrão | 17,33 |

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

Estatísticas da quantidade de pernoites na 1ª localidade

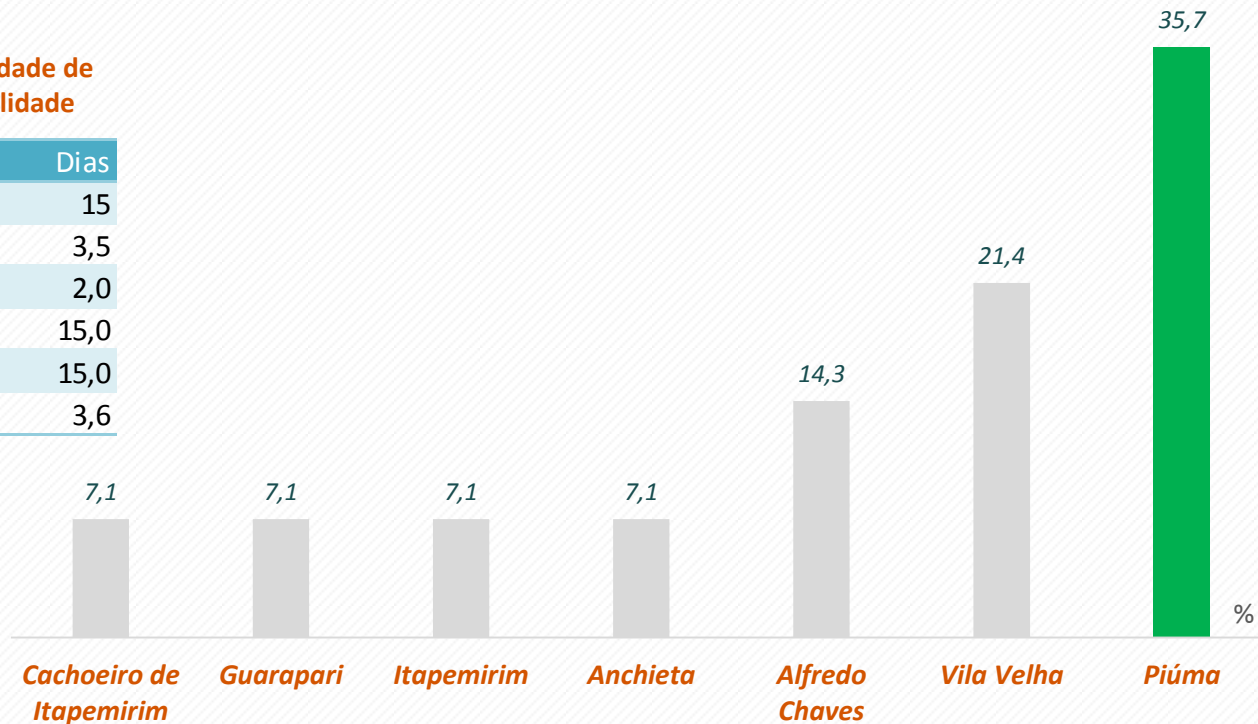
| Estatísticas | Dias |
|---------------|-------|
| Base | 198 |
| Média | 10,7 |
| Mediana | 4,0 |
| Mínimo | 1,0 |
| Máximo | 120,0 |
| Desvio padrão | 16,6 |



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

Estatísticas da quantidade de
pernoites na 2ª localidade

| Estatísticas | Dias |
|---------------|------|
| Base | 15 |
| Média | 3,5 |
| Mediana | 2,0 |
| Mínimo | 15,0 |
| Máximo | 15,0 |
| Desvio padrão | 3,6 |



Base: 14

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

Estatísticas da quantidade de pernoites na 3ª localidade

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



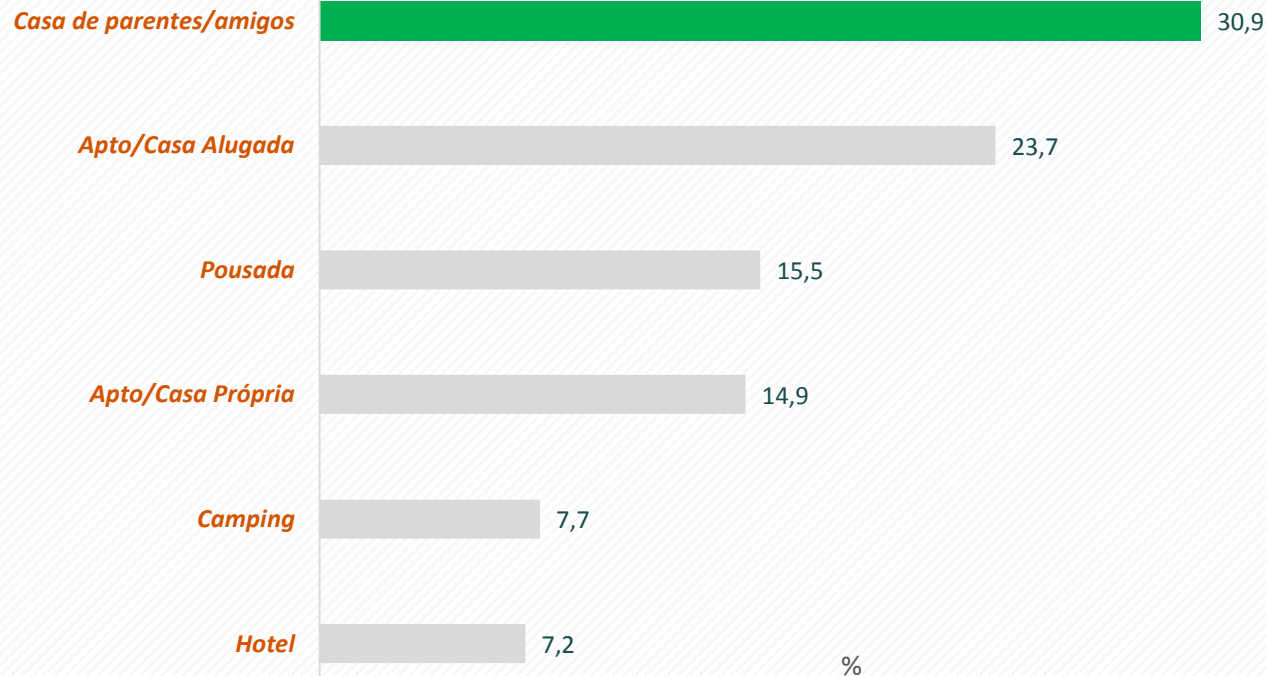
Base: 2

Qual seu gasto estimado com o deslocamento interno?

(gastos com transporte realizados dentro do município)

| Estatísticas | Valor (R\$) |
|---------------|-------------|
| Base | 281 |
| Média | 68,82 |
| Mediana | 20,00 |
| Mínimo | 0,00 |
| Máximo | 3.000,00 |
| Desvio padrão | 214,09 |

Onde o senhor(a) se hospedou?



Base: 194

Por qual razão não optou por hotel ou pousada?

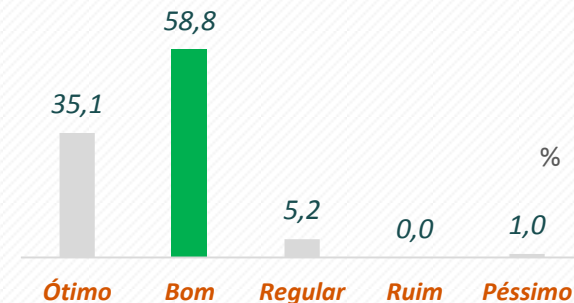
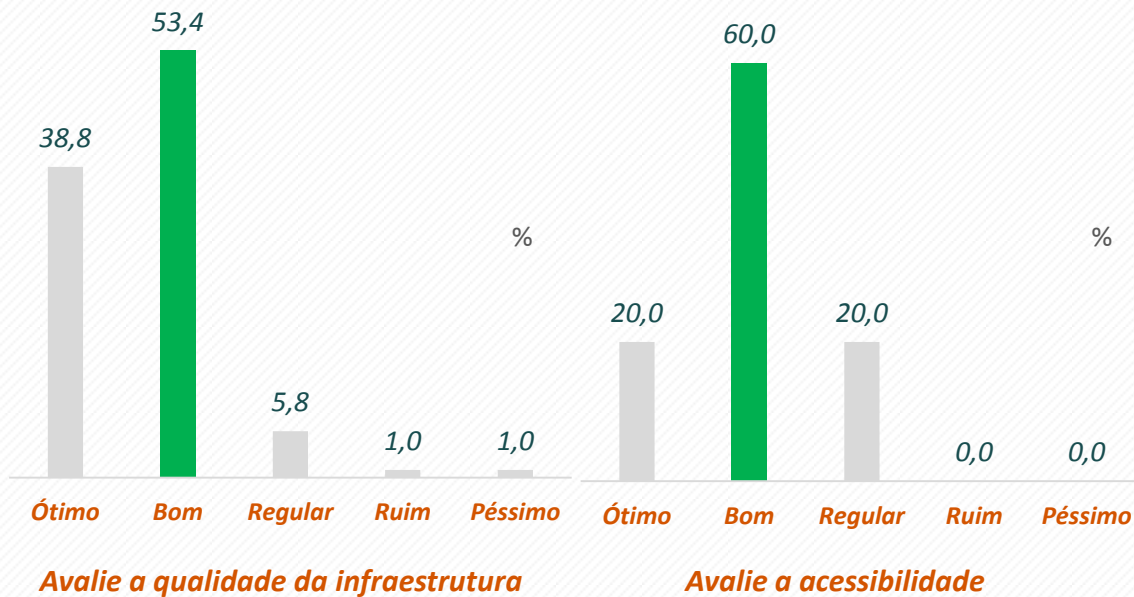
| Motivos | Frequência | % |
|-----------------|------------|-------|
| Custos | 43 | 40,6 |
| Disponibilidade | 32 | 30,2 |
| Comodidade | 30 | 28,3 |
| NR | 1 | 0,9 |
| Total | 106 | 100,0 |

Estatísticas dos gastos estimados com a hospedagem no período

| Estatísticas | Valor (R\$) |
|---------------|-------------|
| Base | 170 |
| Média | 488,67 |
| Mediana | 155,00 |
| Mínimo | 0,00 |
| Máximo | 6.000,00 |
| Desvio padrão | 814,94 |



Hotéis/Pousadas/Camping/Casa Alugada

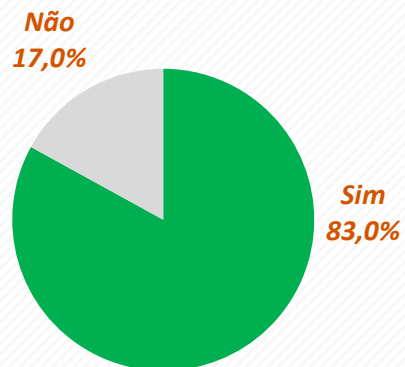


Base:

Por que avaliou como ruim ou péssimo?

| Opções | Frequência | % |
|-------------------------|------------|-------|
| Hotel em péssimo estado | 1 | 50,0 |
| Falta de informações | 1 | 50,0 |
| Total | 2 | 100,0 |

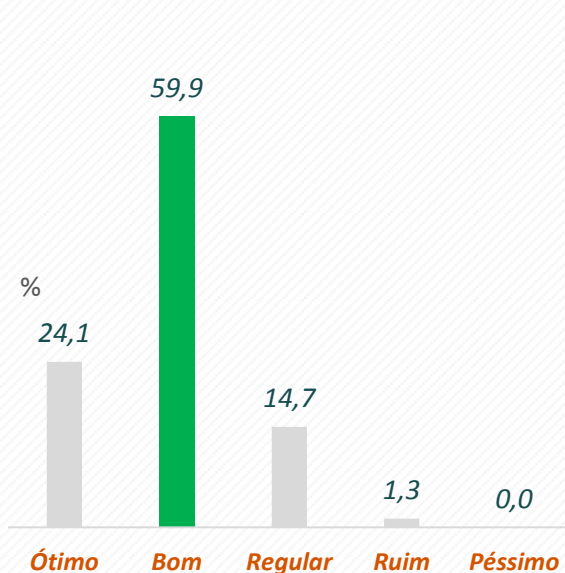
O senhor(a) Utilizou o serviço de Restaurantes/bares/quiosques/e tc. para alimentação?



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

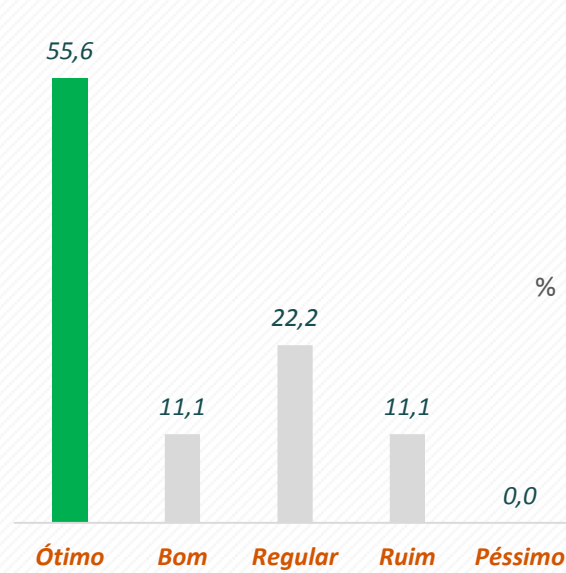
| Opções | Frequência | % |
|--|------------|-------|
| Se alimentou na casa de amigos ou parentes | 22 | 43,1 |
| Casa própria | 10 | 19,6 |
| Trouxe alimentos | 7 | 13,7 |
| Ainda não se alimentou | 4 | 7,8 |
| Já tinha almoçado | 2 | 3,9 |
| NR | 2 | 3,9 |
| Trouxe comida de casa | 1 | 2,0 |
| Incluso no hotel | 1 | 2,0 |
| Na empresa | 1 | 2,0 |
| Fez sua própria comida | 1 | 2,0 |
| Total | 51 | 100,0 |

Restaurantes/Bares/Quiosques



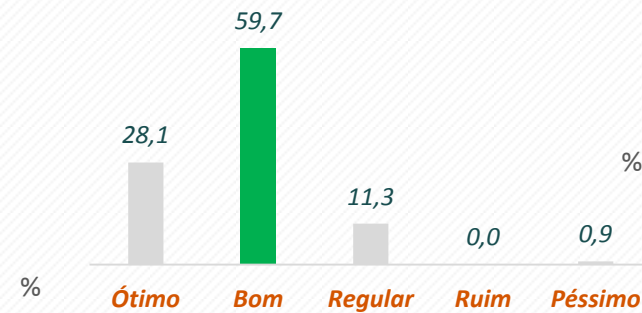
Avalie a qualidade da infraestrutura

Base: 232



Avalie a acessibilidade

Base: 9



Avalie a qualidade do atendimento

Base:

Por quê avaliou como ruim ou péssimo?

| Opções | Frequência | % |
|----------------------|------------|-------|
| Atendimento ruim | 2 | 40,0 |
| Falta infraestrutura | 2 | 40,0 |
| Atendimento demorado | 1 | 20,0 |
| Total | 5 | 100,0 |

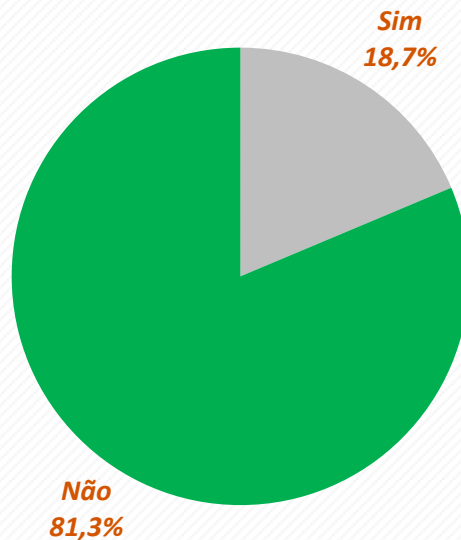
Estatísticas dos gastos estimados no destino com alimentação

| Estatísticas | Valor (R\$) |
|---------------|-------------|
| Base | 282 |
| Média | 339,89 |
| Mediana | 150,00 |
| Mínimo | 0,00 |
| Máximo | 5.000,00 |
| Desvio padrão | 594,47 |



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: 300

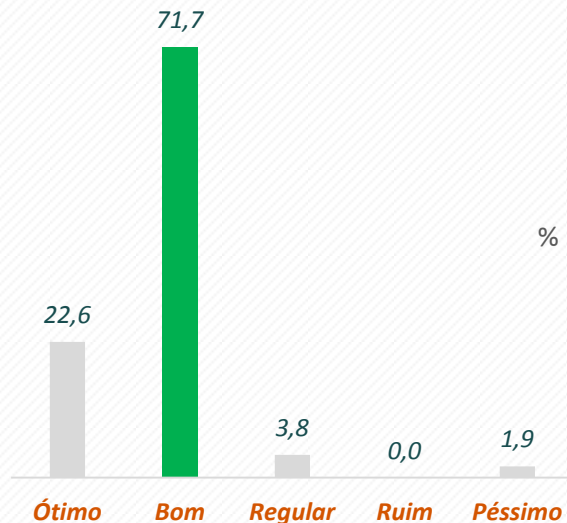
Características da Viagem

#amores

Observatório
do Turismo ES

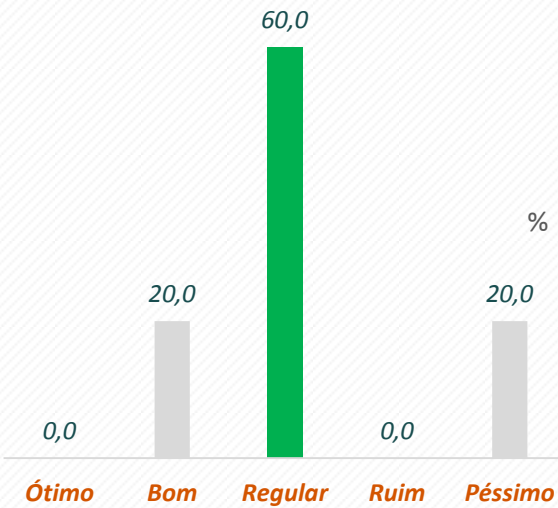


Passeios



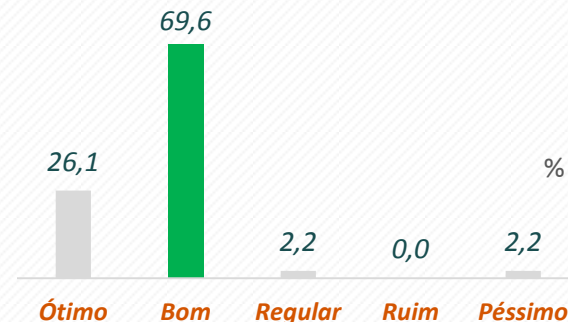
Avalie a qualidade da infraestrutura

Base: 53



Avalie a acessibilidade

Base: 5



Avalie a qualidade do atendimento

Base: 46

Por quê avaliou como ruim ou péssimo?

| Opções | Frequência | % |
|------------------|------------|-------|
| Acesso ruim | 2 | 66,7 |
| Atendimento ruim | 1 | 33,3 |
| Total | 3 | 100,0 |

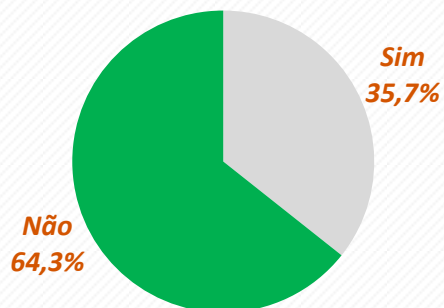
Estatísticas dos gastos estimados no destino com passeios turísticos

| Estatísticas | Valor (R\$) |
|---------------|-------------|
| Base | 54 |
| Média | 158,70 |
| Mediana | 100,00 |
| Mínimo | 0,00 |
| Máximo | 2.000,00 |
| Desvio padrão | 335,81 |



Características da Viagem

O senhor(a) realizou compras durante sua estadia?



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



Estatísticas dos gastos estimados no destino em compras

| Estatísticas | Valor (R\$) |
|---------------|-------------|
| Base | 99 |
| Média | 297,83 |
| Mediana | 180,00 |
| Mínimo | 0,00 |
| Máximo | 3.000,00 |
| Desvio padrão | 461,96 |

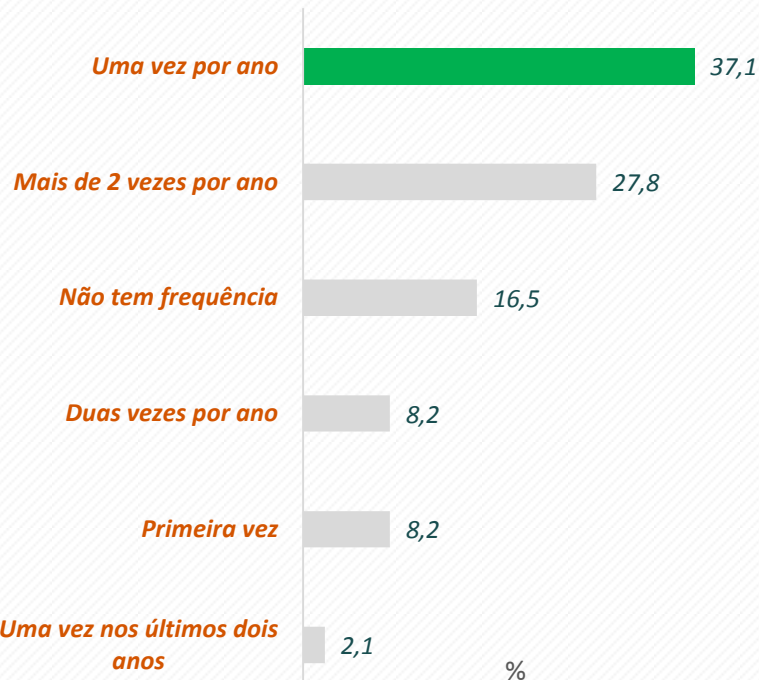
Contando com o(a) senhor(a), quantas pessoas estão incluídas nos gastos?

| Estatísticas | Nº de pessoas |
|---------------|---------------|
| Base | 300 |
| Média | 3,8 |
| Mediana | 3 |
| Mínimo | 1 |
| Máximo | 22 |
| Desvio padrão | 3,0 |



Características da Viagem

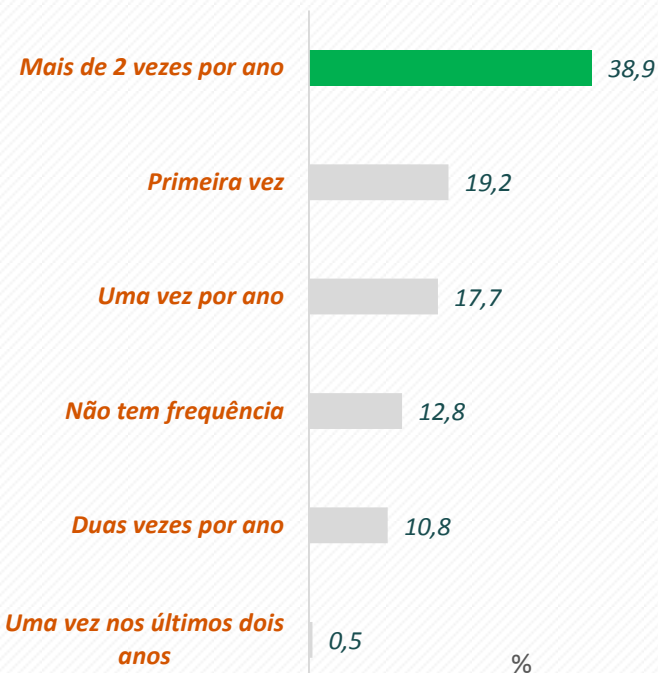
Com que frequência vem ao Espírito Santo?



Base: 97

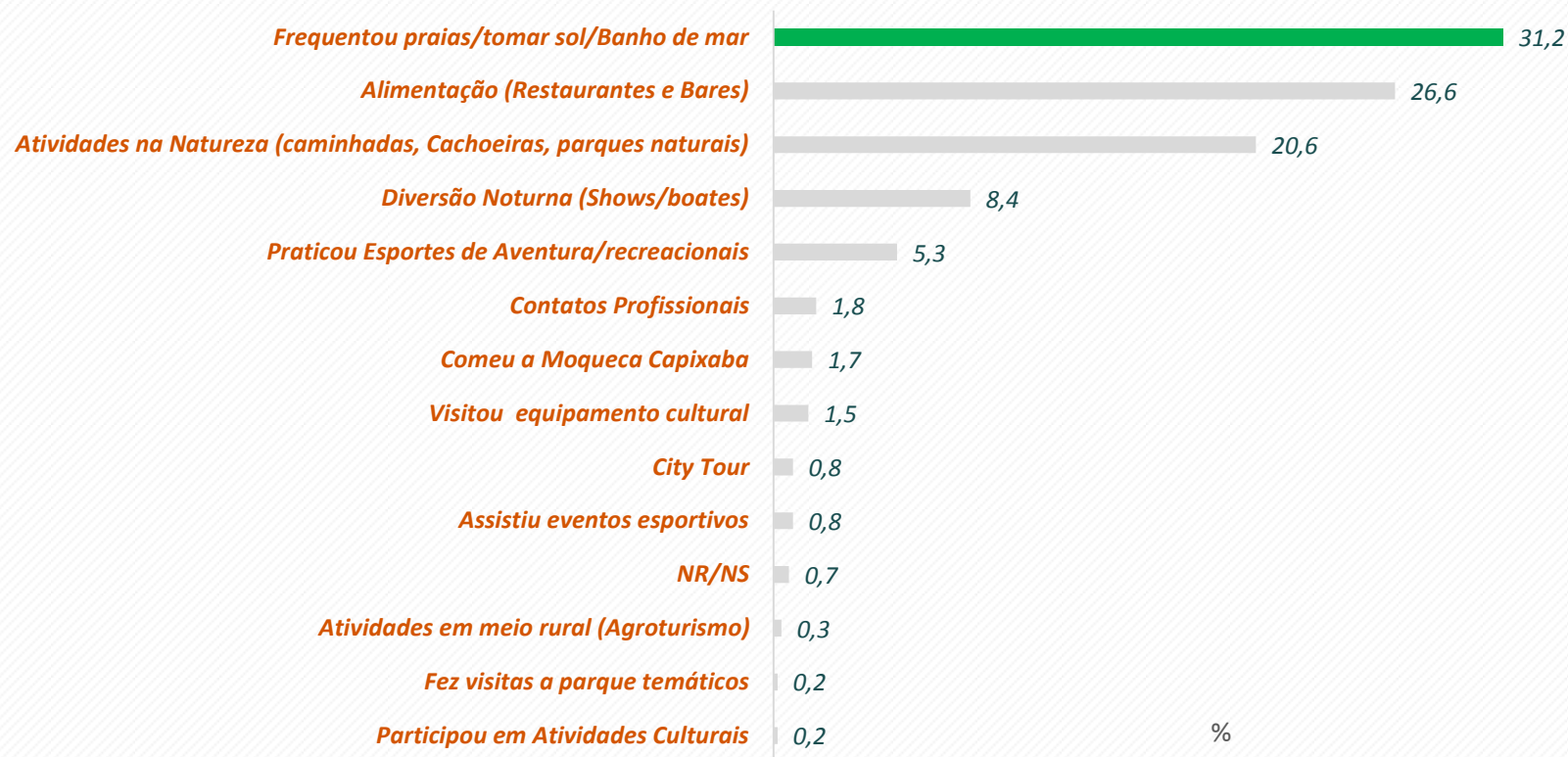
Com que frequência vem a este destino (município)?

(Somente turistas do ES)



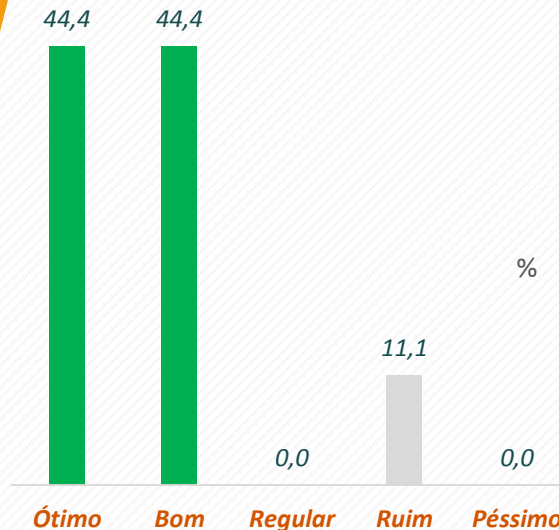
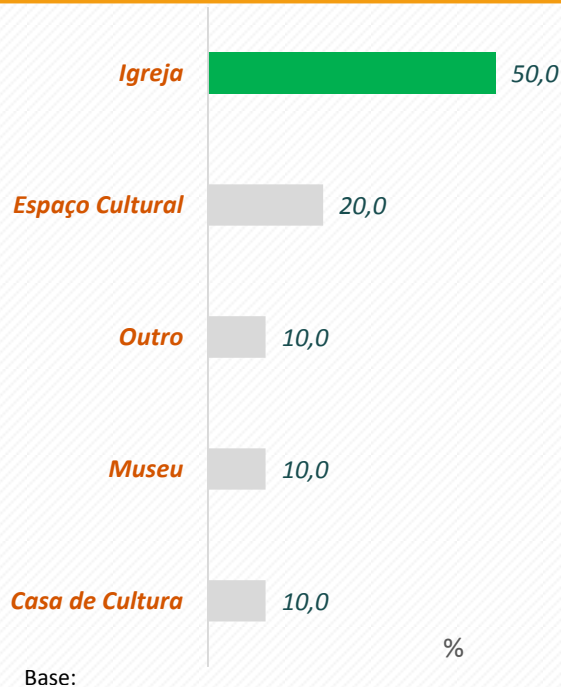
Base: 203

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



Características da Viagem

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



Avalie o equipamento visitado



Avalie a acessibilidade dos equipamentos visitados

Características da Viagem

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

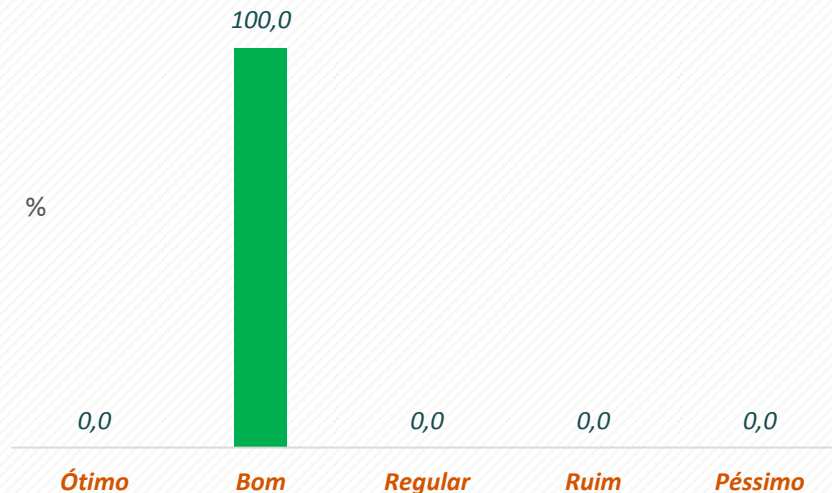
Shows de música

100,0

Base: 1

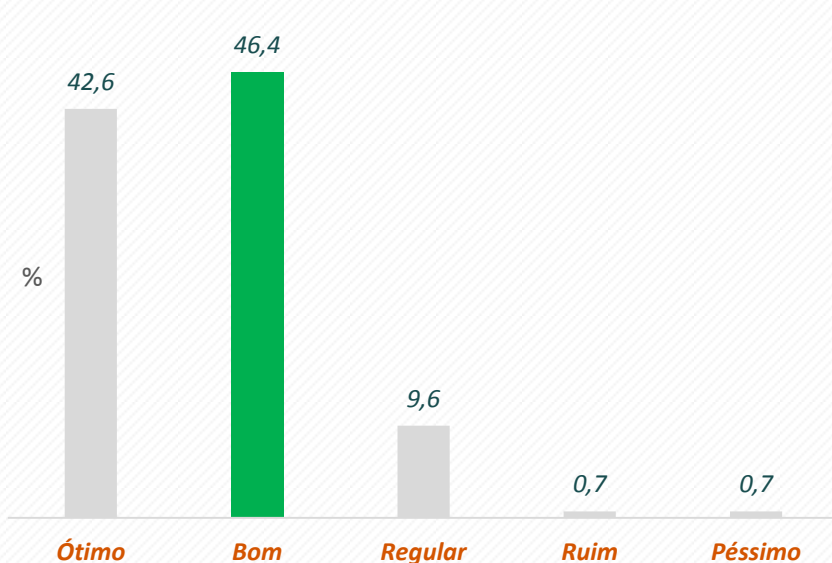
%

Avalie a atividade cultural



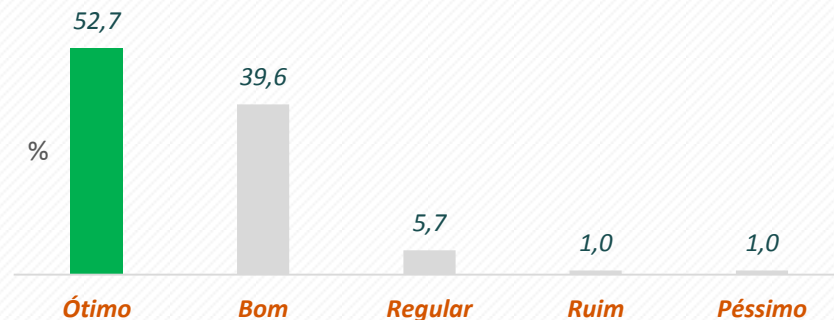
Base: 1

Qual imagem tinha do destino antes da viagem?



Base: 291

Qual imagem teve do destino depois da viagem?

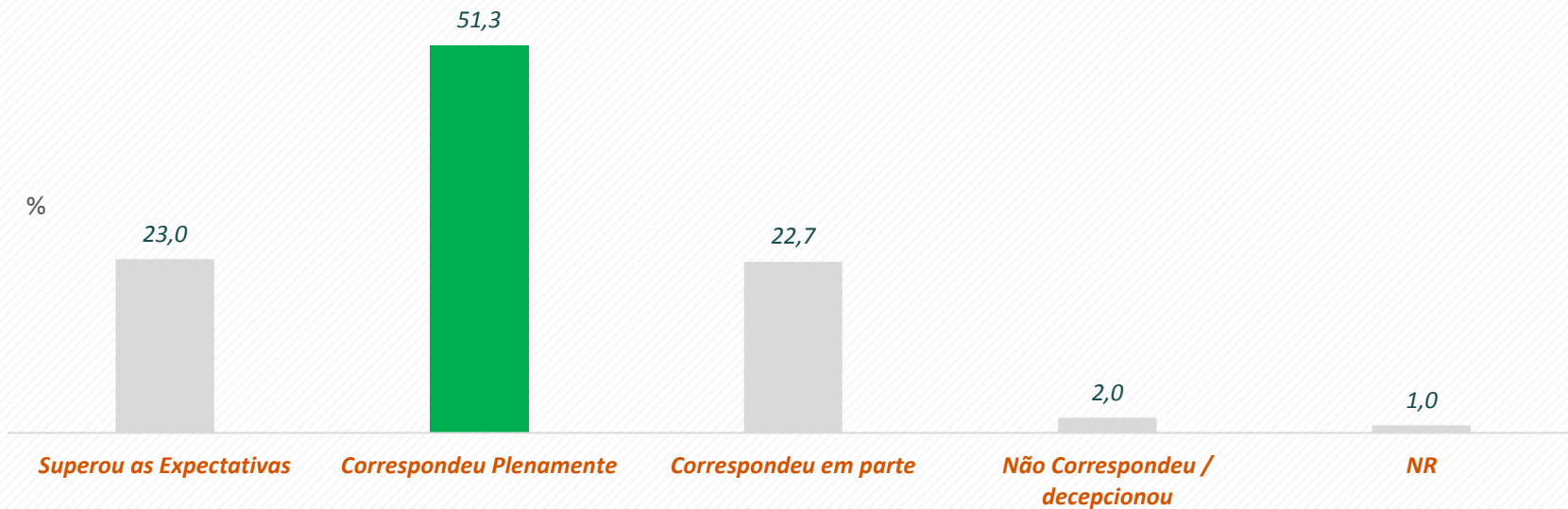


Base: 298

Por quê avaliou como ruim ou péssimo?

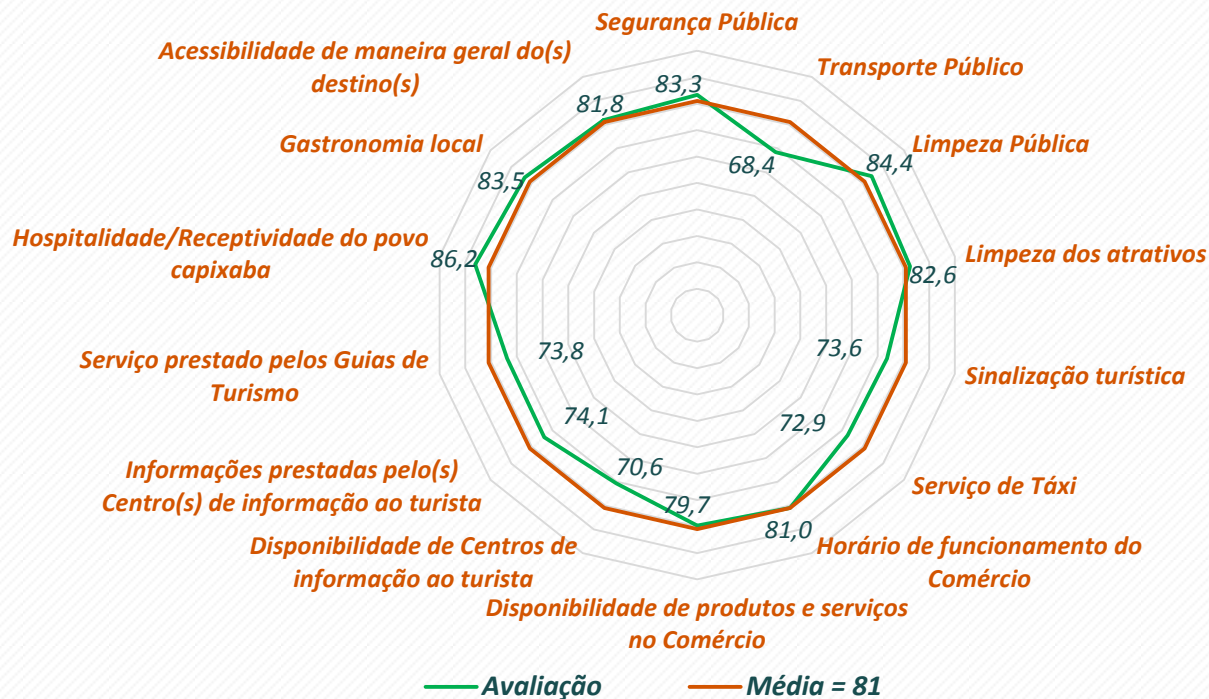
| Opções | Frequência | % |
|-------------------------------|------------|-------|
| Falta infraestrutura | 3 | 30,0 |
| O mar está invadindo a cidade | 1 | 10,0 |
| Fotos de praias destruídas | 1 | 10,0 |
| Praias sujas | 1 | 10,0 |
| Mar perigoso | 1 | 10,0 |
| Não tem nada na cidade | 1 | 10,0 |
| Estrada ruim | 1 | 10,0 |
| Cidade suja | 1 | 10,0 |
| Total | 10 | 100,0 |

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

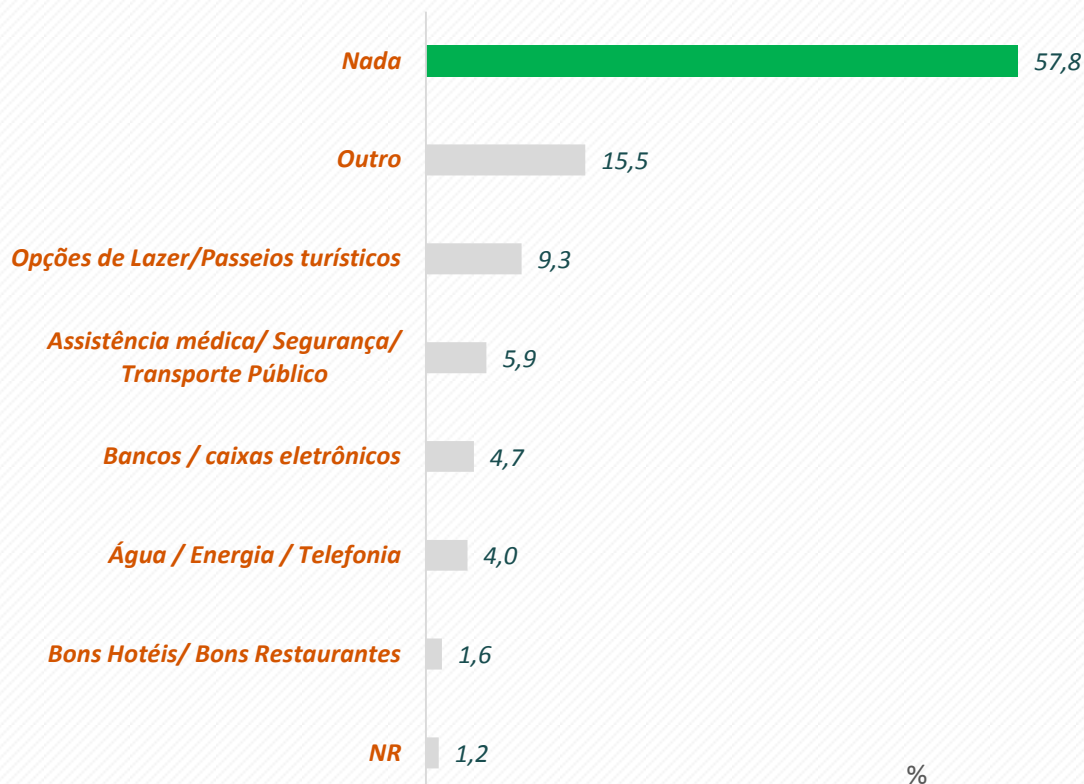


Base: 300

Avaliação Geral



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



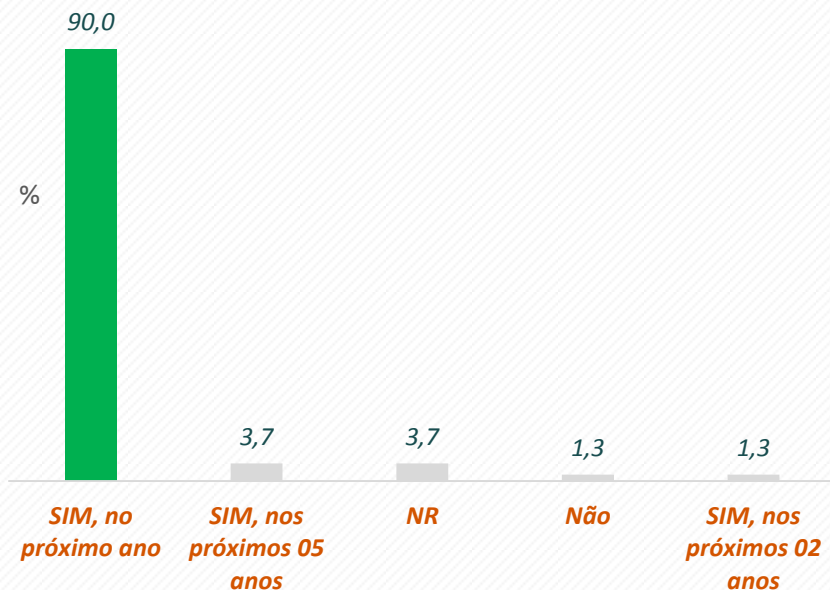
Base: 322

Outro

| Opções | Frequência | % |
|--------------------------------------|------------|-------|
| Banheiros públicos | 10 | 20,0 |
| Falta infraestrutura | 4 | 8,0 |
| Calçamento na Orla | 3 | 6,0 |
| Estacionamentos | 3 | 6,0 |
| Comércios com horários prolongados | 3 | 6,0 |
| Limpeza | 3 | 6,0 |
| Falta de informações turísticas | 2 | 4,0 |
| Iluminação pública | 2 | 4,0 |
| Placas indicativas | 2 | 4,0 |
| Falta salva-vidas nas praias | 2 | 4,0 |
| Fácil acesso as praias | 1 | 2,0 |
| Padárias | 1 | 2,0 |
| Horários prolongados nos restaurante | 1 | 2,0 |
| Recriações para crianças | 1 | 2,0 |
| Táxi | 1 | 2,0 |
| Todoágua | 1 | 2,0 |
| Mais fiscalização nos quiosques | 1 | 2,0 |
| Organização | 1 | 2,0 |
| Chuveiros nas praias | 1 | 2,0 |
| Farmácia | 1 | 2,0 |
| Lixeiras nas praias | 1 | 2,0 |
| Supermercados | 1 | 2,0 |
| Postos de gasolina | 1 | 2,0 |
| Transporte para o túnel | 1 | 2,0 |
| Assistência as praias | 1 | 2,0 |
| Melhorar os preços | 1 | 2,0 |
| Total | 50 | 100,0 |

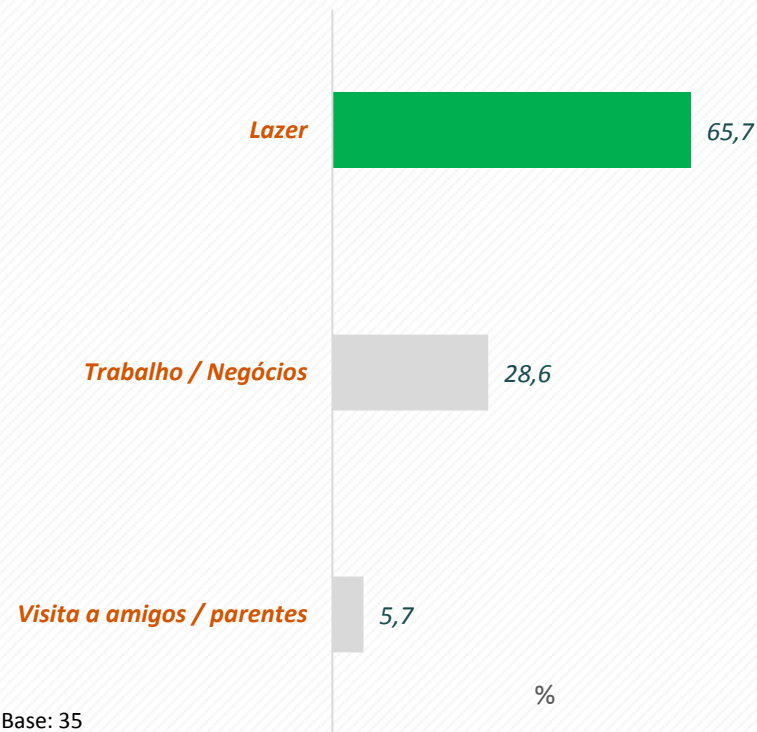
Avaliação da Viagem e Destino

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



Base: 300

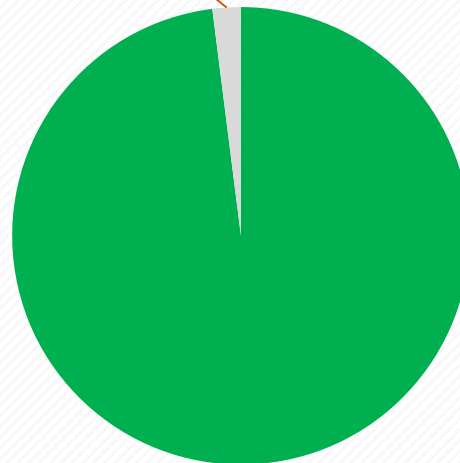
Qual seria o principal motivo de retorno ao destino?



Base: 35

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

Não recomendaria
2,0%



Recomendaria
98,0%

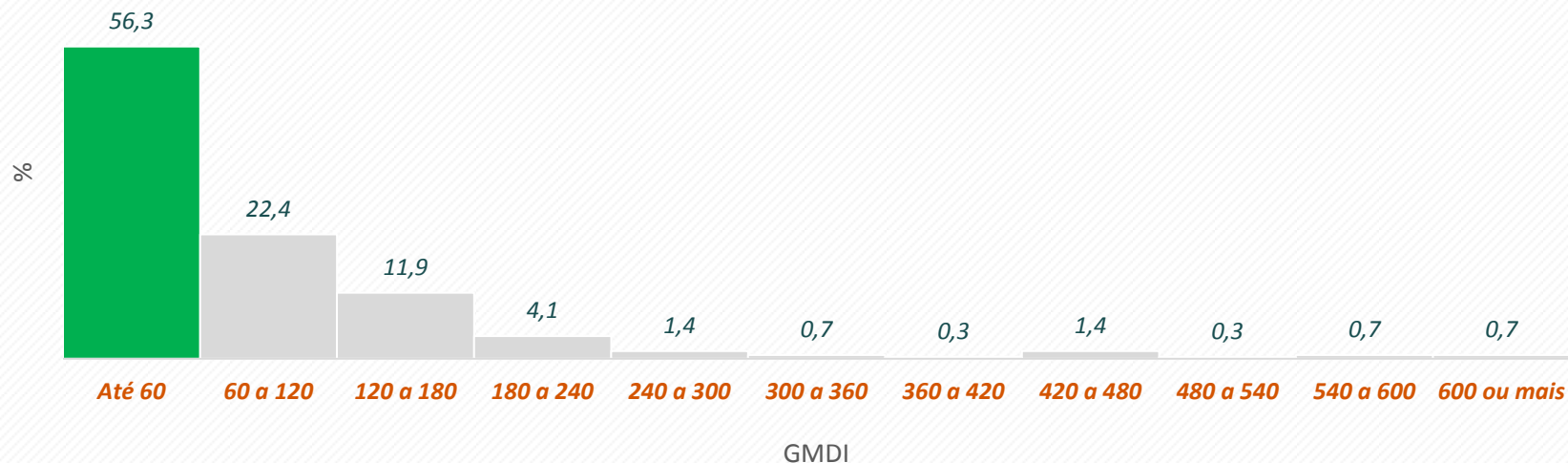
Gasto Médio Diário Individual (GMDI)

#amores

Observatório
do Turismo ES



| Estatísticas | Quantidade |
|---------------|------------|
| Base | 295 |
| Média | 84,13 |
| Mediana | 52,00 |
| Mínimo | 0,41 |
| Máximo | 825,00 |
| Desvio padrão | 107,17 |



Base: 295

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

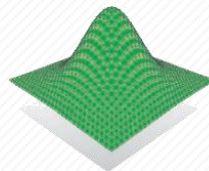


**GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO**

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