



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Turismo



Relatório Geral de Pesquisa

Pesquisa de perfil e avaliação do Turista de Cruzeiro

Convênio nº 026/2010 SEBRAE/ES & SETUR em parceria com a PMV

Março de 2011





Governo do Espírito Santo

Governador

Jose Renato Casagrande

Vice Governador

Givaldo Vieira

Secretário de Estado de Turismo

Antonio Alexandre dos Passos Souza

Sub Secretária

Flavia Roberta Cysne Novaes Leite

Gerente Estudos e Negócios Turísticos

Ângela Maria Modolo de Assunção

Assessora Técnica

Maria Aparecida Gonçalves Silva



SEBRAE Espírito Santo

Diretor-Superintendente

José Eugênio Vieira

Diretor de Atendimento

Ruy Dias de Souza

Diretor Técnico

Benildo Denadai

Gerente da Unidade de Atendimento ao Turismo e Cultura

Gelisa de Lara C. Bosi

Gerente da Unidade de Estratégias, TI. e Orçamento

Daniela Negri

Gestor do Convênio

Mario Cesar Correa

Analista de Pesquisa

Dênis Pedro Nunes



Prefeitura de Vitória

Prefeito de Vitória

João Carlos Coser

Secretário Municipal de Turismo

Antônio Bispo

Gerente de Capacitação Turística

Leandro Dalcolmo Tononi



Objetivos

Objetivo Geral

Traçar o perfil e avaliar os serviços ao turista de cruzeiro no Espírito Santo.

Objetivos Específicos

- Traçar um breve perfil do turista de cruzeiro;
- Levantar o gasto médio do turista em sua permanência no Estado;
- Conhecer a satisfação quanto a receptividade ao turista;
- Conhecer a satisfação do turista em relação aos atendimentos prestados aos turista.



Procedimentos Metodológicos

Método

Pesquisa realizada no Porto de Vitória no momento do retorno (embarque) dos turistas nos cruzeiros. Foram realizadas em torno de 80 entrevistas por cruzeiro. (pesquisado público de 29 cruzeiros)

Público-alvo

Turistas, passageiros de cruzeiros que desembarcaram na cidade de Vitória.

Amostra

Foram realizadas 2.318 entrevistas in loco.

Corresponde a 95% de confiança e 2% de erro do universo de passageiros.

Período de campo

A pesquisa foi realizada entre os dias 12 de dezembro de 2010 a 11 de março de 2011.



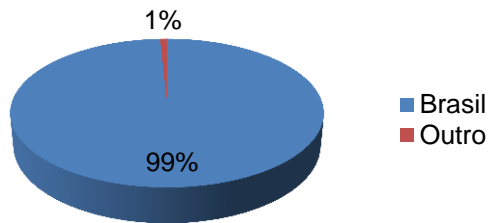
Apresentação dos Resultados



Perfil do Entrevistado

Os turistas são, em geral, brasileiros (99,2%), oriundos dos estados de São Paulo (25,8%), Rio de Janeiro (23,3%) e Santa Catarina (16,5%).

| 3. País de origem | | |
|-------------------|------------|--------|
| | Frequência | % |
| Brasil | 2299 | 99,2 |
| Outro | 19 | 0,8 |
| Total | 2318 | 100,00 |



| 3.1 Outro país - qual? | | |
|------------------------|------------|------|
| | Frequência | % |
| Argentina | 10 | 0,39 |
| Paraguai | 3 | 0,13 |
| Uruguai | 2 | 0,09 |
| Angola | 1 | 0,04 |
| Chile | 1 | 0,04 |
| Espanha | 1 | 0,04 |
| Estados Unidos | 1 | 0,04 |
| Total | 19 | 0,8 |

| 4. Estado | | |
|-----------|------------|------|
| | Frequência | % |
| SP | 599 | 25,8 |
| RJ | 540 | 23,3 |
| SC | 382 | 16,5 |
| BA | 201 | 8,7 |
| PR | 141 | 6,1 |
| RS | 137 | 5,9 |
| AL | 106 | 4,6 |
| MG | 77 | 3,3 |
| GO | 29 | 1,3 |
| PE | 19 | 0,8 |
| DF | 17 | 0,7 |
| MS | 10 | 0,4 |
| PA | 9 | 0,4 |
| MT | 8 | 0,3 |
| CE | 5 | 0,2 |
| PB | 4 | 0,2 |
| SE | 4 | 0,2 |
| TO | 4 | 0,2 |
| ES | 2 | 0,1 |
| MA | 2 | 0,1 |
| PI | 2 | 0,1 |
| RR | 1 | 0,0 |
| Total | 2299 | |

Obs.: Não estão contabilizados os entrevistados estrangeiros.



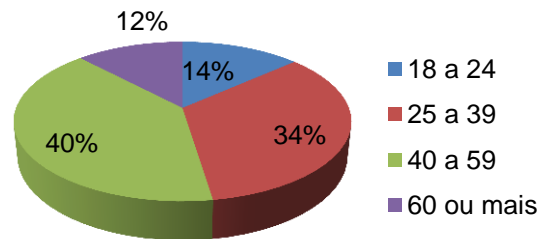
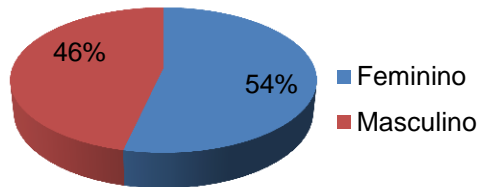
Perfil do Entrevistado

O número de mulheres (53,6%) é um pouco superior ao de homens (46,4%). A maioria dos turistas (61,7%) possui ensino superior e tem idade entre 25 e 59 anos (74,4%), sendo a média de idade de 42 anos.

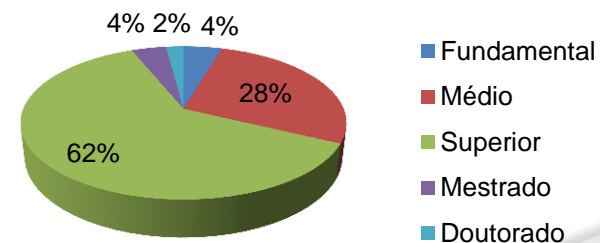
| 6. Sexo | | |
|-----------|------------|--------|
| | Frequência | % |
| Feminino | 1242 | 53,6 |
| Masculino | 1076 | 46,4 |
| Total | 2318 | 100,00 |

| 7. Idade | | |
|------------|------------|--------|
| | Frequência | % |
| 18 a 24 | 312 | 13,5 |
| 25 a 39 | 790 | 34,1 |
| 40 a 59 | 934 | 40,3 |
| 60 ou mais | 281 | 12,1 |
| NS/NR | 1 | 0,0 |
| Total | 2318 | 100,00 |

| 8. Escolaridade | | |
|-----------------|------------|--------|
| | Frequência | % |
| Fundamental | 105 | 4,5 |
| Médio | 638 | 27,6 |
| Superior | 1426 | 61,7 |
| Mestrado | 95 | 4,1 |
| Doutorado | 48 | 2,1 |
| Total | 2312 | 100,00 |



Média= 42





Perfil do Entrevistado

Dentre as profissões dos entrevistados destacam-se: empregado em empresa privada (27,4%) e funcionário público (21,8%). A média de renda mensal familiar dos turistas é de R\$ 5.344,08.

| 9. Qual a sua profissão? | | |
|-------------------------------|------------|-------|
| | Frequência | % |
| Empregado em empresa privada | 635 | 27,4 |
| Funcionário público | 506 | 21,8 |
| Autônomo/profissional liberal | 374 | 16,1 |
| Empresário | 270 | 11,6 |
| Aposentado | 262 | 11,3 |
| Estudante | 151 | 6,5 |
| Do lar | 61 | 2,6 |
| Desempregado | 11 | 0,5 |
| Outro | 48 | 2,1 |
| Total | 2318 | 100,0 |

| 10. Renda mensal FAMILIAR (em R\$) | | |
|---|------------|-------|
| | Frequência | % |
| Até 3 SM (R\$ 1530,00) | 118 | 5,1 |
| De 3 a 6 SM (R\$ 1531,00 a 3060,00) | 387 | 16,7 |
| De 6 a 9 (R\$ 3061 a R\$ 4590,00) | 357 | 15,4 |
| De 9 a 12 SM (R\$ 4591,00 a R\$ 6120,00) | 461 | 19,9 |
| De 12 a 15 SM (R\$ 6121,00 a R\$ 7650,00) | 235 | 10,1 |
| Mais de R\$ 7651,00 | 617 | 26,6 |
| NS/NR | 143 | 6,2 |
| Total | 2318 | 100,0 |



Média=
R\$ 5.344,08



Hábitos Atuais

Uma parcela considerável dos turistas (47,3%) teve gastos inferiores a R\$100,00 durante sua estadia em Vitória. A média de gastos foi de R\$145,58. Em média, estão incluídas 1,9 pessoas nos gastos. O gasto médio por pessoa foi de R\$ 76,62.

| 1. Considerando alimentação, compras, transporte e etc. quando o (a) sr(a). gastou durante a sua estadia em Vitória (em R\$)? | | |
|---|------------|-------|
| | Frequência | % |
| Não teve gasto | 112 | 4,8 |
| Até R\$ 100 | 1097 | 47,3 |
| De 101 até 200 | 600 | 25,9 |
| De 201 até 300 | 305 | 13,2 |
| De 301 até 400 | 98 | 4,2 |
| De 401 até 500 | 59 | 2,5 |
| De 501 até 1000 | 38 | 1,6 |
| Mais de 1001 | 8 | 0,3 |
| Total | 2317 | 100,0 |

Obs: 1 entrevistado não respondeu à questão.

Média=
R\$145,58

| 2. Quantas pessoas estão incluídas neste gasto? | | |
|---|------------|-------|
| | Frequência | % |
| 1 | 543 | 24,7 |
| 2 | 895 | 40,7 |
| 3 | 308 | 14,0 |
| 4 | 319 | 14,5 |
| 5 | 45 | 2,0 |
| 6 | 40 | 1,8 |
| 7 | 13 | 0,6 |
| 8 | 6 | 0,3 |
| 9 | 3 | 0,1 |
| 10 | 8 | 0,4 |
| 11 | 2 | 0,1 |
| 12 | 7 | 0,3 |
| 13 | 6 | 0,3 |
| 16 | 1 | 0,0 |
| 32 | 1 | 0,0 |
| 38 | 1 | 0,0 |
| Total | 2198 | 100,0 |

Obs: 7 entrevistados que apresentaram valores dos gastos não responderam à questão.

Média= 1,9

Hábitos Atuais

A maioria dos turistas não conhecia nem o estado do Espírito Santo (72,0%), nem Vitória (74,9%). A parcela menor de entrevistados que já conhecia a cidade, visitou-a menos de cinco vezes (80,6%).

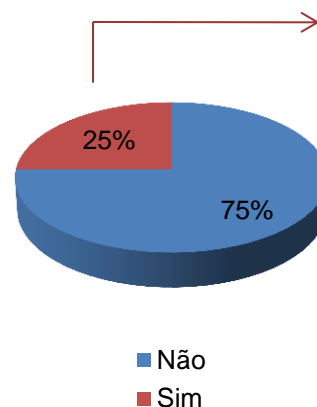
| 3.O Sr(a). já conhecia o estado? | | |
|----------------------------------|------------|-------|
| | Frequência | % |
| Não | 1668 | 72,0 |
| Sim | 650 | 28,0 |
| Total | 2318 | 100,0 |



| 4.1 Sim - quantas vezes? | | |
|--------------------------|------------|------|
| | Frequência | % |
| 1 | 94 | 16,8 |
| 2 | 227 | 40,6 |
| 3 | 93 | 16,6 |
| 4 | 37 | 6,6 |
| 5 | 30 | 5,4 |
| 6 | 17 | 3,0 |
| 7 | 3 | 0,5 |
| 8 | 8 | 1,4 |
| 9 | 2 | 0,4 |
| 10 | 19 | 3,4 |
| 11 | 1 | 0,2 |
| 12 | 1 | 0,2 |
| 15 | 3 | 0,5 |
| 20 | 10 | 1,8 |
| 30 | 5 | 0,9 |
| 50 | 1 | 0,2 |
| Residiu em Vitória | 8 | 1,5 |
| Total | 559 | 100 |

Obs.: 15 entrevistados não responderam esta questão.

| 4. O Sr(a) já conhecia Vitória? Quantas vezes já esteve na cidade? | | |
|--|------------|-------|
| | Frequência | % |
| Não | 1717 | 74,9 |
| Sim | 574 | 25,1 |
| Total | 2291 | 100,0 |



Obs.: 27 entrevistados não responderam esta questão.



Hábitos Atuais

Durante a visita, os locais que os entrevistados mais gostaram de visitar foram o Convento da Penha (25,1%), a Praia do Costa (15,1%) e as praias em geral (12,9%).

| O que mais gostou em sua visita? | | |
|-------------------------------------|------------|-------|
| | Frequência | % |
| Convento da Penha | 582 | 25,11 |
| Praia da Costa | 350 | 15,10 |
| Praias | 300 | 12,94 |
| Praia de Camburi e sua orla | 147 | 6,34 |
| Catedral Metropolitana | 136 | 5,87 |
| Fábrica e Loja de Chocolates Garoto | 121 | 5,22 |
| Palácio Anchieta | 110 | 4,75 |
| Belezas naturais | 87 | 3,75 |
| Limpeza da cidade | 75 | 3,24 |
| Hospitalidade/Receptividade | 74 | 3,19 |
| Shopping Vitória | 64 | 2,76 |
| Gastronomia | 61 | 2,63 |
| Estrutura e organização da Cidade | 48 | 2,07 |
| A cidade | 44 | 1,90 |
| Terceira Ponte | 43 | 1,86 |
| Tudo | 41 | 1,77 |
| Centro Histórico/Prédios Históricos | 40 | 1,73 |
| Praia da Curva da Jurema | 37 | 1,60 |
| Vila Velha e suas praias | 31 | 1,34 |
| Comércio | 26 | 1,12 |
| Total | 2417 | |
| Total respostas | 2756 | |

Obs. Múltipla. Foram consideradas as respostas com frequência superior a 1%, calculadas sobre o total de respondentes da pesquisa.



Hábitos Atuais

Durante a visita, o que os entrevistados menos gostaram foi o trânsito (10,2%), seguido dos problemas de limpeza pública (3,4%) e do preço e serviço de táxi (2,3%).

| 6. O que menos gostou em sua visita? | | |
|--|------------|-------|
| | Frequência | |
| Trânsito | 237 | 10,22 |
| Problema de limpeza pública | 79 | 3,41 |
| Preço e serviço de táxi | 55 | 2,37 |
| Falta infraestrutura nas praias | 44 | 1,90 |
| Muitas obras pela cidade | 38 | 1,64 |
| Má conservação do Centro Histórico | 29 | 1,25 |
| Problemas de saneamento | 23 | 0,99 |
| Calor | 22 | 0,95 |
| Chuva | 22 | 0,95 |
| Baixo comércio nos pontos turísticos | 21 | 0,91 |
| Sujeira nas praias | 20 | 0,86 |
| Porto | 19 | 0,82 |
| Mendigos e pedintes pelas ruas | 18 | 0,78 |
| Falta de informação e infraestrutura turística | 17 | 0,73 |
| Faltam lojas de artesanato local | 16 | 0,69 |
| Transporte | 16 | 0,69 |
| Centro de Vitória | 16 | 0,69 |
| Preço dos chocolates na loja Garoto e para visitar a fábrica | 15 | 0,65 |
| Atendimento em bares, restaurantes | 15 | 0,65 |
| Faltam banheiros públicos | 14 | 0,60 |
| Comércio fechado aos domingos e feriados | 13 | 0,56 |
| Faltou tempo | 12 | 0,52 |
| Falta de segurança | 12 | 0,52 |
| Favelas no centro | 12 | 0,52 |
| Pavimentação das estradas e calçadas | 12 | 0,52 |
| Total | 797 | |
| Total de respostas | 1028 | |

Obs. Múltipla. Foram consideradas as respostas com frequência superior a 0,5% , calculadas sobre o total de respondentes da pesquisa.



Avaliação

Foi positiva a avaliação da receptividade capixaba, a maioria dos entrevistados (57,9%) a considerou boa. A imagem que a maioria dos entrevistados (54,3%) tinha de Vitória antes da viagem também era boa. Após a viagem a maioria dos turistas (83,8%) informou que a cidade atendeu ou superou suas expectativas.

| 1. No geral como você avalia a receptividade do capixaba? | | |
|---|------------|------|
| | Frequência | % |
| Ótima | 862 | 37,2 |
| Boa | 1342 | 57,9 |
| Regular | 76 | 3,3 |
| Ruim | 13 | 0,6 |
| Péssimo | 6 | 0,3 |
| NS/NR | 18 | 0,8 |
| Total | 2317 | 100 |

| 2. Antes dessa viagem que imagem o(a) sr(a) tinha de Vitória? | | |
|---|------------|------|
| | Frequência | % |
| Ótima | 246 | 10,6 |
| Boa | 1258 | 54,3 |
| Regular | 319 | 13,8 |
| Ruim | 66 | 2,8 |
| Péssimo | 13 | 0,6 |
| NS/NR | 414 | 17,9 |
| Total | 2316 | 100 |

| 3. Agora, depois dessa viagem que imagem possui da cidade? | | |
|--|------------|-------|
| | Frequência | % |
| SUPEROU a expectativa | 930 | 40,1 |
| ATENDEU as expectativas | 1014 | 43,7 |
| Atendeu as expectativas PARCIALMENTE | 181 | 7,8 |
| Não atendeu/decepcionou | 71 | 3,1 |
| NS/NR | 122 | 5,3 |
| Total | 2318 | 100,0 |



Avaliação

A maioria dos entrevistados avaliou como boa (61,3%) ou regular (20,2%) a estrutura da “estação de passageiros” do Porto de Vitória. Dentre as observações feitas pelos turistas destacam-se: a necessidade de climatização, de melhoras na infraestrutura e a falta de organização.

| 4. O que o(a) sr(a) achou da estrutura "estação de passageiros" no Porto de Vitória? | | |
|--|------------|------|
| | Frequência | % |
| Ótima | 269 | 11,6 |
| Boa | 1419 | 61,3 |
| Regular | 468 | 20,2 |
| Ruim | 112 | 4,8 |
| Péssimo | 38 | 1,6 |
| NS/NR | 10 | 0,4 |
| Total | 2316 | 100 |

| 4.1 Observações | | |
|---|------------|------|
| | Frequência | % |
| Necessita climatização | 33 | 1,42 |
| Melhorar infraestrutura | 25 | 1,08 |
| Falta organização | 8 | 0,35 |
| Espaço pequeno | 8 | 0,35 |
| Melhorar arquitetura, deixá-la mais bonita | 8 | 0,35 |
| Melhorar recepção ao turista | 7 | 0,30 |
| Mais assentos | 7 | 0,30 |
| Ampliar comércio | 6 | 0,26 |
| Não oferece conforto | 5 | 0,22 |
| Passagem para a rua é estreita, melhorar acesso | 4 | 0,17 |
| Melhorar acesso às ruas | 3 | 0,13 |
| Melhorar limpeza | 2 | 0,09 |
| Falta lan house | 2 | 0,09 |
| Falta segurança | 1 | 0,04 |
| Faltam táxis | 1 | 0,04 |
| Melhorar atendimento | 1 | 0,04 |
| Melhorar serviço de vans | 1 | 0,04 |
| Sinalização e informações precárias | 1 | 0,04 |
| Total | 123 | |

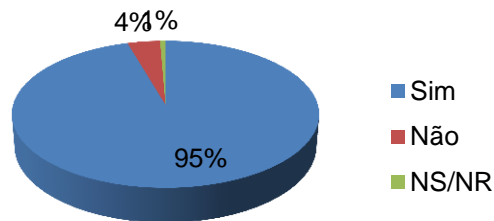
Obs: porcentagem foi calculada sobre o total de respondentes da pesquisa.



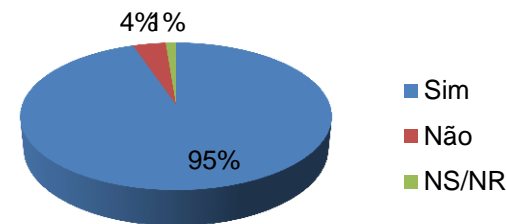
Avaliação

As avaliações sobre a cidade de Vitória foram positivas no que se refere ao possível retorno dos entrevistados ao local: a maioria dos turistas voltaria à capital (95,5%) se tivesse oportunidade e também indicaria a visita para alguém (94,8%).

| 5. Após sua passagem por Vitória, o(a) sr(a) voltaria em outra oportunidade? | | |
|--|------------|-------|
| | Frequência | % |
| Sim | 2213 | 95,5 |
| Não | 90 | 3,9 |
| NS/NR | 15 | 0,6 |
| Total | 2318 | 100,0 |



| 6. O(a) sr(a) indicaria uma visita à cidade de Vitória para alguém? | | |
|---|------------|-------|
| | Frequência | % |
| Sim | 2197 | 94,8 |
| Não | 92 | 4,0 |
| NS/NR | 29 | 1,3 |
| Total | 2318 | 100,0 |





Avaliação

Os serviços foram avaliados positivamente quando utilizados. Os turistas que utilizaram o serviço de táxi o avaliaram como “bom” ou “ótimo”. Os demais serviços, limpeza e segurança pública, transporte público, guia de turismo, informações turísticas, agência de receptivo, comércio/compras, locação de veículos e alimentação foram avaliados pela maioria dos turistas como bons.

| 7- Como o Sr. foi atendido nos seguintes serviços turísticos | Ótimo | | Bom | | Regular | | Ruim | | Péssimo | | NS/NR | | | |
|--|-------|------|-------|------|---------|------|-------|-----|---------|-----|------------|-----|-------|------|
| | Freq. | % | Freq. | % | Freq. | % | Freq. | % | Freq. | % | Freq.Total | % | Freq. | % |
| 7.1 Táxi | 487 | 44,8 | 479 | 44,1 | 66 | 6,1 | 25 | 2,3 | 29 | 2,7 | 1086 | 100 | 1232 | 53,1 |
| 7.2 Alimentação | 307 | 28,8 | 684 | 64,2 | 63 | 5,9 | 6 | 0,6 | 6 | 0,6 | 1066 | 100 | 1252 | 54,0 |
| 7.3 Locação de veículos | 201 | 33,3 | 361 | 59,8 | 30 | 5,0 | 8 | 1,3 | 4 | 0,7 | 604 | 100 | 1714 | 73,9 |
| 7.4 Comércio/compras | 274 | 19,4 | 1018 | 72,0 | 95 | 6,7 | 16 | 1,1 | 11 | 0,8 | 1414 | 100 | 904 | 39,0 |
| 7.5 Agência de receptivo | 161 | 20,7 | 579 | 74,4 | 28 | 3,6 | 7 | 0,9 | 3 | 0,4 | 778 | 100 | 1540 | 66,6 |
| 7.6 Informações turísticas | 361 | 24,6 | 994 | 67,8 | 73 | 5,0 | 15 | 1,0 | 23 | 1,6 | 1466 | 100 | 852 | 36,8 |
| 7.7 Guia de turismo | 185 | 29,9 | 387 | 62,6 | 30 | 4,9 | 6 | 1,0 | 10 | 1,6 | 618 | 100 | 1700 | 73,3 |
| 7.8 Transporte público | 59 | 18,6 | 220 | 69,4 | 27 | 8,5 | 7 | 2,2 | 4 | 1,3 | 317 | 100 | 2001 | 86,4 |
| 7.9 Limpeza Pública | 322 | 14,8 | 1343 | 61,5 | 397 | 18,2 | 80 | 3,7 | 40 | 1,8 | 2182 | 100 | 136 | 5,9 |
| 7.10 Segurança pública | 252 | 13,1 | 1429 | 74,0 | 202 | 10,5 | 35 | 1,8 | 13 | 0,7 | 1931 | 100 | 387 | 16,8 |

Obs: Os entrevistados que não souberam avaliar em geral foram turistas que não utilizaram os serviços (conforme relato da equipe de pesquisadores.)



Avaliação

A maioria dos entrevistados considerou “médio” (59,1%) o nível dos preços de produtos e serviços de Vitória quando comparados com sua cidade de origem.

| 8. Em comparação com a sua cidade de origem, como o(a) sr(a) avalia o nível dos preços praticados dos produtos e serviços utilizados? | | |
|---|------------|------|
| | Frequência | % |
| Muito alto | 29 | 1,3 |
| Alto | 329 | 14,2 |
| Médio | 1369 | 59,1 |
| Baixo | 298 | 12,9 |
| Muito baixo | 9 | 0,4 |
| NS/NR | 284 | 12,3 |
| Total | 2318 | 100 |

Avaliação

Dentre as sugestões de melhora do turismo em Vitória destaca-se a necessidade de melhorar a divulgação da cidade na mídia, a estrutura do Porto, a infraestrutura das praias e o trânsito.



| 9. O(a) sr(a) gostaria de fazer alguma crítica ou sugestão para melhorar o turismo em Vitória? | | |
|--|------------|------|
| | Frequência | % |
| Melhorar divulgação de Vitória na mídia | 85 | 3,67 |
| Melhorar estrutura do Porto | 65 | 2,80 |
| Melhorar infraestrutura das praias | 58 | 2,50 |
| Melhorar trânsito | 55 | 2,37 |
| Limpeza da cidade | 50 | 2,16 |
| Melhorar estrutura de transporte e roteiro turístico | 43 | 1,86 |
| Criação de postos de informações turísticas | 41 | 1,77 |
| Ampliar venda de artesanato local | 37 | 1,60 |
| Restaurar prédios históricos | 33 | 1,42 |
| Capacitação de guias turísticos | 31 | 1,34 |
| Mais rotas turísticas | 30 | 1,29 |
| Mais policiamento nas ruas | 28 | 1,21 |
| Total | 556 | |
| Total respostas | 941 | |

Obs. Foram consideradas as respostas com frequência superior a 1%. O cálculo da porcentagem considerou o total dos respondentes da pesquisa,



Considerações Finais

Esta pesquisa teve como objetivo conhecer o turista de cruzeiro que visita o Espírito Santo, seus gastos quando em estada no local e sua satisfação em relação a receptividade capixaba e aos serviços utilizados.

Constatou-se que a maioria dos turistas é brasileira dos estados de São Paulo, Rio de Janeiro e Santa Catarina, com idade média de 42 anos e com ensino superior. O número de mulheres é um pouco superior ao de homens. Parte considerável dos turistas são empregados de empresas privadas e funcionários públicos. A média da renda mensal familiar é de R\$5.344,08.

Boa parte dos turistas teve gastos inferiores a R\$100,00 na sua estadia em Vitória. A média dos gastos por pessoa foi de R\$76,62.

A maioria dos turistas não conhecia nem o estado do Espírito Santo, nem Vitória e tinha uma imagem boa da cidade. Dentre os que conheciam a capital, a maioria a visitou menos de 5 vezes.

Os locais que os entrevistados mais gostaram de visitar foram o Convento da Penha, a Praia da Costa e as praias em geral. O que os turistas menos gostaram na visita foi o trânsito, seguido dos problemas de limpeza pública e do preço e serviço de táxi.

Foi positiva a avaliação da receptividade capixaba. A maioria dos entrevistados a considerou “boa”. A imagem que os turistas tinham de Vitória antes da viagem também era “boa”. Após a viagem a maioria dos turistas informou que a cidade atendeu ou superou suas expectativas.



Considerações Finais

A maioria dos entrevistados avaliou como “boa” e uma parte considerável como “regular” a estrutura da “estação de passageiros” do Porto de Vitória. Dentre as observações feitas pelos turistas destacam-se: a necessidade de climatização, de melhoras na infraestrutura e a falta de organização.

As avaliações sobre a cidade de Vitória foram positivas no que se refere ao possível retorno dos entrevistados ao local: a maioria dos turistas voltaria à capital se houvesse oportunidade e indicaria a visita a alguém.

Os serviços foram avaliados positivamente quando utilizados. Os turistas que utilizaram o serviço de táxi o avaliaram como “bom” ou “ótimo”. Os demais serviços, limpeza e segurança pública, transporte público, guia de turismo, informações turísticas, agência de receptivo, comércio/compras, locação de veículos e alimentação foram avaliados pela maioria dos turistas como bons.

A maioria dos turistas considerou “médio” o nível dos preços de produtos e serviços de Vitória quando comparados com sua cidade de origem.

Dentre as sugestões de melhora do turismo em Vitória destaca-se a necessidade de melhorar a divulgação da cidade na mídia, a estrutura do Porto, a infraestrutura das praias e o trânsito.



Anexo

Tabelas questões abertas completas

| O que mais gostou em sua visita? | Frequência | % |
|---|------------|-------|
| Convento da Penha | 582 | 25,11 |
| Praia da Costa | 350 | 15,10 |
| Praias | 300 | 12,94 |
| Praia de Camburi e sua orla | 147 | 6,34 |
| Catedral Metropolitana | 136 | 5,87 |
| Fábrica e Loja de Chocolates Garoto | 121 | 5,22 |
| Palácio Anchieta | 110 | 4,75 |
| Belezas naturais | 87 | 3,75 |
| Limpeza da cidade | 75 | 3,24 |
| Hospitalidade/Receptividade | 74 | 3,19 |
| Shopping Vitória | 64 | 2,76 |
| Gastronomia | 61 | 2,63 |
| Estrutura e organização da Cidade | 48 | 2,07 |
| A cidade | 44 | 1,90 |
| Terceira Ponte | 43 | 1,86 |
| Tudo | 41 | 1,77 |
| Centro Histórico/Prédios Históricos | 40 | 1,73 |
| Praia da Curva da Jurema | 37 | 1,60 |
| Vila Velha e suas praias | 31 | 1,34 |
| Comércio | 26 | 1,12 |
| Arquitetura | 21 | 0,91 |
| Museus | 21 | 0,91 |
| Ilha do Boi | 19 | 0,82 |
| Mirantes | 18 | 0,78 |
| Atendimento ao turista | 17 | 0,73 |
| Serviço de Táxi | 16 | 0,69 |
| Vista do Convento da Penha | 15 | 0,65 |
| Teatro Carlos Gomes | 14 | 0,60 |
| Artesanato das Paneleiras de Goiabeiras | 13 | 0,56 |
| Porto | 13 | 0,56 |
| Orla de Vitória | 12 | 0,52 |
| Paisagens naturais | 10 | 0,43 |
| Tranquilidade | 10 | 0,43 |
| Ilha do Frade | 9 | 0,39 |
| Praças e parques | 9 | 0,39 |
| Igrejas | 8 | 0,35 |
| Praia do Canto | 7 | 0,30 |
| Vista panorâmica da cidade | 7 | 0,30 |
| Clima | 6 | 0,26 |
| Mercado de artesanato | 6 | 0,26 |

| | | |
|--|------|------|
| Museu da Vale | 6 | 0,26 |
| Rever parentes e amigos | 6 | 0,26 |
| Paisagem/Visual da cidade | 5 | 0,22 |
| Praia de Itapoã | 5 | 0,22 |
| Transporte | 5 | 0,22 |
| Mulheres | 4 | 0,17 |
| Praia de Guarapari | 4 | 0,17 |
| Torre de TV | 4 | 0,17 |
| Arborização da cidade | 3 | 0,13 |
| Guarapari | 3 | 0,13 |
| Limpeza das praias | 3 | 0,13 |
| Paisagens | 3 | 0,13 |
| Casas nos morros | 2 | 0,09 |
| Estação de Trem | 2 | 0,09 |
| Glória | 2 | 0,09 |
| Movimento | 2 | 0,09 |
| Pedra da Cebola | 2 | 0,09 |
| Pontos turísticos/Passesios | 2 | 0,09 |
| Trânsito | 2 | 0,09 |
| Urbanização | 2 | 0,09 |
| As serras que são vistas da cidade | 1 | 0,04 |
| Escadaria São Tiago | 1 | 0,04 |
| Fábrica de Painéis | 1 | 0,04 |
| Facilidade de acesso aos pontos turísticos | 1 | 0,04 |
| Forte de Santa Luzia | 1 | 0,04 |
| Ilha do Arame | 1 | 0,04 |
| Ligações entre Vitória e Vila Velha | 1 | 0,04 |
| Mercado da Vila Rubim | 1 | 0,04 |
| Morro da Fonte Grande | 1 | 0,04 |
| Nogueira | 1 | 0,04 |
| ONG do Centro | 1 | 0,04 |
| Organização das Praias | 1 | 0,04 |
| Orla da Penha | 1 | 0,04 |
| Piuma | 1 | 0,04 |
| Praia da Sereia | 1 | 0,04 |
| Religiosidade | 1 | 0,04 |
| Segurança | 1 | 0,04 |
| Semelhança com o centro do Rio de Janeiro | 1 | 0,04 |
| Triângulo das bermudas | 1 | 0,04 |
| Vegetação | 1 | 0,04 |
| Vista do Porto de Vitória | 1 | 0,04 |
| Total | 2756 | |

Anexo

Tabelas questões abertas completas



| 6. O que menos gostou em sua visita? | | Frequência | |
|--|-----|------------|--|
| Trânsito | 237 | 10,22 | |
| Problema de limpeza pública | 79 | 3,41 | |
| Preço e serviço de táxi | 55 | 2,37 | |
| Falta infraestrutura nas praias | 44 | 1,90 | |
| Muitas obras pela cidade | 38 | 1,64 | |
| Má conservação do Centro Histórico | 29 | 1,25 | |
| Problemas de saneamento | 23 | 0,99 | |
| Calor | 22 | 0,95 | |
| Chuva | 22 | 0,95 | |
| Baixo comércio nos pontos turísticos | 21 | 0,91 | |
| Sujeira nas praias | 20 | 0,86 | |
| Porto | 19 | 0,82 | |
| Mendigos e pedintes pelas ruas | 18 | 0,78 | |
| Falta de informação e infraestrutura turística | 17 | 0,73 | |
| Faltam lojas de artesanato local | 16 | 0,69 | |
| Transporte | 16 | 0,69 | |
| Centro de Vitória | 16 | 0,69 | |
| Preço dos chocolates na loja Garoto e para visitar a fábrica | 15 | 0,65 | |
| Atendimento em bares, restaurantes | 15 | 0,65 | |
| Faltam banheiros públicos | 14 | 0,60 | |
| Comércio fechado aos domingos e feriados | 13 | 0,56 | |
| Faltou tempo | 12 | 0,52 | |
| Falta de segurança | 12 | 0,52 | |
| Favelas no centro | 12 | 0,52 | |
| Pavimentação das estradas e calçadas | 12 | 0,52 | |
| As praias | 10 | 0,43 | |
| Faltam postos telefônicos e lan houses | 9 | 0,39 | |
| Preços | 9 | 0,39 | |
| Catedral Metropolitana | 8 | 0,35 | |
| Mercado de Artesanato Capixaba | 8 | 0,35 | |
| Faltam opções de atividades para os turistas | 7 | 0,30 | |
| Descaso com as Panelleiras de Goiabeiras | 7 | 0,30 | |
| Má conservação do patrimônio público | 7 | 0,30 | |
| Faltam restaurantes e variedade de pratos | 7 | 0,30 | |
| Atendimento ao turista | 6 | 0,26 | |
| Comércio | 6 | 0,26 | |
| Saída do Porto | 6 | 0,26 | |
| Pontos turísticos fechados à visitação | 6 | 0,26 | |
| Fábrica da Garoto fechada aos domingos e feriados | 5 | 0,22 | |
| Acesso ao Convento da Penha | 5 | 0,22 | |
| Preço do transporte | 5 | 0,22 | |
| Poluição do mar | 5 | 0,22 | |
| Sinalização de trânsito | 5 | 0,22 | |
| Muita gente na cidade, filas | 5 | 0,22 | |
| Desorganização por parte dos responsáveis pelos passeios | 5 | 0,22 | |
| Curva da Jurema | 4 | 0,17 | |
| Serviço de van | 4 | 0,17 | |

| | | |
|--|------|------|
| Má conservação da Catedral Metropolitana | 4 | 0,17 |
| Faltam táxis | 4 | 0,17 |
| Muitos camelôs | 4 | 0,17 |
| Falta infraestrutura na cidade | 4 | 0,17 |
| Poucos pontos turísticos | 4 | 0,17 |
| Água do mar gelada | 3 | 0,13 |
| Convento da Penha | 3 | 0,13 |
| Fábrica de Chocolates Garoto | 3 | 0,13 |
| Tudo | 3 | 0,13 |
| Povo não hospitaleiro | 3 | 0,13 |
| Faltam faixas de pedestres e respeito às faixas | 3 | 0,13 |
| Ruas alagadas | 3 | 0,13 |
| Falta infraestrutura nos pontos turísticos | 3 | 0,13 |
| Alguns pontos turísticos | 2 | 0,09 |
| Palácio Anchieta | 2 | 0,09 |
| Praias pouco arborizadas | 2 | 0,09 |
| Serviço de guias turísticos | 2 | 0,09 |
| Serviço de receptivo | 2 | 0,09 |
| Museu da Vale | 2 | 0,09 |
| Mirante | 2 | 0,09 |
| Muitos prédios na Orla e em frente à Gruta | 2 | 0,09 |
| Mais museus e mercados populares | 2 | 0,09 |
| Comportamento e falta de entrosamento dos turistas | 2 | 0,09 |
| Horário de funcionamento do comércio e serviços | 2 | 0,09 |
| Aeroporto | 1 | 0,04 |
| Água viva | 1 | 0,04 |
| Capelas | 1 | 0,04 |
| Cobreadores de ônibus | 1 | 0,04 |
| Córrego de Vila Velha | 1 | 0,04 |
| Difícil acesso ao Museu | 1 | 0,04 |
| Difícil acesso aos arredores de Vitória | 1 | 0,04 |
| Elevado número de ambulantes na praia | 1 | 0,04 |
| Escadaria do Palácio Anchieta | 1 | 0,04 |
| Falta de balsa ligando Vitória a Vila Velha | 1 | 0,04 |
| Falta de estrutura | 1 | 0,04 |
| Falta divulgação, propagandas | 1 | 0,04 |
| Falta urbanização | 1 | 0,04 |
| Faltam lixeiras na cidade | 1 | 0,04 |
| Faltam opções de passeio no centro de Vitória | 1 | 0,04 |
| Ilha do Boi | 1 | 0,04 |
| Não tinha sorvete no Mc Donald's | 1 | 0,04 |
| Pedágio na Terceira Ponte | 1 | 0,04 |
| Pessoas feias | 1 | 0,04 |
| Pouco movimento | 1 | 0,04 |
| Produtos das Confeccões da Glória | 1 | 0,04 |
| Propaganda de violência da cidade | 1 | 0,04 |
| Ruas estreitas | 1 | 0,04 |
| Terceira Ponte | 1 | 0,04 |
| Goteiras no shopping | 1 | 0,04 |
| Muitos Outdoors | 1 | 0,04 |
| Total | 1028 | |

Anexo

Tabelas questões abertas completas

| 9. O(a) sr(a) gostaria de fazer alguma crítica ou sugestão para melhorar o turismo em Vitória? | | |
|--|------------|------|
| | Frequência | % |
| Melhorar divulgação de Vitória na mídia | 85 | 3,67 |
| Melhorar estrutura do Porto | 65 | 2,80 |
| Melhorar infraestrutura das praias | 58 | 2,50 |
| Melhorar trânsito | 55 | 2,37 |
| Limpeza da cidade | 50 | 2,16 |
| Melhorar estrutura de transporte e roteiro turístico | 43 | 1,86 |
| Criação de postos de informações turísticas | 41 | 1,77 |
| Ampliar venda de artesanato local | 37 | 1,60 |
| Restaurar prédios históricos | 33 | 1,42 |
| Capacitação de guias turísticos | 31 | 1,34 |
| Mais rotas turísticas | 30 | 1,29 |
| Mais policiamento nas ruas | 28 | 1,21 |
| Maior sinalização dos pontos turísticos | 23 | 0,99 |
| Investimento em turismo | 19 | 0,82 |
| Mais lojas no Porto | 16 | 0,69 |
| Preços mais acessíveis | 16 | 0,69 |
| Reservar obras para baixa temporada | 14 | 0,60 |
| Melhorar serviço de táxi | 14 | 0,60 |
| Melhorar o trânsito para pedestres | 13 | 0,56 |
| Taxistas mais honestos e preparados para receberem os turistas | 12 | 0,52 |
| Reforma e melhora no acesso da estação de passageiros | 11 | 0,47 |
| Baixar valor do táxi | 11 | 0,47 |
| Comércio e Museus abertos aos domingos e feriados | 10 | 0,43 |
| Limpeza das praias | 9 | 0,39 |
| Melhorar e ampliar serviço de vans | 9 | 0,39 |
| Mais telefones públicos e lan houses | 8 | 0,35 |
| Melhorar infraestrutura | 8 | 0,35 |
| Organização na recepção dos passageiros | 8 | 0,35 |
| Melhorar recepção ao turista | 8 | 0,35 |
| Mais táxis nos pontos turísticos | 8 | 0,35 |
| Mais opções de atividades para turistas | 7 | 0,30 |
| Melhorar transporte público | 7 | 0,30 |
| Melhorar atendimento no comércio | 7 | 0,30 |
| Melhorar infraestrutura nos pontos turísticos | 7 | 0,30 |
| Melhorar sinalização de trânsito | 6 | 0,26 |
| Melhorar o acesso ao Convento da Penha | 6 | 0,26 |
| Ampliar comércio voltado a turistas | 6 | 0,26 |
| Organizar os passeios | 5 | 0,22 |
| Melhorar acesso aos pontos turísticos | 5 | 0,22 |
| Mais tempo para os passeios | 5 | 0,22 |
| Conservar a cidade | 5 | 0,22 |
| Melhorar pavimentação das ruas | 5 | 0,22 |
| Acelerar obras públicas na cidade | 4 | 0,17 |
| Melhorar saneamento | 4 | 0,17 |

| | | |
|---|---|------|
| Preço da van mais acessível | 4 | 0,17 |
| Mais lixeiras nas ruas | 4 | 0,17 |
| Mais restaurantes e lanchonetes junto ao Porto | 4 | 0,17 |
| Melhorar o receptivo | 4 | 0,17 |
| Melhorar divulgação do estado na mídia | 3 | 0,13 |
| Melhorar infraestrutura do centro | 3 | 0,13 |
| Tirar pedintes das ruas | 3 | 0,13 |
| Educar melhor motoristas | 3 | 0,13 |
| Mais arborização | 3 | 0,13 |
| Melhorar o acesso ao Porto | 3 | 0,13 |
| Facilitar visitaçao à Fábrica e Loja da Garoto | 3 | 0,13 |
| Casa de câmbio na estação de passageiros | 2 | 0,09 |
| Falta de informação ao turista por parte da população | 2 | 0,09 |
| Mais atrações turísticas no Porto | 2 | 0,09 |
| Mais informações sobre transporte público | 2 | 0,09 |
| Melhorar estrutura do aeroporto de Vitória | 2 | 0,09 |
| Melhorar infraestrutura nos pontos turísticos | 2 | 0,09 |
| Melhorar saneamento em Vila Velha | 2 | 0,09 |
| Reforma na Catedral Metropolitana | 2 | 0,09 |
| Baixar preço de locação de veículos | 2 | 0,09 |
| Mais restaurantes com gastronomia local | 2 | 0,09 |
| Falta de comunicação da CVC com os passageiros | 2 | 0,09 |
| Calçadas para cadeirantes, mais atenção ao idoso | 2 | 0,09 |
| Turistas mais educados | 2 | 0,09 |
| Mais locação de carros | 2 | 0,09 |
| Acabar com o pedágio para turistas | 1 | 0,04 |
| Baixar o preço do camarão na praia | 1 | 0,04 |
| Casa lotérica da Caixa não tinha dinheiro | 1 | 0,04 |
| Colocar praça para tirar fotos | 1 | 0,04 |
| Construir loja temática da Garoto | 1 | 0,04 |
| Construir resort | 1 | 0,04 |
| Fazer turismo oficial e regulamentado | 1 | 0,04 |
| Fiscalização na região portuária | 1 | 0,04 |
| Integrar o Porto com pacotes turísticos | 1 | 0,04 |
| Investimento em educação | 1 | 0,04 |
| Mais bancos 24hs | 1 | 0,04 |
| Mais estrutura para as Paneleiras de Goiabeiras | 1 | 0,04 |
| Mais restaurantes abertos | 1 | 0,04 |
| Melhorar divulgação de Vila Velha na mídia | 1 | 0,04 |
| Não gostei das lanchas terem acabado | 1 | 0,04 |
| Navio deveria chegar mais cedo | 1 | 0,04 |
| Ônibus andar um pouco mais devagar | 1 | 0,04 |
| Postos de telefonia internacional | 1 | 0,04 |
| Segurança nos coletivos | 1 | 0,04 |
| Transporte marítimo ligando Vila Velha a Vitória | 1 | 0,04 |
| Urbanizar e limpar encostas dos morros | 1 | 0,04 |
| Valorização do Santuário de Santo Antônio | 1 | 0,04 |
| Vinda de mais cruzeiros | 1 | 0,04 |



meta

pesquisas de opinião

Rua Allan Kardec, 63 – CEP 90680-310, Porto
Alegre/RS, Brasil
Fone/Fax (051) 3315-2456
e-mail: meta@metapesquisa.com.br