



Pesquisa de Demanda Turística

Espírito Santo

Inverno 2017

Praça Augusto Ruschi, Santa Teresa

#amores

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 no Espírito Santo no ano de 2017 (Inverno), 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 8 a 23 de julho 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	%
Alfredo Chaves	100	6,67
Anchieta	50	3,33
Aracruz	50	3,33
Cachoeiro de Itapemirim	50	3,33
Castelo	100	6,67
Conceição da Barra	50	3,33
Domingos Martins	100	6,67
Dores do Rio Preto / Divino de São Lourenço	100	6,67
Guarapari	100	6,67
Linhares	50	3,33
Marataízes	50	3,33
Santa Leopoldina	10	0,67
Santa Maria de Jetibá	130	8,67
Santa Teresa	160	10,67
São Mateus	50	3,33
Serra	50	3,33
Venda Nova do Imigrante	100	6,67
Vila Velha	100	6,67
Vitória	100	6,67
Total	1.500	100,00

Residência Permanente – Por Estado

#amores

Observatório
do Turismo ES



GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Turismo



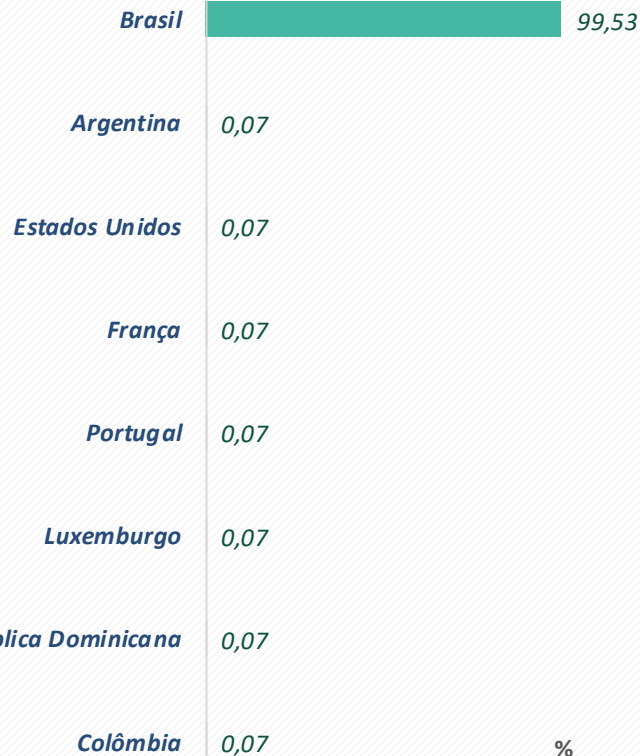
Residência Permanente – Por País

#amores

Observatório
do Turismo ES



GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Turismo



%

Base: 1.500

Residência Permanente – Por Cidade

#amores

Observatório
do Turismo ES



Estado/Município	Frequência	%
Espírito Santo	1.009	67,27
Vitória	178	17,64
Vila Velha	119	11,79
Serra	91	9,02
Cachoeiro de Itapemirim	80	7,93
Cariacica	58	5,75
Colatina	42	4,16
Linhares	42	4,16
São Mateus	28	2,78
Aracruz	27	2,68
Guarapari	24	2,38
Demais cidades	320	31,71

Estado/Município	Frequência	%
Minas Gerais	179	11,93
Belo Horizonte	63	35,20
Espera Feliz	12	6,70
Juiz de Fora	9	5,03
Ipatinga	8	4,47
Governador Valadares	8	4,47
Viçosa	7	3,91
Muriae	5	2,79
Betim	4	2,23
Belo Oriente	4	2,23
Contagem	3	1,68
Demais cidades	56	31,28

Residência Permanente – Por Cidade

#amores

Observatório
do Turismo ES



GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Turismo

Estado/Município	Frequência	%
Rio de Janeiro	88	5,87
Rio de Janeiro	33	37,50
Campos dos Goytacazes	16	18,18
Niterói	6	6,82
Maricá	3	3,41
Itaperuna	3	3,41
Macaé	2	2,27
São João de Meriti	2	2,27
Petrópolis	2	2,27
Natividade	2	2,27
Nova Iguaçu	2	2,27
Demais cidades	17	19,32

Estado/Município	Frequência	%
São Paulo	88	5,87
São Paulo	38	43,18
Campinas	8	9,09
Valinhos	4	4,55
Ribeirão Preto	4	4,55
Taboão da Serra	3	3,41
Guarulhos	3	3,41
Osasco	2	2,27
Bauru	2	2,27
Caçapava	2	2,27
Santos	2	2,27
Demais cidades	20	22,73

Residência Permanente – Por Cidade

#amores

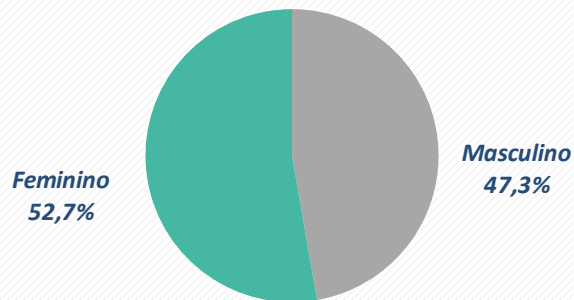
Observatório
do Turismo ES



GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Turismo

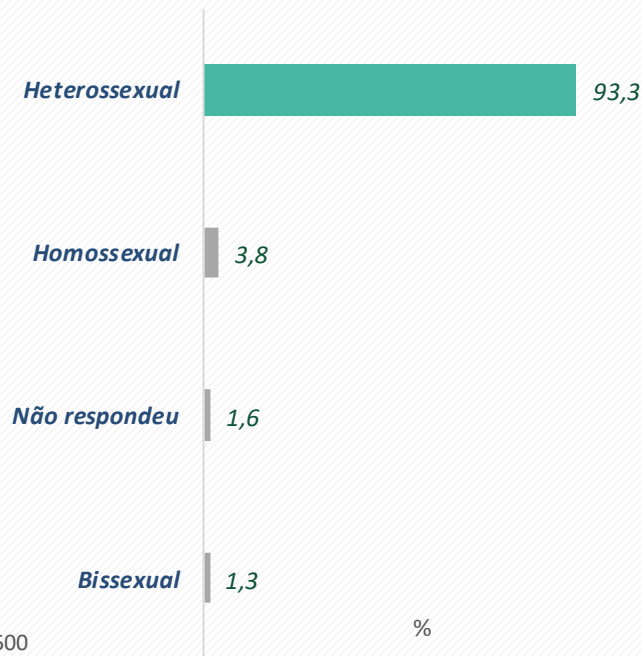
Estado/Município	Frequência	%
Bahia	35	2,3
Teixeira de Freitas	6	17,1
Salvador	6	17,1
Eunápolis	3	8,6
Ilhéus	2	5,7
Itabuna	2	5,7
Nova Viçosa	2	5,7
São Domingos	1	2,9
Potiraguá	1	2,9
Caravelas	1	2,9
Itajuípe	1	2,9
Demais cidades	10	28,6

Gênero



Base: 1.500

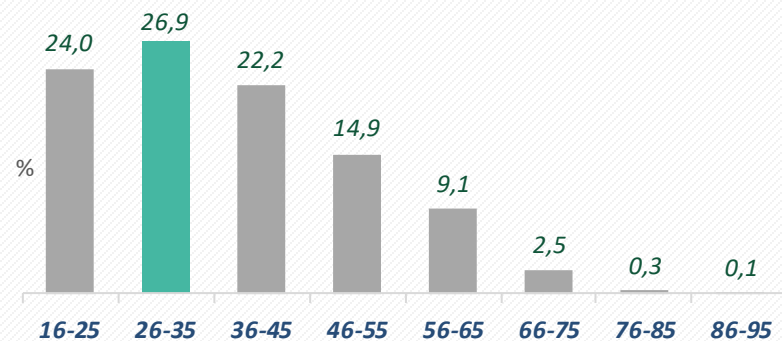
Orientação Sexual



Base: 1.500

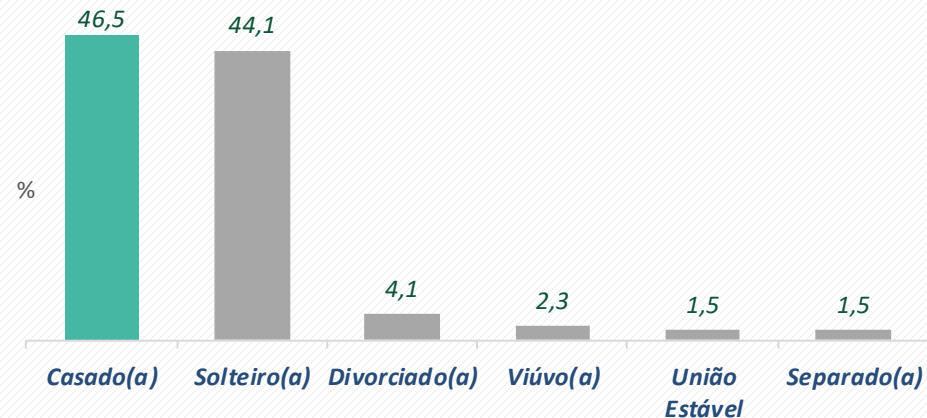
%

Faixa Etária



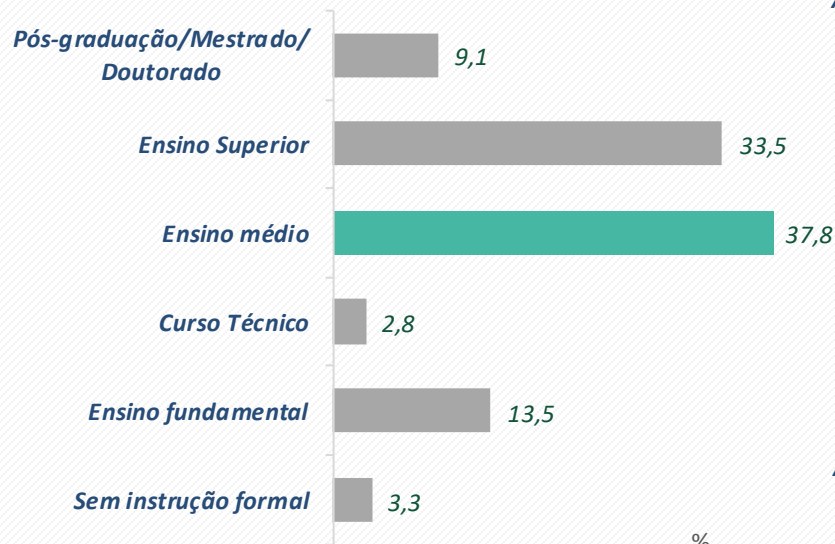
Base: 1.500

Estado Civil



Base: 1.500

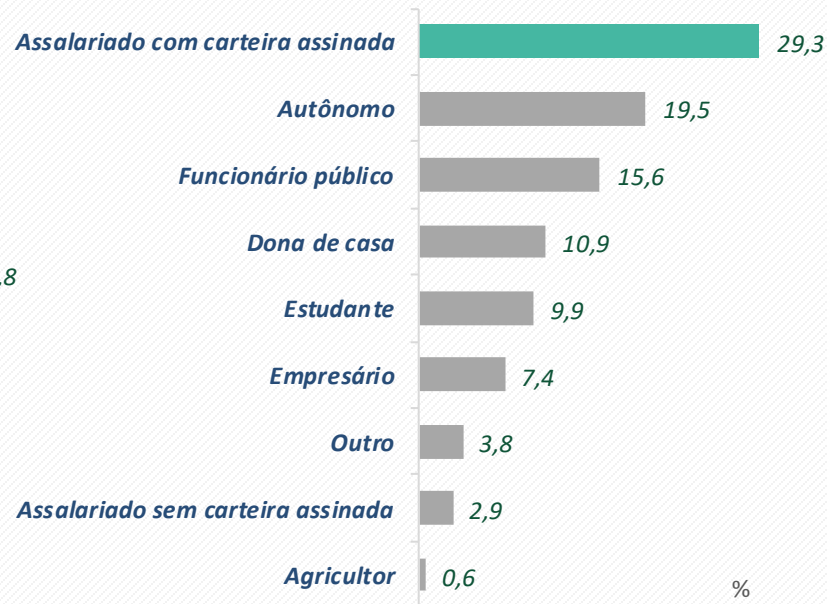
Escolaridade



Base: 1.500

%

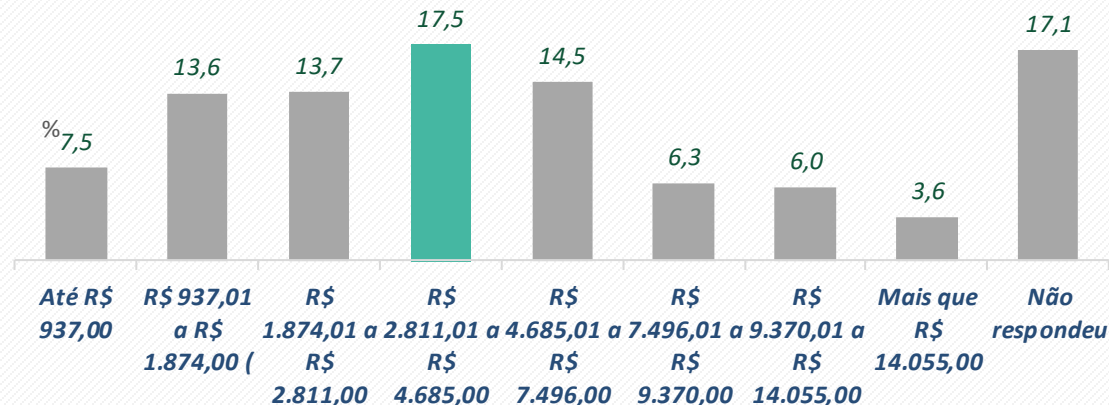
Ocupação



Base: 1.500

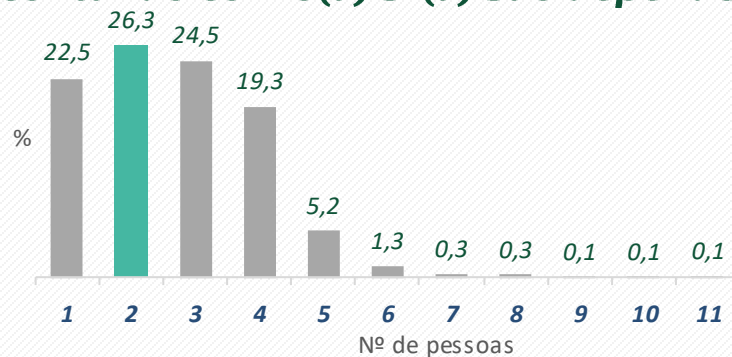
%

Renda Familiar



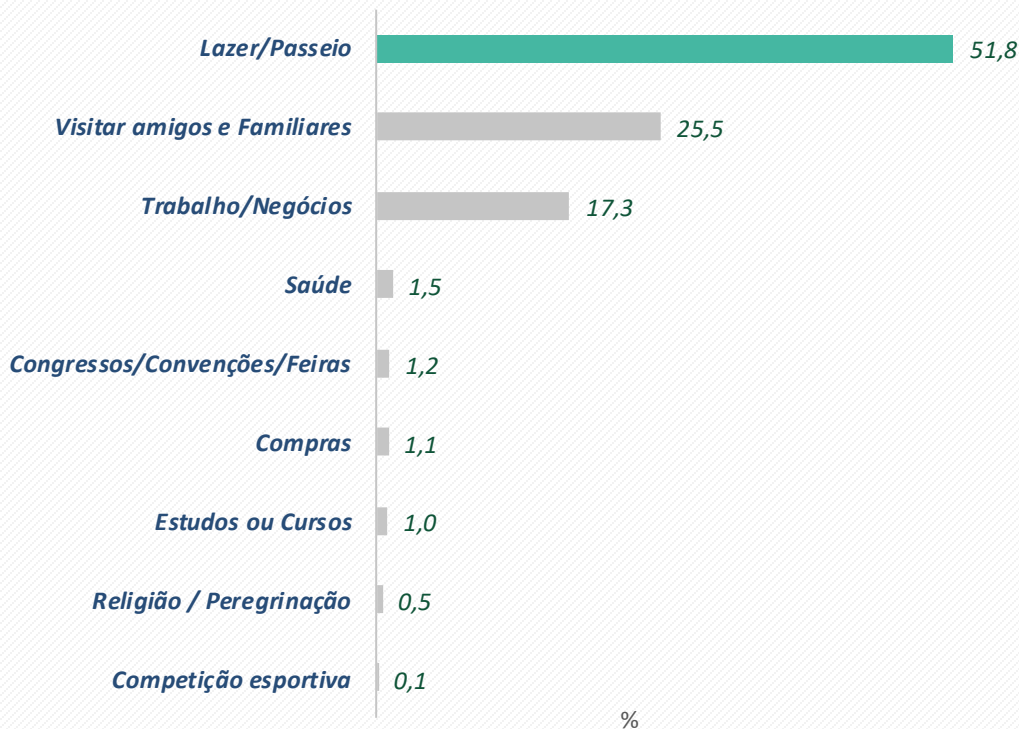
Base: 1.500

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



Base: 1.500

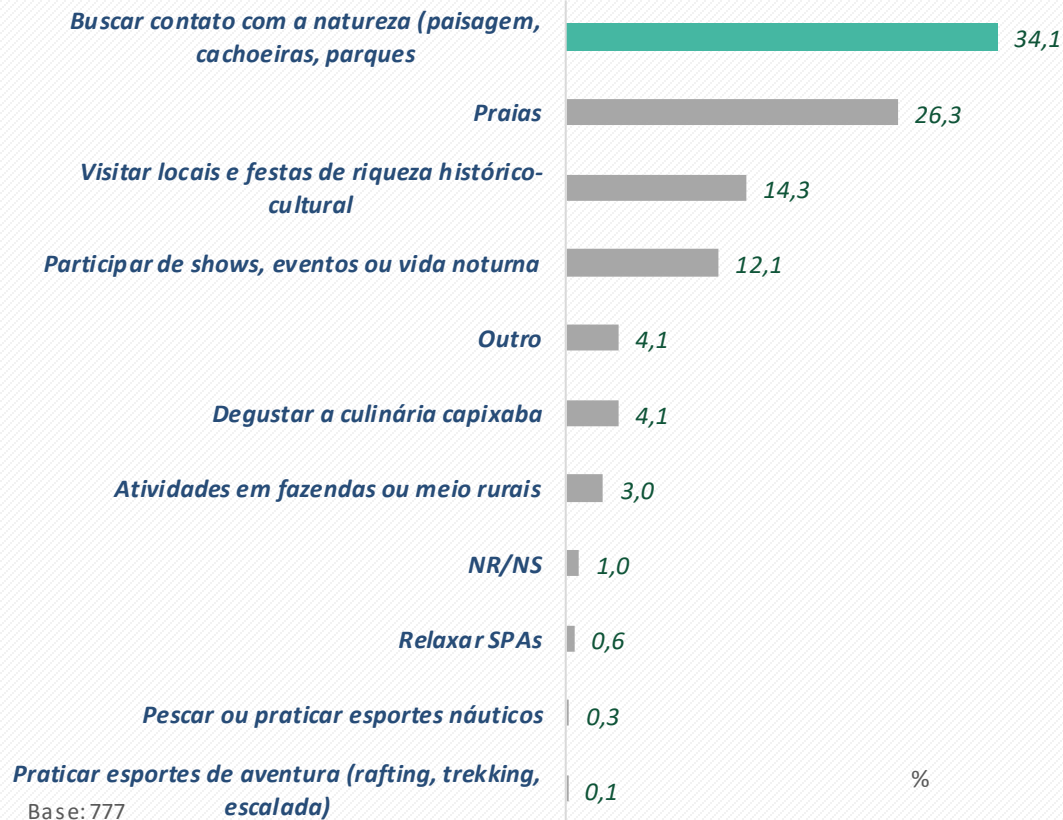
Principal Motivo da Viagem



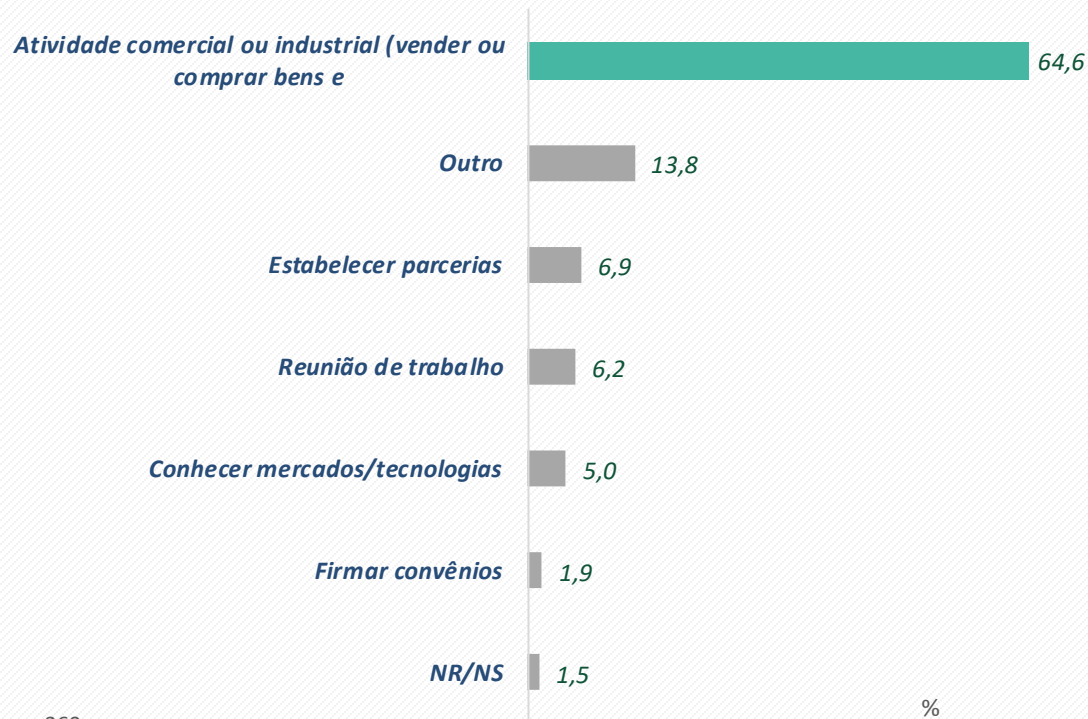
Base: 1.500

%

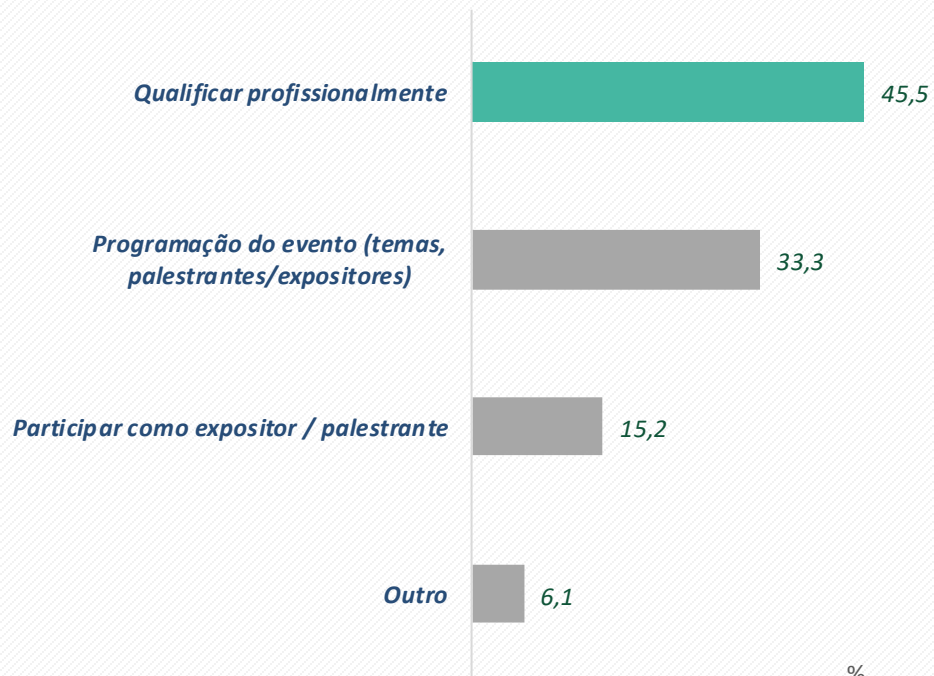
Principal Motivo da Viagem (Lazer/Passeio)



Principal Motivo da Viagem (Trabalho/Negócios)

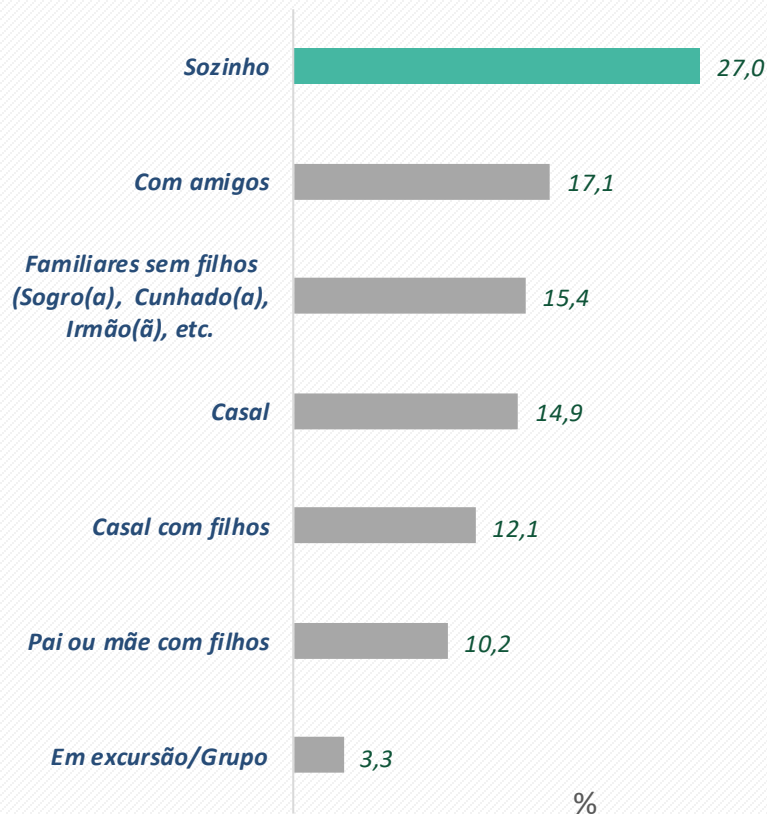


Principal Motivo da Viagem (Estudos/Cursos)



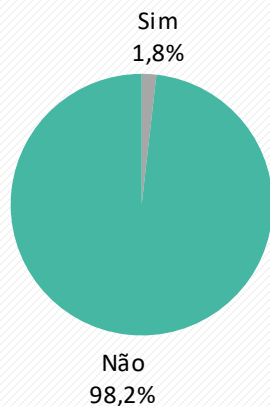
Base: 33

Quem o acompanhou nessa Viagem?



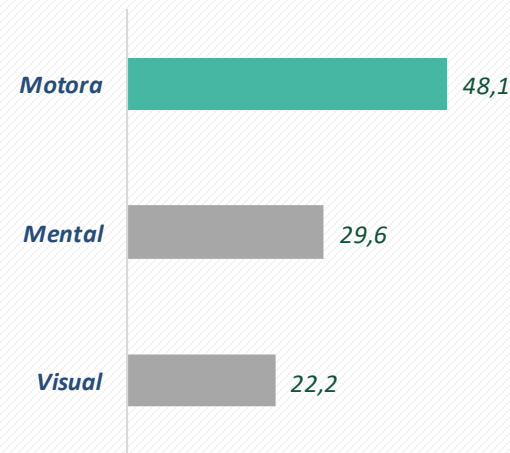
Base: 1.500

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



Base: 1.500

Qual deficiência?



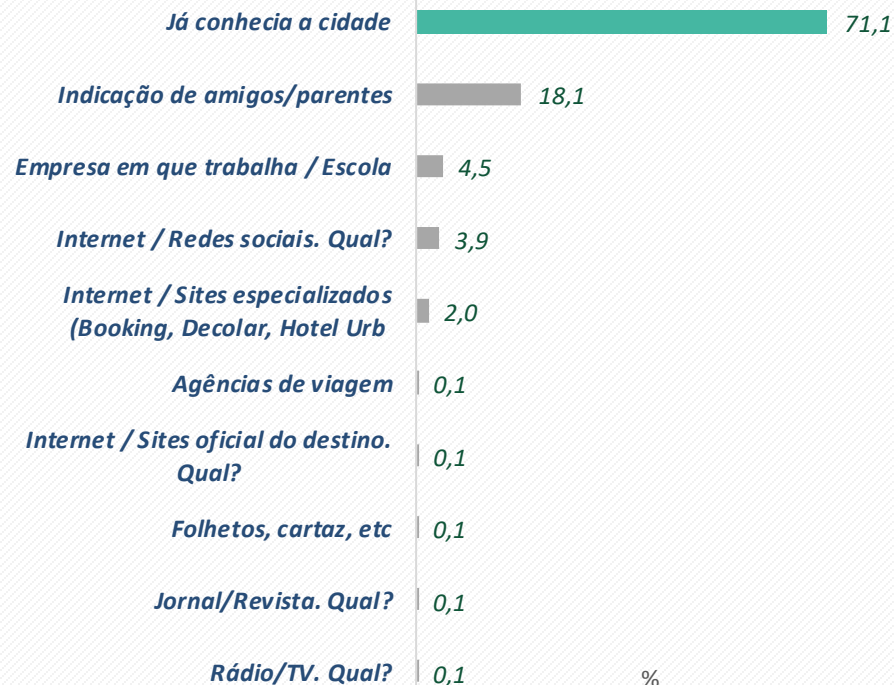
Base: 27

%

Estatísticas das quantidades de acompanhantes na viagem

Estatísticas	Nº de pessoas
Base	1.095
Média	4,2
Mediana	3
Mínimo	1
Máximo	100
Desvio padrão	7,0

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

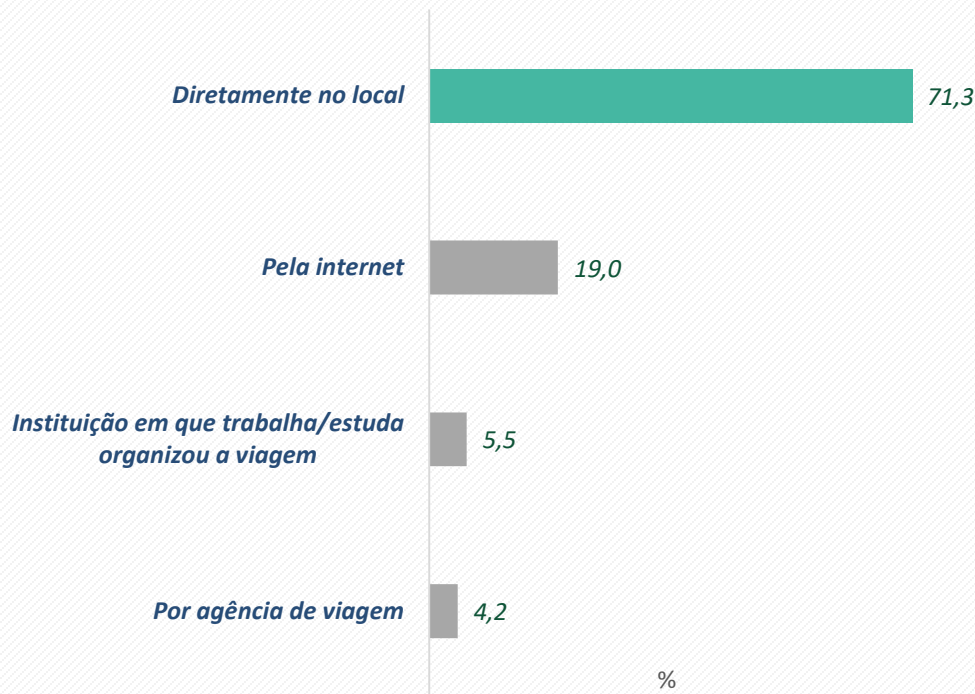


Base: 1.500

Qual a fonte de informação?

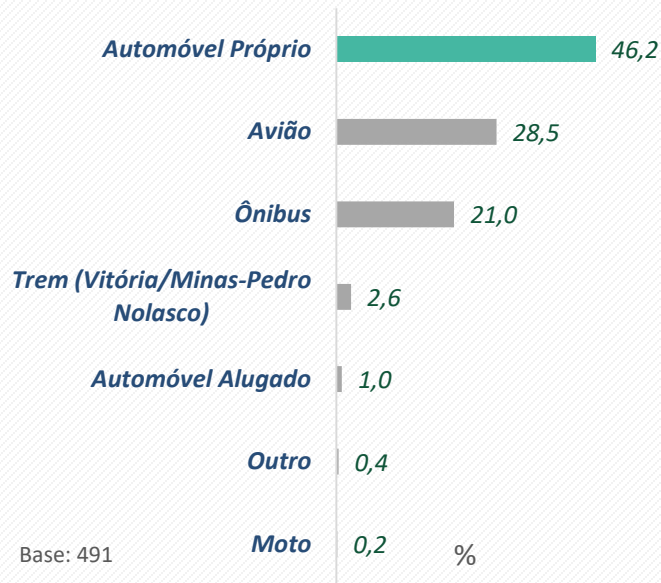
Opções	Frequência	%
Google	42	50,0
NR/NS	13	15,5
Facebook	13	15,5
Site da Prefeitura	3	3,6
Blog	3	3,6
Booking	2	2,4
Trivago	2	2,4
Site da Pousada	2	2,4
Olx	2	2,4
Airbnb	2	2,4
WhatsApp	1	1,2
Hotel Urbano	1	1,2
TripAdvisor	1	1,2
Rota Capixaba	1	1,2
Ifes	1	1,2
A Tribuna	1	1,2
Site do festival	1	1,2
Faculdade	1	1,2
Total	84	100,00

Como essa viagem foi organizada?

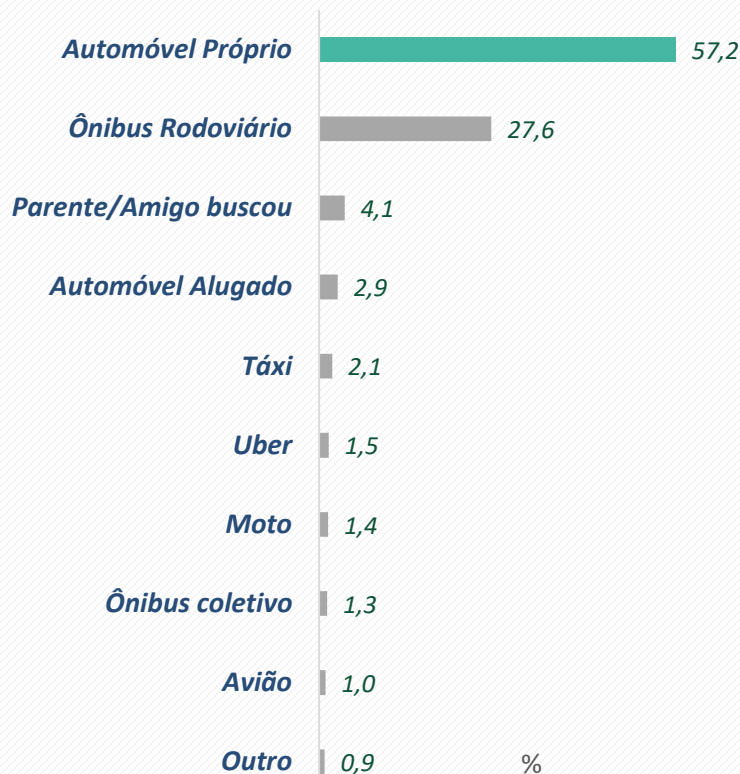


Base: 1.500

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



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



Base: 1.499

Estatísticas dos gastos estimados com o deslocamento até o destino

Estatísticas	Valor (R\$)
Base	1.460
Média	261,87
Mediana	100,00
Mínimo	0,00
Máximo	15.000,00
Desvio padrão	788,99

Características da Viagem

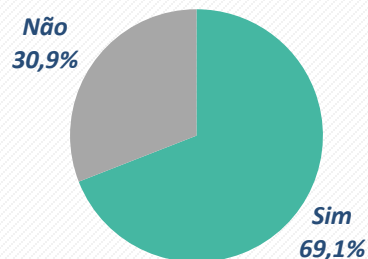
#amores

Observatório
do Turismo ES



GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Turismo

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



Base: 1.500

Estatísticas da quantidade de pernoites

Estatísticas	Dias
Base	1.034
Média	5,5
Mediana	3
Mínimo	1
Máximo	120
Desvio padrão	8,9

Características da Viagem

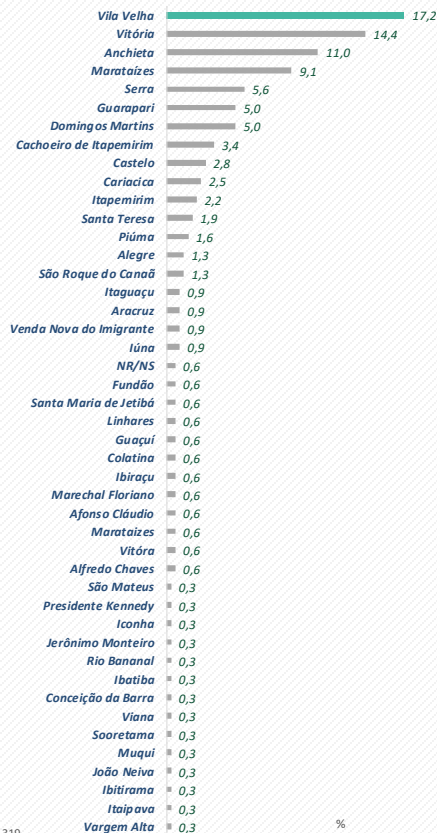
#amores

Observatório
do Turismo ES



GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Turismo

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



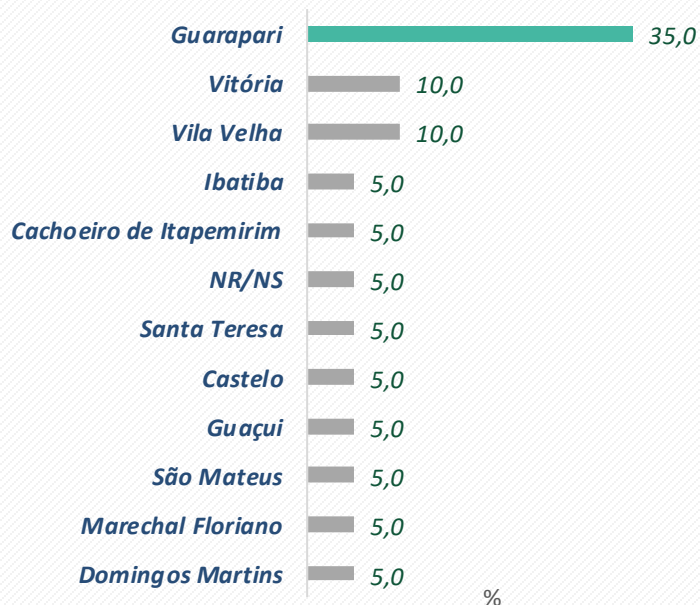
Base: 319

%

Estatísticas da quantidade de pernitoes na 1ª localidade

Estatísticas	Dias
Base	321
Média	4,6
Mediana	3,0
Mínimo	1,0
Máximo	60,0
Desvio padrão	6,0

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



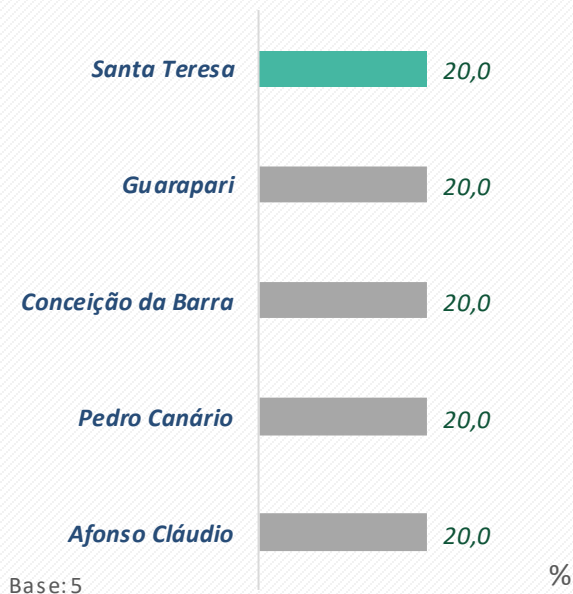
Base: 20

%

Estatísticas da quantidade de pernoites na 2ª localidade

Estatísticas	Dias
Base	20
Média	4,7
Mediana	3,5
Mínimo	20
Máximo	20
Desvio padrão	4,8

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



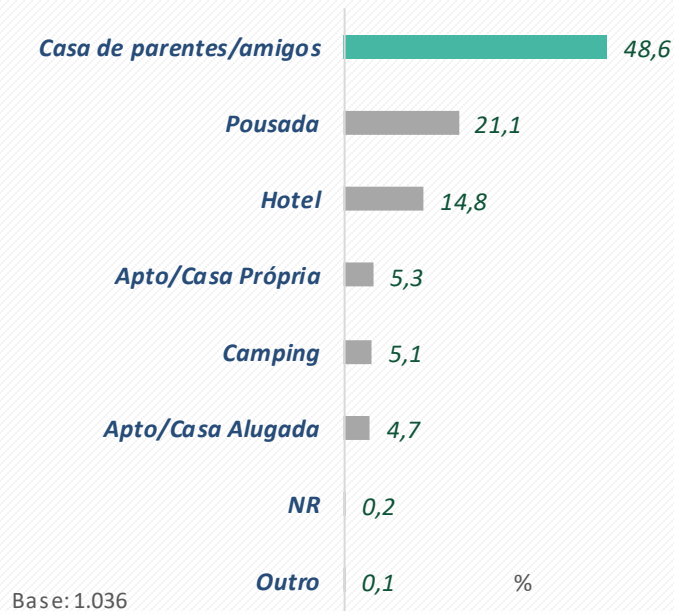
Estatísticas da quantidade de pernoites na 3ª localidade

Estatísticas	Dias
Base	5
Média	2,2
Mediana	2,0
Mínimo	1
Máximo	3
Desvio padrão	0,8

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

Estatísticas	Valor (R\$)
Base	1.473
Média	45,95
Mediana	0,00
Mínimo	0,00
Máximo	2.000,00
Desvio padrão	109,34

Onde o senhor(a) se hospedou?



Por qual razão não optou por hotel ou pousada?

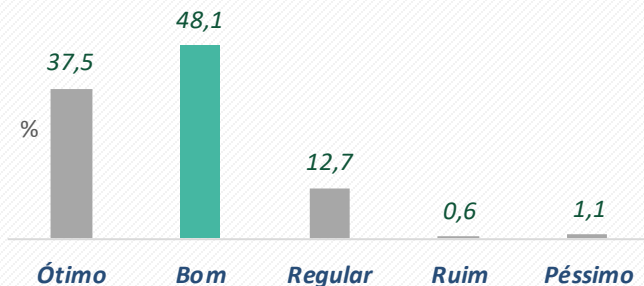
Opções	Frequência	%
Comodidade/Disponibilidade	652	100,0
Total	652	100,0

Estatísticas dos gastos estimados com a hospedagem no período

Estatísticas	Valor (R\$)
Base	1.021
Média	242,39
Mediana	0,00
Mínimo	0,00
Máximo	5.000,00
Desvio padrão	494,28

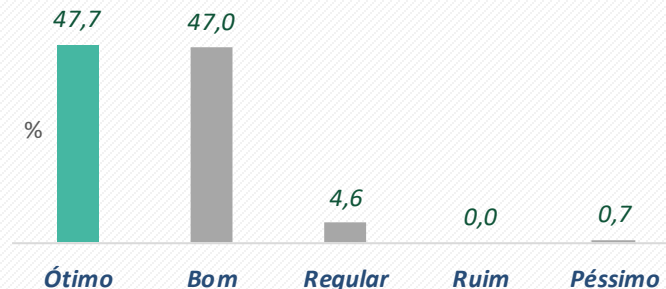
Hotéis/Pousadas/Camping/Casa Alugada

Avalie a qualidade da infraestrutura



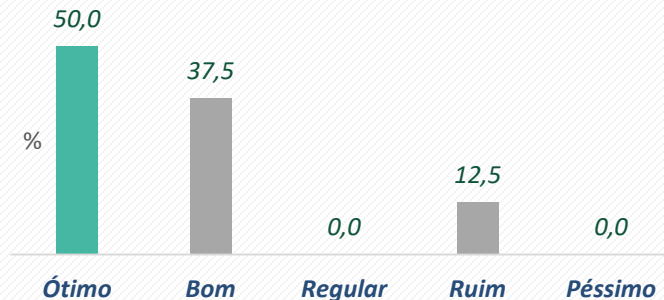
Base: 464

Avalie a qualidade do atendimento



Base: 453

Avalie a acessibilidade

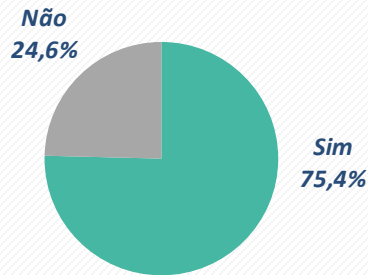


Base: 8

Porque avaliou como ruim ou péssimo?

Avaliação	Frequência	%
Infraestrutura ruim	6	66,7
NR/NS	1	11,1
Receptividade ruim	1	11,1
Estrada ruim	1	11,1
Total	9	100,0

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



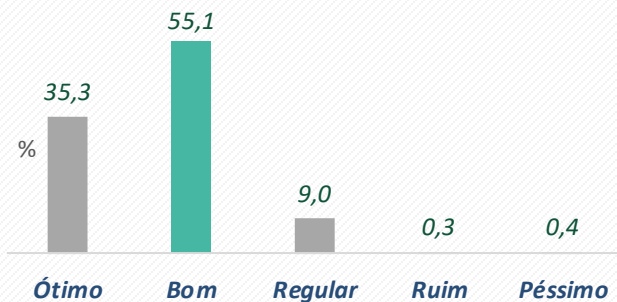
Base: 1.500

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

Opções	Frequência	%
Casa de Amigos/Parentes ou Casa própria	369	100,0
Total	369	100,0

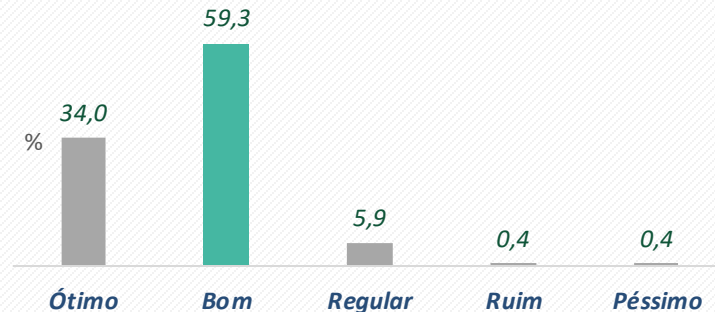
Restaurantes/Bares/Quiosques

Avalie a qualidade da infraestrutura



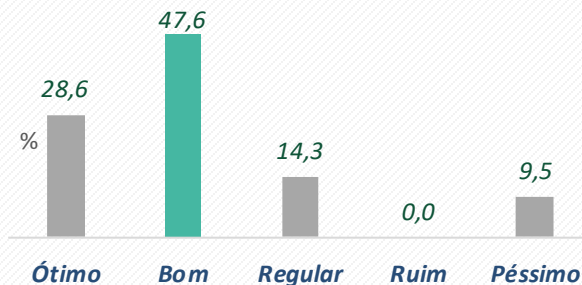
Base: 1.115

Avalie a qualidade do atendimento



Base: 1.111

Avalie a acessibilidade

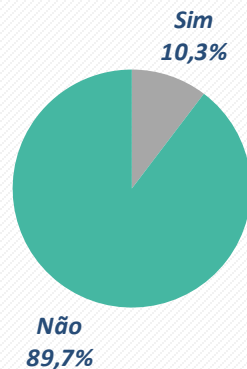


Base: 21

Estatísticas dos gastos estimados no destino com alimentação

Estatísticas	Valor (R\$)
Base	1.477
Média	199,91
Mediana	80,00
Mínimo	0,00
Máximo	6.000,00
Desvio padrão	407,79

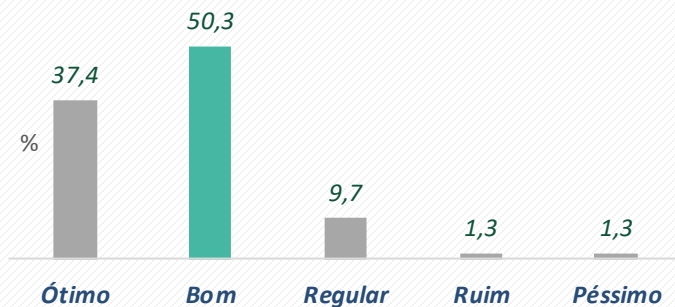
O senhor(a) realizou passeios turísticos durante sua estadia?
(passeios de barco, mergulho, bugre, quadriciclo, city tour, rapel, escalada, voo livre, bicicleta alugada, cavalgada, etc)



Base: 1.500

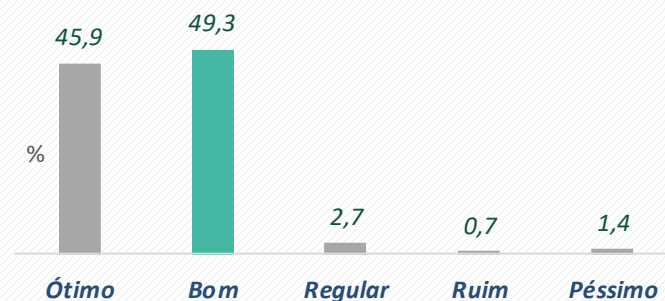
Passeios

Avalie a qualidade da infraestrutura

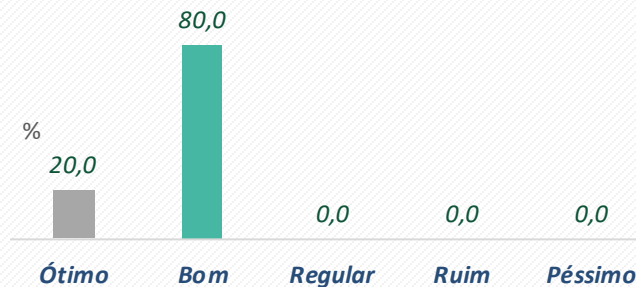


Base: 155

Avalie a qualidade do atendimento



Avalie a acessibilidade



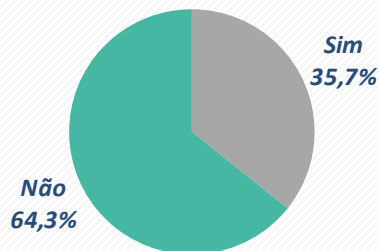
Base: 5

Base: 146

Estatísticas dos gastos estimados no destino com passeios turísticos

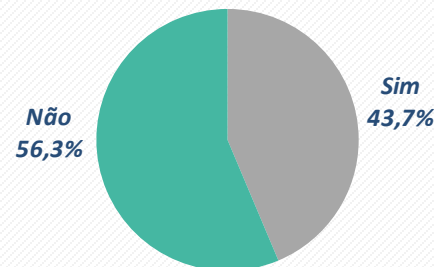
Estatísticas	Valor (R\$)
Base	153
Média	72,22
Mediana	0,00
Mínimo	0,00
Máximo	1.000,00
Desvio padrão	150,00

O senhor(a) realizou compras durante sua estadia?



Base: 1.500

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



Base: 536

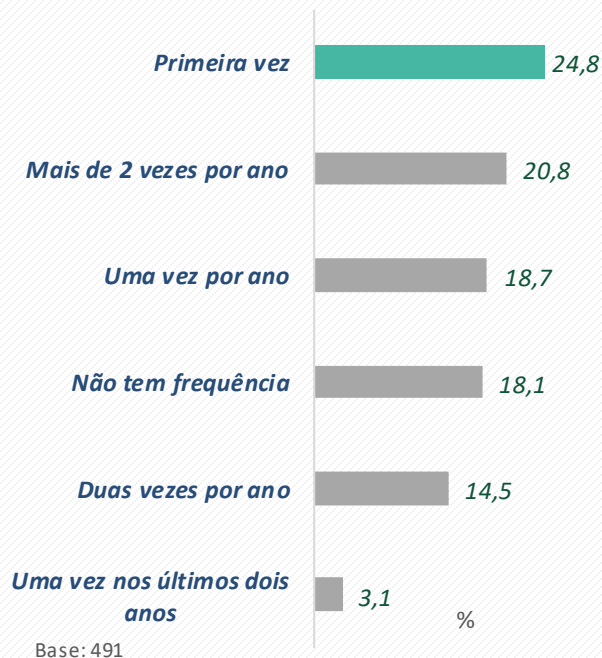
Estatísticas dos gastos estimados no destino em compras

Estatísticas	Valor (R\$)
Base	525
Média	213,08
Mediana	100,00
Mínimo	0,00
Máximo	10.000,00
Desvio padrão	486,61

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

Estatísticas	Nº de pessoas
Base	1.498
Média	2,2
Mediana	2
Mínimo	1
Máximo	40
Desvio padrão	1,9

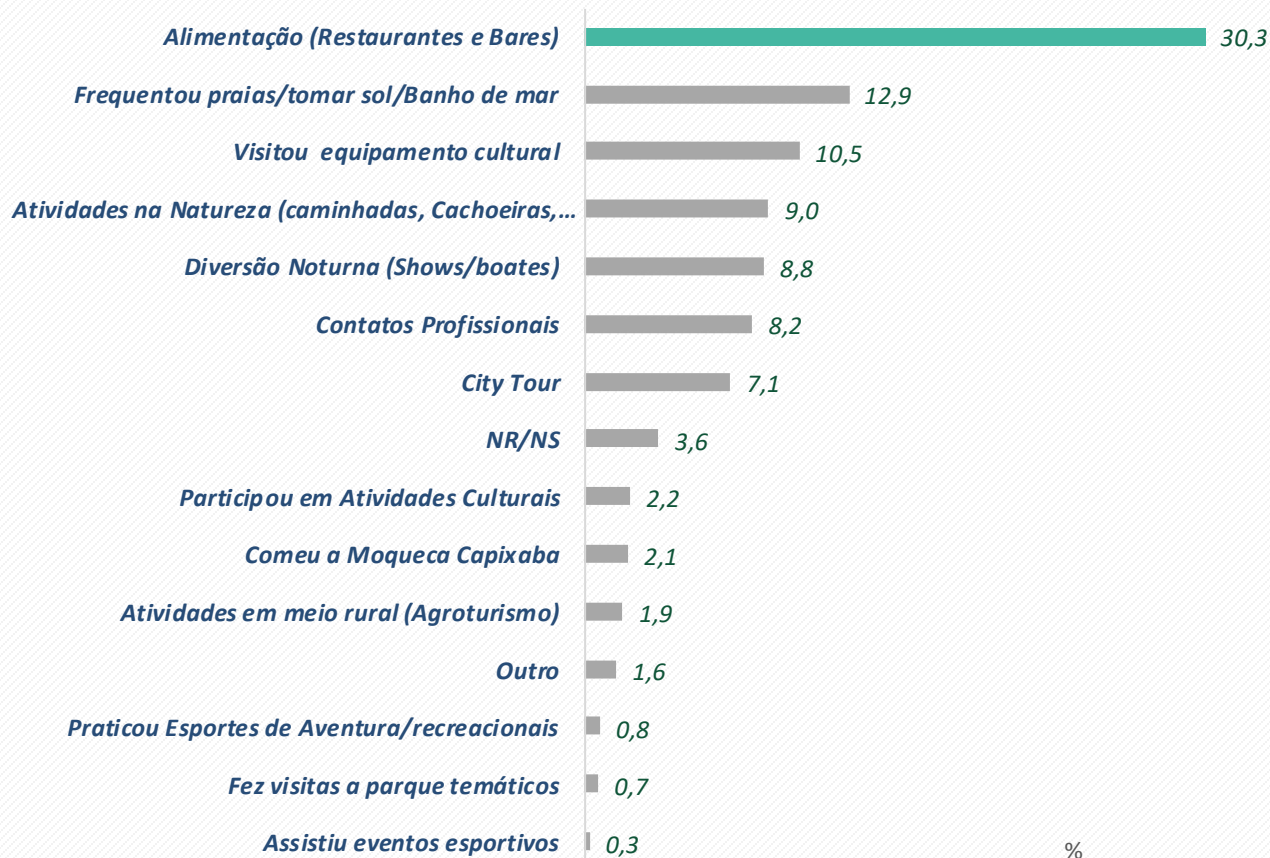
Com que frequência vem ao Espírito Santo?



Com que frequência vem a este destino (município)?



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



%

Base: 2.763

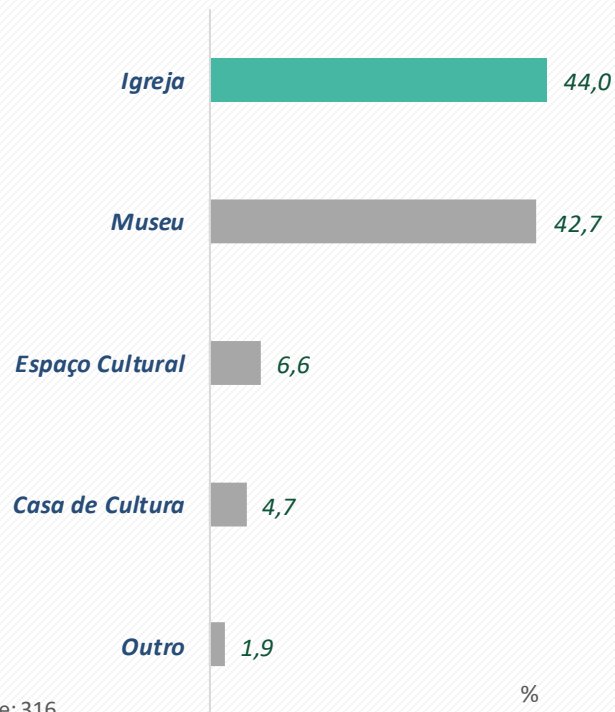
Características da Viagem

#amores

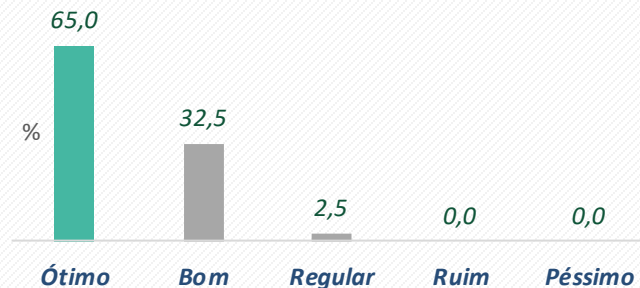
Observatório
do Turismo ES



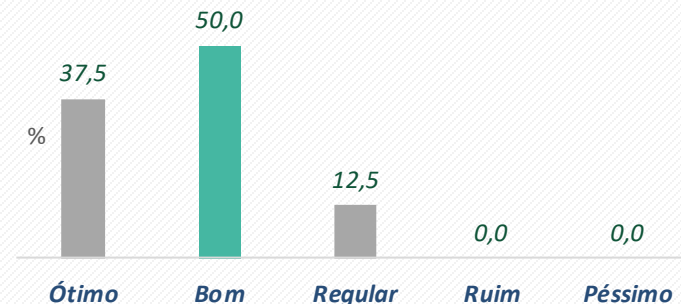
Qual equipamento cultural o(a) senhor(a) visitou durante sua estadia?



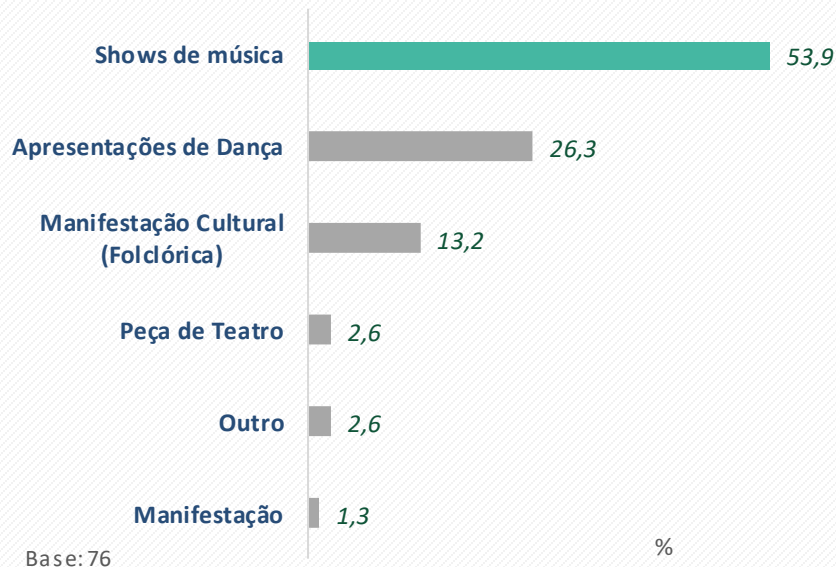
Avalie o equipamento visitado



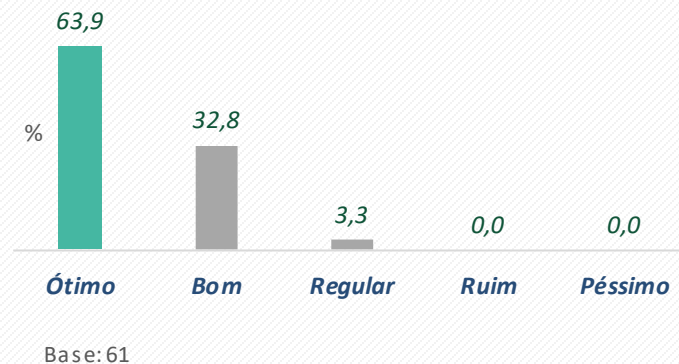
Avalie a acessibilidade dos equipamentos visitados



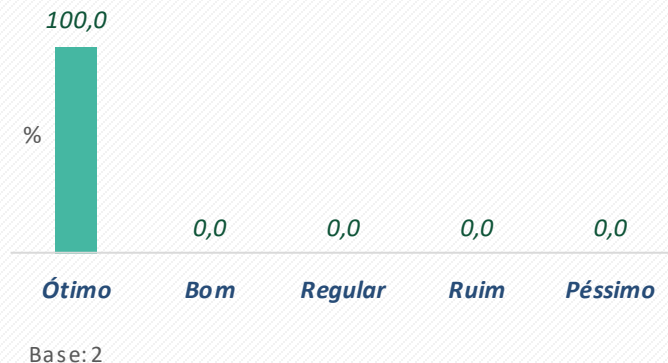
Quais atividades culturais o(a) senhor(a) participou durante sua estadia?



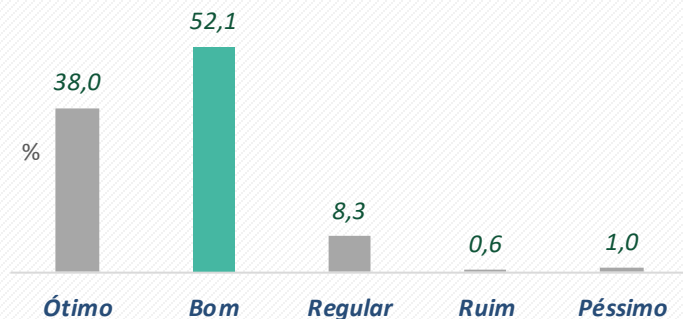
Avalie a atividade cultural



Avalie a acessibilidade

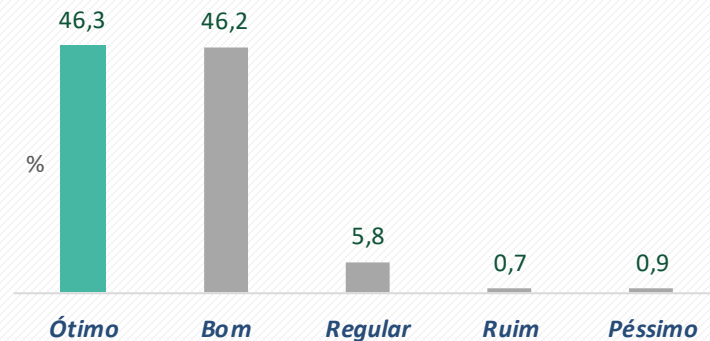


Qual imagem tinha do destino antes da viagem?



Base: 1.434

Qual imagem teve do destino depois da viagem?



Base: 1.493

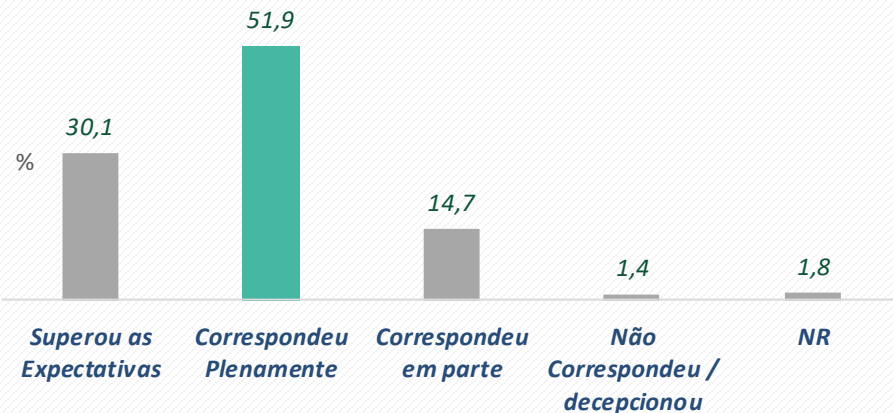
Avaliação da Viagem e Destino

#amores

Observatório
do Turismo ES



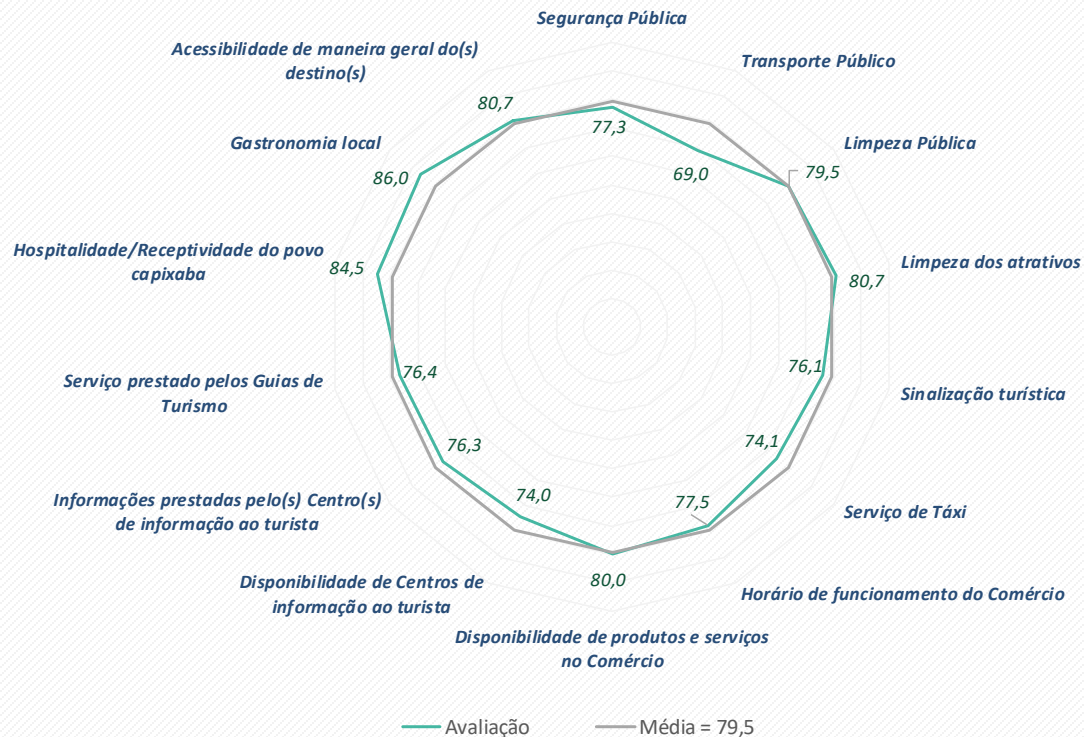
A viagem a este destino: atendeu / está atendendo as expectativas?



Por que não atendeu as expectativas?

Avaliação	Frequência	%
Infraestrutura ruim	13	61,9
NR/NS	5	23,8
Falta de receptividade	1	4,8
Ruim para negócios	1	4,8
Tempo ruim	1	4,8
Total	21	100,0

Avaliação Geral

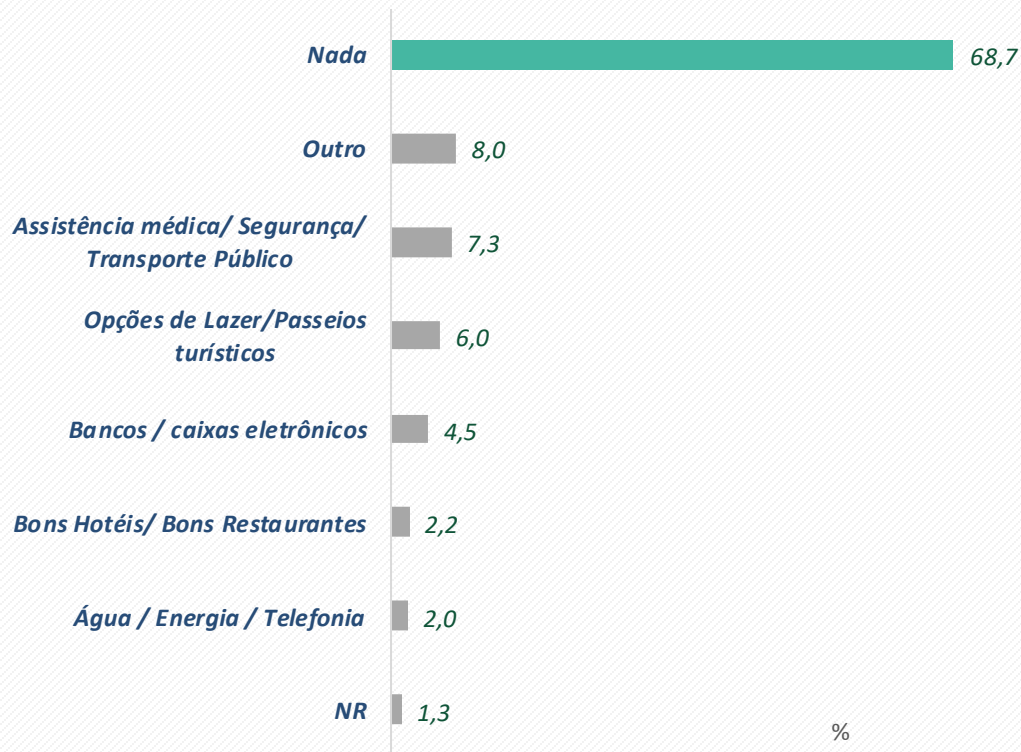


Comentários da avaliação:

Para quem avaliou como ruim ou péssimo?

Comentários	Frequência	%
Insegurança	94	29,6
Infraestrutura ruim	71	22,3
Horário ruim do comércio	53	16,7
Cidade suja	26	8,2
Sinalização ruim	21	6,6
Falta de cordialidade	14	4,4
Falta de informações turísticas	14	4,4
Táxi ruim	10	3,1
Falta de variedade	7	2,2
NR/NS	6	1,9
Acessibilidade ruim	1	0,3
Preços altos	1	0,3
Total	318	100,0

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

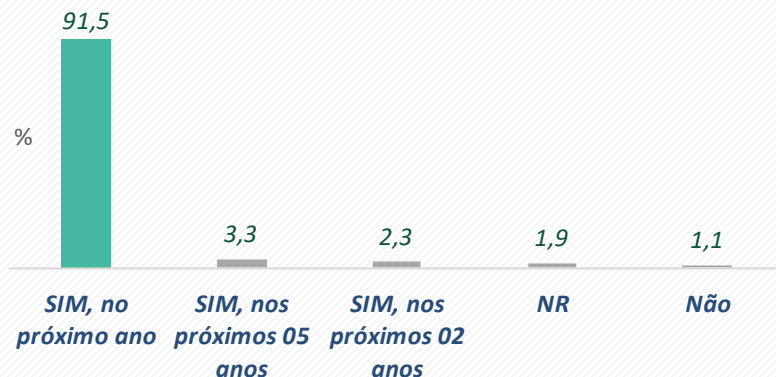


Base: 1.583

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

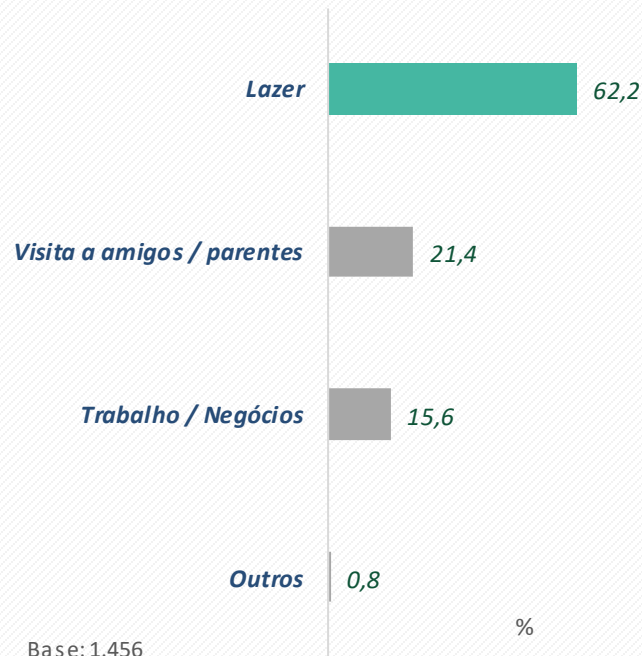
Opções	Frequência	%
Infraestrutura	73	57,9
Estacionamento	10	7,9
Comércios	8	6,3
Atrativos Turísticos	6	4,8
Variedades	6	4,8
Internet	5	4,0
Informações Turísticas	5	4,0
Sinalização	3	2,4
Banheiros	2	1,6
Bancos	2	1,6
Cultura	1	0,8
Camping	1	0,8
Saneamento Básico	1	0,8
Sinal de celular	1	0,8
Aeroporto	1	0,8
Hospital	1	0,8
Total	126	100,0

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



Base: 1.500

Qual seria o principal motivo de retorno ao destino?



Base: 1.456

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



Base: 1.493

Por quê não recomendaria?

Opções	Frequência	%
Infraestrutura ruim	23	85,2
NR/NS	3	11,1
Insegurança	1	3,7
Total	27	100,0

Gasto Médio Diário Individual (GMDI)

#amores

Observatório
do Turismo ES



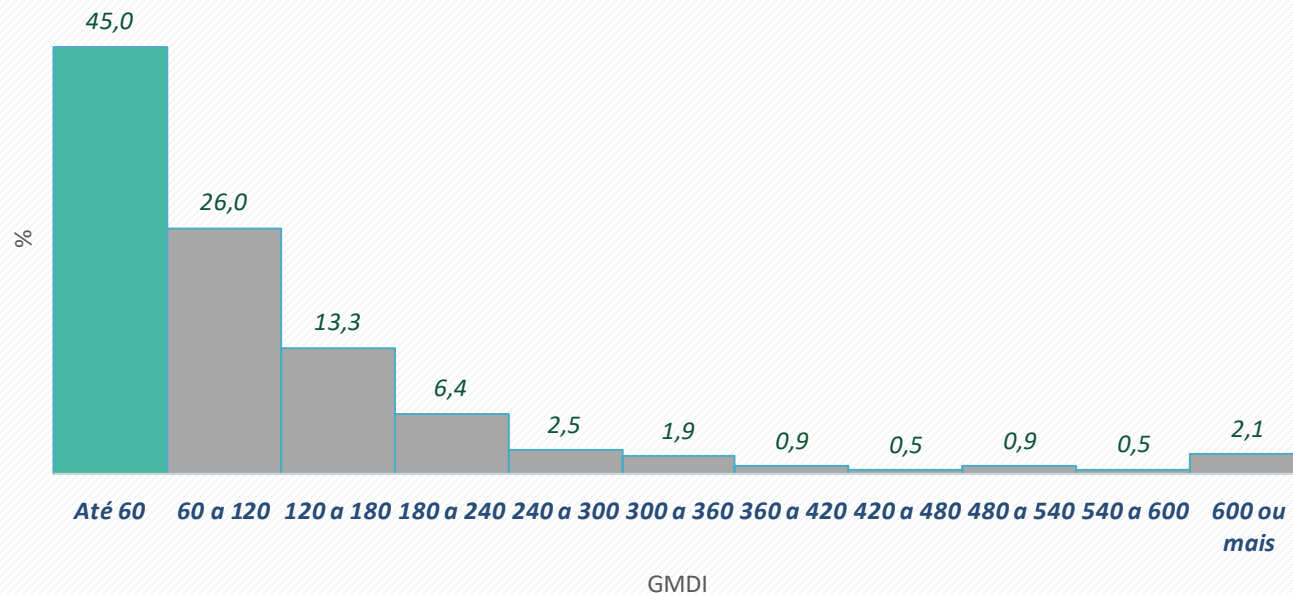
GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Turismo

<i>Estatísticas</i>	<i>Quantidade</i>
<i>Base</i>	1.483
<i>Média</i>	125,89
<i>Mediana</i>	80,00
<i>Mínimo</i>	0,05
<i>Máximo</i>	5.033,33
<i>Desvio padrão</i>	232,73

Gasto Médio Diário Individual (GMDI)

#amores

Observatório
do Turismo ES



Base: 1.478

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

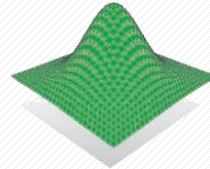


**GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO**

Secretaria do Turismo

Instituto Qualitest

Rua Milton Ramalho Simões, 130/101,
Jardim Camburi, CEP 29090-770,
Vitória-ES
Tel: (27) 3064-0031
www.qualitestct.com.br



Qualitest

Pesquisa e Capacitação