



# Pesquisa de Fluxo Turístico

## Média Temporada

Vitória, Agosto de 2013





SECRETARIA  
DE TURISMO



GOVERNO DO  
**ESPIRITO  
SANTO**  
CRESCER É COM A GENTE

**SEBRAE**

**meta**  
pesquisas de opinião

# Governo do Estado do Espírito Santo

## **Governador**

Jose Renato Casagrande

## **Vice Governador**

Givaldo Vieira

## **Secretário de Estado de Turismo**

Antonio Alexandre dos Passos Souza

## **Sub Secretária**

Diomedes Maria Caliman Berger

## **Gerente Estudos e Negócios Turísticos**

Ângela Maria Modolo de Assunção

## **Assessor Técnico**

Rafael Gravilla



SECRETARIA  
DE TURISMO



GOVERNO DO  
**ESPIRITO  
SANTO**  
CRESCER É COM A GENTE

**SEBRAE**

**meta**  
pesquisas de opinião

# 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**

Renata Agostini Vescovi

## **Gerente da Unidade de Estratégia, Planejamento e Orçamento**

Daniela Negri

## **Gestor do Convênio**

Abel Monteiro Junior

## **Analista - Eixo Inteligência em MPE: estudos & pesquisas**

Leonardo Bis



SECRETARIA  
DE TURISMO



GOVERNO DO  
**ESPIRITO  
SANTO**  
CRESCER É COM A GENTE

**SEBRAE**

**meta**  
pesquisas de opinião

# Meta Pesquisas

## **Diretor Presidente**

Flávio Eduardo Silveira

## **Sócia-Gerente**

Jalcira Elizabete das Virgens

## **Responsável Técnico**

Flávio Eduardo Silveira

## **Analista de Pesquisa**

Felipe Sellin



# Objetivos

## Objetivo Geral

Identificar os hábitos de consumo dos turistas na média temporada, avaliar os serviços utilizados e quantificar os turistas que visitam o Estado.

## Objetivos Específicos

- Quantificar o número de turistas por região;
- Identificar o perfil do turista que visita o Estado, obtendo informações como tempo de permanência e origem;
- Quantificar o gasto médio dos turistas com hospedagem, transporte, alimentação, comércio diverso e diversão;
- Avaliação dos preços cobrados por estes serviços.



# Metodologia

A pesquisa de **Fluxo Turístico** foi realizada no período de média temporada, no mês de julho de 2013. Consistiu na contagem dos visitantes, na abordagem e realização de entrevistas com os mesmos nos principais pontos de saída do Espírito Santo.

A quantificação do fluxo de turistas no estado foi realizada através da contagem dos veículos passantes e do número de passageiros desembarcados ou contidos nos veículos abordados nos principais pontos de saída da região: Aeroporto de Vitória, na Estação Ferroviária Pedro Nolasco, nas rodoviárias de Vitória, Vila Velha, Guarapari, Conceição da Barra e São Mateus e nos postos de Polícia Rodoviária Federal e Estadual.

**Conceito de Turista:** foi considerado **turista** a pessoa que permaneceu, pelo menos, 24 horas ou pernitoou ao menos uma vez no Estado.

- Abordagem: foram realizadas 800 entrevistas *in loco*.
- Período de campo: entre os dias **25 e 31 de julho** de 2013.



# Metodologia

Distribuição das entrevistas		
Local	Entrevistas	%
Aeroporto	400	50,0
Estação Ferroviária	30	3,8
Rodoviárias	202	25,3
→ Rodoviária de Vila Velha	38	4,8
→ Rodoviária de Vitória	50	6,3
→ Rodoviária de Guarapari	38	4,8
→ Rodoviária de Conceição da Barra	38	4,8
→ Rodoviária de São Mateus	38	4,8
Rodovias	168	21,0
→ BR 101 Serra	24	3,0
→ BR 101 São Mateus	24	3,0
→ BR 101 Safra/Cachoeiro	24	3,0
→ BR 262 Ibatiba	24	3,0
→ BR 259 Aymorés – MG	24	3,0
→ ES 060 Rodovia do Sol/Barra do Jucu	24	3,0
→ ES 490 Itapemirim	24	3,0
<b>Total</b>	<b>800</b>	<b>100,0</b>



# Apresentação dos Resultados





# Fluxo de Turistas

## Fluxo total de pessoas no mês de julho de 2013

### Fluxo turístico – Rodoviárias, Aeroporto e Estação Ferroviária

Local	Fluxo de pessoas	% de turistas	Fluxo de Turistas
Rodoviária de Vitória	90.432	37%	33.460
Estação Pedro Nolasco	17.491	53%	9.270
Rodoviária de Guarapari	10.854	53%	5.753
Rodoviária Conceição da Barra*	341	21%	72
Rodoviária São Mateus*	2.099	48%	1.008
Aeroporto de Vitória	292.286	65%	189.986
Rodovia BR 101 Serra	210.665	77%	162.212
Rodovia BR 101 Safra/ Cachoeiro	90.722	40%	36.289
Rodovia BR 101 São Mateus	79.495	27%	21.464
Rodovia ES 490 Itapemirim	66.932	43%	28.781
Rodovia do Sol/ Jucu ES 060	502.507	20%	100.501
Rodovia BR 262 Ibatiba	105.032	23%	24.157
Rodovia BR 259 Colatina/Baixo Guandu	55.614	71%	39.486
<b>Total</b>	<b>1.524.470</b>		<b>652.439</b>

Nota. Os dados de São Mateus e Conceição da Barra se referem somente aos passageiros que utilizaram as viagens São Geraldo e Contijo.

Os dados da rodoviária de Vila Velha não foram disponibilizados.

O fluxo de pessoas registrado em Julho de 2013 foi de 1.524.470. Esse número foi maior que o registrado em 2012 e e 2011, respectivamente 1.478.107 e 1.286.345.

O número de turistas em todos os pontos de coleta de dados representaram entre 20% e 77% do fluxo de pessoas.

O Fluxo de Turistas no mês de julho de 2013 ficou em 652.439, maior (17%) que o mesmo período de 2012 que foi de 555.918



# Fluxo de turistas

O quadro a seguir oferece uma comparação específica entre o fluxo de turistas encontrado no Aeroporto de Vitória para 2012 e 2013. De um modo geral, a movimentação de passageiros no Aeroporto de Vitória diminuiu até julho de 2013, em relação ao ano de 2012, com destaque para julho, onde a redução foi de 17% e o acumulado no ano encontra-se em 4,2%.

Fluxo turístico - Aeroporto de vitória 2012/2013			
Período/ano	2012	2013	% variação
Janeiro	322.519	321.607	-0,28
Fevereiro	262.115	262.203	0,03
Março	270.231	280.242	3,7
Abril	295.356	278.665	-5,65
Mai	287.792	284.545	-1,13
Junho	289.312	272.136	-5,94
Julho	<b>353.379</b>	<b>292.286</b>	<b>-17,29</b>
Agosto	324.231	-	
Setembro	317.439	-	
Outubro	309.015	-	
Novembro	308.023	-	
Dezembro	305.427	-	
TOTAL	3.644.839	1.991.684	-4,2



# Origem dos Turistas

Quase a totalidade dos turistas que estiveram no Espírito Santo durante a média temporada é brasileira (97,9%), vinda dos estados de Minas Gerais (29,5%), Rio de Janeiro (22,0%) São Paulo (17,9%), e Espírito Santo (9,8%).

Pais de origem		
	f	%
BRASIL	783	97,9
CANADA	1	0,1
ESPAÑA	1	0,1
EUA	6	0,8
INGLATERRA	1	0,1
PERU	2	0,3
PORTUGAL	4	0,5
SUIÇA	2	0,3
Total	800	100,0

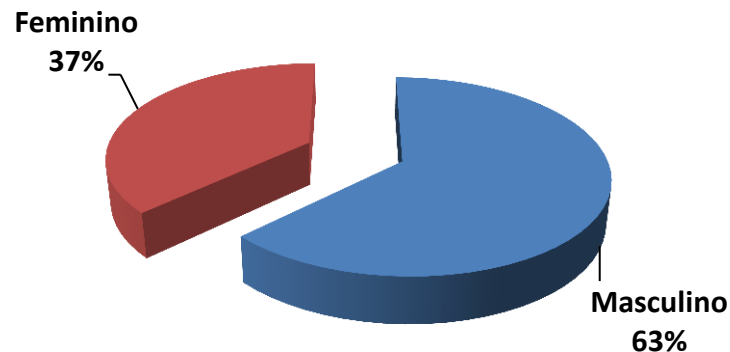
Estado de origem					
	f	%		f	%
MG	231	29,5	MA	5	0,6
RJ	172	22,0	RN	5	0,6
SP	140	17,9	AP	4	0,5
ES	77	9,8	MT	3	0,4
BA	58	7,4	SE	3	0,4
DF	23	2,9	AM	2	0,3
SC	14	1,8	MS	2	0,3
PR	11	1,4	AL	1	0,1
RS	9	1,1	CE	1	0,1
GO	8	1,0	RR	1	0,1
PA	6	0,8	TO	1	0,1
PE	6	0,8	Total	783	100



# Perfil dos turistas

O perfil verificado do turista de média temporada no Espírito Santo é composto por pessoas de ambos os sexos (62,9% homens e 37,1% mulheres), com idade média de 39 anos.

Sexo do entrevistado		
	f	%
Masculino	503	62,9
Feminino	297	37,1
Total	800	100,0



**Média = 39 anos.**

Idade dos entrevistados		
	f	%
De 18 a 24 anos	112	14,0
De 25 a 39 anos	329	41,1
De 40 a 59 anos	280	35,0
60 anos ou mais	69	8,6
Não respondeu	10	1,3
Total	800	100,0



# Perfil dos turistas

A maioria dos turistas (54,4%) é casado e 53,4% possui Ensino Superior (incompleto, completo ou pós-graduação), enquanto 32,4% cursou por completo o Ensino Médio.

## Estado civil do entrevistado (a)

	f	%
Solteiro(a)	279	34,9
Casado(a)	435	54,4
Separado(a)	18	2,3
Divorciado(a)	37	4,6
Viúvo(a)	23	2,9
União Estável	6	0,8
NS / NR	2	0,3
Total	800	100,0

## Escolaridade do entrevistado (a)

	f	%
Sem instrução formal	3	0,4
Ensino fundamental	94	11,8
Ensino médio	259	32,4
Curso Técnico	16	2,0
Ensino Superior Pós-graduação/Mestrado/ Doutorado	427	53,4
Outros	1	0,1
Total	800	100,0



# Perfil dos turistas

Entre os entrevistados há grande concentração entre aqueles que possuem renda familiar mensal superior a R\$ 2.100,00 (74%).

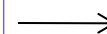
Renda familiar mensal		
	f	%
Até R\$ 700,00	21	2,6
R\$ 700,01 a R\$ 1.400,00	51	6,4
R\$ 1.400,01 a R\$ 2.100,00	69	8,6
R\$ 2.100,01 a R\$ 3.500,00	135	16,9
R\$ 3.500,01 a R\$ 5.600,00	169	21,1
R\$5.600,01 a R\$ 7.000,00	60	7,5
R\$ 7.000,01 a R\$ 10.500,00	101	12,6
Mais que R\$ 10.500,00	127	15,9
Não sabe/Não respondeu	67	8,4
Total	800	100,0



# Transporte e locomoção

A maioria dos turistas da média temporada chegou ao destino final de sua viagem de automóvel próprio (38,5%). O segundo meio de transporte mais utilizado para chegar ao destino final foi o ônibus rodoviário (22,1%). É importante registrar o alto número de pessoas que utilizaram taxi. A utilização de táxi foi a terceira opção mais recorrida pelos usuários.

Qual o meio de transporte que o(a) sr.(a) utilizou para chegar ao seu destino final?		
	f	%
Automóvel Próprio	308	38,5
Ônibus Rodoviário	177	22,1
Automóvel Alugado	56	7,0
Avião	42	5,3
Ônibus coletivo	11	1,4
Trem (Vitória/Minas-Pedro Nolasco)	4	0,5
Outro	202	25,3
<b>Total</b>	<b>800</b>	<b>100</b>



Outros meios. Quais?		
	f	%
Taxi	140	69,3
Particular	43	21,3
Van da empresa	8	4,0
Helicoptero	3	1,5
Traslado	2	1,0
Transporte fretado	2	1,0
Não respondeu	1	0,5
Empresa	1	0,5
Ônibus particular	1	0,5
Viatura da polícia	1	0,5
<b>Total</b>	<b>202</b>	<b>100,0</b>



# Gastos

Em média, os turistas gastaram R\$ 337,33 com alimentação durante o tempo de estadia, sendo que este gasto não ultrapassou R\$ 200,00 para parte considerável dos entrevistados (41,7%).

**Média = R\$ 337,33**

Quanto o(a) sr.(a) gastou/pretende gastar com  
**ALIMENTAÇÃO** durante a sua estadia no município?

	f	%
Até R\$ 100,00	202	25,3
De R\$ 101,00 até R\$ 200,00	131	16,4
De R\$ 201,00 até R\$ 300,00	79	9,9
De R\$ 301,00 até R\$ 400,00	53	6,6
De R\$ 401,00 até R\$ 500,00	44	5,5
De R\$ 501,00 até R\$ 1.000,00	72	9,0
De R\$ 1.001,00 até R\$ 2.000,00	16	2,0
Mais de R\$ 2.000,00	6	0,8
Não realizou gastos	196	24,5
Não respondeu	1	0,1
Total	800	100,0

Nota: Para produção da média foi considerado somente os entrevistados que responderam a questão: 603





# Gastos

Em média, os turistas gastaram R\$ 510,12 em compras durante a estadia no(s) município(s) escolhido(s), e a maioria dos entrevistados não realizaram esse tipo de gasto, 56,3%.

## Quanto o(a) sr.(a) gastou/pretende gastar com COMPRAS durante a sua estadia no município?

	f	%
Não realizou gasto	450	56,3
Até R\$ 100,00	143	17,9
De R\$ 101,00 até R\$ 200,00	67	8,4
De R\$ 201,00 até R\$ 300,00	34	4,3
De R\$ 301,00 até R\$ 400,00	21	2,6
De R\$ 401,00 até R\$ 500,00	38	4,8
De R\$ 501,00 até R\$ 1.000,00	33	4,1
De R\$ 1.001,00 até R\$ 2.000,00	9	1,1
Mais de R\$ 2.000,00	5	0,6
Total	800	100,0

**Média = R\$ 510,12**

Nota: Para produção da média foi considerado somente os entrevistados que responderam a questão: 350. A média foi fortemente influenciada por dois entrevistados que apontaram compras no valor de R\$ 30.000.



# Gastos

Em média, os turistas gastaram R\$ 282,69 com atrativos e passeios durante o tempo de estadia. Apenas 23,6% realizaram gastos acima de R\$100,00 com diversão, deixando claro que essa não é uma prioridade de gastos para os turistas que freqüentaram esse destino.

**Média = R\$ 282,69**

Nota: Para produção da média foi considerado somente os entrevistados que responderam a questão: 323

Quanto o(a) Sr.(a) gastou/pretende gastar com ATRATIVOS E PASSEIOS durante a sua estadia no município?		
	f	%
Não realizou gasto	476	59,5
Até R\$ 100,00	136	17,0
De R\$ 101,00 até R\$ 200,00	75	9,4
De R\$ 201,00 até R\$ 300,00	40	5,0
De R\$ 301,00 até R\$ 400,00	15	1,9
De R\$ 401,00 até R\$ 500,00	23	2,9
De R\$ 501,00 até R\$ 1.000,00	25	3,1
De R\$ 1.001,00 até R\$ 2.000,00	7	0,9
Mais de R\$ 2.000,00	2	0,3
Não respondeu	1	0,1
Total	800	100,0



# Gastos

Os turistas gastaram em média R\$ 242,03 com deslocamento interno durante a sua estadia no município. Os gastos com deslocamento foram bastante significativos, sendo que quase 36,3% dos entrevistados realizaram esse tipo de gasto e 36,3% realizaram gastos acima de R\$ 100,00.

**Quanto o(a) sr.(a) gastou/pretende gastar com DESLOCAMENTO interno durante a sua estadia no município?**

	f	%
Não realizou gasto	252	31,5
Até R\$ 100,00	258	32,3
De R\$ 101,00 até R\$ 200,00	118	14,8
De R\$ 201,00 até R\$ 300,00	70	8,8
De R\$ 301,00 até R\$ 400,00	32	4,0
De R\$ 401,00 até R\$ 500,00	25	3,1
De R\$ 501,00 até R\$ 1.000,00	24	3,0
De R\$ 1.001,00 até R\$ 2.000,00	17	2,1
Mais de R\$ 2.000,00	3	0,4
Não respondeu	1	0,1
<b>Total</b>	<b>800</b>	<b>100,0</b>

Realizando um comparativo e registrando somente 40,5% dos turistas que realizaram gastos em atrativos e passeios e 70% que realizaram gastos com deslocamento, é possível perceber que boa parte dos turistas frequentaram atrativos que somente possuem custos de deslocamento.

**Média = R\$ 242,03**

Nota: Para produção da média foi considerado somente os entrevistados que responderam a questão: 547



# Gastos

## Distribuição de gastos por porcentagem

	<b>Alimentação</b>	<b>Compras</b>	<b>Diversão</b>	<b>Deslocamento interno</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Até R\$ 100,00	25,3	17,9	17,0	32,3
De R\$ 101,00 até R\$ 200,00	16,4	8,4	9,4	14,8
De R\$ 201,00 até R\$ 300,00	9,9	4,3	5,0	8,8
De R\$ 301,00 até R\$ 400,00	6,6	2,6	1,9	4,0
De R\$ 401,00 até R\$ 500,00	5,5	4,8	2,9	3,1
De R\$ 501,00 até R\$ 1.000,00	9,0	4,1	3,1	3,0
De R\$ 1.001,00 até R\$ 2.000,00	2,0	1,1	0,9	2,1
Mais de R\$ 2.000,00	0,8	0,6	0,3	0,4
Não teve gasto	24,5	56,3	59,5	31,5
Não sabe	0,1		0,1	0,1
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>
<b>Gasto médio</b>	<b>R\$ 337,33</b>	<b>R\$ 510,12</b>	<b>R\$ 282,69</b>	<b>R\$ 242,03</b>

Médias calculadas sobre o número de entrevistados que tiveram e informaram os gastos.

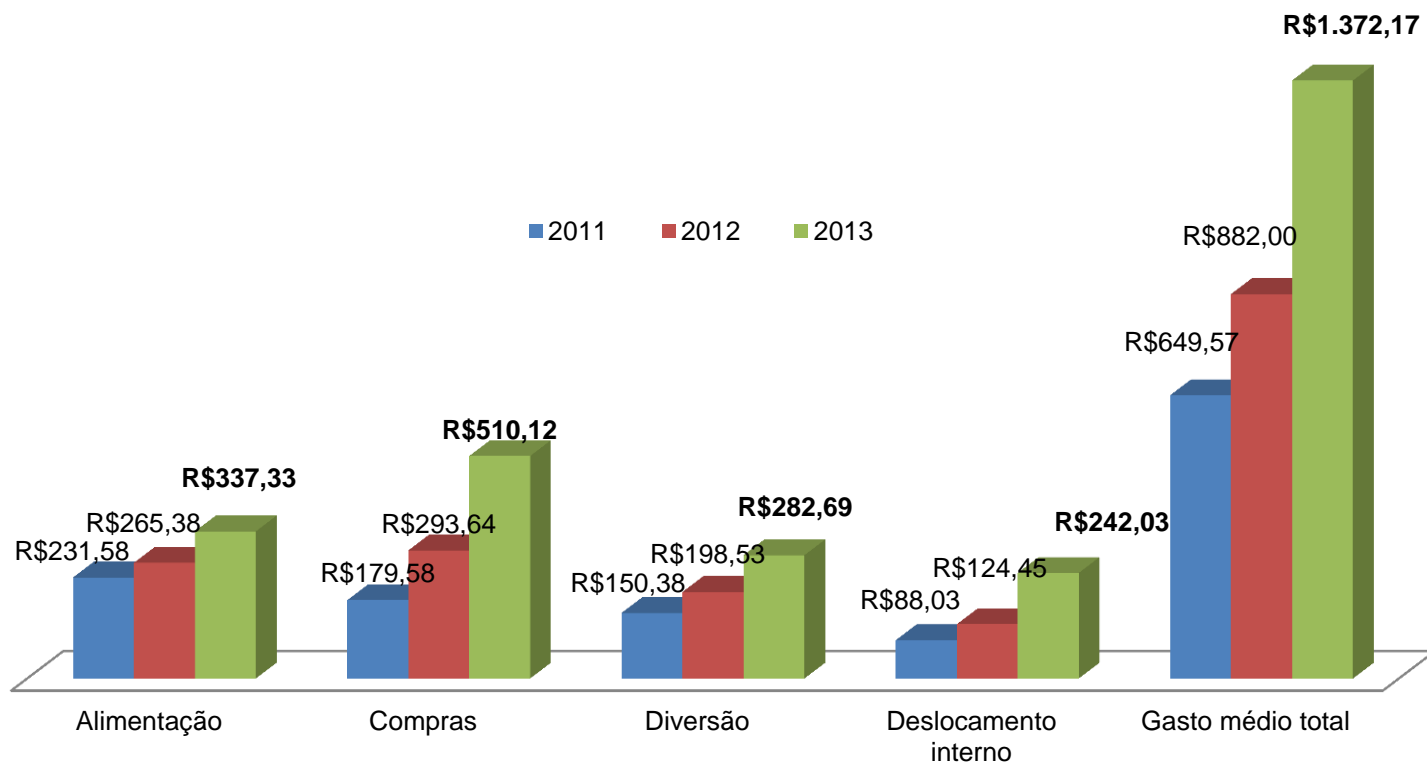


# Gastos

**Quadro comparativo média de gastos 2011/2012/2013**

	<b>Alimentação</b>	<b>Compras</b>	<b>Diversão</b>	<b>Deslocamento interno</b>	<b>Gasto médio total</b>
2011	R\$ 231,58	R\$ 179,58	R\$ 150,38	R\$ 88,03	R\$ 649,57
2012	R\$ 265,38	R\$ 293,64	R\$ 198,53	R\$ 124,45	R\$ 882,00
2013	R\$ 337,33	R\$ 510,12	R\$ 282,69	R\$ 242,03	R\$ 1.372,17

Nota: gasto médio calculados sobre o número de entrevistados que tiveram e informaram os gastos.





# Gastos

Ao observar esses dados percebe-se que houve uma queda nos gastos por família, individualmente e em estadia. Um fator que pode explicar essa variação os números é o fato de ter aumentado o tempo de permanência nos destinos. Porém ao se analisar o gasto médio total é possível perceber que houve um aumento com relação a 2012, de R\$ 882,00 para R\$ 1372,17.

Quadro Comparativo Global - Média temporada			
	2011	2012	2013
Tempo médio de permanência	7,1	7,3	10,5
Média de pessoas incluídas nos gastos	2,7	2,3	2,18
Gasto Médio Individual/dia (R\$)	R\$ 42,62	R\$ 76,65	R\$ 47,82
Gasto Médio Familiar/dia (R\$)	R\$ 115,06	R\$ 176,29	R\$ 130,69
Gasto Médio Familiar/estadia (R\$)	R\$ 816,95	R\$ 1.286,91	R\$ 1372,17

NOTA: Os gastos considerados nas médias foram alimentação, compras, atrativos e passeios (diversão) e deslocamento interno. As médias dos valores para compras influenciaram as médias consideravelmente pelo fato de 2 indivíduos apontarem consumo de R\$ 30.000. Médias calculadas com base nos indivíduos que responderam as questões.



# Gastos

Levando em consideração o cálculo do GMDI para todos os 800 entrevistados, e a média de 2,18 pessoas incluídas nos gastos da viagem, permanecendo em média 10,5 dias no destino escolhido, o Gasto médio por dia para cada indivíduo ficou em R\$ 47,82.

Levando em consideração somente os entrevistados que realizaram gastos, o GMDI fica em 110,91 reais.

Tipo de gasto	Gasto médio diário por indivíduo			
	Todos os respondentes		Somente os que realizaram gastos	
	Número de respondentes	Valor	Número de respondentes	Valor
Deslocamento Interno	800	7,33	547	10,57
Hospedagem	800	12,02	285	33,25
Alimentação	800	11,27	603	14,74
Atrativos e Passeios	800	5,06	323	12,35
Compras	800	9,89	350	22,29
Outros gastos	800	2,25	100	17,72
<b>Gasto médio Total</b>		<b>47,82</b>		<b>110,91</b>



# Gastos

Em média, havia cerca de 2,18 pessoas incluídas nos gastos anteriormente levantados, média inferior a 2012, que girou em torno de 2,3 pessoas.

Pensando em todos estes gastos, quantas pessoas estão incluídas?		
	f	%
Uma	387	48,4
Duas	161	20,1
Três	99	12,4
Quatro	73	9,1
Cinco	36	4,5
Seis	13	1,6
Mais de seis	19	2,4
Não respondeu	12	1,5
Total	800	100,0

**Média =2,18**





# Frequência e permanência

A frequência com que os turistas de média temporada visitam o estado é bastante variada. No entanto, é possível afirmar que este é um público assíduo, pois 68,8% dos entrevistados afirmou visitar o Espírito Santo, pelo menos, uma vez por ano. Uma informação importante é o fato de 38,2% visitarem o estado mais de 2 vezes por ano.

Frequência de visita ao ES		
	f	%
Primeira vez	104	14,2
Uma vez por ano	125	17,1
Duas vezes por ano	99	13,5
Mais de 2 vezes por ano	280	38,2
Uma vez nos últimos dois anos	13	1,8
Não tem frequência	112	15,3
Total	733	100,0

**68,8% visitam o estado pelo menos 1 vez ao ano**

**38,2% visitam o estado mais de 2 vezes ao ano**



# Freqüência e permanência

Vitória (25,5%), Vila Velha (18,4%) e Guarapari (14,7%) foram os municípios nos quais os turistas permaneceram mais tempo, 66,4% dos turistas passaram seu tempo na Grande Vitória. É importante ressaltar que quase 20% dos turistas passaram seu tempo em municípios do norte do estado.

Em qual município passou a maior parte do tempo?					
	f	%		f	%
VITORIA	205	25,5	BARRA DE SAO FRANCISCO	4	0,5
VILA VELHA	148	18,4	IBIRACU	3	0,4
GUARAPARI	118	14,7	JAGUARE	3	0,4
SERRA	63	7,8	PEDRO CANARIO	3	0,4
CONCEICAO DA BARRA	43	5,4	SANTA TEREZA	3	0,4
SAO MATEUS	33	4,1	VIANA	3	0,4
LINHARES	29	3,6	CASTELO	2	0,2
CARIACICA	22	2,7	IRUPI	2	0,2
ARACRUZ	18	2,2	ITARANA	2	0,2
MARATAIZES	15	1,9	SAO GABRIEL DA PALHA	2	0,2
COLATINA	14	1,7	SAO ROQUE DO CANAA	2	0,2
ANCHIETA	11	1,4	SOORETAMA	2	0,2
PIUMA	8	1,0	STA MARIA JETIBA	2	0,2
DOMINGOS MARTINS	6	0,7	OUTROS	1	1,3
BAIXO GANDU	5	0,6	NÃO RESPONDEU	9	1,1
CACHOEIRO DO	5	0,6	TOTAL	803	
ITAPEMIRIM					100
NOVA VENECIA	5	0,6			



# Frequência e Permanência

A maioria dos turistas (45,4%) permaneceu de 3 a 7 dias no município em que passou a maior parte da viagem. De modo geral, o tempo médio de permanência dos turistas no local em que a estadia foi mais duradoura foi de 10,5 dias, média superior a 2012, que foi de 7,3 dias.

**Qual o tempo de permanência (vai permanecer - se ainda não está indo embora) neste município?**

	<b>f</b>	<b>%</b>
Um	99	12,4
Dois	96	12,0
De 3 a 7 dias	363	45,4
De 8 a 14 dias	109	13,6
De 15 a 21 dias	62	7,8
De 22 a 30 dias	27	3,4
Mais de 30 dias	33	4,1
Não sabe ou não respondeu	11	1,4
<b>Total</b>	<b>800</b>	<b>100,0</b>

**Tempo médio de permanência = 10,5 dias.**



# Escolha do destino

Os turistas que frequentam o ES na média temporada vêm ao estado, principalmente, para rever familiares/amigos (32,3%) e a trabalho (31,0%). Esses números são um fator explicativo para as viagens recorrentes ao estado (38,2% visitam o estado mais de duas vezes por ano).

## Qual o principal motivo da escolha do destino?

	f	%
Rever amigos e Familiares	258	32,3
Lazer/Passeio	248	31
Trabalho/Negócios	233	29,1
Saúde	18	2,3
Estudos ou Cursos	15	1,9
Congressos e Convenções	9	1,1
Religião / Peregrinação	1	0,1
Outro	18	2,3
Total	800	100



# Escolha do destino

No município em que se hospedaram durante a viagem, os turistas foram, principalmente, a bares/restaurantes/boates (32,3%) e frequentaram praias/tomaram sol (16,7%).

Quais atividades o(a) Sr.(a) desenvolveu no município em que ficou/está hospedado?		
	f	%
Diversão Noturna (bares/restaurantes/boates)	211	32,3
Frequentou praias/tomar sol/Cachoeiras	109	16,7
Contatos Profissionais	58	8,9
City Tour	55	8,4
Atividades na Natureza	46	7,0
Praticou Esportes Recreacionais	24	3,7
Conheceu pratos e comidas típicas	21	3,2
Praticou Esportes de Aventura	13	2,0
Participou em Festas Populares	12	1,8
Atividades em meio rural	9	1,4
Fez visitas a parque temáticos	6	0,9
Visita a atrativos histórico-Culturais	2	0,3
Assistiu eventos esportivos	0	0
Outro	87	13,3
Total de respondentes	653	100



# Companhia

Entre as pessoas que estão viajando acompanhadas, 87,3% viajava com até 4 acompanhantes, sendo o número médio de acompanhantes igual a 3,01 pessoas.

## Quantas pessoas estão viajando com o(a) sr.(a)?

	f	%
Uma	175	38,0
2 a 4	227	49,3
5 a 7	37	8,0
8 a 10	9	2,0
11 a 13	2	0,4
14 ou mais	10	2,2
Total	460	100,0

**Número médio de  
acompanhantes = 2,18  
pessoas.**

**57,5% dos turistas  
estavam viajando  
sozinhos.**



# Organização da viagem

Para 72,6% dos turistas a organização da viagem ocorreu por conta própria e para 8,5% a vinda ao Espírito Santo foi através de pacote turístico adquirido em agência de viagens.

## Como esta viagem foi organizada?

	f	%
Agência de viagens	68	8,5
Eu mesmo organizei	581	72,6
Empresa em que trabalha	149	18,6
Instituição onde Estuda	2	0,3
Total	800	100,0

De modo geral, os turistas que organizaram sua próprias viagens, 60,4% o fizeram via telefone, demonstrando a importância do contato direto dos turistas com os equipamento turísticos (hotéis, restaurantes, atrativos, etc.).

## Se foi organização própria, como ocorreu?

	f	%
Via Internet Agencia/operadora	148	25,4
Via Internet site de compras coletivas via Internet site de compras	83	14,2
Via contato telefônico direto	352	60,4
Total	583	100,0



# Organização da viagem

As fontes de informação para escolha do destino/pacote turístico foram variadas: 57,6% conhecia o destino, 5,3% utilizou a internet e 22,1% obteve as informações através da empresa que trabalha. Esse dados demonstram a importância da informação “boca a boca” e a “boa impressão”, visto que as informações foram obtidas pelos próprios turista que já conheciam o estado e informações através de pessoas do círculo profissional.

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

	f	%
Já conhecia a cidade	461	57,6
Empresa em que trabalha / Escola	177	22,1
Indicação de amigos/parentes	102	12,8
Internet / Sites especializados	34	4,3
Agências de viagem	13	1,6
Internet / Redes sociais	8	1,0
Folhetos, cartaz, etc	4	0,5
Anúncios campanha publicitária	1	0,1
Total	800	100





# Hospedagem

Os respondentes, em geral, se hospedaram na casa de parentes/amigos (45,5%) ou em hotéis (30,3%). Essa tabela demonstra que 42,65 dos entrevistados realizaram gastos com hospedagem de algum tipo, hotel, pousada, aluguel de casa e camping.

Onde o senhor se hospedou/ está hospedado?		
	f	%
Casa de parentes/amigos	364	45,5
Hotel	242	30,3
Apto/Casa Própria	75	9,4
Apto/Casa Alugada	53	6,6
Pousada	45	5,6
Camping	1	0,1
Outro	20	2,5
Total	800	100



# Hospedagem

A infraestrutura e o atendimento dos hotéis e pousadas foi avaliada positivamente pelos turistas: 76,5% avaliaram como “ótima/boa” a infraestrutura e 89,1% consideraram o atendimento “ótimo/bom”.

De forma geral, como o(a) sr.(a) avalia a infraestrutura e o atendimento do hotel/pousada onde se hospedou/está hospedado?

	Infraestrutura		Atendimento	
	f	%	f	%
Ótimo	66	21,0	72	23,1
Bom	175	55,6	206	66,1
Regular	61	19,4	26	8,3
RuiM	11	3,5	6	1,9
Péssimo	2	0,6	2	0,6
Total	315	100,0	312	100,00

76,6%

89,2%



# Hospedagem

A média dos gastos com hospedagem durante a estadia no município informados pelos turistas foi de **R\$ 760,89**. Entre os turistas que realizaram gastos, a maioria gastou entre R\$ 501,00 e R\$ 1.000,00. É importante frisar que 64,3% dos entrevistados não realizaram gastos com hospedagem.

## Quanto o(a) sr.(a) gastou/pretende gastar com hospedagem durante a sua estadia no município?

	f	%
Não realizou gasto	514	64,3
Até R\$ 100,00	21	2,6
De R\$ 101,00 até R\$ 200,00	44	5,5
De R\$ 201,00 até R\$ 300,00	37	4,6
De R\$ 301,00 até R\$ 400,00	31	3,9
De R\$ 401,00 até R\$ 500,00	25	3,1
De R\$ 501,00 até R\$ 1.000,00	73	9,1
De R\$ 1.001,00 até R\$ 2.000,00	39	4,9
Mais de R\$ 2.000,00	15	1,9
Não respondeu	1	0,1
Total	800	100,0

**Média dos entrevistados que apontaram gastos com hospedagem = R\$ 760,89**

**Média considerando os 800 entrevistados = R\$ 271,10**

Nota: foram considerados apenas os entrevistados que realizaram gastos com hospedagem.



# Avaliação dos Restaurantes

A avaliação da infraestrutura e do atendimento nos restaurantes do município escolhido como destino turístico foi positiva: 81,6% dos turistas avaliaram a infraestrutura como “ótima/boa” e 88,0% consideraram o atendimento “ótimo/bom”.

**De forma geral como o(a) sr.(a) avalia a infraestrutura e o atendimento dos restaurantes do destino turístico escolhido?**

	Infraestrutura		Atendimento	
	f	%	f	%
Ótimo	61	17,8	71	20,8
Bom	218	63,7	230	67,3
Regular	53	15,5	34	9,9
RuiM	10	2,9	5	1,5
Péssimo	-	-	2	0,6
Total	342	100,0	342	100,0

81,6%

88,0%

\* Para a avaliação acima foram desconsiderados os entrevistados que não utilizaram os serviços de restaurantes ou que não souberam avaliá-los. Desta forma, os dados acima referem-se apenas às respostas válidas.



# Avaliação das opções de lazer

A grande maioria dos turistas (67,1%) considerou boa (51,1%) ou ótima (16,0%) a infraestrutura das opções de lazer oferecidas no município escolhido.

De forma geral como o(a) sr.(a) avalia as opções de lazer oferecidas no município escolhido?		
	f	%
Ótimo	112	16,0
Bom	358	51,1
Regular	152	21,7
Ruim	50	7,1
Péssimo	29	4,1
Total	701	100,0

67,1%

\* Para a avaliação acima foram desconsiderados os entrevistados que não utilizaram opções de lazer no município ou que não souberam avaliá-las. Desta forma, os dados acima referem-se apenas às respostas válidas.



# Avaliação do Atendimento dos Serviços

A grande maioria dos turistas avaliou positivamente o atendimento dos serviços que utilizaram, com avaliações acima de 50% para “ótimo e bom” em todos os casos. Destaque para a limpeza pública e dos atrativos, com 69,6% de ótimo e bom. É importante destacar também a pior qualificação para o transporte público com 20,5% de “ruim e péssimo” e para as informações turísticas com 20% de qualificações “ruim e péssimo”.

Em geral como o Sr (a) avalia os serviços prestados para										
	Segurança		Transporte Público		Limpeza pública e dos atrativos		Informação turística		Sinalização turística	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Ótimo	97	13	39	9,2	113	14,4	56	10,1	84	12,4
Bom	375	50,1	187	44	433	55,2	256	46	317	47,0
Regular	194	25,9	112	26,4	173	22	134	24,1	150	22,2
Ruim	38	5,1	39	9,2	36	4,6	56	10,1	73	10,8
Péssimo	45	6	48	11,3	30	3,8	55	9,9	51	7,6
Total	749	100	425	100	785	100	557	100	675	100,0

↓

20,5%

↓

69,6%

↓

20%

\* Para a avaliação acima foram desconsiderados os entrevistados que não utilizaram os serviços no município ou que não souberam avaliá-los. Desta forma, os dados acima referem-se apenas às respostas válidas.



# Avaliação do Atendimento dos Serviços

Na avaliação do atendimento, destacaram-se o serviços de táxi, com 73,7% de qualificações “ótimo e bom” e o serviços de guias de turismo com a pior qualificação, 23,7% “ruim e péssimo”.

Em geral como o Sr (a) avalia os serviços prestados para										
	Opções de lazer e entretenimento		Guia de turismo		Comércio		Atrativos Turísticos		Serviço de Taxi	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Ótimo	112	16,0	26	11,9	89	12,2	111	17,3	74	16,2
Bom	358	51,1	85	38,8	452	61,7	337	52,7	262	57,5
Regular	152	21,7	54	24,7	143	19,5	129	20,2	74	16,2
Ruim	50	7,1	24	11,0	26	3,6	32	5	23	5,0
Péssimo	29	4,1	30	13,7	22	3	31	4,8	23	5,0
Total	701	100,0	219	100,0	732	100	640	100	456	100,0

↓

85,1%

↓

73,7%

\* Para a avaliação acima foram desconsiderados os entrevistados que não utilizaram os serviços no município ou que não souberam avaliá-los. Desta forma, os dados acima referem-se apenas às respostas válidas.



# Avaliação do Atendimento dos Serviços

Destaque para a hospitalidade com 87% de qualificações como “ótimo ou bom” e os preços em geral com 13,4% de qualificações como “ruim ou péssimo”.

Em geral como o Sr (a) avalia os serviços prestados para								
	Segurança Passeios Turísticos		Hospitalidade		Gastronomia / Restaurantes		Preços em geral	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Ótimo	84	19,0	241	30,9	162	21,9	39	5,1
Bom	251	56,7	438	56,1	460	62,2	358	46,5
Regular	66	14,9	74	9,5	94	12,7	270	35,1
Ruim	21	4,7	15	1,9	17	2,3	66	8,6
Péssimo	21	4,7	13	1,7	6	,8	37	4,8
Total	443	100,0	781	100,0	739	100,0	770	100,0

87,0%

13,4%

\* Para a avaliação acima foram desconsiderados os entrevistados que não utilizaram os serviços no município ou que não souberam avaliá-los. Desta forma, os dados acima referem-se apenas às respostas válidas.





# Avaliação dos municípios

Os municípios capixabas foram avaliados muito positivamente por 80,1% dos turistas: 17,5% consideraram que o município escolhido superou as expectativas e 62,6% afirmaram que o município correspondeu plenamente as suas expectativas. Esses dados corroboram as qualificações anteriores, que apontaram que mais da metade dos entrevistados qualificaram todos os quesitos avaliados como “ótimo ou bom”.

## A viagem a este destino atendeu/ está atendendo as expectativas

	<b>f</b>	<b>%</b>
Superou as Expectativas	140	17,5
Correspondeu Plenamente	501	62,6
Correspondeu em parte	127	15,9
Não Correspondeu / decepcionou	25	3,1
NS/NR	7	0,9
Total	800	100,0



# Avaliação dos municípios

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

	f	%
Não faltou nada significativo	280	35,0
Infraestrutura para atender o turista	82	10,3
Informações Turísticas	66	8,3
Opções de Lazer	56	7,0
Segurança	43	5,4
Água / Energia / Telefonia	26	3,3
Bancos / caixas eletrônicos	26	3,3
Bons Restaurantes	23	2,9
Bons Hotéis	21	2,6
Assistência médica p/ o turista	13	1,6
Transporte Público	13	1,6
Outro	151	18,9
Total	800	100

Para 35,0% não faltou nada no destino escolhido. Entre os aspectos considerados faltantes, destacaram-se a ausência de infraestrutura para atender o turista (10,3%), de informações turísticas (8,3%) e de opções de lazer (7,0%). das citações.



# Avaliação dos municípios

Outros itens considerados deficientes nos destinos visitados foram os “bares, restaurantes, casas noturnas e lazer noturno” (16,7%). Merece destaque também a “infraestrutura do aeroporto” (15,8%).

Outro item que identificou em falta no seu destino					
	f	%		f	%
Bares, restaurantes, casas noturnas e lazer noturno	20	16,7	Shows, teatros e cinema	5	4,2
Infraestrutura do aeroporto	19	15,8	Ruas e estacionamentos de má qualidade	4	3,3
Sinalização (turística de viária)	11	9,2	Falta de informações turísticas	4	3,3
Parques de diversão	7	5,8	Dificuldade de locomoção (transportes)	4	3,3
Limpeza pública (nas praias, na cidade e esgoto a céu aberto)	7	5,8	Calçamentos mal conservados	3	2,5
Atrações diversas	7	5,8	Pouca infraestrutura na rodoviária	3	2,5
Mal atendimento no comércio	6	5,0	Praças	3	2,5
estruturas nas praias(quiosques, salva vidas, banheiros públicos)	5	4,2	Shoppings	3	2,5
Faltou qualificação no atendimento	5	4,2	Táxis caros	2	1,7
			pouca estrutura hoteleira	2	1,7
			Total	120	100,0



# Avaliação dos municípios

A grande maioria dos turistas (90,6%) recomendaria o município escolhido como destino turístico para outras pessoas. Esse é um reflexo da boa avaliação dos destinos frequentados pelos turistas.

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

	<b>f</b>	<b>%</b>
Recomendaria	725	90,6
Não recomendaria	66	8,3
NS / NR	9	1,1
Total	800	100,0



# Avaliação dos municípios

A grande maioria dos turistas (94,6%) afirmou que pretende retornar a este destino nos próximos dois anos e apontou como motivação desse retorno o lazer (36,0%) e a visita à família e aos amigos (32,1%).

**Sr.(a) pretende retornar a este destino nos próximos 02 anos?**

	<b>f</b>	<b>%</b>
SIM	757	94,6
Não	28	3,5
NS / NR	15	1,9
Total	800	100,0

**Qual seria o principal motivo de retorno ao destino?**

	<b>f</b>	<b>%</b>
Lazer	288	36,0
Visita a amigos/parentes	257	32,1
Trabalho Negócios	205	25,6
Outro	50	6,3
Total	800	100



# Considerações Finais



# Considerações finais

Quase a totalidade dos turistas que estiveram no Espírito Santo durante a média temporada é brasileira (97,9%), vinda dos estados de Minas Gerais (29,5%), Rio de Janeiro, (22,0%) São Paulo (17,9%), e Espírito Santo (9,8%).

O perfil desse turista é composto por pessoas de ambos os sexos (62,9% homens e 37,1% mulheres), com idade média de 39 anos, é casadas (54,4%) e que possuem Ensino Superior (53,4%).

A renda mensal familiar de 74% dos turistas é superior a R\$ 2.100,00.

A maioria chegou ao destino final de sua viagem de automóvel próprio (38,5%). O segundo meio de transporte mais utilizado foi o ônibus rodoviário (22,1%). O serviço de taxi foi o terceiro meio de transporte mais utilizado para chegar ao destino.



## Considerações finais

Em média, os turistas gastaram R\$ 337,33 com alimentação durante o tempo de estadia, sendo que este gasto não ultrapassou R\$ 200,00 para parte considerável dos entrevistados (41,7%). O gasto médio em compras durante a estadia no(s) município(s) escolhido(s) foi de R\$ 510,12 com atrativos e passeios os turistas gastaram, em média, R\$ 282,69 e com deslocamento interno o gasto médio foi de R\$ 242,03. Em média, havia cerca de 2,18 pessoas incluídas nos gastos anteriormente mencionados. Ao observar os dados percebe-se que houve uma queda nos gastos por família e individualmente, com relação a 2012. Um fator que pode explicar essa variação os números é o fato de ter aumentado o tempo de permanência nos destinos. Porém ao se analisar o gasto médio total é possível perceber que houve um aumento com relação a 2012, de R\$ 882,00 para R\$ 1.372,17.





## Considerações finais

A frequência com que os turistas de média temporada visitam o estado é bastante variada. No entanto, é possível afirmar que este é um público assíduo, pois 68,8% dos entrevistados afirmou visitar o Espírito Santo, pelo menos, uma vez por ano e de 38,2% visitam o estado mais de 2 vezes por ano.

Vitória (31,5%), Vila Velha (18,4%) e Guarapari (12,2%) foram os municípios nos quais os turistas permaneceram mais tempo. A maioria dos turistas (54,2%) permaneceu de 3 a 7 dias no município em que passou a maior parte da viagem, sendo o tempo médio verificado de 7,3 dias neste local.



## Considerações finais

Os turistas que frequentam o Espírito Santo na média temporada vêm ao estado, principalmente, para rever familiares/amigos (39,1%) e a trabalho (26,1%). No município em que se hospedaram durante a viagem, os turistas foram, principalmente, a bares/restaurantes/boates (57,5%) e frequentaram praias/tomaram sol (54%).

Já ouviram falar das rotas turísticas do Espírito Santo 45,3% dos entrevistados. A “Rota do Sol e da Moqueca” (17,5%) é a mais conhecida entre aqueles turistas que afirmaram já ter ouvido falar nas rotas turísticas do estado. As repostas contidas sob a categoria “outras”, indicam que muitos turistas confundem rotas e pontos turísticos, mas pode-se destacar Guarapari (7,8%) e Convento da Penha (7,5%) como repostas relevantes pela recorrência de que foram citadas.



## Considerações finais

De modo geral, os turistas entrevistados estavam viajando sozinhos (57,5%). Entre as pessoas que estão viajando acompanhadas, 87,3% viajava com até 4 acompanhantes, sendo o número médio de acompanhantes igual a 2,18 pessoas.

Para 72,6% dos turistas a organização da viagem ocorreu por conta própria e para 8,5% a vinda ao Espírito Santo foi feita através de agencia de viagem. Dentre aqueles que organizaram a própria viagem, 60,4% o fizeram diretamente via telefone.

As fontes de informação para escolha do destino/pacote turístico foram variadas: 57,6% conheciam o destino, 5,3% utilizaram a internet e 22,1% obtiveram as informações através da empresa que trabalha.



## Considerações finais

Os visitantes se hospedaram na casa de parentes/amigos (45,5%) ou em hotéis e pousadas(35,9%). Avaliaram positivamente a infraestrutura dos hotéis e pousadas (76,5%) e o atendimento dos mesmos (89,1%).

Os gastos informados com hospedagem durante a estadia no município alcançaram a média de R\$ 760,99, valor maior que o ano anterior. Porém o gasto per capita com hospedagem foi inferior a 2012, devido ao fato do número de acompanhantes ter aumentado em 2013.

Avaliaram positivamente a infraestrutura dos restaurantes do município (81,6%) e o atendimento nos mesmos (88,0%). Consideraram boa (51,1%) ou ótima (16,0%) a infraestrutura das opções de lazer oferecidas no município escolhido. Destacou-se positivamente a avaliação geral dos serviços utilizados.



## Considerações finais

Os municípios capixabas visitados foram avaliados positivamente por 80,1% dos turistas: 17,5% consideraram que o município escolhido superou as expectativas e 62,6% afirmaram que o município correspondeu plenamente as suas expectativas.

Mais de um terço dos visitantes (35,0%) afirmou que não ter faltado nada no município escolhido como destino turístico. As ausências apontadas referem-se à infraestrutura para atender o turista (10,3%). Contudo, esta proporção foi inferior à observada em 2012 (17,7%).

A grande maioria dos turistas (90,6%) recomendaria o município escolhido como destino turístico para outras pessoas.



# *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](mailto:meta@metapesquisa.com.br)