



*GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO*  
*Secretaria de Turismo*

# ***RELATÓRIO ANALÍTICO: PESQUISA DE DEMANDA TURÍSTICA BAIXA TEMPORADA 2014***

Relatório do levantamento entre os dias 18 a 27 de  
setembro de 2014



***RELATÓRIO DA PESQUISA DE DEMANDA TURÍSTICA:  
BAIXA TEMPORADA 2014***

**Cliente:**

***SECRETARIA DE ESTADO DE TURISMO DO ESPÍRITO SANTO***

**Empresa Responsável pela Pesquisa:**

***GMR INTELIGÊNCIA DE MERCADO LTDA***

**Data:**

***13/10/2014***

## **Resumo**

O presente relatório é a apresentação da pesquisa de demanda turística realizada durante o período estabelecido como 'Baixa Temporada', em 22 municípios do Estado do Espírito Santo. A pesquisa foi realizada durante os dias 18 a 27 de setembro de 2014 pela GMR Inteligência de Mercado.

A pesquisa teve como objetivo principal identificar o perfil dos turistas e visitantes do estado, a avaliação da estrutura dos destinos, bem como seu nível de satisfação em relação à utilização dos aparelhos turísticos de cada destino.

A pesquisa ainda realizou contagens nos portais de entrada e saída do estado.

Foram realizadas 1.034 entrevistas pessoais, presenciais.

# SUMÁRIO

|    |                               |    |
|----|-------------------------------|----|
| 1  | CENÁRIO.....                  | 5  |
| 2  | OBJETIVOS DA PESQUISA .....   | 7  |
| 3  | O CAMPO.....                  | 9  |
| 4  | POPULAÇÃO INVESTIGADA.....    | 11 |
| 5  | METODOLOGIA.....              | 13 |
| 6  | RESULTADOS DA PESQUISA .....  | 17 |
| 7  | PERFIL DOS RESPONDENTES ..... | 18 |
| 8  | A VIAGEM.....                 | 23 |
| 9  | RESTAURANTES E HOTÉIS.....    | 34 |
| 10 | O DESTINO.....                | 36 |
| 11 | GASTO MÉDIO .....             | 44 |
| 12 | CONTAGEM.....                 | 46 |
| 13 | QUESTIONÁRIO UTILIZADO.....   | 48 |
| 14 | OCORRÊNCIAS DE CAMPO .....    | 52 |

## ***CENÁRIO***

Na gestão turística, seja esta pública ou privada, as informações são fundamentais para um desenvolvimento equilibrado de um destino. Assim, a criação de uma ferramenta capaz de integrar informações dos diversos setores desta atividade possibilita uma compreensão integral do fenômeno.

Para atender a demanda de informações por parte do trade turístico e dos gestores públicos será necessário que haja um esforço simultâneo por parte dos envolvidos para a alimentação periódica de um sistema de informações baseado em indicadores específicos.

A Pesquisa Turística das Regiões do Estado do Espírito Santo tem por finalidade descrever o perfil do turista que visita o Estado, sendo um instrumento fundamental, norteador para o planejamento das atividades do setor. As Pesquisas Segmentadas são fundamentais para orientação e planejamento, uma vez que, através dela pode-se dimensionar o fluxo, perfil, motivo e a renda gerada pelo turismo. Destaca-se que cada segmento tem uma particularidade e um perfil específico de turista.

## ***OBJETIVOS DA PESQUISA***

A seguir elencamos os objetivos, geral e específico da investigação que foi realizada junto aos visitantes e turistas.

### **Objetivo Geral**

A pesquisa de demanda turística busca quantificar os turistas e identificar seu perfil, hábitos de consumo e a avaliação acerca dos destinos visitados no Estado do Espírito Santo.

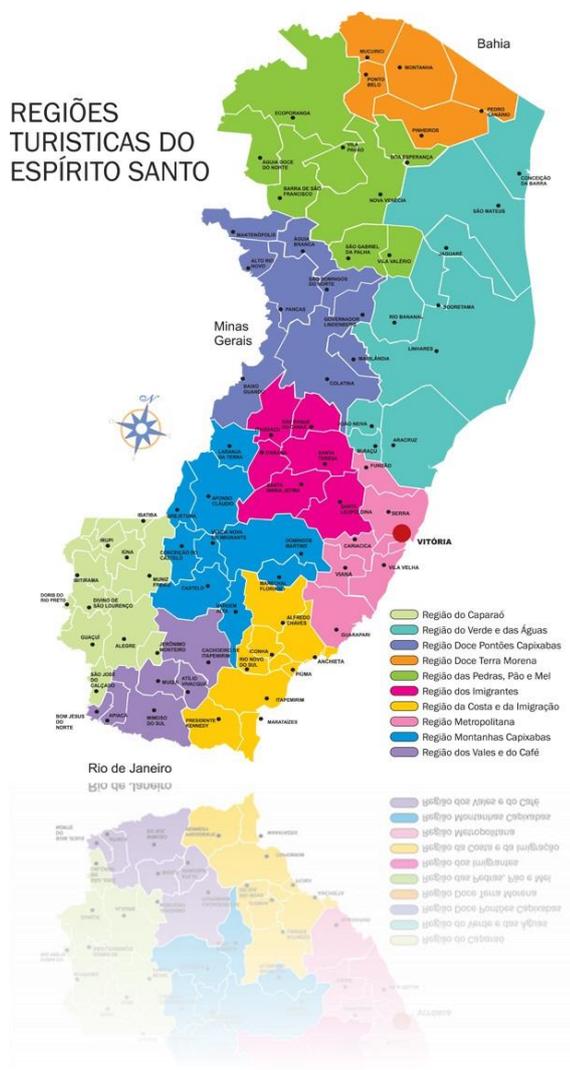
### **Objetivos Específicos**

- Identificação do perfil dos turistas e visitantes no Estado por meio de suas características socioeconômicas;
- Avaliação da infraestrutura turística por parte dos turistas e visitantes;
- Avaliação da infraestrutura do destino por parte dos turistas e visitantes.

## ***O CAMPO***

A pesquisa de demanda turística foi realizada em 22 municípios do Espírito Santo, de forma simultânea, durante os dias 18 a 27 de setembro de 2014. Foram realizadas entrevistas nos pontos turísticos desses municípios, em terminais rodoviários, na estação ferroviária, rodovias de entrada/saída do estado e também no aeroporto Eurico Salles em Vitória.

Nestes locais se procedeu a aplicação de questionário estruturado, apresentado em item próprio neste documento e contagem de fluxo de automóveis em sete pontos, a saber: São Mateus (BR 101 - Km 56), Safra (BR 101 - Km 411), Itapemirim (ES 490-Posto 8 BTM), Ibatiba (BR 262 - Km 159), Rodovia do Sol (ES 060- Km 13), Serra (BR 101 - Km 250) e no município de Aimorés no estado de Minas Gerais (BR 259 – 8º RPM).



## ***POPULAÇÃO INVESTIGADA***

Nas pesquisas de demanda turística serão investigados dois tipos de visitantes no Estado, utilizando a definição da Organização Mundial do Turismo (OMT): o turista e o excursionista (visitante).

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 efetue 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.

## ***METODOLOGIA***

A pesquisa contou com uma abordagem quantitativa com a aplicação de questionário estruturado de forma presencial (*face to face*). O questionário utilizado encontra-se ao final deste relatório, em capítulo próprio. Além disso, se promoveu a contagem dos veículos nas rodovias de entrada e saída do estado.

O período de realização das entrevistas – período de campo – compreendeu as seguintes datas de 18/09/2014 a 27/09/2014.

Na tabela (Tabela 1) apresentamos a distribuição das entrevistas entre os diferentes pontos de coleta.

Tabela 1 – Distribuição das entrevistas

| LOCAL DA COLETA                             | FREQUÊNCIA   |
|---|--------------|
| Aimorés Rodovia BR259                       | 24           |
| Anchieta Pontos Turísticos                  | 26           |
| Anchieta Terminal Rodoviário                | 7            |
| Aracruz Pontos Turísticos                   | 41           |
| Cachoeiro de Itapemirim Terminal Rodoviário | 20           |
| Cariacica Estação Ferroviária               | 21           |
| Conceição da Barra Terminal Rodoviário      | 4            |
| Conceição da Barra Pontos Turísticos        | 49           |
| Domingos Martins Pontos Turísticos          | 50           |
| Domingos Martins Terminal Rodoviário        | 11           |
| Dores do Rio Preto Pontos Turísticos        | 30           |
| Fundão Pontos Turísticos                    | 52           |
| Guarapari Pontos Turísticos                 | 102          |
| Guarapari Terminal Rodoviário               | 22           |
| Ibatiba Rodovia BR262                       | 39           |
| Itapemirim Rodovia BR101                    | 17           |
| Itapemirim Rodovia ES490                    | 34           |
| Linhares Pontos Turísticos                  | 16           |
| Marataízes Pontos Turísticos                | 33           |
| Marataízes Terminal Rodoviário              | 21           |
| Mucurici Pontos Turísticos                  | 2            |
| Piúma Terminal Rodoviário                   | 20           |
| Santa Teresa Terminal Rodoviário            | 20           |
| São Mateus Pontos Turísticos                | 49           |
| São Mateus Rodovia BR101                    | 31           |
| São Mateus Terminal Rodoviário              | 20           |
| Serra Pontos Turísticos                     | 48           |
| Serra Rodovia BR101                         | 31           |
| Venda Nova do Imigrante Pontos Turísticos   | 33           |
| Vila Velha Pontos Turísticos                | 76           |
| Vila Velha Rodovia ES060                    | 7            |
| Vila Velha Terminal Rodoviário              | 20           |
| Vitória Aeroporto                           | 210          |
| Vitória Pontos Turísticos                   | 98           |
| Vitória Terminal Rodoviário                 | 20           |
| <b>Total</b>                                | <b>1.304</b> |

Na tabela anterior (Tabela 1) indicamos os municípios e os locais das entrevistas de forma sumarizada. Os pontos turísticos foram agrupados sob a denominação "Pontos Turísticos", para diferenciar dos terminais rodoviários, rodovias e aeroporto. Abaixo apresentamos, por município, a localização das coletas. Os locais onde foram realizadas as coletas estão especificados a seguir.

1. **Anchieta:** Iriri, Igreja e Museu Padre Anchieta e Ubu (Praia dos Castelhanos);
2. **Aracruz:** Santa Cruz, Barra do Sahy/Sauê e Praia dos Padres;
3. **Conceição da Barra:** Itaúnas, Praia de Riacho Doce e Praia da Barra;
4. **Domingos Martins:** Rua de Lazer (Rua João Batista Wenersbach); Praça Arthur Gerhart, Parque Estadual de Pedra Azul e Parque do China;
5. **Dores do Rio Preto:** Parque Nacional do Caparaó, Pedra Menina, Patrimônio da Penha;
6. **Fundão:** Praia Grande;
7. **Guarapari:** Praia do Morro, Meaípe, Praia de Setiba e Enseada Azul/Bacutia;
8. **Itapemirim:** Praia de Itaoca e Praia de Itaipava;
9. **Mucurici:** Balneário de Mucurici e Museu do Contestado;
10. **Santa Teresa:** Rua de Lazer e Museu de Biologia Professor Mello Leitão;
11. **São Mateus:** Praia de Guriri, Sítio Histórico do Porto de São Mateus e Praia de Barra Nova;
12. **Serra:** Lagoa Juara, Nova Almeida, Praia de Manguinhos, Igreja e Residência dos Reis Magos;
13. **Venda Nova do Imigrante:** Empreendimentos de agroturismo: Fazenda Carnieli, Fazendo Lorenzon e Fazenda Saúde;
14. **Vila Velha:** Barra do Jucu, Praia da Costa/Itapuã/Itaparica e Convento da Penha;
15. **Vitória:** Centro Histórico, Curva da Jurema/Ilha do Boi, Ilha das Caieiras e Paneleiras de Goiabeiras, Triângulo das Bermudas;
16. **Linhares:** Regência e Barra Seca;
17. **Marataízes:** Lagoa do Siri e Praia do Centro.

A seguir, indicamos as rodovias onde ocorreram as contagens do fluxo de automóveis e abordagem de turistas.

- **BR – 101:**

- Posto 2 (Norte), Km 56, no município de São Mateus;

- Posto 2 (Sul), Km 411, no município de Itapemirim;

- Posto 1 (Norte), Km 250, no município de Serra.

- **BR – 262:**

- Posto 2, Km 159, no município de Ibatiba.

- **BR – 259:**

- 6º Batalhão de Polícia Militar/8º RPM, no município de Aimorés/MG.

- **ES – 060:**

- Posto 6, Km 13, no município de Vila Velha.

- **ES – 490:**

- Posto 8, no município de Itapemirim.

## ***RESULTADOS DA PESQUISA***

## ***PERFIL DOS RESPONDENTES***

Durante a realização da coleta, a equipe de pesquisadores da GMR Inteligência de Mercado, abordava os presentes nos locais pré-determinados e aplicava o questionário aprovado, seguindo os padrões técnicos recomendados para esta coleta de dados (Padrão ESOMAR<sup>1</sup>/ABEP<sup>2</sup>).

Procedimentos foram estabelecidos para se manter a aleatoriedade da amostra. Os pesquisadores começavam uma abordagem 10 minutos após o término da entrevista anterior. Procedimentos semelhantes foram adotados nas abordagens em locais fechados, tais como aeroporto, ferroviária e terminais rodoviários.

As pessoas eram abordadas e, em uma pergunta filtro, era perguntado sobre o seu local de moradia permanente. Caso respondessem que residiam no município da abordagem eram prontamente descartados e o pesquisador partia para uma nova abordagem. Além disso, era perguntado sobre o número de pernoites realizados no município da abordagem (a exceção foi feita para as abordagens nos terminais de rodoviários, ferroviários e aeroportuários). A entrevista só foi realizada nos casos quando o respondente atendia aos critérios estabelecidos pelo filtro.

Em relação ao gênero tivemos uma distribuição com 55% dos respondentes masculinos e 45% do feminino.

Em relação ao estado civil, o maior percentual era de casados, com 57%. Logo em seguida tínhamos os solteiros, com 35%. Separados e viúvos completavam o perfil da amostra com: 6% e 2%, respectivamente.

O perfil da amostra apontava para um respondente maduro com 38,6 anos, em média, de idade e com uma mediana de 36 anos. Depreende-se dos números citados também uma homogeneidade no perfil, neste quesito.

Quanto ao nível de instrução informado, tínhamos 42% da amostra com o nível médio, 28% com ensino superior, 11% informaram ser pós-graduados, 16% afirmaram só possuir o nível fundamental de ensino e o número de pessoas com formação técnica foi de 2%.

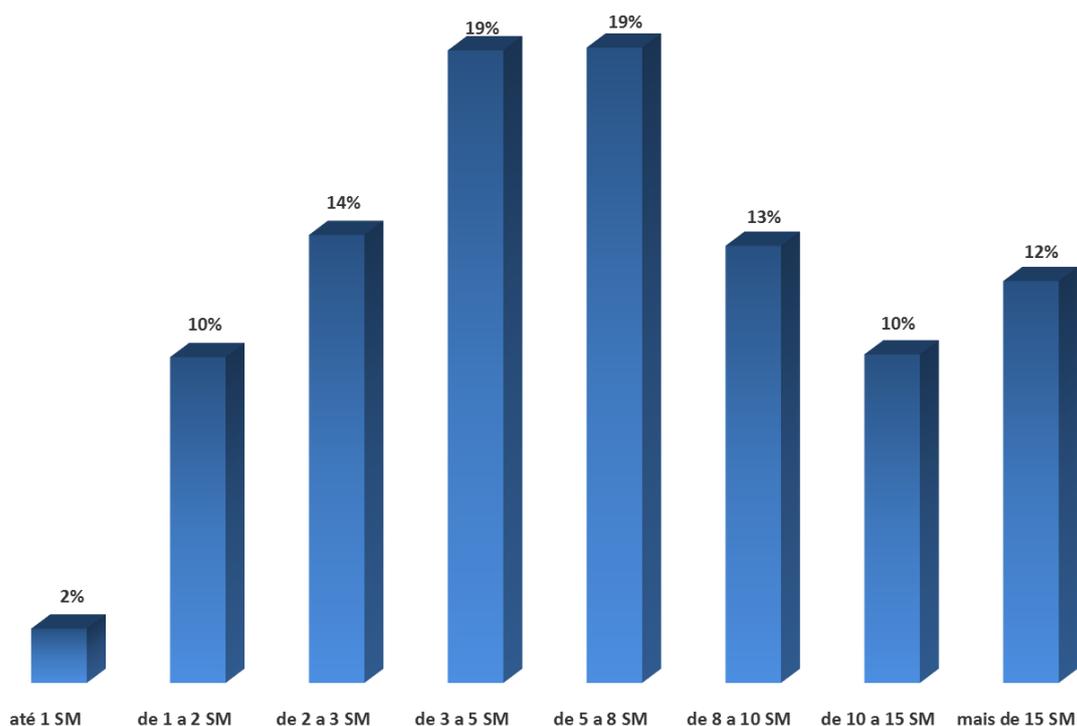
---

<sup>1</sup> *European Society for Opinion and Marketing Research.*

<sup>2</sup> Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa.

Em relação à renda familiar tivemos uma taxa de não-resposta (recusa ou desconhecimento) de 8%. A distribuição da renda informada se encontra a seguir no Gráfico 1.

Gráfico 1 – Renda Familiar



Podemos verificar que a renda familiar informada se concentrou nas faixas medianas. De dois a oito salários mínimos, concentraram-se 52% das respostas. Acima de dez salários tivemos 22%, enquanto que abaixo de dois salários mínimos somente 24% de respostas.

Em relação à procedência do entrevistado, tivemos uma concentração quase que exclusiva de turistas nacionais com índice de 98,6%. A relação dos países está na tabela 2.

Tabela 2 – Origem dos turistas estrangeiros abordados

| PAÍS           | FREQUÊNCIA | %           |
|----------------|------------|-------------|
| Estados Unidos | 3          | 17%         |
| Alemanha       | 2          | 11%         |
| Portugal       | 2          | 11%         |
| Peru           | 2          | 11%         |
| Argentina      | 1          | 6%          |
| Chile          | 1          | 6%          |
| Espanha        | 1          | 6%          |
| Itália         | 1          | 6%          |
| Cingapura      | 1          | 6%          |
| África do Sul  | 1          | 6%          |
| Holanda        | 1          | 6%          |
| Suíça          | 1          | 6%          |
| Togo           | 1          | 6%          |
| <b>Total</b>   | <b>18</b>  | <b>100%</b> |

Já dentre os entrevistados de procedência nacional, tivemos representantes de 22 estados além do próprio Espírito Santo. Minas Gerais, Rio de Janeiro, São Paulo e Bahia detiveram a maior presença em nossa pesquisa. A tabela 3 apresenta a distribuição detalhada de sua origem.

Tabela 3 - Origem dos turistas nacionais abordados

| ESTADO       | FREQUÊNCIA   | %           |
|--------------|--------------|-------------|
| ES           | 458          | 36%         |
| MG           | 377          | 29%         |
| RJ           | 155          | 12%         |
| SP           | 92           | 7%          |
| BA           | 61           | 5%          |
| DF           | 27           | 2%          |
| PR           | 27           | 2%          |
| RS           | 21           | 2%          |
| GO           | 11           | 1%          |
| SC           | 11           | 1%          |
| CE           | 7            | 1%          |
| MT           | 7            | 1%          |
| RO           | 7            | 1%          |
| PE           | 5            | 0,4%        |
| MS           | 4            | 0,3%        |
| MA           | 3            | 0,2%        |
| PA           | 3            | 0,2%        |
| RN           | 3            | 0,2%        |
| AM           | 2            | 0,2%        |
| PB           | 1            | 0,1%        |
| PI           | 1            | 0,1%        |
| SE           | 1            | 0,1%        |
| TO           | 1            | 0,1%        |
| <b>Total</b> | <b>1.285</b> | <b>100%</b> |

A seguir apresentamos a relação dos municípios dos quatro estados com maior participação no envio de turista ao estado.

Tabela 4.1 - Origem dos turistas do estado de Minas Gerais

| MUNICÍPIO            | FREQUÊNCIA | %   |
|----------------------|------------|-----|
| Belo Horizonte       | 82         | 22% |
| Governador Valadares | 38         | 10% |
| Ipatinga             | 30         | 8%  |
| Juiz de Fora         | 23         | 6%  |
| Manhuaçu             | 15         | 4%  |

Tabela 4.2 - Origem dos turistas do estado do Rio de Janeiro

| MUNICÍPIO            | FREQUÊNCIA | %   |
|----------------------|------------|-----|
| Rio de Janeiro       | 77         | 50% |
| Macaé                | 12         | 8%  |
| Campos do Goytacazes | 10         | 6%  |
| Duque de Caxias      | 7          | 5%  |
| Itaperuna            | 6          | 4%  |

Tabela 4.3 - Origem dos turistas do estado de São Paulo

| MUNICÍPIO           | FREQUÊNCIA | %   |
|---------------------|------------|-----|
| São Paulo           | 50         | 54% |
| São José dos Campos | 5          | 5%  |
| Campinas            | 3          | 3%  |
| Ribeirão Preto      | 2          | 2%  |
| Vinhedo             | 2          | 2%  |

Tabela 4.4 - Origem dos turistas do estado da Bahia

| MUNICÍPIO           | FREQUÊNCIA | %   |
|---------------------|------------|-----|
| Teixeira de Freitas | 12         | 20% |
| Salvador            | 6          | 10% |
| Mucuri              | 5          | 8%  |
| Eunápolis           | 4          | 7%  |
| Itamaraju           | 4          | 7%  |

No questionário desta etapa foram inseridas duas questões. Uma era pertinente a posse de smartphone. Uma pergunta derivada, caso a resposta a primeira pergunta fosse positiva, questionava a disposição do entrevistado(a) em utilizar o seu celular para acessar um guia com opções de lazer.

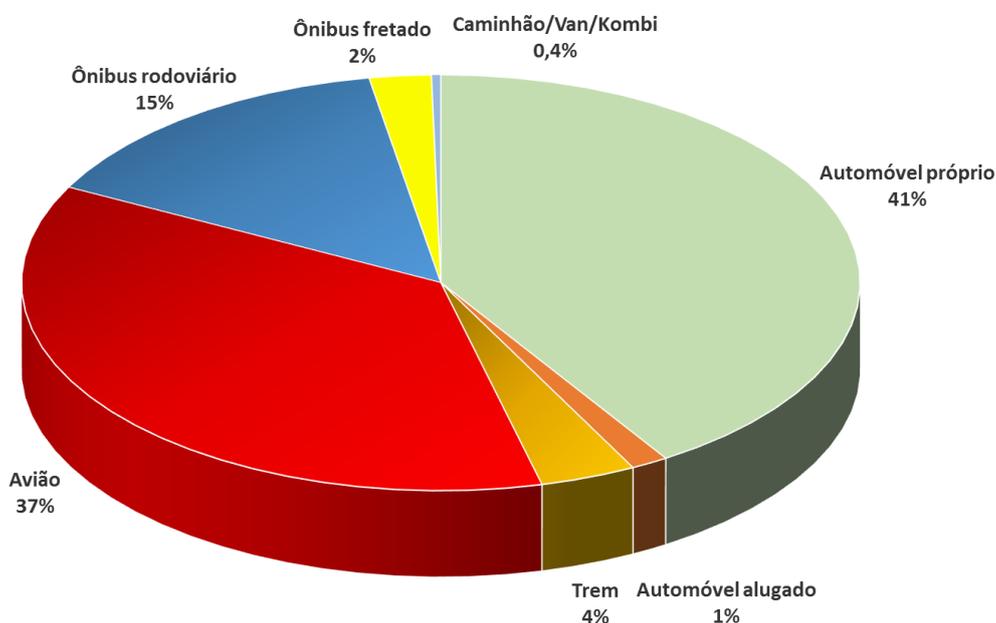
Nesta perguntava levantamos que 74% dos respondentes possuem *smartphone* com acesso a Internet e dentre esses, 83% afirmaram que usariam o dispositivo para acessar um guia de opções de lazer.

## ***A VIAGEM***

Um dos blocos de investigação de nossa pesquisa versou sobre as condições e a forma em que a viagem foi realizada.

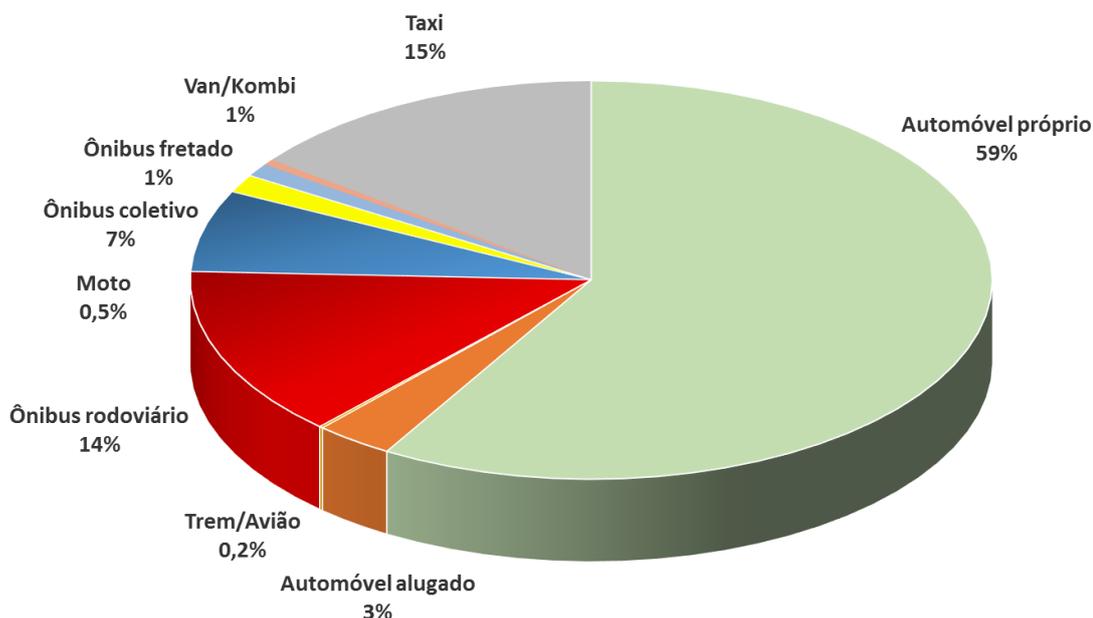
Segundo os entrevistados, e coerente com a sua procedência (local permanente de sua residência), 41% realizou a sua viagem ao Espírito Santo utilizando o automóvel próprio. O segundo modal mais utilizado foi o aéreo com 37%. O detalhamento dos modais, para chegada ao estado e a cidade destino, estão a seguir nos gráficos 2 e 3.

Gráfico 2 – Meio de Transporte para chegar ao Espírito Santo.



No gráfico 3, temos um padrão de resposta coerente ao informado no gráfico 2. Temos a predominância do carro próprio com 59% das menções, a seguir aparece o táxi com 15%, em terceiro lugar aparece o ônibus urbano com 14%.

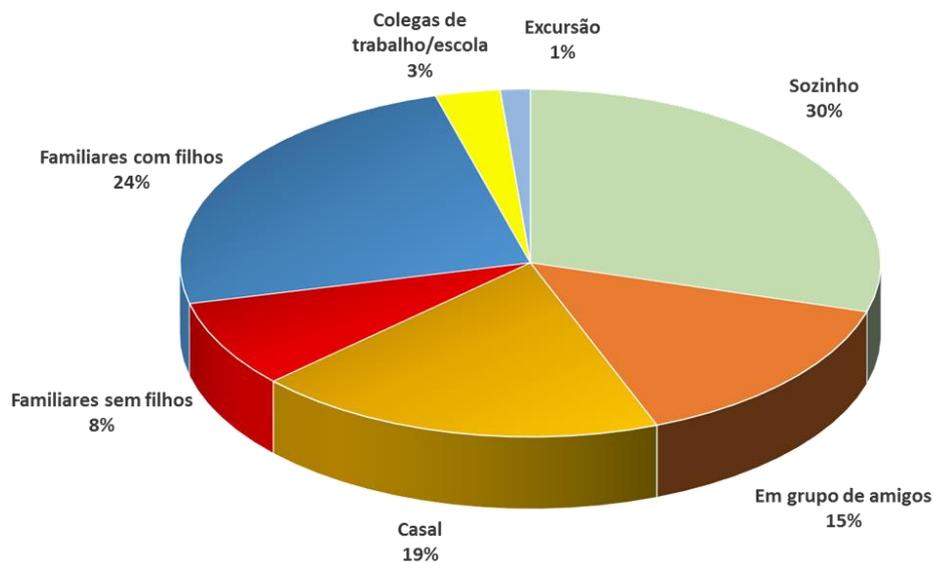
**Gráfico 3 – Meio de Transporte para chegar ao Destino.**



Devido à pesquisa ter sido realizada em um período “fora de temporada”, a baixa concentração da viagem com familiares e grupos de amigos já era esperada. Na medição da pesquisa, 30% afirmaram estar viajando sozinhos. Em seguida tivemos os familiares com filhos, com 24%. Logo após vinham as respostas “casal” e “viajando com grupo de amigos” com 19% e 15%, respectivamente. O gráfico 4, a seguir apresenta o detalhamento das respostas a esta pergunta

Em média, para os casos que responderam estar viajando acompanhado, o número de acompanhantes era 3,8 pessoas. A mediana obtida para esta variável foi de 2 pessoas.

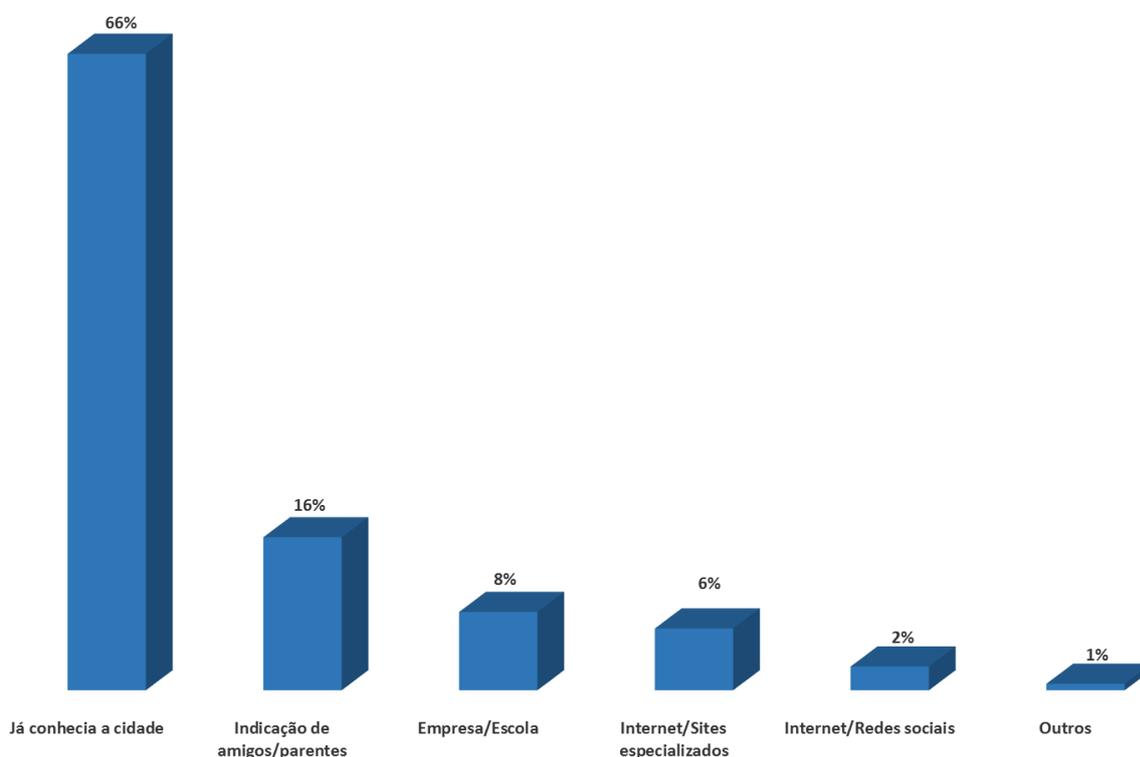
#### Gráfico 4 – Viajando com quem?



O gráfico 5, apresenta os meios de informação utilizados para a escolha do destino. 66% Dos entrevistados afirmaram que já conheciam a cidade e estavam retornando para uma nova temporada. Em seguida temos a indicação de amigos e parentes com 16% das citações. Escola e empresa são responsáveis por 8% das informações recebidas sobre o destino.

Destacamos a importância da comunicação digital no processo, Internet e mídias sociais, com 7%. Chama a atenção a ausência de citações das mídias de massa tradicionais, tais como: jornal, revista, rádio e televisão.

Gráfico 5 – Qual a principal fonte de informação para escolha do destino?



Quando perguntados sobre o principal motivo para a escolha do destino obtivemos as seguintes respostas:

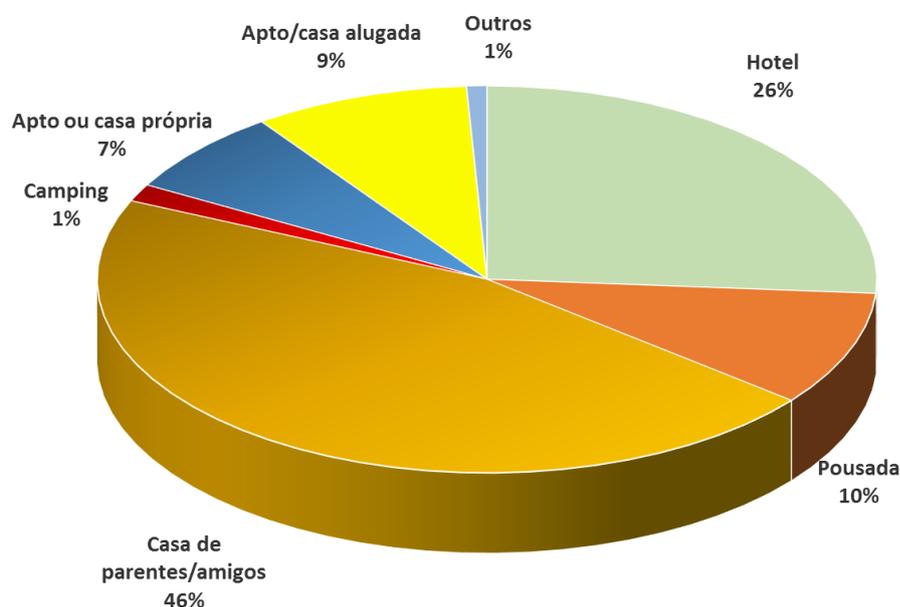
- 56% Lazer e passeio;
- 19% Rever amigos e/ou familiares;
- 15% Estavam a trabalho;
- 5% Congressos e convenções
- 2% Estudos e cursos
- 2% outros motivos

De forma geral a viagem não contou com um planejamento profissional. A análise desta investigação nos mostrou que grande parte dos turistas não comprou produtos turísticos tradicionais, tais como: hospedagem, passagem e pacotes. Quando questionados sobre como ocorreu o planejamento e a compra de produtos turísticos, 95% afirmaram não ter comprado pacote. 98% Não compraram nenhum passeio turístico, 60% afirmaram não ter comprado hospedagem em hotel ou pousada. E por fim, 51% afirmaram não ter comprado passagem (aérea, rodoviária ou ferroviária).

Este último número está em linha com a pergunta que questionava o modal utilizado para chegar ao destino.

Em relação ao local da hospedagem, o gráfico 6 traz os percentuais observados das respostas obtidas. Percebe-se 36% dos respondentes afirmou ter utilizado dos serviços de um hotel ou pousada durante a sua estadia no Espírito Santo. Em segundo lugar temos a utilização de casa de parentes e amigos, com 46%.

Gráfico 6 – Local de hospedagem

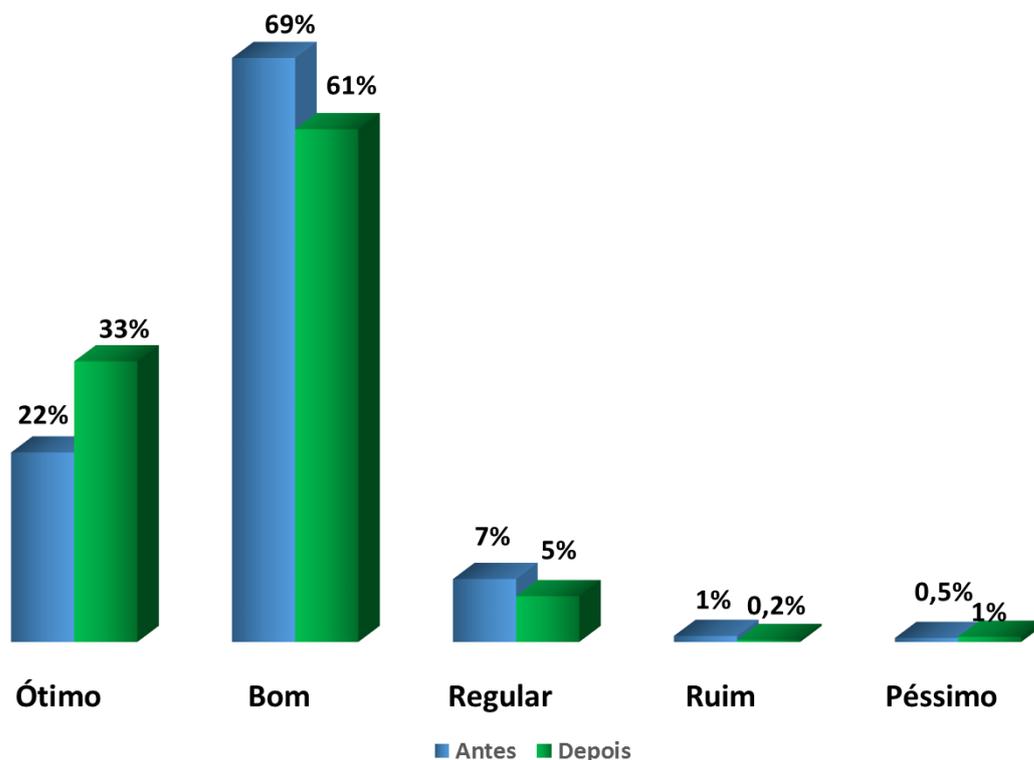


Foi questionado aos respondentes, que afirmaram não ter se hospedado em hotel ou pousada, o motivo para sua decisão. A resposta mais frequente foi que possuíam disponibilidade de casa de amigos parentes (68%). 17% Afirmaram que devido aos custos, preferiram não ficar hospedados em hotel/pousada.

Na avaliação do entrevistado essa sua estada no Espírito Santo melhorou a sua percepção geral em relação ao destino escolhido. Podemos perceber isso a partir da análise do gráfico 7 onde temos uma migração da avaliação "bom" para "ótimo".

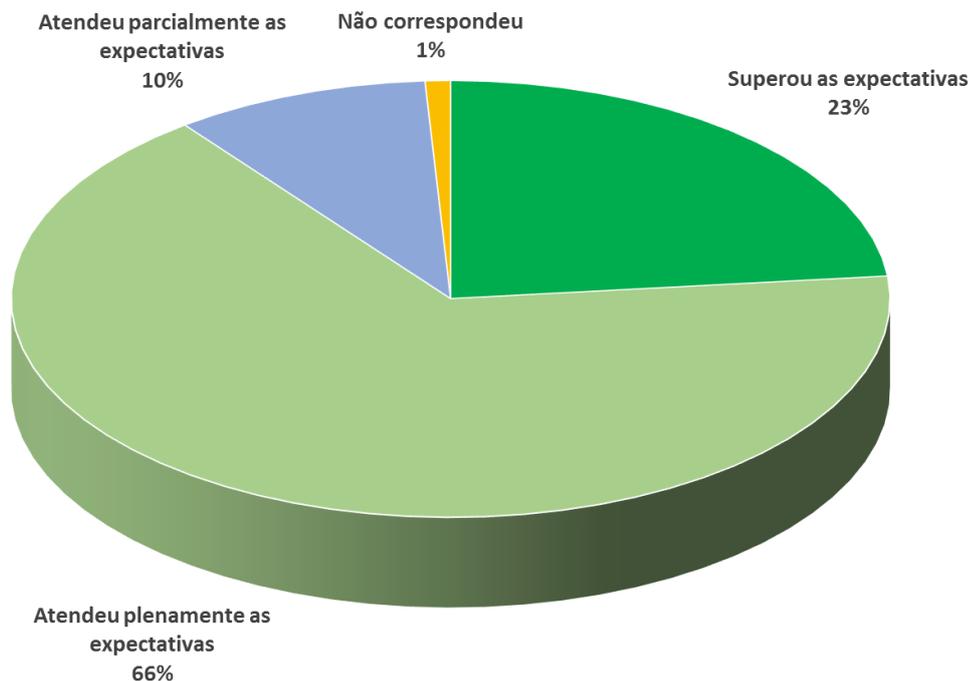
Já em relação ao tempo de permanência no destino obtivemos uma média de 5,25 dias e uma mediana de 3 dias.

Gráfico 7 – A imagem do destino, antes e depois.



Em relação às expectativas quanto à viagem em questão, podemos afirmar que a experiência foi boa para 89% dos respondentes. Para 23% dos respondentes a viagem excedeu as expectativas, enquanto para 66% a viagem “atendeu plenamente as expectativas”. Para 10% a viagem atendeu parcialmente as expectativas.

Gráfico 8 – Atendimento as expectativas da viagem



Entendemos que a superação e ou atendimento da expectativa são fatores de um mesmo *drive* que conduzem a satisfação.

Perguntados diretamente sobre a intenção de retorno ao destino, 98% dos respondentes afirmaram pretender retornar nos próximos dois anos.

A tabela 5, apresentada a seguir, traz o cruzamento entre a frequência de vinda ao estado e a probabilidade retornar nos próximos dois anos.

Tabela 5 – Cruzamento das questões “frequência com que vem ao Estado” x “probabilidade de retorno”

|                             | O SR.(A) PRETENDE RETORNAR A ESTE DESTINO NOS PRÓXIMOS 2 ANOS? |     |  |    | Total |
|-----------------------------|--|-----|--|----|-------|
|                             | Sim  | Não | Não porque quero conhecer outros lugares | NS |       |
| Primeira vez                | 89%  | 3%  | 2%                                       | 6% | 100%  |
| Uma vez por ano             | 97%  | 2%  |  | 2% | 100%  |
| Duas vezes por ano          | 99%  | 1%  |  |    | 100%  |
| Mais de duas vezes por ano  | 99%  | 1%  |  |    | 100%  |
| Uma vez nos últimos 2 anos  | 87%  | 2%  | 2%                                       | 9% | 100%  |
| Sem uma frequência definida | 88%  | 5%  |  | 8% | 100%  |

Outro dado que nos leva a concluir que há uma imagem positiva do município visitado é o percentual de pessoas que recomendariam o local visitado para amigos e parentes: 97%.

Uma outra, questão procurou descrever o perfil de recompra do turista em relação ao estado do Espírito Santo e ao destino (município) em questão. A primeira pergunta foi feita somente para os respondentes que não tinham o Espírito Santo como local de sua residência permanente. Já a segunda foi dirigida a todos 1.034 turistas entrevistados.

Gráfico 9 – Frequência com que viaja ao Espírito Santo.

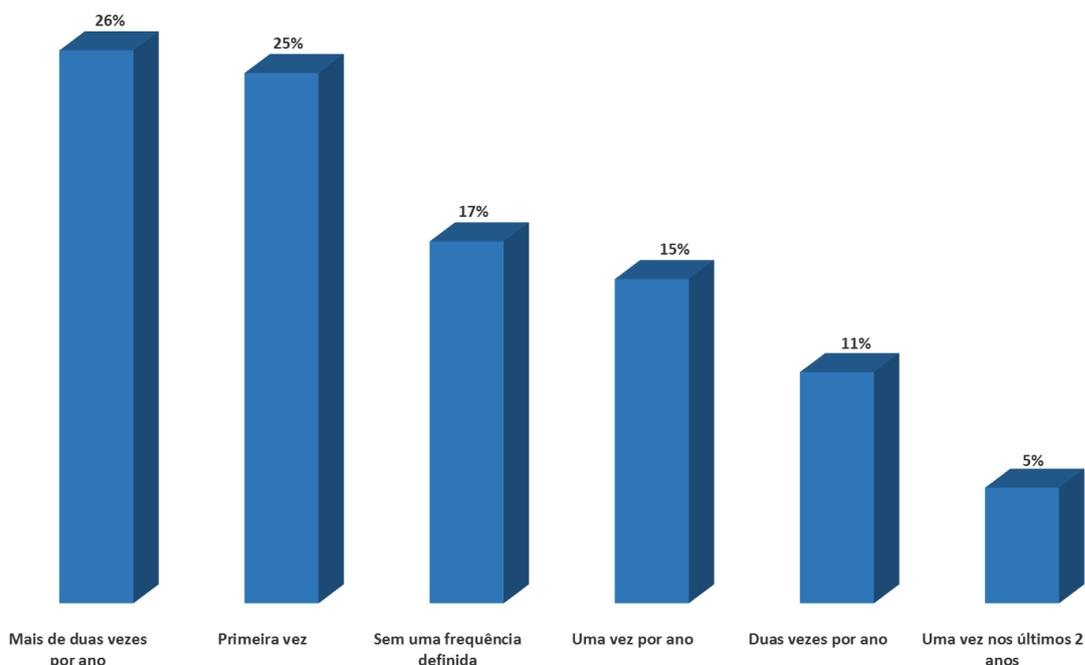
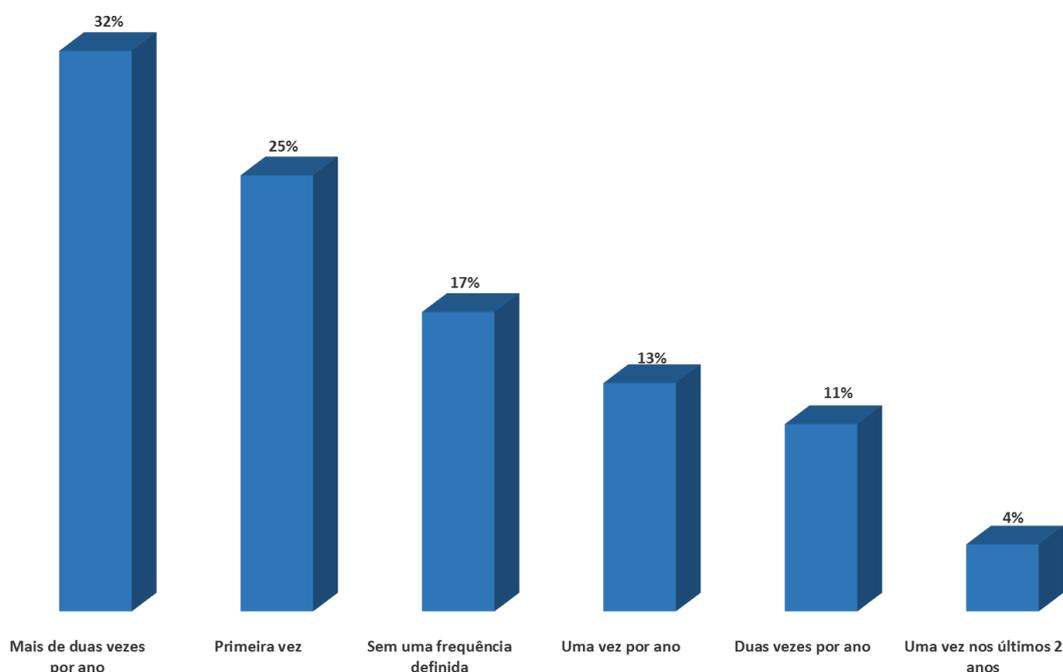


Gráfico 10 – Frequência com que viaja ao Destino.



Os números apresentados nos gráficos 9 e 10 apontam que há um alto grau de recompra do estado e dos destinos por parte dos respondentes. Somente 25% dos respondentes afirmaram ser a primeira vez que vem ao estado. A leitura deste número pode ser feita de duas maneiras. Ambas positivas. Há primeira é que há os turistas retornam ao destino. A segunda é que há um número significativo de novos turistas e que segundo a sua avaliação, avaliam positivamente os destinos. Essas conclusões estão baseadas nas tabelas 6 e 7 apresentadas a seguir.

Tabela 6 – Cruzamento das questões “frequência com que vem ao Estado” x “atendimento da expectativa”

|                             | A VIAGEM A ESTE DESTINO ATENDEU AS SUAS EXPECTATIVAS? |                                    |                                      |                  |       |
|-----------------------------|---|------------------------------------|--------------------------------------|------------------|-------|
|                             | Superou as expectativas                               | Atendeu plenamente as expectativas | Atendeu parcialmente as expectativas | Não correspondeu | NS/NR |
| Primeira vez                | 34%   | 59%                                | 3%                                   | 2%               | 2%    |
| Uma vez por ano             | 33%   | 61%                                | 3%                                   | 2%               | 2%    |
| Duas vezes por ano          | 27%   | 67%                                | 5%                                   |                  |       |
| Mais de duas vezes por ano  | 18%   | 73%                                | 8%                                   | 0,5%             | 50%   |
| Uma vez nos últimos 2 anos  | 4%  | 83%                                | 13%                                  |                  |       |
| Sem uma frequência definida | 24%   | 67%                                | 8%                                   | 1%               |       |

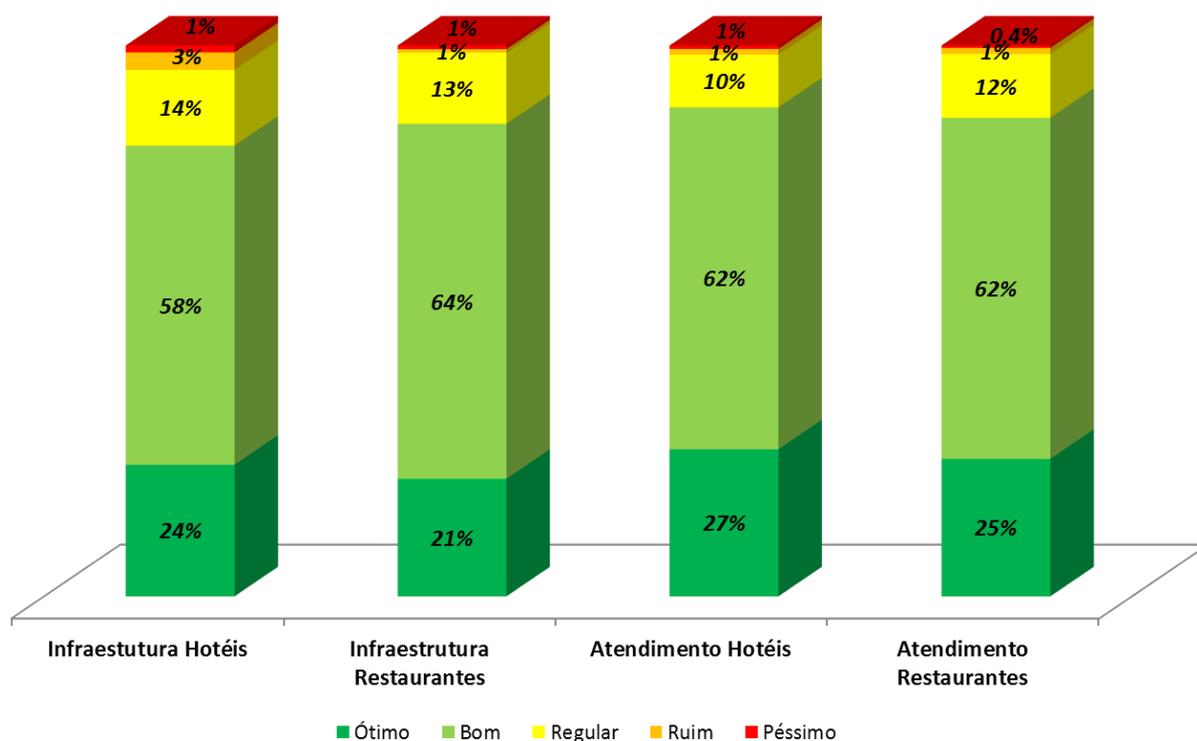
**Tabela 7** – Cruzamento das questões “frequência com que vem ao destino” x “atendimento da expectativa”

|                             | <b>A VIAGEM A ESTE DESTINO ATENDEU AS SUAS EXPECTATIVAS?</b> |   |   |                         |              |
|-----------------------------|--|---|---|-------------------------|--------------|
|                             | <b>Superou as expectativas</b>                               | <b>Atendeu plenamente as expectativas</b> | <b>Atendeu parcialmente as expectativas</b> | <b>Não correspondeu</b> | <b>NS/NR</b> |
| Primeira vez                | 33%  | 57%                                       | 7%  | 2%                      | 2%           |
| Uma vez por ano             | 31%  | 61%                                       | 6%  | 1%                      | 1%           |
| Duas vezes por ano          | 24%  | 66%                                       | 10%   | 1%                      |              |
| Mais de duas vezes por ano  | 16%  | 70%                                       | 13%   | 0,5%                    |              |
| Uma vez nos últimos 2 anos  | 14%  | 78%                                       | 8%  |                         |              |
| Sem uma frequência definida | 18%  | 71%                                       | 8%  | 1%                      | 1%           |

## ***RESTAURANTES E HOTÉIS***

Um bloco de questões versava sobre o atendimento e infraestrutura, oferecidos pelos hotéis e pousadas e pelos bares e restaurantes frequentados no destino. O gráfico abaixo (gráfico 11) apresenta os resultados obtidos na avaliação destes dois aparelhos de atendimento ao turista.

Gráfico 11 – Qualificação do atendimento e infraestrutura, oferecido pelos hotéis e pousadas e bares e restaurantes.



A análise dos resultados obtidos e exibidos no gráfico acima nos permite concluir que os meios de hospedagem e os restaurantes tiveram uma avaliação, positiva, e semelhante por parte de seus hóspedes e frequentadores. Somente 4% dos entrevistados avaliaram de forma negativa a infraestrutura dos hotéis. Este número pode ser considerado, quando analisada em toda a sua abrangência, um resultado satisfatório.

## ***O DESTINO***

Em relação ao destino foram feitos questionamentos a respeito da infraestrutura a disposição dos municípios, do visitante e do turista. Os gráficos 12.1 e 12.2, a seguir, fornecem a avaliação realizada pelos entrevistados durante o período da baixa temporada.

Gráfico 12.1 – Qualificação da infraestrutura oferecida

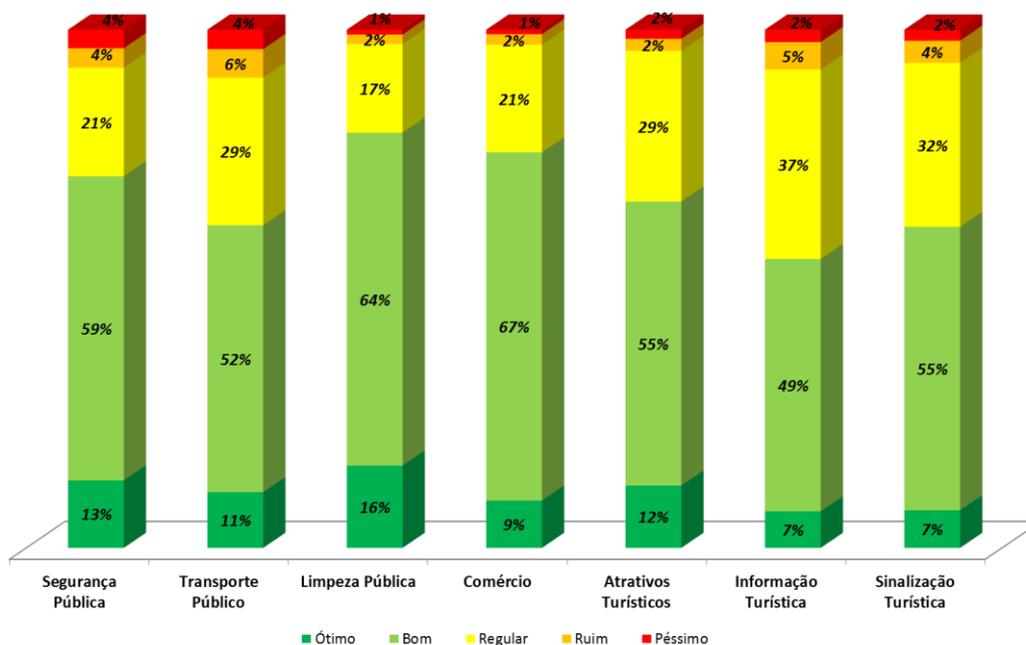
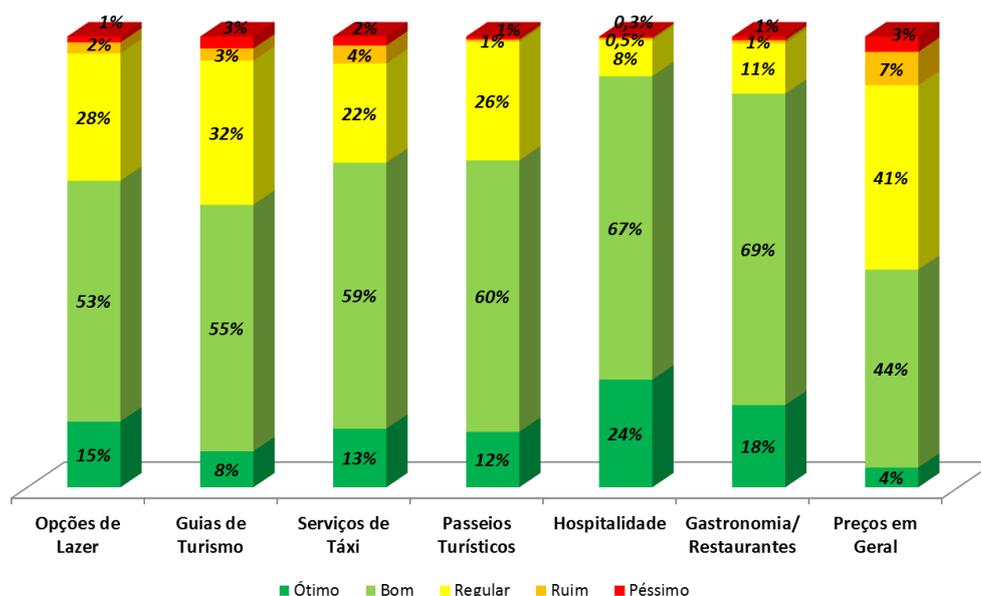


Gráfico 12.2 – Qualificação da infraestrutura oferecida



Foi perguntado aos entrevistados que avaliaram como “ruim” ou “péssimo” o porquê desta avaliação. Os resultados estão nas tabelas 8.1, 8.2, 8.3 e 8.4

**Tabela 8.1 – Porque da avaliação “ruim” ou “péssimo”.**

| <b>SEGURANÇA PÚBLICA</b>                   | <b>FREQUÊNCIA</b> |
|--|-------------------|
| Sem policiamento                           | 46                |
| Muitos assaltos                            | 6                 |
| Cidade violenta                            | 3                 |
| Insegurança                                | 2                 |
| Muitos pivetes/morador de rua              | 2                 |
| Foi assaltado                              | 2                 |
| Muita droga na praia                       | 2                 |
| Alto índice de assaltos                    | 1                 |
| Cidade com pouca segurança                 | 1                 |
| Falta de segurança                         | 1                 |
| Foi avisada pra ter cuidado com assaltos   | 1                 |
| Grande frequência de assalto               | 1                 |
| Mais policiamento                          | 1                 |
| Ouvi falar de assaltos                     | 1                 |
| Polícia não faz nada                       | 1                 |
| Policiais não cumprem o dever da segurança | 1                 |
| Por causa dos jornais                      | 1                 |
| Porque só tem segurança nos bairros nobres | 1                 |
| Pouca segurança                            | 1                 |
| Pouquíssimo policiais na rua e na orla     | 1                 |
| Precisa melhorar a noite                   | 1                 |
| Ruas todas pichadas                        | 1                 |
| Ruim em todo país                          | 1                 |
| Ruim por conta da mídia                    | 1                 |
| Sem salva vidas nas praias                 | 1                 |
| Sem visibilidade                           | 1                 |
| Vejo muito assalto na tv                   | 1                 |

| <b>TRANSPORTE PÚBLICO</b>               | <b>FREQUÊNCIA</b> |
|---|-------------------|
| Poucos horários                         | 7                 |
| Poucos ônibus                           | 7                 |
| Lotado                                  | 6                 |
| Demora muito                            | 4                 |
| Não tem                                 | 3                 |
| Atrasam muito                           | 1                 |
| Correm muito                            | 1                 |
| Deficiente                              | 1                 |
| Estrutura do local (pontos) mais ônibus | 1                 |
| Horários sem ar condicionado            | 1                 |
| Passagem cara                           | 1                 |
| Poucas linhas                           | 1                 |
| Sujos                                   | 1                 |

**Tabela 8.2 – Porque da avaliação “ruim” ou “péssimo”.**

| <b>LIMPEZA PÚBLICA E DOS ATRATIVOS</b>    | <b>FREQUÊNCIA</b> |
|---|-------------------|
| Cidade muito suja                         | 8                 |
| Praias sujas                              | 5                 |
| Ruas sujas                                | 5                 |
| Muito lixo nas ruas                       | 3                 |
| Ruas e praias sujas                       | 2                 |
| Falta lixeiras e profissionais            | 2                 |
| Cheiro do valão                           | 1                 |
| Cidade muito largada                      | 1                 |
| Coleta de lixo mal feita ruas sujas       | 1                 |
| Falta consciência                         | 1                 |
| Faltam lixeiras e incentivos aos turistas | 1                 |
| Horrível                                  | 1                 |
| Muita poeira                              | 1                 |
| Não tem                                   | 1                 |
| Não tem lixeira                           | 1                 |
| Tem que ter mais incentivo a limpeza      | 1                 |

| <b>COMÉRCIO</b>                           | <b>FREQUÊNCIA</b> |
|---|-------------------|
| Sem opções/variedade                      | 15                |
| Muito caro                                | 5                 |
| Comércio muito fraco                      | 3                 |
| Atendimento ruim                          | 2                 |
| Nada abre cedo                            | 2                 |
| Baixo nível e fecham cedo                 | 1                 |
| Comércio tem assaltos a mão armada        | 1                 |
| Falta supermercado, farmácia e artesanato | 1                 |
| Lojas não se renovam                      | 1                 |
| Sem opção e caros                         | 1                 |
| Só atende as caminhadas local             | 1                 |

| <b>ATRATIVOS TURÍSTICOS</b>       | <b>FREQUÊNCIA</b> |
|-----------------------------------|-------------------|
| Não tem                           | 16                |
| Só tem praias                     | 6                 |
| Poucos atrativos                  | 3                 |
| Não tem fora das férias           | 2                 |
| Falta apoio do Prefeito           | 2                 |
| Acabaram com a beleza das praias  | 1                 |
| Deveria ter mais                  | 1                 |
| Faltam policiais                  | 1                 |
| Não tem nada para atrair turistas | 1                 |
| Não tem teatro, museu, cinema     | 1                 |
| Poucas opções de lazer            | 1                 |
| Poucos e caros                    | 1                 |

Tabela 8.3 – Porque da avaliação “ruim” ou “péssimo”.

| <b>INFORMAÇÃO TURÍSTICA</b>                      | <b>FREQUÊNCIA</b> |
|--|-------------------|
| Não tem  | 26                |
| Não tem posto de informação                      | 5                 |
| Faltam informações corretas                      | 4                 |
| Falta informação turística nos hotéis            | 2                 |
| Não tem folders nos restaurantes                 | 2                 |
| Pouca sinalização                                | 2                 |
| As pessoas não sabem dar informação              | 1                 |
| Atendimento é ruim                               | 1                 |
| Deveria ter mais sinalização                     | 1                 |
| Falta de pessoas                                 | 1                 |
| Falta treinamento                                | 1                 |
| Faltam placas e informações                      | 1                 |
| Faltou funcionário                               | 1                 |
| Não encontra informação nas praias               | 1                 |
| Não sabem informar                               | 1                 |
| Não tem informação no hotel                      | 1                 |
| Não tem na estrada                               | 1                 |
| Não tem panfletos indicando os locais turísticos | 1                 |
| Não tive acesso fácil                            | 1                 |
| Péssimo em informações                           | 1                 |
| Pouca informação                                 | 1                 |
| Poucas opções                                    | 1                 |
| Sem informação até na Internet                   | 1                 |
| Sem placas indicativas nas estradas              | 1                 |
| Só funciona em horário restrito                  | 1                 |

| <b>SINALIZAÇÃO TURÍSTICA</b>   | <b>FREQUÊNCIA</b> |
|--------------------------------|-------------------|
| Não tem/não existe             | 32                |
| Poucas placas/deficiente       | 20                |
| Pouca sinalização para turista | 7                 |
| Estradas perigosas             | 1                 |

| <b>OPÇÕES DE LAZER E ENTRETENIMENTO</b> | <b>FREQUÊNCIA</b> |
|---|-------------------|
| Poucas opções                           | 19                |
| Não existe                              | 9                 |
| Só tem praia                            | 2                 |
| A cidade de Vitória dorme a noite       | 1                 |
| Falta forró                             | 1                 |
| Fora da temporada só tem a praia        | 1                 |
| Não tem fora de temporada               | 1                 |
| Não tem playground próximo a praia      | 1                 |
| Não tem quadras esportivas              | 1                 |
| Não tem vida noturna                    | 1                 |

| <b>GUIAS DE TURISMO</b> | <b>FREQUÊNCIA</b> |
|-------------------------|-------------------|
| Não tem                 | 4                 |

Tabela 8.4 – Por que da avaliação “ruim” ou “péssimo”.

| SERVIÇO DE TÁXI        | FREQUÊNCIA |
|------------------------|------------|
| Sem taxímetro/não usam | 7          |
| Muito caros            | 5          |
| Não vi na cidade       | 2          |
| Poucos                 | 2          |
| Enrolam                | 1          |
| Mau atendimento        | 1          |
| Muito caros e poucos   | 1          |
| Não existe             | 1          |
| Não tem ponto de taxi  | 1          |
| Sem ar condicionado    | 1          |

| PASSEIOS TURÍSTICOS                      | FREQUÊNCIA |
|--|------------|
| Não existe                               | 3          |
| Não há informação sobre isto             | 1          |
| Não tem nenhuma informação sobre turismo | 1          |
| Não tem onde ir                          | 1          |
| Poucas opções                            | 1          |

| HOSPITALIDADE             | FREQUÊNCIA |
|---------------------------|------------|
| Falta hospitalidade/secos | 4          |
| População fechada         | 3          |
| Esperava mais             | 1          |
| Não tem                   | 1          |
| Pessoas sem educação      | 1          |

| GASTRONOMIA E RESTAURANTES                           | FREQUÊNCIA |
|--|------------|
| Poucas opções/falta variedade                        | 7          |
| A comida fria e os alimentos com cheiro de estragado | 1          |
| Caros  | 1          |
| Comida ruim  | 1          |
| Foi caro e de baixa qualidade                        | 1          |
| Não tem perto  | 1          |
| Não tinha muita opção próxima ao hotel               | 1          |
| Poucas opções  | 1          |
| Preços abusivos e mal atendimento                    | 1          |
| Restaurante do hotel péssimo                         | 1          |
| Sem restaurante qualificado                          | 1          |
| Tempero é horrível                                   | 1          |

| PREÇOS EM GERAL                              | FREQUÊNCIA |
|--|------------|
| Muito caro/preços altos                      | 71         |
| Muito acima da média                         | 51         |
| Alimentação muito cara                       | 8          |
| Exploração dos preços                        | 1          |
| Hotel com preço alto demais                  | 1          |
| Muito caro, cobrança como se fosse temporada | 1          |

A tabela 9 descreve as principais atividades desenvolvidas no destino por parte dos entrevistados. Como era de se esperar, devido a maior concentração da coleta e do fluxo de turista se concentrar no litoral capixaba, a atividade mais citada foi “frequentar praia” com 62% do total de citações. Destacamos que esta pergunta permitia múltiplas respostas.

Tabela 9 – Atividades realizadas no destino

| <b>ATIVIDADES QUE DESENVOLVEU</b>           | <b>FREQUÊNCIA</b> | <b>%</b> |
|---|-------------------|----------|
| Frequentou praias tomar sol Banho de mar    | 787               | 62%      |
| Conheceu pratos e comidas típicas           | 240               | 19%      |
| Atividades na Natureza                      | 206               | 16%      |
| Diversao Noturna Showsboates                | 201               | 16%      |
| Fez Contatos Profissionais                  | 174               | 14%      |
| Visita a atrativos historico culturais      | 145               | 11%      |
| Congresso                                   | 55                | 4%       |
| Visita a amigos/familiares                  | 54                | 4%       |
| Assistiu a eventos esportivos               | 51                | 4%       |
| Fez City Tour                               | 50                | 4%       |
| Participou de Festas Populares              | 45                | 4%       |
| Praticou Esportes de Aventura/recreacionais | 34                | 3%       |
| Fez visita a parque temático                | 33                | 3%       |
| Só passeou                                  | 30                | 2%       |
| Shopping                                    | 25                | 2%       |
| Realizou Atividades em meio rural           | 21                | 2%       |
| Evento                                      | 12                | 1%       |
| Igreja                                      | 9                 | 1%       |
| Trabalhei                                   | 7                 | 1%       |
| Motivos médicos                             | 5                 | 0,4%     |
| Frequentou Bares/restaurantes               | 5                 | 0,4%     |
| Cinema                                      | 2                 | 0,2%     |
| Estudos/Concursos                           | 2                 | 0,2%     |
| Visitou o projeto TAMAR                     | 2                 | 0,2%     |

A pesquisa questionou ainda se o entrevistado sentiu falta de algo no destino. Destacamos que 47% dos entrevistados não apontou nenhuma carência no destino em que esteve hospedado. A tabela 10 apresenta em detalhes as respostas a esta pergunta.

Tabela 10 – O que faltou no destino, segundo o turista.

| <b>O QUE FALTOU</b>                         | <b>FREQUÊNCIA</b> | <b>%</b> |
|---|-------------------|----------|
| Informações turísticas                      | 105               | 16%      |
| Bancos/caixa eletrônicos                    | 82                | 13%      |
| Infraestrutura para atender ao turista      | 71                | 11%      |
| Água/energia telefonia                      | 65                | 10%      |
| Opções de lazer                             | 65                | 10%      |
| Segurança                                   | 62                | 10%      |
| Bons restaurantes                           | 51                | 8%       |
| Bons hotéis                                 | 40                | 6%       |
| Assistência médica para o turista           | 38                | 6%       |
| Transporte público                          | 27                | 4%       |
| Banheiros                                   | 23                | 4%       |
| Hospitalidade/melhor atendimento ao turista | 18                | 3%       |
| Sinalização                                 | 14                | 2%       |
| Lazer em geral                              | 12                | 2%       |
| Mais opções/melhorar o comércio             | 11                | 2%       |
| Lixeiras e mais limpeza                     | 8                 | 1%       |
| Preços menores                              | 8                 | 1%       |
| Shows e festas                              | 8                 | 1%       |
| Mais bares/restaurantes/quiosques           | 7                 | 1%       |
| Melhorar as estradas                        | 7                 | 1%       |
| Melhorar o aeroporto                        | 6                 | 1%       |
| Melhorar urbanização/calçamento             | 5                 | 1%       |
| Saneamento                                  | 5                 | 1%       |
| Divulgação                                  | 4                 | 1%       |
| Shopping                                    | 4                 | 1%       |
| Taxi  | 4                 | 1%       |
| Liberar o som                               | 2                 | 0,3%     |

## ***GASTO MÉDIO***

A tabela 11 apresenta o gasto realizado pelos turistas e visitantes abordados durante o evento. Nela estão consolidadas as respostas de todos aqueles que informaram ter realizado algum desembolso durante a sua estada no destino.

Na tabela apresentamos, além dos valores médios, o valor da mediana dos gastos. Ele é um melhor estimador para as variáveis que apresentam uma grande amplitude. É recomendado, que se observem os dois valores de forma conjunta.

Tabela 11 – Gastos realizados durante a visita

| ITEM                                       | GASTO    |               |            |            |
|--|----------|---------------|------------|------------|
|  | Mínimo   | Máximo        | Médio      | Mediano    |
| Deslocamento até o destino                 | R\$ 0,00 | R\$ 12.000,00 | R\$ 268,12 | R\$ 120,00 |
| Deslocamento interno (dentro do município) | R\$ 0,00 | R\$ 2.000,00  | R\$ 50,54  | R\$ 0,00   |
| Hospedagem                                 | R\$ 0,00 | R\$ 4.000,00  | R\$ 197,35 | R\$ 0,00   |
| Alimentação                                | R\$ 0,00 | R\$ 5.000,00  | R\$ 197,82 | R\$ 100,00 |
| Atrativos e Passeios                       | R\$ 0,00 | R\$ 2.600,00  | R\$ 52,69  | R\$ 0,00   |
| Compras                                    | R\$ 0,00 | R\$ 5.000,00  | R\$ 102,31 | R\$ 0,00   |
| Outros Gastos                              | R\$ 0,00 | R\$ 2.400,00  | R\$ 36,76  | R\$ 0,00   |
| Gasto Total                                | R\$ 0,00 | R\$ 12.250,00 | R\$ 607,81 | R\$ 330,00 |
| Gasto por dia de permanência               | R\$ 0,00 | R\$ 6.000,00  | R\$ 170,01 | R\$ 100,00 |
| Gasto per capita                           | R\$ 0,00 | R\$ 12.250,00 | R\$ 376,21 | R\$ 175,00 |
| GMDI                                       | R\$ 0,00 | R\$ 3.000,00  | R\$ 106,53 | R\$ 50,00  |

Uma pergunta que era feita associada ao gasto médio era o número de pessoas englobadas neste desembolso. A resposta apresentou uma média de 2,12 pessoas e uma mediana de 2 (duas) pessoas para os gastos informados.

Destacamos que para o cálculo dos gastos foram considerados os valores informados igual a zero. Além disso, para o cálculo do “Gasto Total”, “Gasto por dia de permanência”, “Gasto per capita” e “GMDI”, não foi considerada a informação coletada na variável destinada a coletar o gasto relativo ao “Deslocamento até o Destino”.

## ***CONTAGEM DO FLUXO DE CARROS***

Durante a coleta dos dados ocorreu também, nas rodovias, a contagem do fluxo de veículos. Esse trabalho de contagem manual foi feito durante os dias 20, 21, 22, 23, 24, 25 e 26 de setembro no horário compreendido entre 8 horas da manhã e as 17:50. Os pesquisadores estavam posicionados, junto às cabines das polícias rodoviárias. O resultado está apresentado na tabela abaixo.

Tabela 12 – Fluxo de veículos nas rodovias.

| RODOVIA                               | 20/09/2014    | 21/09/2014    | 22/09/2014    | 23/09/2014    | 24/09/2014    | 25/09/2014    | 26/09/2014    |
|---------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| BR 101 Posto 2 PRF Km 56 - São Mateus | 852           | 1.096         | 1.306         | 791           | 704           | 765           | 890           |
| BR 101 Posto 2 Km 411 - Safra         | 1.155         | 1.115         | 1.113         | 1.236         | 1.117         | 1.193         | 1.169         |
| ES 490 Posto 8 BTPM - Itapemirim      | 853           | 1.529         | 831           | 860           | 766           | 783           | 852           |
| BR 262 Posto 2 Km 159- Ibatiba        | 1.208         | 1.213         | 1.186         | 1.120         | 1.147         | 1.263         | 1.367         |
| BR 259 8 º RPM - Aymores/MG           | 704           | 466           | 517           | 493           | 481           | 488           | 598           |
| ES 060 Posto 6 KM 13 - Rodovia do Sol | 8.221         | 7.126         | 6.648         | 6.648         | 5.646         | 4.903         | 7.586         |
| BR 101Posto 1 Km 250 - Serra          | 3.270         | 3.510         | 2.774         | 1.659         | 2.278         | 2.115         | 3.553         |
| <b>TOTAL</b>                          | <b>16.263</b> | <b>16.055</b> | <b>14.375</b> | <b>12.807</b> | <b>12.139</b> | <b>11.510</b> | <b>16.015</b> |

\*\*\*

## ***QUESTIONÁRIO UTILIZADO***

**Pesquisa de Demanda Turística – BAIXA TEMPORADA 2014**

| <b>CONTROLE</b> |                      |
|-----------------|----------------------|
| Entrevistador:  | Data: ____/____/____ |
| Entrevistado:   | Telefone:            |

**FILTROS DA PESQUISA**

**O Sr.(a) é residente nesta cidade?** (Recomendação diferenciada para o município de Aimorés/MG)

1. Sim (agradeça e indique na folha)
2. Não (próximo filtro)

**Pernou/irá pernoitar no Estado/Município?** (Recomendação diferenciada para o município de Aimorés/MG)

1. Sim (Prossiga com o questionário)
2. Não (agradeça e proceda a uma nova abordagem)

**1.0 – PONTOS DE COLETA. Informe o código segundo a tabela abaixo:** \_\_\_\_\_

**2.0**

| MUNICÍPIO                   | NO MUNICÍPIO | RODOVIÁRIA | AEROPORTO | FERROVIÁRIA |
|-----------------------------|--------------|------------|-----------|-------------|
| (1) Anchieta                | 11           | 12         |           |             |
| (2) Aracruz                 | 21           |            |           |             |
| (3) Conceição da Barra      | 31           | 32         |           |             |
| (4) Domingos Martins        | 41           | 42         |           |             |
| (5) Cachoeiro Do Itapemirim | 51           | 52         |           |             |
| (6) Guarapari               | 61           | 62         |           |             |
| (7) Dolores do Rio Preto    | 71           |            |           |             |
| (8) Cariacica               |              |            |           | 83          |
| (9) Linhares                | 91           |            |           |             |
| (10)Mucurici                | 101          |            |           |             |
| (11)São Mateus              | 111          | 112        |           |             |
| (12)Fundão                  | 121          |            |           |             |
| (13)Itapemirim              | 131          |            |           |             |
| (14)Ibatiba                 | 141          |            |           |             |
| (15)Aymorés/MG              | 151          |            |           |             |
| (16)Vila Velha              | 161          | 162        |           |             |
| (17)Serra                   | 171          |            |           |             |
| (18)Piúma                   |              | 182        |           |             |
| (19)Marataízes              | 191          | 192        |           |             |
| (20)Santa Teresa            |              | 202        |           |             |
| (21)Vitória                 | 211          | 212        | 213       |             |
| (22)Venda Nova do Imigrante | 221          |            |           |             |

**BLOCO 1 – ORGANIZAÇÃO DA VIAGEM**

**1.1 – Qual o local de sua residência permanente?**

**1.1.1 – País:** (1) Brasil (2) Outro \_\_\_\_\_

**1.1.2 – Estado:** \_\_\_\_\_

**1.1.3 – Município:** \_\_\_\_\_

## 1.2 - Qual o principal motivo da viagem?

- |                               |                                |
|-------------------------------|--------------------------------|
| (1) Lazer/Passeio             | (6) Congressos e Convenções    |
| (2) Rever amigos e Familiares | (7) Tratamento/Consulta médica |
| (3) Trabalho/Negócios         | (8) Religião / Peregrinação    |
| (4) Compras                   | (9) Outro. Qual? _____         |
| (5) Estudos ou Cursos         |                                |

## 1.3 – Quem o acompanhou nessa viagem?

- |                           |                           |
|---------------------------|---------------------------|
| (1) Sozinho               | (5) Familiares sem filhos |
| (2) Em grupo/amigos       | (6) Em excursão           |
| (3) Casal                 | (7) NS/NR                 |
| (4) Familiares com filhos | (8) Outro. Quem? _____    |

1.4 Quantas pessoas o acompanham nesta viagem? N° de Pessoas \_\_\_\_\_

## 1.5 - Qual a principal fonte de informação que o(a) sr.(a) utilizou para a escolha do destino/ pacote turístico? (Marcar apenas uma resposta)

- (1) Já conhecia a cidade
- (2) Agências de viagem
- (3) Folhetos, cartaz, etc
- (4) Indicação de amigos/parentes
- (5) Internet / Redes sociais. Qual? \_\_\_\_\_
- (6) Internet / Sites especializados. Qual? \_\_\_\_\_
- (7) Jornal/Revista. Qual? \_\_\_\_\_
- (8) Rádio/TV. Qual? \_\_\_\_\_
- (9) Anúncios campanha publicitária. Qual? \_\_\_\_\_
- (10) Empresa em que trabalha / Escola

## 1.6 – Como esta viagem foi organizada? (Enumerar conforme tabela abaixo)

1.6.1. Comprou pacote (incluindo passeios, passagens, hospedagem, etc) de que forma? (\_\_\_\_\_)

1.6.2. Comprou passagens de que forma? (\_\_\_\_\_)

1.6.3. Comprou hospedagem de que forma? (\_\_\_\_\_)

1.6.4. Comprou Passeios de que forma? (\_\_\_\_\_)

|                              |                                  |                               |
|------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|
| 1. Internet                  | (1.1) Agência/site especializado | (1.2) Direto do fornecedor    |
| 2. Telefone                  | (2.1) Agência de viagens         | (2.2) Direto com o fornecedor |
| 3. Pessoalmente              |                                  |                               |
| 4. Empresa em que trabalha   |                                  |                               |
| 5. Instituição em que estuda |                                  |                               |
| 6. Não comprou               |                                  |                               |
| 7. NS/NR                     |                                  |                               |
| 8. Não fui eu que comprei    |                                  |                               |

## **BLOCO 2 – CARACTERÍSTICAS DA VIAGEM**

### **2.1- Qual o meio de transporte que o(a) sr.(a) utilizou para chegar ao Espírito Santo? (TURISTAS DE OUTROS ESTADOS SOMENTE)**

- |                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| (1) Automóvel próprio             | (7) Navio                               |
| (2) Automóvel alugado             | (8) Van/Kombi                           |
| (3) Automóvel de parentes /amigos | (9) Moto                                |
| (4) Avião                         | (10) Caminhão                           |
| (5) Ônibus regular                | (11) Trem (Vitória/Minas-Pedro Nolasco) |
| (6) Ônibus fretado                | (12) NS/ NR                             |

### **2.2 - Qual o meio de transporte que o(a) sr.(a) utilizou para chegar ao seu destino final? (município em que passou a maior parte do tempo)**

- |                       |   |
|-----------------------|---|
| (1) Automóvel próprio | (3) Automóvel de parentes /amigos       |
| (2) Automóvel alugado | (4) Avião                               |
| (5) Ônibus rodoviário | (10) Caminhão                           |
| (6) Ônibus coletivo   | (11) Moto                               |
| (7) Ônibus fretado    | (12) Trem (Vitória/Minas-Pedro Nolasco) |
| (8) Navio             | (13) Táxi                               |
| (9) Van/ Kombi        | (14) NS/ NR                             |

### **2.3 – Pensando no seu gasto e das pessoas que estão sob sua responsabilidade financeira. Qual o foi o gasto estimado no destino com os seguintes itens:**

|       |   |     |
|-------|---|-----|
| 2.3.1 | Deslocamento até o destino                            | R\$ |
| 2.3.2 | Deslocamento interno (transporte dentro do município) | R\$ |
| 2.3.3 | Hospedagem  | R\$ |
| 2.3.4 | Alimentação   | R\$ |
| 2.3.5 | Atrativos e passeios                                  | R\$ |
| 2.3.6 | Compras   | R\$ |
| 2.3.7 | Coutros Gastos  | R\$ |

### **2.4 – Pensando em todos estes gastos, quantas pessoas estão incluídas? Nº de pessoas \_\_\_\_\_**

### **2.5 – Em qual município o(a) sr.(a) se hospedou/passou a maior parte do tempo?**

**Município:** \_\_\_\_\_

### **2.6 – Em quais outros municípios o(a) sr.(a) pernitoiu?**

2.6.1 Município: \_\_\_\_\_

2.6.2 Município: \_\_\_\_\_

2.6.3 Município: \_\_\_\_\_

### **2.7 – Com que frequência o(a) sr.(a) vem ao Espírito Santo? (Turistas de outros estados somente)**

- |                                |                                   |
|--------------------------------|-----------------------------------|
| (1) Primeira vez               | (5) Uma vez nos últimos dois anos |
| (2) Uma vez por ano            | (6) Sem uma frequência definida   |
| (3) Duas vezes por ano         | (7) NS/NR                         |
| (4) Mais de duas vezes por ano |                                   |

**2.8– Com que frequência vem a este destino (município)? (Turistas do Estado e de outros estados)**

- |                                |                                   |
|--------------------------------|-----------------------------------|
| (1) Primeira vez               | (5) Uma vez nos últimos dois anos |
| (2) Uma vez por ano            | (6) Sem uma frequência definida   |
| (3) Duas vezes por ano         | (7) NS/NR                         |
| (4) Mais de duas vezes por ano |                                   |

**2.9 – Onde o senhor se hospedou/ está hospedado?**

- |                             |                       |                        |
|-----------------------------|-----------------------|------------------------|
| (1) Hotel                   | (4) Camping           | (7) Outro. Qual? _____ |
| (2) Pousada                 | (5) Apto/casa própria | (8) NS/NR              |
| (3) Casa de parentes/amigos | (6) Apto/casa alugada |                        |

**2.9.1 – Por qual motivo o(a) sr(a) não optou por hotel ou pousada?**

- |  |                   |
|--|-------------------|
| (1) Disponibilidade de casa de amigos/parentes | (4) Outro motivo. |
| (2) Custo                                      | Qual? _____       |
| (3) Falta de vagas na rede                     |                   |

**2.10 - Qual o tempo de permanência (vai permanecer – se ainda não está indo embora) neste município? N° de Dias \_\_\_\_\_**

**2.11 - Quais atividades o(a) sr.(a) desenvolveu no município em que ficou/está hospedado?**

**(Resposta Múltipla)**

- (1) Assistiu a eventos esportivos
- (2) Visita a atrativos histórico-culturais
- (3) Conheceu pratos e comidas típicas
- (4) Fez visita a parque(s) temático(s)
- (5) Frequentou praias/tomar sol/Banho de mar
- (6) Diversão Noturna (Shows/boates)
- (7) Fez City Tour
- (8) Atividades na Natureza (caminhadas, Cachoeiras, parques naturais)
- (9) Realizou Atividades em meio rural
- (10) Participou de Festas Populares
- (11) Praticou Esportes de Aventura/recreacionais
- (12) Fez Contatos Profissionais
- (13) NS/NR
- (14) Outra atividade. Qual? \_\_\_\_\_

**BLOCO 3 – AVALIAÇÃO DA VIAGEM**

**3.1 Qual imagem tinha do destino:**

|                               |              |            |                |             |                |           |           |
|-------------------------------|--------------|------------|----------------|-------------|----------------|-----------|-----------|
| <b>3.1.1 Antes da Viagem:</b> | <b>ÓTIMO</b> | <b>BOM</b> | <b>REGULAR</b> | <b>RUIM</b> | <b>PÉSSIMO</b> | <b>NA</b> | <b>NR</b> |
|-------------------------------|--------------|------------|----------------|-------------|----------------|-----------|-----------|

|                                |              |            |                |             |                |           |           |
|--------------------------------|--------------|------------|----------------|-------------|----------------|-----------|-----------|
| <b>3.1.2 Depois da Viagem:</b> | <b>ÓTIMO</b> | <b>BOM</b> | <b>REGULAR</b> | <b>RUIM</b> | <b>PÉSSIMO</b> | <b>NA</b> | <b>NR</b> |
|--------------------------------|--------------|------------|----------------|-------------|----------------|-----------|-----------|

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

- |  |                      |
|--|----------------------|
| (1) Superou as expectativas              | (4) Não correspondeu |
| (2) Atendeu plenamente as expectativas   | (5) NS/NR            |
| (3) Atendeu parcialmente as expectativas |                      |

### 3.2.1 (para quem respondeu “não correspondeu”) por que não atendeu as expectativas?

### 3.3 Qual a avaliação quanto a infraestrutura, equipamentos e serviços turísticos do destino:

| ITEM                                     | ÓTIMO | BOM | REGULAR | RUIM | PÉSSIMO | NA | NR |
|--|-------|-----|---------|------|---------|----|----|
| 3.3.1 – Segurança Pública                | 1     | 2   | 3       | 4    | 5       | 6  | 7  |
| 3.3.2 – Transporte Público               | 1     | 2   | 3       | 4    | 5       | 6  | 7  |
| 3.3.3 – Limpeza pública e dos atrativos  | 1     | 2   | 3       | 4    | 5       | 6  | 7  |
| 3.3.4 – Comércio                         | 1     | 2   | 3       | 4    | 5       | 6  | 7  |
| 3.3.5 – Atrativos Turísticos             | 1     | 2   | 3       | 4    | 5       | 6  | 7  |
| 3.3.6 – Informação turística             | 1     | 2   | 3       | 4    | 5       | 6  | 7  |
| 3.3.7 – Sinalização turística            | 1     | 2   | 3       | 4    | 5       | 6  | 7  |
| 3.3.8 – Opções de lazer e entretenimento | 1     | 2   | 3       | 4    | 5       | 6  | 7  |
| 3.3.9 – Guias de Turismo                 | 1     | 2   | 3       | 4    | 5       | 6  | 7  |
| 3.3.10 – Serviço de Taxi                 | 1     | 2   | 3       | 4    | 5       | 6  | 7  |
| 3.3.11 – Passeios Turísticos             | 1     | 2   | 3       | 4    | 5       | 6  | 7  |
| 3.3.12 – Hospitalidade                   | 1     | 2   | 3       | 4    | 5       | 6  | 7  |
| 3.3.13 – Gastronomia / Restaurantes      | 1     | 2   | 3       | 4    | 5       | 6  | 7  |
| 3.3.14 – Preços em Geral                 | 1     | 2   | 3       | 4    | 5       | 6  | 7  |

#### 3.3.1 – Para cada nota “ruim” ou “péssimo” informar o porquê dá nota concedida.

### 3.4 – Avalie os serviços e infraestrutura dos Hotéis e Restaurantes no destino: (Para quem utilizou serviços de Pousada/Hotel/Camping)

| ITEM                                | ÓTIMO | BOM | REGULAR | RUIM | PÉSSIMO | NA | NR |
|-------------------------------------|-------|-----|---------|------|---------|----|----|
| 3.4.1 – Infraestrutura hotéis       | 1     | 2   | 3       | 4    | 5       | 6  | 7  |
| 3.4.2 – Infraestrutura Restaurantes | 1     | 2   | 3       | 4    | 5       | 6  | 7  |
| 3.4.3 – Atendimento Hotéis          | 1     | 2   | 3       | 4    | 5       | 6  | 7  |
| 3.4.4 – Atendimento Restaurantes    | 1     | 2   | 3       | 4    | 5       | 6  | 7  |

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

- |                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| (1) Água/energia/telefonia            | (7) Infraestrutura para atender ao turista. Qual? |
| (2) Bancos/caixa eletrônicos          | _____   |
| (3) Assistência médica para o turista | (8) Segurança                                     |
| (4) Bons hotéis                       | (9) Transporte público                            |
| (5) Bons restaurantes                 | (10) Opções de lazer. Qual? _____                 |
| (6) Informações turísticas            | (11) NS/NR  |
|                                       | (12) Outro. Qual? _____                           |

### 3.6 – O Sr.(a) pretende retornar a este destino nos próximos 2 anos?

- (1) Sim (2) Não. Por que? \_\_\_\_\_ (3) NS/ NR

#### 3.6.1 Qual seria o principal motivo de retorno ao destino? (só para quem respondeu sim na 3.6)

- (1) Lazer (2) Trabalho/negócios

(3)Visita a parentes/amigos

(4)Outro motivo. Qual? \_\_\_\_\_

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

(1) Sim(2) Não. Por que? \_\_\_\_\_ (3) NS/NR

---

**4.1 - Sexo:** (1) Masculino (2) Feminino

**4.2 - Idade:** \_\_\_\_\_ anos

**4.3 – Estado Civil:**

(1) Solteiro(a) (3) Viúvo (a) (5) Divorciado (7) NS/NR  
(2) Casado (a) (4) Separado (6) União estável

**4.4 – Escolaridade: (Último grau completo)**

(1) Sem instrução formal (5) Pós graduação/mestrado/doutorado  
(2) Ensino fundamental (6) Curso técnico  
(3) Ensino médio (7) NS/NR  
(4) Curso superior

**4.5 – Renda mensal familiar: em reais (R\$)**

(1) até R\$ 724,00; 1 SM (6) de R\$ 5.793,00 a R\$ 7.240,00; de 8 até 10 SM  
(2) de R\$ 724,00 a R\$ 1.448,00; de 1 até 2 SM (7)de R\$ 7.241,00 a R\$ 10860,00; de 10 a 15 SM  
(3) de R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00; de 2 até 3 SM (8)Mais que R\$ 10.861,00; mais de 15 SM  
(4) de R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00; de 3 até 5 SM (9)Não sabe  
(5) de R\$ 3.621,00 a R\$ 5.792,00; de 5 até 8 SM (10)Recusa.

**4.6 – Quantas Pessoas, contando com o(a) Sr(a), são dependentes desta renda familiar?**

**Pessoas:** \_\_\_\_\_

**4.7 O(a) sr(a) possui smartphone ou tablete com acesso a Internet?**

(1) Sim (2) Não (encerrar)

**4.7.1 Você utilizaria o seu smartphone para acessar um guia com as opções de lazer?**

(1) Sim (2) Não

## ***OCORRÊNCIAS DE CAMPO***

A coleta da Baixa Temporada teve uma pequena alteração de data da realização devido a problemas de comunicação da equipe da Contratada. A previsão de início dos trabalhos era o dia 17/09/2014, mas o trabalho só pode ser iniciado no dia 18/09/2014 de forma parcial. Devido a isto, a equipe da SETUR-ES solicitou que fossem descartadas as medições – contagens - realizadas nestas datas, só contando, para fins de coleta efetiva os dados coletados entre os dias 20/09/2014 a 26/09/2014.

Acreditamos que esse retardo em iniciar os trabalhos não prejudicou a coleta, uma vez que se mantiveram os parâmetros de coleta por sete dias ininterruptos. Ademais, este período não compreendia nenhuma data crítica tal como, Carnaval, Semana Santa, Corpus Christi ou outra data que poderia impactar o fluxo turístico.

Dito isto, pudemos constatar que a coleta dos dados ocorreu sem maiores intercorrências exceto a limitação do apoio disponibilizada pelas patrulhas rodoviárias nas rodovias onde foram feitas contagens de fluxo e abordagem de turistas. Reforçamos que esses problemas são recorrentes e ocorreram em todas as coletas anteriores realizadas pela equipe da GMR Inteligência de Mercado e já foram alvo de discussão.

A seguir apresentaremos as ocorrências e fatos que merecem destaque para entendimento desta coleta e dos planejamentos futuros.

### **Postos Policiais:**

1. São Mateus - O responsável pelo Posto firmou não ter recebido o ofício da Setur tempestivamente. Fato que foi contornado pelo Sr. Rafael Granvilla.
2. Safra - O responsável pelo Posto firmou não ter recebido o ofício da Setur tempestivamente. Fato que foi contornado pelo Sr. Rafael Granvilla.
3. Itapemirim - Neste local enfrentamos o problema, recorrente, de falta de Policiais para promover a abordagem dos veículos.
4. Ibatiba - Neste local enfrentamos o problema, recorrente, de falta de Policiais para promover a abordagem dos veículos.
5. Serra - Neste local enfrentamos o problema, recorrente, de falta de Policiais para promover a abordagem dos veículos.

6. Aymorés/MG - Neste local enfrentamos o problema, recorrente, de falta de Policiais para promover a abordagem dos veículos.
7. Rodovia do Sol – Neste local enfrentamos o problema, recorrente, de falta de Policiais para promover a abordagem dos veículos.

Agora iremos apresentar os problemas enfrentados em alguns dos municípios pesquisados.

1. **Anchieta** – O problema que enfrentamos para não completamento da amostra deveu-se ao baixo fluxo turístico no município.
2. **Aracruz** - Coleta transcorreu sem problemas. O não alcance da amostra deveu-se ao baixo fluxo de turistas.
3. **Conceição da Barra** – Coleta transcorreu sem problemas.
4. **Domingos Martins** – Coleta transcorreu sem problemas.
5. **Dores do Rio Preto** - Coleta transcorreu sem problemas. O não alcance da amostra deveu-se ao baixo fluxo de turistas.
6. **Fundão** – Coleta transcorreu sem problemas.
7. **Guarapari** – Coleta transcorreu sem problemas.
8. **Linhares** - Coleta transcorreu sem problemas. O não alcance da amostra deveu-se ao baixo fluxo de turistas.
9. **Marataízes** - Coleta transcorreu sem problemas. O não alcance da amostra deveu-se ao baixo fluxo de turistas.
10. **Mucurici** – É um município crítico que não tem fluxo. Nas três medições anteriores tivemos o mesmo problema. Sugerimos a reconsideração deste ponto de coleta nas próximas etapas.
11. **Piúma** – Coleta transcorreu sem problemas.
12. **São Mateus** – Coleta transcorreu sem problemas.
13. **Serra** – Coleta transcorreu sem problemas. O não alcance da amostra deveu-se ao baixo fluxo de turistas.
14. **Venda Nova do Imigrante** – Coleta transcorreu sem problemas. O não alcance da amostra deveu-se ao baixo fluxo de turistas.
15. **Vila Velha** – Coleta transcorreu sem problemas. O não alcance da amostra deveu-se ao baixo fluxo de turistas.
16. **Vitória** - Coleta transcorreu sem problemas.



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
*Secretaria de Turismo*

**gMR**

Inteligência & Pesquisa

+55 (21) 3500-7617

Rua Dr. Nilo Peçanha, nº 80 |  
Ingá - Niterói - RJ | Cep:24.210-480  
gmrpesquisa.com.br