

RELATÓRIO ANALÍTICO: FESTIVAL DE INVERNO 2014

Relatório do levantamento realizado durante o evento Festival de Inverno, no município de Domingos Martins – ES, nos dias 19, 20, 26 e 27 de julho de 2014

RELATÓRIO DA PESQUISA DE DEMANDA TURÍSTICA: FESTIVAL DE INVERNO 2014

Cliente:

SECRETARIA DE ESTADO DE TURISMO DO ESPÍRITO SANTO

Empresa Responsável pela Pesquisa:

GMR INTELIGÊNCIA DE MERCADO LTDA

Data:

02/09/2014

Resumo

O presente relatório é a apresentação da pesquisa de demanda turística realizada durante o evento Festival de Inverno no município de Domingos Martins, no Espírito Santo. A pesquisa foi realizada nos dias 19, 20, 26 e 27 de julho de 2014 pela GMR Inteligência de Mercado.

A pesquisa teve como objetivo principal identificar o perfil dos turistas e visitantes participantes do evento, bem como seu nível de satisfação em relação ao município de destino.

A coleta dos dados realizada ouviu 411 pessoas.

SUMÁRIO

1	CENÁRIO	5
2	OBJETIVOS DA PESQUISA	7
3	O CAMPO.....	9
4	POPULAÇÃO INVESTIGADA	11
5	METODOLOGIA.....	13
6	RESULTADOS DA PESQUISA	15
7	PERFIL DOS RESPONDENTES	16
8	A VIAGEM.....	20
9	O EVENTO	28
10	RESTAURANTES E HOTÉIS.....	30
11	O DESTINO.....	32
12	GASTO MÉDIO	38
13	QUESTIONÁRIO UTILIZADO	40



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Turismo

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 por informações por parte do trade turístico e dos gestores públicos é 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.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Turismo

OBJETIVOS DA PESQUISA

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

Objetivo Geral

Identificar o perfil dos turistas e visitantes participantes do evento realizado, bem como seu nível de satisfação em relação ao município de destino.

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.

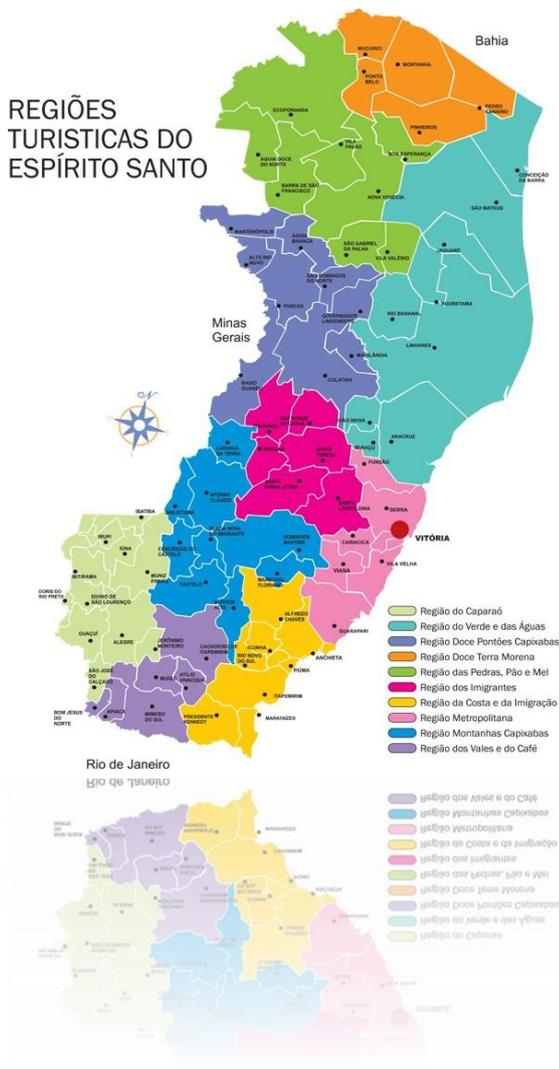


GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Turismo

O CAMPO

O evento que ocorreu em Domingos Martins provocou uma mobilização no Estado, atraindo um grande fluxo de pessoas para as festividades.

Este evento tem um grande potencial de atração de turistas e visitantes do Estado movimentando toda a cadeia turística da região.





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 efetua pelo menos um pernoite, permanecendo no local por, no máximo, 365 dias e que não exerça função remunerada na localidade.

O excursionista é considerado o visitante temporário, nacional ou estrangeiro, cuja residência permanente é outra que não o local da pesquisa e que permanece neste local por, no máximo, 24 horas, sem realizar pernoite e que não exerça função remunerada na localidade.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Turismo

METODOLOGIA

A pesquisa contou com uma abordagem quantitativa com a aplicação de questionário estruturado de forma presencial (*face to face*), com uso de *smartphones*. O questionário utilizado se encontra ao final deste relatório, em capítulo próprio.

O período de realização das entrevistas – período de campo – compreendeu as seguintes datas de 19, 20, 26 e 27/07/2014.

Para este público foi estimado um tamanho amostral que compreendeu a realização de 411 entrevistas. A margem de erro amostral para este público ficou em 5,0%, considerando um $p=50\%$ e o coeficiente de confiança (*alfa*) =95%. Para fazer o cálculo do erro amostral utilizamos a fórmula a seguir:

$$n = 0,25 * \left(\frac{1,96}{d} \right)^2$$

, Onde d = erro amostral.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Turismo

RESULTADOS DA PESQUISA



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Turismo

PERFIL DOS RESPONDENTES

Durante a realização do evento a equipe de pesquisadores da GMR Inteligência de Mercado abordou os expectadores do Festival de Inverno de Domingos Martins, seguindo os padrões técnicos recomendados para esta coleta de dados (Padrão ESOMAR¹/ABEP²).

As pessoas eram abordadas e, em uma pergunta filtro, era perguntado sobre o seu local de moradia permanente. Caso respondessem que residiam no município de Domingos Martins, eram prontamente descartados e o pesquisador partia para uma nova abordagem.

Em relação ao gênero, tivemos uma distribuição de 37% dos respondentes do gênero feminino e 63%, masculino.

Em relação ao estado civil a maior percentual era de casados, com 61%. Em seguida tínhamos os solteiros, com 32%. Separados e viúvos completavam o perfil da amostra com: 5% e 2%, respectivamente.

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

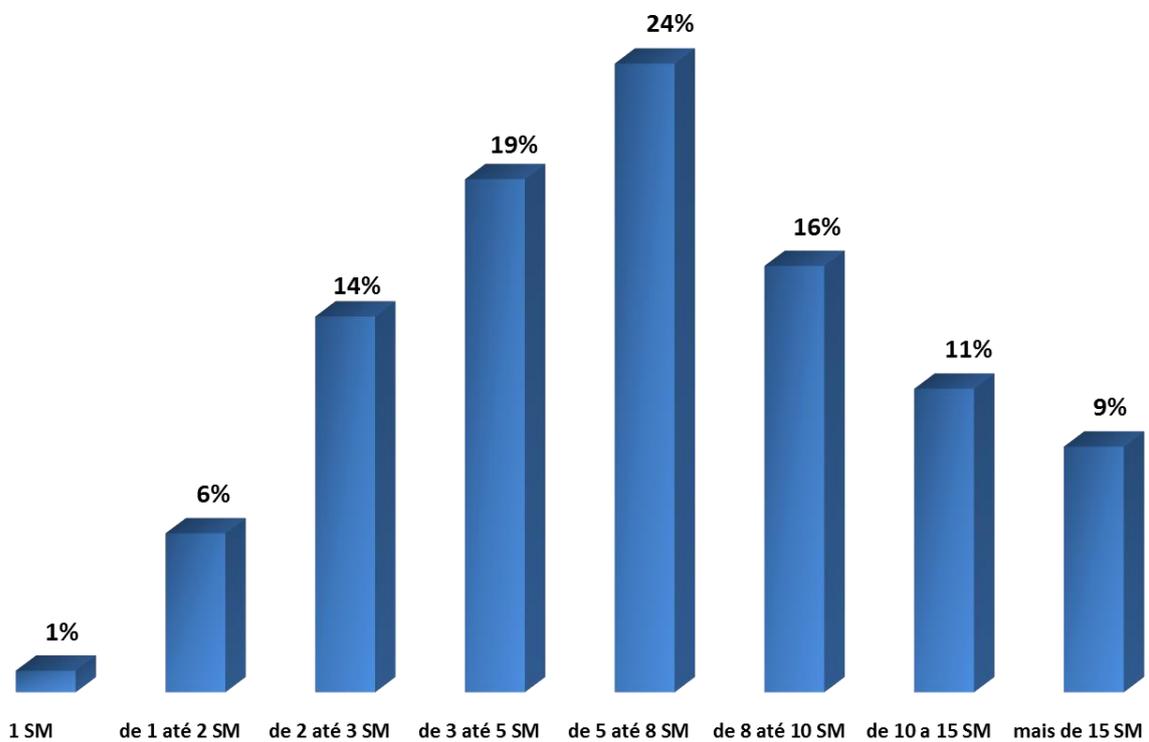
Em termos de instrução tínhamos 33% da amostra com o ensino superior. 45% Possuem o ensino médio. Somente 7% possuíam o ensino fundamental. Já os pós graduados totalizavam 15% dos entrevistados.

Em relação a renda familiar tivemos uma taxa de não-resposta (recusa) de 10%. A distribuição da renda informada se encontra a seguir no Gráfico 1.

¹ *European Society for Opinion and Marketing Research.*

² *Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa.*

Gráfico 1 – Renda Familiar



Podemos verificar que a renda familiar informada se concentrou nas faixas média-alta. 59% Afirmaram ter uma renda familiar compreendida ente 3 e 10 salários mínimos.

Em relação a procedência do entrevistado, tivemos apenas 0,7% de respondentes afirmando ter residência permanente em um país estrangeiro. A relação dos países está na tabela 1.

Tabela 1 – Origem dos turistas estrangeiros abordados

PAÍS	FREQUÊNCIA
Uruguai	1
Chile	1
Estados Unidos	1

Já dentre os entrevistados de procedência nacional, tivemos representantes de 7 estados além do Espírito Santo. Rio de Janeiro, São Paulo, Minas Gerais, e Bahia detiveram a maior participação em nossa pesquisa. A tabela 2 apresenta a distribuição detalhada de sua origem.

Tabela 2 - Origem dos turistas nacionais abordados

ESTADO	FREQUÊNCIA	%
Espírito Santo	387	94,9%
Rio de Janeiro	9	2,2%
Minas Gerais	4	1,0%
São Paulo	3	0,7%
Bahia	2	0,5%
Goiás	1	0,2%
Paraná	1	0,2%
Pará	1	0,2%

A seguir apresentamos a origem dos capixabas presentes aos festejos.

Tabela 3 - Origem dos turistas residentes no estado do Espírito Santo.

MUNICÍPIO DO ES	FREQUÊNCIA	%
Vitória	127	32,8%
Vila Velha	98	25,3%
Serra	54	14,0%
Cariacica	52	13,4%
Guarapari	17	4,4%
Viana	10	2,6%
Marechal Floriano	5	1,3%
Cachoeiro do Itapemirim	3	0,8%
São Mateus	3	0,8%
Afonso Cláudio	2	0,5%
Anchieta	2	0,5%
João Neiva	2	0,5%
Linhares	2	0,5%
Piuma	2	0,5%
Alfredo Chaves	1	0,3%
Baixo Guandu	1	0,3%
Marataizes	1	0,3%
Muniz Freire	1	0,3%
Muqui	1	0,3%
Santa Leopoldina	1	0,3%
Santa Maria de Jetibá	1	0,3%
Vila Valério	1	0,3%
TOTAL	387	100%

A VIAGEM

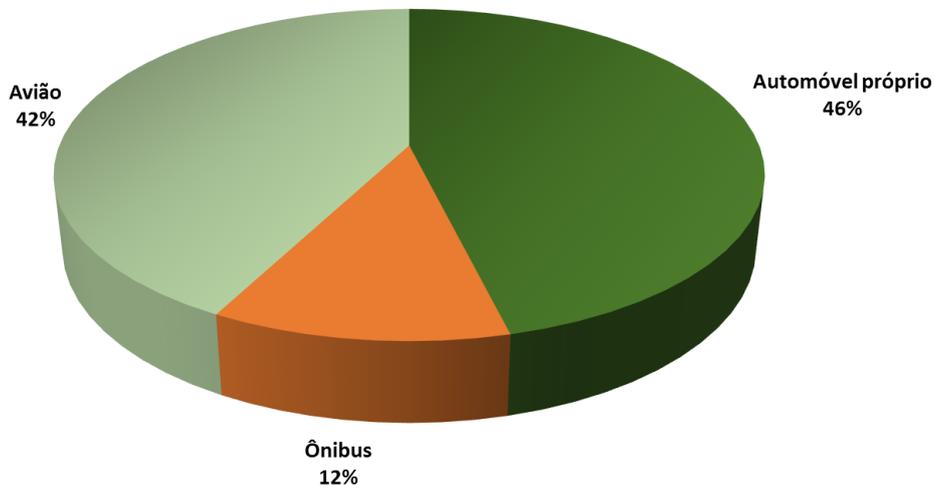


GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Turismo

Um dos blocos de investigação de nossa pesquisa versava sobre as condições e a forma como a viagem foi realizada.

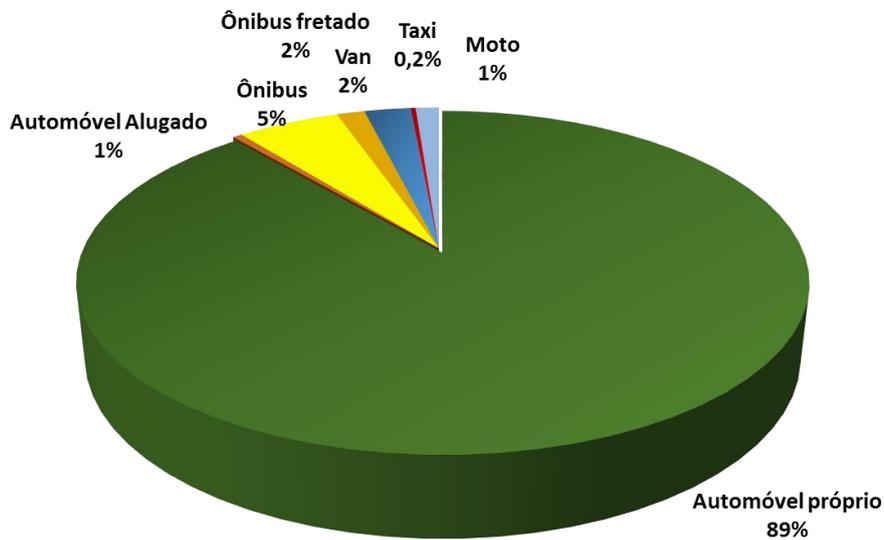
Segundo os entrevistados o principal modal para chegada ao Espírito Santo foi o “automóvel próprio” (46%), seguido pelo “avião” (42%) e “ônibus” (12%). O detalhamento dos modais, para chegada ao estado e a cidade destino, estão a seguir nos gráficos 2 e 3.

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



No gráfico 3 temos um padrão de resposta semelhante ao gráfico 2, com a grande predominância da utilização do carro próprio (89%).

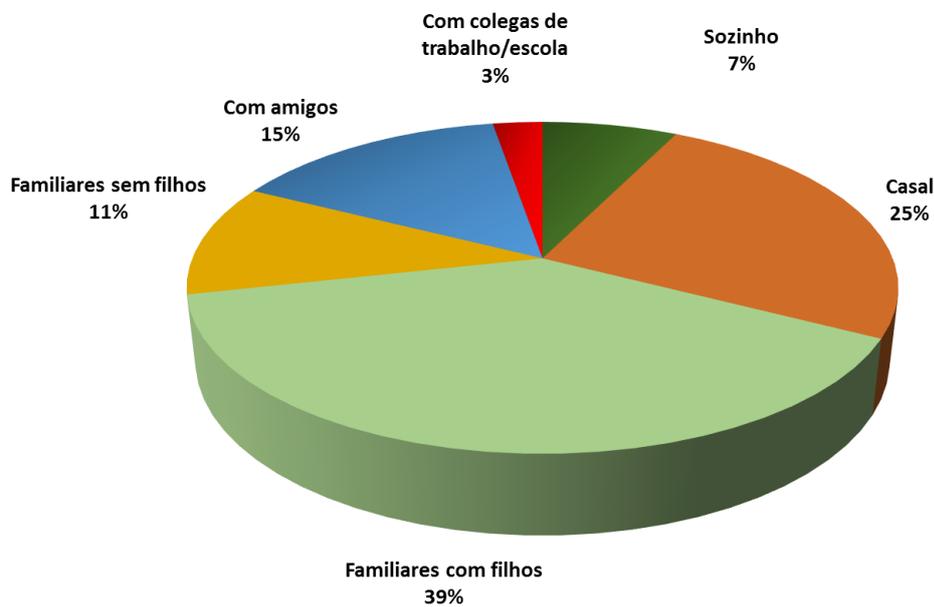
Gráfico 3 – Meio de Transporte para chegar ao Destino.



A pergunta sobre “com quem foi feita a viagem” destacou o perfil familiar do evento e do destino. A viagem com “familiares” totalizou 75% das respostas, desdobrados em viagens com filhos, sem filhos ou somente com o(a) companheiro(a). A viagem solitária contabilizou apenas 7% das citações. 15% Dos entrevistados estavam com amigos e 3% com colegas de trabalho/escola. O detalhamento dos percentuais se encontra no gráfico 4.

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

Gráfico 4 – Viajando com quem?



A tabela 4 apresenta os meios nos quais os entrevistados obtiveram informações sobre o evento.

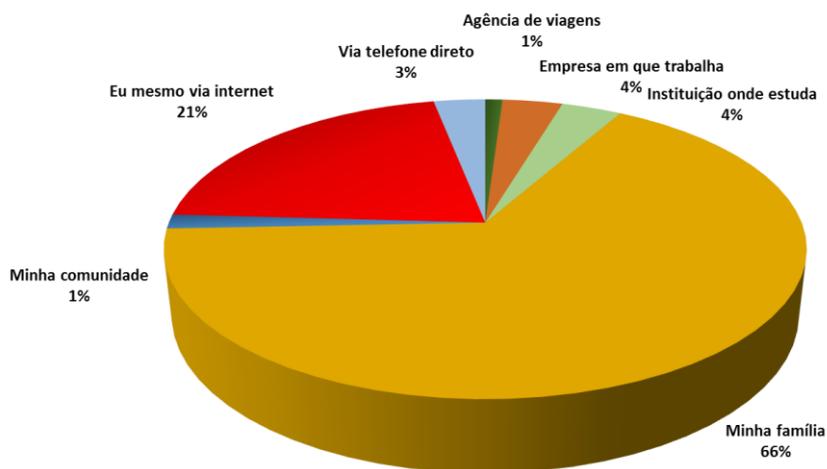
Tabela 4 – Meio pelo qual tomou conhecimento do evento?

COMO SOUBE	FREQUÊNCIA	%
TV/Rádio	130	32%
Parentes/ Amigos	104	25%
Já vim em edições anteriores	78	19%
Internet	54	13%
Jornal	21	5%
Instituição de Ensino	7	2%
Não sabia do evento	4	1%
Empresa	3	1%
Outdoor/ Cartazes	3	1%
Convites	3	1%
Folder	2	0,5%

A divulgação do evento via TV e rádio foi o grande responsável pelo conhecimento do evento (32%). Em segundo lugar tivemos a informação obtida via parentes e amigos, com 25% das citações.

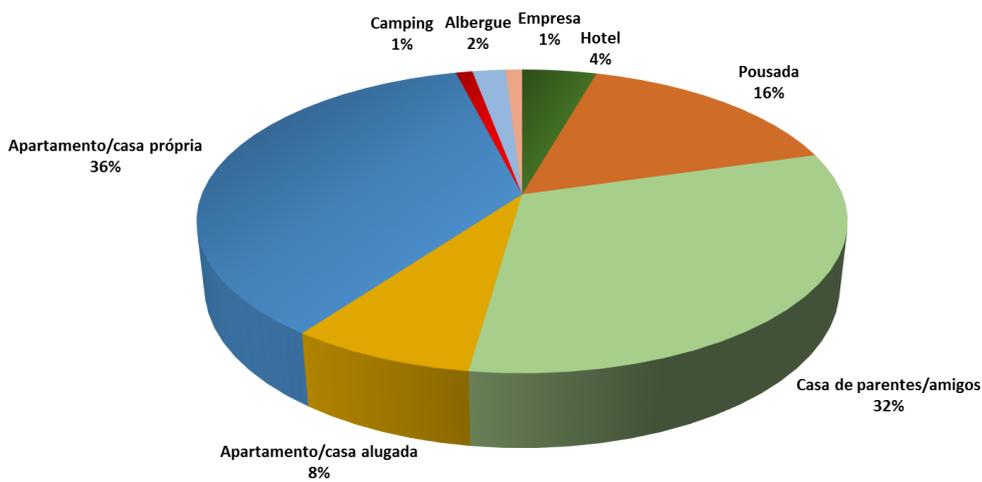
Para 57% dos entrevistados a viagem não contou com um planejamento formal. O Gráfico 5 apresenta as formas de organização adotada por aquele que informaram ter feito algum tipo de planejamento formal.

Gráfico 5 – Responsável pela organização da viagem



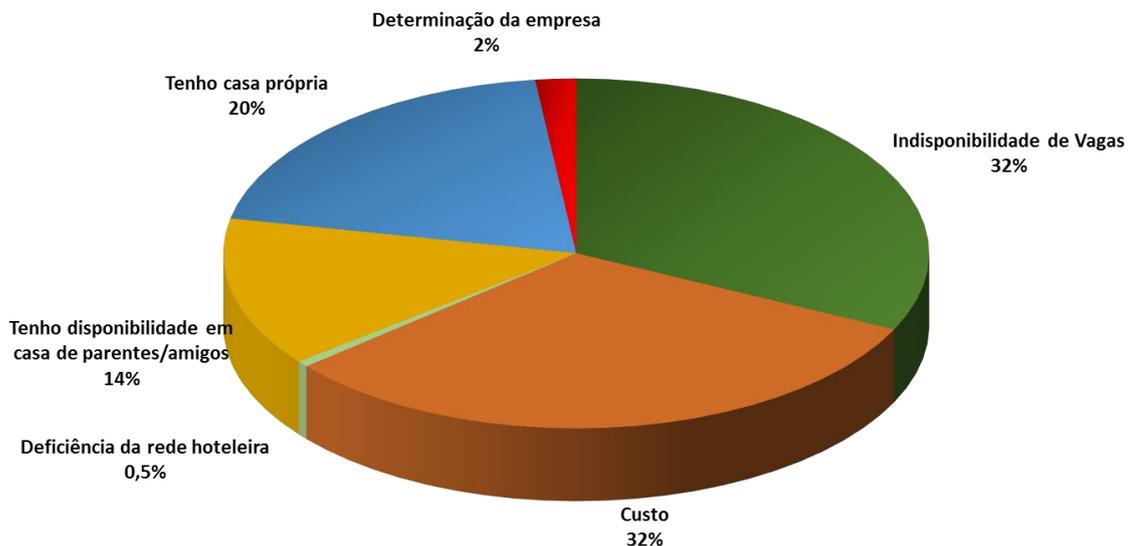
No gráfico 6 apresentamos os locais de hospedagem utilizados pelos respondentes

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 o "custo" e "indisponibilidade de vagas", ambas com 32% das citações. Não podemos deixar de destacar que estes dois motivos têm uma mesma origem, baseado na oferta hoteleira da região. Os demais motivos estão detalhados no gráfico abaixo (Gráfico 7)

Gráfico 7 – Motivos por não ter se hospedado em hotel ou pousada.

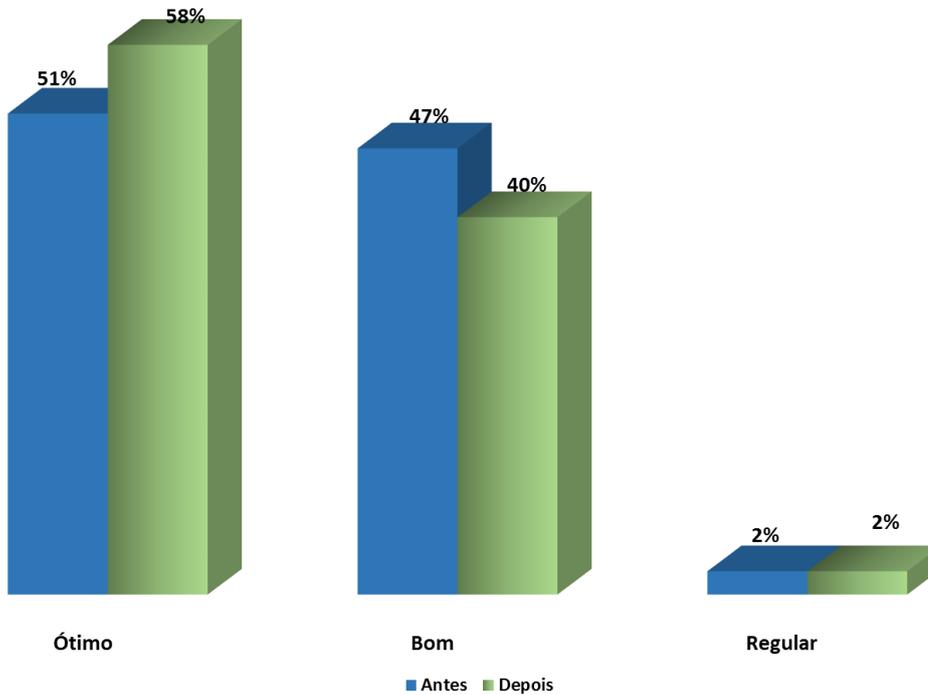


Ainda em relação a viagem, 54% dos entrevistados afirmaram estar retornando ao mesmo evento enquanto 46% estavam fazendo a sua primeira viagem ao destino.

O fato de o evento ser realizado em Domingos Martins foi apontado como importante – influenciou a viagem – por 76% dos entrevistados. Para 15% o fato de o evento ter sido realizado nesta cidade não teve nenhum impacto. Por fim, 9% afirmaram que o local do evento teve uma pequena influência na sua decisão de participar.

O evento causou um, pequeno, impacto positivo na imagem da cidade. Podemos afirmar isso a partir da leitura do gráfico 8. O gráfico aponta que a percepção da cidade melhorou de forma sensível, para os entrevistados.

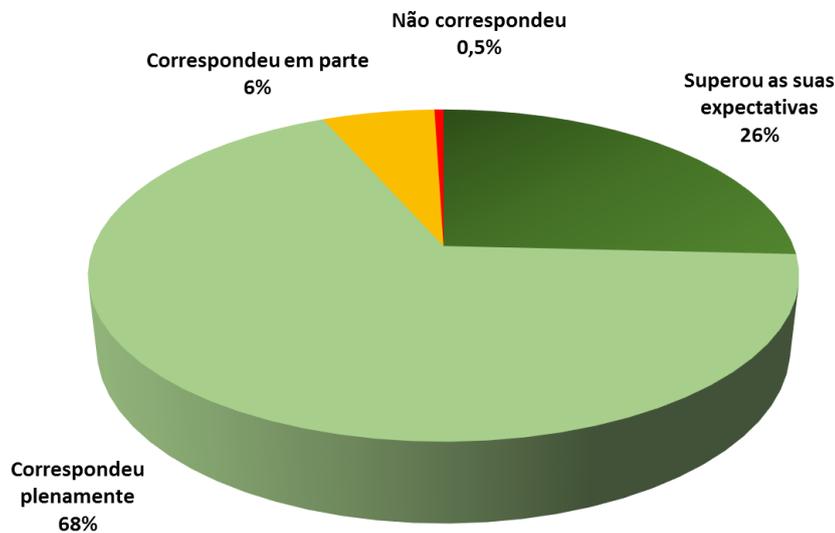
Gráfico 8 – A imagem do destino, antes e depois.



Em relação as expectativas podemos afirmar que houve um forte impacto. Para 94% dos respondentes a viagem correspondeu ou superou as suas expectativas. Para 6% a viagem "atendeu em parte" as suas expectativas e para 0,5% a viagem não correspondeu às expectativas.

Faz-se necessário destacar que os valores apontados acima fica entre entre os mais favoráveis dentre todas as pesquisas já realizadas pela GMR Inteligência de Mercado em 2014 para a Secretaria do Turismo do Espírito Santo (SETUR).

Gráfico 9 – 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 e a recomendação do evento e do destino obtivemos as seguintes respostas:

- 99% afirmaram pretender voltar ao evento em 2015
- 100% afirmaram recomendar o evento para familiares e amigos
- 100% afirmaram pretender retornar ao destino

Destaca-se que para, apenas, 13% dos respondentes esta foi a sua primeira viagem ao destino.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Turismo

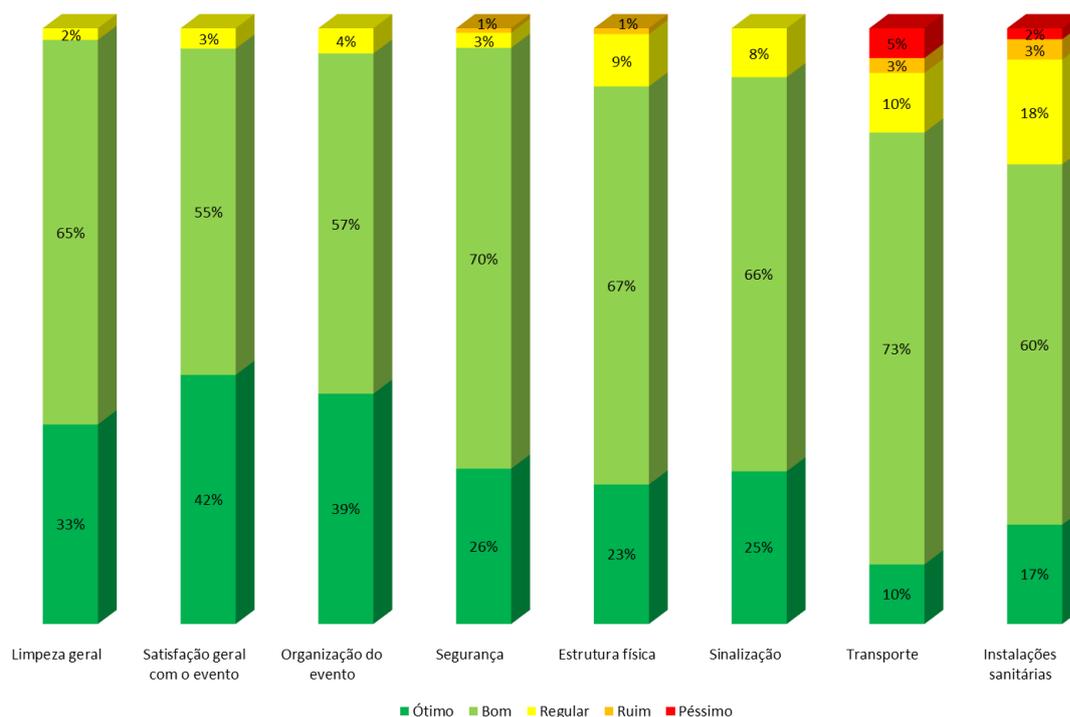


GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Turismo

O EVENTO

A seguir apresentamos a avaliação da estrutura a disposição do evento (festival), realizado em Domingos Martins. Como pode ser percebido todos os elementos avaliados apresentaram um bom desempenho. Somente “transporte” e “instalações sanitárias” apresentaram uma avaliação menos positiva.

Gráfico 10 – Qualificação das instalações e serviços



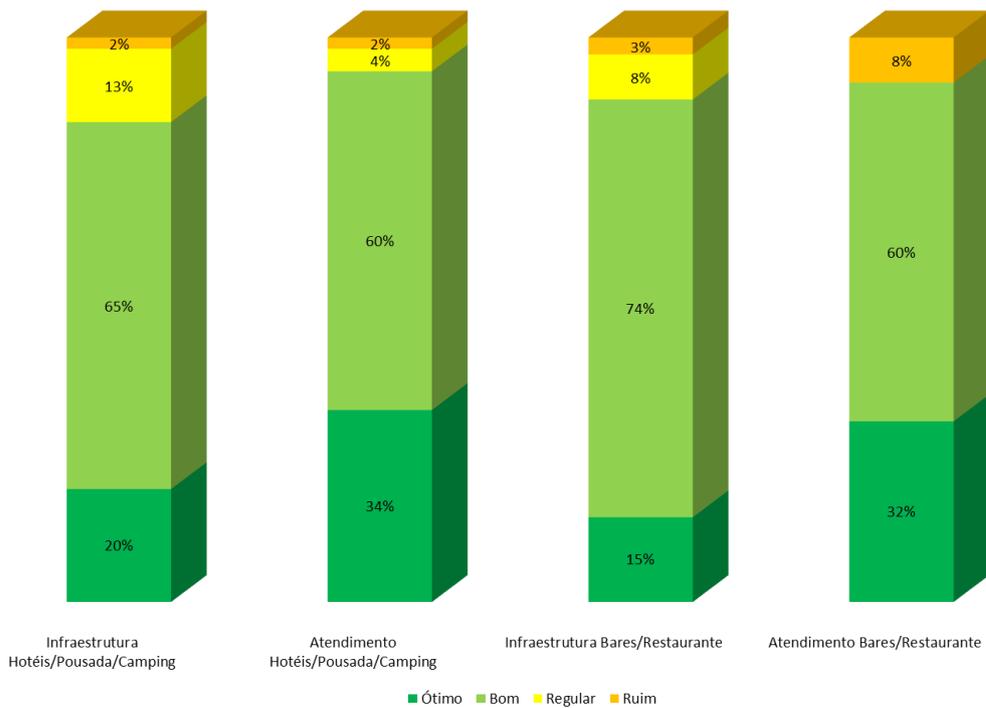


GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Turismo

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, apesar da sua baixa utilização pelos visitantes e turistas entrevistados.

Um destaque a ser dado é a consistência na avaliação da estrutura tanto dos meios de hospedagem quanto das opções de alimentação.

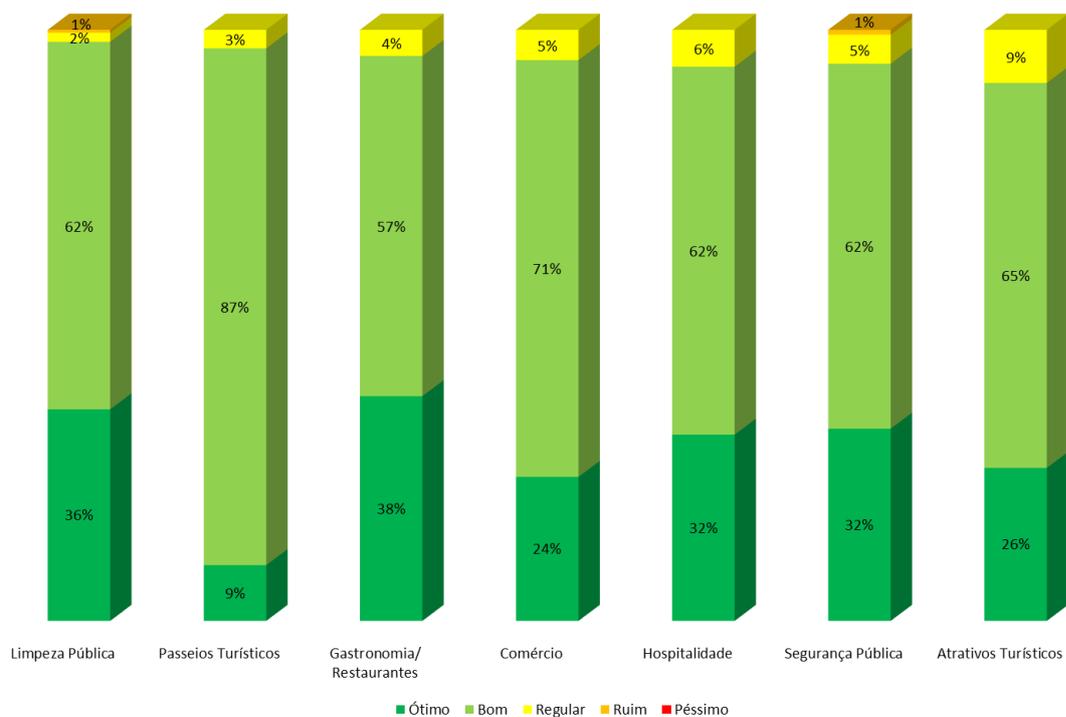


GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Turismo

O DESTINO

Em relação ao destino foram feitos questionamentos a respeito da infraestrutura a disposição do munícipe, do visitante e do turista. Os gráficos 12 e 13 fornecem a avaliação realizada pelos entrevistados: visitantes e turistas presentes ao evento em questão.

Gráfico 12 – Qualificação da infraestrutura oferecida

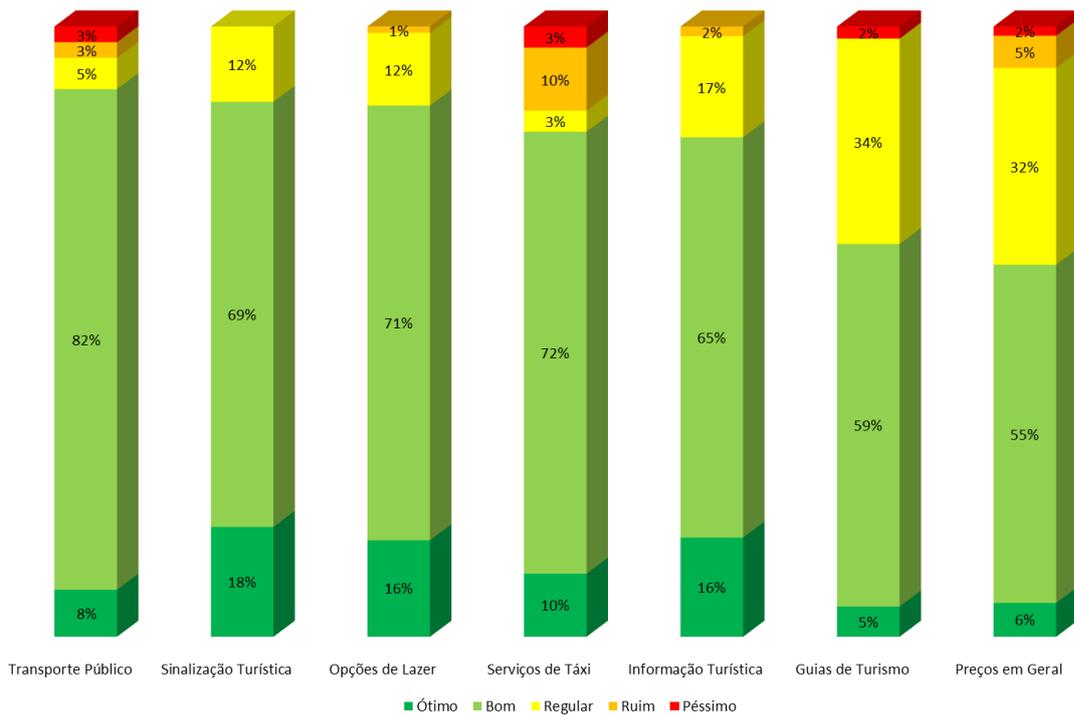


Os itens que são de competência dos organismos públicos, seja estadual ou municipal, apresentam um desempenho inferior aqueles oferecidos pela iniciativa privada, a exceção dos preços em geral, que foram objeto da pior avaliação dentre os itens analisados. A destacar que as suas avaliações são superiores as da infraestrutura do município.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Turismo

Gráfico 13 – Qualificação dos atrativos presentes



Na tabela 5 (5.1 e 5.2) estão indicadas as justificativas para as notas “ruim” e “péssimo” informadas nas avaliações destes itens (gráficos 12 e 13).

Tabela 5.1 – Motivos para as avaliações “ruim” e “péssimo”.

Segurança Pública	FREQUÊNCIA
Muito assalto nas barracas	1
Não vi policiais nas ruas	1
Não viu policial	1
Não viu policiamento	1

Transporte público	FREQUÊNCIA
Atraso do onibus disponibilizado	1
Não tem	1

Limpeza Pública e dos atrativos	FREQUÊNCIA
Falta lixeira	1

Atrativos turísticos	FREQUÊNCIA
Deveria ter mais divulgação	1

Informação turística	FREQUÊNCIA
As pessoas não sabem informar	1
Falta informações	1
Não tem ninguém informando	1
Não vi ninguém	1
Não vimos o serviço	1
Ninguém sabe informar	1

Sinalização turística	FREQUÊNCIA
Difícil de achar locais	1

Opções de lazer e entretenimento	FREQUÊNCIA
Melhorar a variedade	1
Muito limitado	1
Pouca opção	1
Poucas atrações de qualidade	1

Guias de turismo	FREQUÊNCIA
Não há ninguém para dar informação	1
Não tem	1

Serviço de táxi	FREQUÊNCIA
Não tem	2
Poucos	1
Tem pouco	1



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Turismo

Tabela 5.2– Motivos para as avaliações “ruim” e “péssimo”.

Gastronomia / restaurantes	FREQUÊNCIA
Não gosta do tempero	1

Preços em geral	FREQUÊNCIA
Muito caro	12
Caro	2
Muito caro a alimentação	2
Muito caro pela má qualidade	2
Cara a alimentação	1
Caríssimo	1
Estacionamento caro	1
Exagerado	1
Muito altos os preços	1
Muito caro em vista de Vila Velha	1
Muito elevado o valor da alimentação	1
Preços pesados	1
Produtos vendidos estão caros	1

A tabela 6 descreve as principais atividades desenvolvidas no destino por parte dos entrevistados.

Tabela 6 – Atividades realizadas no destino

ATIVIDADE	FREQUÊNCIA	%
Assistiu eventos	282	69%
Participou de festas populares	116	28%
Conheceu pratos e comidas típicas	114	28%
Visita a atrativos histórico-culturais	67	16%
Diversão noturna	50	12%
Atividades na natureza	10	2%
Fez contatos profissionais	8	2%
Atividades em meio rural	7	2%
Frequentou praias/Cachoeiras	7	2%
City Tour	6	1%
Praticou esportes de aventura	3	1%
Fez visita a parques temáticos	2	0,5%
Praticou esportes recreativos	1	0,2%

Já na tabela 7 estão indicados os principais equipamentos e serviços apontados como insuficiente pelos turistas e visitantes entrevistados durante o evento. Destacamos que 34% dos entrevistados afirmaram não ter sentido a falta de algo no destino.

Tabela 7 – Equipamentos e serviços faltantes no destino

SERVIÇO	FREQUÊNCIA	%
Infraestrutura para atender o turista	51	45%
Bons Hotéis	30	26%
Bancos /Caixas Eletrônicos	21	18%
Opções de Lazer	15	13%
Bons Restaurantes	14	12%
Informações Turísticas	9	8%
Assistência Médica	3	3%
Segurança	3	3%
Água	2	2%
Telefonia	2	2%
Energia	1	1%
Transporte Público	1	1%



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Turismo

GASTO MÉDIO

A tabela 8 apresenta, de forma detalhada, 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 observe os dois valores de forma conjunta.

Tabela 8 – Gastos realizados durante a visita

ITEM	GASTO			
	Mínimo	Máximo	Médio	Mediano
Deslocamento até o destino	R\$ 0,00	R\$ 500,00	R\$ 63,23	R\$ 40,00
Deslocamento interno (dentro do município)	R\$ 0,00	R\$ 260,00	R\$ 38,51	R\$ 20,00
Hospedagem	R\$ 0,00	R\$ 1.100,00	R\$ 392,09	R\$ 300,00
Alimentação	R\$ 0,00	R\$ 1.000,00	R\$ 137,31	R\$ 100,00
Atrativos e Passeios	R\$ 0,00	R\$ 500,00	R\$ 90,17	R\$ 50,00
Compras	R\$ 0,00	R\$ 4.000,00	R\$ 155,48	R\$ 90,00
Outros Gastos	R\$ 0,00	R\$ 2.000,00	R\$ 194,88	R\$ 50,00
Gasto Total	R\$ 0,00	R\$ 4.070,00	R\$ 285,41	R\$ 150,00
Gasto por dia de permanência	R\$ 0,00	R\$ 4.070,00	R\$ 186,75	R\$ 120,00
Gasto per capita	R\$ 0,00	R\$ 2.000,00	R\$ 121,55	R\$ 53,50
GMDI	R\$ 0,00	R\$ 2.000,00	R\$ 77,26	R\$ 48,00

Uma pergunta associada ao gasto médio era o número de pessoas englobadas neste desembolso. A resposta apresentou uma média de 2,8 pessoas e uma mediana de 2 (duas) pessoas para os gastos informados.

Destacamos que para o cálculo dos gastos foram só considerados os valores informados maiores do que 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 "Gasto até o Destino".



QUESTIONÁRIO UTILIZADO

Pesquisa de Fluxo Turístico – Questionário Padrão

CONTROLE	
Entrevistador:	Data: _____/_____/_____
Entrevistado:	Telefone: _____

FILTROS DA PESQUISA

O Sr.(a) é residente nesta cidade?

1. Sim (agradeça e indique “morador” no quadro contagem) 2. Não (próximo filtro)

O Sr.(a) pernoitou/irá pernoitar nesta cidade?

1. Sim (indicar no quadro contagem: Turista) 1. Não (indicar no quadro contagem: Visitante)

0.1 – Evento: _____

BLOCO I – ORGANIZAÇÃO DA VIAGEM

1.1 – Qual local de sua residência permanente?

- 1.1.1 – País: _____
1.1.2 – Estado: _____
1.1.3 – Município: _____

1.2 – Como soube deste evento?

- | | |
|-------------------------------|-----------------------------|
| 1 – () Parentes / amigos | 8 – () Convite |
| 2 – () Empresa | 9 – () Clientes |
| 3 – () Internet | 10 – () TV / Rádio |
| 4 – () Revistas | 11 – () Folder |
| 5 – () Instituição de Ensino | 12 – () Jornal |
| 6 – () Mala direta | 13 – () Outro. Qual? _____ |
| 7 – () Outdoor / cartazes | |

1.3 – Quem o acompanha (ou acompanhou) nesta viagem?

- | | | |
|-----------------------------------|-----------------------------|-------------------|
| 1 () Sozinho (pule para a Q.1.5) | 2 () Em grupo / amigos | 3 () Casal |
| 4 () Familiares com filhos | 5 () Familiares sem filhos | 6 () Em excursão |
| 7 () NS/NR | 8 () Outro, qual? _____ | |

1.4 Quantas pessoas o acompanham nesta viagem? _____

1.5 – Como esta viagem foi organizada?

1. () Agência de viagens
2. Eu mesmo organizei:
- | | | |
|--|--|--|
| 2.1. () Via Internet
Agência/operadora | 2.2. () Via Internet site de
compras coletivas | 2.3. () Via contato telefônico direto |
|--|--|--|
3. () Empresa em que trabalha
4. () Instituição onde estuda

BLOCO II – CARACTERÍSTICAS DA VIAGEM

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

- | | | |
|-------------------------|--------------------------|----------------------------|
| 1 () Automóvel Próprio | 2 () Automóvel Alugado | 3 () Trem (Vitória/Minas) |
| 4 () Avião | 5 () Ônibus | 6 () Navio |
| 7 () NS / NR | 8 () Outro, qual? _____ | |

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 | 2 – () Automóvel Alugado | 3 – () Trem (Vitória/Minas) |
| 4 – () Avião | 5 – () Ônibus Rodoviário | 6 – () Ônibus coletivo |
| 7 – () Navio | 8 – () Não sabe | 9 – () Não respondeu |
| 10 – () Outro, qual? _____ | | |
-
-

2.3 - Qual seu gasto estimado no destino com os seguintes itens:

Deslocamento até o destino	R\$
Deslocamento interno (transporte dentro do município)	R\$
Hospedagem	R\$
Alimentação	R\$
Atrativos e Passeios	R\$
Compras	R\$
Outros Gastos	R\$

2.4 – Pensando em todos estes gastos, quantas pessoas estão incluídas? Nº de pessoas

2.5 – Onde o senhor se hospedou / está hospedado?

- 1 – () Hotel (vá para 2.6)
 2 – () Pousada (vá para 2.6)
 3 – () Casa de parentes /amigos (vá para 2.5.1)
 4 – () Apto / casa alugada (vá para 2.5.1)
 5 – () Apto / casa própria (vá para 2.6)
 6 – () Camping (vá para 2.6)
 7 – () Outro. Qual? _____ (vá para 2.6)
 8 – () NS / NR

2.5.1 – Por qual razão não optou por hotel ou pousada? _____

2.6 – Qual o tempo de permanência (vai permanecer – se ainda não está indo embora) neste município? Nº de dias _____

2.7. É a primeira vez que vem ao evento (perguntar somente para os eventos com edições anuais)?

- () Sim () Não

2.8. É a primeira vez que vem ao destino?

- () Sim () Não

2.9 – O fato de _____ (falar o nome do município) sediar este evento influenciou na sua decisão de vir à cidade?

- 1 – () Muito 2 – () Pouco 3 – () Não influenciou

2.10 – Quais as atividades o(a) Sr(a). desenvolveu no município em que ficou / está hospedado (Resposta múltipla)

- | | | |
|---|--|--|
| 1 – () Assistiu eventos esportivos | 2 – () Visita a atrativos histórico-Culturais | 3 – () Conheceu pratos e comidas típicas |
| 4 – () Fez visitas a parque temáticos | 5 – () Frequentou praias/tomar sol/Cachoeiras | 6 – () Diversão Noturna (bares/restaurantes/boates) |
| 7 – () City Tour | 8 – () Atividades na Natureza | 9 – () Atividades em meio rural |
| 10 – () Participou em Festas Populares | 11 – () Praticou Esportes de Aventura | 12 – () Praticou Esportes Recreacionais |
| 13 – () Contatos Profissionais | 14 () NS / NR | 15 () Outro. Qual? _____ |

BLOCO III – AVALIAÇÕES

3.1. Qual a imagem o(a) Sr.(a) tinha do destino?

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	NR/NA
--	-------	-----	---------	------	---------	-------

Antes da viagem						
Depois da viagem						

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

() Superou as suas expectativas () Correspondeu plenamente () Correspondeu em parte () Não correspondeu/decepcionou () NS/NR

3.3. Qualifique as instalações e serviços do local do evento:

INSTALAÇÕES E SERVIÇOS	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	NR/NA
Organização do evento						
Sinalização						
Segurança						
Limpeza Geral						
Instalações Sanitárias						
Estrutura Física						
Transporte (táxi, ônibus)						
Grau de satisfação com o evento						
Outros (citar):						

3.4. Avalie os serviços, atrativos e infraestrutura utilizados no destino

SERVIÇOS, ATRATIVOS E INFRAESTRUTURA	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	NR/NA
Segurança pública						
Transporte público						
Limpeza pública e dos atrativos						
Comércio						
Atrativos turísticos						
Informação turística						
Sinalização turística						
Opções de lazer e entretenimento						
Guias de turismo						
Serviço de táxi						
Passeios turísticos						
Hospitalidade						
Gastronomia / restaurantes						
Preços em geral						
Outros (citar):						

3.4.1. Perguntar o porque das avaliações “Ruim” e “Péssimo” para as categorias elencadas anteriormente: _____

3.5. Avalie os serviços e infraestrutura dos hotéis / restaurantes do destino:

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	NR/NA
Infraestrutura – pousada / hotel / <i>camping</i> (Apenas para aqueles que utilizaram este serviço)						
Atendimento em bares / restaurantes						
Atendimento – pousada / hotel / <i>camping</i> (Apenas para aqueles que utilizaram este serviço)						
Atendimento em bares / restaurantes						

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

- () Água / energia / telefonia () Bancos/caixas eletrônicos () Assistência médico-hospitalar
 () Bons hotéis () Bons restaurantes () Informações turísticas
 () Infraestrutura para atender o turista. Qual? _____ () Opções de lazer. Qual? () Segurança
 () Transporte público () NS / NA () Outro. Qual? _____

3.7. O(A) Sr.(a) pretende retornar ao evento no próximo ano (perguntar somente para os eventos com edições anuais)?

- () Sim () Não, por quê? () NS/NA

3.8. O(A) Sr.(a) recomendaria o evento a amigos / parentes? (perguntar somente para os eventos com edições anuais).

- () Recomendaria () Não recomendaria. Por quê? _____ () NS / NR

3.9. O(A) Sr.(a) pretende retornar ao destino?

- () Sim () Não. Por quê? _____ () NS / NA

Bloco IV – Perfil Socioeconômico

4.1. Sexo

- () Masculino () Feminino

4.2. Idade _____

4.3. Renda familiar (SM)

- (1) até R\$ 724,00; 1 SM
 (2) de R\$ 724,00 a R\$ 1.448,00; de 1 até 2 SM
 (3) de R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00; de 2 até 3 SM
 (4) de R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00; de 3 até 5 SM
 (5) de R\$ 3.621,00 a R\$ 5.792,00; de 5 até 8 SM
 (6) de R\$ 5.793,00 a R\$ 7.240,00; de 8 até 10 SM
 (7) de R\$ 7.241,00 a R\$ 10.860,00; de 10 a 15 SM
 (8) Mais que R\$ 10.861,00; mais de 15 SM
 (9) Não sabe
 (10) Recusa.

4.4. Quantas pessoas, contando com o(a) Sr(a), são dependentes desta renda? Nº de pessoas: ___

4.5. Estado Civil

Casado

Solteiro

Separado

Divorciado

Viúvo

União Estável

4.6. Escolaridade

Fundamental

Superior

Médio

Pós Graduado



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Turismo



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