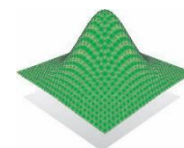


# Pesquisa de Demanda Turística no Estado do Espírito Santo: 2015 e 2016



GOVERNO DO ESTADO  
DO ESPÍRITO SANTO

*Secretaria do Turismo*



**Qualitest**  
Pesquisa e Capacitação

# Secretaria de Estado do Turismo

---

## Governador

Paulo César Hartung Gomes

## Vice-Governador

César Colnago

## Secretário de Estado do Turismo

José Sales Filho

## Subsecretária de Estado do Turismo

Simone Carvalho Trancoso Modolo

## Gerente de Estudos e Negócios Turísticos

Danielli Nogueira Alves da Silva

## Equipe

Cléber Vieira Lima

Igor Gonçalves Calhau

Rafael Granvilla Oliveira

Valentim Perozini Junior

## Geral:

- Caracterizar os turistas do Estado do Espírito Santo, bem como estimar o fluxo de visitantes e turistas.

## Específicos:

- Aplicação de questionários;
- Tabulação dos dados coletados;
- Análise das informações e geração de relatórios finais referentes à pesquisa de demanda turística no Estado;
- Caracterização do perfil dos turistas no Estado por meio de suas características socioeconômicas;
- Dimensionamento do fluxo turístico;
- Apresentação de dados confiáveis para subsidiar a elaboração de políticas públicas de turismo e o monitoramento da atividade no Espírito Santo.

## Local

Sala de embarque do Aeroporto Eurico de Aguiar Salles – Vitória-ES

## Data

13, 14 e 15 de dezembro de 2015

## Amostra

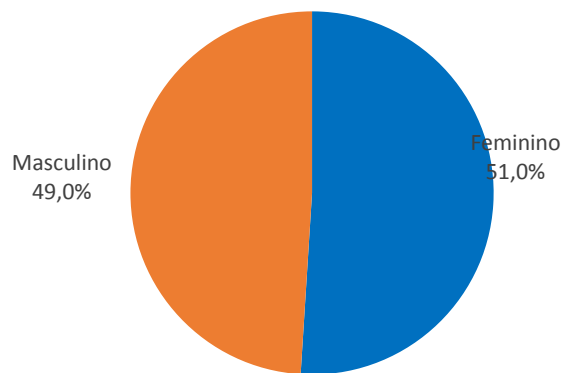
200 entrevistas

## Forma de coleta

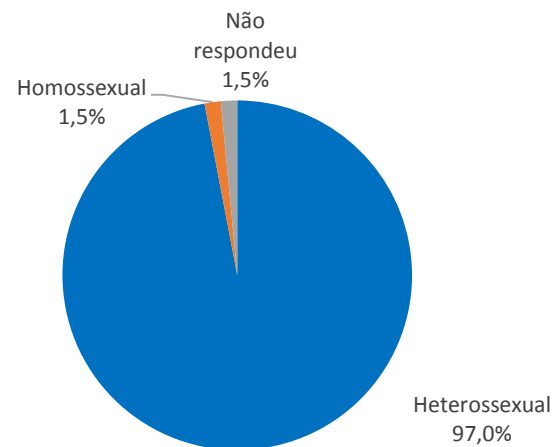
Tablets com gravação de áudio e localização geográfica

# Perfil dos entrevistados

## Gênero

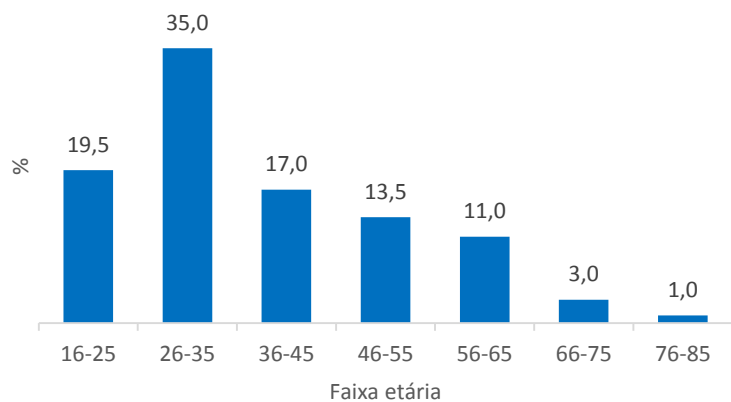


## Orientação sexual

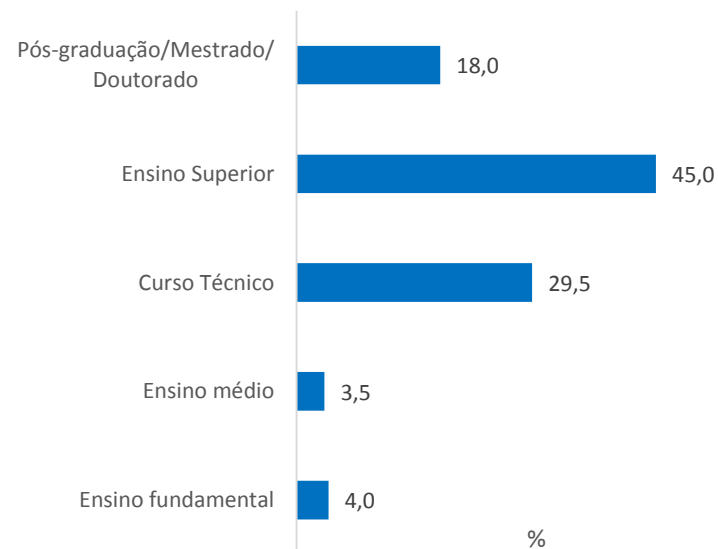


# Perfil dos entrevistados

## Idade

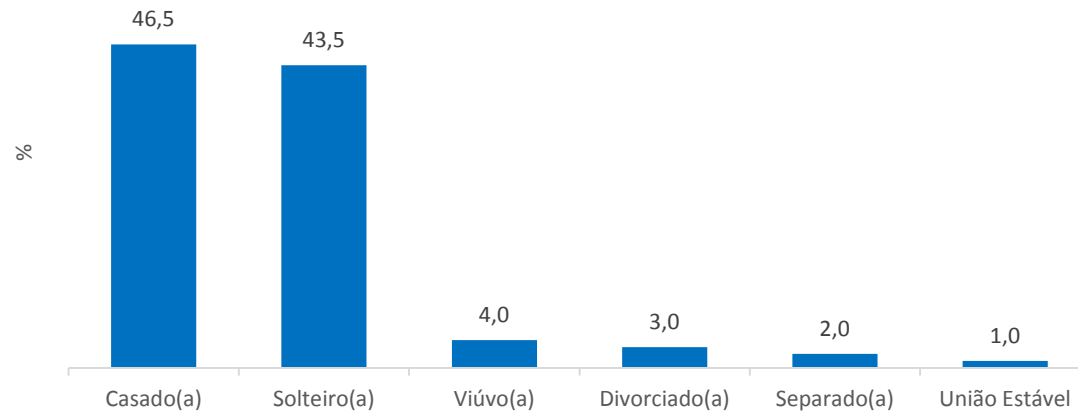


## Escolaridade



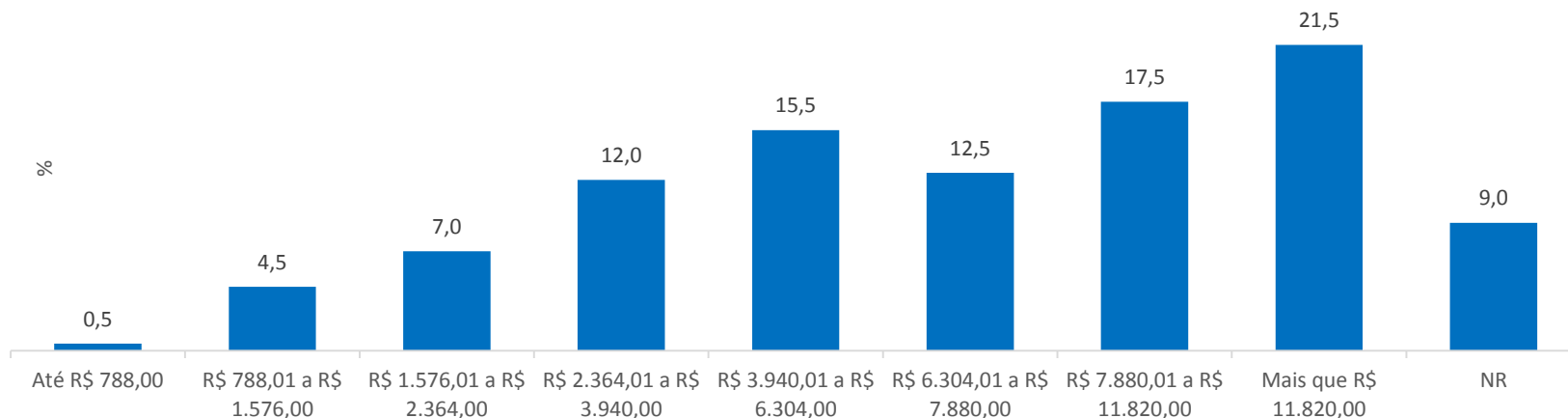
# Perfil dos entrevistados

## Estado civil

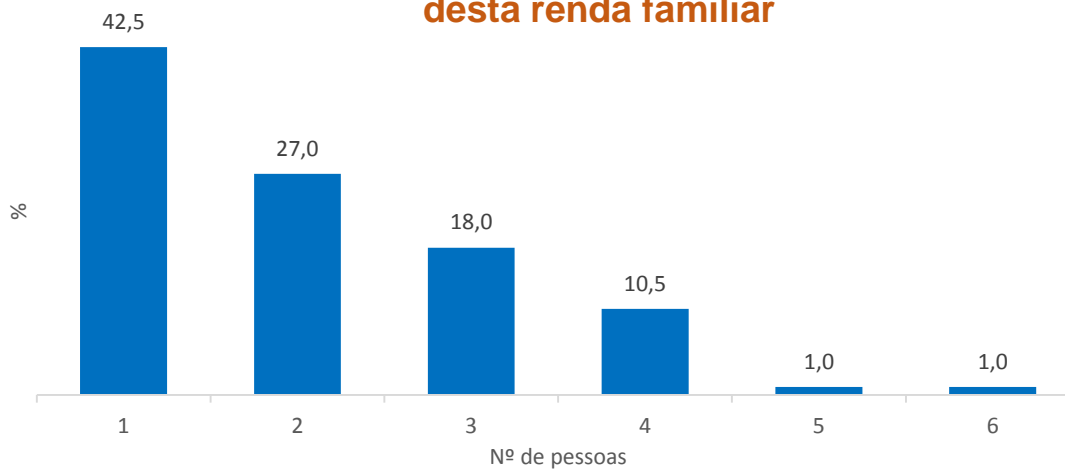


# Perfil dos entrevistados

## Renda familiar mensal



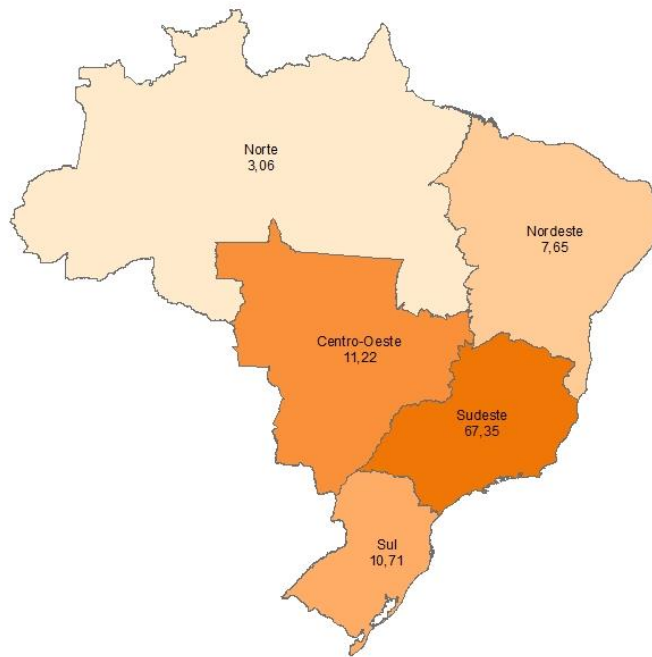
## Quantas Pessoas, contando com o(a) Sr(a), são dependentes desta renda familiar



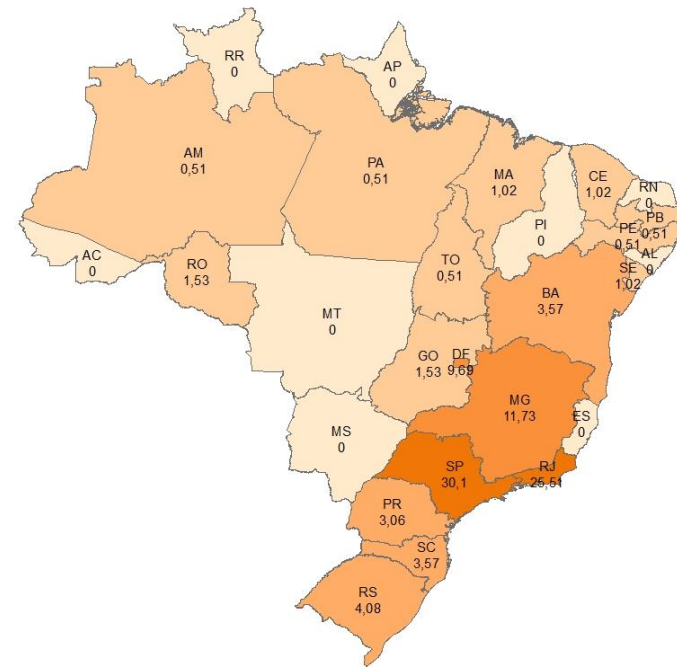


# Residência permanente

## Por região



## Por estado



# Residência permanente

## País de residência

País	Frequência	%
Brasil	196	98,0
Portugal	2	1,0
Estados Unidos	1	0,5
Itália	1	0,5
Total	200	100,0

## Estado de residência

Estado	Frequência	%
São Paulo	59	29,5
Rio de Janeiro	50	25,0
Minas Gerais	23	11,5
Distrito Federal	19	9,5
Rio Grande do Sul	8	4,0
Santa Catarina	7	3,5
Bahia	7	3,5
Paraná	6	3,0
Outro País	4	2,0
Rondônia	3	1,5
Goiás	3	1,5
Sergipe	2	1,0
Maranhão	2	1,0
Ceará	2	1,0
Pernambuco	1	0,5
Amazonas	1	0,5
Tocantins	1	0,5
Pará	1	0,5
Paraíba	1	0,5
Total	200	100,0

## País/Estado/Cidade de residência

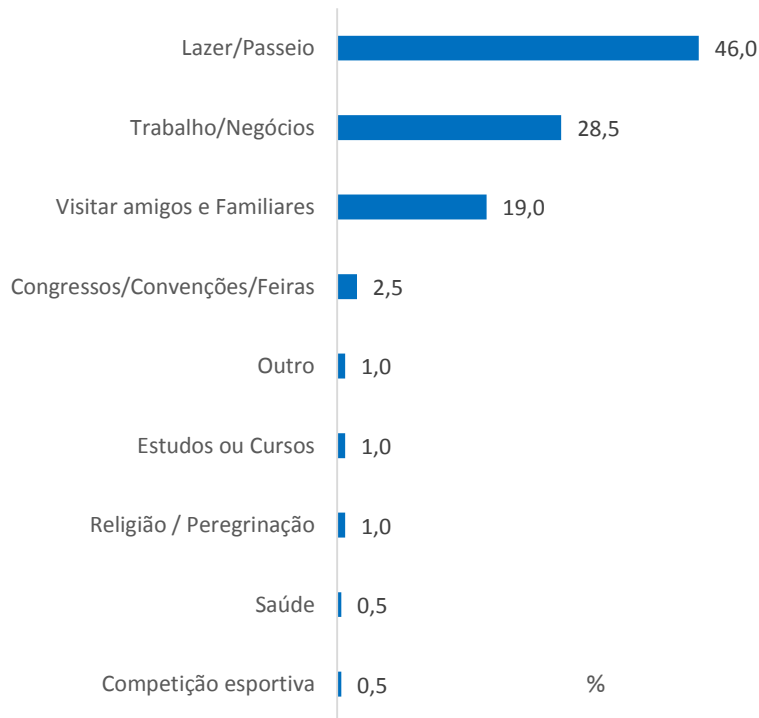
País/Estado/Cidade	Frequência	%
<b>Brasil</b>	<b>196</b>	<b>98,0</b>
<b>São Paulo</b>	<b>59</b>	<b>100,0</b>
São Paulo	27	45,8
Osasco	4	6,8
Santos	3	5,1
Santo André	2	3,4
São Bernardo do Campo	2	3,4
Campinas	2	3,4
São José dos Campos	2	3,4
Guarulhos	1	1,7
Guarujá	1	1,7
Itapevi	1	1,7
São Caetano do Sul	1	1,7
Piracicaba	1	1,7
Bragança Paulista	1	1,7
Indaiatuba	1	1,7
Suzano	1	1,7
Jacareí	1	1,7
Teodoro Sampaio	1	1,7
Jundiá	1	1,7
São Roque	1	1,7
Lorena	1	1,7
Taubaté	1	1,7
Mogi das Cruzes	1	1,7
Barueri	1	1,7
Motuca	1	1,7
<b>Rio de Janeiro</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>
Rio de Janeiro	34	68,0
Niterói	5	10,0
São Gonçalo	3	6,0
Macaé	2	4,0
Belford Roxo	1	2,0
Barra Mansa	1	2,0
Maricá	1	2,0
Volta Redonda	1	2,0
Petrópolis	1	2,0
Nova Iguaçu	1	2,0

País/Estado/Cidade	Frequência	%
<b>Minas Gerais</b>	<b>23</b>	<b>100,0</b>
Belo Horizonte	12	52,2
Santa Luzia	2	8,7
Nanuque	1	4,3
Andradas	1	4,3
Montes Claros	1	4,3
Contagem	1	4,3
Patrocínio	1	4,3
Juiz de Fora	1	4,3
Uberlândia	1	4,3
Manhuaçu	1	4,3
Monte Sião	1	4,3
<b>Distrito Federal</b>	<b>19</b>	<b>100,0</b>
Brasília	19	100,0
<b>Rio Grande do Sul</b>	<b>8</b>	<b>100,0</b>
Porto Alegre	4	50,0
Caxias do Sul	1	12,5
Viamão	1	12,5
Guaíba	1	12,5
Nova Prata	1	12,5
<b>Bahia</b>	<b>7</b>	<b>100,0</b>
Teixeira de Freitas	3	42,9
Salvador	3	42,9
Catu	1	14,3
<b>Santa Catarina</b>	<b>7</b>	<b>100,0</b>
Florianópolis	3	42,9
Joinville	3	42,9
Itajaí	1	14,3

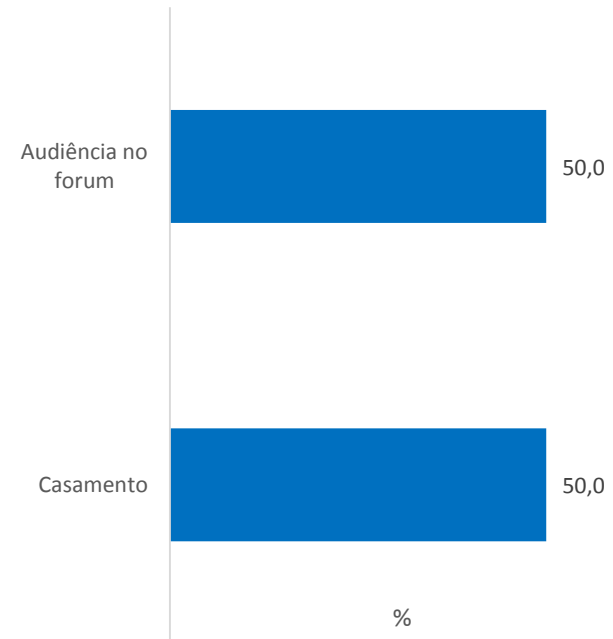
País/Estado/Cidade	Frequência	%
<b>Paraná</b>	<b>6</b>	<b>100,0</b>
Curitiba	3	50,0
Campo Mourão	1	16,7
Maringá	1	16,7
Londrina	1	16,7
<b>Goiás</b>	<b>3</b>	<b>100,0</b>
Formosa	2	66,7
Goiânia	1	33,3
<b>Rondônia</b>	<b>3</b>	<b>100,0</b>
Ariquemes	1	33,3
Ji-Paraná	1	33,3
Jaru	1	33,3
<b>Ceará</b>	<b>2</b>	<b>100,0</b>
Fortaleza	2	100,0
<b>Maranhão</b>	<b>2</b>	<b>100,0</b>
São Luís	1	50,0
Imperatriz	1	50,0
<b>Sergipe</b>	<b>2</b>	<b>100,0</b>
Aracaju	2	100,0
<b>Pernambuco</b>	<b>1</b>	<b>100,0</b>
Recife	1	100,0
<b>Tocantins</b>	<b>1</b>	<b>100,0</b>
Araguaína	1	100,0
<b>Pará</b>	<b>1</b>	<b>100,0</b>
Marabá	1	100,0
<b>Amazonas</b>	<b>1</b>	<b>100,0</b>
Manaus	1	100,0
<b>Paraíba</b>	<b>1</b>	<b>100,0</b>
João Pessoa	1	100,0
<b>Portugal</b>	<b>2</b>	<b>1,0</b>
<b>Estados Unidos</b>	<b>1</b>	<b>0,5</b>
<b>Itália</b>	<b>1</b>	<b>0,5</b>
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100,0</b>

# Organização da viagem

## Qual o principal motivo da Viagem?

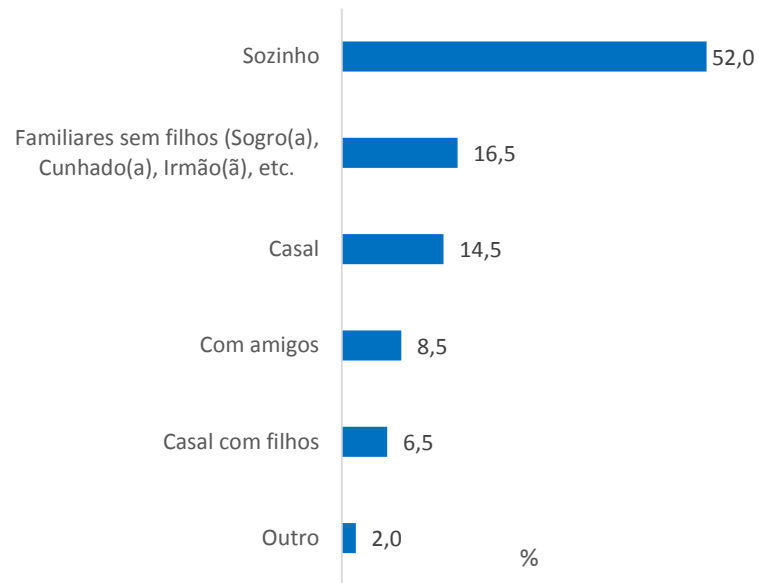


## Outros motivos da Viagem

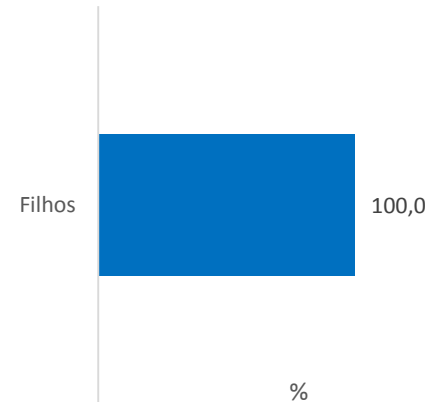


# Organização da viagem

## Quem o acompanhou nessa viagem?



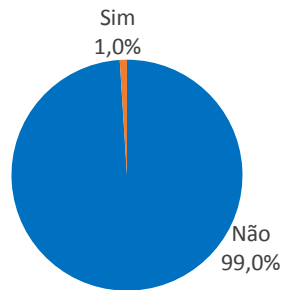
## Outros acompanhantes



# Organização da viagem

---

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



Qual deficiência?



# Organização da viagem

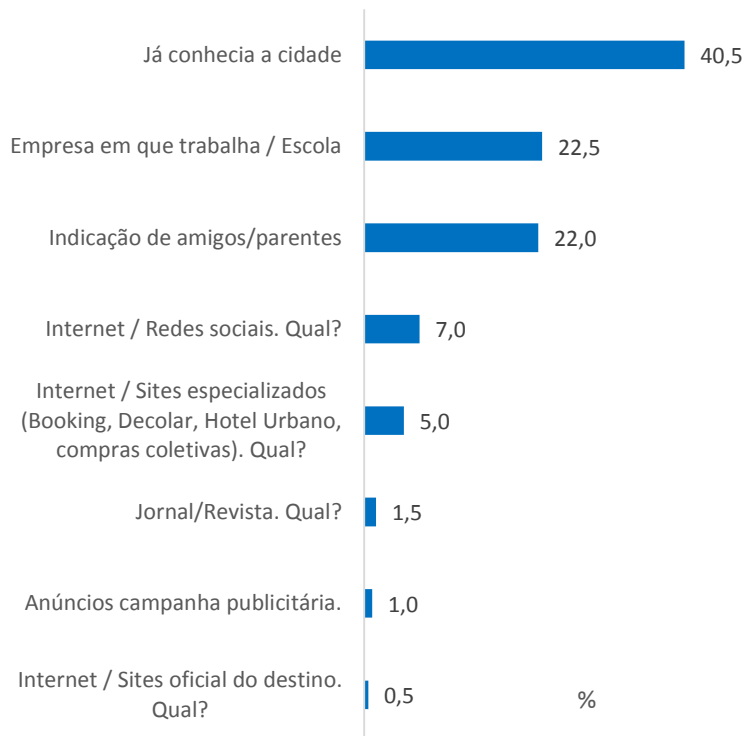
---

## Estatísticas das quantidades de acompanhantes na viagem

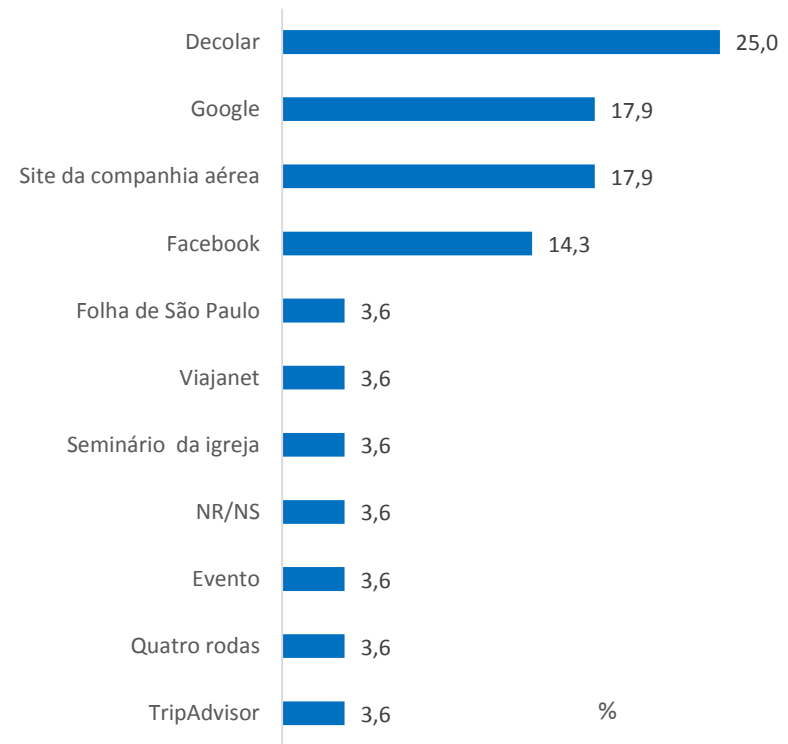
Estatísticas	Acompanhantes
Média	1,2
Mínimo	0
Máximo	15
Desvio padrão	2,1

# Organização da viagem

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



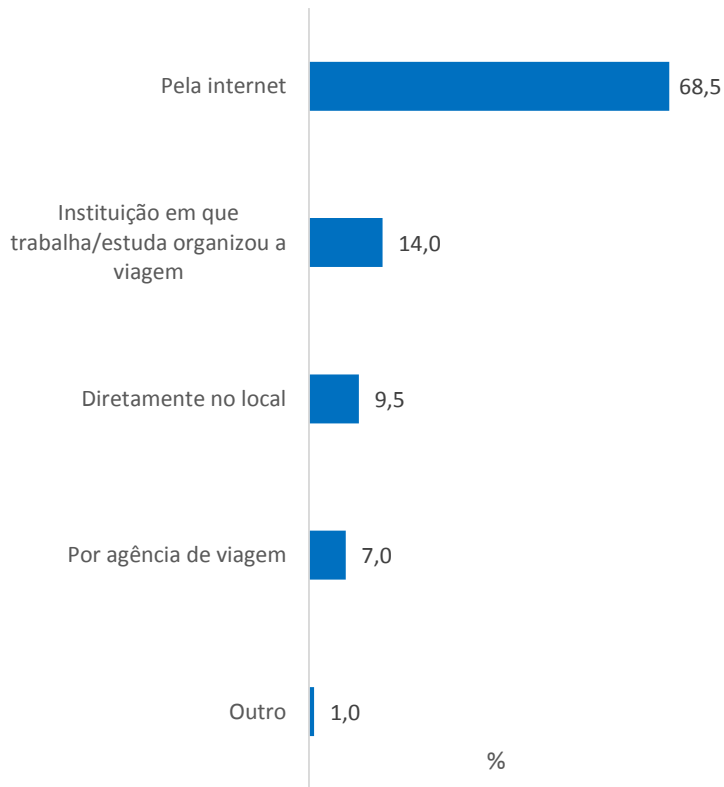
## Qual é a fonte de informação?



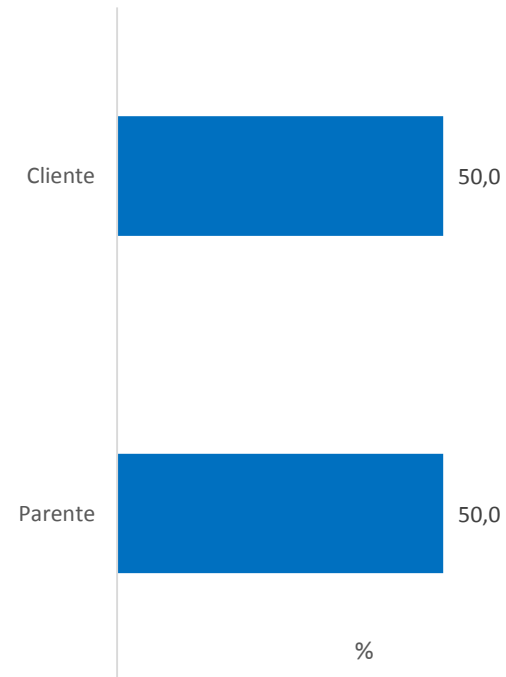


# Organização da viagem

## Como esta viagem foi organizada?



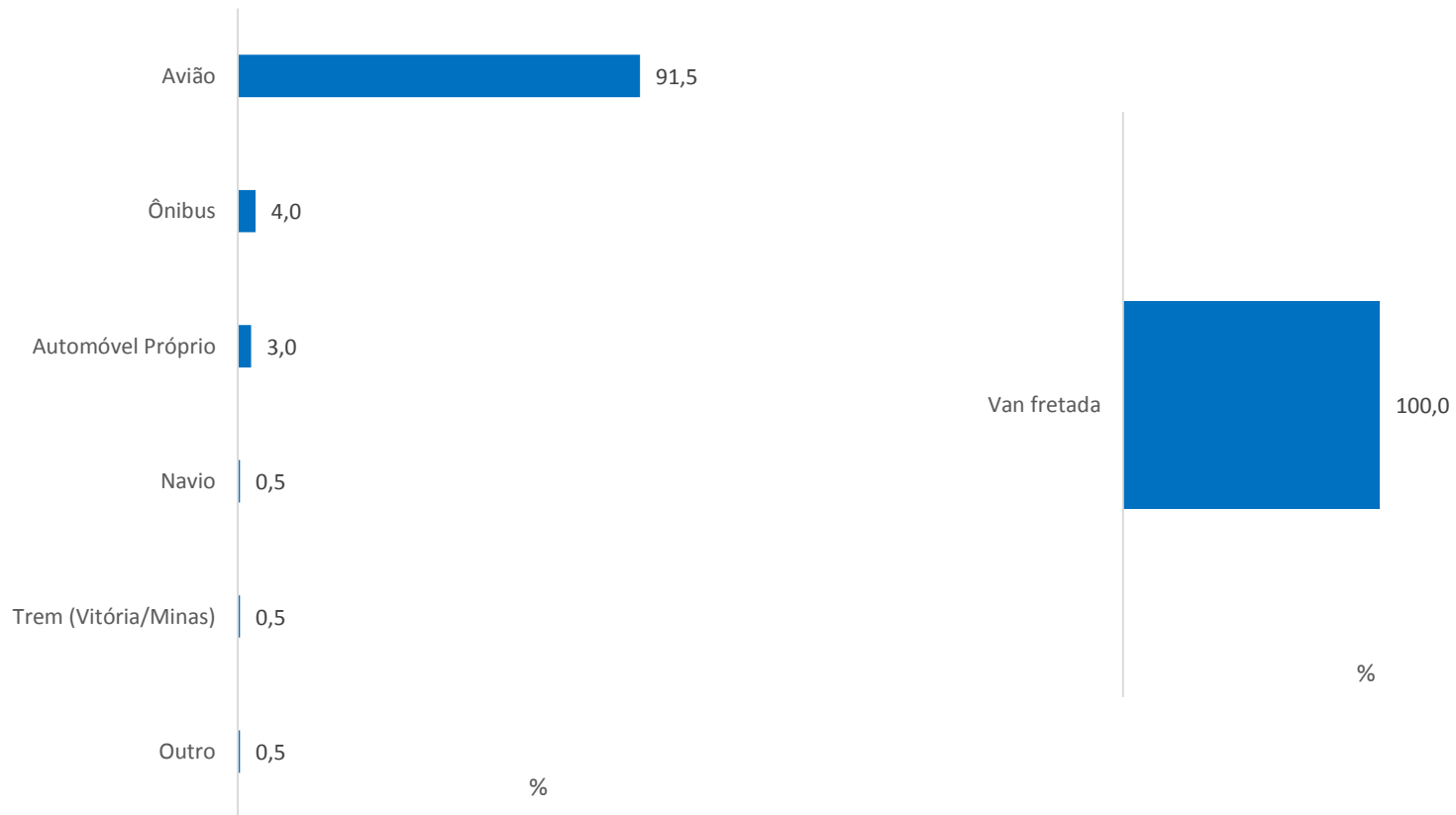
## Outra forma



# Características da viagem

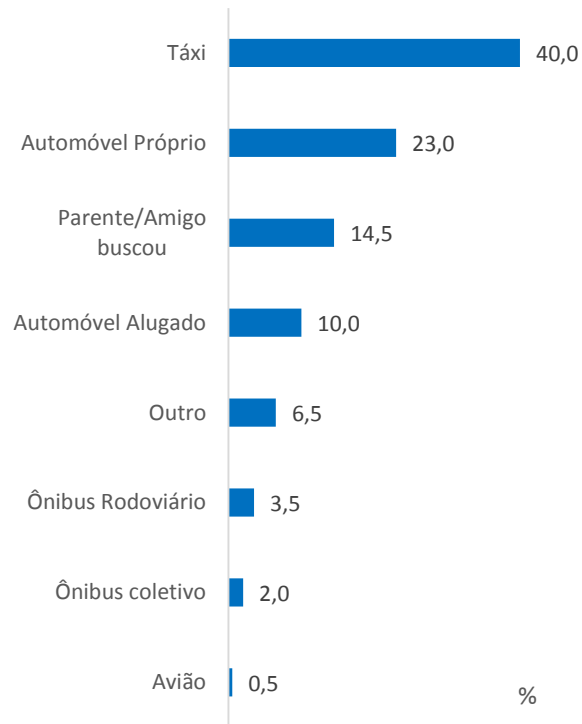
Qual o meio de transporte que o(a) sr.(a) utilizou para chegar ao Espírito Santo?

Outro meio

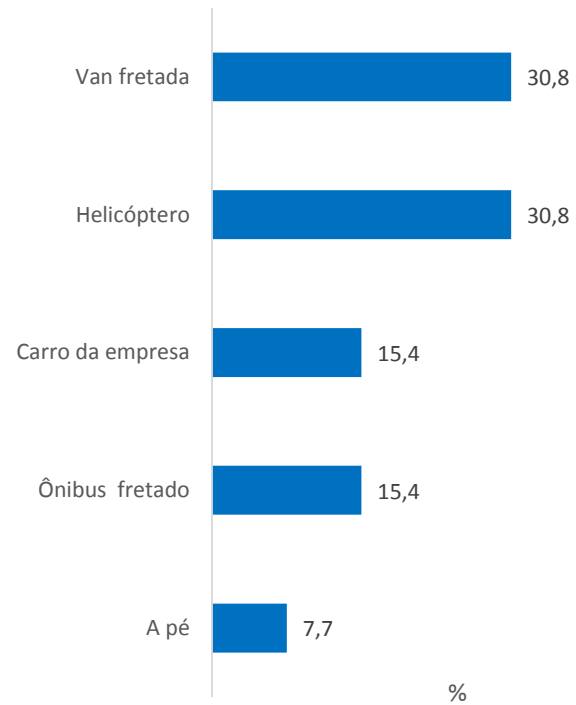


# Características da viagem

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



**Outro meio**



# Características da viagem

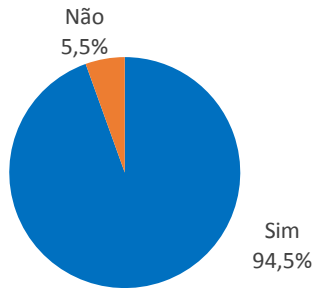
---

## Estatísticas dos gastos estimados com o deslocamento até o destino

Estatísticas	Valor (R\$)
Média	353,97
Mínimo	0,00
Máximo	3.000,00
Desvio padrão	519,59

# Características da viagem

## O Senhor(a) pernitoou ou irá pernitoar nesta cidade?



## Estatísticas da quantidade de pernitoes

Estatísticas	Valor
Média	5,29
Mínimo	1
Máximo	30
Desvio padrão	5,87

# Características da viagem

## Qual foi o 1º município que o(a) senhor(a) pernitoiu?

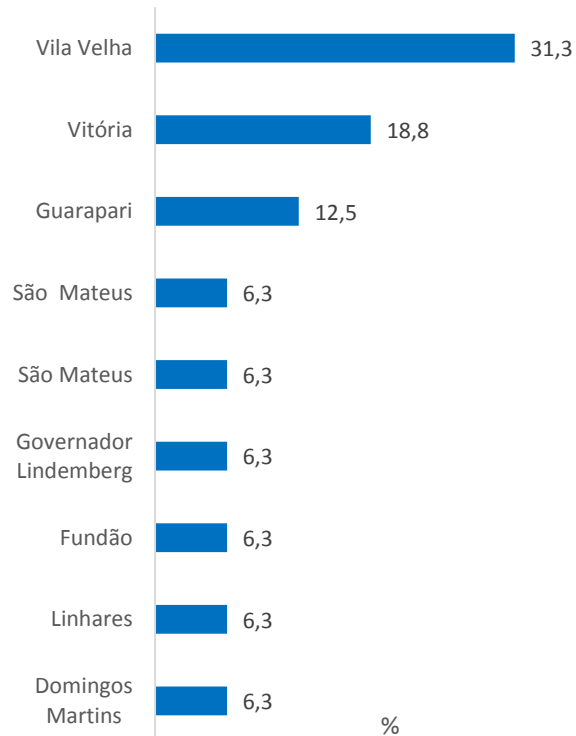


## Estatísticas da quantidade de pernitoes na 1ª localidade

Estatísticas	Valor
Média	5,06
Mínimo	1
Máximo	30
Desvio padrão	5,49

# Características da viagem

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

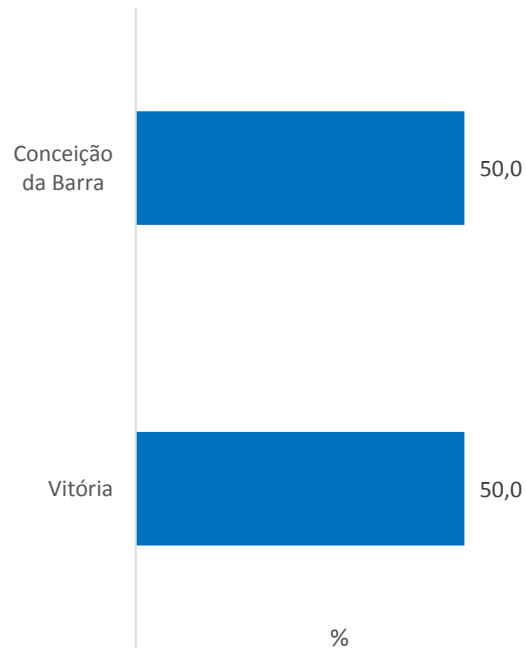


## Estatísticas da quantidade de pernitoes na 2ª localidade

Estatísticas	Valor
Média	4,13
Mínimo	1
Máximo	30
Desvio padrão	7,24

# Características da viagem

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



Estatísticas da quantidade de pernitoes na 3ª localidade

Estatísticas	Valor
Média	6,00
Mínimo	2
Máximo	10
Desvio padrão	5,66



# Características da viagem

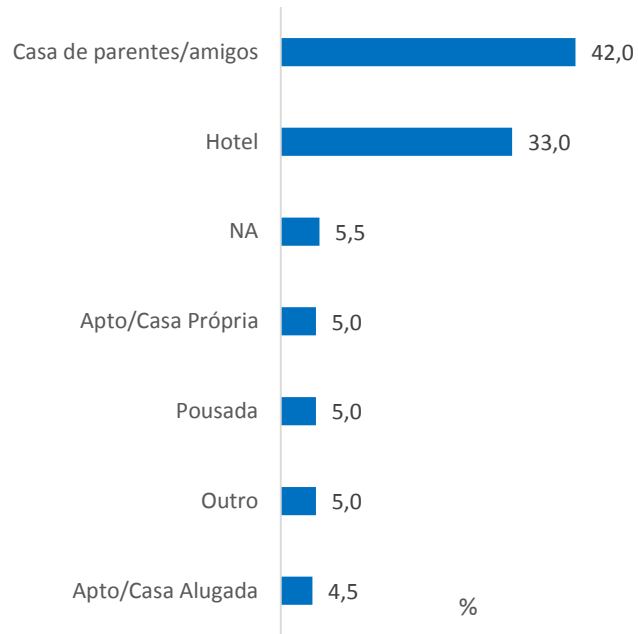
---

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

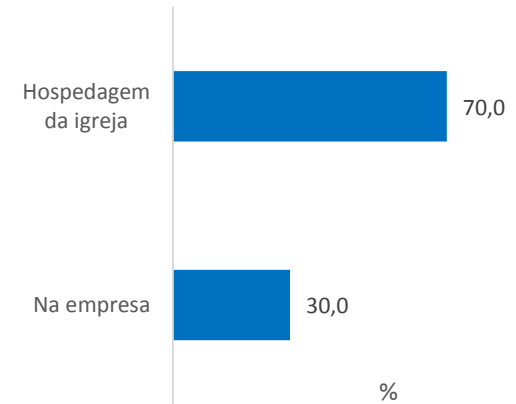
Estadísticas	Valor (R\$)
Média	165,23
Mínimo	0,00
Máximo	3.000,00
Desvio padrão	348,03

# Características da viagem

## Onde o senhor(a) se hospedou?



## Outros locais de hospedagens



# Características da viagem

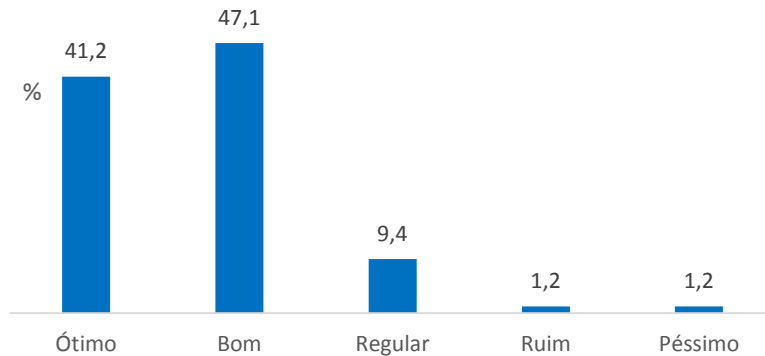
---

## Estatísticas dos gastos estimados com a hospedagem no período

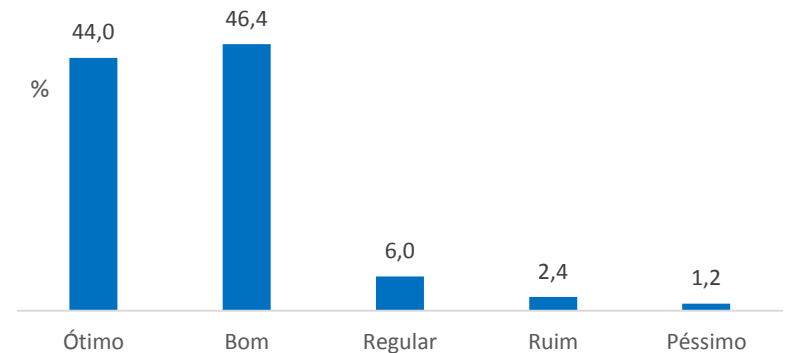
Estatísticas	Valor (R\$)
Média	372,76
Mínimo	0,00
Máximo	5.000,00
Desvio padrão	647,14

# Características da viagem

## Avalie a qualidade da infraestrutura Hotéis/Pousadas/Camping/Casa Alugada



## Avalie a qualidade do atendimento Hotéis/Pousadas/Camping/Casa Alugada

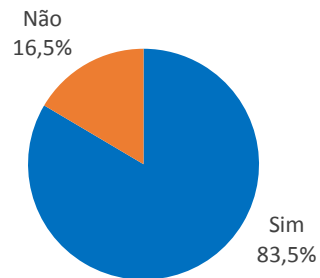


## Motivos de ter avaliado ruim ou péssimo

Avaliação	Frequência	%
Mal atendimento e não é cordial	2	50,0
Desconfiança do hotel	1	25,0
Não tem rede de esgoto, água ruim e muito mosquito	1	25,0
Total	4	100,0

# Características da viagem

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

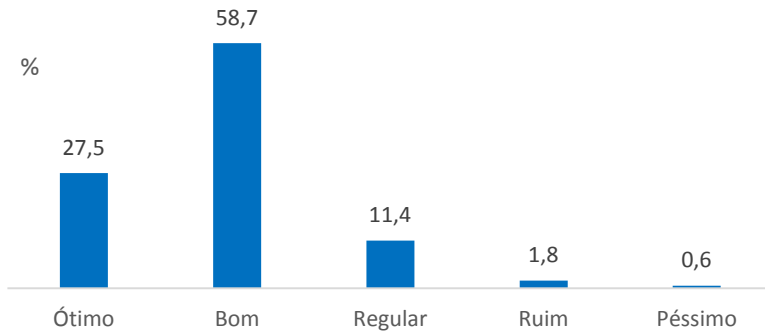


## De que maneira se alimentou durante a estadia?

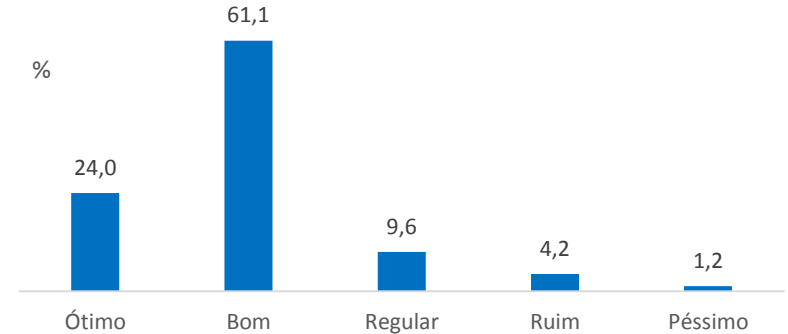
Fontes	Frequência	%
Casa de Parentes/Amigos	21	63,6
Alimentação na empresa	4	12,1
Hotel	4	12,1
Congresso	2	6,1
Estava incluído no pacote	2	6,1
Total	33	100,0

# Características da viagem

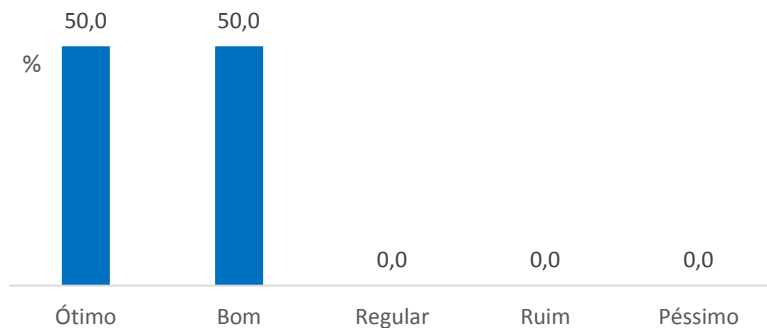
## Avalie a qualidade da infraestrutura Hotéis/Pousadas/Camping/Casa Alugada



## Avalie a qualidade do atendimento Hotéis/Pousadas/Camping/Casa Alugada



## Avalie a acessibilidade Hotéis/Pousadas/Camping/Casa Alugada



## Por quê avaliou como ruim ou péssimo

Opções	Frequência	%
Falta de opções	2	20,0
Falta de atenção com os clientes	2	20,0
Demora no atendimento e no pedido	1	10,0
Falta de cordialidade	1	10,0
Falta de atenção com os clientes e erro no atendimento	1	10,0
Mal atendimento	1	10,0
Mal atendimento e ambiente sujo	1	10,0
Falta proatividade	1	10,0
Total	10	100,0

# Características da viagem

---

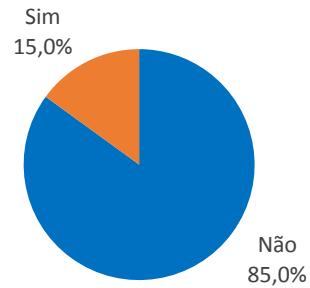
## Estatísticas dos gastos estimados no destino com alimentação

Estatísticas	Valor (R\$)
Média	340,86
Mínimo	0,00
Máximo	7.000,00
Desvio padrão	680,36

# Características da viagem

---

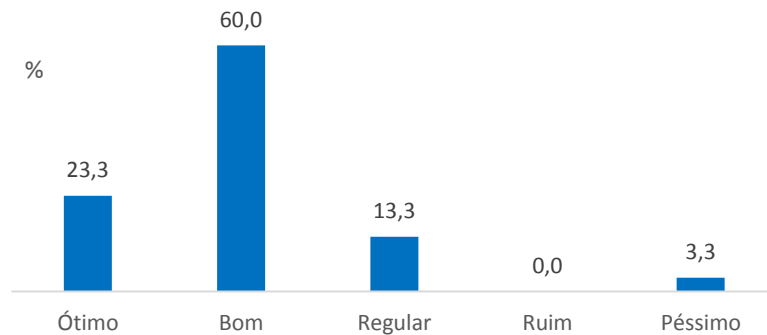
**O senhor(a) realizou passeios turísticos durante sua estadia (passeios de barco, mergulho, bugre, quadriciclo, city tour, rapel, escalada, voo livre, bicicleta alugada, cavalgada, etc)?**



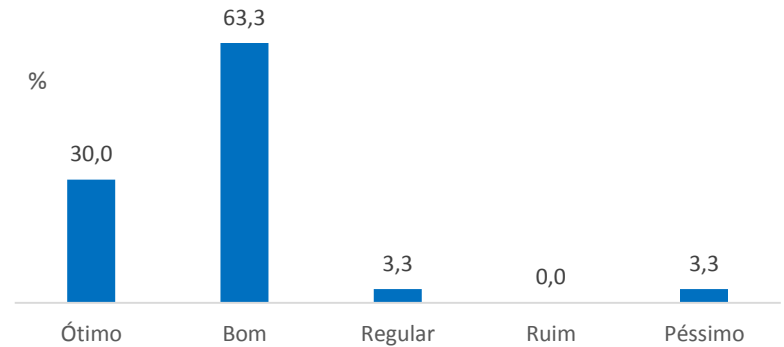


# Características da viagem

## Avalie a qualidade da infraestrutura oferecida nos Passeios



## Avalie a qualidade do atendimento



## Por quê avaliou como ruim ou péssimo

Opções	Frequência	%
Falta de infraestrutura	1	50,0
Não correspondeu as expectativas	1	50,0
Total	2	100,0

# Características da viagem

---

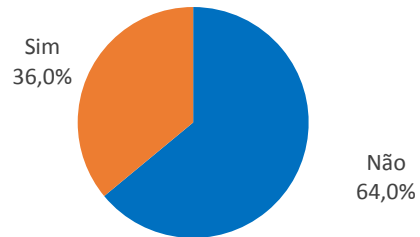
## Estatísticas dos gastos estimados no destino com passeios turísticos

Estatísticas	Valor (R\$)
Média	261,15
Mínimo	0,00
Máximo	3.000,00
Desvio padrão	578,45

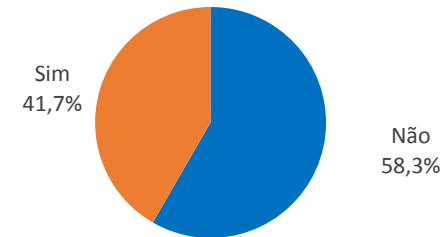
# Características da viagem

---

O senhor(a) realizou compras durante sua estadia?



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



# Características da viagem

---

## Estatísticas dos gastos estimados no destino em compras

Estatísticas	Valor (R\$)
Média	573,31
Mínimo	0,00
Máximo	3.600,00
Desvio padrão	755,23

# Características da viagem

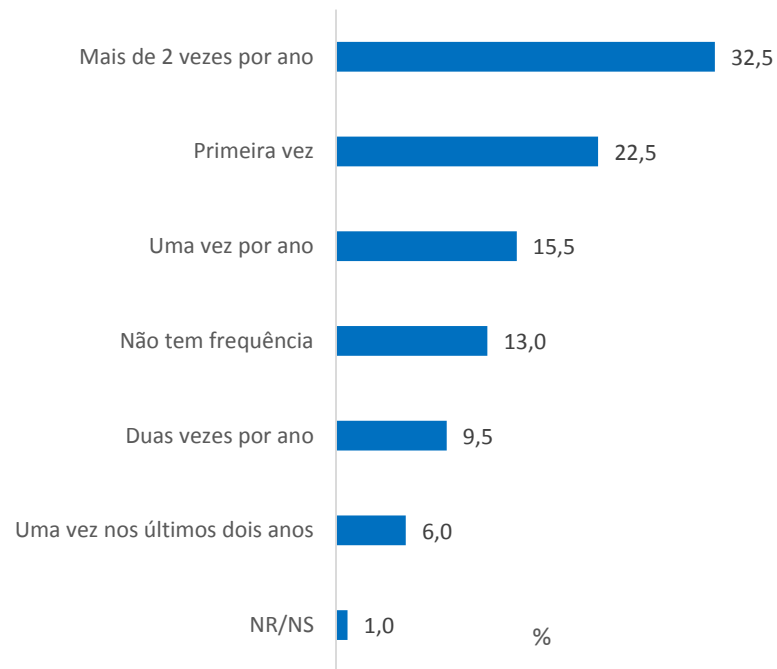
---

**Estatísticas dos gastos estimados realizados durante sua viagem, contando com o(a) senhor(a), quantas pessoas estão incluídas**

Estatísticas	Quantidade
Média	1,57
Mínimo	1
Máximo	6
Desvio padrão	0,99

# Características da viagem

## Com que frequência vem ao Espírito Santo?



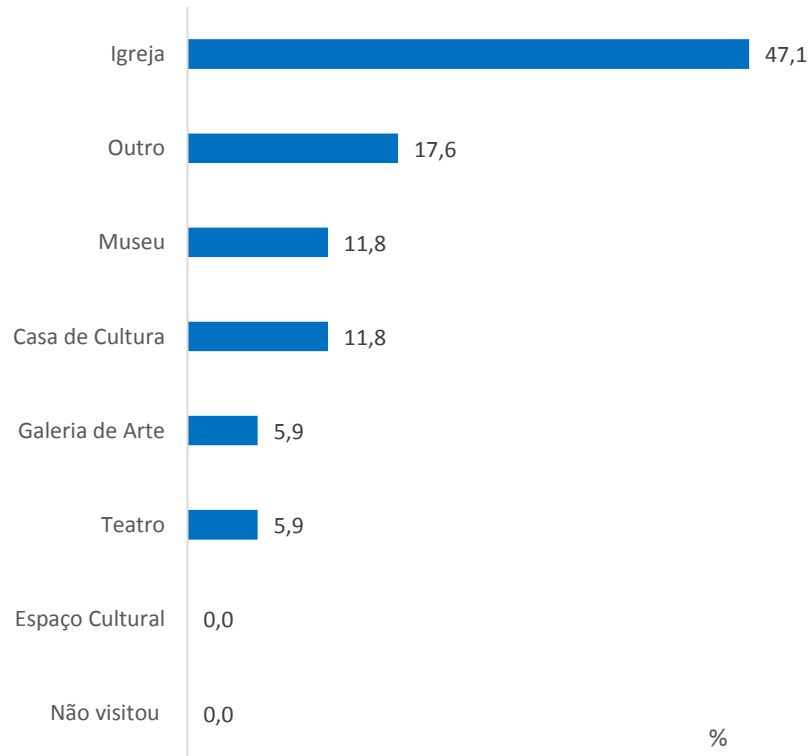
# Características da viagem

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



# Características da viagem

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

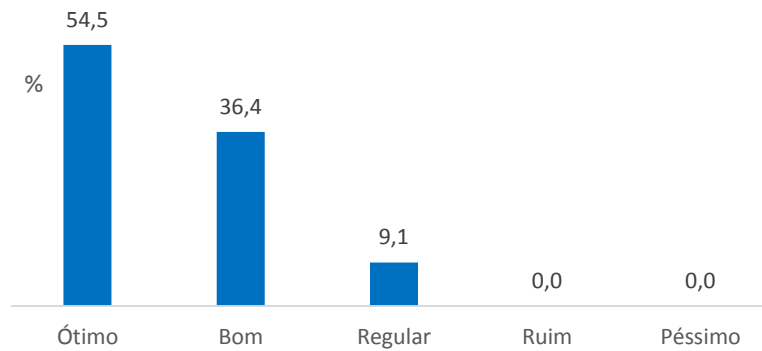




# Características da viagem

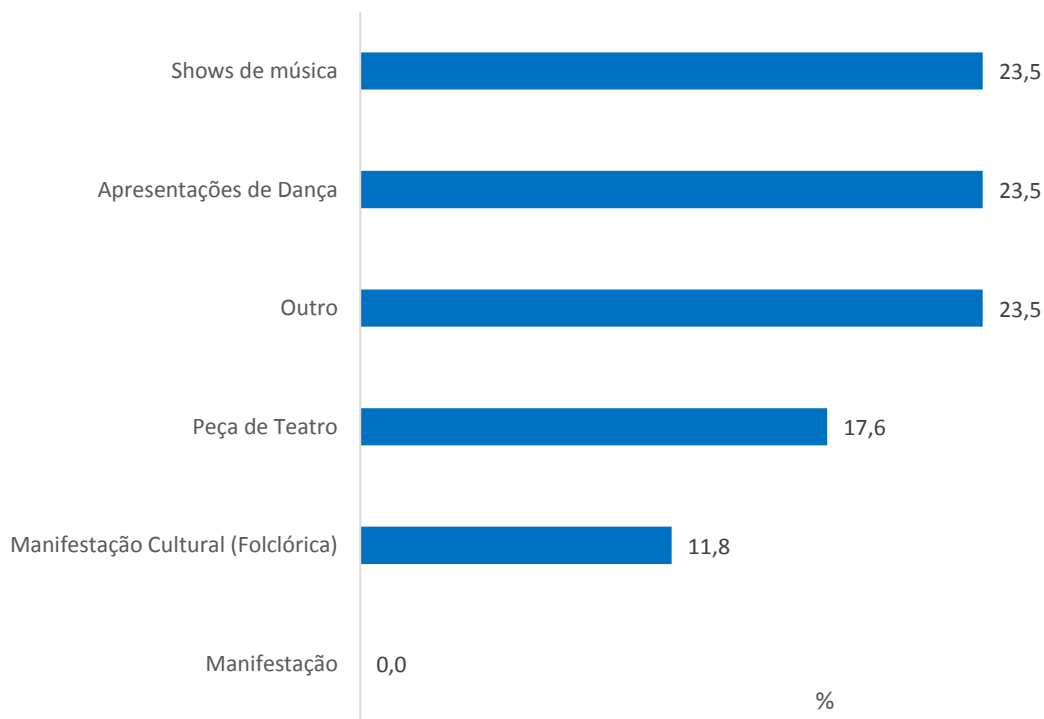
---

## Avalie o equipamento visitado



# Características da viagem

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



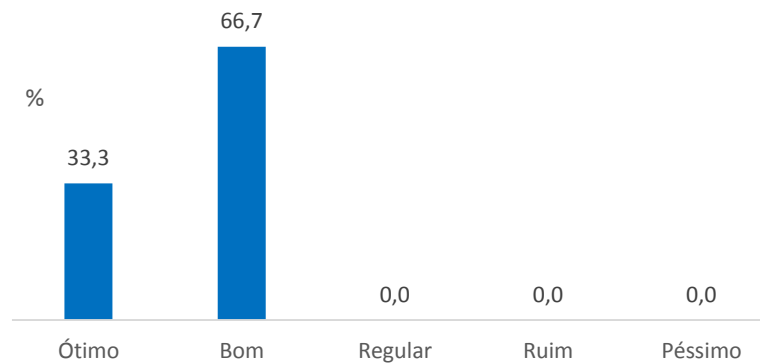
## Outras atividades culturais

Opções	Frequência	%
Apresentação de Circo	1	25,0
Convento da Penha	1	25,0
Cinema	1	25,0
Seminário	1	25,0
Total	4	100,0

# Características da viagem

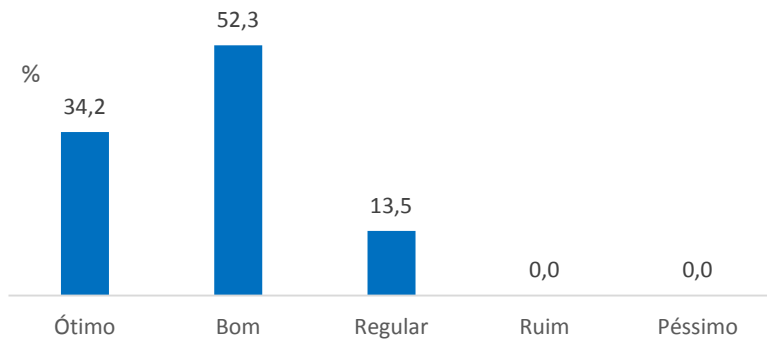
---

## Avalie a atividade cultural

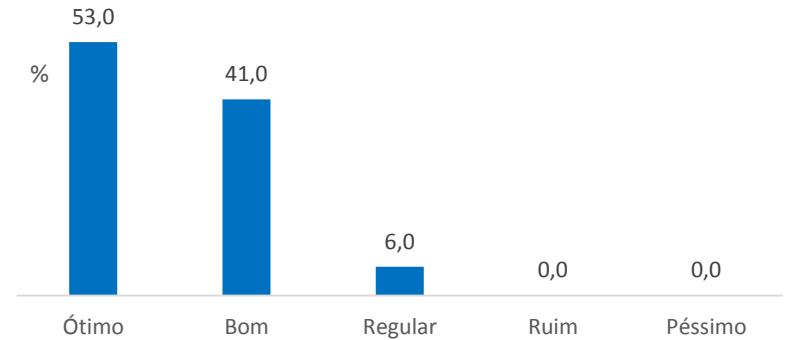


# Avaliação da viagem e destino

Qual imagem tinha do destino antes da viagem?

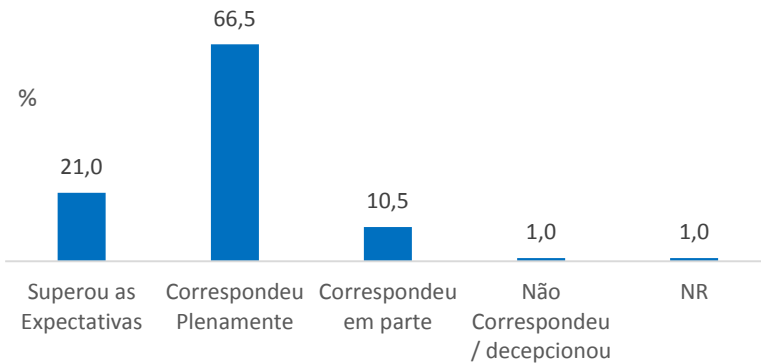


Qual imagem teve do destino depois da viagem?



# Avaliação da viagem e destino

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

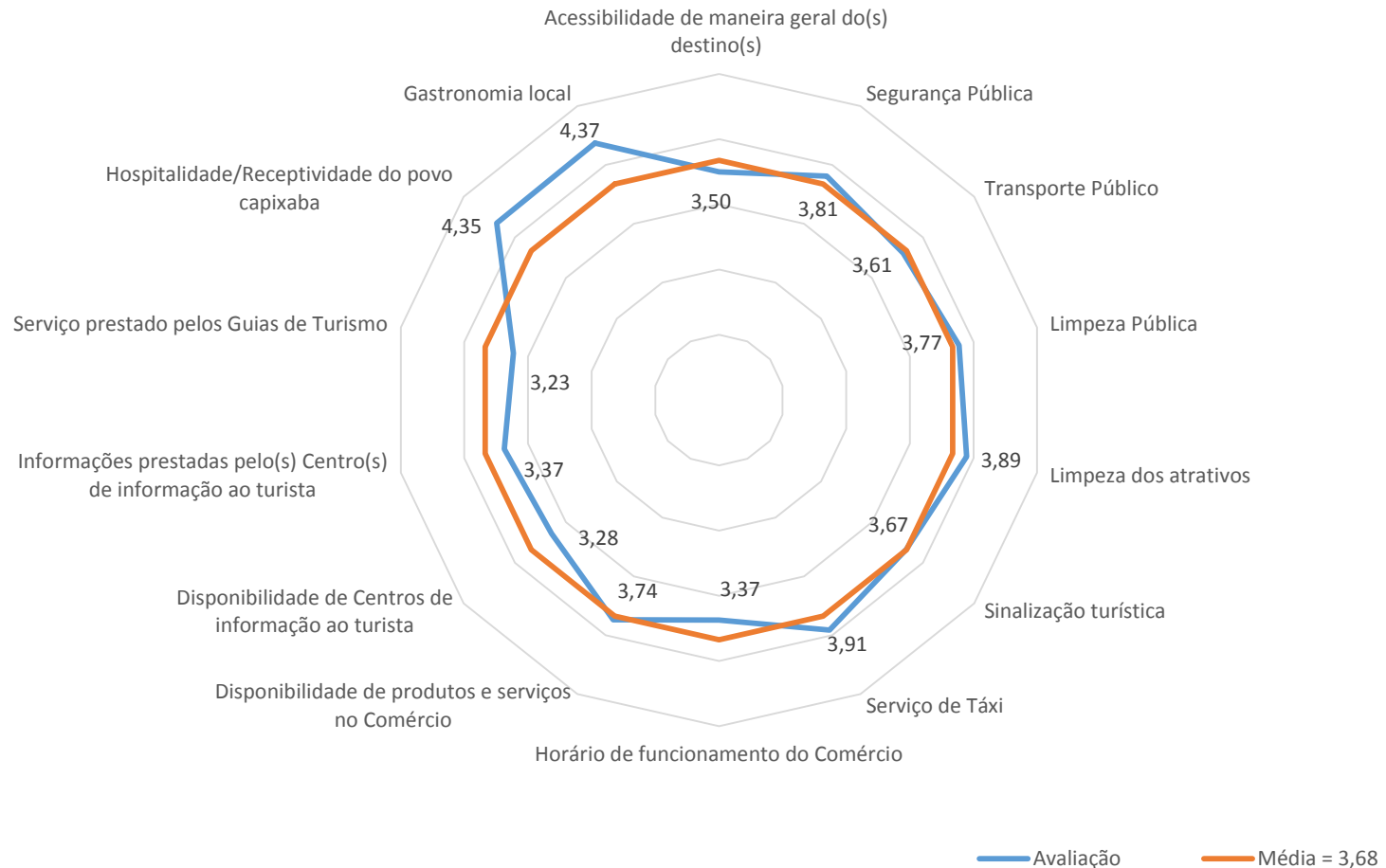


## Por quê não atendeu as expectativas?

Avaliação	Frequência	%
Pedágio	1	50,0
Trânsito ruim	1	50,0
Total	2	100,0

# Avaliação da viagem e destino

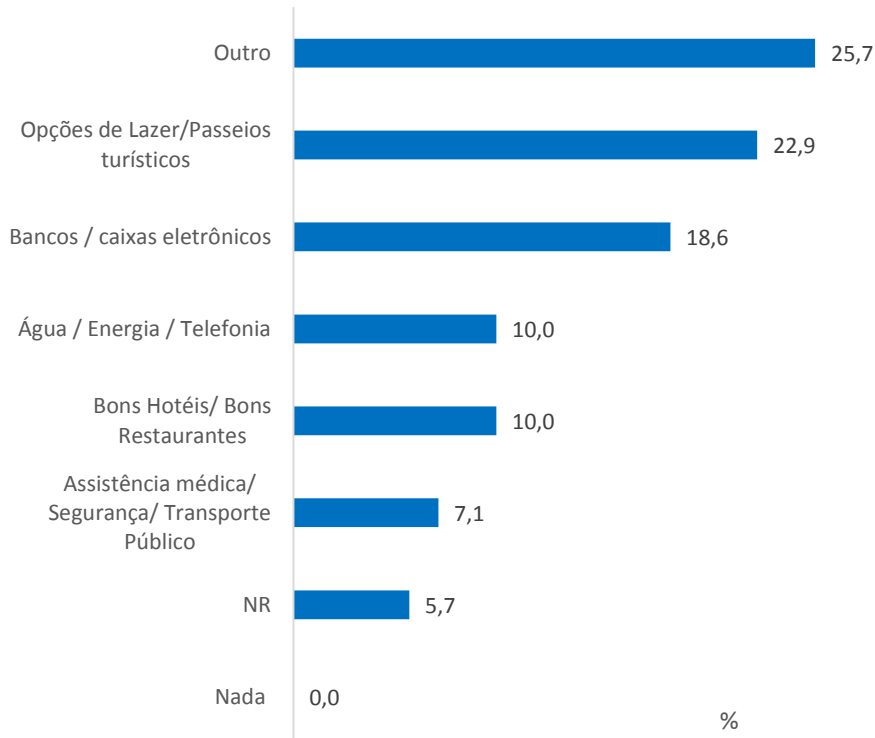
## Avaliação Geral



# Avaliação da viagem e destino

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

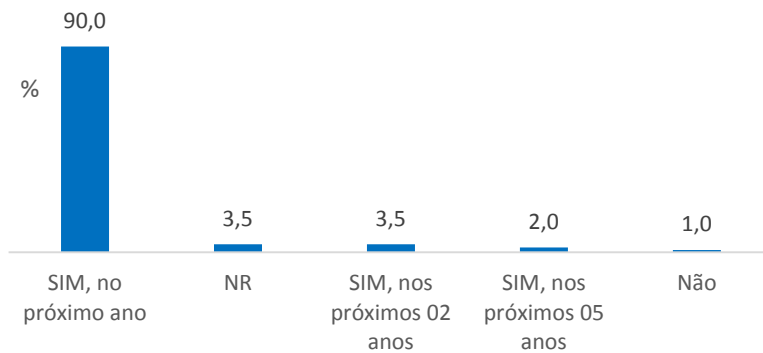
## Outros



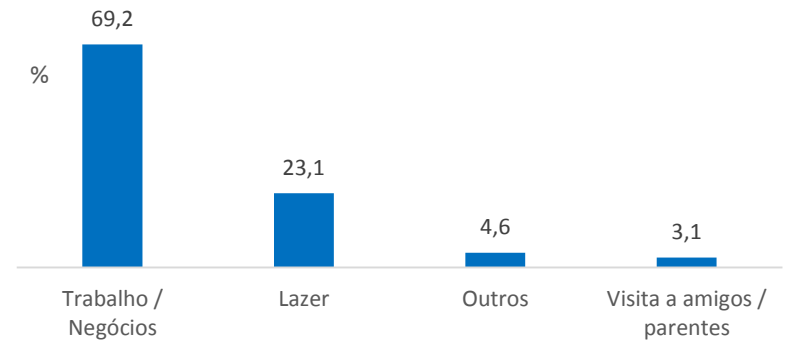
Opções	Frequência	%
Mais opções de lazer	3	16,7
Banheiros públicos	2	11,1
Melhorar horário do comércio	2	11,1
Melhorar os horários dos restaurantes nos fins de sen	2	11,1
Limpeza e saneamento ambiental das praias	1	5,6
Informações turísticas	1	5,6
Aeroporto (Mais opções de vôos)	1	5,6
Atrativos noturnos	1	5,6
Bom atendimento e opções de diversão	1	5,6
Poder ficar mais tempo	1	5,6
Segurança na praia	1	5,6
Casa de show em vitória	1	5,6
Atendimento ruim	1	5,6
Total	18	100,0

# Avaliação da viagem e destino

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



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



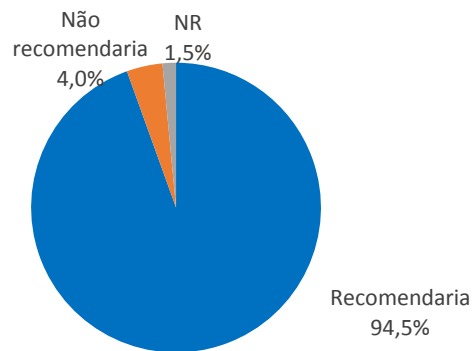
## Por quê não atendeu as expectativas?

Avaliação	Frequência	%
Opções de lazer	1	50,0
Cidade básica	1	50,0
Total	2	100,0



# Avaliação da viagem e destino

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



**Por quê não recomendaria?**

Opções	Frequência	%
Falta de atrativos	4	50,0
Falta de opções	1	12,5
Esperar melhorar	1	12,5
Devido ao horário do comércio	1	12,5
Vitória sim, colatino não	1	12,5
Total	8	100,0

# Avaliação da viagem e destino

---

## Gasto Médio Diário Individual (GMDI)

Estatísticas	Valor (R\$)
Média	280,28
Mínimo	3,75
Máximo	1.900,00
Desvio padrão	328,06

# Avaliação da viagem e destino

## Percentual de residentes do Espírito Santo

Transporte	Residentes		Total
	ES	Outros Estados	
<b>Regular</b>	71.517	67.788	139.305
Pax Doméstico	71.517	67.788	139.305
Nacional	71.517	67.788	139.305
Regional	0	0	0
<b>Não Regular</b>	4.652	4.409	9.061
Pax Doméstico	4.652	4.409	9.061
Pax Internacional	0	0	0
<b>Total</b>	76.168	72.198	148.366

## Secretaria de Estado do Turismo

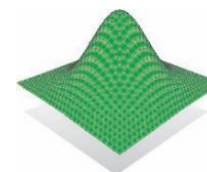
Av. Dr. Olívio Lyra, 353, 9º andar,  
Centro Empresarial Shopping Praia da Costa, Torre Leste,  
Praia da Costa, CEP 29101-950, Vila Velha-ES  
Tel: (27) 3636-8001  
[www.turismo.es.gov.br](http://www.turismo.es.gov.br)



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

## Instituto Qualitest

Rua Milton Ramalho Simões, 130/101,  
Jardim Camburi, CEP 29090-770,  
Vitória-ES  
Tel: (27) 3084-7748  
[www.qualitestct.com.br](http://www.qualitestct.com.br)



**Qualitest**  
Pesquisa e Capacitação