

Relatório Preliminar de Pesquisa – Janeiro de 2012

# **Pesquisa de perfil e avaliação do Turista de Cruzeiro**



Janeiro de 2012

Convênio nº 026/2010 SEBRAE/ES & SETUR em parceria com a PMV

# **Secretaria de Turismo do Espírito Santo**

## **Governador**

Jose Renato Casagrande

## **Vice Governador**

Givaldo Vieira

## **Secretário de Estado de Turismo**

Antônio Alexandre dos Passos Souza

## **Sub Secretária**

Diomedes Maria Caliman Berger

## **Gerente Estudos e Negócios Turísticos**

Ângela Maria Modolo de Assunção

## **Assessora Técnica**

Maria Aparecida Gonçalves Silva

# **SEBRAE Espírito Santo:**

## **Diretor-Superintendente**

José Eugênio Vieira

## **Diretor de Atendimento**

Ruy Dias de Souza

## **Diretor Técnico**

Benildo Denadai

## **Gerente da Unidade de Atendimento ao Turismo e Cultura**

Mario Cesar Correa

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

Daniela Negri

## **Gestor do Convênio**

Abel Monteiro Junior

## **Analista de Pesquisa**

Dênis Pedro Nunes

# **Meta Pesquisas**

## **Diretor Presidente**

Flávio Eduardo Silveira

## **Diretora Administrativa**

Jalcira Elizabete das Virgens

## **Analistas de Pesquisa**

Filipe Vincensi Duarte

Fernanda Rocha dos Santos

# Objetivos

## **Geral:**

- Traçar o perfil e avaliar os serviços oferecidos ao turista de cruzeiro no Espírito Santo.

## **Específicos:**

- Traçar um breve perfil do turista de cruzeiro;
- Realizar o levantamento do gasto médio do turista durante sua permanência no Estado;
- Conhecer a satisfação quanto à receptividade ao turista;
- Conhecer a satisfação do turista em relação aos atendimentos prestados.

# Procedimentos Metodológicos

## **Método:**

Pesquisa de cunho quantitativo realizada com a aplicação de questionário padronizado fornecido pelo SEBRAE/ES.

## **Público-alvo:**

Turistas, passageiros de cruzeiros que desembarcaram na cidade de Vitória – ES.

## **Abordagem:**

Foram realizadas 450 entrevistas in loco.

## **Período de campo:**

Entre os dias 28 de dezembro de 2011 a 26 de janeiro de 2012.

# **Apresentação dos Resultados**

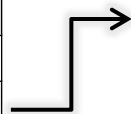
# **Bloco 1 – Perfil do Entrevistado**



## Perfil do Entrevistado

Em relação ao país de origem, praticamente a totalidade dos turistas é natural do Brasil (98,4%). Já o Estado do Rio de Janeiro apresentou maior frequência, contendo 33,4% do total de turistas brasileiros, sendo que somente da capital deste Estado, provieram 26,4% da totalidade.

País		
	<i>f</i>	%
Brasil	443	98,4
Argentina	4	0,9
Alemanha	1	0,2
Inglaterra	1	0,2
Portugal	1	0,2
<b>Total</b>	<b>450</b>	<b>100</b>



Estado		
	<i>f</i>	%
RJ	148	33,4
SP	71	16,0
BA	60	13,5
AL	30	6,8
PR	28	6,3
DF	18	4,1
MG	16	3,6
RS	16	3,6
SC	14	3,2
MS	12	2,7
CE	7	1,6
MT	6	1,4
MA	5	1,1
GO	4	0,9
PE	3	0,7
ES	1	0,2
PA	1	0,2
PB	1	0,2
RN	1	0,2
SE	1	0,2
<b>Total</b>	<b>443</b>	<b>100,0</b>

Cidade		
	<i>f</i>	%
Rio de Janeiro – RJ	117	26,4
Salvador – BA	55	12,4
Maceió – AL	30	6,8
São Paulo – SP	27	6,1
Curitiba – PR	20	4,5
Brasília – DF	17	3,8
Campo Grande – MS	12	2,7
Niterói – RJ	11	2,5
Porto Alegre - RS	10	2,3

Obs.: Lista completa de cidades de origem anexada ao final deste relatório.

Obs.: Não estão contabilizados os entrevistados estrangeiros.

## Perfil do Entrevistado

Há uma pequena diferença em relação ao gênero entre os turistas. Do total de 450 entrevistados, 215 são do sexo masculino, enquanto 235 são do sexo feminino (47,8% e 52,2%, respectivamente).

Com relação à idade, 60,6% possuem mais de 40 anos, sendo que do número total, 42,4% encontram-se na faixa de 40 a 59 anos e 18,2% na faixa de 60 anos ou mais.

Sexo		
	<i>f</i>	%
Feminino	235	52,2
Masculino	215	47,8
<b>Total</b>	<b>450</b>	<b>100</b>

Idade		
	<i>f</i>	%
18 a 24	62	13,8
25 a 39	114	25,3
40 a 59	191	42,4
60 ou mais	82	18,2
Não respondeu	1	0,2
<b>Total</b>	<b>450</b>	<b>100</b>

## Perfil do Entrevistado

No que concerne à escolaridade, mais da metade dos turistas possui nível superior (263 entrevistados, correspondendo a 58,4%).

No quesito Profissão, foi possível constatar uma maior diversidade. Do número total pesquisado, as três primeiras faixas encontradas foram: Funcionários públicos – 22,9%, Autônomos/Profissionais Liberais – 18% e Empregado de Empresa Privada – 17,6%.

Escolaridade		
	<i>f</i>	%
Fundamental	16	3,6
Médio	107	23,8
Superior	263	58,4
Especialização	46	10,2
Mestrado	7	1,6
Doutorado	11	2,4
<b>Total</b>	<b>450</b>	<b>100</b>

Profissão		
	<i>f</i>	%
Funcionário público	103	22,9
Autônomo/Profissional liberal	81	18
Empregado de empresa privada	79	17,6
Aposentado	65	14,4
Empresário	53	11,8
Estudante	47	10,4
Do lar	13	2,9
Outro	9	2
<b>Total</b>	<b>450</b>	<b>100</b>

## Perfil do Entrevistado

Em relação à Renda Mensal Familiar, 184 turistas (40,9%) possuem salário superior a R\$ 7.651,00, enquanto somente 13 (2,9%) encontram-se na faixa de até R\$ 1.530,00.

É possível calcular a média de Renda Mensal Familiar entre o número total de respondentes (392): R\$ 8.911,19.

Renda Mensal Familiar		
	<i>f</i>	%
Até R\$ 1.530,00 (3 SM)	13	2,9
De R\$ 1.531,00 a R\$ 3.060,00 (3 a 6 SM)	36	8,0
De R\$ 3.061,00 a R\$ 4.590,00 (6 a 9 SM)	44	9,8
De R\$ 4.591,00 a R\$ 6.120,00 (9 a 12 SM)	80	17,8
De R\$ 6.121,00 a R\$ 7.650,00 (12 a 15 SM)	35	7,8
Mais de R\$ 7.651,00 (15 SM)	184	40,9
Não sabe	22	4,9
Não respondeu	36	8,0
<b>Total</b>	<b>450</b>	<b>100</b>

Média de Renda  
Familiar Mensal:

**R\$ 8.911,19**

## **Bloco 2 – Hábitos Atuais**

## Hábitos Atuais

Uma parcela considerável dos turistas teve gastos inferiores a R\$100,00 (39,6%). Já as 03 faixas que compreendem de R\$ 101,00 a R\$ 400,00 representam juntas 47,8%.

Entre os 426 turistas que tiveram gastos, a média foi de **R\$ 168,83** por entrevistado.

Considerando alimentação, compras, transporte e etc., quanto o (a) sr(a) gastou durante a sua estadia em Vitória (em R\$)?		
	<i>f</i>	%
Não teve gasto	24	5,3
Até R\$ 100,00	178	39,6
De R\$ 101,00 até R\$ 200,00	124	27,6
De R\$ 201,00 até R\$ 300,00	65	14,4
De R\$ 301,00 até R\$ 400,00	26	5,8
De R\$ 401,00 até R\$ 500,00	21	4,7
De R\$ 501,00 até R\$ 1.000,00	10	2,2
Mais de R\$ 1.000,00	2	0,4
<b>Total</b>	<b>450</b>	<b>100</b>

Quantos dependentes estão incluídos neste gasto?		
	<i>f</i>	%
<b>0</b>	134	29,8
1	131	29,1
2	81	18,0
3	62	13,8
4	26	5,8
5	9	2,0
6	3	0,7
8	1	0,2
9	1	0,2
12	1	0,2
15	1	0,2
<b>Total</b>	<b>450</b>	<b>100</b>

No entanto, ao considerarmos o número total de turistas que tiveram gastos e incluirmos seus dependentes, a média de gasto por pessoa é de **R\$ 64,44.**

## Hábitos Atuais

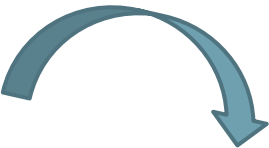
A maioria dos turistas não conhecia nem o Estado do Espírito Santo (60,4%), nem a capital (65,1%).

Dentre os 157 entrevistados que já conheciam a cidade de Vitória, 79% visitou-a menos de cinco vezes.

O Sr(a). já conhecia o estado?		
	<i>f</i>	%
Não	272	60,4
Sim	178	39,6
<b>Total</b>	<b>450</b>	<b>100</b>

O Sr(a) já conhecia Vitória?		
	<i>f</i>	%
Não	293	65,1
Sim	157	34,9
<b>Total</b>	<b>450</b>	<b>100</b>

18. Quantas vezes já esteve na cidade?		
	<i>f</i>	%
1	43	27,4
2	43	27,4
3	22	14,0
4	9	5,7
5	7	4,5
6	1	0,6
7	1	0,6
8	2	1,3
9	1	0,6
10	9	5,7
12	2	1,3
14	1	0,6
20	3	1,9
30	4	2,5
Várias vezes	6	3,8
Já morou na cidade	2	1,3
Não informou	1	0,6
<b>Total</b>	<b>157</b>	<b>100</b>



Considerando-se apenas os turistas que responderam de forma numérica (148), a média de visitas a Vitória foi de

**4,14 vezes por pessoa**

## Hábitos Atuais

Durante a visita, o que os entrevistados mais gostaram foram o Convento da Penha (17,5%), a Catedral (7,7%) e a Praia da Costa (6,3%).

O que mais gostou em sua visita?		
	<i>f</i>	%
Convento da Penha	100	17,5
Catedral	44	7,7
Praia da Costa	36	6,3
Praia de Camburi	30	5,3
Praias	30	5,3
Palácio Anchieta	29	5,1
Fábrica de Chocolates Garoto	25	4,4
Moqueca	25	4,4
Shopping Vitória	22	3,9
Cidade como um todo	20	3,5
Receptividade	16	2,8
Limpeza Urbana	15	2,6
Gastronomia	12	2,1
Centro Histórico	11	1,9
Não sabe	11	1,9
Praia da Curva da Jurema	8	1,4
Trânsito	8	1,4
3ª Ponte	7	1,2
Nada	7	1,2
Paisagem	7	1,2
Porto	7	1,2
Frequência menor de 1%	100	17,5
<b>Total</b>	<b>570</b>	<b>100</b>

Obs.: Lista completa de preferências anexada ao final deste relatório.



## Hábitos Atuais

Quando questionados a respeito do que menos gostaram em sua visita, 57,8% dos entrevistados não teve nada a declarar. Já 5,8% responderam Trânsito e 3,6% a Limpeza Urbana.

O que menos gostou em sua visita?		
	<i>f</i>	%
Nada a declarar	240	57,8
Trânsito	24	5,8
Limpeza Urbana	15	3,6
Chuva	12	2,9
Gostou de tudo	10	2,4
Porto	9	2,2
Serviço de Táxi	8	1,9
Não sabe	7	1,7
Falta de estrutura da cidade	5	1,2
Falta de informações turísticas	5	1,2
Centro da cidade	4	1,0
Falta de pontos turísticos	4	1,0
Má conservação da Catedral	4	1,0
Pouco tempo para passeios turísticos	4	1,0
Frequência menor de 1%	64	15,4
<b>Total</b>	<b>415</b>	<b>100</b>

Obs.: Lista completa anexada ao final deste relatório.

## **Bloco 3 – Avaliação**

## Avaliação

Foi positiva a avaliação da receptividade capixaba. A quase totalidade dos entrevistados a consideraram boa ou ótima (96,0%).

A imagem que esses tinham sobre Vitória antes da viagem era ótima ou boa (64,2%). Após a viagem, para 50,2% das pessoas, a imagem da cidade atendeu às expectativas. Já para um total de 38,2%, a imagem superou as expectativas.

No geral como você avalia a receptividade do capixaba?		
	<i>f</i>	%
Ótima	148	32,9
Boa	284	63,1
Regular	13	2,9
Ruim	2	0,4
Não sabe	3	0,7
<b>Total</b>	<b>450</b>	<b>100</b>

96,0%

Antes dessa viagem que imagem o(a) sr(a) tinha de Vitória?		
	<i>f</i>	%
Ótima	56	12,4
Boa	233	51,8
Regular	48	10,7
Ruim	10	2,2
Péssimo	1	0,2
Não sabe	102	22,7
<b>Total</b>	<b>450</b>	<b>100</b>

64,2%

Agora, depois dessa viagem que imagem possui da cidade?		
	<i>f</i>	%
Superou as expectativas	172	38,2
Atendeu as expectativas	226	50,2
Atendeu parcialmente as expectativas	25	5,6
Não atendeu as expectativas/decepcionou	19	4,2
Não sabe	8	1,8
<b>Total</b>	<b>450</b>	<b>100</b>

88,4%

## Avaliação

A maioria dos entrevistados (63,8%) avaliou como ótima ou boa a estrutura da “estação de passageiros” do Porto de Vitória.

Apenas 05 pessoas (1,1%) realizaram observações sobre melhorias no local.

O que o(a) sr(a) achou da estrutura "estação de passageiros" no Porto de Vitória?		
	<i>f</i>	%
Ótima	43	9,6
Boa	244	54,2
Regular	110	24,4
Ruim	32	7,1
Péssimo	16	3,6
Não sabe	5	1,1
<b>Total</b>	<b>450</b>	<b>100</b>

63,8%



Observações		
	<i>f</i>	%
Não realizaram observações	445	98,9
Colocar faixa de pedestre na descida do navio	1	0,2
Falta de ar condicionado	1	0,2
Mais informações turísticas	1	0,2
Melhorar a receptividade	1	0,2
Melhorar o acesso	1	0,2
<b>Total</b>	<b>450</b>	<b>100</b>

## Avaliação

As avaliações sobre a cidade de Vitória foram positivas no que se refere ao possível retorno dos entrevistados para o local: a maioria dos turistas voltaria à capital (95,1%) se houvesse oportunidade e também a indicaria a visita para alguém (94,4%).

Após sua passagem por Vitória, o(a) sr(a) voltaria em outra oportunidade?		
	<i>f</i>	%
Sim	428	95,1
Não	17	3,8
Não sabe	5	1,1
<b>Total</b>	<b>450</b>	<b>100</b>

O(a) sr(a) indicaria uma visita à cidade de Vitória para alguém?		
	<i>f</i>	%
Sim	425	94,4
Não	21	4,7
Não sabe	4	0,9
<b>Total</b>	<b>450</b>	<b>100</b>



## Avaliação

A maioria dos entrevistados considerou “médio” (65,3%) o nível dos preços de produtos e serviços praticados em Vitória quando comparados com sua cidade de origem.

<b>Em comparação com a sua cidade de origem, como o(a) sr(a) avalia o nível dos preços praticados dos produtos e serviços utilizados?</b>		
	<b><i>f</i></b>	<b>%</b>
Muito alto	15	3,3
Alto	45	10,0
Médio	294	65,3
Baixo	49	10,9
Muito baixo	5	1,1
Não sabe	42	9,3
<b>Total</b>	<b>450</b>	<b>100</b>

## Avaliação

Apesar da grande maioria (61,85%) não realizar nenhuma observação, 25 (5,3%) sugestões de melhoria no porto foram informadas. Em segundo lugar, com 15 respostas (3,2%), sugeriu-se a melhoria da limpeza urbana. Já em terceiro lugar, encontraram-se 14 respostas (3%) sobre necessidade de maior divulgação na mídia.

O(a) sr(a) gostaria de fazer algum comentário, crítica ou sugestão para melhorar o turismo em Vitória?		
	<i>f</i>	%
Não	289	61,8
Modernizar o porto	25	5,3
Melhorar a limpeza urbana	15	3,2
Maior divulgação na mídia	14	3,0
Mais informações turísticas	7	1,5
Melhorar a infraestrutura da cidade	7	1,5
Melhorar o trânsito	6	1,3
Aumentar pontos turísticos	5	1,1
Disponibilizar ônibus de turismo na cidade	5	1,1
Melhorar o serviço de taxi	5	1,1
Mais lojas de artesanato	4	0,9
Melhorar o transporte público	3	0,6
Aumentar a segurança	2	0,4
Disponibilizar guias turísticos	2	0,4
Limpeza das praias	2	0,4
Melhorar a infraestrutura das praias	2	0,4
Melhorar o serviço de táxi	2	0,4
Melhorar Receptividade	2	0,4
Não sabe	2	0,4
Restaurar o centro da cidade	2	0,4
Frequência menor que 1%	67	14,3
<b>Total</b>	<b>468</b>	<b>100</b>

Obs.: Tabela completa anexada ao final deste relatório.



# Considerações Finais

Esta pesquisa quantitativa teve como objetivo principal traçar o perfil do turista de cruzeiro que visita o Estado do Espírito Santo, bem como verificar seus gastos durante estadia no local e sua satisfação em relação à receptividade capixaba e aos serviços prestados.

A pesquisa foi realizada com um total de 450 pessoas que desembarcaram no porto de Vitória durante os meses de dezembro de 2011 a janeiro de 2012, em seis cruzeiros.

Foi possível constatar que a quase totalidade dos turistas são brasileiros oriundos dos Estados do Rio de Janeiro, São Paulo e Bahia, com idade entre 25 e 59 anos. Mais da metade possui ensino superior e são funcionários públicos, empregados de empresas privadas e autônomos/profissionais liberais. A renda mensal familiar concentrou-se nas categorias de valores de R\$ 4591,00 a R\$ 6120,00 e superiores a R\$ 7651,00.

Boa parte dos turistas teve gastos inferiores a R\$100,00. Ao considerarmos o número total de turistas que tiveram gastos e incluirmos seus dependentes, a média de gasto por pessoa foi de R\$ 64,44.

A maioria não conhecia nem o estado do Espírito Santo, nem a capital. O Convento da Penha e a Catedral foram os locais preferidos dos turistas.

A avaliação da receptividade capixaba foi positiva, sendo considerada em geral boa ou ótima.

A maioria dos turistas informou que a cidade atendeu ou superou suas expectativas. Quase a totalidade retornaria a Vitória quando houvesse oportunidade e indicaria uma visita à cidade.

No que concerne aos serviços e à infraestrutura do ES, a maioria considerou boa a estrutura da estação de passageiros do Porto de Vitória. Todos os serviços avaliados tiveram classificação ótima ou boa.

A maioria dos entrevistados considerou médio o nível dos preços praticados em Vitória, se comparados às cidades onde habitam.

# Anexo

## Tabela de cidades de origem

Cidade		
	<i>f</i>	%
Rio de Janeiro	117	26,0
Salvador	55	12,2
Maceió	30	6,7
São Paulo	27	6,0
Curitiba	20	4,4
Brasília	17	3,8
Campo Grande	12	2,7
Niterói	11	2,4
Porto Alegre	10	2,2
Estrangeiros	7	1,6
Campinas	6	1,3
Florianópolis	6	1,3
São José dos Campos	6	1,3
Fortaleza	5	1,1
Mogi das Cruzes	5	1,1
São Luís	5	1,1
Belo Horizonte	4	0,9
Cuiabá	4	0,9
Betim	3	0,7
Goiânia	3	0,7
Guaranhuns	3	0,7
Mafra	3	0,7
Ponta Grossa	3	0,7
Volta Redonda	3	0,7
Angra dos Reis	2	0,4
Araranguá	2	0,4
Barra Mansa	2	0,4
Batatais	2	0,4
Eugenópolis	2	0,4
Feira de Santana	2	0,4
Juazeiro do Norte	2	0,4
Jundiá	2	0,4
Limeira	2	0,4

Nilópolis	2	0,4
Nova Iguaçu	2	0,4
Piracicaba	2	0,4
Rolândia	2	0,4
Santos	2	0,4
Teresópolis	2	0,4
Aracajú	1	0,2
Aroeiras	1	0,2
Arujá	1	0,2
Barueri	1	0,2
Baurú	1	0,2
Belém	1	0,2
Belford Roxo	1	0,2
Cabo Frio	1	0,2
Caçapava do Sul	1	0,2
Campos Novos	1	0,2
Catu	1	0,2
Caxias do Sul	1	0,2
Conselheiro	1	0,2
Lafaiete	1	0,2
Contagem	1	0,2
Cruzeiro	1	0,2
Curitibanos	1	0,2
Diadema	1	0,2
Feira de Santana	1	0,2
Franca	1	0,2
Guarapuava	1	0,2
Guaratingueta	1	0,2
Guaratinguetá	1	0,2
Ibotirama	1	0,2
Itumbiara	1	0,2
Jacareí	1	0,2

Juiz de Fora	1	0,2
Lorena	1	0,2
Montenegro	1	0,2
Muriaé	1	0,2
Natal	1	0,2
Nova Bandeirantes	1	0,2
Nova Friburgo	1	0,2
Palmeira	1	0,2
Passo Fundo	1	0,2
Pedreira	1	0,2
Petrópolis	1	0,2
Poços de Caldas	1	0,2
Ribeirão Preto	1	0,2
Rio das Ostras	1	0,2
Rio Grande	1	0,2
Santana de Parnaíba	1	0,2
São Bernardo do Campo	1	0,2
São Caetano do Sul	1	0,2
São Gonçalo	1	0,2
São João da Boa Vista	1	0,2
São João de Meriti	1	0,2
São João del-Rei	1	0,2
São José dos Pinhais	1	0,2
Sinop	1	0,2
Sobradinho	1	0,2
Tapejara	1	0,2
Taubaté	1	0,2
Timbó	1	0,2
Varginha	1	0,2
Vitória	1	0,2
<b>Total</b>	<b>450</b>	<b>100</b>

# Anexo

## Tabela com respostas sobre o que o turista mais gostou

O que mais gostou em sua visita?		
	<i>f</i>	%
Convento da Penha	100	17,5
Catedral	44	7,7
Praia da Costa	36	6,3
Praia de Camburi	30	5,3
Praias	30	5,3
Palácio Anchieta	29	5,1
Fábrica de Chocolates Garoto	25	4,4
Moqueca	25	4,4
Shopping Vitória	22	3,9
Cidade como um todo	20	3,5
Receptividade	16	2,8
Limpeza Urbana	15	2,6
Gastronomia	12	2,1
Centro Histórico	11	1,9
Não sabe	11	1,9
Praia da Curva da Jurema	8	1,4
Trânsito	8	1,4
3ª Ponte	7	1,2
Nada	7	1,2
Paisagem	7	1,2
Porto	7	1,2
Serviço de Táxi	5	0,9
Vista do Convento da Penha	5	0,9
Artesanato	4	0,7
Belezas Naturais	4	0,7
Cidade de Vila Velha	4	0,7
Arborização da Cidade	1	0,2

Organização da Cidade	4	0,7
Praia da Ilha do Boi	4	0,7
Tudo	4	0,7
Alimentação Local	3	0,5
Comércio	3	0,5
Teatro Carlos Gomes	3	0,5
Beleza da Cidade	2	0,4
Cidade de Guarapari	2	0,4
Horto Mercado	2	0,4
Igreja Matriz	2	0,4
Mercado	2	0,4
Orla de Vitória	2	0,4
Praia do Canto	2	0,4
Praias de Itaparica (Vila Velha)	2	0,4
Transporte Público	2	0,4
Atendimento aos turistas	1	0,2
Av. Princesa Isabel	1	0,2
Bares	1	0,2
Bobó de Camarão	1	0,2
Edifícios da cidade	1	0,2
Encontrou um primo	1	0,2
Entrada de Vitória	1	0,2
Entrada do navio no canal	1	0,2
Fácil Acesso aos Pontos Turísticos	1	0,2
Gramado	1	0,2
Igreja Santa Luzia	1	0,2
Igrejas	1	0,2

Mc Donald's	1	0,2
Mercado Vila Rubim	1	0,2
Mulheres	1	0,2
Museu	1	0,2
Museu Anchieta	1	0,2
Museu de Arte Moderna	1	0,2
Museus	1	0,2
N.R.	1	0,2
Paneleiras	1	0,2
Parque Moscoso	1	0,2
Parte Histórica	1	0,2
Pedra da Cebola	1	0,2
Pontos Turísticos	1	0,2
Pouco Tempo para Avaliar	1	0,2
Praça Costa Pereira	1	0,2
Praça do Papa	1	0,2
Preços	1	0,2
Projeto Visitar	1	0,2
Retorno para o navio	1	0,2
Segurança	1	0,2
Sem cachorros nas ruas	1	0,2
Sem pedintes nas ruas	1	0,2
Templos religiosos	1	0,2
Triângulo das Bermudas	1	0,2
Tudo bem próximo	1	0,2
Visita	1	0,2
<b>Total</b>	<b>493</b>	<b>100</b>

# Anexo

## Tabela com respostas sobre o que o turista menos gostou

O que menos gostou em sua visita?		
	<i>f</i>	%
Nada a declarar	240	57,8
Trânsito	24	5,8
Limpeza Urbana	15	3,6
Chuva	12	2,9
Gostou de tudo	10	2,4
Porto	9	2,2
Serviço de Táxi	8	1,9
Não sabe	7	1,7
Falta de estrutura da cidade	5	1,2
Falta de informações turísticas	5	1,2
Centro da cidade	4	1,0
Falta de pontos turísticos	4	1,0
Má conservação da Catedral	4	1,0
Pouco tempo para passeios turísticos	4	1,0
Calçamento	3	0,7
Comércio	3	0,7
Falta de Sanitários nas Praias	3	0,7
Sujeira do mar	3	0,7
Transporte público	3	0,7
Cheiro de esgoto	2	0,5
Fábrica de chocolates	2	0,5
Garoto	2	0,5

Falta de acesso a cadeirantes	2	0,5
Má conservação do centro	2	0,5
NR	2	0,5
Serviço de Restaurantes	2	0,5
Sujeira da praia	2	0,5
Acidente de Trânsito	1	0,2
Alimentação Local	1	0,2
Atraso no desembarque	1	0,2
Cidade mal pavimentada	1	0,2
Das informações turísticas prestadas pelo motorista do ônibus.	1	0,2
Estação abandonada	1	0,2
Falta de barracas de artesanato	1	0,2
Falta de Lixeiras	1	0,2
Falta de manutenção em alguns pontos da cidade	1	0,2
Falta de quiosques na Praia de Camburi	1	0,2
Falta de quiosques nas praias	1	0,2
Falta de restaurantes	1	0,2
Falta de restaurantes no centro com moqueca.	1	0,2
Falta de transporte para o Turismo	1	0,2
Falta divulgação sobre as Paneleiras	1	0,2
Falta glamour na cidade	1	0,2

Favelas	1	0,2
Ficar 04 horas esperando o voo.	1	0,2
Gastronomia	1	0,2
Mercado da Vila Rubim	1	0,2
Moqueca	1	0,2
Muita música na praia	1	0,2
Não tem agência de receptivo	1	0,2
Não ter conhecido Guarapari	1	0,2
Parque Moscoso	1	0,2
Fechado para Reformas	1	0,2
Pedintes na rua	1	0,2
Praça do Papa está em obra	1	0,2
Praia de Camburi	1	0,2
Praias	1	0,2
Preço da alimentação	1	0,2
Preço dos Produtos do Shopping Vitória	1	0,2
Receptividade	1	0,2
Região abandonada	1	0,2
Restaurações das Fachadas	1	0,2
Segurança	1	0,2
<b>Total</b>	<b>415</b>	<b>100</b>

# Anexo

## Tabela com respostas sobre críticas ou sugestões

O(a) sr(a) gostaria de fazer algum comentário, crítica ou sugestão para melhorar o turismo em Vitória?	f	%
Não quis tecer comentários	289	61,8
Modernizar o porto	25	5,3
Melhorar a limpeza urbana	15	3,2
Maior divulgação na mídia	14	3,0
Mais informações turísticas	7	1,5
Melhorar a infraestrutura da cidade	7	1,5
Melhorar o trânsito	6	1,3
Aumentar pontos turísticos	5	1,1
Disponibilizar ônibus de turismo na cidade	5	1,1
Melhorar o serviço de taxi	5	1,1
Mais lojas de artesanato	4	0,9
Melhorar o transporte público	3	0,6
Aumentar a segurança	2	0,4
Disponibilizar guias turísticos	2	0,4
Limpeza das praias	2	0,4
Melhorar a infraestrutura das praias	2	0,4
Melhorar o serviço de táxi	2	0,4
Melhorar Receptividade	2	0,4
Não sabe	2	0,4
Restaurar o centro da cidade	2	0,4
Acabar com o confronto entre guias turísticos e motoristas	1	0,2
Calçada para pedestres e ciclistas	1	0,2
Centro da cidade está muito feio	1	0,2
Colocar mais quiosques nas praias	1	0,2
Colocar sanitários nos pontos turísticos	1	0,2
Diminuir o preço da alimentação	1	0,2
Diminuir preços praticados no comércio	1	0,2
Disponibilizar Informativos a respeito de itinerário	1	0,2
Disponibilizar internet para turistas no navio	1	0,2
Disponibilizar mais quiosques nas praias	1	0,2

Disponibilizar sanitários nas praias	1	0,2
Disponibilizar terminais bancários 24H	1	0,2
Falta souvenir e lembrancinhas	1	0,2
Faltam lojas da garoto perto do porto	1	0,2
Ficar todo mundo no porto, no bar café	1	0,2
Gostou muito do artesanato	1	0,2
Incluir Mercados no roteiro turístico	1	0,2
Incluir Paneleiras no roteiro turístico	1	0,2
Incluir restaurantes no roteiro turístico	1	0,2
Investir mais no turismo	1	0,2
Limpar a escadaria do palácio do governo	1	0,2
Maior investimento em Turismo	1	0,2
Maior número de guias turísticos	1	0,2
Maior preparo para receber o turista	1	0,2
Maior qualificação para os profissionais de turismo	1	0,2
Mais acessos	1	0,2
Mais divulgação	1	0,2
Mais informações dentro do navio	1	0,2
Mais informações visuais para orientação dos turistas.	1	0,2
Mais infraestrutura para o turismo	1	0,2
Mais lojas no Porto	1	0,2
Mais opções de lazer no centro da cidade	1	0,2
Mais organização com o turismo	1	0,2
Mais transporte alternativo	1	0,2
Manter as praias limpas	1	0,2
Melhor receptividade	1	0,2
Melhorar a gastronomia	1	0,2
Melhorar a infraestrutura do centro	1	0,2
Melhorar a limpeza da Praia de Camburi	1	0,2

Melhorar a paisagem	1	0,2
Melhorar a parte náutica com passeios de barco	1	0,2
Melhorar conservação dos prédios históricos	1	0,2
Melhorar o aeroporto	1	0,2
Melhorar o saneamento básico	1	0,2
Melhorar o transporte do navio até a saída.	1	0,2
Melhorar serviço de táxi	1	0,2
Melhoria do trânsito	1	0,2
Modernizar o centro	1	0,2
Modernizar o Porto	1	0,2
Muito positivo que a prefeitura de Vitória fornece o valor das corridas de taxi	1	0,2
Organização no desembarque	1	0,2
Organizar melhor a saída com o Táxi Vam	1	0,2
Orientar os profissionais de turismo	1	0,2
Ótimo	1	0,2
Passarela no porto e transporte para turistas	1	0,2
Pouco tempo para avaliar	1	0,2
Prática do preço justo aos turistas	1	0,2
Reciclagem dos taxistas	1	0,2
Reforma nos monumentos	1	0,2
Restaurar a Catedral	1	0,2
Só manter o padrão	1	0,2
Ter carrinhos ou cadeira de rodas nos portos.	1	0,2
Transformar o Aquaviário em ponto turístico	1	0,2
Transporte gratuito para o turista	1	0,2
Tratar o cheiro de esgoto	1	0,2
Treinamento profissional do transporte	1	0,2
Valeu a pena visitar	1	0,2
<b>Total</b>	<b>468</b>	<b>100</b>

# *meta*

---

pesquisas de opinião

Rua Allan Kardec, 63 – CEP 90680-310,  
Porto Alegre/RS, Brasil  
Fone/Fax (051) 3315-2456  
e-mail: [meta@metapesquisa.com.br](mailto:meta@metapesquisa.com.br)