

# **CARNAVAL 2013**

**Pesquisa de avaliação dos  
serviços turísticos**

# Pesquisa

- Realizada entre 7 a 12 de fevereiro, pela equipe técnica da Suinvest/Setur, tanto a aplicação de questionários como a tabulação e análise dos dados, a pesquisa de opinião teve como objetivo: identificar o perfil do turista do Carnaval (origem, sexo, idade, renda) e dimensionar o gasto médio e a permanência média, além de mensurar o grau de satisfação com os serviços receptivos e de apoio ao turista.
- Foram realizadas 1.229 entrevistas, sendo 1.026 com turistas (nacionais e estrangeiros) e 203 com moradores de Salvador e Região Metropolitana.



# Metodologia

- A metodologia adotada foi a quantitativa com a aplicação de questionário estruturado com questões abertas e fechadas.
- As entrevistas foram realizadas nos pontos de circulação do público-alvo: os portões de saída da cidade (aeroporto, rodoviária e ferry-boat); nos pontos de concentração hoteleira (Itapuã, Stella Maris, Ondina, Pituba, Barra) e nos circuitos oficiais do Carnaval (Barra-Ondina, Campo Grande-Avenida Sete e Pelourinho).
- Os entrevistados foram selecionados a partir de questões-filtro: maior de 15 anos, com permanência mínima de 24 horas na cidade, e pela origem: máximo de 20% de residentes em Salvador ou cidades da RMS.



# Resultados

# Fluxo

- A estimativa teve como base os resultados da pesquisa de serviços turísticos e o número de atendimentos presenciais realizados pelos Guias e Monitores do Carnaval.
- Comparado aos dados de 2009, o fluxo turístico do Carnaval teve um aumento da ordem de 6,5%.

Fluxo Turístico em Salvador - BA durante o período do Carnaval  
2013

Origem	Fluxo	%
Doméstico	455.801	86,5
Internacional	71.116	13,5
<b>TOTAL</b>	<b>526.918</b>	<b>100,0</b>

Fluxo Turístico em Salvador - BA durante o período do Carnaval  
2009

Origem	Fluxo	%
Doméstico	440.338	89
Internacional	54.423	11
<b>TOTAL</b>	<b>494.761</b>	<b>100,0</b>



# Perfil do Turista

- **Gênero:** 56,1% homens

	2009	2010	2011	2012	2013
Masculino	54,9%	55,3%	56,4%	54%	56,1%
Feminino	45,1%	44,7%	43,6%	46%	43,9%

- **Origem:** 88,8% brasileiros e 11,2% estrangeiros

	2009	2010	2011	2012	2013
Brasileiros	84,3%	92,4%	95%	91,9%	88,8%
Estrangeiros	15,7%	7,6%	5%	8,1%	11,2%



# Perfil do Turista

- **Faixa etária: 25 a 34 anos (39,3%)**

	2009*	2010	2011	2012	2013
25 a 34 anos	33,3%	46,1%	44,4%	42,5%	39,3%
35 a 44 anos	21,1%	22,1%	21,9%	23,3%	23,3%
16 a 24 anos	20,7%	17,4%	17,8%	17,6%	17,6%
45 a 54 anos	13,8	10,5%	12,1%	11,6%	11,7%
+ de 55 anos	4,8%	3,8%	3,9%	5%	8,1%

\*Os dados de 2009 foram obtidos na pesquisa da Fipe



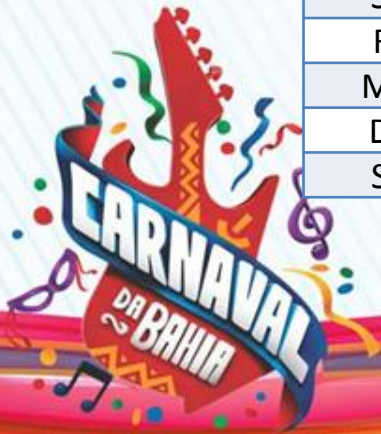
# Perfil do Turista

- Principais mercados emissores internacionais:

2009	2010	2011	2012	2013
Argentina	Argentina	Argentina	Chile	Itália
Portugal	E. Unidos	Espanha	Argentina	Argentina
Espanha	França	Itália	Itália	E. Unidos
França	Itália	E. Unidos	Inglaterra	Inglaterra
Alemanha	Espanha	França	Espanha	Suíça
E. Unidos	Portugal	Portugal	Suíça	Austrália
Suíça	Chile	Alemanha	França	Alemanha

- Principais mercados emissores nacionais:

2009	2010	2011	2012	2013
SP	SP	SP	SP	SP
RJ	RJ	RJ	RJ	RJ
MG	DF	DF	MG	MG
DF	MG	MG	DF	DF
SE	SE	SE	SE	SE





# Perfil do Turista

- **Gasto médio (R\$):**

	2009	2010	2011	2012	2013
<b>Gasto Médio</b>	1.426,24	-	-	2.194,00	3.016,09
<b>Gasto Médio Diário</b>	203,74	-	-	430,87	579,17
<b>Gasto Médio Individual</b>	863,03	-	-	1.097,00	1.967,01
<b>GMDI*</b>	105,97	-	-	156,71	373,32

\*Gasto Médio Diário Individual

- **Permanência média (pernoites):**

2009	2010	2011	2012	2013
8,1	-	-	7	7,11

- **Renda média individual (R\$):**

2009	2010	2011	2012	2013
3.978,50	-	-	-	5.259,14



# Perfil do Turista

- Meios de hospedagem:

	2009	2010	2011	2012	2013
Casa de amigos	32%	39,3%	45,1%	45,1%	39,4%
Hotel	33%	22,8%	22,6%	18,2%	30,7%
Pousadas	11%	4,6%	5%	5,6%	8,11%
Flat/apart	7%	17,3%	2,1%	1,9%	11,6%
Imóvel alugado	-	-	8%	10,4%	6,1%
Albergue	-	0,4%	0,7%	0,7%	2,4%
Navio	-	-	0,2%	0,7%	0,6%
Outros	17%	15,6%	16,3%	17,4%	1,1%

- Avaliação dos Meios de hospedagem:

	2009	2010	2011	2012	2013
Ótimo	23,5%	29%	35%	32,6%	48,3%
Bom	56,4%	53%	53%	55,8%	41,2%
Regular	20,1%	14%	10%	9,1%	8,9%
Ruim	3,3%	2%	2%	1,6%	1,1%
Péssimo	1,7%	1%	1%	0,9%	0,5%



# Perfil do Turista

- Agências de viagens:

	2009	2010	2011	2012	2013
Sim	14,1%	9,8%	6,9%	8,4%	13,8%
Não	85,9%	90,2%	93,1%	91,6%	86,2%

- Avaliação:

	2009	2010	2011	2012	2013
Ótimo	28,6%	48,3%	35,8%	22,3%	35,9%
Bom	45,7%	41,2%	54,3%	62,1%	52,7%
Regular	23%	8,9%	6,2%	9,7%	7,8%
Ruim	1,7%	1,1%	2,7%	1,9%	3%
Péssimo	1%	0,5%	1%	3,9%	0,6%%



# Avaliação dos serviços receptivos

- **Postos de Informação (Guias e Monitores):** Do total de turistas entrevistados, 23,7% utilizou os postos de informação turística.

	2009	2010	2011	2012	2013
Sim	24,4%	18,1%	12,7%	15,8%	23,7%
Não	75,6%	81,9%	87,3%	84,2%	76,3%

- **Avaliação:**

	2009	2010	2011	2012	2013
Ótimo	45,2%	33%	39%	33,7%	45%
Bom	38,4%	55%	53%	62,1%	46,1%
Regular	13,3%	9%	5%	3,7%	7,4%
Ruim	2,6%	1%	3%	-	2%
Péssimo	0,5%	3%	1%	0,5%	0,7%



# Avaliação dos serviços receptivos

- **Disque Bahia Turismo:** O serviço foi utilizado por 6,5% dos entrevistados. Desse total, 76,9% disseram que o serviço correspondeu às expectativas.

	2009	2010	2011	2012	2013
Sim	11%	3,3%	2,9%	2,4%	6,5%
Não	89%	96,7%	97,1%	97,6	93,5%

- **Avaliação: Atendeu as expectativas?**

	2009	2010	2011	2012	2013
Sim	86,5%	88%	85,7%	82,8%	76,9%
Não	13,5%	12%	14,3%	17,2%	23,1%



# Avaliação dos serviços receptivos

- **Portal bahia.com.br:** 25,1% dos entrevistados declararam ter acessado o portal oficial de informações. Um crescimento de 11% em relação ao ano passado.

	2009	2010	2011	2012	2013
Sim	-	21,7%	14,7%	14,1%	25,1%
Não	-	78,3%	85,3%	85,9%	74,9%

- **Avaliação:**

	2009	2010	2011	2012	2013
Facilidade de busca	-	99% de avaliação positiva	97% de avaliação positiva	98,2% de avaliação positiva	96,7% de avaliação positiva
Qualidade do conteúdo	-	100% de avaliação positiva	98% de avaliação positiva	99% de avaliação positiva	98,3% de avaliação positiva
Comunicação visual	-	90% de avaliação positiva	96% de avaliação positiva	98,9% de avaliação positiva	99% de avaliação positiva



# Avaliação dos serviços gerais

- **Serviço de táxis**: 69,1% dos entrevistados utilizou esse serviço. Desse total, 60% avaliou a prestação do serviço como ótima e boa.
- **Serviços de segurança**: 19,9% utilizou o serviço e 60% considerou como ótimo e bom.
- **Praias**: Somente 56% dos entrevistados declarou ter ido a praia. Desse total, 55% avaliou os serviços oferecidos como bom.



# Avaliação dos serviços gerais

- **Baiana de acarajé:** 59% dos entrevistados experimentou quitutes das baianas de acarajé. Veja abaixo a avaliação do serviço

**AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DA BAIANA DE ACARAJÉ (%)**

Serviços	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	TOTAL
Atendimento	40,1	48,7	8,5	1,8	1,0	100,0
Iguarias	41,6	49,4	7,1	1,7	0,3	100,0
Higiene	21,5	47,8	23,6	4,5	2,7	100,0
Preços	18,9	47,2	23,8	7,6	2,5	100,0





# Avaliação dos serviços gerais

- **Ambulantes:** 61,3% dos entrevistados utilizou o serviço. Veja abaixo a avaliação do serviço:

**AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS VENDEDORES AMBULANTES (%)**

Serviços	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	TOTAL
Abordagem	12,0	52,8	22,4	9,3	3,5	100,0
Atendimento	14,8	56,0	20,5	6,5	2,1	100,0
Higiene	5,0	32,7	36,9	15,9	9,4	100,0
Preços	15,8	52,2	23,5	5,2	3,3	100,0



# Avaliação dos serviços gerais

- **Bares:** 45,2% dos entrevistados utilizou o serviço. Veja abaixo a avaliação do serviço:

**AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS BARES (%)**

Serviços	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	TOTAL
Atendimento	23,7	52,9	17,0	3,4	2,9	100,0
Limpeza	14,6	51,6	27,0	4,2	2,6	100,0
Alimentos	22,8	58,4	16,2	2,5	0,2	100,0
Bebidas	27,4	59,3	12,2	0,9	0,2	100,0
Preços	10,2	44,8	33,0	8,3	3,6	100,0
Infraestrutura	17,2	53,9	24,3	3,5	1,1	100,0



# Avaliação dos serviços gerais

- **Restaurantes:** 55,5% dos entrevistados utilizou o serviço. Veja abaixo a avaliação do serviço:

**AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS RESTAURANTES (%)**

Serviços	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	TOTAL
Atendimento	31,2	50,5	14,9	1,3	2,1	100,0
Limpeza	28,8	50,9	16,9	2,2	1,2	100,0
Alimentos	33,0	54,1	11,3	1,0	0,6	100,0
Bebidas	32,4	57,0	9,7	0,9	0,0	100,0
Preços	13,0	45,8	29,9	7,7	3,6	100,0
Infraestrutura	25,7	54,3	16,3	2,4	1,3	100,0



# Avaliação dos serviços gerais

- **Artesanato:** 41,7% dos entrevistados adquiriu ou observou peças de artesanato. Veja abaixo a avaliação do serviço:

AVALIAÇÃO DO ARTESANATO (%)

Serviços	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	TOTAL
Qualidade	44,3	47,6	7,1	0,4	0,6	100,0
Criatividade	54,3	38,0	7,5	0,0	0,2	100,0
Diversidade	51,0	38,4	10,0	0,4	0,2	100,0
Preços	25,9	42,5	24,7	4,9	2,0	100,0



# Avaliação dos serviços gerais

## AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Serviço	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	TOTAL
Sinalização turística	13,9	46,2	25,8	7,7	6,4	100,0
Serviços médicos	10,8	39,2	18,5	9,9	21,6	100,0
Comunicação (correio, telefone, internet)	12,9	52,1	21,4	7,7	6,0	100,0
Segurança pública	16,5	50,8	20,6	6,7	5,4	100,0
Limpeza pública	6,2	29,9	28,0	18,0	17,8	100,0
Transporte urbano	6,4	26,9	25,6	19,1	22,0	100,0
Terminal marítimo	4,2	27,7	22,7	13,9	31,5	100,0
Terminal rodoviário	10,2	46,9	21,6	10,7	10,7	100,0
Aeroporto	22,8	58,0	15,6	2,4	1,2	100,0
Comércio / Compras	10,5	56,4	26,7	3,2	3,2	100,0
Sanitários públicos	2,6	12,9	17,5	19,5	47,4	100,0



## SERVIÇOS QUE MAIS AGRADARAM

Segurança Pública / Policiamento	15,54
Atendimento / Alimentação Restaurantes	6,75
Sinalização nas ruas / Turística	5,13
Iluminação dos equipamentos culturais do Pelourinho	5,04
Serviços, Organização, Atendimento e Infraestrutura do Aeroporto	4,88
Atendimento / Receptividade / Alimentação / Infraestrutura do Hotel	4,64
Serviços de Comércio	4,31
Serviço de Limpeza Pública	4,23
Atendimento / Serviço dos Taxistas	3,82
Atendimento / Alimentos / Bebidas nas Praias	2,93
Comunicação / Internet	2,69
Serviços / Preços dos Ambulantes	2,60
Transporte Urbano	2,60
Atendimento / Bom preparo / Gentileza dos Guias e Monitores	2,44
Atendimento / Bebidas / Alimentação nos Bares	2,44
Serviços / Infraestrutura nos Camarotes	2,44
Informação turística	2,28
Atendimento e Iguarias da Baiana do Acarajé	2,03
Atendimento / Precisão / Agilidade nos Serviços Médicos	1,71
Hospitalidade/Simpatia/Gentileza do povo baiano	1,63
Serviços nos Shopping	1,46
Organização / Pontualidade dos Blocos Carnavalescos / Trios	1,46
Serviços na Rodoviária	0,81
Atendimento dos policiais	0,41
Qualidade no Artesanato	0,73
Sanitários / Banheiros Públicos	0,57
Atendimento nos Postos de informação turística	0,41
Preço das Bebidas em Geral	0,33
Tudo / Todos os Serviços	0,24
Terminal Marítimo	0,16
Realização da Pesquisa de Serviços turísticos	0,16
Qualidade do Cinema	0,16
Serviços dos Bancos	0,16
Serviços nas Agências de Viagens	0,08
Serviço de Ferry-Boat	0,08

## SERVIÇOS QUE MAIS DESAGRADARAM

Falta de Limpeza / Sujeira nas ruas / Mal cheiro	22,78
Transporte urbano velho e insuficiente	17,66
Banheiros insuficientes e sujos	13,02
Falta de Segurança	8,30
Serviço / Preços do Taxi	5,78
Trânsito lento / Alto fluxo / Desorganizado / Difícil acesso	3,17
Falta de higiene dos ambulantes	2,93
Estrutura / Limpeza / Serviço dos bares	1,30
Abordagem dos vendedores ambulantes	0,98
Serviços médicos	0,90
Atendimento nos restaurantes	0,73
Transporte Marítimo em más condições	0,65
Serviços no terminal marítimo	0,65
Estacionamentos insuficientes e com preços abusivos	0,57
Preço dos ambulantes	0,57
Entrega de abadá demorado e muita fila	0,49
Atendimento do Aeroporto	0,41
Muitos pedintes nas ruas	0,41
Despreparo dos Guias e Monitores / Não falavam linguas / sem informação	0,33
Desorganização / Falta de planejamento dos camarotes	0,33
Poucos telefones públicos e em péssimo estado	0,33
Muito barulho	0,24
Desorganização nos Blocos	0,24

## SUGESTÕES

Melhorar a limpeza / Colocar mais lixeiras	11,64
Limpeza dos Banheiros públicos / Colocar mais banheiros químicos / Melhorar a sinalização para os banheiros	6,67
Melhorar a segurança / Aumentar o policiamento / Qualificar o policial para melhor atender	6,51
Aumento da frota de ônibus / Melhoria na qualidade dos veículos / Fim do monopólio no transporte público / Organizar o horário	6,18
Fiscalizar os taxistas / melhorar o atendimento e serviços / Qualificar os taxistas / aumentar a frota / fiscalizar os preços	4,15
Melhoria no trânsito / Sinalização das ruas	2,77
Melhora na infraestrutura da praia / Colocar barracas de praia	2,60
Organização / Capacitação / Fiscalização dos Vendedores Ambulantes	2,44
Investir na educação da população / Campanha para os cidadãos tratarem melhor os visitantes	1,71
Melhorar a infraestrutura da cidade / Asfaltar as ruas	0,81
Capacitar os atendentes que trabalham com turismo	0,81
Acesso gratuito a internet / WIFI	0,65
Melhorar serviços médicos / Contratar mais profissionais de saúde / Aumentar o número de postos	0,49
Melhorar o serviço de informação turística	0,49
Ampliar o aeroporto / Capacitar os funcionários	0,41
Mais estacionamentos / organização / Controlar os guardadores	0,41
Melhor organização no circuito	0,41
Concluir obras do metrô / Colocar para funcionar	0,41
Aumentar a quantidade de Ferry-Boats	0,33
Fiscalizar Preços nos bares e restaurantes	0,33
Serviços nos hotéis / Capacitar mão de obra	0,33
Retirar os pedintes das ruas	0,24
Manutenção dos telefones públicos	0,24
Padronização / Otimização do comércio informal	0,24
Concientizar a população a não urinar nas ruas	0,16
Capacitar com mais idiomas os guias e monitores	0,16
Divulgação dos Circuitos alternativos	0,08
Melhor divulgação do Disque Bahia Turismo	0,08



# Obrigado!

SECRETARIA  
DO TURISMO

