



**GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA**  
**Secretaria de Turismo**

**PESQUISA DE AVALIAÇÃO DOS  
SERVIÇOS TURÍSTICOS  
CARNAVAL 2011**

**RELATÓRIO**

SALVADOR

2011

**Governo do Estado da Bahia**

Jaques Wagner  
Governador

**Secretaria de Turismo – SETUR**

Domingos Leonelli Neto  
Secretário

**Diretoria de Planejamento, Estudos Econômicos e Comunicação**

Clarissa Amaral  
Diretora

**Equipe Técnica - Supervisão**

Aldenair Pugas  
Luiz Fernando Macedo Costa

**Coordenação de Campo**

Marcos dos Santos Oliveira  
Maria Cassilda Santos

**Entrevistadores**

Aidil de Araújo Santana  
Célia Soares de Oliveira Teles  
Juci do Espírito Santo Silva  
Luane da Silva Santos  
Luciana Patrícia Martins Ferreira  
Magali de Oliveira Caldas  
Orlando dos Santos Silva  
Rodrigo da Cruz Lopes  
Sueli Santana Mendes  
Zenádia Maria de Jesus

**Tratamento e análise dos dados – Relatório**

Análise Consultoria em Pesquisa

## SUMÁRIO

1. Introdução	04
2. Perfil da Amostra	05
3. Meios de Hospedagem	10
4. Agências de Viagem	12
5. Informações Turísticas	14
6. Outros Serviços	20
7. Alimentos e Bebidas	23
8. Infraestrutura Turística	32
9. Conclusão	36
10. Informações Complementares	37
Questionário	37
Tabelas	39

## 1. INTRODUÇÃO

Apresentam-se neste relatório os resultados de pesquisa de opinião realizada com o objetivo de avaliar os serviços turísticos de Salvador, Bahia, no período do Carnaval, ocorrido entre os dias 03 a 08 de março de 2011. Foram entrevistados **1.210** turistas nacionais e estrangeiros que avaliaram a qualidade dos equipamentos, infraestrutura e serviços de apoio ao turista.

Complementam o levantamento dados sobre o perfil do respondente (origem, sexo, idade), sobre os meios de hospedagem e serviços de particulares (restaurantes, bares, táxis), além da mensuração do grau de satisfação com esses serviços.

Foi utilizada a metodologia quantitativa com a aplicação de questionário estruturado contendo questões abertas e fechadas. As entrevistas foram realizadas em pontos de circulação do público alvo: os portões de acesso e saída da cidade (aeroporto, estação rodoviária, ferry-boat, porto); em pontos de concentração hoteleira (Itapuã, Stella Maris, Ondina, Pituba, Barra) e nos circuitos oficiais do Carnaval (circuito Barra-Ondina, circuito Campo Grande-Avenida Sete, Pelourinho). Os informantes foram selecionados a partir de questões-filtro (estar na cidade há, pelo menos, 24 horas), ser maior de 15 anos e por cota de origem: máximo de 20% de residentes em Salvador ou cidades da RMS.

A supervisão e crítica para análise da consistência dos dados foram realizadas em 100% da amostra, com verificação no momento e local de realização das entrevistas.

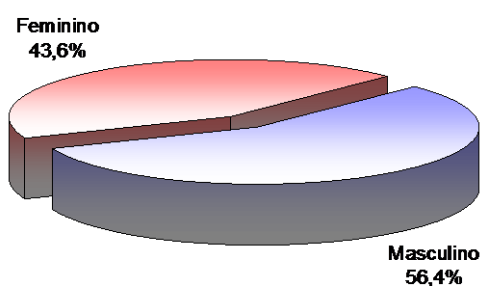
### NOTAS IMPORTANTES

1. Salvo indicação diferente, todos os percentuais são calculados em relação à totalidade da amostra (1.210).
2. A análise dos resultados da estratificação pelas variáveis demográficas (faixa etária, sexo ou qualquer outra segmentação) é apenas indicativa de tendências. A base estatística para esses segmentos não permite uma análise conclusiva.
3. As tabelas que apresentam percentuais superiores a 100% obtiveram respostas múltiplas.
4. NSA = não se aplica. Designa os segmentos da amostra que não responderam a determinada questão, por esta não ser pertinente.

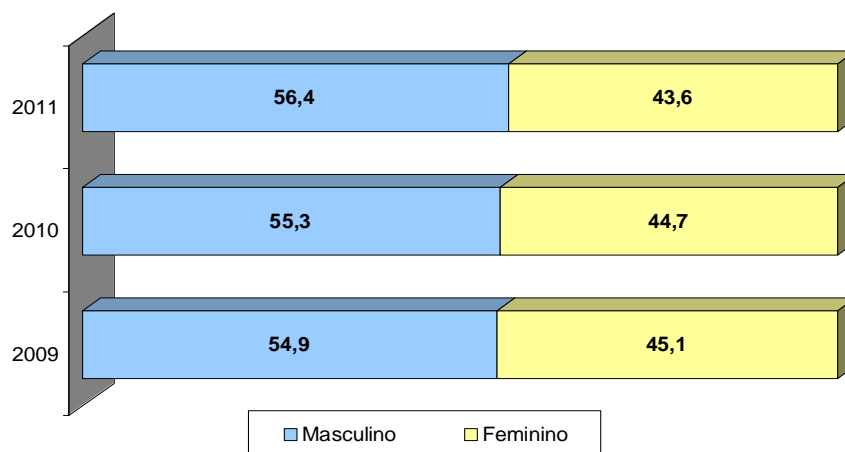
## 2. PERFIL DA AMOSTRA

O público tem prevalência masculina, como verificada nos levantamentos anteriores (2009 e 2010):

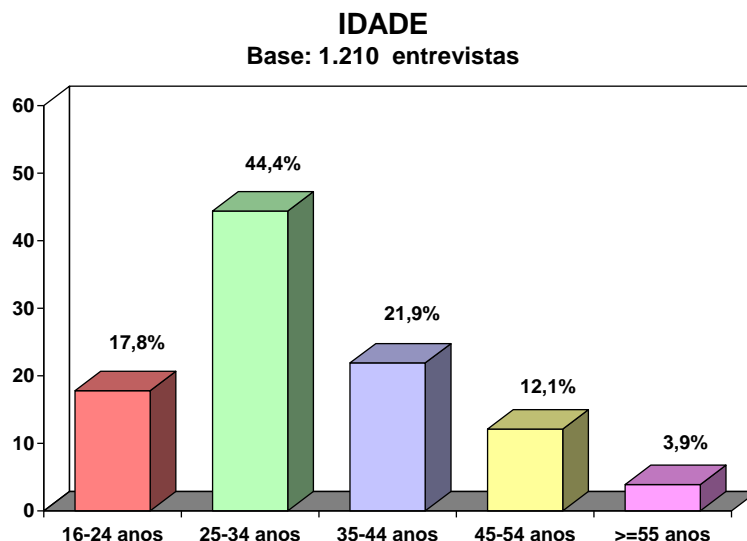
**GÊNERO (Q.2)**  
Base: 1.210 entrevistas



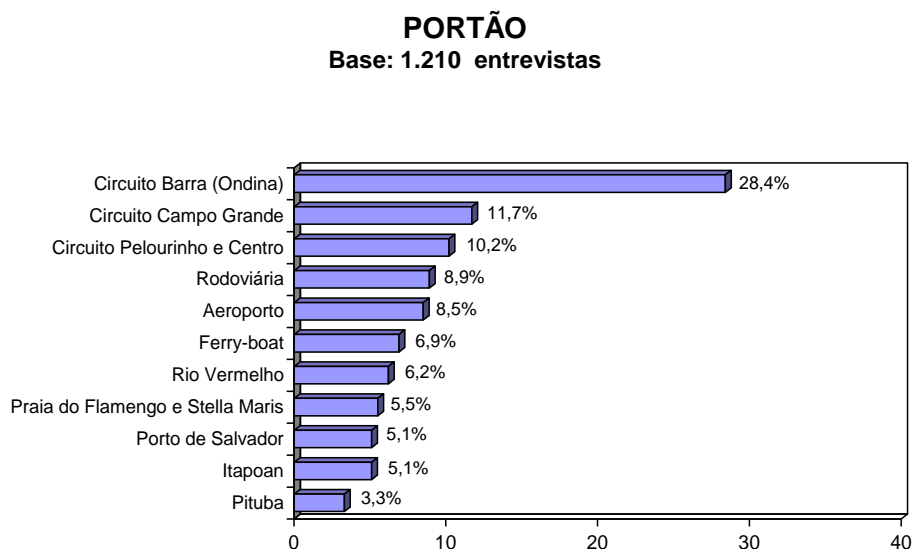
**DISTRIBUIÇÃO DO PÚBLICO POR GÊNERO**  
2009 X 2010 X 2011



O folião é predominantemente jovem (a faixa etária entre 16 e 34 anos corresponde a 62%), sendo que, mais de 2/3 desses possui entre 25 e 34 anos. Observa-se que a participação da faixa etária 35 a 44 anos apresenta uma redução drástica em relação à faixa anterior e assim sucessivamente: os turistas de mais de 55 anos que brincavam o carnaval significavam menos de 4% do total da amostra.



A amostra foi distribuída pelos portões de acesso a Salvador e nos principais circuitos da folia. O circuito Barra-Ondina destaca-se pelo maior número de turistas abordados (28%) enquanto o Circuito do Campo Grande e do Pelourinho tiveram participações assemelhadas (entre 10% e 12%) na amostra. Já os portões onde há hotéis, mas que ficam fora dos circuitos da festa foram os que possibilitaram a realização do menor número de entrevistas.



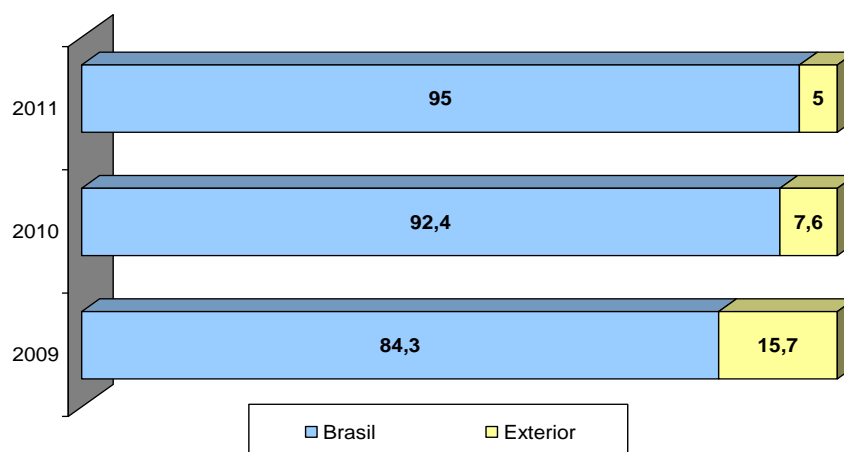
95% dos entrevistados são brasileiros. Dentre os estrangeiros destacam-se os argentinos e espanhóis.

### PAÍS DE ORIGEM (Q1.a)

Base: 1.210 entrevistas

	%
Brasil	95.0
Argentina	0.9
Espanha	0.7
Itália	0.4
Estados Unidos	0.4
França	0.3
Portugal	0.3
Alemanha	0.3
Inglaterra	0.3
Canadá	0.2
México	0.2
Austrália	0.2
Suíça	0.1
Israel	0.1
Holanda	0.1
Chile	0.1
Bélgica	0.1
Uruguai	0.1
Eslovênia	0.1
<b>Nº de entrevistas</b>	<b>1210</b>

### COMPARATIVO PAÍS DE ORIGEM 2009 X 2010 X 2011



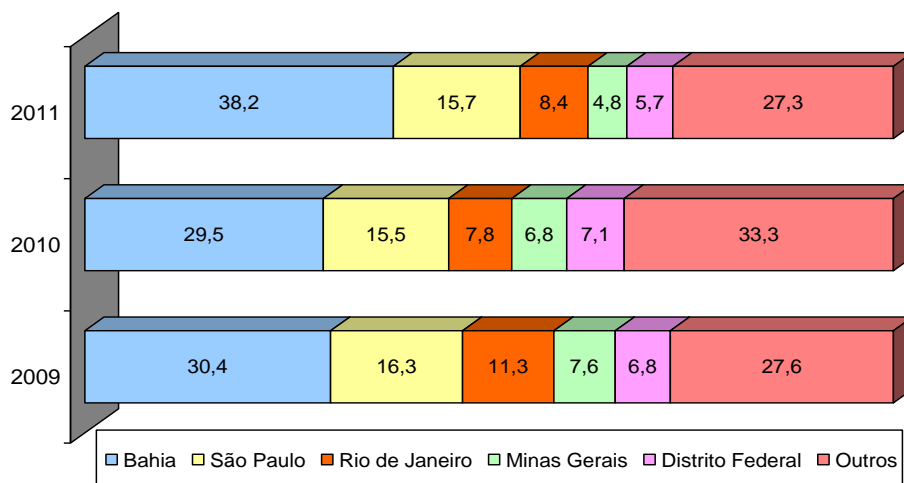
São Paulo continua sendo o maior emissor de turistas para o carnaval de Salvador. Destacam-se ainda: Rio de Janeiro, Minas Gerais, o Distrito Federal e o público estrangeiro. Cerca de 20% das entrevistas foram realizadas com residentes em Salvador ou sua Região Metropolitana (cota pré-estabelecida), indicando que aproximadamente 18% dos entrevistados são turistas originários do interior da Bahia (segmento maior que o de paulistas).

### RESIDÊNCIA PERMANENTE – ESTADO (Q1.b)

Base: 1.210 entrevistas

	%
Bahia	38.2
São Paulo	15.7
Rio de Janeiro	8.4
Distrito Federal	5.7
Estrangeiro	5.0
Minas Gerais	4.8
Sergipe	3.6
Pernambuco	2.9
Ceará	2.1
Paraíba	1.6
Alagoas	1.6
Pará	1.5
Espírito Santo	1.2
Rio Grande do Norte	1.2
Goiás	1.0
Rio Grande do Sul	0.9
Paraná	0.8
Maranhão	0.7
Amazonas	0.7
Mato Grosso	0.6
Santa Catarina	0.5
Amapá	0.4
Piauí	0.3
Rondônia	0.3
Roraima	0.2
Tocantins	0.2
<b>Nº de entrevistas</b>	<b>1210</b>

### COMPARATIVO RESIDÊNCIA PERMANENTE – ESTADO 2009 X 2010 X 2011

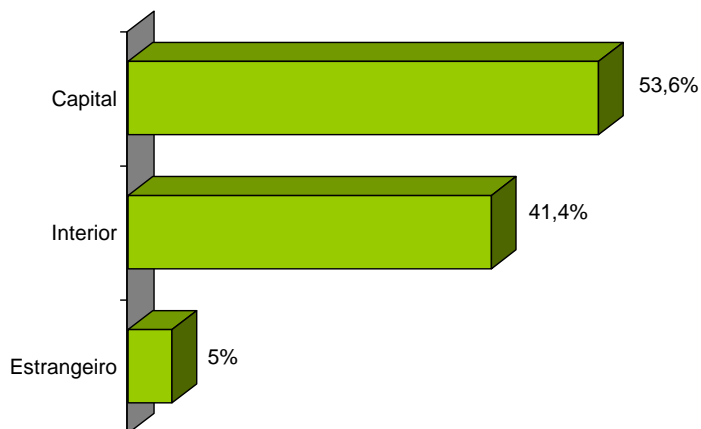




As cidades foram agrupadas segundo a condição de capital ou interior dos seus estados e ainda, do exterior. As cidades que são capitais são as principais emissoras de turistas para o carnaval.

### RESIDÊNCIA PERMANENTE – CIDADE (Q1.c)

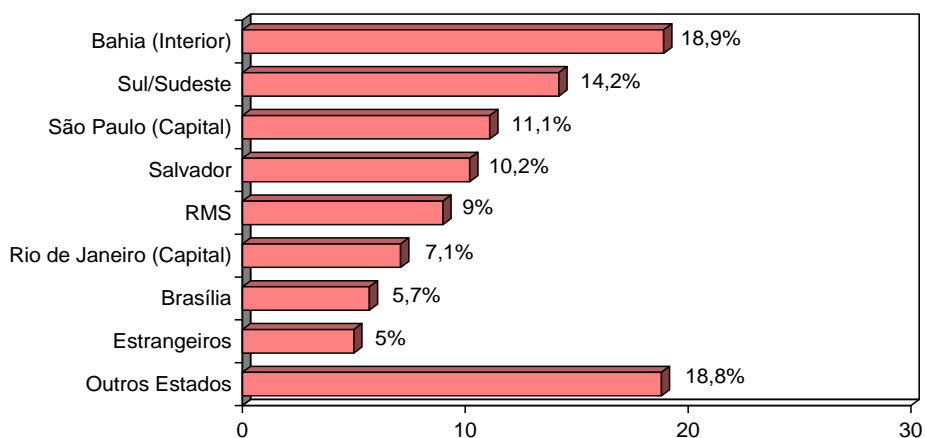
Base: 1.210 entrevistas



Os turistas oriundos do Sul/Sudeste brasileiro somam 32% (destacando-se os que vêm das cidades de São Paulo e Rio de Janeiro). A Bahia é o segundo maior emissor de turistas (o Interior do Estado e a RMS contribuem com 28%).

### RESIDÊNCIA PERMANENTE – CIDADE (Q1.C1)

Base: 1.210 entrevistas

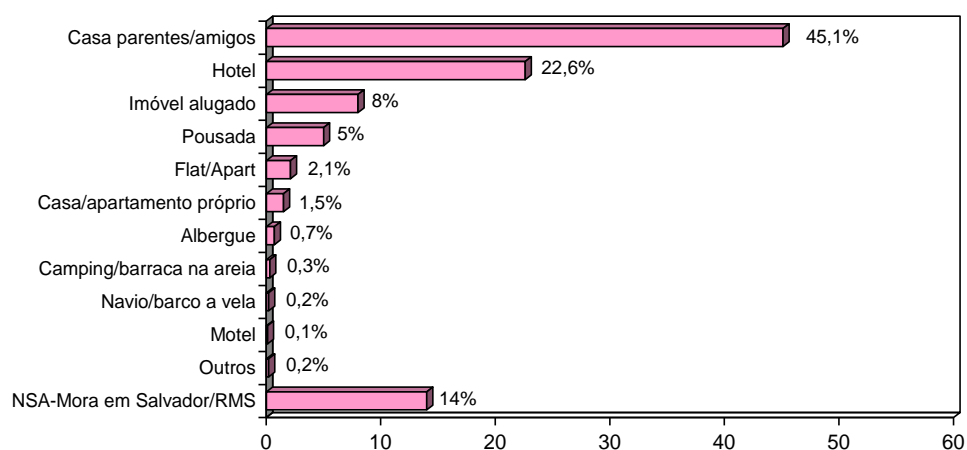


### 3. MEIOS DE HOSPEDAGEM

45% dos entrevistados hospedaram-se em domicílios particulares (casa de amigos ou parentes). O segundo meio de hospedagem mais utilizado é o hotel (23%). Imóvel alugado ocupa a terceira posição e a pousada vem em quarto lugar. Não há diferenças significativas entre os demais meios de hospedagem. Os que ficaram em casas de amigos ou parentes são, principalmente, os residentes na Bahia e em outros estados (que não os do sul/sudeste). Os turistas do sul/sudeste são os que mais utilizaram os hotéis.

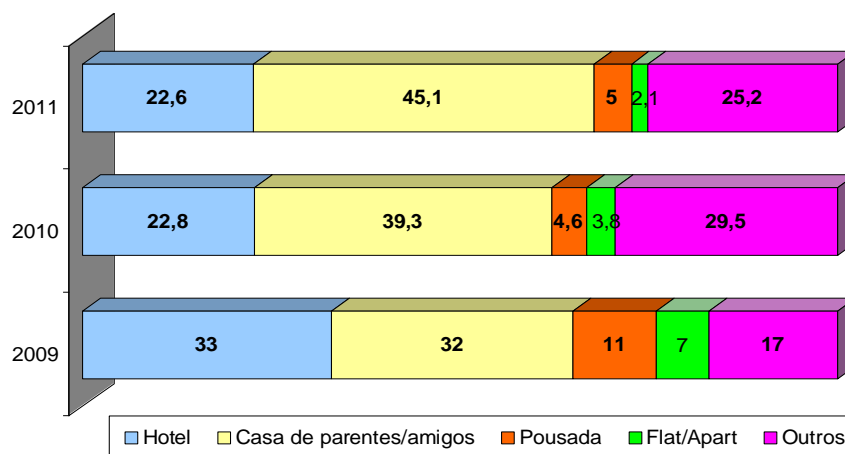
#### MEIO DE HOSPEDAGEM UTILIZADO (Q.3)

Base: 1.210 entrevistas



Outros: Quartel/alojamento/assoc do DNER

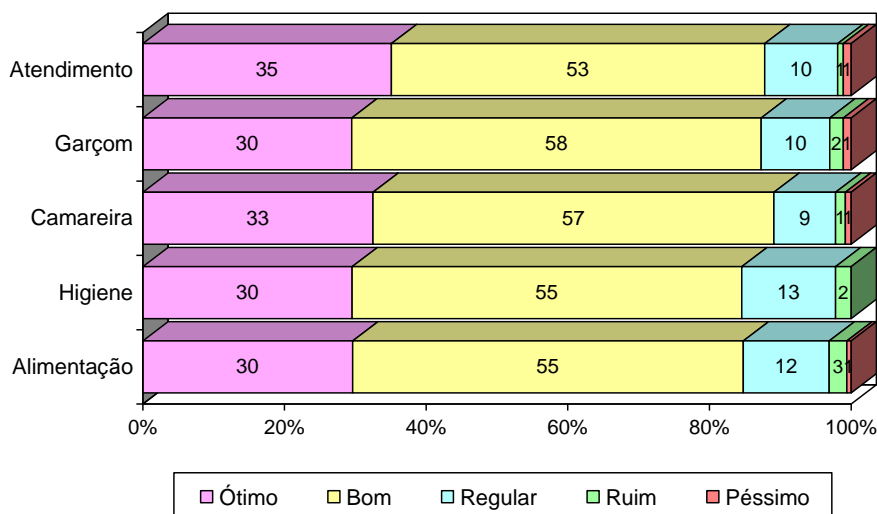
#### COMPARATIVO MEIO DE HOSPEDAGEM 2009 X 2010 X 2011



Os hóspedes de hotéis, pousadas e flats avaliaram os serviços desses estabelecimentos e, de maneira geral, os consideraram “bons”, com mais de 85% de aprovação (consideraram bons ou ótimos os serviços avaliados).

### AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DO MEIO DE HOSPEDAGEM (Q3.1 a Q3.5)

Base: 370 entrevistas



### AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DO MEIO DE HOSPEDAGEM (Q3.1 a Q3.5)

Base: 370 entrevistas

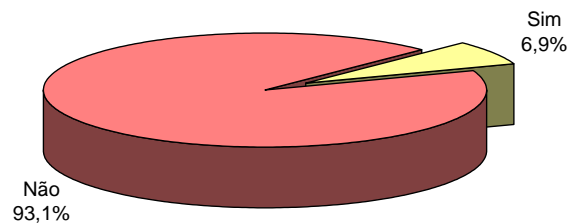
	Média	Conceito	Avaliação positiva (bom+ótimo)
Atendimento	4,2	Bom	88%
Garçom	4,1	Bom	88%
Camareira	4,2	Bom	90%
Higiene	4,1	Bom	85%
Alimentação	4,1	Bom	85%

#### 4. AGÊNCIAS DE VIAGEM

As agências de viagem locais foram utilizadas por apenas 83 entrevistados (cerca de 7%) e seus serviços foram aprovados por mais de 90% (dois turistas não souberam avaliar os serviços de agências de viagem).

#### UTILIZOU ALGUM SERVIÇO ATRAVÉS DE AGÊNCIA DE VIAGEM DA BAHIA? (Q.4)

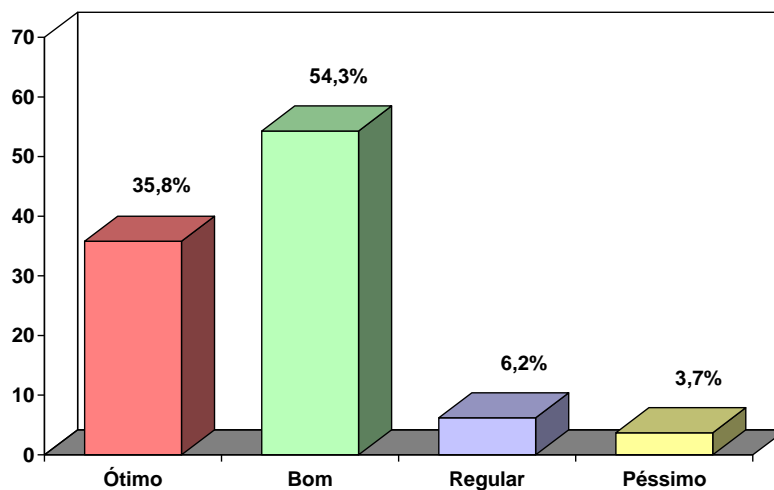
Base: 1.210 entrevistas



#### AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DA AGÊNCIA (Q4.1)

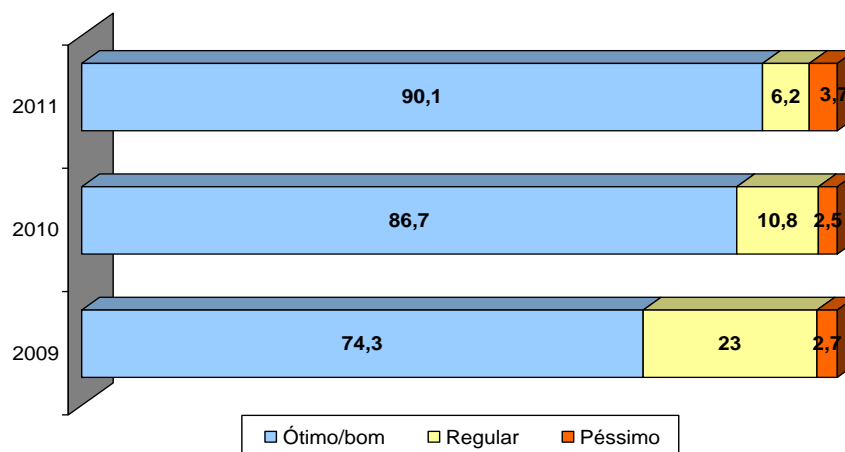
Base: 81 entrevistas

Média = 4,2 (bom)



O gráfico comparativo da avaliação das agências de viagem mostra que essa avaliação é cada vez mais positiva.

### COMPARATIVO AVALIAÇÃO DA AGÊNCIA DE VIAGEM 2009 X 2010 X 2011

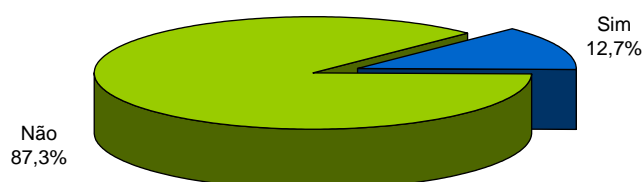


## 5. INFORMAÇÕES TURÍSTICAS

Aproximadamente 13% da amostra utilizaram algum Posto de Informação Turística (SAT). Os postos mais utilizados são os do Aeroporto (41% dos usuários), do Pelourinho (24%) e do Circuito Barra/Ondina (13%). Os postos dos shoppings respondem por pouco mais de 6% dos atendimentos. Não há diferença entre os demais postos no que se refere ao número de turistas que os utilizaram.

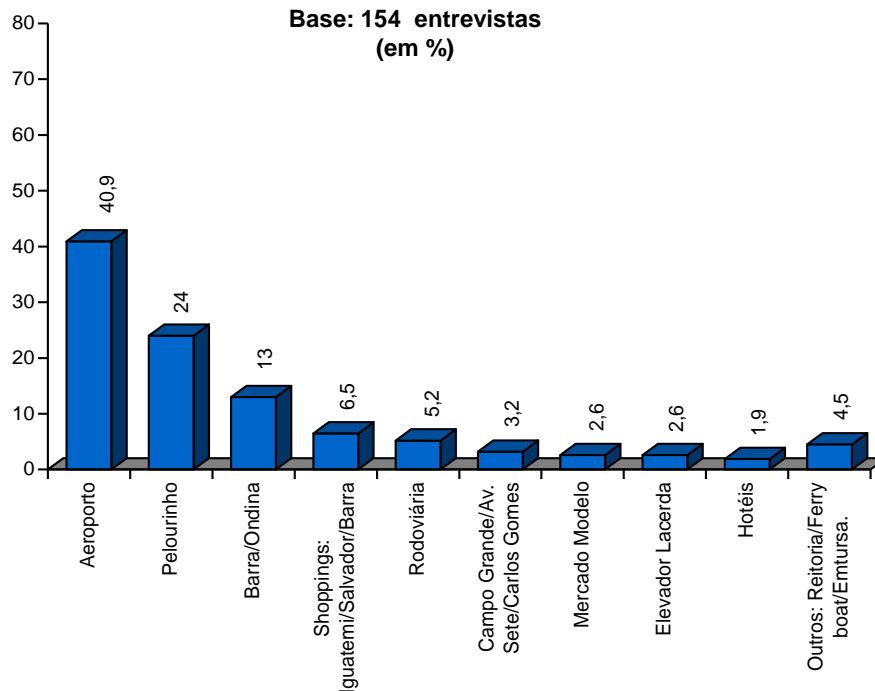
### UTILIZOU ALGUM POSTO DE INFORMAÇÃO TURÍSTICA OU SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO TURISTA (SAT)? (Q.5)

Base: 1.210 entrevistas



### EM QUE LOCALIDADE? (Q5.1)

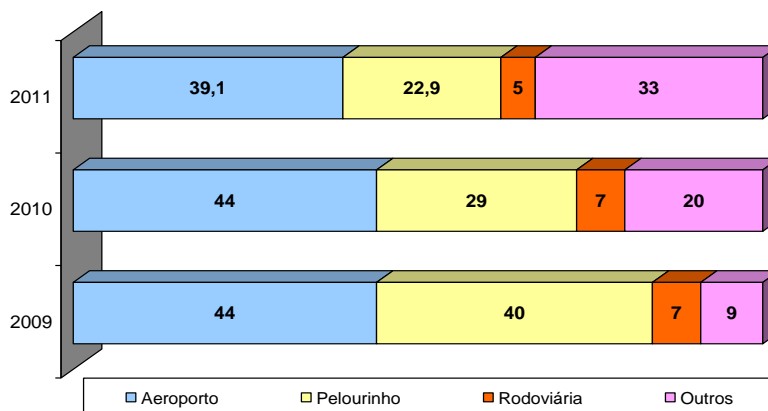
Base: 154 entrevistas  
(em %)



O gráfico comparativo entre as três últimas sondagens mostra o crescimento do número de utilizações dos outros postos (localizados nos circuitos do carnaval, em pontos turísticos, hotéis etc.). É indicativo também de que o Estado tem disponibilizado mais postos para informações turísticas.

### COMPARATIVO LOCALIZAÇÃO DO POSTO DE INFORMAÇÃO TURÍSTICA 2009 X 2010 X 2011

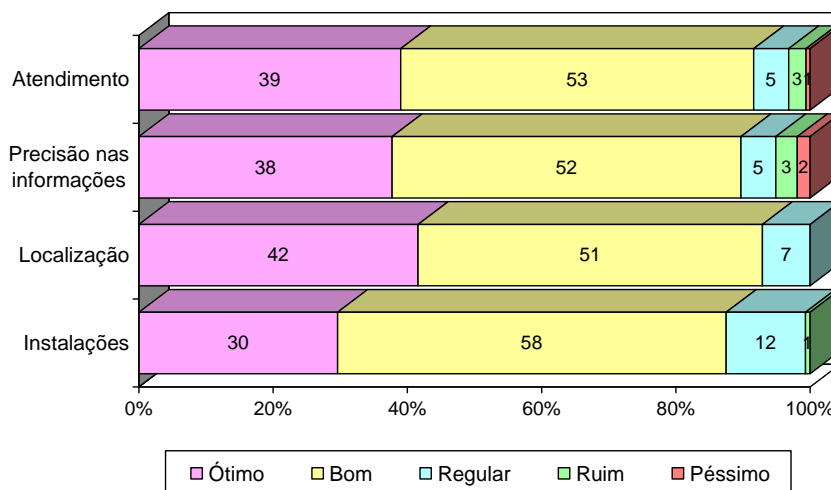
Base: número de respostas (total de postos utilizados)



A avaliação dos Postos de Informações Turísticas (localização, instalações e serviço) é muito positiva em todos os itens e em todos os postos.

### AValiação DOS SERVIÇOS DO POSTO DE INFORMAÇÃO TURÍSTICA (Q 5.2 a 5.5)

Base: 154 entrevistas



### AValiação DOS SERVIÇOS DO POSTO DE INFORMAÇÃO TURÍSTICA (Q 5.2 a 5.5)

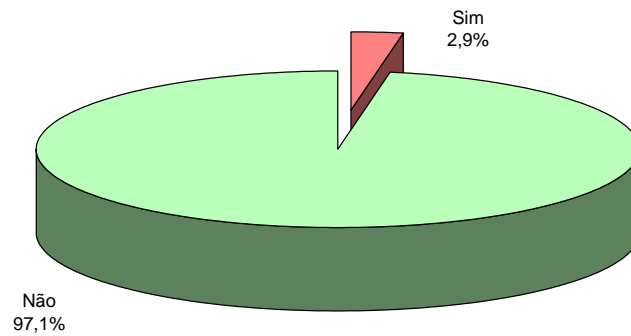
Base: 154 entrevistas

	Média	Conceito	Avaliação positiva (bom+ótimo)
Atendimento	4,3	Bom	92%
Precisão das informações	4,2	Bom	90%
Localização	4,3	Bom	93%
Instalações	4,2	Bom	88%

O Disque Bahia Turismo foi utilizado por um número muito pequeno de turistas: pouco menos de 3%, mas o atendimento recebido correspondeu ao esperado.

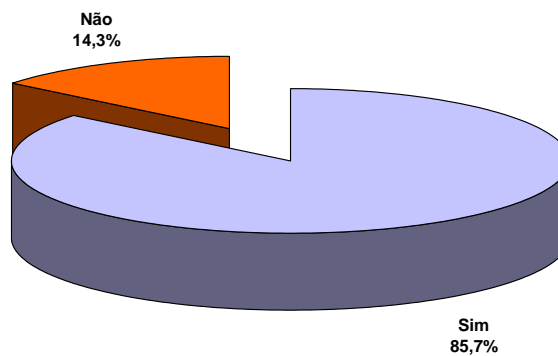
### UTILIZOU O DISQUE BAHIA TURISMO? (Q.6)

Base: 1.210 entrevistas



### O ATENDIMENTO CORRESPONDEU ÀS SUAS EXPECTATIVAS? (Q6.1)

Base: 35 entrevistas

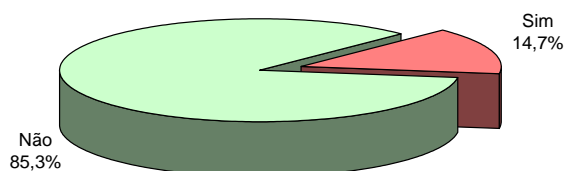




O Portal [www.bahia.com.br](http://www.bahia.com.br) foi visitado por aproximadamente 15% (número inferior ao registrado em 2010). Mais de 90% dos turistas que acessaram o site indicaram ter encontrado com facilidade as informações procuradas.

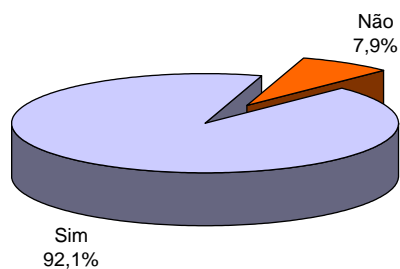
### CONSULTOU O PORTAL [www.bahia.com.br](http://www.bahia.com.br)? (Q.7)

Base: 1.210 entrevistas



### VOCÊ ENCONTROU AS INFORMAÇÕES QUE PROCURAVA COM FACILIDADE? (Q7.1)

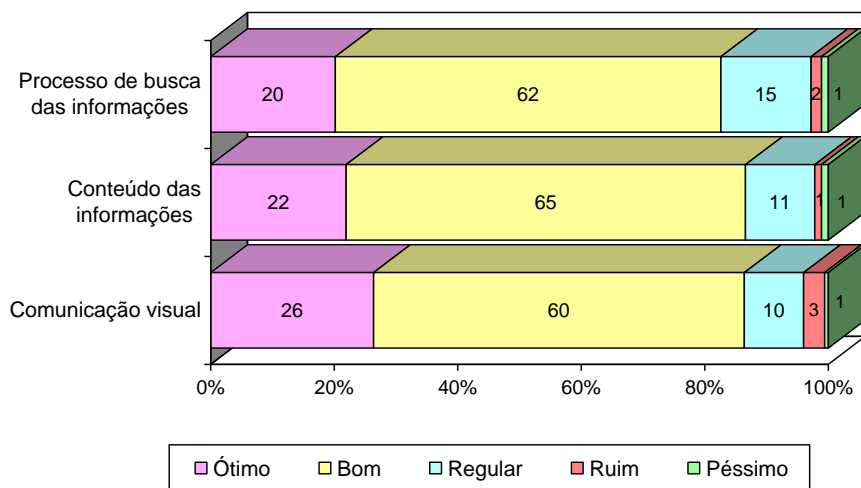
Base: 178 entrevistas



A avaliação do Portal [www.bahia.com.br](http://www.bahia.com.br) é positiva, com médias equivalentes ao conceito “bom”. O item “processo de busca de informações” foi o que mais demonstrou haver espaço para melhorias.

### AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DO PORTAL (Q7.2 a Q7.4)

Base: 178 entrevistas



### AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DO PORTAL (Q7.2 a Q7.4)

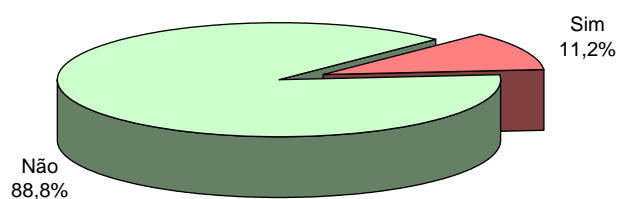
Base: 178 entrevistas

	Média	Conceito	Avaliação positiva (bom+ótimo)
Processo de busca das informações	4,0	Bom	82%
Conteúdo das informações	4,1	Bom	87%
Comunicação visual	4,1	Bom	86%

A utilização dos serviços de monitores e guias do carnaval foi feita por pouco mais de 1/10 do público ouvido. O atendimento foi considerado “**bom**”:

### UTILIZOU OS SERVIÇOS DOS MONITORES / GUIAS DO CARNAVAL? (Q.16)

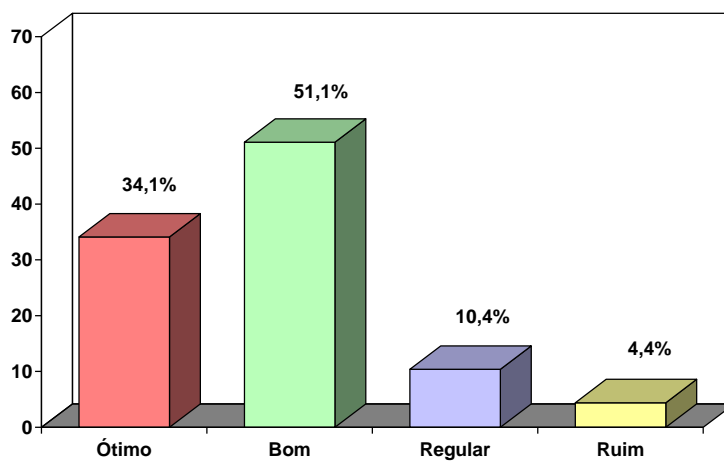
Base: 1.210 entrevistas



### AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO DOS MONITORES / GUIAS DO CARNAVAL (Q16.1)

Base: 135 entrevistas

Média = 4,1

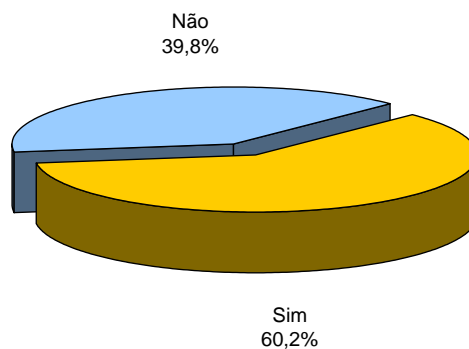


## 6. OUTROS SERVIÇOS

Os serviços de táxis foram utilizados por mais de 60% dos turistas no período do carnaval. A maioria considera esses serviços bons (média = 3,6), mas se observa uma maior dispersão nessa avaliação: aproximadamente 15% dos entrevistados desaprovaram os serviços de taxi, classificando-os ruins ou péssimos.

### UTILIZOU SERVIÇOS DE TÁXI? (Q.8)

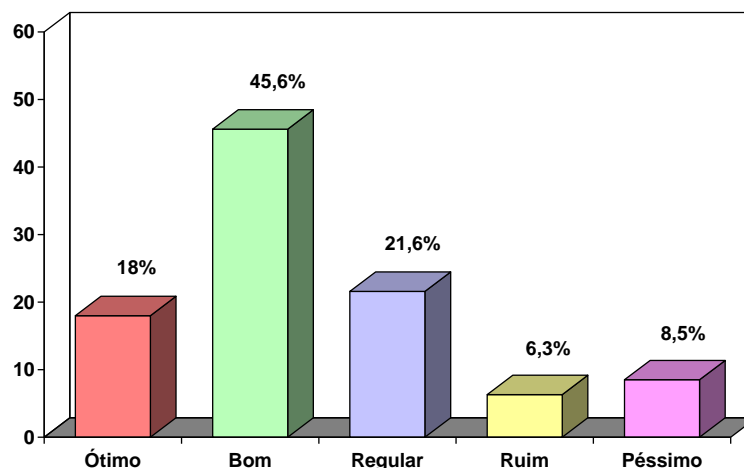
Base: 1.210 entrevistas



### AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO DOS TAXISTAS (Q8.1)

Base: 728 entrevistas

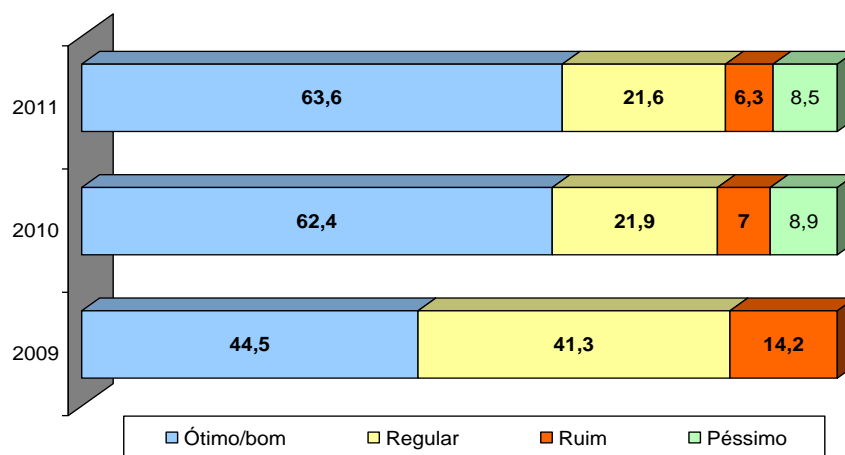
Média = 3,6



A avaliação dos serviços de táxi manteve o mesmo padrão verificado em 2010, com mais de 60% dos entrevistados considerando-os bons ou ótimos (mesmo patamar encontrado na sondagem do ano anterior) e aproximadamente 15% classificando-os como ruins ou péssimos.

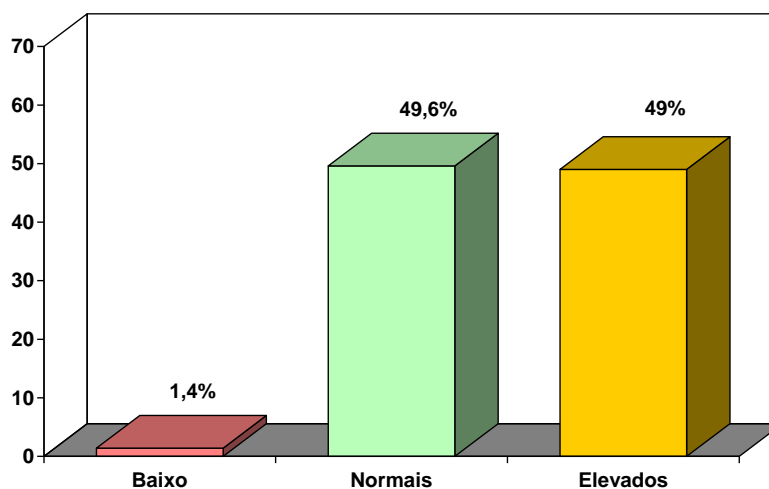
Com relação aos preços praticados pelos taxistas, o público entrevistado é completamente dividido: metade os considera normais e metade os considera elevados (o segmento que os classifica como baixos é irrelevante no plano estatístico).

### COMPARATIVO AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TAXI 2009 X 2010 X 2011



### AVALIAÇÃO DOS PREÇOS PRATICADOS PELOS TAXISTAS (Q8.2)

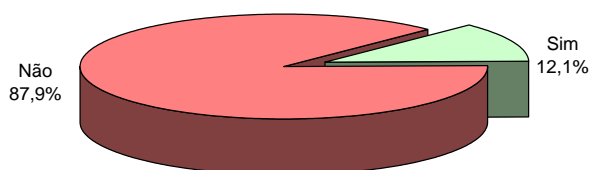
Base: 728 entrevistas



O segmento que utilizou os serviços da Polícia Militar é da ordem de 12% (um pouco menor que em 2010 (15%)). O atendimento da Polícia Militar foi considerado bom ou ótimo por mais de 85% dos usuários. Comparando com as sondagens anteriores, se observa uma evolução muito positiva na avaliação da PM.

### UTILIZOU OS SERVIÇOS DA POLÍCIA MILITAR? (Q.9)

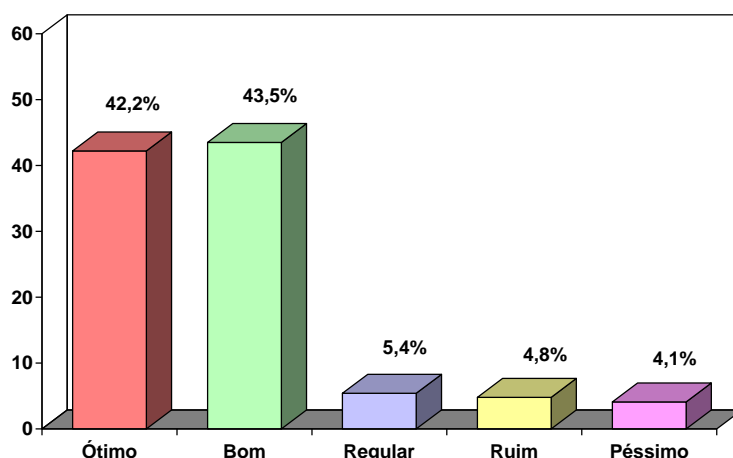
Base: 1.210 entrevistas



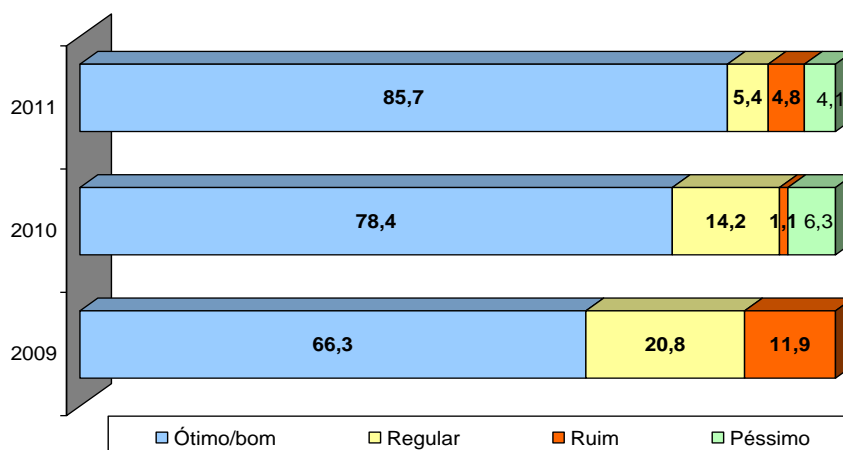
### AValiação DO ATENDIMENTO DA POLÍCIA MILITAR (Q9.1)

Base: 147 entrevistas

Média = 4,1



### COMPARATIVO AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DA POLÍCIA MILITAR 2009 X 2010 X 2011

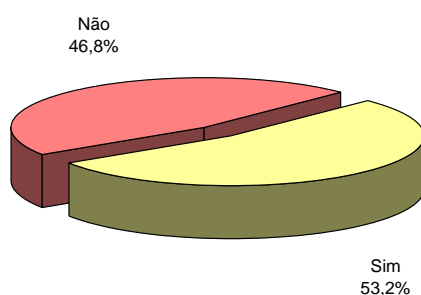


## 7. ALIMENTOS E BEBIDAS

Pouco mais da metade dos turistas do período carnavalesco frequentou as praias da capital sendo que, cerca de 40% alugaram algum equipamento na praia (mesa, cadeiras ou sombreros). 27% não consumiram alimentos ou bebidas na praia. As bebidas foram mais consumidas que os alimentos: enquanto sete em cada dez turistas que frequentaram as praias consumiram bebidas, apenas quatro consumiram alimentos.

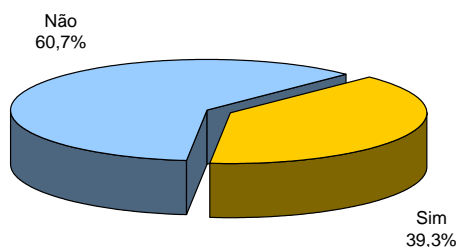
### FREQUENTOU PRAIA RECENTEMENTE EM SALVADOR? (Q.10)

Base: 1.210 entrevistas



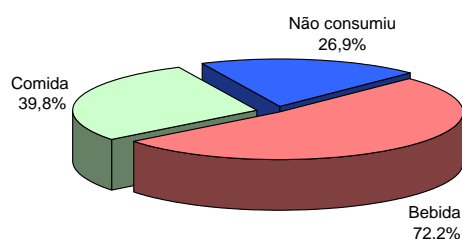
### ALUGOU MESA / CADEIRA E/OU SOMBREIRO NA PRAIA? (Q10.1)

Base: 644 entrevistas



### COMPROU ALIMENTOS E/OU BEBIDAS NA PRAIA? (Q10.2)

Base: 644 entrevistas

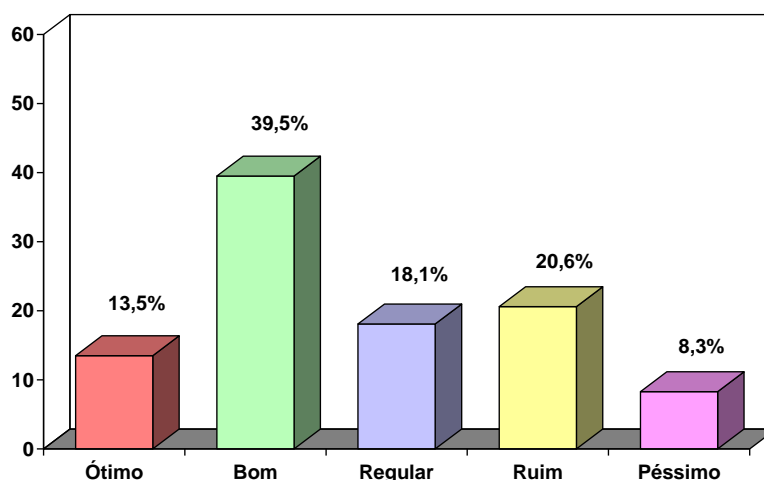


Os serviços utilizados nas praias foram considerados bons ou ótimos por 53% dos turistas que os utilizaram. A nota média a esses serviços equivale ao conceito regular (3,3) devido ao segmento também significativo (29%) que os classificou como ruins ou péssimos.

### AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS UTILIZADOS NA PRAIA (Q10.3)

Base: 481 entrevistados consumiram na praia

Média = 3,3



	Média	Conceito	Avaliação positiva (bom+ótimo)
Serviços utilizados nas praias	3,3	Regular	53%



Entre os que ficaram insatisfeitos as principais queixas referem-se à falta de conforto, de barracas, de infraestrutura para atendimento ao usuário, à má qualidade do serviço (má educação, desatenção, despreparo, demora), à falta de higiene e más condições dos alimentos, preços abusivos e sujeira das praias. Já os que aprovaram os serviços (os consideraram bons ou ótimos) a principal razão foi o atendimento, considerado adequado. Secundariamente destaca-se a adequação da temperatura em que as bebidas foram servidas.

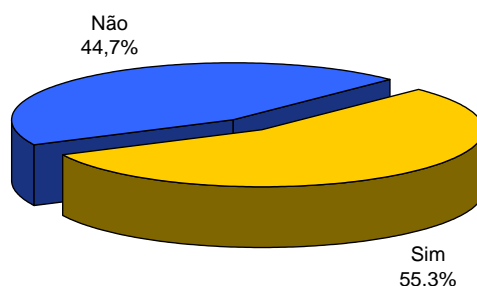
### RAZÕES DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS UTILIZADOS NAS PRAIAS (Q10.4)

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Total
O local era limpo/organizado/a praia limpa/os ambulantes estavam limpos/a limpeza dos alimentos	6.2	3.7	1.1	-	-	2.5
Atendimento ruim/demorado/são mal educados/desatentos/não sabem atender	-	-	<b>33.3</b>	<b>36.4</b>	<b>20.0</b>	<b>15.2</b>
Não tem barracas/não tem garçom para atender/não tem conforto/ não tem estrutura para atendimento	-	-	<b>25.3</b>	<b>33.3</b>	<b>42.5</b>	<b>15.0</b>
A falta de higiene dos ambulantes/dos alimentos/alimentos sem condições de manuseio/vendem comida ruim/estragada	-	-	8.0	<b>20.2</b>	<b>17.5</b>	7.1
O atendimento é bom/rápido/educado/atencioso/prestativo/são receptivos/fui bem atendido	<b>86.2</b>	<b>86.8</b>	34.5	-	-	<b>52.2</b>
Os preços caros/abusivos/me cobraram muito caro pela bebida/aluguel de mesas/cadeiras e sombreiros	-	-	16.1	14.1	<b>25.0</b>	7.9
Não tem infraestrutura: não tem banheiro/chuveiro/cadeira/sombreiro	-	-	6.9	13.1	<b>25.0</b>	6.0
A comida saborosa/quentinha/petiscos gostosos/lanches fresquinhos/tinha variedades	9.2	11.6	4.6	-	-	6.7
O preço bom/não foi abusivo nos preços/não me cobraram caro pelo de mesas/cadeiras e sombreiros	7.7	8.4	-	-	-	4.4
As bebidas geladas/água de coco/cerveja/cerveja geladíssima/tinha opções de bebidas	6.2	<b>18.9</b>	6.9	-	-	9.6
Sempre gostei de praia/do sol/do mar/não me importo com serviços	-	1.6	-	-	-	0.6
As bebidas quentes/água de coco/cerveja/serviam cerveja quente	-	-	3.4	15.2	12.5	4.8
As baianas de acarajé são educadas/simpáticas/o acarajé delicioso	1.5	1.6	1.1	-	-	1.0
A praia que fui tinha barraca/quiosque/boa estrutura para atender o cliente	3.1	2.1	1.1	-	-	1.5
As praias estão sujas/abandonadas/cheias de lixo/não fazem coleta	-	-	12.6	10.1	<b>17.5</b>	5.8
Falta opções de alimentos e bebidas	-	-	11.5	15.2	12.5	6.2
Não tem lugar para sentar/as mesas e cadeiras são alugadas/tem que pagar para sentar	-	-	9.2	5.1	<b>17.5</b>	4.2
Outros:	-	1.6	2.3	1.0	2.5	1.5
Não quis dizer	1.5	1.1	2.3	-	-	1.0
<b>Nº de entrevistas</b>	<b>65</b>	<b>190</b>	<b>87</b>	<b>99</b>	<b>40</b>	<b>481</b>
	<b>13.5%</b>	<b>39.5%</b>	<b>18.1%</b>	<b>20.6%</b>	<b>8.3%</b>	<b>100.0%</b>

Pouco mais da metade dos entrevistados haviam provado dos quitutes das baianas de acarajé. O grau de satisfação é elevado, principalmente com o atendimento e com as iguarias. A higiene e os preços obtiveram menos aprovação.

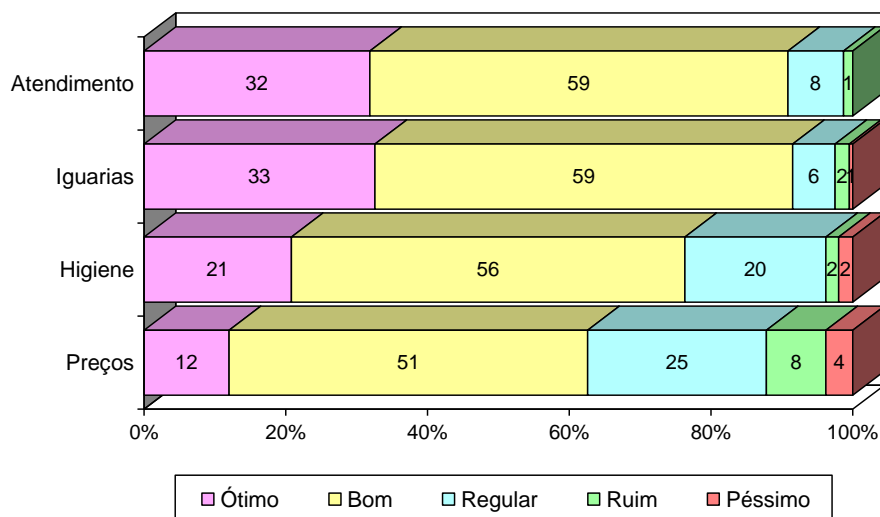
### JÁ PROVOU DOS QUITUTES DA BAIANA DE ACARAJÉ ? (Q.11)

Base: 1.210 entrevistas



### AValiação DOS SERVIÇOS DA BAIANA DE ACARAJÉ (Q11.1 a Q11.4)

Base: 669 entrevistas



### AValiação DOS SERVIÇOS DA BAIANA DE ACARAJÉ (Q11.1 a Q11.4)

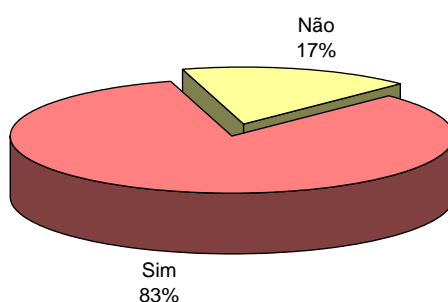
Base: 669 entrevistas

	Média	Conceito	Avaliação positiva (bom+ótimo)
Atendimento	4,2	Bom	91%
Iguarias	4,2	Bom	92%
Higiene	3,9	Bom	77%
Preços	3,6	Bom	63%

Mais de oito em cada dez entrevistados adquiriram produtos nos vendedores ambulantes. A abordagem e o atendimento dos ambulantes foram mais bem avaliadas que a higiene e os preços.

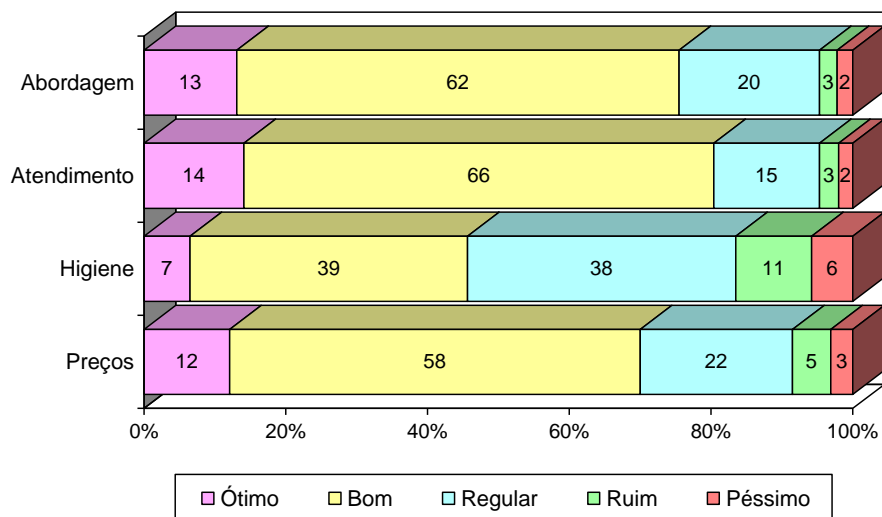
### UTILIZOU OS SERVIÇOS DOS VENDEDORES AMBULANTES? (Q.12)

Base: 1.210 entrevistas



### AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS VENDEDORES AMBULANTES (Q12.1 a Q12.4)

Base: 1004 entrevistas



### AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS VENDEDORES AMBULANTES (Q12.1 a Q12.4)

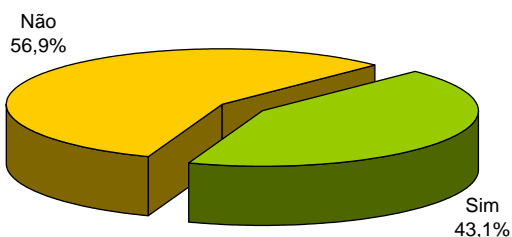
Base: 1004 entrevistas

	Média	Conceito	Avaliação positiva (bom+ótimo)
Abordagem	3,8	Bom	75%
Atendimento	3,8	Bom	80%
Higiene	3,3	Regular	46%
Preços	3,7	Bom	70%

Cerca de 40% dos entrevistados freqüentaram bares. A avaliação dos bares é positiva notadamente nos quesitos bebidas e alimentos. Como outros prestadores de serviços, os itens limpeza e preços são os que foram avaliados de forma mais negativa.

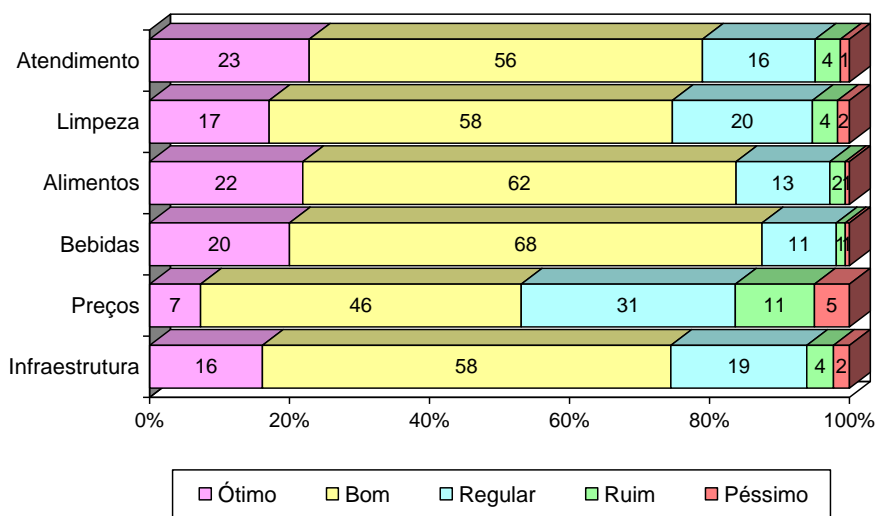
### FREQUENTOU ALGUM BAR? (Q.13)

Base: 1.210 entrevistas



### AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS BARES (Q13.1 a Q13.6)

Base: 522 entrevistas



### AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS BARES (Q13.1 a Q13.6)

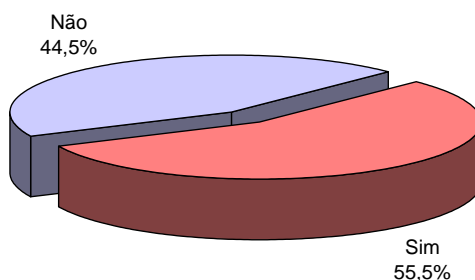
Base: 522 entrevistas

	Média	Conceito	Avaliação positiva (bom+ótimo)
Atendimento	4,0	Bom	79%
Limpeza	3,8	Bom	75%
Alimentos	4,0	Bom	84%
Bebidas	4,0	Bom	88%
Preços	3,4	Regular	53%
Infraestrutura	3,8	Bom	74%

Pouco mais da metade dos entrevistados freqüentaram restaurantes. Estes os avaliaram positivamente, exceto no quesito preços que, na média, foram considerados regulares.

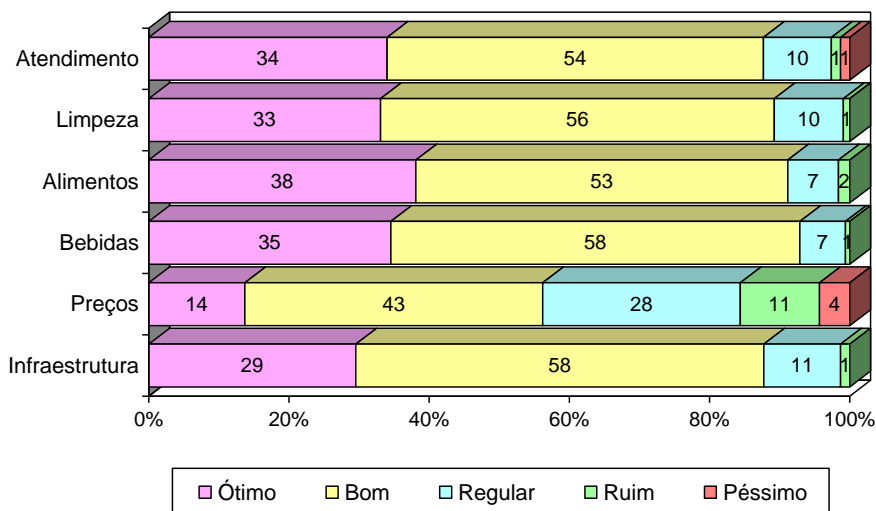
### FREQUENTOU ALGUM RESTAURANTE? (Q.14)

Base: 1.210 entrevistas



### AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS RESTAURANTES (Q14.1 a Q14.6)

Base: 671 entrevistas



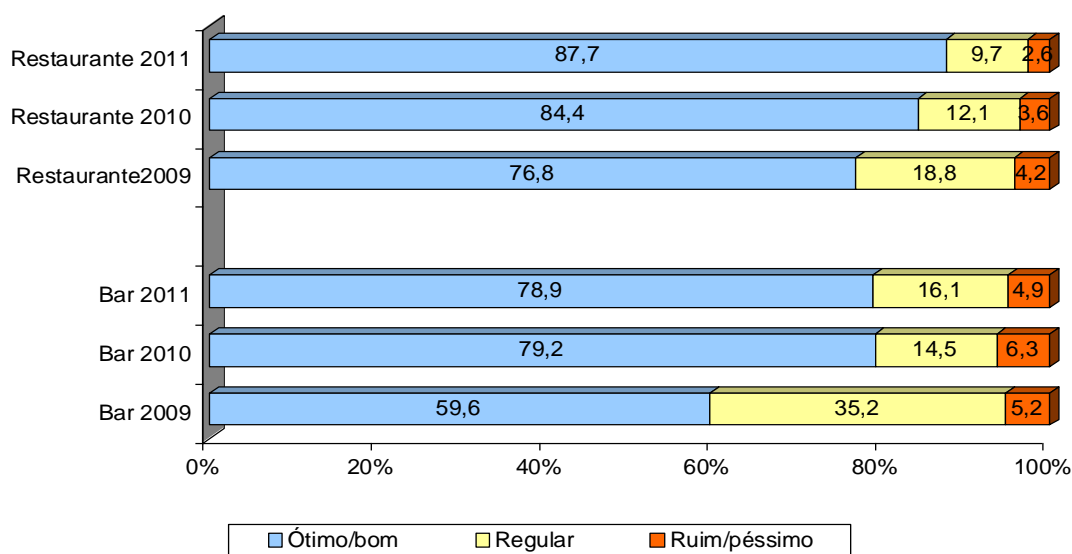
### AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS RESTAURANTES (Q14.1 a Q14.6)

Base: 671 entrevistas

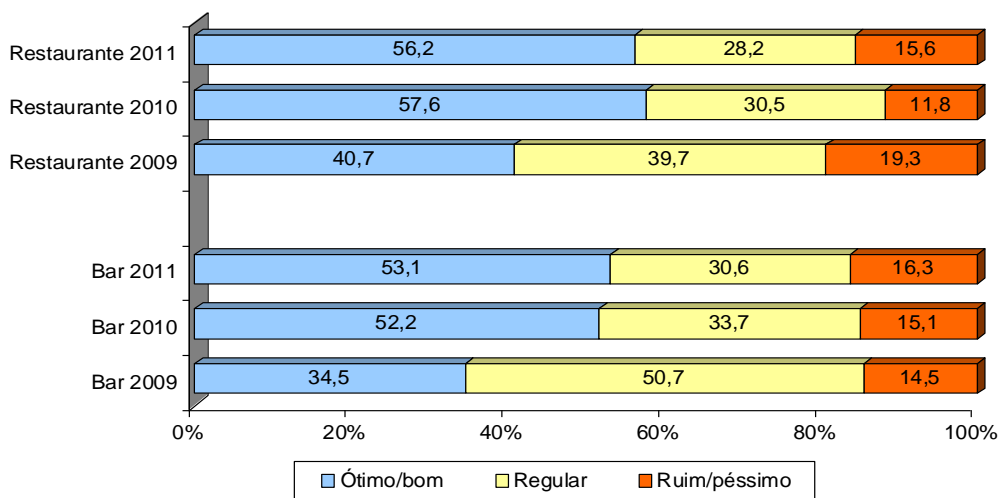
	Média	Conceito	Avaliação positiva (bom+ótimo)
Atendimento	4,2	Bom	88%
Limpeza	4,2	Bom	89%
Alimentos	4,3	Bom	91%
Bebidas	4,3	Bom	93%
Preços	3,5	Regular	57%
Infraestrutura	4,1	Bom	87%

Os gráficos comparativos abaixo mostram que a avaliação do atendimento vem melhorando no período estudado, principalmente dos restaurantes (os bares permaneceram iguais ao ano anterior). Já a comparação dos preços ao longo desse período revela que não houve evolução: pouco mais da metade dos entrevistados continuam avaliando os preços positivamente (mesmo nível do ano anterior) tanto para os bares quanto para os restaurantes.

### Avaliação comparativa (2009 X 2010 x 2011) do atendimento de bares e restaurantes



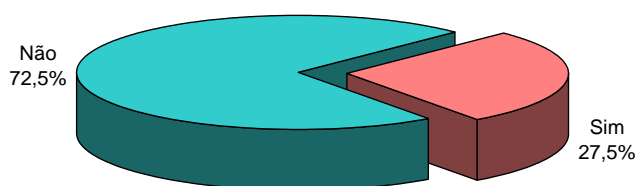
### Avaliação comparativa (2009 X 2010 X 2011) dos preços de bares e restaurantes



O número de turistas que adquiriram ou observaram peças de artesanato é inferior ao 30% dos entrevistados observaram ou adquiriram peças de artesanato. Esses produtos foram considerados bons ou ótimos em termos de qualidade, criatividade e diversidade, enquanto os preços foram considerados regulares.

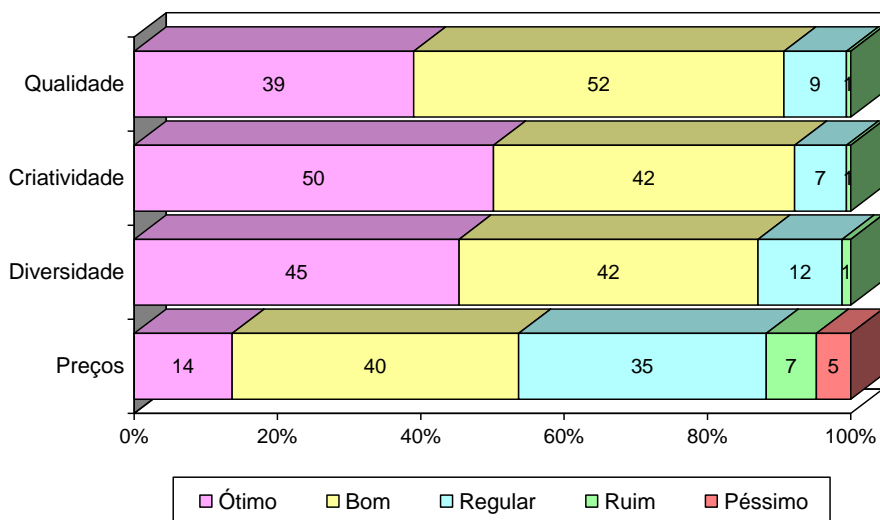
### ADQUIRIU OU OBSERVOU AS PEÇAS DE ARTESANATO? (Q.15)

Base: 1.210 entrevistas



### AVALIAÇÃO DO ARTESANATO (Q15.1 a Q15.4)

Base: 333 entrevistas



### AVALIAÇÃO DO ARTESANATO (Q15.1 a Q15.4)

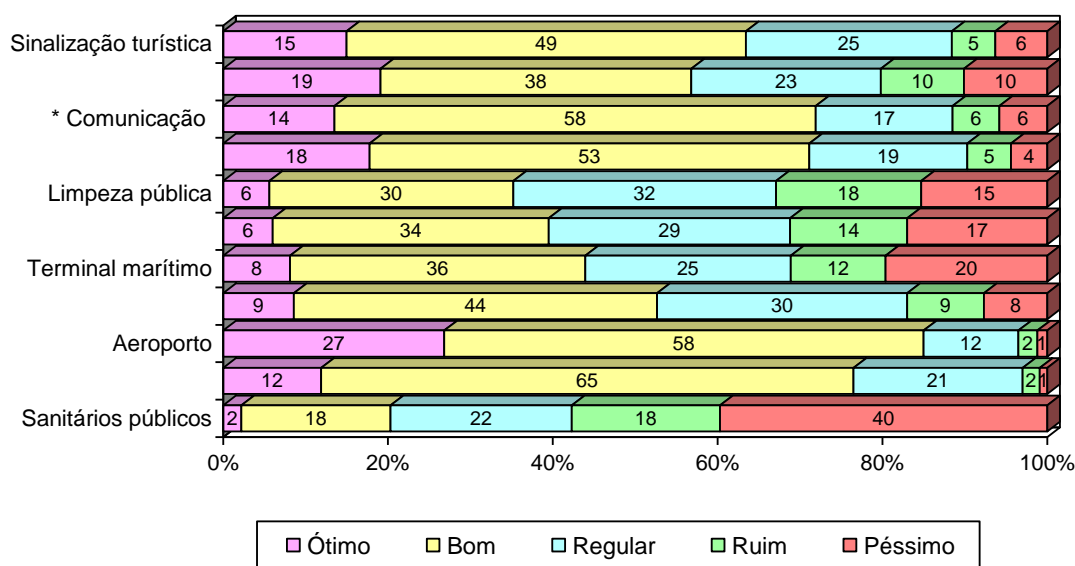
Base: 333 entrevistas

	Média	Conceito	Avaliação positiva (bom+ótimo)
Qualidade	4,3	Bom	91%
Criatividade	4,4	Bom	92%
Diversidade	4,3	Bom	87%
Preços	3,5	Regular	54%

## 8. INFRAESTRUTURA TURÍSTICA

O aeroporto e o comércio foram os itens da infraestrutura turística que obtiveram as melhores notas (o aeroporto obteve a maior média). Os sanitários públicos foram considerados, na média, ruins (40% os classificaram como péssimos) enquanto a limpeza urbana obteve a segunda menor média. O transporte urbano e o terminal marítimo também se destacam negativamente.

### AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS TURÍSTICOS: (Q.17 a Q.27)



		Média	Conceito	Nº de entrevistas
17	Sinalização turística	3.6	Bom	1.102
18	Serviços Médicos	3.5	Regular	257
19	Comunicação (correio/telefone/Internet)	3.7	Bom	704
20	Segurança pública	3.7	Bom	1.171
21	Limpeza pública	2.9	Regular	1.198
22	Transporte urbano	3.0	Regular	737
23	Terminal marítimo	3.0	Regular	321
24	Terminal rodoviário	3.4	Regular	431
25	Aeroporto	4.1	Bom	812
26	Comércio / Compras	3.8	Bom	865
27	Sanitários públicos	2.3	Ruim	801



Sobre os serviços “que mais agradaram” os entrevistados citaram principalmente o atendimento: em bares, restaurantes, com ambulantes, no comércio etc. Destaque também para o serviço prestado pela Polícia Militar, considerado eficiente (citado por 13%) e para a qualidade da comida servida em restaurantes, bares e hotéis.

### SERVIÇOS QUE MAIS AGRADARAM (Q.28)

Base: 1.210 entrevistas - espontânea

		%
<b>Segurança</b>	<b>O serviço de segurança: policiais atuantes/eficientes/vários postos policiais</b>	<b>13.3</b>
<b>Atendimento</b>	<b>O serviço dos bares e restaurantes: garçons atenciosos/cortês/gentis/educados/simpáticos</b>	<b>10.6</b>
	O bom atendimento dos ambulantes/educados/rápidos/produtos variados/bebida gelada/com preço bom	8.0
	O bom atendimentos nos hotéis/pousadas/preparados para receber o turista/hotéis limpos	4.4
	Nas praias: o atendimento dos ambulantes com educação/cortesia/sempe sorridentes	3.0
	Atendimento atencioso/educado e rápido no Shopping/Mercado Modelo/lojas	2.7
	O atendimento educado e rápido das baianas de acarajé/são comunicativas/ receptivas/ acarajé saboroso	2.1
	Atendimento educado e rápido no Aeroporto/bom serviço de informações/boa diversidade de lojas	1.7
	Agilidade no atendimento do Posto de Saúde/médicos atenciosos e educados	1.0
<b>Restaurantes</b>	<b>A comida dos restaurantes/bares e hotéis/é de qualidade/saborosa/ diversificada</b>	<b>6.3</b>
	Os restaurantes/bares com bom ambiente/agradável/climatizado/limpo/bem localizado	1.1
<b>Transporte</b>	<b>O serviço de táxi/motoristas educados/atenciosos/cobrou o valor certo</b>	<b>4.5</b>
	O transporte coletivo muito bom/a frota aumentou/motoristas educados	2.1
	O bom serviço do transporte marítimo/limpo/organizado/ferry boat rápido	0.2
	O serviço de moto-táxi/atendimento rápido/com preço justo	0.2
<b>Informação</b>	O serviço de informação ao turista/claras e precisas/boa sinalização/guias e monitores orientam com presteza	3.7
<b>Carnaval</b>	A estrutura dos camarotes/bem equipado/organizado/o atendimento cortês dos garçons	3.1
	A organização dos blocos/dos trios/animação dos blocos/abadás coloridos	1.8
	A infraestrutura do carnaval/organizado/ruas iluminadas/a decoração e as atrações do Pelourinho	1.2
	A quantidade de banheiros/foi satisfatório/estavam limpos/gostei dos novos modelos, são diferentes	0.5
<b>Limpeza</b>	A limpeza das ruas/garis trabalhando/lixeria nas ruas	1.7
	A limpeza da rodoviária/tudo muito limpo e organizado	0.2
	A hospitalidade/receptividade do povo/alegria/simpatia dos baianos	1.2
<b>Preços</b>	O preço acessível dos alimentos e bebidas dos restaurantes	1.2
<b>Comércio</b>	A variedade do comércio em geral/de produtos/muitas promoções/preços acessíveis	0.7
	A grande variedade de artesanato/criatividade nas peças/artesanato de qualidade	0.7
	Gostei de tudo/tudo me agradou	0.3
	Não sei/ainda está cedo/não dá para avaliar	16.1
	Nenhum	14.0
	Outros	1.2
	<b>Nº de entrevistas</b>	<b>1210</b>

**Outros:** Gostei da internet rápida / não tive dificuldades para alugar um carro / a costureira que fez o abadá (boa profissional) / gostei dos serviços de banco / do atendimento rápido no SAC / acesso fácil para ir aos bares / gostei das praias, achei bonitas / muitos locais para passear / os serviços dos camarotes / conteúdo das informações do site [www.bahia.com.br](http://www.bahia.com.br) / o trânsito bem sinalizado / o viaduto da Rótula desengarrafou / o atendimento na Central do Carnaval

Aproximadamente 30% disseram que não se desagradaram com nada. Os demais citaram vários itens que os incomodaram na estadia em Salvador, notadamente a sujeira da cidade (15%) e os banheiros químicos utilizados no carnaval (sem limpeza e manutenção) citados por 12%. Os serviços de táxi vêm em seguida: os entrevistados queixaram-se principalmente dos preços abusivos e da recusa em utilizar o taxímetro. No item transporte, a falta de um transporte público de qualidade também foi mencionada por um número expressivo de entrevistados, assim como a sensação de insegurança (muita violência na cidade) e o despreparo da polícia (agressividade).

### SERVIÇOS QUE MAIS DESAGRADARAM (Q.29)

Base: 1.210 entrevistas

		%
	<b>Nada/Nenhum/nada me desagradou</b>	<b>29.2</b>
Limpeza	<b>A Cidade muito suja/a falta de limpeza/muito lixo e urina nas ruas</b>	<b>15.0</b>
	<b>Os banheiros públicos muito sujos/falta de manutenção/a falta de banheiros químicos nas ruas</b>	<b>11.8</b>
	A falta de vigilância sanitária/ higiene dos alimentos/comida ruim/ estragada/sem condições de venda	0.6
Transporte	<b>O serviço de táxi/não usam o taxímetro/cobram caro/preços abusivos/ficam escolhendo corrida</b>	<b>8.1</b>
	<b>A falta de transporte/saem cheios/ônibus velhos/sujos/motoristas mal humorados/andam em alta velocidade</b>	<b>6.7</b>
	O transporte marítimo é demorado/muitas filas/não cumprem horário	1.9
Segurança	<b>A falta de segurança/poucos policiais nas ruas/muita violência na Cidade/policiais despreparados/ agressivos</b>	<b>6.4</b>
	Muitos pedintes/muitos mendigos nas ruas/drogados	0.2
Preços	O preço alto/abusivo dos alimentos e bebidas: nos restaurantes/bares/praias/ambulantes	3.4
Atendimento	O assédio/a insistência dos ambulantes/mal educados/sujos/sem higiene	3.0
	A demora no atendimento nos bares/restaurantes/hotéis/os garçons não sabem atender	2.3
	Atendimento demorado nos postos e hospitais/falta médicos e equipamentos	1.4
	O atendimento no aeroporto/nos quiosques é demorado	0.2
Praias	A falta de barraca nas praias/sem infraestrutura/só tem ambulantes	2.9
	As praias são sujas/cheias de lixo/higiene é precária	1.7
Trânsito	O trânsito engarrafado/falta sinalização/as ruas são estreitas/muito congestionado	2.4
	A falta de estacionamento/são caros/paguei e meu carro foi guinchado/ os flanelinhas usam de má fé	0.6
Informações	A falta de informações precisas para o turista/falta sinalização nas ruas/placas/mais postos de informações	1.8
	A falta de telefone público/não vi um telefone funcionando na cidade	1.2
	A falta de estrutura física nos hotéis/restaurantes/pousadas sujas	0.7
	Não sei/ainda não deu para avaliar	8.3
	Outros	1.7
	<b>Nº de entrevistas</b>	<b>1210</b>

**Outros:** Nos supermercados o atendimento é demorado / nos salões de beleza os funcionários discriminam pela aparência / o comércio fechado, não achei lugar para comprar as lembranças / no circuito do Centro achei morto, pouca decoração / Monumento Histórico da Cidade depredado / a dificuldade de acesso ao flat onde estou hospedado no carnaval / a falta de iluminação na Orla / o pacote turístico para a Praia do Forte, não dá para conhecer nada, o tempo é muito curto / A cidade está pobre em enfeites do carnaval, sem adereços/fantasia e cores nas ruas / a demora no atendimento na agência de viagem / os preços dos abadás muito caro / a agressividade dos cordeiros, eles não dão segurança / todos os serviços / a desorganização da festa / a sujeira na entrada da rodoviária, muitos camelôs /

Melhorar a limpeza das ruas, os sanitários químicos, a segurança, fiscalizar os taxis, voltar as barracas de praia, melhorar o transporte público e melhorar a qualidade da informação para os turistas são as principais sugestões.

**SUGESTÕES (Q.30)**  
Base: 1.210 entrevistas

	%
<b>Melhorar a limpeza/manter a cidade limpa/mais lixeiras nas ruas</b>	<b>13.1</b>
<b>Colocar mais banheiros químicos próximos do circuito/melhorar a limpeza dos banheiros</b>	<b>10.7</b>
<b>Melhorar a segurança/mais policiais nas ruas/policiais preparados</b>	<b>6.5</b>
<b>Fiscalizar os taxistas/usar o taxímetro/ter mais pontos de táxi/não ficar escolhendo corrida</b>	<b>5.0</b>
<b>Ter de volta as barracas de praia/os quiosques/padronizados/estruturar as barracas</b>	<b>4.8</b>
<b>Melhorar o transporte público/renovar/aumentar a frota/ter conforto/inaugurar o metrô/ter transporte alternativo</b>	<b>4.7</b>
<b>Melhorar a informação dada ao turista/ter mais guias/melhorar sinalização turísticas/mais pontos de informação</b>	<b>3.7</b>
Capacitar os funcionários para melhor atender em restaurantes/bares/hotéis/praias	2.6
Melhorar o trânsito/a sinalização das ruas/a SET organizar o trânsito/criar vias exclusivas para ônibus e táxis	2.6
Melhorar a infraestrutura do ferry-boat/ferrys novos/construir a ponte Salvador/Itaparica	1.7
Melhorar a limpeza das praias/colocar lixeiras/distribuir sacos de lixo	1.6
Capacitar os ambulantes para abordar melhor as pessoas/padronizar/fiscalizar os ambulantes	1.5
Conscientizar a população/fazer campanha educativa para não jogar lixo e não fazer xixi nas ruas/punir os mijões	1.4
Baixar os preços de comida e bebida/ter tabela de preços/são superfaturados em restaurantes/baianas de acarajé/praias	1.2
Ter estacionamento/ser gratuito/ter fiscalização/regularizar os flanelinhas	0.7
Melhorar o serviço de saúde/ter postos nos circuitos/mais médicos p/ atender	0.6
Melhorar os serviços de telefonia pública/consertar os telefones públicos da Cidade	0.6
Ampliar a quantidade de hotéis e restaurantes/ser próximos do circuito	0.6
Criar mais um circuito no carnaval/um lugar mais amplo/espaço está pequeno para o folião/melhorar a infraestrutura	0.5
Precisa melhorar a fiscalização sanitária/a fiscalização da higiene dos alimentos	0.4
Divulgar mais o carnaval/melhorar a decoração/ter mais adereços/mais propaganda dos blocos	0.4
Não sei	1.1
Outros:	2.8
<b>Nenhuma</b>	<b>42.3</b>
<b>Nº de entrevistas</b>	<b>1210</b>

**Outros:** colocar mais funcionários nos correios, o atendimento é demorado / continuar investindo no bom atendimento ao turista / acrescentar no cardápio alimentação para pessoas celíacas / há excesso de placas nas ruas / tirar o prefeito/ ter horários específicos para a saída dos trios / mudar o roteiro durante o carnaval / atender mais cedo os estabelecimentos que vendem comida no circuito / mais passeios para conhecer as praias / colocar mais churrascarias na cidade / colocar a iluminação do carnaval antes do carnaval / falta criatividade nos artesanatos / melhorar a entrada e saída para os veículos nos hotéis dos circuitos/ vender nos restaurantes menos comida americana, os baianos são muito gordos/ resgatar as raízes baianas dos trios /diminuir os preços dos abadás e camarotes / Diminuir os número de mendigos nas ruas/ melhorar a infraestrutura do terminal marítimo/ melhorar atendimento no aeroporto, atraso nos vôos / colocar postos de vendas de abadás e camarotes próximos do circuito

## 9. CONCLUSÃO

A sondagem realizada para conhecer a avaliação que os turistas que participaram do carnaval 2011 fizeram da infraestrutura e dos serviços turísticos confirma o padrão identificado nas sondagens anteriores: os visitantes são predominantemente brasileiros (destacam-se os paulistas e fluminenses), jovens (maioria de até 34 anos) e pertencentes ao gênero masculino. São turistas que se hospedaram principalmente em casa de amigos e parentes (45%). Os que utilizaram a rede hoteleira (hotéis, pousadas, flats etc.) correspondem a 30%

Os meios de hospedagem foram bem avaliados em todos os quesitos (atendimento, garçons, camareiras, higiene e alimentação). Já as agências de viagem foram pouco utilizadas, mas também foram bem avaliadas. De uma maneira geral, os serviços de informações foram pouco utilizados: os postos de informações turísticas (apesar do acesso a um número maior de postos) e os serviços de informações por telefone e internet. Entretanto a avaliação que fazem desses serviços é positiva.

Os serviços de alimentação (bares, restaurantes, ambulantes) obtiveram avaliação positiva tendo como ponto de mais insatisfação os preços (caso dos restaurantes e bares) e a higiene (problema mais relacionado aos ambulantes). Cerca de 30% dos que freqüentaram as praias sentiram falta do conforto das barracas: consideraram o espaço desorganizado, o atendimento ruim e os preços abusivos. Os demais ficaram satisfeitos com o atendimento obtido nas praias.

Quanto à infraestrutura turística, a sinalização, os serviços de comunicação, o aeroporto, o comércio e a segurança foram considerados **bons**. Já os serviços médicos, a limpeza pública, o transporte urbano, o terminal marítimo e o terminal rodoviário foram classificados como **regulares** e os **sanitários públicos** obtiveram a classificação de **ruins**.

A sujeira da cidade, os sanitários públicos, os serviços de taxi (especialmente os preços e a recusa em utilizar o taxímetro), de ônibus urbanos e a segurança pública (a sensação de insegurança) foram os itens que mais desagradaram e que mereceram mais sugestões de melhorias.

## 10. QUESTIONÁRIO

Pesquisador _____	Data _____
Portão _____	Supervisor _____

FILTROS:

**a) Você reside em Salvador ou em alguma cidade vizinha (da RMS)?**

Sim → **OBSERVE COTA (MÁX. 20%) → VÁ P/ FILTRO C**  
 Não → **FAÇA FILTRO B**

**b) Você está em Salvador há pelo menos 24 h?**

Sim → **FAÇA FILTRO C**      Não → **ENCERRE**

**c) Qual a sua idade?**

Até 15 anos	→ <b>ENCERRE</b>
16-24 anos	1
25-34 anos	2
35-44 anos	3
45-54 anos	4
>=55 anos	5

**1. Qual a sua residência permanente?**

1. País \_\_\_\_\_

2. Estado \_\_\_\_\_

3. Cidade \_\_\_\_\_

**2. Sexo:**

1.  Masculino      2.  Feminino

**3. Qual o meio de hospedagem utilizado?**

1.  Hotel      2.  Pousada

3.  Flat / Apart      4.  Casa parentes / amigos

5.  Outro. Citar: \_\_\_\_\_

**Classifique os serviços do meio de hospedagem de acordo com a legenda a seguir:**

**5=Ótimo 4=Bom 3=Regular 2=Ruim 1=Péssimo 0=NS**

3.1	Atendimento	
3.2	Garçom	
3.3	Camareira	
3.4	Higiene	
3.5	Alimentação	

**4. Utilizou algum serviço através de agência de viagem da Bahia?**

1.  Sim      2.  Não

**4.1 Como avalia os serviços da agência?**

Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sabe
5	4	3	2	1	0

**5. Utilizou algum posto de informação turística ou Serviço de Atendimento ao Turista (SAT)?**

1.  Sim      2.  Não

 **5.1 Em que localidade?**  1.  Aeroporto      2.  Rodoviária  3.  Pelourinho      4.  Centro de Convenções  5.  Outro. Citar: \_\_\_\_\_  **Informe o que achou dos postos de informação turística e do Serviço de Atendimento ao Turista (SAT), de acordo com a legenda a seguir:**  **5=Ótimo 4=Bom 3=Regular 2=Ruim 1=Péssimo 0=NS**   |     |                          |  | |-----|--------------------------|--| | 5.2 | Atendimento              |  | | 5.3 | Precisão nas informações |  | | 5.4 | Localização              |  | | 5.5 | Instalações              |  |   **6. Utilizou o Disque Bahia Turismo?**  1.  Sim      2.  Não  **6.1 O atendimento correspondeu as suas expectativas?**  1.  Sim      2.  Não  **7. Consultou o portal [www.bahia.com.br](http://www.bahia.com.br)?**  1.  Sim      2.  Não  **7.1 Você encontrou as informações que procurava com facilidade?**  1.  Sim      2.  Não  **Classifique os serviços do portal de acordo com a legenda a seguir:**  **5=Ótimo 4=Bom 3=Regular 2=Ruim 1=Péssimo 0=NS**   |     |                                   |  | |-----|-----------------------------------|--| | 7.2 | Processo de busca das informações |  | | 7.3 | Conteúdo das informações          |  | | 7.4 | Comunicação visual                |  |   **8. Utilizou serviços de táxi?**  1.  Sim      2.  Não  **8.1 Como avalia o atendimento?**   | Ótimo | Bom | Regular | Ruim | Péssimo | NS | |-------|-----|---------|------|---------|----| | 5     | 4   | 3       | 2    | 1       | 0  |   **8.2 Como avalia os preços praticados pelos taxistas?**  1.  Baixos      2.  Normais      3.  Elevados  **9. Utilizou os serviços da Polícia Militar?**  1.  Sim      2.  Não  **9.1 Como avalia o atendimento?**   | Ótimo | Bom | Regular | Ruim | Péssimo | NS | |-------|-----|---------|------|---------|----| | 5     | 4   | 3       | 2    | 1       | 0  | |

**10. Frequentou praia recentemente em Salvador?**

1.  Sim 2.  Não

**10.1. Você alugou mesa/cadeira e/ou sombrero na praia?**

1.  Sim 2.  Não

**10.2. Você comprou alimentos e/ou bebidas na praia?**

1.  Bebida 2.  Comida 3.  Não consumiu

**10.3 De maneira geral, o que achou dos serviços utilizados na praia?**

Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	NS
5	4	3	2	1	0

**10.4. Por quê?**

**11. Já provou dos quitutes da baiana de acarajé ?**

1.  Sim 2.  Não

**Como avalia os serviços da baiana de acarajé de acordo com a escala:**

**5=Ótimo 4=Bom 3=Regular 2=Ruim 1=Péssimo 0=Não Sabe**

11.1	Atendimento	
11.2	Iguarias	
11.3	Higiene	
11.4	Preços	

**12. Utilizou os serviços dos vendedores ambulantes?**

1.  Sim 2.  Não

**Classifique os serviços dos vendedores ambulantes de acordo com a legenda a seguir:**

**5=Ótimo 4=Bom 3=Regular 2=Ruim 1=Péssimo 0=Não Sabe**

12.1	Abordagem	
12.2	Atendimento	
12.3	Higiene	
12.4	Preços	

**13. Frequentou algum bar?**

1.  Sim 2.  Não

**Classifique os serviços dos bares de acordo com a escala:**

**5=Ótimo 4=Bom 3=Regular 2=Ruim 1=Péssimo 0=Não Sabe**

13.1	Atendimento	
13.2	Limpeza	
13.3	Alimentos	
13.4	Bebidas	
13.5	Preços	
13.6	Infraestrutura	

**14. Frequentou algum restaurante?**

1.  Sim 2.  Não

**Classifique os serviços dos restaurantes de acordo com a escala:**

**5=Ótimo 4=Bom 3=Regular 2=Ruim 1=Péssimo 0=Não Sabe**

14.1	Atendimento	
14.2	Limpeza	
14.3	Alimentos	
14.4	Bebidas	
14.5	Preços	
14.6	Infraestrutura	

**15. Adquiriu ou observou as peças de artesanato?**

1.  Sim 2.  Não

**Classifique o artesanato de acordo com a legenda a seguir:**

**5=Ótimo 4=Bom 3=Regular 2=Ruim 1=Péssimo 0=Não Sabe**

15.1	Qualidade	
15.2	Criatividade	
15.3	Diversidade	
15.4	Preços	

**16. Utilizou os serviços dos monitores / guias do carnaval?**

1.  Sim 2.  Não

**16.1 Como avalia o atendimento?**

Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sabe
5	4	3	2	1	0

**Para as questões 17 a 26 utilizar a seguinte legenda:**

**5=Ótimo 4=Bom 3=Regular 2=Ruim 1=Péssimo 0=Não Sabe**

17.	Sinalização turística	
18.	Serviços Médicos	
19.	Comunicação (correio/telefone/Internet)	
20.	Segurança pública	
21.	Limpeza pública	
22.	Transporte urbano	
23.	Terminal marítimo	
24.	Terminal rodoviário	
25.	Aeroporto	
26.	Comércio / Compras	

**27. Citar os serviços que mais lhe agradaram.**

**28. Citar os serviços que mais lhe desagradaram.**

**29. Alguma sugestão?**

## TABELAS

### PERFIL DA AMOSTRA

#### 2. Sexo:

	Respostas	Percentual
Masculino	683	56.4
Feminino	527	43.6
Nº de entrevistas	1210	100.0

#### Idade:

	Respostas	Percentual
16-24 anos	215	17.8
25-34 anos	537	44.4
35-44 anos	265	21.9
45-54 anos	146	12.1
>=55 anos	47	3.9
Nº de entrevistas	1210	100.0

#### Portão:

	Respostas	Percentual
Circuito Barra (Ondina)	344	28.4
Circuito Campo Grande	142	11.7
Circuito Pelourinho e Centro	124	10.2
Rodoviária	108	8.9
Aeroporto	103	8.5
Ferry-boat	83	6.9
Rio Vermelho	75	6.2
Praia do Flamengo e Stella Maris	67	5.5
Porto de Salvador	62	5.1
Itapoan	62	5.1
Pituba	40	3.3
Nº de entrevistas	1210	100.0

### 1.1. Qual a sua residência permanente? País.

	Respostas	Percentual
Brasil	1150	95.0
Argentina	11	0.9
Espanha	9	0.7
Itália	5	0.4
Estados Unidos	5	0.4
França	4	0.3
Portugal	4	0.3
Alemanha	4	0.3
Inglaterra	4	0.3
Canadá	3	0.2
México	2	0.2
Austrália	2	0.2
Suíça	1	0.1
Israel	1	0.1
Holanda	1	0.1
Chile	1	0.1
Bélgica	1	0.1
Uruguai	1	0.1
Eslovênia	1	0.1
Nº de entrevistasº	1210	100.0

### 1.2. Qual a sua residência permanente? Estado

	Respostas	Percentual
Bahia	462	38.2
São Paulo	190	15.7
Rio de Janeiro	102	8.4
Distrito Federal	69	5.7
Estrangeiro	60	5.0
Minas Gerais	58	4.8
Sergipe	44	3.6
Pernambuco	35	2.9
Ceará	26	2.1
Paraíba	19	1.6
Alagoas	19	1.6
Pará	18	1.5
Espírito Santo	15	1.2
Rio Grande do Norte	14	1.2
Goiás	12	1.0
Rio Grande do Sul	11	0.9
Paraná	10	0.8
Maranhão	8	0.7
Amazonas	8	0.7
Mato Grosso	7	0.6
Santa Catarina	6	0.5
Amapá	5	0.4
Piauí	4	0.3
Rondônia	4	0.3
Roraima	2	0.2
Tocantins	2	0.2
Nº de entrevistas	1210	100.0



### 1.2.1. Estado:

	Respostas	Percentual
Bahia	462	38.2
Estados do Sul/Sudeste	392	32.4
Outros Estados	296	24.5
Estrangeiro	60	5.0
N° de entrevistas	1210	100.0

### 1.3. Qual a sua residência permanente? Cidade

	Respostas	Percentual
Capital	649	53.6
Interior	501	41.4
Estrangeiro	60	5.0
N° de entrevistas	1210	100.0

#### 1.3.1. Cidade

	Respostas	Percentual
Bahia (Interior)	229	18.9
Sul/Sudeste	172	14.2
São Paulo	134	11.1
Salvador	124	10.2
RMS	109	9.0
Rio de Janeiro	86	7.1
Brasília	69	5.7
Estrangeiros	60	5.0
Outros Estados	227	18.8
N° de entrevistas	1210	100.0

## MEIOS DE HOSPEDAGEM

### 3. Qual o meio de hospedagem utilizado?

	Respostas	Percentual
Casa parentes/amigos	546	45.1
Hotel	274	22.6
Imóvel alugado	97	8.0
Pousada	61	5.0
Flat/Apart	25	2.1
Casa/apartamento próprio	18	1.5
Albergue	9	0.7
Camping/barraca na areia	4	0.3
Navio/barco a vela	3	0.2
Motel	1	0.1
Outros: Quartel/alojamento/associação do DNER	3	0.2
NSA-Mora em Salvador/RMS	169	14.0
N° de entrevistas	1210	100.0

### 1.2.1. Estado:

### 3. Qual o meio de hospedagem utilizado?

	Bahia	Estados do Sul/Sudeste	Outros Estados	Estrangeiro	Total
Casa parentes/amigos	52.8%	36.2%	46.6%	36.7%	45.1%
Hotel	3.9%	38.8%	32.1%	15.0%	22.6%
Imóvel alugado	2.2%	11.5%	11.5%	13.3%	8.0%
Pousada	1.1%	6.1%	5.7%	25.0%	5.0%
Flat/Apart	0.4%	3.8%	2.0%	3.3%	2.1%
Casa/apartamento próprio	2.2%	1.0%	1.0%	1.7%	1.5%
Albergue	0.2%	1.0%	0.7%	3.3%	0.7%
Camping/barraca na areia	0.4%	0.5%	0%	0%	0.3%
Navio/barco a vela	0%	0.5%	0%	1.7%	0.2%
Outros-Quartel/alojamento/associação do DNER	0.2%	0.5%	0%	0%	0.2%
Motel	0%	0%	0.3%	0%	0.1%
NSA-Mora em Salvador/RMS	36.6%	0%	0%	0%	14.0%
Nº de entrevistas	462	392	296	60	1210
	38.2%	32.4%	24.5%	5.0%	100.0%

Classifique os serviços do meio de hospedagem de acordo com a legenda a seguir:

<b>5 = Ótimo</b>	<b>4 = Bom</b>	<b>3 = Regular</b>	<b>2 = Ruim</b>	<b>1= Péssimo</b>	<b>0= Não sabe</b>
------------------	----------------	--------------------	-----------------	-------------------	--------------------

#### 3.1. Atendimento

	Respostas	Percentual
Ótimo	130	35.1
Bom	195	52.7
Regular	38	10.3
Ruim	3	0.8
Péssimo	4	1.1
Nº de entrevistas	370	100.0
Media	4.2	
Erro padr.	0.7	

### 3. Qual o meio de hospedagem utilizado?

#### 3.1. Atendimento

	Hotel	Pousada	Flat/Apart	Albergue	Motel	Total
Ótimo	35.0%	29.5%	44.0%	44.4%	100.0%	35.1%
Bom	52.9%	59.0%	44.0%	33.3%	0%	52.7%
Regular	10.2%	8.2%	12.0%	22.2%	0%	10.3%
Ruim	1.1%	0%	0%	0%	0%	0.8%
Péssimo	0.7%	3.3%	0%	0%	0%	1.1%
Nº de entrevistas	274	61	25	9	1	370
	74.1%	16.5%	6.8%	2.4%	0.3%	100.0%
Media	4.2	4.1	4.3	4.2	5	4.2
Erro padr.	0.7	0.8	0.7	0.8	0	0.7

### 3.2. Garçom

	Respostas	Percentual
Ótimo	79	29.5
Bom	155	57.8
Regular	26	9.7
Ruim	5	1.9
Péssimo	3	1.1
Nº de entrevistas	268	100.0
Media	4.1	
Erro padr.	0.7	

### 3. Qual o meio de hospedagem utilizado?

#### 3.2. Garçom

	Hotel	Pousada	Flat/Apart	Albergue	Motel	Total
Ótimo	29.0%	28.0%	46.7%	0%	0%	29.5%
Bom	58.5%	60.0%	40.0%	66.7%	100.0%	57.8%
Regular	9.4%	12.0%	6.7%	33.3%	0%	9.7%
Ruim	1.8%	0%	6.7%	0%	0%	1.9%
Péssimo	1.3%	0%	0%	0%	0%	1.1%
Nº de entrevistas <sup>o</sup>	224	25	15	3	1	268
	83.6%	9.3%	5.6%	1.1%	0.4%	100.0%
Media	4.1	4.2	4.3	3.7	4	4.1
Erro padr.	0.8	0.6	0.9	0.6	0	0.7

#### 3.3. Camareira

	Respostas	Percentual
Ótimo	116	32.5
Bom	202	56.6
Regular	31	8.7
Ruim	5	1.4
Péssimo	3	0.8
Nº de entrevistas	357	100.0
Media	4.2	
Erro padr.	0.7	

### 3. Qual o meio de hospedagem utilizado?

#### 3.3. Camareira

	Hotel	Pousada	Flat/Apart	Albergue	Motel	Total
Ótimo	33.5%	24.6%	35.0%	42.9%	100.0%	32.5%
Bom	57.4%	59.6%	50.0%	28.6%	0%	56.6%
Regular	7.4%	12.3%	10.0%	28.6%	0%	8.7%
Ruim	1.5%	1.8%	0%	0%	0%	1.4%
Péssimo	0.4%	1.8%	5.0%	0%	0%	0.8%
Nº de entrevistas	272	57	20	7	1	357
	76.2%	16.0%	5.6%	2.0%	0.3%	100.0%
Media	4.2	4	4.1	4.1	5	4.2
Erro padr.	0.7	0.8	1	0.9	0	0.7

### 3.4. Higiene

	Respostas	Percentual
Ótimo	109	29.5
Bom	203	54.9
Regular	49	13.2
Ruim	8	2.2
Péssimo	1	0.3
Nº de entrevistas	370	100.0
Media	4.1	
Erro padr.	0.7	

### 3. Qual o meio de hospedagem utilizado?

#### 3.4. Higiene

	Hotel	Pousada	Flat/Apart	Albergue	Motel	Total
Ótimo	31.0%	24.6%	24.0%	22.2%	100.0%	29.5%
Bom	55.5%	54.1%	56.0%	44.4%	0%	54.9%
Regular	11.3%	18.0%	16.0%	33.3%	0%	13.2%
Ruim	2.2%	1.6%	4.0%	0%	0%	2.2%
Péssimo	0%	1.6%	0%	0%	0%	0.3%
Nº de entrevistas	274	61	25	9	1	370
	74.1%	16.5%	6.8%	2.4%	0.3%	100.0%
Media	4.2	4	4	3.9	5	4.1
Erro padr.	0.7	0.8	0.8	0.8	0	0.7

#### 3.5. Alimentação

	Respostas	Percentual
Ótimo	95	29.6
Bom	177	55.1
Regular	39	12.1
Ruim	8	2.5
Péssimo	2	0.6
Nº de entrevistas	321	100.0
Media	4.1	
Erro padr.	0.8	

### 3. Qual o meio de hospedagem utilizado?

#### 3.5. Alimentação

	Hotel	Pousada	Flat/Apart	Albergue	Motel	Total
Ótimo	31.1%	23.3%	21.1%	28.6%	100.0%	29.6%
Bom	53.4%	62.8%	68.4%	42.9%	0%	55.1%
Regular	12.0%	11.6%	10.5%	28.6%	0%	12.1%
Ruim	2.8%	2.3%	0%	0%	0%	2.5%
Péssimo	0.8%	0%	0%	0%	0%	0.6%
Nº de entrevistas	251	43	19	7	1	321
	78.2%	13.4%	5.9%	2.2%	0.3%	100.0%
Media	4.1	4.1	4.1	4	5	4.1
Erro padr.	0.8	0.7	0.6	0.8	0	0.8

## AGÊNCIAS DE VIAGEM

### 4. Utilizou algum serviço através de agência de viagem da Bahia?

	Respostas	Percentual
Sim	83	6.9
Não	1127	93.1
Nº de entrevistas	1210	100.0

### 4.1. Como avalia os serviços da agência?

	Respostas	Percentual
Ótimo	29	35.8
Bom	44	54.3
Regular	5	6.2
Péssimo	3	3.7
Nº de entrevistas	81	100.0
Media	4.2	
Erro padr.	0.9	

## INFORMAÇÕES TURÍSTICAS

### 5. Utilizou algum posto de informação turística ou Serviço de Atendimento ao Turista (SAT)?

	Respostas	Percentual
Sim	154	12.7
Não	1056	87.3
Nº de entrevistas	1210	100.0

### 5.1. Em que localidade? (apenas para os que utilizaram Posto de Informação Turística).

	Respostas	Percentual
Aeroporto	63	40.9
Pelourinho	37	24.0
Barra/Ondina	20	13.0
Shoppings: Iguatemi/Salvador/Barra	10	6.5
Rodoviária	8	5.2
Campo Grande/Av. Sete/Carlos Gomes	5	3.2
Mercado Modelo	4	2.6
Elevador Lacerda	4	2.6
Hotéis	3	1.9
Outros: Reitoria/Ferry boat/Emtursa...	7	4.5
Nº de entrevistas	154	

Informe o que achou dos postos de informação turística e do Serviço de Atendimento ao Turista (SAT), de acordo com a legenda a seguir:

<b>5 = Ótimo</b>	<b>4 = Bom</b>	<b>3 = Regular</b>	<b>2 = Ruim</b>	<b>1= Péssimo</b>	<b>0= Não sabe</b>
------------------	----------------	--------------------	-----------------	-------------------	--------------------

## 5.2. Atendimento

	Respostas	Percentual
Ótimo	60	39.0
Bom	81	52.6
Regular	8	5.2
Ruim	4	2.6
Péssimo	1	0.6
Nº de entrevistas	154	100.0
Media	4.3	
Erro padr.	0.7	

## 5.1. Em que localidade?

## 5.2. Atendimento

	Aeroporto	Rodoviária	Pelourinho	Mercado Modelo	Barra/ondina	Campo Grande/Av. Sete/Carlos	Elevador Lacerda	Shoppings: Iguatemi/Salvador/Barra	Hotéis	Outros: Reitoria/Ferry boat/Emtur	Total
Ótimo	28.6%	25.0%	51.4%	50.0%	45.0%	20.0%	75.0%	40.0%	66.7%	42.9%	39.0%
Bom	63.5%	75.0%	35.1%	50.0%	45.0%	80.0%	25.0%	60.0%	33.3%	28.6%	52.6%
Regular	6.3%	0%	10.8%	0%	5.0%	0%	0%	0%	0%	0%	5.2%
Ruim	0%	0%	2.7%	0%	5.0%	0%	0%	0%	0%	28.6%	2.6%
Péssimo	1.6%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0.6%
Nº de entrevistas	63	8	37	4	20	5	4	10	3	7	154
	40.9%	5.2%	24.0%	2.6%	13.0%	3.2%	2.6%	6.5%	1.9%	4.5%	100.0%
Media	4.2	4.3	4.4	4.5	4.3	4.2	4.8	4.4	4.7	3.9	4.3
Erro padr.	0.7	0.5	0.8	0.6	0.8	0.4	0.5	0.5	0.6	1.3	0.7

### 5.3. Precisão nas informações

	Respostas	Percentual
Ótimo	58	37.7
Bom	80	51.9
Regular	8	5.2
Ruim	5	3.2
Péssimo	3	1.9
N° de entrevistas		154
Media		4.2
Erro padr.		0.8

### 5.1. Em que localidade?

### 5.3. Precisão nas informações

	Aeroporto	Rodoviária	Pelourinho	Mercado Modelo	Barra/ondina	Campo Grande/Av. Sete/Carlos	Elevador Lacerda	Shoppings: Iguatemi/Salvador/Barra	Hotéis	Outros: Reitoria/Ferry boat/Emtur	Total	
Ótimo	34.9%	12.5%	51.4%	50.0%	35.0%	20.0%	75.0%	20.0%	66.7%	28.6%	37.7%	
Bom	57.1%	87.5%	35.1%	50.0%	45.0%	80.0%	25.0%	70.0%	33.3%	42.9%	51.9%	
Regular	6.3%	0%	5.4%	0%	15.0%	0%	0%	0%	0%	0%	5.2%	
Ruim	0%	0%	8.1%	0%	0%	0%	0%	10.0%	0%	14.3%	3.2%	
Péssimo	1.6%	0%	0%	0%	5.0%	0%	0%	0%	0%	14.3%	1.9%	
N° de entrevistas		63	8	37	4	20	5	4	10	3	7	154
		40.9%	5.2%	24.0%	2.6%	13.0%	3.2%	2.6%	6.5%	1.9%	4.5%	100.0%
Media		4.2	4.1	4.3	4.5	4	4.2	4.8	4	4.7	3.6	4.2
Erro padr.		0.7	0.4	0.9	0.6	1	0.4	0.5	0.8	0.6	1.5	0.8

#### 5.4. Localização

	Respostas	Percentual
Ótimo	64	41.6
Bom	79	51.3
Regular	11	7.1
Nº de entrevistas	154	100.0
Media	4.3	
Erro padr.	0.6	

#### 5.1. Em que localidade?

#### 5.4. Localização

	Aeroporto	Rodoviária	Pelourinho	Mercado Modelo	Barra/ondina	Campo Grande/Av. Sete/Carlos	Elevador Lacerda	Shoppings: Iguatemi/Salvador/Barra	Hotéis	Outros: Reitoria/Ferry boat/Emtur	Total
Ótimo	34.9%	12.5%	54.1%	75.0%	35.0%	20.0%	75.0%	40.0%	66.7%	57.1%	41.6%
Bom	60.3%	75.0%	37.8%	25.0%	55.0%	80.0%	25.0%	30.0%	33.3%	42.9%	51.3%
Regular	4.8%	12.5%	8.1%	0%	10.0%	0%	0%	30.0%	0%	0%	7.1%
Nº de entrevistas	63	8	37	4	20	5	4	10	3	7	154
	40.9%	5.2%	24.0%	2.6%	13.0%	3.2%	2.6%	6.5%	1.9%	4.5%	100.0%
Media	4.3	4	4.5	4.8	4.3	4.2	4.8	4.1	4.7	4.6	4.3
Erro padr.	0.6	0.5	0.6	0.5	0.6	0.4	0.5	0.9	0.6	0.5	0.6



## 5.5. Instalações

	Respostas	Percentual
Ótimo	45	29.6
Bom	88	57.9
Regular	18	11.8
Ruim	1	0.7
Nº de entrevistas	152	100.0
Media	4.2	
Erro padr.	0.6	

## 5.1. Em que localidade?

### 5.5. Instalações

	Aeroporto	Rodoviária	Pelourinho	Mercado Modelo	Barra/ondina	Campo Grande/Av. Sete/Carlos	Elevador Lacerda	Shoppings: Iguatemi/Salvador/Barra	Hotéis	Outros: Reitoria/Ferry boat/Emtur	Total
Ótimo	25.4%	12.5%	32.4%	25.0%	26.3%	20.0%	50.0%	44.4%	66.7%	28.6%	29.6%
Bom	65.1%	50.0%	56.8%	25.0%	42.1%	80.0%	50.0%	55.6%	33.3%	71.4%	57.9%
Regular	9.5%	37.5%	8.1%	50.0%	31.6%	0%	0%	0%	0%	0%	11.8%
Ruim	0%	0%	2.7%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0.7%
Nº de entrevistas	63 41.4%	8 5.3%	37 24.3%	4 2.6%	19 12.5%	5 3.3%	4 2.6%	9 5.9%	3 2.0%	7 4.6%	152 100.0%
Media	4.2	3.8	4.2	3.8	3.9	4.2	4.5	4.4	4.7	4.3	4.2
Erro padr.	0.6	0.7	0.7	1	0.8	0.4	0.6	0.5	0.6	0.5	0.6

## 6. Utilizou o Disque Bahia Turismo?

	Respostas	Percentual
Sim	35	2.9
Não	1175	97.1
Nº de entrevistas	1210	100.0

### 6.1. O atendimento correspondeu as suas expectativas?

	Respostas	Percentual
Sim	30	2.5
Não	5	0.4
NSA	1175	97.1
Nº de entrevistas	1210	100.0

### 6.1. O atendimento correspondeu as suas expectativas?

	Respostas	Percentual
Sim	30	85.7
Não	5	14.3
Nº de entrevistas	35	100.0

## 7. Consultou o portal [www.bahia.com.br](http://www.bahia.com.br)?

	Respostas	Percentual
Sim	178	14.7
Não	1032	85.3
Nº de entrevistas	1210	100.0

### 7.1. Você encontrou as informações que procurava com facilidade?

	Respostas	Percentual
Sim	164	13.6
Não	14	1.2
NSA	1032	85.3
Nº de entrevistas	1210	100.0

### 7.1. Você encontrou as informações que procurava com facilidade?

	Respostas	Percentual
Sim	164	92.1
Não	14	7.9
Nº de entrevistas	178	100.0

Classifique os serviços do portal de acordo com a legenda a seguir:

<b>5 = Ótimo</b>	<b>4 = Bom</b>	<b>3 = Regular</b>	<b>2 = Ruim</b>	<b>1= Péssimo</b>	<b>0= Não sabe</b>
------------------	----------------	--------------------	-----------------	-------------------	--------------------

## 7.2. Processo de busca das informações

	Respostas	Percentual
Ótimo	36	20.2
Bom	111	62.4
Regular	26	14.6
Ruim	3	1.7
Péssimo	2	1.1
Nº de entrevistas	178	100.0
Media	4	
Erro padr.	0.7	

## 7.3. Conteúdo das informações

	Respostas	Percentual
Ótimo	39	21.9
Bom	115	64.6
Regular	20	11.2
Ruim	2	1.1
Péssimo	2	1.1
Nº de entrevistas	178	100.0
Media	4.1	
Erro padr.	0.7	

## 7.4. Comunicação visual

	Respostas	Percentual
Ótimo	47	26.4
Bom	107	60.1
Regular	17	9.6
Ruim	6	3.4
Péssimo	1	0.6
Nº de entrevistas	178	100.0
Media	4.1	
Erro padr.	0.7	

## 16. Utilizou os serviços dos monitores / guias do carnaval?

	Respostas	Percentual
Sim	135	11.2
Não	1075	88.8
Nº de entrevistas	1210	100.0

## 16.1. Como avalia o atendimento?

	Respostas	Percentual
Ótimo	46	34.1
Bom	69	51.1
Regular	14	10.4
Ruim	6	4.4
Nº de entrevistas	135	100.0
Media	4.1	
Erro padr.	0.8	

## OUTROS SERVIÇOS

### 8. Utilizou serviços de táxi?

	Respostas	Percentual
Sim	728	60.2
Não	482	39.8
Nº de entrevistas	1210	100.0

### 8.1 Como avalia o atendimento?

	Respostas	Percentual
Ótimo	131	18.0
Bom	332	45.6
Regular	157	21.6
Ruim	46	6.3
Péssimo	62	8.5
Nº de entrevistas	728	100.0
Media	3.6	
Erro padr.	1.1	

### 8.2 Como avalia os preços praticados pelos taxistas?

	Respostas	Percentual
Baixos	10	0.8
Normais	361	29.8
Elevados	357	29.5
NSA	482	39.8
Nº de entrevistas	1210	100.0

### 8.2 Como avalia os preços praticados pelos taxistas?

	Respostas	Percentual
Baixos	10	1.4
Normais	361	49.6
Elevados	357	49.0
Nº de entrevistas	728	100.0

## 9. Utilizou os serviços da Polícia Militar?

	Respostas	Percentual
Sim	147	12.1
Não	1063	87.9
N° de entrevistas	1210	100.0

### 9.1 Como avalia o atendimento?

	Respostas	Percentual
Ótimo	62	42.2
Bom	64	43.5
Regular	8	5.4
Ruim	7	4.8
Péssimo	6	4.1
N° de entrevistas	147	100.0
Media	4.1	
Erro padr.	1	

## ALIMENTAÇÃO E BEBIDAS

### 10. Frequentou praia recentemente em Salvador?

	Respostas	Percentual
Sim	644	53.2
Não	566	46.8
N° de entrevistas	1210	100.0

#### 10.1. Você alugou mesa/cadeira e/ou sombreiro na praia?

	Respostas	Percentual
Sim	253	20.9
Não	391	32.3
NSA-Não frequentou praia	566	46.8
N° de entrevistas	1210	100.0

#### 10.1. Você alugou mesa/cadeira e/ou sombreiro na praia?

	Respostas	Percentual
Sim	253	39.3
Não	391	60.7
N° de entrevistas	644	100.0

10.2. Você comprou alimentos e/ou bebidas na praia?

	Respostas	Percentual
Bebida	465	38.4
Comida	256	21.2
Não consumiu	173	14.3
NSA	566	46.8
N° de entrevistas		1210

10.2. Você comprou alimentos e/ou bebidas na praia?

	Respostas	Percentual
Bebida	465	72.2
Comida	256	39.8
Não consumiu	173	26.9
N° de entrevistas		644

10.3. De maneira geral, o que você achou dos serviços utilizados na praia?

	Respostas	Percentual
Ótimo	65	13.5
Bom	190	39.5
Regular	87	18.1
Ruim	99	20.6
Péssimo	40	8.3
N° de entrevistas		481
Media		3.3
Erro padr.		1.2

#### 10.4. Por quê?

	Respostas	Percentual
O atendimento é bom/rápido/educado/atencioso/prestativo/são receptivos/fui bem atendido	251	20.7
Atendimento ruim/demorado/são mal educados/desatentos/não sabem atender	73	6.0
Não tem barracas/não tem garçom para atender/não tem conforto/não tem estrutura para atendimento	72	6.0
As bebidas geladas/água de coco/cerveja/cerveja geladissima/tinha opções de bebidas	46	3.8
Os preços caros/abusivos/me cobraram muito caro pela bebida/aluguel de mesas/cadeiras e sombreiros	38	3.1
A falta de higiene dos ambulantes/dos alimentos/alimentos sem condições de manuseio/vendem comida ruim/estragada	34	2.8
A comida saborosa/quentinha/petiscos gostosos/lanches fresquinhos/tinha variedades	32	2.6
Falta opções de alimentos e bebidas	30	2.5
Não tem infraestrutura: não tem banheiro/chuveiro/cadeira/sombreiro	29	2.4
As praias estão sujas/abandonadas/cheias de lixo/não fazem coleta	28	2.3
As bebidas quentes/água de coco/cerveja/serviam cerveja quente	23	1.9
O preço bom/não foi abusivo nos preços/não me cobraram caro pelo de mesas/cadeiras e sombreiros	21	1.7
Não tem lugar para sentar/as mesas e cadeiras são alugadas/tem que pagar para sentar	20	1.7
O local era limpo/organizado/a praia limpa/os ambulantes estavam limpos/a limpeza dos alimentos	12	1.0
A praia que fui tinha barraca/quiosque/boa estrutura para atender o cliente	7	0.6
As baianas de acarajé são educadas/simpáticas/o acarajé delicioso	5	0.4
Sempre gostei de praia/do sol/do mar/não me importo com serviços	3	0.2
Outros:	7	0.6
Não quis dizer	5	0.4
NSA-Não frequentou praia/não consumiu nada	729	60.2
Nº de entrevistas	1210	

#### 10.3. De maneira geral, o que você achou dos serviços utilizados na praia?

#### 10.4. Por quê?

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Total
O local era limpo/organizado/a praia limpa/os ambulantes estavam limpos/a limpeza dos alimentos	6.2%	3.7%	1.1%	0%	0%	2.5%
Atendimento ruim/demorado/são mal educados/desatentos/não sabem atender	0%	0%	33.3%	36.4%	20.0%	15.2%
Não tem barracas/não tem garçom para atender/não tem conforto/não tem estrutura para atendimento	0%	0%	25.3%	33.3%	42.5%	15.0%
A falta de higiene dos ambulantes/dos alimentos/alimentos sem condições de manuseio/vendem comida ruim/estragada	0%	0%	8.0%	20.2%	17.5%	7.1%
O atendimento é bom/rápido/educado/atencioso/prestativo/são receptivos/fui bem atendido	86.2%	86.8%	34.5%	0%	0%	52.2%
Os preços caros/abusivos/me cobraram muito caro pela bebida/aluguel de mesas/cadeiras e sombreiros	0%	0%	16.1%	14.1%	25.0%	7.9%
Não tem infraestrutura: não tem banheiro/chuveiro/cadeira/sombreiro	0%	0%	6.9%	13.1%	25.0%	6.0%
A comida saborosa/quentinha/petiscos gostosos/lanches fresquinhos/tinha variedades	9.2%	11.6%	4.6%	0%	0%	6.7%
O preço bom/não foi abusivo nos preços/não me cobraram caro pelo de mesas/cadeiras e sombreiros	7.7%	8.4%	0%	0%	0%	4.4%
As bebidas geladas/água de coco/cerveja/cerveja geladissima/tinha opções de bebidas	6.2%	18.9%	6.9%	0%	0%	9.6%
Sempre gostei de praia/do sol/do mar/não me importo com serviços	0%	1.6%	0%	0%	0%	0.6%
As bebidas quentes/água de coco/cerveja/serviam cerveja quente	0%	0%	3.4%	15.2%	12.5%	4.8%
As baianas de acarajé são educadas/simpáticas/o acarajé delicioso	1.5%	1.6%	1.1%	0%	0%	1.0%
A praia que fui tinha barraca/quiosque/boa estrutura para atender o cliente	3.1%	2.1%	1.1%	0%	0%	1.5%
As praias estão sujas/abandonadas/cheias de lixo/não fazem coleta	0%	0%	12.6%	10.1%	17.5%	5.8%
Falta opções de alimentos e bebidas	0%	0%	11.5%	15.2%	12.5%	6.2%
Não tem lugar para sentar/as mesas e cadeiras são alugadas/tem que pagar para sentar	0%	0%	9.2%	5.1%	17.5%	4.2%
Outros:	0%	1.6%	2.3%	1.0%	2.5%	1.5%
Não quis dizer	1.5%	1.1%	2.3%	0%	0%	1.0%
Nº de entrevistas	65	190	87	99	40	481
	13.5%	39.5%	18.1%	20.6%	8.3%	100.0%

### 11. Já provou dos quitutes da baiana de acarajé?

	Respostas	Percentual
Sim	669	55.3
Não	541	44.7
Nº de entrevistas	1210	100.0

Como avalia os serviços da baiana de acarajé de acordo com esta escala:

<b>5 = Ótimo</b>	<b>4 = Bom</b>	<b>3 = Regular</b>	<b>2 = Ruim</b>	<b>1= Péssimo</b>	<b>0= Não sabe</b>
------------------	----------------	--------------------	-----------------	-------------------	--------------------

#### 11.1. Atendimento

	Respostas	Percentual
Ótimo	212	31.7
Bom	393	58.7
Regular	52	7.8
Ruim	9	1.3
Péssimo	3	0.4
Nº de entrevistas	669	100.0
Media	4.2	
Erro padr.	0.7	

#### 11.2. Iguarias

	Respostas	Percentual
Ótimo	216	32.6
Bom	390	58.9
Regular	40	6.0
Ruim	13	2.0
Péssimo	3	0.5
Nº de entrevistas	662	100.0
Media	4.2	
Erro padr.	0.7	

#### 11.3. Higiene

	Respostas	Percentual
Ótimo	138	20.8
Bom	368	55.5
Regular	132	19.9
Ruim	12	1.8
Péssimo	13	2.0
Nº de entrevistas	663	100.0
Media	3.9	
Erro padr.	0.8	



#### 11.4. Preços

	Respostas	Percentual
Ótimo	80	12.0
Bom	337	50.6
Regular	168	25.2
Ruim	56	8.4
Péssimo	25	3.8
Nº de entrevistas	666	100.0
Media	3.6	
Erro padr.	0.9	

#### 12. Utilizou os serviços dos vendedores ambulantes?

	Respostas	Percentual
Sim	1004	83.0
Não	206	17.0
Nº de entrevistas	1210	100.0

Classifique os serviços dos vendedores ambulantes de acordo com a legenda a seguir:

<b>5 = Ótimo</b>	<b>4 = Bom</b>	<b>3 = Regular</b>	<b>2 = Ruim</b>	<b>1= Péssimo</b>	<b>0= Não sabe</b>
------------------	----------------	--------------------	-----------------	-------------------	--------------------

#### 12.1. Abordagem

	Respostas	Percentual
Ótimo	130	13.1
Bom	622	62.4
Regular	197	19.8
Ruim	25	2.5
Péssimo	22	2.2
Nº de entrevistas	996	100.0
Media	3.8	
Erro padr.	0.8	

#### 12.2. Atendimento

	Respostas	Percentual
Ótimo	142	14.1
Bom	665	66.2
Regular	150	14.9
Ruim	27	2.7
Péssimo	20	2.0
Nº de entrevistas	1004	100.0
Media	3.9	
Erro padr.	0.8	

### 12.3. Higiene

	Respostas	Percentual
Ótimo	65	6.5
Bom	389	39.1
Regular	376	37.8
Ruim	106	10.7
Péssimo	58	5.8
Nº de entrevistas		994
Media		3.3
Erro padr.		1

### 12.4. Preços

	Respostas	Percentual
Ótimo	121	12.1
Bom	580	57.9
Regular	215	21.5
Ruim	54	5.4
Péssimo	31	3.1
Nº de entrevistas		1001
Media		3.7
Erro padr.		0.9

### 13. Frequentou algum bar?

	Respostas	Percentual
Sim	522	43.1
Não	688	56.9
Nº de entrevistas		1210

Classifique os serviços dos bares de acordo com a escala:

<b>5 = Ótimo</b>	<b>4 = Bom</b>	<b>3 = Regular</b>	<b>2 = Ruim</b>	<b>1= Péssimo</b>	<b>0= Não sabe</b>
------------------	----------------	--------------------	-----------------	-------------------	--------------------

### 13.1. Atendimento

	Respostas	Percentual
Ótimo	119	22.8
Bom	293	56.1
Regular	84	16.1
Ruim	19	3.6
Péssimo	7	1.3
Nº de entrevistas		522
Media		4
Erro padr.		0.8

### 13.2. Limpeza

	Respostas	Percentual
Ótimo	89	17.1
Bom	300	57.6
Regular	104	20.0
Ruim	19	3.6
Péssimo	9	1.7
N° de entrevistas	521	100.0
Media	3.8	
Erro padr.	0.8	

### 13.3. Alimentos

	Respostas	Percentual
Ótimo	101	21.9
Bom	286	61.9
Regular	62	13.4
Ruim	10	2.2
Péssimo	3	0.6
N° de entrevistas	462	100.0
Media	4	
Erro padr.	0.7	

### 13.4. Bebidas

	Respostas	Percentual
Ótimo	104	20.0
Bom	352	67.6
Regular	55	10.6
Ruim	7	1.3
Péssimo	3	0.6
N° de entrevistas	521	100.0
Media	4	
Erro padr.	0.6	

### 13.5. Preços

	Respostas	Percentual
Ótimo	38	7.3
Bom	238	45.8
Regular	159	30.6
Ruim	59	11.3
Péssimo	26	5.0
N° de entrevistas	520	100.0
Media	3.4	
Erro padr.	1	

### 13.6. Infraestrutura

	Respostas	Percentual
Ótimo	84	16.1
Bom	304	58.3
Regular	101	19.4
Ruim	20	3.8
Péssimo	12	2.3
Nº de entrevistas	521	100.0
Media	3.8	
Erro padr.	0.8	

### 14. Frequentou algum restaurante?

	Respostas	Percentual
Sim	671	55.5
Não	539	44.5
Nº de entrevistas	1210	100.0

Classifique os serviços dos restaurantes de acordo com a escala:

<b>5 = Ótimo</b>	<b>4 = Bom</b>	<b>3 = Regular</b>	<b>2 = Ruim</b>	<b>1 = Péssimo</b>	<b>0 = Não sabe</b>
------------------	----------------	--------------------	-----------------	--------------------	---------------------

#### 14.1. Atendimento

	Respostas	Percentual
Ótimo	228	34.0
Bom	360	53.7
Regular	65	9.7
Ruim	9	1.3
Péssimo	9	1.3
Nº de entrevistas	671	100.0
Media	4.2	
Erro padr.	0.8	

#### 14.2. Limpeza

	Respostas	Percentual
Ótimo	221	32.9
Bom	375	55.9
Regular	66	9.8
Ruim	6	0.9
Péssimo	3	0.4
Nº de entrevistas	671	100.0
Media	4.2	
Erro padr.	0.7	

#### 14.3. Alimentos

	Respostas	Percentual
Ótimo	254	38.0
Bom	354	52.9
Regular	48	7.2
Ruim	11	1.6
Péssimo	2	0.3
Nº de entrevistas	669	100.0
Media	4.3	
Erro padr.	0.7	

#### 14.4. Bebidas

	Respostas	Percentual
Ótimo	230	34.5
Bom	388	58.3
Regular	43	6.5
Ruim	4	0.6
Péssimo	1	0.2
Nº de entrevistas	666	100.0
Media	4.3	
Erro padr.	0.6	

#### 14.5. Preços

	Respostas	Percentual
Ótimo	92	13.7
Bom	285	42.5
Regular	189	28.2
Ruim	76	11.3
Péssimo	29	4.3
Nº de entrevistas	671	100.0
Media	3.5	
Erro padr.	1	

#### 14.6. Infraestrutura

	Respostas	Percentual
Ótimo	197	29.4
Bom	388	57.9
Regular	73	10.9
Ruim	9	1.3
Péssimo	3	0.4
Nº de entrevistas	670	100.0
Media	4.1	
Erro padr.	0.7	

### 15. Adquiriu ou observou as peças de artesanato?

	Respostas	Percentual
Sim	333	27.5
Não	877	72.5
Nº de entrevistas	1210	100.0

Classifique o artesanato de acordo com a legenda a seguir:

<b>5 = Ótimo</b>	<b>4 = Bom</b>	<b>3 = Regular</b>	<b>2 = Ruim</b>	<b>1= Péssimo</b>	<b>0= Não sabe</b>
------------------	----------------	--------------------	-----------------	-------------------	--------------------

#### 15.1. Qualidade

	Respostas	Percentual
Ótimo	129	38.9
Bom	171	51.5
Regular	29	8.7
Ruim	2	0.6
Péssimo	1	0.3
Nº de entrevistas	332	100.0
Media	4.3	
Erro padr.	0.7	

#### 15.2. Criatividade

	Respostas	Percentual
Ótimo	166	50.0
Bom	139	41.9
Regular	24	7.2
Ruim	2	0.6
Péssimo	1	0.3
Nº de entrevistas	332	100.0
Media	4.4	
Erro padr.	0.7	

#### 15.3. Diversidade

	Respostas	Percentual
Ótimo	150	45.2
Bom	138	41.6
Regular	39	11.7
Ruim	4	1.2
Péssimo	1	0.3
Nº de entrevistas	332	100.0
Media	4.3	
Erro padr.	0.7	

#### 15.4. Preços

	Respostas	Percentual
Ótimo	43	13.7
Bom	126	40.0
Regular	109	34.6
Ruim	22	7.0
Péssimo	15	4.8
Nº de entrevistas	315	100.0
Media	3.5	
Erro padr.	1	

## INFRAESTRUTURA TURÍSTICA

### 17. Sinalização turística

	Respostas	Percentual
Ótimo	165	15.0
Bom	535	48.5
Regular	275	25.0
Ruim	58	5.3
Péssimo	69	6.3
Nº de entrevistas	1102	100.0
Media	3.6	
Erro padr.	1	

#### 1.2.1. Estado:

### 17. Sinalização turística

	Bahia	Estados do Sul/Sudeste	Outros Estados	Estrangeiro	Total
Ótimo	15.3%	12.3%	17.6%	16.4%	15.0%
Bom	47.9%	49.1%	49.5%	45.5%	48.5%
Regular	25.9%	26.0%	23.1%	20.0%	25.0%
Ruim	4.5%	6.9%	4.4%	5.5%	5.3%
Péssimo	6.4%	5.7%	5.5%	12.7%	6.3%
Nº de entrevistas	424 38.5%	350 31.8%	273 24.8%	55 5.0%	1102 100.0%
Media	3.6	3.6	3.7	3.5	3.6
Erro padr.	1	1	1	1.2	1

### 18. Serviços Médicos

	Respostas	Percentual
Ótimo	49	19.1
Bom	97	37.7
Regular	59	23.0
Ruim	26	10.1
Péssimo	26	10.1
Nº de entrevistas	257	100.0
Media	3.5	
Erro padr.	1.2	

#### 1.2.1. Estado:

### 18. Serviços Médicos

	Bahia	Estados do Sul/Sudeste	Outros Estados	Estrangeiro	Total
Ótimo	15.0%	32.0%	29.3%	18.2%	19.1%
Bom	32.8%	32.0%	61.0%	45.5%	37.7%
Regular	28.3%	24.0%	0%	18.2%	23.0%
Ruim	13.3%	0%	2.4%	9.1%	10.1%
Péssimo	10.6%	12.0%	7.3%	9.1%	10.1%
Nº de entrevistas	180 70.0%	25 9.7%	41 16.0%	11 4.3%	257 100.0%
Media	3.3	3.7	4	3.5	3.5
Erro padr.	1.2	1.3	1	1.2	1.2

## 19. Comunicação (correio/telefone/Internet)

	Respostas	Percentual
Ótimo	95	13.5
Bom	411	58.4
Regular	117	16.6
Ruim	40	5.7
Péssimo	41	5.8
Nº de entrevistas	704	100.0
Media	3.7	
Erro padr.	1	

### 1.2.1. Estado:

## 19. Comunicação (correio/telefone/Internet)

	Bahia	Estados do Sul/Sudeste	Outros Estados	Estrangeiro	Total
Ótimo	13.3%	13.6%	15.0%	8.1%	13.5%
Bom	55.2%	61.9%	63.5%	45.9%	58.4%
Regular	18.8%	15.9%	12.0%	21.6%	16.6%
Ruim	5.9%	3.4%	4.8%	18.9%	5.7%
Péssimo	6.8%	5.1%	4.8%	5.4%	5.8%
Nº de entrevistas	324 46.0%	176 25.0%	167 23.7%	37 5.3%	704 100.0%
Media	3.6	3.8	3.8	3.3	3.7
Erro padr.	1	0.9	0.9	1.1	1

## 20. Segurança pública

	Respostas	Percentual
Ótimo	208	17.8
Bom	625	53.4
Regular	225	19.2
Ruim	62	5.3
Péssimo	51	4.4
Nº de entrevistas	1171	100.0
Media	3.7	
Erro padr.	1	

### 1.2.1. Estado:

## 20. Segurança pública

	Bahia	Estados do Sul/Sudeste	Outros Estados	Estrangeiro	Total
Ótimo	18.2%	16.5%	18.1%	20.7%	17.8%
Bom	49.0%	57.6%	58.2%	36.2%	53.4%
Regular	21.1%	18.1%	16.7%	24.1%	19.2%
Ruim	5.1%	4.5%	4.9%	13.8%	5.3%
Péssimo	6.7%	3.2%	2.1%	5.2%	4.4%
Nº de entrevistas	451 38.5%	375 32.0%	287 24.5%	58 5.0%	1171 100.0%
Media	3.7	3.8	3.9	3.5	3.7
Erro padr.	1	0.9	0.8	1.1	1



## 21. Limpeza pública

	Respostas	Percentual
Ótimo	67	5.6
Bom	355	29.6
Regular	382	31.9
Ruim	211	17.6
Péssimo	183	15.3
Nº de entrevistas	1198	100.0
Media	2.9	
Erro padr.	1.1	

### 1.2.1. Estado:

## 21. Limpeza pública

	Bahia	Estados do Sul/Sudeste	Outros Estados	Estrangeiro	Total
Ótimo	6.6%	2.8%	8.5%	1.7%	5.6%
Bom	27.5%	26.6%	38.2%	23.3%	29.6%
Regular	34.3%	30.2%	29.4%	36.7%	31.9%
Ruim	17.2%	20.2%	13.7%	23.3%	17.6%
Péssimo	14.4%	20.2%	10.2%	15.0%	15.3%
Nº de entrevistas	458 38.2%	387 32.3%	293 24.5%	60 5.0%	1198 100.0%
Media	2.9	2.7	3.2	2.7	2.9
Erro padr.	1.1	1.1	1.1	1	1.1

## 22. Transporte urbano

	Respostas	Percentual
Ótimo	44	6.0
Bom	247	33.5
Regular	216	29.3
Ruim	105	14.2
Péssimo	125	17.0
Nº de entrevistas	737	100.0
Media	3	
Erro padr.	1.2	

### 1.2.1. Estado:

## 22. Transporte urbano

	Bahia	Estados do Sul/Sudeste	Outros Estados	Estrangeiro	Total
Ótimo	6.6%	3.5%	8.5%	0%	6.0%
Bom	30.3%	36.5%	36.6%	37.5%	33.5%
Regular	28.9%	25.9%	31.1%	40.0%	29.3%
Ruim	14.0%	15.9%	15.9%	2.5%	14.2%
Péssimo	20.1%	18.2%	7.9%	20.0%	17.0%
Nº de entrevistas	363 49.3%	170 23.1%	164 22.3%	40 5.4%	737 100.0%
Media	2.9	2.9	3.2	2.9	3
Erro padr.	1.2	1.2	1.1	1.1	1.2

## 23. Terminal marítimo

	Respostas	Percentual
Ótimo	26	8.1
Bom	115	35.8
Regular	80	24.9
Ruim	37	11.5
Péssimo	63	19.6
Nº de entrevistas	321	100.0
Media	3	
Erro padr.	1.3	

### 1.2.1. Estado:

## 23. Terminal marítimo

	Bahia	Estados do Sul/Sudeste	Outros Estados	Estrangeiro	Total
Ótimo	7.4%	6.9%	13.3%	6.3%	8.1%
Bom	28.7%	46.6%	48.9%	50.0%	35.8%
Regular	24.8%	25.9%	24.4%	25.0%	24.9%
Ruim	13.9%	8.6%	6.7%	6.3%	11.5%
Péssimo	25.2%	12.1%	6.7%	12.5%	19.6%
Nº de entrevistas	202 62.9%	58 18.1%	45 14.0%	16 5.0%	321 100.0%
Media	2.8	3.3	3.6	3.3	3
Erro padr.	1.3	1.1	1	1.1	1.3

## 24. Terminal rodoviário

	Respostas	Percentual
Ótimo	37	8.6
Bom	190	44.1
Regular	131	30.4
Ruim	40	9.3
Péssimo	33	7.7
Nº de entrevistas	431	100.0
Media	3.4	
Erro padr.	1	

### 1.2.1. Estado:

## 24. Terminal rodoviário

	Bahia	Estados do Sul/Sudeste	Outros Estados	Estrangeiro	Total
Ótimo	8.4%	8.6%	9.6%	6.7%	8.6%
Bom	41.1%	43.1%	56.2%	46.7%	44.1%
Regular	31.9%	31.0%	21.9%	40.0%	30.4%
Ruim	10.9%	3.4%	8.2%	6.7%	9.3%
Péssimo	7.7%	13.8%	4.1%	0%	7.7%
Nº de entrevistas	285 66.1%	58 13.5%	73 16.9%	15 3.5%	431 100.0%
Media	3.3	3.3	3.6	3.5	3.4
Erro padr.	1	1.1	0.9	0.7	1

## 25. Aeroporto

	Respostas	Percentual
Ótimo	218	26.8
Bom	472	58.1
Regular	93	11.5
Ruim	19	2.3
Péssimo	10	1.2
Nº de entrevistas	812	100.0
Media	4.1	
Erro padr.	0.8	

### 1.2.1. Estado:

## 25. Aeroporto

	Bahia	Estados do Sul/Sudeste	Outros Estados	Estrangeiro	Total
Ótimo	22.7%	28.0%	31.2%	13.3%	26.8%
Bom	48.7%	61.2%	57.1%	66.7%	58.1%
Regular	21.3%	7.8%	9.5%	16.7%	11.5%
Ruim	4.0%	2.2%	1.3%	3.3%	2.3%
Péssimo	3.3%	0.8%	0.9%	0%	1.2%
Nº de entrevistas	150 18.5%	371 45.7%	231 28.4%	60 7.4%	812 100.0%
Media	3.8	4.1	4.2	3.9	4.1
Erro padr.	0.9	0.7	0.7	0.7	0.8

## 26. Comércio / Compras

	Respostas	Percentual
Ótimo	103	11.9
Bom	559	64.6
Regular	177	20.5
Ruim	18	2.1
Péssimo	8	0.9
Nº de entrevistas	865	100.0
Media	3.8	
Erro padr.	0.7	

### 1.2.1. Estado:

## 26. Comércio / Compras

	Bahia	Estados do Sul/Sudeste	Outros Estados	Estrangeiro	Total
Ótimo	9.8%	10.9%	16.7%	11.1%	11.9%
Bom	58.9%	69.0%	69.5%	57.8%	64.6%
Regular	28.0%	16.8%	11.4%	28.9%	20.5%
Ruim	2.7%	2.2%	1.0%	2.2%	2.1%
Péssimo	0.6%	1.1%	1.4%	0%	0.9%
Nº de entrevistas	336 38.8%	274 31.7%	210 24.3%	45 5.2%	865 100.0%
Media	3.7	3.9	4	3.8	3.8
Erro padr.	0.7	0.7	0.7	0.7	0.7

## 27. Sanitários públicos

	Respostas	Percentual
Ótimo	18	2.2
Bom	145	18.1
Regular	176	22.0
Ruim	144	18.0
Péssimo	318	39.7
Nº de entrevistas	801	100.0
Media	2.3	
Erro padr.	1.2	

### 1.2.1. Estado:

## 27. Sanitários públicos

	Bahia	Estados do Sul/Sudeste	Outros Estados	Estrangeiro	Total
Ótimo	2.1%	2.1%	2.2%	5.0%	2.2%
Bom	12.9%	19.6%	24.3%	25.0%	18.1%
Regular	17.1%	22.5%	28.2%	32.5%	22.0%
Ruim	18.2%	20.0%	14.9%	17.5%	18.0%
Péssimo	49.7%	35.8%	30.4%	20.0%	39.7%
Nº de entrevistas	340 42.4%	240 30.0%	181 22.6%	40 5.0%	801 100.0%
Media	2	2.3	2.5	2.8	2.3
Erro padr.	1.2	1.2	1.2	1.2	1.2

## 28. Quais os serviços que mais lhe agradaram?

	Respostas	Percentual
O serviço de segurança: policiais atuantes/eficientes/vários postos policiais	161	13.3
O serviço dos bares e restaurantes: garçons atenciosos/cortês/gentis/educados/simpáticos	128	10.6
O bom atendimento dos ambulantes/educados/rápidos/produtos variados/bebida gelada/com preço bom	97	8.0
A comida dos restaurantes/bares e hotéis/é de qualidade/saborosa/diversificada	76	6.3
O serviço de táxi/motoristas educados/atenciosos/cobrou o valor certo	54	4.5
O bom atendimentos nos hotéis/pousadas/preparados para receber o turista/hotéis limpos	53	4.4
O serviço de informação ao turista/claras e precisas/boa sinalização/guias e monitores orientam com presteza	45	3.7
A estrutura dos camarotes/bem equipado/organizado/o atendimento cortês dos garçons	37	3.1
Nas praias: o atendimento das barracas e dos ambulantes com educação/cortesia/sempe sorridentes	36	3.0
Atendimento atencioso/educado e rápido no Shopping/Mercado Modelo/lojas	33	2.7
O atendimento educado e rápido das baianas de acarajé/são comunicativas/receptivas/acarajé saboroso	26	2.1
O transporte coletivo muito bom/a frota aumentou/motoristas educados	25	2.1
A organização dos blocos/dos trios/animação dos blocos/abadás coloridos	22	1.8
Atendimento educado e rápido no Aeroporto/bom serviço de informações/boa diversidade de lojas	21	1.7
A limpeza das ruas/garais trabalhando/lixreira nas ruas	20	1.7
A hospitalidade/receptividade do povo/alegria/simpatia dos baianos	15	1.2
A infraestrutura do carnaval/organizado/ruas iluminadas/a decoração e as atrações do Pelourinho	15	1.2
O preço acessível dos alimentos e bebidas dos restaurantes	14	1.2
Os restaurantes/bares com bom ambiente/agradável/climatizado/limpo/bem localizado	13	1.1
Agilidade no atendimento do Posto de Saúde/médicos atenciosos e educados	12	1.0
A variedade do comércio em geral/de produtos/muitas promoções/preços acessíveis	9	0.7
A grande variedade de artesanato/criatividade nas peças/artesanato de qualidade	8	0.7
A quantidade de banheiros/foi satisfatório/estavam limpos/gostei dos novos modelos, são diferentes	6	0.5
Gostei de tudo/tudo me agradou	4	0.3
A limpeza da rodoviária/tudo muito limpo e organizado	3	0.2
O bom serviço do transporte marítimo/limpo/organizado/ferry boat rápido	3	0.2
O serviço de moto-táxi/atendimento rápido/com preço justo	3	0.2
Outros	14	1.2
Não sei/ainda está cedo/não dá para avaliar	195	16.1
Nenhum	170	14.0
N° de entrevistas	1210	

29. Quais os serviços que mais lhe desagradaram?

	Respostas	Percentual
Nada/Nenhum/nada me desagradou	353	29.2
A Cidade muito suja/a falta de limpeza/muito lixo e urina nas ruas	182	15.0
Os banheiros públicos muito sujos/falta de manutenção/a falta de banheiros químicos nas ruas	143	11.8
O serviço de táxi/não usam o taxímetro/cobram caro/preços abusivos/ficam escolhendo corrida	98	8.1
A falta de transporte/saem cheios/ônibus velhos/sujos/motoristas mal humorados/andam em alta velocidade	81	6.7
A falta de segurança/poucos policiais nas ruas/muita violência na Cidade/policiais despreparados/agressivos	77	6.4
O preço alto/abusivo dos alimentos e bebidas: nos restaurantes/bares/praias/ambulantes	41	3.4
O assédio/a insistência dos ambulantes/mal educados/sujos/sem higiene	36	3.0
A falta de barraca nas praias/sem infraestrutura/só tem ambulantes	35	2.9
O trânsito engarrafado/falta sinalização/as ruas são estreitas/muito congestionado	29	2.4
A demora no atendimento nos bares/restaurantes/hotéis/os garçons não sabem atender	28	2.3
O transporte marítimo é demorado/muitas filas/não cumprem horário	23	1.9
A falta de informações precisas para o turista/falta sinalização nas ruas/placas/mais postos de informações	22	1.8
As praias são sujas/cheias de lixo/higiene é precária	21	1.7
Atendimento demorado nos postos e hospitais/falta médicos e equipamentos	17	1.4
A falta de telefone público/não vi um telefone funcionando na cidade	15	1.2
A falta de estrutura física nos hotéis/restaurantes/pousadas sujas	8	0.7
A falta de vigilância sanitária e higiene dos alimentos/comida ruim/estragada/sem condições de venda	7	0.6
A falta de estacionamento/são caros/paguei e meu carro foi guinchado/os flanelinhas usam de má fé	7	0.6
Muitos pedintes/muitos mendigos nas ruas/drogados	2	0.2
O atendimento no aeroporto/nos quiosques é demorado	2	0.2
Não sei/ainda não deu para avaliar	101	8.3
Outros	20	1.7
N° de entrevistas°	1210	

### 30. Alguma sugestão?

	Respostas	Percentual
Nenhuma	512	42.3
Melhorar a limpeza/manter a cidade limpa/mais lixeiras nas ruas	158	13.1
Colocar mais banheiros químicos próximos do circuito/melhorar a limpeza dos banheiros	129	10.7
Melhorar a segurança/mais policiais nas ruas/policiais preparados	79	6.5
Fiscalizar os taxistas/usar o taxímetro/ter mais pontos de táxi/não ficar escolhendo corrida	61	5.0
Ter de volta as barracas de praia/os quiosques/padronizados/estruturar as barracas	58	4.8
Melhorar o transporte público/renovar/aumentar a frota/ter conforto/inaugurar o metrô/ter transporte alternativo	57	4.7
Melhorar a informação dada ao turista/ter mais guias/melhorar sinalização turísticas/mais pontos de informação	45	3.7
Capacitar os funcionários para melhor atender em restaurantes/bares/hotéis/praias	32	2.6
Melhorar o trânsito/a sinalização das ruas/a SET organizar o trânsito/criar vias exclusivas para ônibus e táxis	31	2.6
Melhorar a infraestrutura do ferry-boat/ferrys novos/construir a ponte Salvador/Itaparica	20	1.7
Melhorar a limpeza das praias/colocar lixeiras/distribuir sacos de lixo	19	1.6
Capacitar os ambulantes para abordar melhor as pessoas/padronizar/fiscalizar os ambulantes	18	1.5
Conscientizar a população/fazer campanha educativa para não jogar lixo e não fazer xixi nas ruas/punir os mijões	17	1.4
Baixar os preços de comida e bebida/ter tabela de preços/são superfaturados em restaurantes/baianas de acarajé/praias	15	1.2
Ter estacionamento/ser gratuito/ter fiscalização/regularizar os flanelinhas	8	0.7
Melhorar o serviço de saúde/ter postos nos circuitos/mais médicos p/ atender	7	0.6
Melhorar os serviços de telefonia pública/consertar os telefones públicos da Cidade	7	0.6
Ampliar a quantidade de hotéis e restaurantes/ser próximos do circuito	7	0.6
Criar mais um circuito no carnaval/um lugar mais amplo/espaço está pequeno para o folião/melhorar a infraestrutura	6	0.5
Precisa melhorar a fiscalização sanitária/a fiscalização da higiene dos alimentos	5	0.4
Divulgar mais o carnaval/melhorar a decoração/ter mais adereços/mais propaganda dos blocos	5	0.4
Não sei	13	1.1
Outros:	34	2.8
N° de entrevistas	1210	