



GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA
Secretaria de Turismo

**PESQUISA DE AVALIAÇÃO DOS
SERVIÇOS TURÍSTICOS
CARNAVAL 2010**

RELATÓRIO

SALVADOR

2010

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 M 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

Tatiane de Jesus Alves

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	19
7. Alimentos e Bebidas	22
8. Infraestrutura Turística	28
9. Conclusão	33
10. Informações Complementares	34
Questionário	34
Tabelas	36

1. INTRODUÇÃO

Este relatório apresenta o resultado de estudo que avalia os serviços turísticos de Salvador, Bahia, no período do Carnaval, de 11 a 17 de fevereiro de 2010. Teve por objetivos conhecer a percepção que turistas nacionais e estrangeiros tiveram da qualidade dos equipamentos, infraestrutura e serviços de apoio ao turista, implantados pela SETUR.

A pesquisa obteve também dados sobre o perfil do turista (origem, sexo, idade), sobre os meios de hospedagem e serviços de particulares (restaurantes, bares, táxis) e mensurar o grau e 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 amostra contou com **1.229** entrevistas efetivamente realizadas. 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.

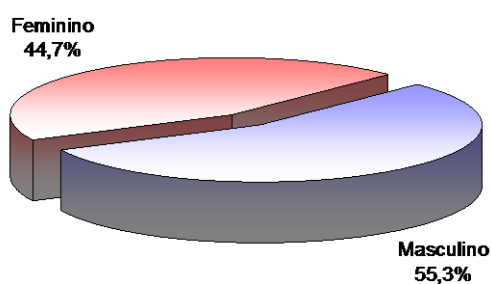
NOTAS IMPORTANTES

1. Salvo indicação diferente, todos os percentuais são calculados em relação à totalidade da amostra (1.299).
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.

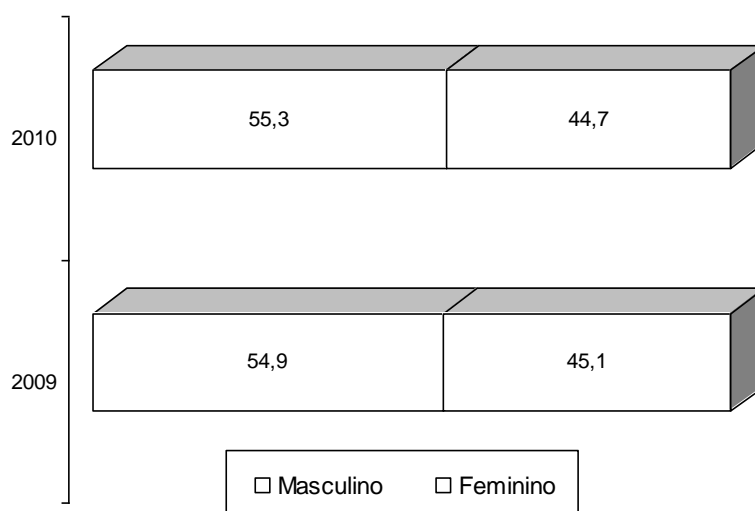
2. PERFIL DA AMOSTRA

O público tem prevalência masculina, como verificada em 2009:

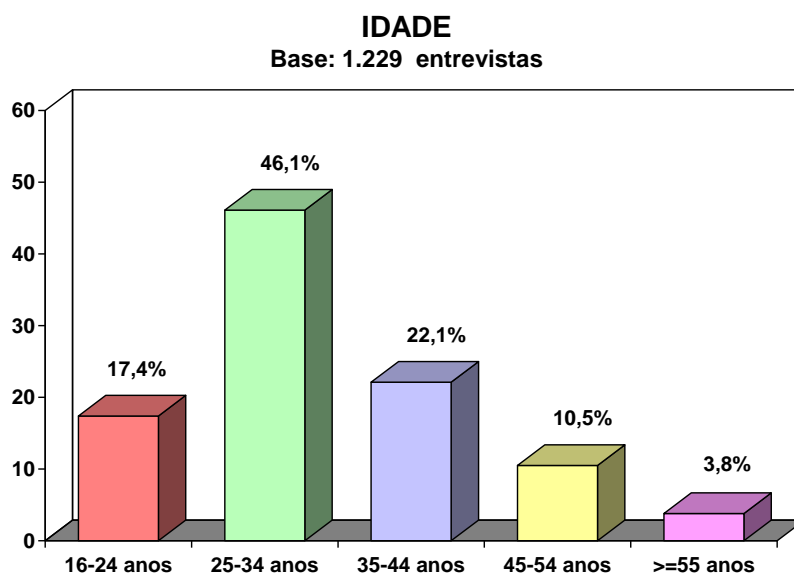
GÊNERO (Q.2)
Base: 1.229 entrevistas



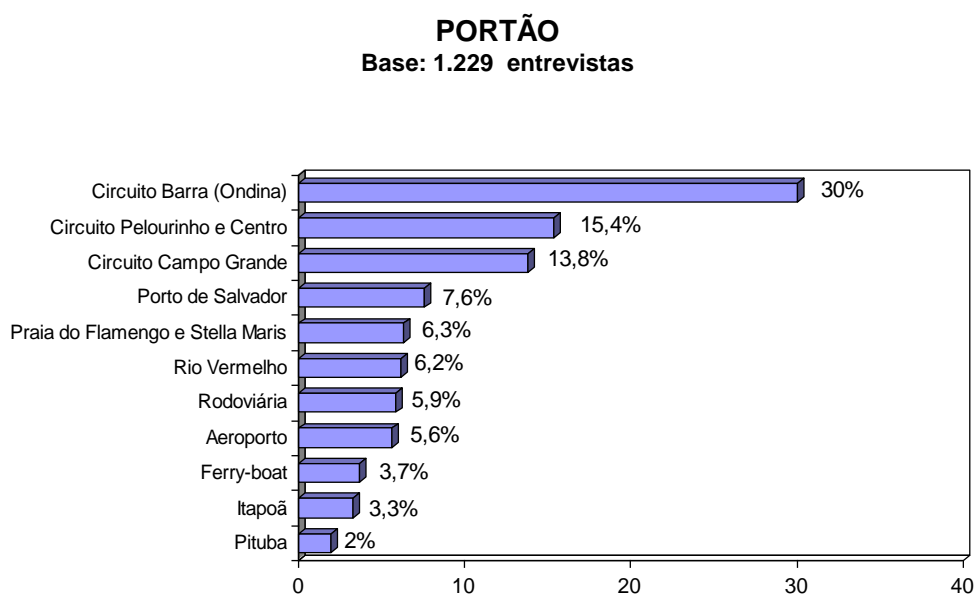
DISTRIBUIÇÃO DO PÚBLICO POR GÊNERO
2009 x 2010



O público jovem é o predominante (a faixa etária entre 16 e 34 anos corresponde a 63%), sendo que a maioria tem entre 25 e 34 anos. A participação no Carnaval tem uma correlação negativa com a idade: na medida em que esta aumenta, diminui o número de foliões, sendo que a faixa etária de 35 a 44 anos apresenta uma redução drástica em relação à faixa anterior.



A distribuição das entrevistas segundo o portão foi determinada pela origem do público: o local em que foram encontrados mais turistas foi o circuito Barra-Ondina. Os circuitos do Campo Grande e do Pelourinho têm participações semelhantes (entre 13% e 15%) 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.



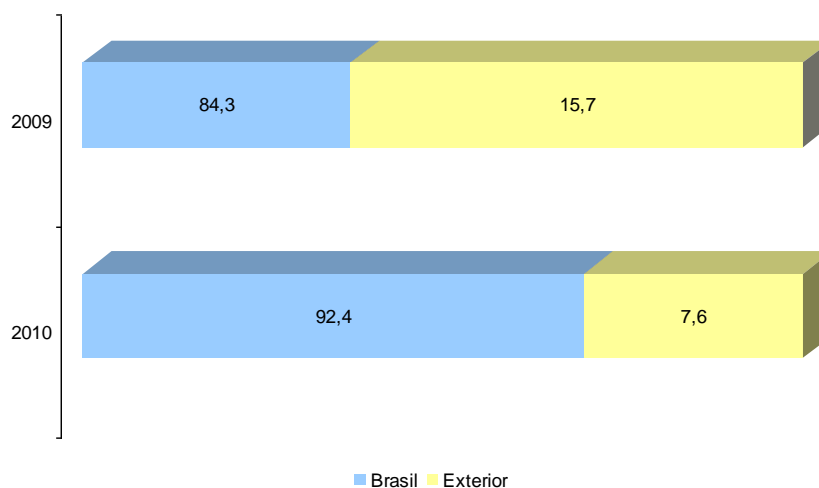
Mais de 90% dos entrevistados são brasileiros. Em 2009 foi entrevistado um número significativamente maior de estrangeiros.

PAÍS DE ORIGEM (Q1.a)

Base: 1.229 entrevistas

	%
Brasil	92.4
Argentina	1.0
Estados Unidos	0.8
França	0.7
Itália	0.7
Espanha	0.7
Portugal	0.7
Chile	0.3
Alemanha	0.3
Suíça	0.3
Uruguai	0.2
Israel	0.2
Japão	0.2
Paraguai	0.2
Noruega	0.2
Peru	0.2
Inglaterra	0.2
Áustria	0.2
Liechtenstein	0.1
Andorra	0.1
Colômbia	0.1
México	0.1
Cuba	0.1
Grécia	0.1
Turquia	0.1
Nº de entrevistas	1229

COMPARATIVO PAÍS DE ORIGEM 2009 X 2010



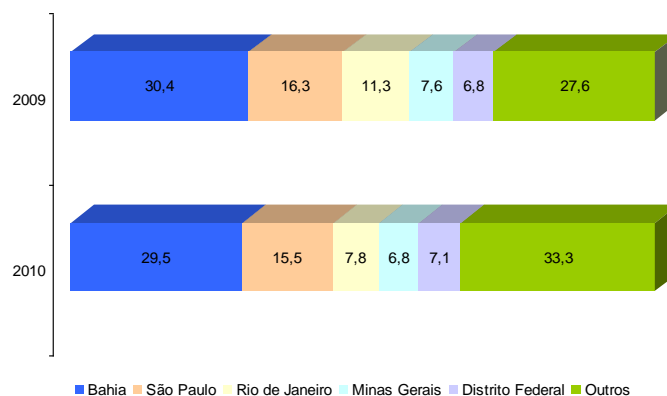
São Paulo é o maior emissor de turistas para o carnaval de Salvador. Destacam-se ainda: Rio de Janeiro, Minas Gerais, o Distrito Federal e o público estrangeiro. A Bahia conta com 29% do total da amostra porque 20% das entrevistas foram realizadas com residentes em Salvador ou sua Região Metropolitana, o que permite concluir que cerca de 9% dos entrevistados são turistas originários do interior da Bahia. Essa distribuição é semelhante à encontrada em 2009.

RESIDÊNCIA PERMANENTE – ESTADO (Q1.b)

Base: 1.229 entrevistas

	%
Bahia	29.5
São Paulo	15.5
Estrangeiro	7.6
Rio de Janeiro	7.6
Distrito Federal	7.1
Minas Gerais	6.8
Sergipe	2.9
Alagoas	2.5
Pernambuco	2.5
Paraíba	2.5
Rio Grande do Norte	2.0
Ceará	2.0
Rio Grande do Sul	1.8
Paraná	1.5
Espírito Santo	1.5
Pará	1.1
Santa Catarina	1.1
Maranhão	0.8
Piauí	0.7
Goiás	0.7
Amazonas	0.7
Mato Grosso	0.7
Tocantins	0.3
Amapá	0.2
Rondônia	0.2
Roraima	0.1
Acre	0.1
Nº de entrevistas	1229

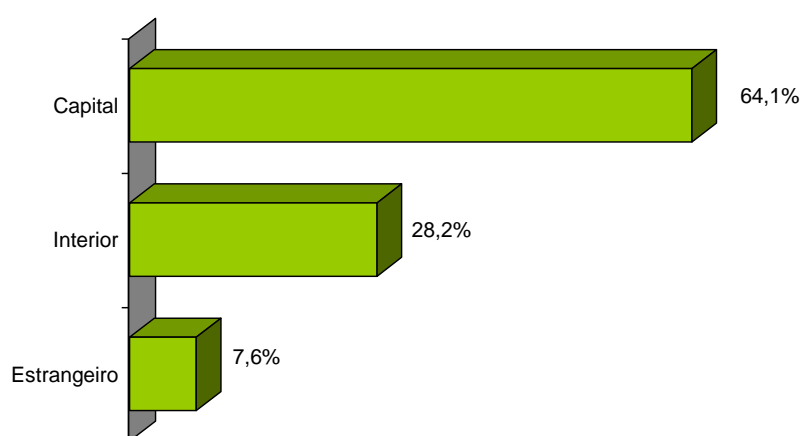
COMPARATIVO RESIDÊNCIA PERMANENTE – ESTADO 2009 X 2010



A distribuição segundo a cidade de origem indica que há uma dispersão muito grande. 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, na razão de dois para um (dois turistas de uma capital para cada um estrangeiro ou residente em cidades do interior).

RESIDÊNCIA PERMANENTE – CIDADE (Q1.c)

Base: 1.229 entrevistas

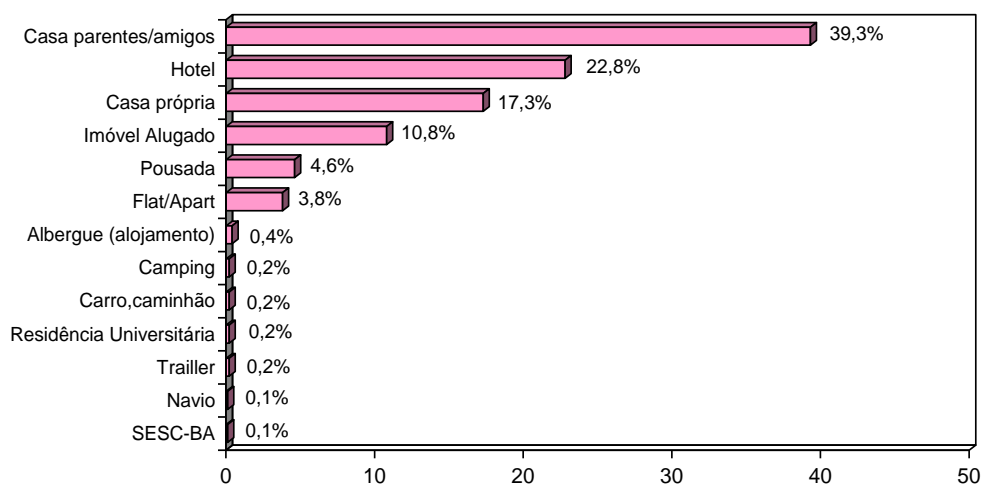


3. MEIOS DE HOSPEDAGEM

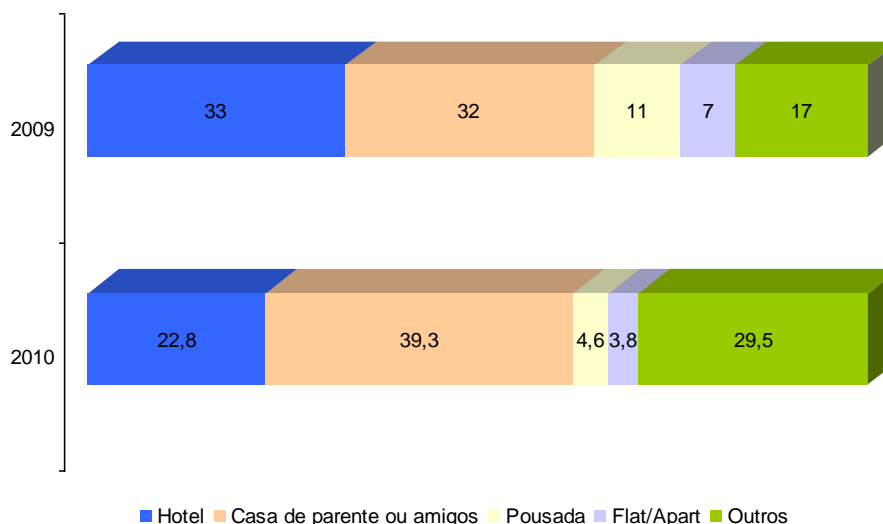
Cerca de quatro em cada dez entrevistados hospedaram-se em domicílios particulares, de amigos ou parentes. O segundo lugar é ocupado pelos que ficaram em hotéis (23%). Há poucas diferenças significativas entre os que ficaram em casas de amigos ou parentes, segundo o local de origem: são os residentes na Bahia e em outros estados (que não os do sul/sudeste) os que mais utilizaram esse meio e hospedagem.

MEIO DE HOSPEDAGEM UTILIZADO (Q.3)

Base: 1.229 entrevistas



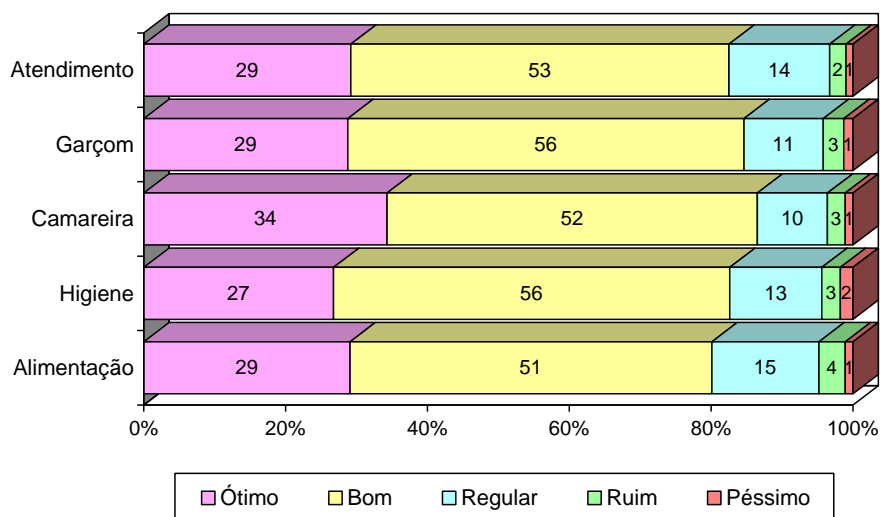
COMPARATIVO MEIO DE HOSPEDAGEM 2009 X 2010



Os hóspedes de hotéis, pousadas e flats avaliaram os serviços desses estabelecimentos e, de maneira geral, os consideraram “bons”.

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

Base: 394 entrevistas



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

Base: 394 entrevistas

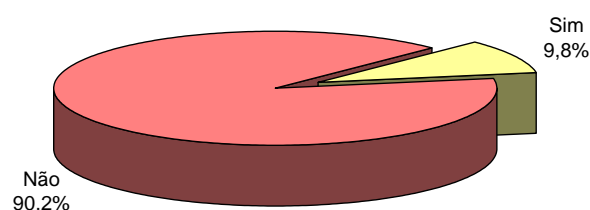
	Média	Conceito	Avaliação positiva (bom+ótimo)
Atendimento	4,1	Bom	82%
Garçom	4,1	Bom	85%
Camareira	4,2	Bom	86%
Higiene	4,0	Bom	83%
Alimentação	4,0	Bom	80%

4. AGÊNCIAS DE VIAGEM

As agências de viagem locais foram utilizadas por apenas 121 entrevistados (cerca de 10%) e seus serviços foram aprovados por mais de 85%.

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

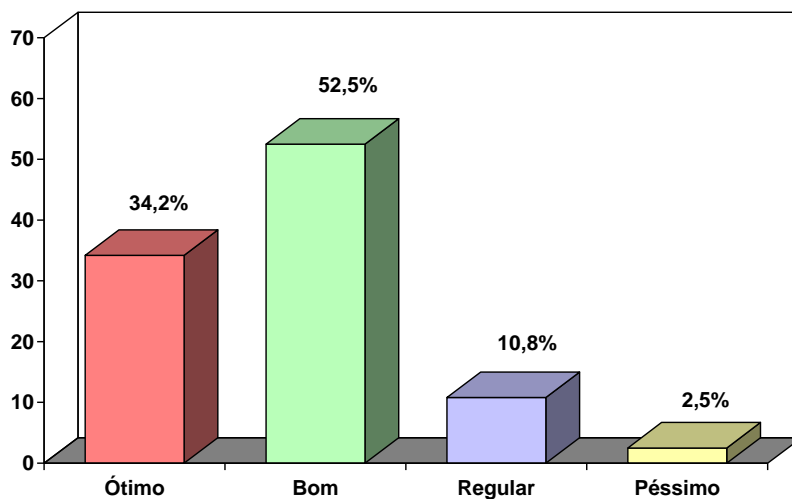
Base: 1.229 entrevistas



AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DA AGÊNCIA (Q4.1)

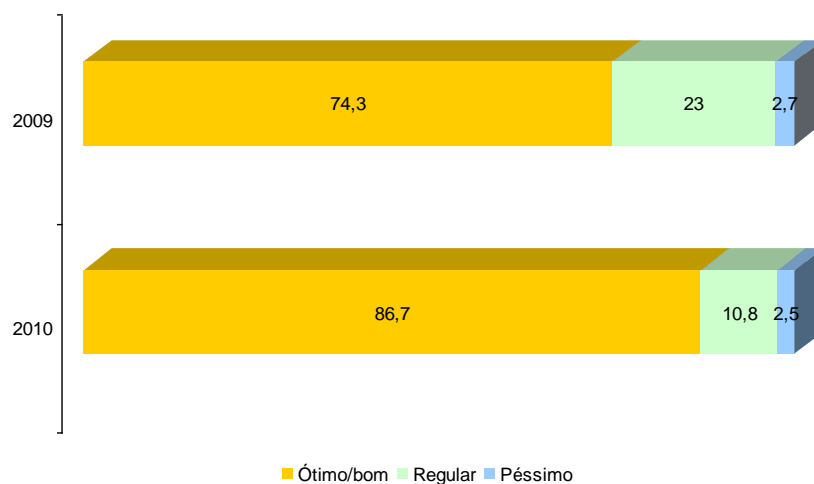
Base: 121 entrevistas

Média = 4,2 (bom)



A comparação com o ano anterior revela que as agências de viagem foram mais bem avaliadas neste ano, apesar de já ter tido uma nota muito positiva em 2009.

COMPARATIVO AVALIAÇÃO DA AGÊNCIA DE VIAGEM 2009 X 2010

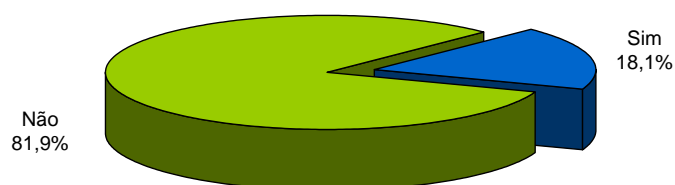


5. INFORMAÇÕES TURÍSTICAS

Menos de 20% dos entrevistados utilizaram algum Posto de Informação Turística (SAT). O posto mais utilizado é o que se localiza no Aeroporto vindo, em segundo lugar, o posto do Pelourinho. Não há diferença entre os demais postos no que se refere ao número de turistas que os utilizaram. Chama a atenção também que a grande maioria não utilizou nenhum posto de informações turísticas.

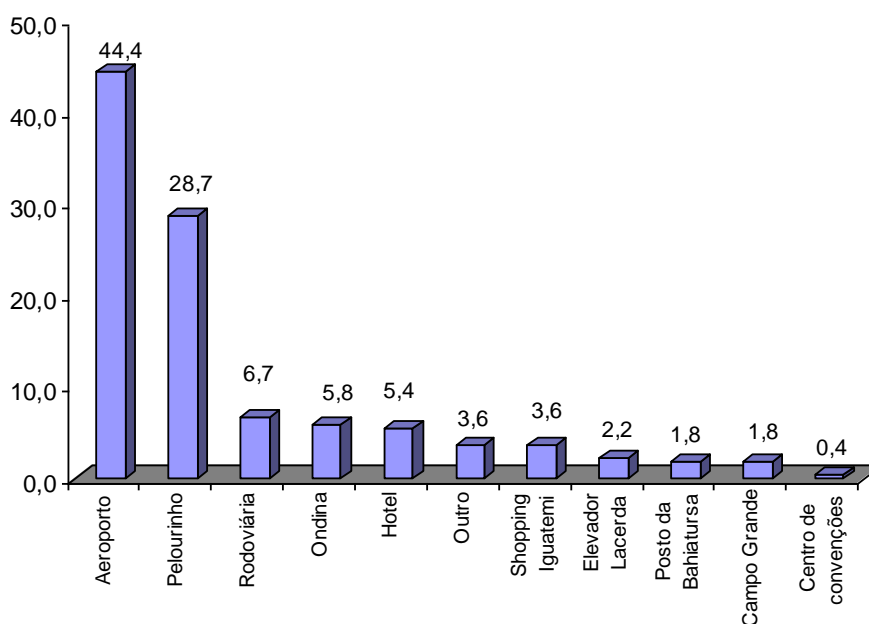
UTILIZOU ALGUM POSTO DE INFORMAÇÃO TURÍSTICA OU SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO TURISTA (SAT)? (Q.5)

Base: 1.229 entrevistas



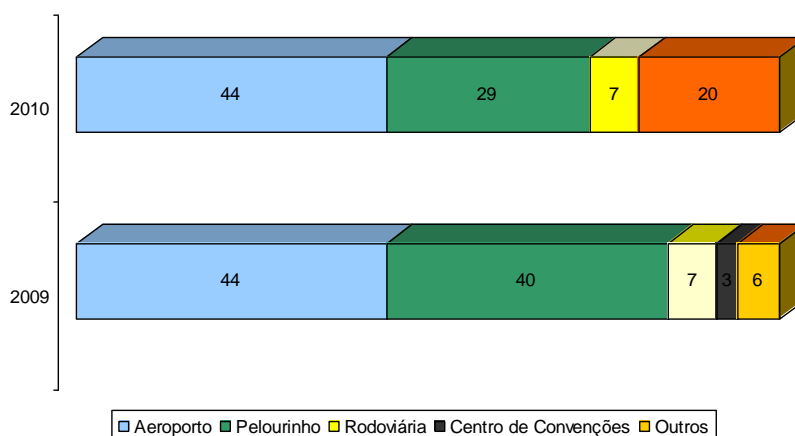
EM QUE LOCALIDADE? (Q5.1)

Base: 223 entrevistas
(em %)



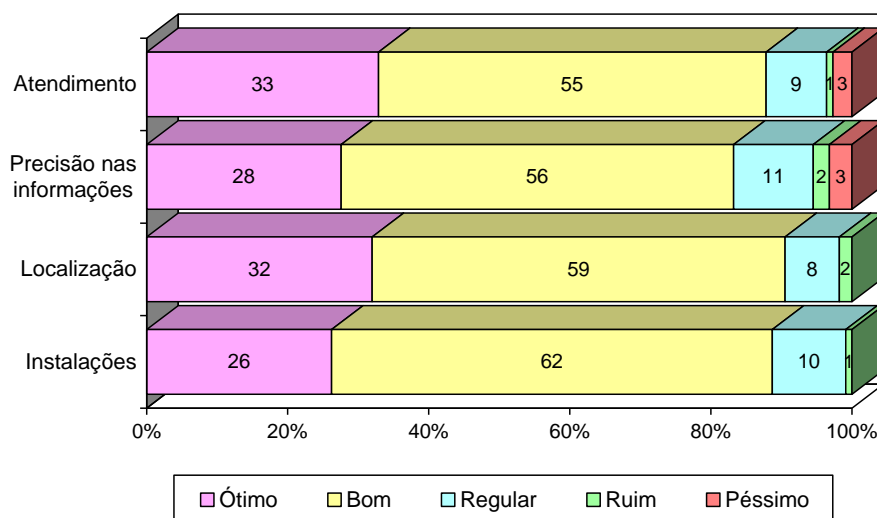
A categoria “outros” engloba informações obtidas em pontos turísticos (Elevador Lacerda, por exemplo), shoppings e hotéis. A avaliação do Posto de Informações Turísticas (localização, instalações e serviço) é muito positiva em todos os itens.

COMPARATIVO LOCALIZAÇÃO DO POSTO DE INFORMAÇÃO TURÍSTICA 2009 X 2010



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

Base: 223 entrevistas



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

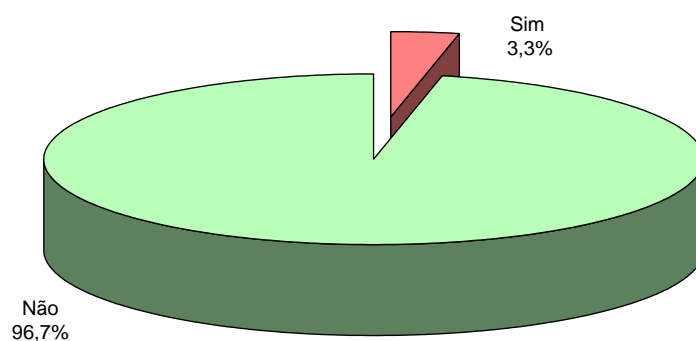
Base: 223 entrevistas

	Média	Conceito	Avaliação positiva (bom+ótimo)
Atendimento	4,1	Bom	88%
Precisão das informações	4,0	Bom	83%
Localização	4,2	Bom	91%
Instalações	4,1	Bom	90%

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

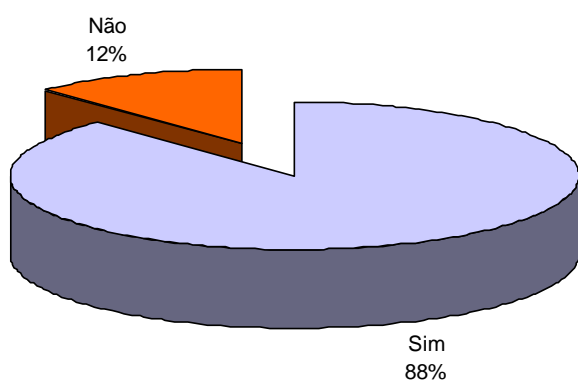
UTILIZOU O DISQUE BAHIA TURISMO? (Q.6)

Base: 1.229 entrevistas



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

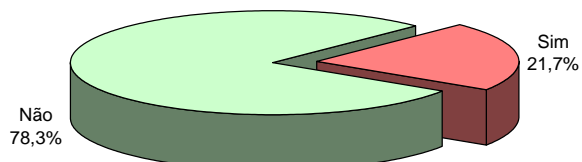
Base: 41 entrevistas



Já o Portal www.bahia.com.br foi visitado por mais de 1/5 dos entrevistados que relatam terem encontrado as informações com facilidade, além de fazerem uma avaliação muito positiva do portal.

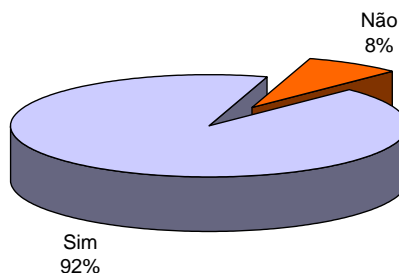
CONSULTOU O PORTAL WWW.BAHIA.COM.BR? (Q.7)

Base: 1.229 entrevistas



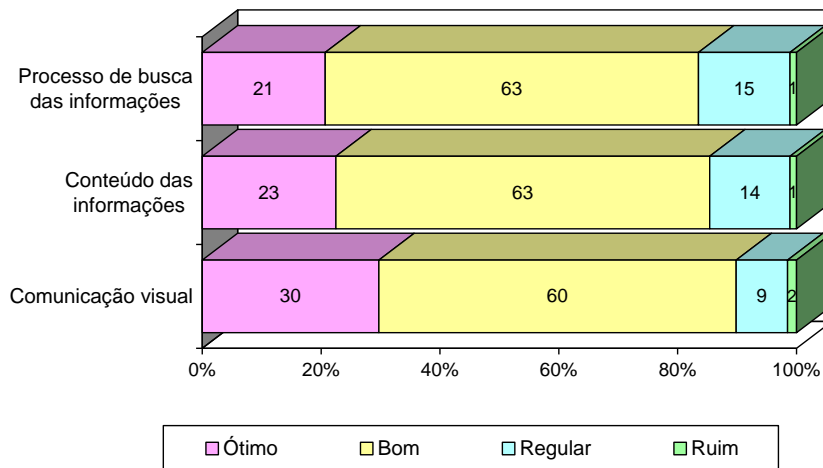
VOCÊ ENCONTROU AS INFORMAÇÕES QUE PROCURAVA COM FACILIDADE? (Q7.1)

Base: 267 entrevistas



AValiação DOS SERVIÇOS DO PORTAL (Q7.2 a Q7.4)

Base: 267 entrevistas



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

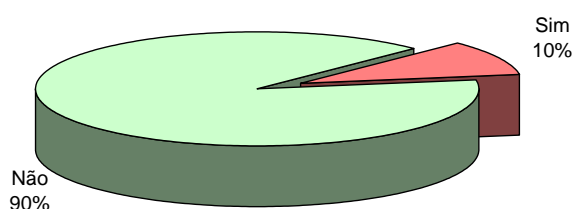
Base: 267 entrevistas

	Média	Conceito	Avaliação positiva (bom+ótimo)
Processo de busca das informações	4,0	Bom	83%
Conteúdo das informações	4,1	Bom	85%
Comunicação visual	4,2	Bom	89%

Um em cada dez entrevistados utilizou os serviços dos monitores e guias do carnaval. O atendimento foi considerado “**bom**”:

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

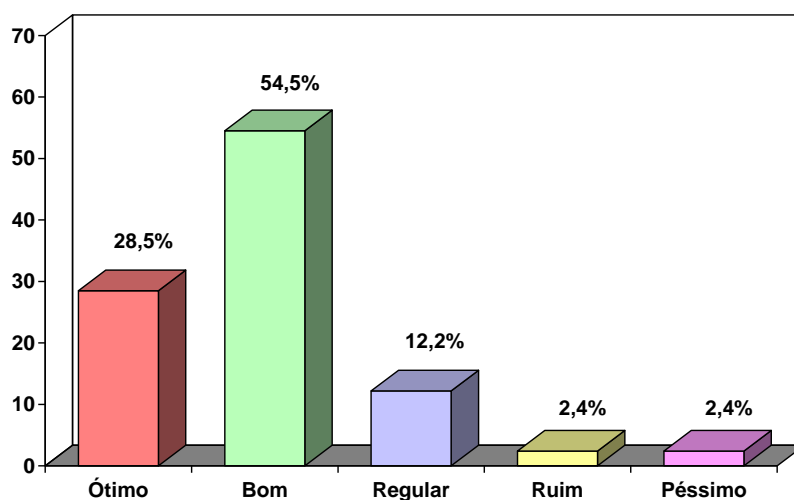
Base: 1.229 entrevistas



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

Base: 123 entrevistas

Média = 4

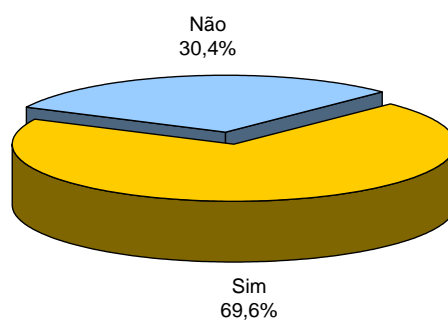


6. OUTROS SERVIÇOS

Os serviços de táxi é um dos mais utilizados por turistas no carnaval: mais de 2/3 dos entrevistados os utilizaram. Embora a maioria considere esses serviços bons (média = 3,6), cerca de 16% os classificaram como ruins ou péssimos.

UTILIZOU SERVIÇOS DE TÁXI? (Q.8)

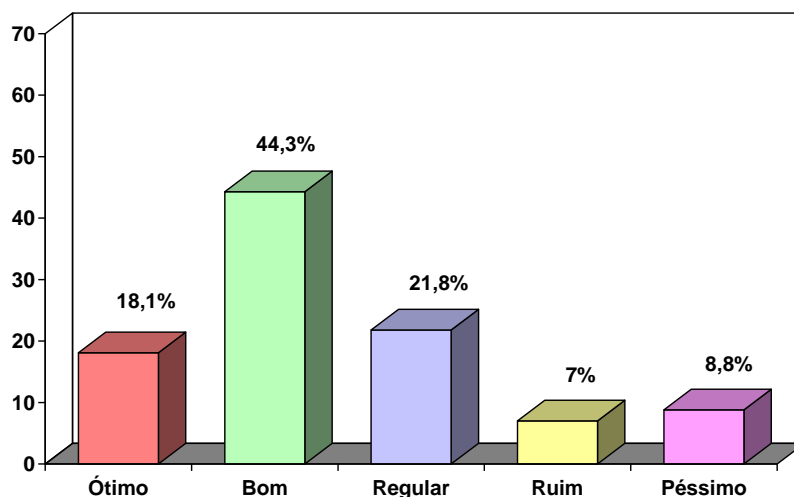
Base: 1.229 entrevistas



AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO DOS TAXISTAS (Q8.1)

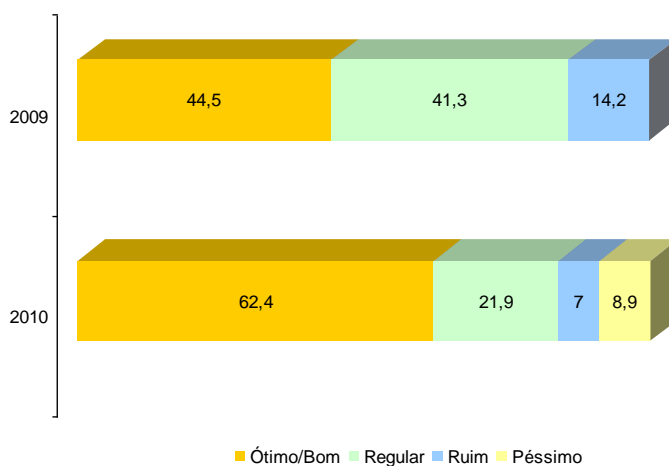
Base: 855 entrevistas

Média = 3,6



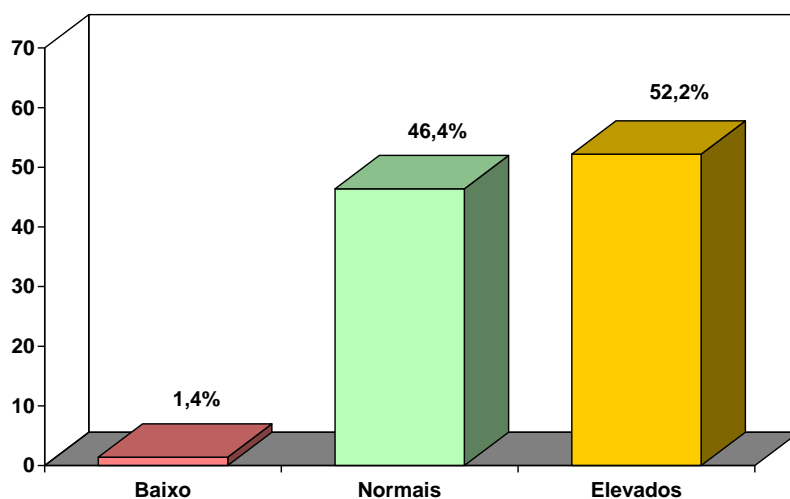
A avaliação dos serviços de táxi melhorou em relação à sondagem do ano anterior, embora mais da metade dos usuários tenham considerado elevados os preços cobrados pelos taxistas.

COMPARATIVO AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TAXI 2009 X 2010



AVALIAÇÃO DOS PREÇOS PRATICADOS PELOS TAXISTAS (Q8.2)

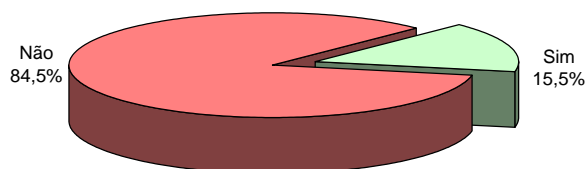
Base: 855 entrevistas



Cerca de 15% dos entrevistados utilizaram os serviços da polícia militar e manifestaram satisfação com a qualidade dos mesmos.

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

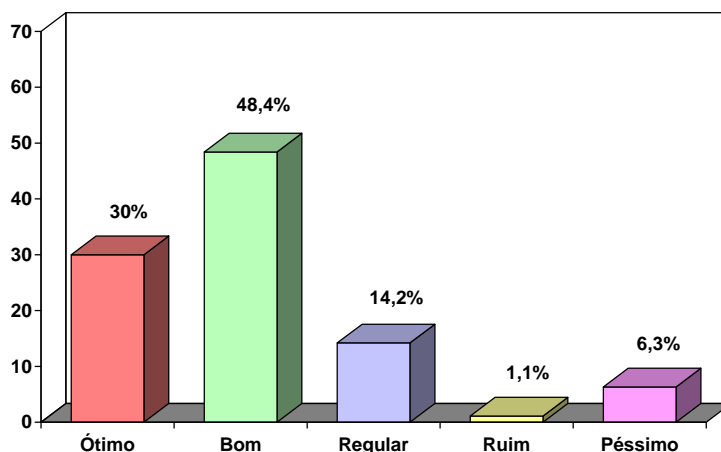
Base: 1.229 entrevistas



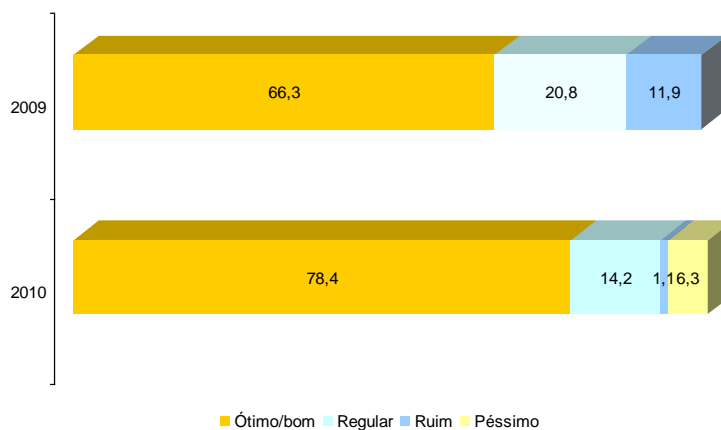
AValiação DO ATENDIMENTO DA POLÍCIA MILITAR (Q9.1)

Base: 190 entrevistas

Média = 3,9



COMPARATIVO AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DA POLÍCIA MILITAR 2009 X 2010

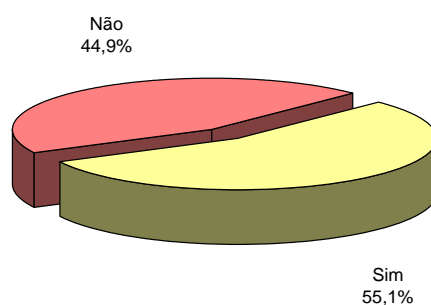


7. ALIMENTOS E BEBIDAS

Pouco mais da metade dos foliões freqüentou alguma barraca de praia. Estas foram bem avaliadas nos quesitos atendimento, alimentos e bebidas e, de forma regular, nos itens limpeza, preços e infraestrutura.

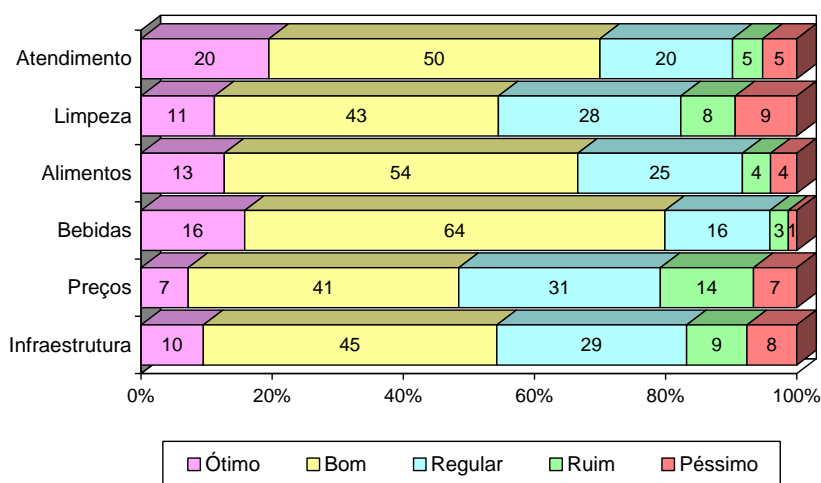
FREQUENTOU BARRACA DE PRAIA? (Q.10)

Base: 1.229 entrevistas



AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DA BARRACA (Q10.1 a Q10.6)

Base: 677 entrevistas



AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DA BARRACA (Q10.1 a Q10.6)

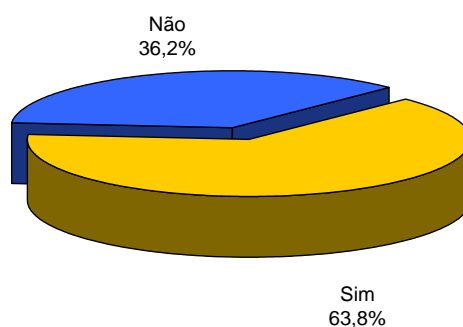
Base: 677 entrevistas

	Média	Conceito	Avaliação positiva (bom+ótimo)
Atendimento	3,7	Bom	70%
Limpeza	3,4	Regular	54%
Alimentos	3,7	Bom	67%
Bebidas	3,9	Bom	80%
Preços	3,3	Regular	48%
Infraestrutura	3,4	Regular	54%

Os turistas que provaram os quitutes das baianas de acarajé mostraram-se mais satisfeitos com o atendimento e as iguarias que com a higiene e os preços.

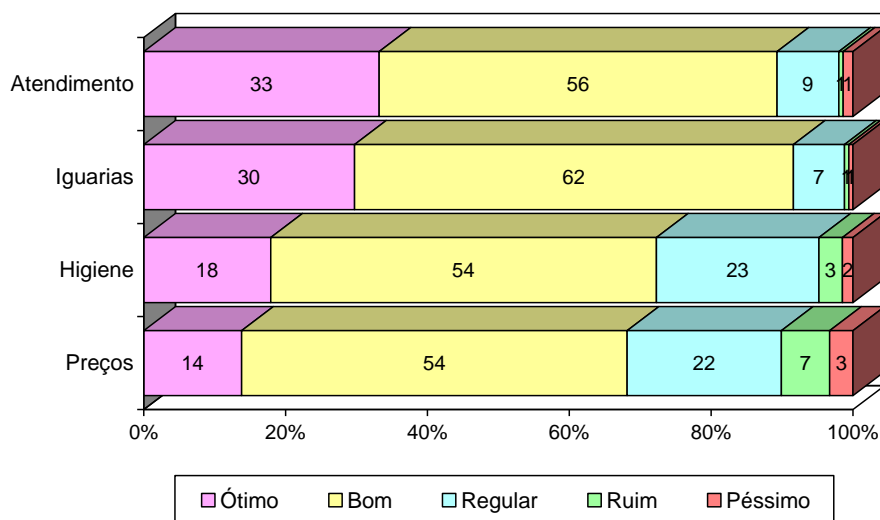
JÁ PROVOU DOS QUITUTES DA BAIANA DE ACARAJÉ ? (Q.11)

Base: 1.229 entrevistas



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

Base: 784 entrevistas



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

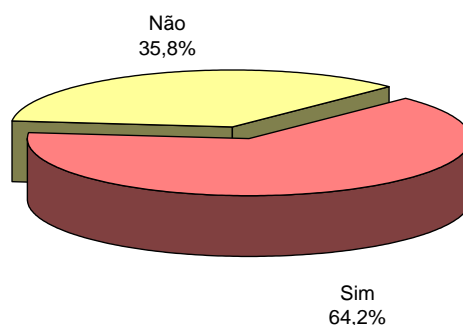
Base: 784 entrevistas

	Média	Conceito	Avaliação positiva (bom+ótimo)
Atendimento	4,2	Bom	89%
Iguarias	4,2	Bom	91%
Higiene	3,8	Bom	72%
Preços	3,7	Bom	68%

Quase 2/3 dos entrevistados adquiriram produtos nos vendedores ambulantes. Estes obtiveram médias menores se comparados com outros fornecedores, especialmente no item higiene.

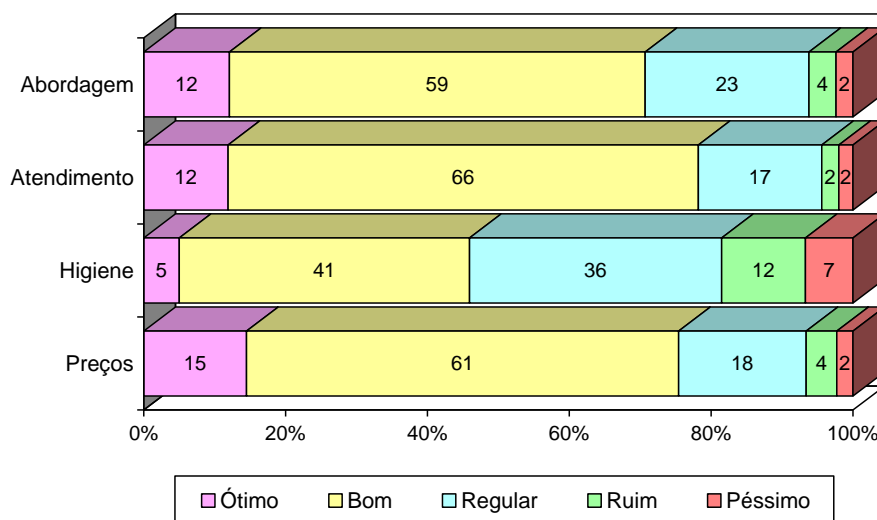
UTILIZOU OS SERVIÇOS DOS VENDEDORES AMBULANTES? (Q.12)

Base: 1.229 entrevistas



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

Base: 789 entrevistas



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

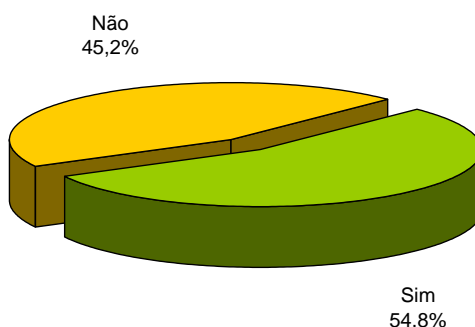
Base: 789 entrevistas

	Média	Conceito	Avaliação positiva (bom+ótimo)
Abordagem	3,7	Bom	71%
Atendimento	3,8	Bom	78%
Higiene	3,3	Regular	46%
Preços	3,8	Bom	75%

Pouco mais da metade dos entrevistados freqüentaram bares. Esses estabelecimentos foram bem avaliados, exceto no quesito preços que foram considerados regulares, em média.

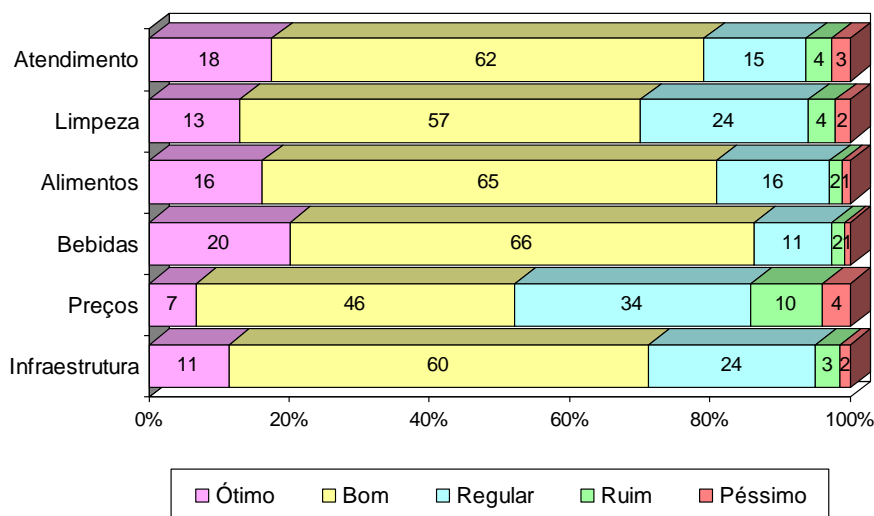
FREQUENTOU ALGUM BAR? (Q.13)

Base: 1.229 entrevistas



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

Base: 674 entrevistas



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

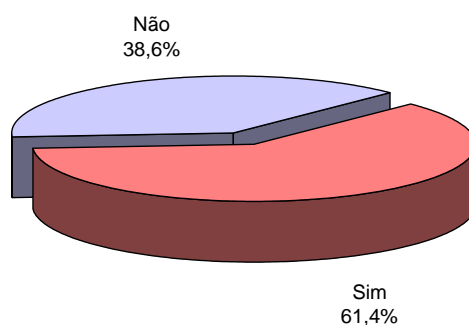
Base: 674 entrevistas

	Média	Conceito	Avaliação positiva (bom+ótimo)
Atendimento	3,9	Bom	79%
Limpeza	3,8	Bom	70%
Alimentos	3,9	Bom	81%
Bebidas	4,0	Bom	86%
Preços	3,4	Regular	52%
Infraestrutura	3,8	Bom	71%

Mais de 60% freqüentaram restaurantes e os avaliaram positivamente, exceto também no item preços (assim como nos bares) que foram considerados regulares.

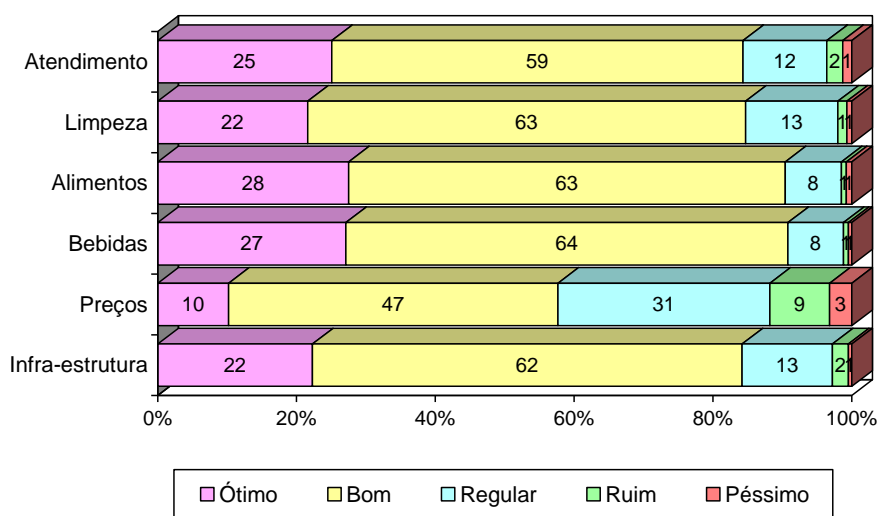
FREQUENTOU ALGUM RESTAURANTE? (Q.14)

Base: 1.229 entrevistas



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

Base: 754 entrevistas



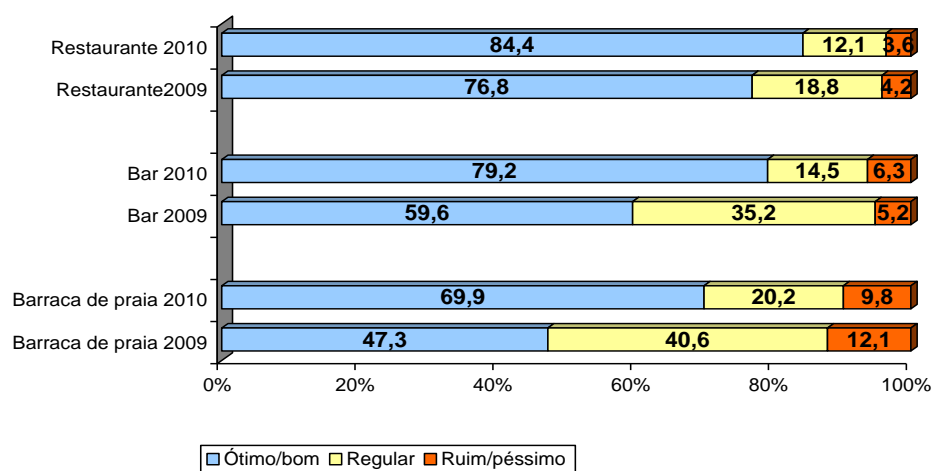
AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS RESTAURANTES (Q14.1 a Q14.6)

Base: 754 entrevistas

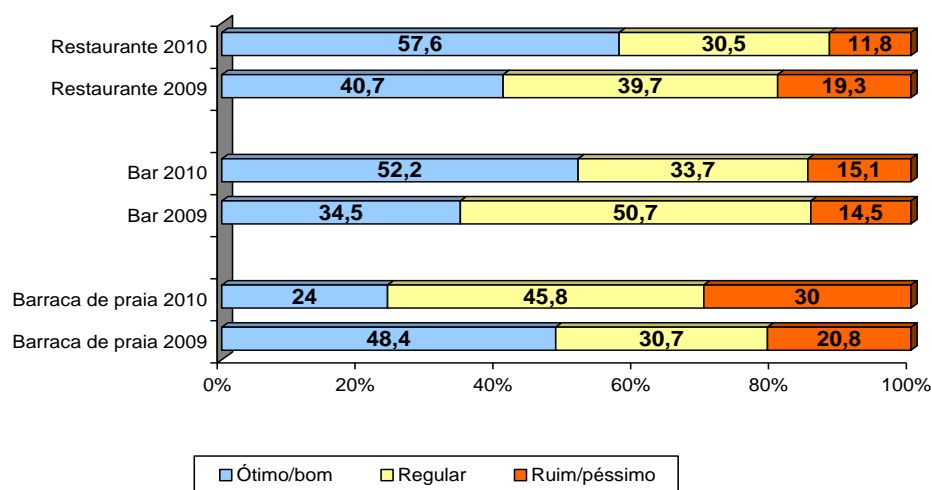
	Média	Conceito	Avaliação positiva (bom+ótimo)
Atendimento	4,0	Bom	84%
Limpeza	4,0	Bom	85%
Alimentos	4,2	Bom	90%
Bebidas	4,2	Bom	91%
Preços	3,5	Regular	58%
Infraestrutura	4,0	Bom	84%

Os gráficos comparativos abaixo mostram que a avaliação do atendimento melhorou entre as duas sondagens (2009 e 2010). A comparação dos preços mostra que apenas nas barracas de praia estes foram avaliados de forma mais negativa que no ano passado.

Avaliação comparativa (2009 X 2010) do atendimento de barracas de praia, bares e restaurantes



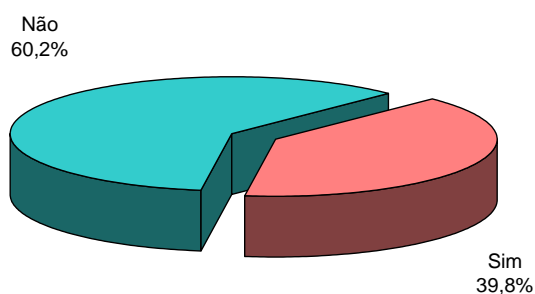
Avaliação comparativa (2009 X 2010) dos preços de barracas de praia, bares e restaurantes



Pouco menos de 40% 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 obtiveram uma nota um pouco menos positiva.

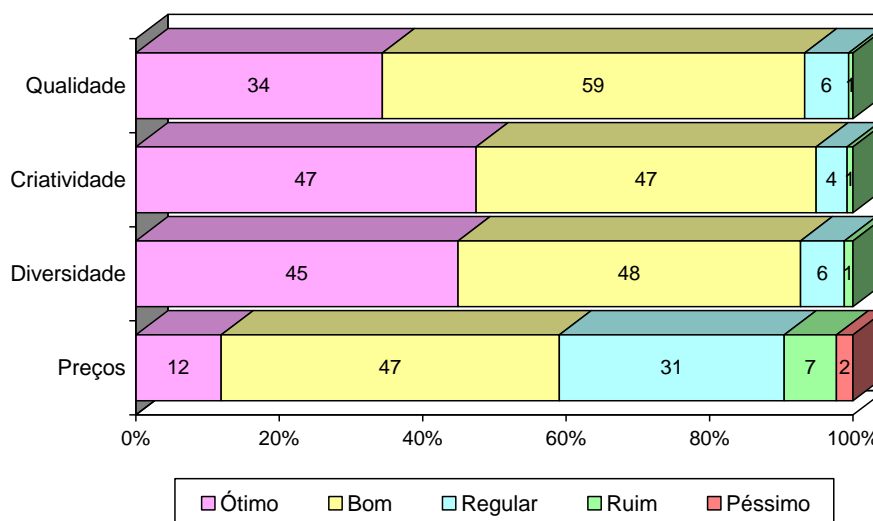
ADQUIRIU OU OBSERVOU AS PEÇAS DE ARTESANATO? (Q.15)

Base: 1.229 entrevistas



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

Base: 489 entrevistas



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

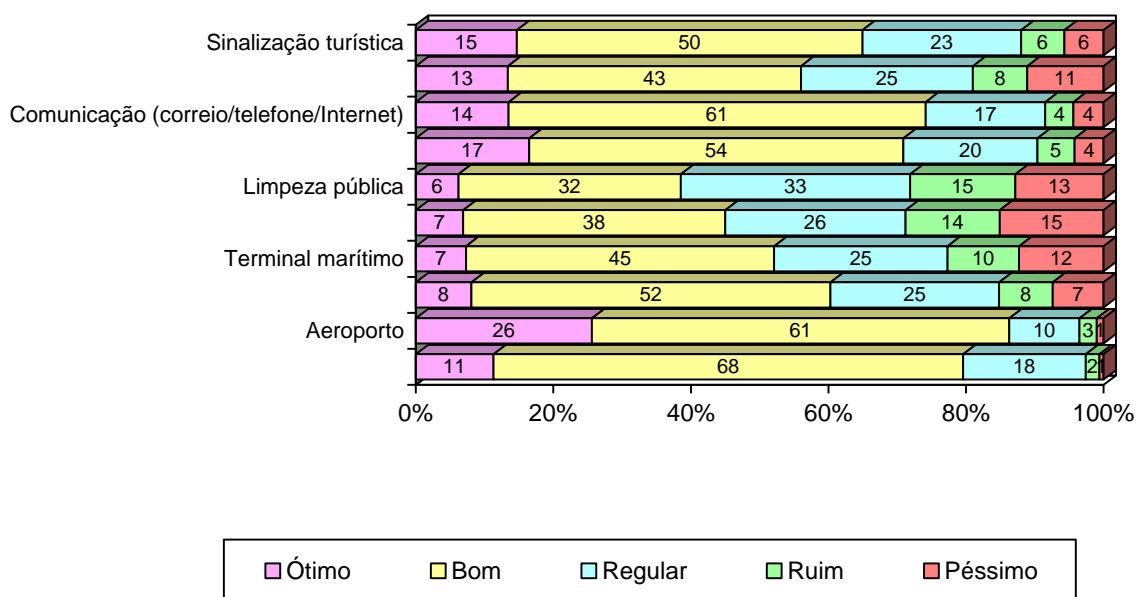
Base: 489 entrevistas

	Média	Conceito	Avaliação positiva (bom+ótimo)
Qualidade	4,3	Bom	93%
Criatividade	4,4	Bom	94%
Diversidade	4,4	Bom	92%
Preços	3,6	Bom	59%

8. INFRAESTRUTURA TURÍSTICA

O aeroporto e o comércio foram os itens da infraestrutura turística que obtiveram as melhores notas, enquanto a limpeza urbana, o transporte público e o terminal marítimo foram os itens que tiveram a avaliação mais negativa.

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS TURÍSTICOS: (Q.17 a Q.26)



		Média	Conceito	Nº de entrevistas
17	Sinalização turística	3.6	Bom	1.167
18	Serviços Médicos	3.4	Regular	216
19	Comunicação (correio/telefone/Internet)	3.7	Bom	735
20	Segurança pública	3.7	Bom	1.192
21	Limpeza pública	3.0	Regular	1.225
22	Transporte urbano	3.1	Regular	743
23	Terminal marítimo	3.2	Regular	357
24	Terminal rodoviário	3.5	Regular	408
25	Aeroporto	4.1	Bom	903
26	Comércio / Compras	3.9	Bom	937

Respondendo à pergunta espontânea “quais os serviços que mais agradaram” os entrevistados relacionaram uma série de itens, com destaque positivo para o atendimento de bares e restaurantes, indicado por cerca de 17%. A qualidade da comida servida em hotéis e restaurantes vem em segundo lugar, juntamente com os serviços e segurança prestados pela polícia militar. Destaca-se que, apesar da dispersão pela variedade de elementos citados, o bom atendimento recebido pelo turista nas várias situações e ambientes (bares, restaurantes, hotéis, barracas de praia, baianas de acarajé, lojas em geral...) é o que prevalece.

SERVIÇOS QUE MAIS AGRADARAM (Q.27)

Base: 1.229 entrevistas

	%
O serviço dos bares e restaurantes: garçons atenciosos e educados/simpáticos	16.8
A comida dos restaurantes/hotéis/é de qualidade/saborosa/diversificada	8.4
O serviço de segurança: policiais atende as ocorrências/são eficientes/atenciosos	7.7
O bom atendimentos nos hotéis/pousadas (recepção/restaurantes) são limpos	6.5
O atendimento educado/rápido da baiana de acarajé/quitutes de qualidade	5.5
O atendimento rápido e educado nas barracas de praia/garçons sorridentes/comida saborosa	5.0
O serviço de táxi/o valor é cobrado certo/motorista são educados/atenciosos	4.5
As informações dada aos turistas certas/claras/boa sinalização/bom atendimento nos postos de informações	3.9
Atendimento educado dos ambulantes/a abordagem dos ambulantes/opções de compra/bebida gelada/bom preço	3.5
Atendimento atencioso e educado dos funcionários do Shopping/casa comerciais/lojas	3.4
O transporte urbano funcionando 24 hs/muito ônibus na rua/motoristas educados	2.7
Outros: a atuação do Corpo de Bombeiros no resgate das crianças	1.8
O artesanato em grande variedade e peças de qualidade	1.7
Atendimento educado no Aeroporto/serviço de informações do Aeroporto	1.7
A variedade do comércio em geral/muitas promoções/preços acessíveis	1.5
Os restaurantes com bom ambiente/agradável/climatizado/limpo/de boa localização	1.5
O preço acessível dos alimentos e bebidas dos restaurantes e bares/hotéis	1.4
A hospitalidade do povo/alegria do povo/simpatia dos baianos/funcionários cuidam do acervo dos Museus	1.3
Os serviços dos camarotes/o atendimento gentil dos garçons nos camarotes	1.3
Agilidade no atendimento do Posto de Saúde/atendimento médico/hospital/SAMU	0.9
A limpeza da cidade/as ruas estão mais limpas	0.9
A organização dos blocos/animação dos blocos/trios	0.6
O bom serviço do transporte marítimo	0.5
A limpeza das barracas de praia	0.4
O serviço de entrega do Abadá/organizado/infraestrutura com ar-condicionado	0.2
O trânsito bem sinalizado/sem engarrafamento	0.2
A infraestrutura do carnaval/bem organizado/enfeitado	0.2
Tudo	0.2
Não sei	13.0
Nenhum	12.9
Nº de entrevistas	1229

O que mais desagradou foi a limpeza das vias públicas, citada por cerca de 12%. Os serviços de táxi vêm em seguida: os entrevistados queixaram-se da falta de táxi, dos valores majorados e da recusa em fazer pequenos trajetos como problemas vivenciados na contratação desses serviços. Com destaque também foram citados o despreparo da polícia (agressividade) e problemas com o transporte público.

SERVIÇOS QUE MAIS DESAGRADARAM (Q.28)

Base: 1.229 entrevistas

	%
A limpeza urbana/a sujeira das ruas/a falta de higiene	11.7
A falta de táxi/o valor alto cobrado/não cobram pela tabela/não querem fazer corrida pequena	9.4
A falta melhoria na segurança/policiais despreparados/policiais agressivos	8.6
A falta de transporte público/motoristas em alta velocidade/transporte caro	6.7
A demora no atendimento nos bares/restaurantes/hotéis/os garçons não sabem atender	3.5
A falta de banheiros químicos/a falta de manutenção dos mesmos	2.7
O trânsito engarrafado/motoristas em alta velocidade/a violência no trânsito	2.4
O atendimento nas barracas de praia ruim/demorado/barracas sem infra-estrutura	2.2
O preço alto dos alimentos em geral: nos restaurantes/bares/hotéis/na praia/nos ambulantes	2.0
Os ambulantes tem uma abordagem agressiva/são desorganizados/não são fiscalizados	1.7
A falta de informações precisas para o turista/falta sinalização nas ruas/mais postos de informações	1.7
As praias são sujas/cheias de lixo/sem lixeiras	1.5
A falta de educação do povo/falam alto nos ônibus/brigam nas ruas	0.9
A desorganização do terminal marítimo/muitas filas/falta infra-estrutura	0.7
Os preços elevados dos abadá e camarotes/muita confusão no comércio e entrega dos abadá	0.5
Atendimento demorado no Posto de Saúde	0.5
A falta de estacionamento próximo ao circuito/são caros e distantes/os guardadores de carros se acham donos da rua	0.3
Muitos pedintes/muitos mendigos nas ruas/drogados	0.3
A agressividade dos cordeiros	0.2
O atendimento no aeroporto/não conferem as malas/atendimento demorado	0.2
A falta de estrutura física nos hotéis/pousadas sujas	0.2
Todos os serviços	0.1
Outros:	2.0
Não sei/ainda não avaliei	7.4
Nada/Nenhum	37.5
Nº de entrevistas	1229

Melhorar a limpeza das ruas, a segurança, fiscalizar os taxis, aumentar a oferta de ônibus urbanos e melhorar a qualidade da informação para os turistas (mais postos, inclusive) são as principais sugestões.

SUGESTÕES (Q.29)
Base: 1.229 entrevistas

	%
Melhorar a limpeza das ruas/mais garis limpando	12.8
Melhorar a segurança/aumentar o policiamento	8.5
Sinalizar/melhorar/ampliar o serviço de táxi/ter fiscalização	6.7
Aumentar o número de transporte urbano/aumentar o número de linhas	6.0
Melhorar a qualidade da informação dada ao turista/melhor sinalização/mais pontos de informação	5.3
Colocar mais banheiros químicos/melhorar a limpeza dos banheiros	4.1
Qualificar os garçons/atendentes/vendedores p/ prestar um bom serviço nos bares/restaurantes/hotéis/barraca de praia	3.5
Melhorar o trânsito/o congestionamento/investir na sinalização das ruas	2.3
Melhorar a limpeza das praias/colocar lixeiras/distribuir sacos de lixo	1.8
Melhorar a infraestrutura das barracas/fazer novas barracas para atender melhor o público	1.1
Qualificar o trabalho dos ambulantes para abordar melhor as pessoas/fiscalizar os ambulantes	1.0
Baixar os preços da comida/bares/restaurantes/baianas de acarajé/barraca de praia	0.6
Realizar campanha educativa incentivando o povo a ser mais educado/a brigar menos	0.5
Retirar os pedintes no período do carnaval/os meninos de rua/drogados	0.5
Melhorar atendimento no Aeroporto/ter mais esteiras/ter mais informações sobre o carnaval	0.5
Melhorar a infraestrutura do ferry-boat/educar o manobrista	0.4
Melhorar o serviço de saúde/ser mais rápido	0.4
Ter estacionamento mais próximo do circuito/ter fiscalização/diminuir o preço/guardador deveria ser credenciado	0.4
Ampliar a quantidade de caixas eletrônicos/diminuir as filas nos bancos	0.4
Diminuir os preços dos blocos e dos abadás/centralizar o local de entrega dos abadás	0.4
Melhorar a infraestrutura do terminal marítimo/mais lanchas	0.3
Criar mais um circuito para o carnaval/um lugar mais amplo/melhorar a infraestrutura	0.3
Outros: inaugurar o metrô/mudar o prefeito...	4.2
Não sei	5.1
Nenhuma	40.7
Nº de entrevistas	1229

9. CONCLUSÃO

Os foliões do carnaval 2010 – principalmente turistas brasileiros – ouvidos pela pesquisa têm um perfil adulto jovem (maioria de até 34 anos) com prevalência do gênero masculino. São turistas que se hospedaram principalmente em casa de amigos e parentes (39%). Os que utilizaram a rede hoteleira (hotéis, pousadas, flats etc.) correspondem a 32%

Observou-se que os serviços a que tiveram acesso foram, de maneira geral, bem avaliados, notadamente o atendimento em bares, restaurantes, lojas e hotéis, indicando, inclusive, melhoria em comparação com a avaliação similar feita em 2009. Os itens onde a avaliação tem notas mais baixas são, em geral, relacionados à higiene/limpeza e preços. Destacam-se as barracas de praia como os estabelecimentos onde se verificam as notas mais baixas em relação a preço.

Sobre a infraestrutura turística os itens que necessitam de maior atenção são o transporte público, a limpeza das vias e o terminal marítimo e terminal rodoviário. A avaliação dos serviços de táxis melhorou em relação a 2009, mas ainda assim, há muitas queixas com relação ao comportamento dos taxistas que majoraram os preços e se recusaram a fazer corridas que consideravam pequenas. Uma das principais sugestões dos entrevistados é o aumento da fiscalização sobre esse serviço.

Mais limpeza nas ruas é sugestão de todos, independentemente da origem, mas os estrangeiros reclamam mais da limpeza das praias enquanto os baianos pedem mais segurança e melhoria no transporte público.

10. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

QUESTIONÁRIO

Pesquisador _____	Data _____
Localidade _____	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 → **ENCERRE**
 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=Não Sabe

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=Não Sabe

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?

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=Não Sabe

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	Não sabe
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	Não sabe
5	4	3	2	1	0

10. Frequentou barraca de praia?

1. Sim 2. Não

Classifique os serviços da Barraca de acordo com a legenda a seguir:

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

10.1	Atendimento	
10.2	Limpeza	
10.3	Alimentos	

10.4	Bebidas	
10.5	Preços	
10.6	Infraestrutura	

11. Já provou dos quitutes da baiana de acarajé ?

1. Sim 2. Não

Classifique os serviços da baiana de acarajé de acordo com a legenda a seguir:

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 legenda a seguir:

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 legenda a seguir:

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

QUALIFICAÇÃO DA AMOSTRA

2. Sexo:

	Respostas	Percentual
Masculino	680	55.3
Feminino	549	44.7
N° de entrevistas	1229	100.0

Idade:

	Respostas	Percentual
16-24 anos	214	17.4
25-34 anos	567	46.1
35-44 anos	272	22.1
45-54 anos	129	10.5
>=55 anos	47	3.8
N° de entrevistas	1229	100.0

Portão:

	Respostas	Percentual
Circuito Barra (Ondina)	369	30.0
Circuito Pelourinho e Centro	189	15.4
Circuito Campo Grande	170	13.8
Porto de Salvador	94	7.6
Praia do Flamengo e Stella Maris	78	6.3
Rio Vermelho	76	6.2
Rodoviária	73	5.9
Aeroporto	69	5.6
Ferry-boat	46	3.7
Itapuã	40	3.3
Pituba	25	2.0
N° de entrevistas	1229	100.0

1.1. Qual a sua residência permanente? País.

	Respostas	Percentual
Brasil	1135	92.4
Argentina	12	1.0
Estados Unidos	10	0.8
França	9	0.7
Itália	9	0.7
Espanha	9	0.7
Portugal	9	0.7
Chile	4	0.3
Alemanha	4	0.3
Suíça	4	0.3
Uruguai	3	0.2
Israel	2	0.2
Japão	2	0.2
Paraguai	2	0.2
Noruega	2	0.2
Peru	2	0.2
Inglaterra	2	0.2
Áustria	2	0.2
Liechtenstein	1	0.1
Andorra	1	0.1
Colômbia	1	0.1
México	1	0.1
Cuba	1	0.1
Grécia	1	0.1
Turquia	1	0.1
Nº de entrevistas	1229	100.0

1.2. Qual a sua residência permanente? Estado

	Respostas	Percentual
Bahia	362	29.5
São Paulo	190	15.5
Rio de Janeiro	93	7.6
Distrito Federal	87	7.1
Minas Gerais	84	6.8
Sergipe	36	2.9
Alagoas	31	2.5
Pernambuco	31	2.5
Paraíba	31	2.5
Rio Grande do Norte	25	2.0
Ceará	24	2.0
Rio Grande do Sul	22	1.8
Paraná	19	1.5
Espírito Santo	18	1.5
Pará	14	1.1
Santa Catarina	13	1.1
Maranhão	10	0.8
Piauí	9	0.7
Goiás	9	0.7
Amazonas	9	0.7
Mato Grosso	8	0.7
Tocantins	4	0.3
Amapá	2	0.2
Rondônia	2	0.2
Roraima	1	0.1
Acre	1	0.1
Estrangeiro	94	7.6
Nº de entrevistas	1229	100.0

1.3. Qual a sua residência permanente? Cidade

	Respostas	Percentual
Capital	788	64.1
Interior	347	28.2
Estrangeiro	94	7.6
Nº de entrevistas	1229	100.0

MEIOS DE HOSPEDAGEM

3. Qual o meio de hospedagem utilizado?

	Respostas	Percentual
Casa parentes/amigos	483	39.3
Hotel	280	22.8
Casa própria	213	17.3
Imóvel Alugado	133	10.8
Pousada	57	4.6
Flat/Apart	47	3.8
Albergue (alojamento)	5	0.4
Camping	3	0.2
Carro, caminhão	2	0.2
Residência Universitária	2	0.2
Trailer	2	0.2
Navio	1	0.1
SESC-BA	1	0.1
Nº de entrevistas	1229	100.0

1.2.1. Estado:

3. Qual o meio de hospedagem utilizado?

	Bahia	Estados do Sul/Sudeste	Outros estados	Estrangeiro	Total
Hotel	3.0%	29.4%	33.5%	29.8%	22.8%
Pousada	0.8%	6.4%	3.6%	14.9%	4.6%
Flat/Apart	0.6%	6.4%	4.8%	1.1%	3.8%
Casa parentes/amigos	41.7%	36.9%	41.3%	34.0%	39.3%
Casa própria	51.4%	4.3%	1.5%	3.2%	17.3%
Imóvel Alugado	2.2%	15.0%	13.5%	14.9%	10.8%
Albergue (alojamento)	0%	0.5%	0.6%	1.1%	0.4%
Carro, caminhão	0.3%	0.2%	0%	0%	0.2%
Camping	0%	0.2%	0.3%	1.1%	0.2%
Residência Universitária	0%	0%	0.6%	0%	0.2%
SESC-BA	0%	0%	0.3%	0%	0.1%
Navio	0%	0.2%	0%	0%	0.1%
Trailer	0%	0.5%	0%	0%	0.2%
Nº de entrevistas	362 29.5%	439 35.7%	334 27.2%	94 7.6%	1229 100.0%

3.1. Atendimento

	Respostas	Percentual
Ótimo	115	29.2
Bom	210	53.3
Regular	56	14.2
Ruim	9	2.3
Péssimo	4	1.0
Nº de entrevistas	394	100.0
Media	4.1	
Erro padr.	0.8	

3. Qual o meio de hospedagem utilizado?

3.1. Atendimento

	Hotel	Pousada	Flat/Apart	Albergue (alojamento)	Camping	SESC-BA	Navio	Total
Ótimo	29.6%	28.1%	27.7%	20.0%	0%	100.0%	100.0%	29.2%
Bom	53.6%	56.1%	48.9%	60.0%	66.7%	0%	0%	53.3%
Regular	14.3%	12.3%	14.9%	20.0%	33.3%	0%	0%	14.2%
Ruim	1.8%	3.5%	4.3%	0%	0%	0%	0%	2.3%
Péssimo	0.7%	0%	4.3%	0%	0%	0%	0%	1.0%
N° de entrevistas	280 71.1%	57 14.5%	47 11.9%	5 1.3%	3 0.8%	1 0.3%	1 0.3%	394 100.0%
Media	4.1	4.1	3.9	4	3.7	5	5	4.1
Erro padr.	0.8	0.7	1	0.7	0.6	0	0	0.8

3.2. Garçon

	Respostas	Percentual
Ótimo	90	28.8
Bom	175	55.9
Regular	35	11.2
Ruim	9	2.9
Péssimo	4	1.3
N° de entrevistas	313	100.0
Media	4.1	
Erro padr.	0.8	

3. Qual o meio de hospedagem utilizado?

3.2. Garçon

	Hotel	Pousada	Flat/Apart	Albergue (alojamento)	Camping	SESC-BA	Navio	Total
Ótimo	30.7%	20.6%	18.9%	0%	100.0%	100.0%	100.0%	28.8%
Bom	54.2%	64.7%	64.9%	0%	0%	0%	0%	55.9%
Regular	12.2%	8.8%	5.4%	100.0%	0%	0%	0%	11.2%
Ruim	2.1%	5.9%	5.4%	0%	0%	0%	0%	2.9%
Péssimo	0.8%	0%	5.4%	0%	0%	0%	0%	1.3%
N° de entrevistas	238 76.0%	34 10.9%	37 11.8%	1 0.3%	1 0.3%	1 0.3%	1 0.3%	313 100.0%
Media	4.1	4	3.9	3	5	5	5	4.1
Erro padr.	0.8	0.7	1	0	0	0	0	0.8

3.3. Camareira

	Respostas	Percentual
Ótimo	125	34.3
Bom	190	52.2
Regular	36	9.9
Ruim	9	2.5
Péssimo	4	1.1
N° de entrevistas	364	100.0
Media	4.2	
Erro padr.	0.8	

3. Qual o meio de hospedagem utilizado?

3.3. Camareira

	Hotel	Pousada	Flat/Apart	Albergue (alojamento)	SESC-BA	Navio	Total
Ótimo	37.4%	24.0%	25.6%	25.0%	100.0%	100.0%	34.3%
Bom	49.4%	60.0%	60.5%	75.0%	0%	0%	52.2%
Regular	9.8%	12.0%	9.3%	0%	0%	0%	9.9%
Ruim	2.6%	2.0%	2.3%	0%	0%	0%	2.5%
Péssimo	0.8%	2.0%	2.3%	0%	0%	0%	1.1%
Nº de entrevistas	265 72.8%	50 13.7%	43 11.8%	4 1.1%	1 0.3%	1 0.3%	364 100.0%
Media	4.2	4	4	4.3	5	5	4.2
Erro padr.	0.8	0.8	0.8	0.5	0	0	0.8

3.4. Higiene

	Respostas	Percentual
Ótimo	105	26.8
Bom	219	55.9
Regular	51	13.0
Ruim	10	2.6
Péssimo	7	1.8
Nº de entrevistas	392	100.0
Media	4	
Erro padr.	0.8	

3. Qual o meio de hospedagem utilizado?

3.4. Higiene

	Hotel	Pousada	Flat/Apart	Albergue (alojamento)	Camping	SESC-BA	Navio	Total
Ótimo	28.9%	17.5%	26.1%	0%	50.0%	100.0%	0%	26.8%
Bom	54.6%	57.9%	56.5%	100.0%	50.0%	0%	100.0%	55.9%
Regular	12.1%	21.1%	10.9%	0%	0%	0%	0%	13.0%
Ruim	2.9%	1.8%	2.2%	0%	0%	0%	0%	2.6%
Péssimo	1.4%	1.8%	4.3%	0%	0%	0%	0%	1.8%
Nº de entrevistas	280 71.4%	57 14.5%	46 11.7%	5 1.3%	2 0.5%	1 0.3%	1 0.3%	392 100.0%
Media	4.1	3.9	4	4	4.5	5	4	4
Erro padr.	0.8	0.8	0.9	0	0.7	0	0	0.8

3.5. Alimentação

	Respostas	Percentual
Ótimo	102	29.1
Bom	179	51.0
Regular	53	15.1
Ruim	13	3.7
Péssimo	4	1.1
Nº de entrevistas	351	100.0
Media	4	
Erro padr.	0.8	

3. Qual o meio de hospedagem utilizado?

3.5. Alimentação

	Hotel	Pousada	Flat/Apart	Albergue (alojamento)	Camping	SESC-BA	Navio	Total
Ótimo	30.7%	22.4%	23.7%	25.0%	100.0%	100.0%	0%	29.1%
Bom	49.8%	59.2%	52.6%	25.0%	0%	0%	100.0%	51.0%
Regular	14.8%	14.3%	15.8%	50.0%	0%	0%	0%	15.1%
Ruim	4.7%	2.0%	0%	0%	0%	0%	0%	3.7%
Péssimo	0%	2.0%	7.9%	0%	0%	0%	0%	1.1%
N° de entrevistas	257 73.2%	49 14.0%	38 10.8%	4 1.1%	1 0.3%	1 0.3%	1 0.3%	351 100.0%
Media	4.1	4	3.8	3.8	5	5	4	4
Erro padr.	0.8	0.8	1.1	1	0	0	0	0.8

AGÊNCIAS DE VIAGEM

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

	Respostas	Percentual
Sim	121	9.8
Não	1108	90.2
N° de entrevistas	1229	100.0

4.1. Como avalia os serviços da agência?

	Respostas	Percentual
Ótimo	41	34.2
Bom	63	52.5
Regular	13	10.8
Péssimo	3	2.5
N° de entrevistas	120	100.0
Media	4.2	
Erro padr.	0.8	

INFORMAÇÕES TURÍSTICAS

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

	Respostas	Percentual
Sim	223	18.1
Não	1006	81.9
N° de entrevistas 1229		100.0

5.1. Em que localidade?

	Respostas	Percentual
Aeroporto	99	8.1
Pelourinho	64	5.2
Rodoviária	15	1.2
Ondina	13	1.1
Hotel	12	1.0
Shopping Iguatemi	8	0.7
Elevador Lacerda	5	0.4
Posto da Bahiatursa	4	0.3
Campo Grande	4	0.3
Centro de convenções	1	0.1
Outro	8	0.7
Não utilizou	1006	81.9
N° de entrevistas 1229		

5.2. Atendimento

	Respostas	Percentual
Ótimo	73	32.9
Bom	122	55.0
Regular	19	8.6
Ruim	2	0.9
Péssimo	6	2.7
N° de entrevistas 222		100.0
Media	4.1	
Erro padr.	0.8	

5.2. Atendimento, segundo o local do posto.

	Aeroporto	Rodoviária	Pelourinho	Centro de convenções	Outro	Ondina	Campo Grande	Elevador Lacerda	Shopping Iguatemi	Hotel	Posto da Bahiatursa	Total
Ótimo	37.4%	20.0%	25.0%	100.0%	37.5%	46.2%	0%	60.0%	14.3%	33.3%	50.0%	32.9%
Bom	51.5%	66.7%	60.9%	0%	37.5%	38.5%	75.0%	40.0%	71.4%	58.3%	50.0%	55.0%
Regular	7.1%	13.3%	10.9%	0%	12.5%	7.7%	25.0%	0%	0%	8.3%	0%	8.6%
Ruim	2.0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0.9%
Péssimo	2.0%	0%	3.1%	0%	12.5%	7.7%	0%	0%	14.3%	0%	0%	2.7%
N° de entrevistas	99	15	64	1	8	13	4	5	7	12	4	222
	44.6%	6.8%	28.8%	0.5%	3.6%	5.9%	1.8%	2.3%	3.2%	5.4%	1.8%	100.0%
Media	4.2	4.1	4	5	3.9	4.2	3.8	4.6	3.7	4.3	4.5	4.1
Erro padr.	0.8	0.6	0.8	0	1.4	1.1	0.5	0.5	1.3	0.6	0.6	0.8

5.3. Precisão nas informações

	Respostas	Percentual
Ótimo	61	27.6
Bom	123	55.7
Regular	25	11.3
Ruim	5	2.3
Péssimo	7	3.2
N° de entrevistas	221	100.0
Media	4	
Erro padr.	0.9	

5.3. Precisão nas informações, segundo o posto.

	Aeroporto	Rodoviária	Pelourinho	Centro de convenções	Outro	Ondina	Campo Grande	Elevador Lacerda	Shopping Iguatemi	Hotel	Posto da Bahiatursa	Total
Ótimo	35.4%	20.0%	17.5%	0%	50.0%	30.8%	25.0%	0%	14.3%	25.0%	25.0%	27.6%
Bom	48.5%	60.0%	66.7%	100.0%	12.5%	53.8%	75.0%	100.0%	71.4%	50.0%	50.0%	55.7%
Regular	10.1%	20.0%	11.1%	0%	25.0%	0%	0%	0%	0%	25.0%	25.0%	11.3%
Ruim	4.0%	0%	3.2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2.3%
Péssimo	2.0%	0%	1.6%	0%	12.5%	15.4%	0%	0%	14.3%	0%	0%	3.2%
N° de entrevistas	99	15	63	1	8	13	4	5	7	12	4	221
	44.8%	6.8%	28.5%	0.5%	3.6%	5.9%	1.8%	2.3%	3.2%	5.4%	1.8%	100.0%
Media	4.1	4	4	4	3.9	3.8	4.3	4	3.7	4	4	4
Erro padr.	0.9	0.7	0.7	0	1.5	1.3	0.5	0	1.3	0.7	0.8	0.9

5.4. Localização:

	Respostas	Percentual
Ótimo	71	32.0
Bom	130	58.6
Regular	17	7.7
Ruim	4	1.8
Nº de entrevistas	222	100.0
Media	4.2	
Erro padr.	0.7	

5.4. Avaliação da localização

	Aeroporto	Rodoviária	Pelourinho	Centro de convenções	Outro	Ondina	Campo Grande	Elevador Lacerda	Shopping Iguatemi	Hotel	Posto da Bahiatursa	Total
Ótimo	34.3%	26.7%	20.3%	0%	37.5%	46.2%	25.0%	40.0%	14.3%	50.0%	75.0%	32.0%
Bom	53.5%	60.0%	71.9%	100.0%	50.0%	53.8%	75.0%	60.0%	85.7%	33.3%	0%	58.6%
Regular	8.1%	13.3%	7.8%	0%	12.5%	0%	0%	0%	0%	16.7%	25.0%	7.7%
Ruim	4.0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1.8%
Nº de entrevistas	99	15	64	1	8	13	4	5	7	12	4	222
	44.6%	6.8%	28.8%	0.5%	3.6%	5.9%	1.8%	2.3%	3.2%	5.4%	1.8%	100.0%
Media	4.2	4.1	4.1	4	4.3	4.5	4.3	4.4	4.1	4.3	4.5	4.2
Erro padr.	0.7	0.6	0.5	0	0.7	0.5	0.5	0.5	0.4	0.8	1	0.7

5.5. Instalações:

	Respostas	Percentual
Ótimo	58	26.2
Bom	138	62.4
Regular	23	10.4
Ruim	2	0.9
Nº de entrevistas	221	100.0
Media	4.1	
Erro padr.	0.6	

5.5. Avaliação das instalações, segundo o posto

	Aeroporto	Rodoviária	Pelourinho	Centro de convenções	Outro	Ondina	Campo Grande	Elevador Lacerda	Shopping Iguatemi	Hotel	Posto da Bahiatursa	Total
Ótimo	28.6%	13.3%	15.6%	0%	37.5%	61.5%	0%	60.0%	42.9%	8.3%	50.0%	26.2%
Bom	63.3%	66.7%	71.9%	100.0%	50.0%	15.4%	100.0%	20.0%	57.1%	75.0%	50.0%	62.4%
Regular	6.1%	20.0%	12.5%	0%	12.5%	23.1%	0%	20.0%	0%	16.7%	0%	10.4%
Ruim	2.0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0.9%
Nº de entrevistas	98	15	64	1	8	13	4	5	7	12	4	221
	44.3%	6.8%	29.0%	0.5%	3.6%	5.9%	1.8%	2.3%	3.2%	5.4%	1.8%	100.0%
Media	4.2	3.9	4	4	4.3	4.4	4	4.4	4.4	3.9	4.5	4.1
Erro padr.	0.6	0.6	0.5	0	0.7	0.9	0	0.9	0.5	0.5	0.6	0.6

6. Utilizou o Disque Bahia Turismo?

	Respostas	Percentual
Sim	41	3.3
Não	1188	96.7
N° de entrevistas 1229		100.0

6.1. O atendimento correspondeu as suas expectativas?

	Respostas	Percentual
Sim	36	2.9
Não	5	0.4
NSA	1188	96.7
N° de entrevistas 1229		100.0

7. Consultou o portal www.bahia.com.br?

	Respostas	Percentual
Sim	267	21.7
Não	962	78.3
N° de entrevistas 1229		100.0

7.1. Você encontrou as informações que procurava com facilidade?

	Respostas	Percentual
Sim	246	20.0
Não	21	1.7
NSA	962	78.3
N° de entrevistas 1229		100.0

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

5 = Ótimo	4 = Bom	3 = Regular	2 = Ruim	1= Péssimo	6= Não sabe
------------------	----------------	--------------------	-----------------	-------------------	--------------------

7.2. Processo de busca das informações

	Respostas	Percentual
Ótimo	55	20.7
Bom	167	62.8
Regular	41	15.4
Ruim	3	1.1
N° de entrevistas 266		100.0
Media	4	
Erro padr.	0.6	

7.3. Conteúdo das informações

	Respostas	Percentual
Ótimo	60	22.5
Bom	168	62.9
Regular	36	13.5
Ruim	3	1.1
N° de entrevistas 267		100.0
Media	4.1	
Erro padr.	0.6	

7.4. Comunicação visual

	Respostas	Percentual
Ótimo	79	29.6
Bom	160	59.9
Regular	23	8.6
Ruim	4	1.5
Péssimo	1	0.4
N° de entrevistas 267		100.0
Media	4.2	
Erro padr.	0.7	

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

	Respostas	Percentual
Sim	123	10.0
Não	1106	90.0
N° de entrevistas 1229		100.0

16.1. Como avalia o atendimento?

	Respostas	Percentual
Ótimo	35	28.5
Bom	67	54.5
Regular	15	12.2
Ruim	3	2.4
Péssimo	3	2.4
N° de entrevistas 123		100.0
Media	4	
Erro padr.	0.9	

OUTROS SERVIÇOS

8. Utilizou serviços de táxi?

	Respostas	Percentual
Sim	855	69.6
Não	374	30.4
N° de entrevistas 1229		100.0

8.1 Como avalia o atendimento?

	Respostas	Percentual
Ótimo	155	18.1
Bom	379	44.3
Regular	186	21.8
Ruim	60	7.0
Péssimo	75	8.8
N° de entrevistas 855		100.0
Media	3.6	
Erro padr.	1.1	

8.2 Como avalia os preços praticados pelos taxistas?

	Respostas	Percentual
Baixo	12	1.0
Normais	397	32.3
Elevados	446	36.3
NSA	374	30.4
N° de entrevistas 1229		100.0

8.2 Como avalia os preços praticados pelos taxistas?

	Respostas	Percentual
Baixo	12	1.4
Normais	397	46.4
Elevados	446	52.2
N° de entrevistas 855		100.0

9. Utilizou os serviços da Polícia Militar?

	Respostas	Percentual
Sim	190	15.5
Não	1039	84.5
N° de entrevistas 1229		100.0

9.1 Como avalia o atendimento?

	Respostas	Percentual
Ótimo	57	30.0
Bom	92	48.4
Regular	27	14.2
Ruim	2	1.1
Péssimo	12	6.3
Nº de entrevistas	190	100.0
Media	3.9	
Erro padr.	1	

ALIMENTOS E BEBIDAS

10. Frequentou barraca de praia?

	Respostas	Percentual
Sim	677	55.1
Não	552	44.9
Nº de entrevistas	1229	100.0

Classifique os serviços da Barraca de acordo com a legenda a seguir:

5 = Ótimo	4 = Bom	3 = Regular	2 = Ruim	1= Péssimo	6= Não sabe
------------------	----------------	--------------------	-----------------	-------------------	--------------------

10.1. Atendimento

	Respostas	Percentual
Ótimo	131	19.5
Bom	339	50.4
Regular	136	20.2
Ruim	31	4.6
Péssimo	35	5.2
Nº de entrevistas	672	100.0
Media	3.7	
Erro padr.	1	

10.2. Limpeza

	Respostas	Percentual
Ótimo	75	11.2
Bom	291	43.3
Regular	187	27.8
Ruim	56	8.3
Péssimo	63	9.4
Nº de entrevistas	672	100.0
Media	3.4	
Erro padr.	1.1	

10.3. Alimentos

	Respostas	Percentual
Ótimo	80	12.7
Bom	339	53.9
Regular	158	25.1
Ruim	27	4.3
Péssimo	25	4.0
Nº de entrevistas	629	100.0
Media	3.7	
Erro padr.	0.9	

10.4. Bebidas

	Respostas	Percentual
Ótimo	106	15.8
Bom	428	64.0
Regular	107	16.0
Ruim	19	2.8
Péssimo	9	1.3
Nº de entrevistas	669	100.0
Media	3.9	
Erro padr.	0.7	

10.5. Preços

	Respostas	Percentual
Ótimo	48	7.2
Bom	275	41.2
Regular	205	30.7
Ruim	95	14.2
Péssimo	44	6.6
Nº de entrevistas	667	100.0
Media	3.3	
Erro padr.	1	

10.6. Infra-estrutura

	Respostas	Percentual
Ótimo	64	9.5
Bom	300	44.7
Regular	194	28.9
Ruim	62	9.2
Péssimo	51	7.6
Nº de entrevistas	671	100.0
Media	3.4	
Erro padr.	1	

11. Já provou dos quitutes da baiana de acarajé ?

	Respostas	Percentual
Sim	784	63.8
Não	445	36.2
N° de entrevistas 1229		100.0

Classifique os serviços da baiana de acarajé de acordo com a legenda a seguir:

5 = Ótimo	4 = Bom	3 = Regular	2 = Ruim	1= Péssimo	6= Não sabe
------------------	----------------	--------------------	-----------------	-------------------	--------------------

11.1. Atendimento

	Respostas	Percentual
Ótimo	260	33.2
Bom	440	56.1
Regular	68	8.7
Ruim	5	0.6
Péssimo	11	1.4
N° de entrevistas 784		100.0
Media	4.2	
Erro padr.	0.7	

11.2. Iguarias

	Respostas	Percentual
Ótimo	231	29.7
Bom	481	61.8
Regular	56	7.2
Ruim	5	0.6
Péssimo	5	0.6
N° de entrevistas 778		100.0
Media	4.2	
Erro padr.	0.6	

11.3. Higiene

	Respostas	Percentual
Ótimo	140	17.9
Bom	425	54.3
Regular	179	22.9
Ruim	26	3.3
Péssimo	12	1.5
N° de entrevistas 782		100.0
Media	3.8	
Erro padr.	0.8	

11.4. Preços

	Respostas	Percentual
Ótimo	108	13.8
Bom	425	54.3
Regular	170	21.7
Ruim	53	6.8
Péssimo	26	3.3
N° de entrevistas		782
Media		3.7
Erro padr.		0.9

12. Utilizou os serviços dos vendedores ambulantes?

	Respostas	Percentual
Sim	789	64.2
Não	440	35.8
N° de entrevistas		1229

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

5 = Ótimo	4 = Bom	3 = Regular	2 = Ruim	1= Péssimo	6= Não sabe
------------------	----------------	--------------------	-----------------	-------------------	--------------------

12.1. Abordagem

	Respostas	Percentual
Ótimo	95	12.1
Bom	460	58.6
Regular	181	23.1
Ruim	30	3.8
Péssimo	19	2.4
N° de entrevistas		785
Media		3.7
Erro padr.		0.8

12.2. Atendimento

	Respostas	Percentual
Ótimo	94	11.9
Bom	523	66.3
Regular	137	17.4
Ruim	19	2.4
Péssimo	16	2.0
N° de entrevistas		789
Media		3.8
Erro padr.		0.7

12.3. Higiene

	Respostas	Percentual
Ótimo	39	5.0
Bom	318	40.9
Regular	276	35.5
Ruim	92	11.8
Péssimo	52	6.7
N° de entrevistas 777		100.0
Media	3.3	
Erro padr.	1	

12.4. Preços

	Respostas	Percentual
Ótimo	114	14.5
Bom	480	60.9
Regular	142	18.0
Ruim	34	4.3
Péssimo	18	2.3
N° de entrevistas 788		100.0
Media	3.8	
Erro padr.	0.8	

13. Frequentou algum bar?

	Respostas	Percentual
Sim	674	54.8
Não	555	45.2
N° de entrevistas 1229		100.0

Classifique os serviços dos bares de acordo com a legenda a seguir:

5 = Ótimo	4 = Bom	3 = Regular	2 = Ruim	1= Péssimo	6= Não sabe
------------------	----------------	--------------------	-----------------	-------------------	--------------------

13.1. Atendimento

	Respostas	Percentual
Ótimo	118	17.5
Bom	416	61.7
Regular	98	14.5
Ruim	24	3.6
Péssimo	18	2.7
N° de entrevistas 674		100.0
Media	3.9	
Erro padr.	0.8	

13.2. Limpeza

	Respostas	Percentual
Ótimo	87	12.9
Bom	385	57.2
Regular	161	23.9
Ruim	26	3.9
Péssimo	14	2.1
Nº de entrevistas	673	100.0
Media	3.8	
Erro padr.	0.8	

13.3. Alimentos

	Respostas	Percentual
Ótimo	106	16.2
Bom	423	64.7
Regular	106	16.2
Ruim	11	1.7
Péssimo	8	1.2
Nº de entrevistas	654	100.0
Media	3.9	
Erro padr.	0.7	

13.4. Bebidas

	Respostas	Percentual
Ótimo	135	20.1
Bom	446	66.3
Regular	74	11.0
Ruim	13	1.9
Péssimo	5	0.7
Nº de entrevistas	673	100.0
Media	4	
Erro padr.	0.7	

13.5. Preços

	Respostas	Percentual
Ótimo	45	6.7
Bom	307	45.5
Regular	227	33.7
Ruim	68	10.1
Péssimo	27	4.0
Nº de entrevistas	674	100.0
Media	3.4	
Erro padr.	0.9	

13.6. Infraestrutura

	Respostas	Percentual
Ótimo	77	11.4
Bom	403	59.8
Regular	161	23.9
Ruim	23	3.4
Péssimo	10	1.5
Nº de entrevistas	674	100.0
Media	3.8	
Erro padr.	0.8	

14. Frequentou algum restaurante?

	Respostas	Percentual
Sim	754	61.4
Não	475	38.6
Nº de entrevistas	1229	100.0

Classifique os serviços dos restaurantes de acordo com a legenda a seguir:

5 = Ótimo	4 = Bom	3 = Regular	2 = Ruim	1= Péssimo	6= Não sabe
------------------	----------------	--------------------	-----------------	-------------------	--------------------

14.1. Atendimento

	Respostas	Percentual
Ótimo	189	25.1
Bom	447	59.3
Regular	91	12.1
Ruim	17	2.3
Péssimo	10	1.3
Nº de entrevistas	754	100.0
Media	4	
Erro padr.	0.8	

14.2. Limpeza

	Respostas	Percentual
Ótimo	163	21.6
Bom	475	63.1
Regular	100	13.3
Ruim	10	1.3
Péssimo	5	0.7
Nº de entrevistas	753	100.0
Media	4	
Erro padr.	0.7	

14.3. Alimentos

	Respostas	Percentual
Ótimo	207	27.5
Bom	473	62.9
Regular	61	8.1
Ruim	5	0.7
Péssimo	6	0.8
Nº de entrevistas		752
Media		4.2
Erro padr.		0.7

14.4. Bebidas

	Respostas	Percentual
Ótimo	203	27.1
Bom	478	63.7
Regular	60	8.0
Ruim	5	0.7
Péssimo	4	0.5
Nº de entrevistas		750
Media		4.2
Erro padr.		0.6

14.5. Preços

	Respostas	Percentual
Ótimo	77	10.2
Bom	357	47.4
Regular	230	30.5
Ruim	65	8.6
Péssimo	24	3.2
Nº de entrevistas		753
Media		3.5
Erro padr.		0.9

14.6. Infra-estrutura

	Respostas	Percentual
Ótimo	168	22.3
Bom	467	61.9
Regular	98	13.0
Ruim	17	2.3
Péssimo	4	0.5
Nº de entrevistas		754
Media		4
Erro padr.		0.7

15. Adquiriu ou observou as peças de artesanato?

	Respostas	Percentual
Sim	489	39.8
Não	740	60.2
Nº de entrevistas	1229	100.0

Classifique o artesanato de acordo com a legenda a seguir:

5 = Ótimo	4 = Bom	3 = Regular	2 = Ruim	1= Péssimo	6= Não sabe
------------------	----------------	--------------------	-----------------	-------------------	--------------------

15.1. Qualidade

	Respostas	Percentual
Ótimo	167	34.2
Bom	286	58.6
Regular	30	6.1
Ruim	3	0.6
Péssimo	2	0.4
Nº de entrevistas	488	100.0
Media	4.3	
Erro padr.	0.6	

15.2. Criatividade

	Respostas	Percentual
Ótimo	231	47.2
Bom	231	47.2
Regular	21	4.3
Ruim	4	0.8
Péssimo	2	0.4
Nº de entrevistas	489	100.0
Media	4.4	
Erro padr.	0.7	

15.3. Diversidade

	Respostas	Percentual
Ótimo	219	44.8
Bom	233	47.6
Regular	30	6.1
Ruim	6	1.2
Péssimo	1	0.2
Nº de entrevistas	489	100.0
Media	4.4	
Erro padr.	0.7	

15.4. Preços

	Respostas	Percentual
Ótimo	57	11.9
Bom	227	47.2
Regular	151	31.4
Ruim	35	7.3
Péssimo	11	2.3
Nº de entrevistas	481	100.0
Media	3.6	
Erro padr.	0.9	

INFRAESTRUTURA TURÍSTICA

17. Sinalização turística

	Respostas	Percentual
Ótimo	171	14.7
Bom	587	50.3
Regular	269	23.1
Ruim	73	6.3
Péssimo	67	5.7
Nº de entrevistas	1167	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	14.0%	13.5%	19.7%	4.5%	14.7%
Bom	47.0%	55.7%	49.1%	41.6%	50.3%
Regular	24.7%	18.2%	23.7%	37.1%	23.1%
Ruim	6.8%	6.6%	4.1%	10.1%	6.3%
Péssimo	7.4%	5.9%	3.4%	6.7%	5.7%
Total	336 28.8%	422 36.2%	320 27.4%	89 7.6%	1167 100.0%
Media	3.5	3.6	3.8	3.3	3.6
Erro padr.	1.1	1	0.9	1	1

18. Serviços Médicos

	Respostas	Percentual
Ótimo	29	13.4
Bom	92	42.6
Regular	54	25.0
Ruim	17	7.9
Péssimo	24	11.1
Nº de entrevistas	216	100.0
Media	3.4	
Erro padr.	1.2	

1.2.1. Estado:

18. Serviços Médicos

	Bahia	Estados do Sul/Sudeste	Outros estados	Estrangeiro	Total
Ótimo	10.6%	16.4%	22.9%	0%	13.4%
Bom	31.9%	52.7%	48.6%	76.9%	42.6%
Regular	34.5%	18.2%	11.4%	7.7%	25.0%
Ruim	10.6%	7.3%	0%	7.7%	7.9%
Péssimo	12.4%	5.5%	17.1%	7.7%	11.1%
Nº de entrevistas	113 52.3%	55 25.5%	35 16.2%	13 6.0%	216 100.0%
Media	3.2	3.7	3.6	3.5	3.4
Erro padr.	1.2	1	1.3	1	1.2

19. Comunicação (correio/telefone/Internet)

	Respostas	Percentual
Ótimo	99	13.5
Bom	446	60.7
Regular	128	17.4
Ruim	30	4.1
Péssimo	32	4.4
Nº de entrevistas	735	100.0
Media	3.7	
Erro padr.	0.9	

1.2.1. Estado:

19. Comunicação (correio/telefone/Internet)

	Bahia	Estados do Sul/Sudeste	Outros estados	Estrangeiro	Total
Ótimo	14.3%	14.2%	15.4%	4.0%	13.5%
Bom	58.5%	63.7%	62.1%	56.0%	60.7%
Regular	17.7%	14.6%	14.8%	30.7%	17.4%
Ruim	4.5%	3.5%	2.4%	8.0%	4.1%
Péssimo	4.9%	4.0%	5.3%	1.3%	4.4%
Nº de entrevistas	265 36.1%	226 30.7%	169 23.0%	75 10.2%	735 100.0%
Media	3.7	3.8	3.8	3.5	3.7
Erro padr.	0.9	0.9	0.9	0.8	0.9

20. Segurança pública

	Respostas	Percentual
Ótimo	197	16.5
Bom	648	54.4
Regular	233	19.5
Ruim	64	5.4
Péssimo	50	4.2
Nº de entrevistas	1192	100.0
Media	3.7	
Erro padr.	0.9	

1.2.1. Estado:

20. Segurança pública

	Bahia	Estados do Sul/Sudeste	Outros estados	Estrangeiro	Total
Ótimo	12.6%	17.9%	20.8%	10.9%	16.5%
Bom	51.7%	54.5%	57.1%	54.3%	54.4%
Regular	22.1%	18.3%	17.7%	21.7%	19.5%
Ruim	7.0%	5.2%	2.8%	8.7%	5.4%
Péssimo	6.7%	4.0%	1.6%	4.3%	4.2%
Nº de entrevistas	358 30.0%	420 35.2%	322 27.0%	92 7.7%	1192 100.0%
Media	3.6	3.8	3.9	3.6	3.7
Erro padr.	1	0.9	0.8	1	0.9

21. Limpeza pública

	Respostas	Percentual
Ótimo	76	6.2
Bom	396	32.3
Regular	408	33.3
Ruim	188	15.3
Péssimo	157	12.8
Nº de entrevistas	1225	100.0
Media	3	
Erro padr.	1.1	

1.2.1. Estado:

21. Limpeza pública

	Bahia	Estados do Sul/Sudeste	Outros estados	Estrangeiro	Total
Ótimo	7.5%	5.0%	7.5%	2.1%	6.2%
Bom	29.4%	31.8%	38.3%	24.5%	32.3%
Regular	35.6%	30.9%	31.7%	41.5%	33.3%
Ruim	15.3%	17.2%	11.7%	20.2%	15.3%
Péssimo	12.2%	15.1%	10.8%	11.7%	12.8%
Total	360 29.4%	437 35.7%	334 27.3%	94 7.7%	1225 100.0%
Media	3	2.9	3.2	2.9	3
Erro padr.	1.1	1.1	1.1	1	1.1

22. Transporte urbano

	Respostas	Percentual
Ótimo	51	6.9
Bom	283	38.1
Regular	195	26.2
Ruim	102	13.7
Péssimo	112	15.1
Nº de entrevistas	743	100.0
Media	3.1	
Erro padr.	1.2	

1.2.1. Estado:

22. Transporte urbano

	Bahia	Estados do Sul/Sudeste	Outros estados	Estrangeiro	Total
Ótimo	6.3%	5.8%	9.5%	4.8%	6.9%
Bom	26.5%	42.2%	47.6%	44.4%	38.1%
Regular	24.3%	26.9%	24.9%	36.5%	26.2%
Ruim	21.3%	8.5%	11.1%	7.9%	13.7%
Péssimo	21.6%	16.6%	6.9%	6.3%	15.1%
Nº de entrevistas	268 36.1%	223 30.0%	189 25.4%	63 8.5%	743 100.0%
Media	2.7	3.1	3.4	3.3	3.1
Erro padr.	1.2	1.2	1	0.9	1.2

23. Terminal marítimo

	Respostas	Percentual
Ótimo	26	7.3
Bom	160	44.8
Regular	90	25.2
Ruim	37	10.4
Péssimo	44	12.3
Nº de entrevistas	357	100.0
Media	3.2	
Erro padr.	1.1	

1.2.1. Estado:

23. Terminal marítimo

	Bahia	Estados do Sul/Sudeste	Outros estados	Estrangeiro	Total
Ótimo	5.2%	7.2%	13.0%	5.6%	7.3%
Bom	27.7%	55.7%	62.3%	55.6%	44.8%
Regular	32.3%	23.7%	13.0%	22.2%	25.2%
Ruim	12.9%	8.2%	8.7%	8.3%	10.4%
Péssimo	21.9%	5.2%	2.9%	8.3%	12.3%
Nº de entrevistas	155 43.4%	97 27.2%	69 19.3%	36 10.1%	357 100.0%
Media	2.8	3.5	3.7	3.4	3.2
Erro padr.	1.2	0.9	0.9	1	1.1

24. Terminal rodoviário

	Respostas	Percentual
Ótimo	33	8.1
Bom	213	52.2
Regular	100	24.5
Ruim	32	7.8
Péssimo	30	7.4
Nº de entrevistas	408	100.0
Media	3.5	
Erro padr.	1	

1.2.1. Estado:

24. Terminal rodoviário

	Bahia	Estados do Sul/Sudeste	Outros estados	Estrangeiro	Total
Ótimo	7.4%	7.8%	11.8%	3.3%	8.1%
Bom	48.1%	59.7%	55.3%	53.3%	52.2%
Regular	28.7%	20.8%	18.8%	20.0%	24.5%
Ruim	6.9%	7.8%	8.2%	13.3%	7.8%
Péssimo	8.8%	3.9%	5.9%	10.0%	7.4%
Nº de entrevistas	216 52.9%	77 18.9%	85 20.8%	30 7.4%	408 100.0%
Media	3.4	3.6	3.6	3.3	3.5
Erro padr.	1	0.9	1	1.1	1

25. Aeroporto

	Respostas	Percentual
Ótimo	231	25.6
Bom	548	60.7
Regular	92	10.2
Ruim	23	2.5
Péssimo	9	1.0
Nº de entrevistas	903	100.0
Media	4.1	
Erro padr.	0.7	

1.2.1. Estado:

25. Aeroporto

	Bahia	Estados do Sul/Sudeste	Outros estados	Estrangeiro	Total
Ótimo	20.7%	27.7%	28.5%	15.2%	25.6%
Bom	63.6%	60.9%	56.6%	67.4%	60.7%
Regular	13.6%	7.7%	11.6%	12.0%	10.2%
Ruim	2.1%	2.5%	2.2%	4.3%	2.5%
Péssimo	0%	1.2%	1.1%	1.1%	1.0%
Nº de entrevistas	140 15.5%	404 44.7%	267 29.6%	92 10.2%	903 100.0%
Media	4	4.1	4.1	3.9	4.1
Erro padr.	0.7	0.7	0.8	0.7	0.7

26. Comércio / Compras

	Respostas	Percentual
Ótimo	106	11.3
Bom	639	68.2
Regular	167	17.8
Ruim	19	2.0
Péssimo	6	0.6
Nº de entrevistas	937	100.0
Media	3.9	
Erro padr.	0.6	

1.2.1. Estado:

26. Comércio / Compras

	Bahia	Estados do Sul/Sudeste	Outros estados	Estrangeiro	Total
Ótimo	8.8%	12.0%	13.2%	11.5%	11.3%
Bom	67.5%	70.6%	67.9%	61.5%	68.2%
Regular	20.5%	16.2%	15.6%	21.8%	17.8%
Ruim	2.5%	0.3%	2.9%	5.1%	2.0%
Péssimo	0.7%	0.9%	0.4%	0%	0.6%
Nº de entrevistas	283 30.2%	333 35.5%	243 25.9%	78 8.3%	937 100.0%
Media	3.8	3.9	3.9	3.8	3.9
Erro padr.	0.6	0.6	0.7	0.7	0.6

27. Citar os serviços que mais lhe agradaram.

	Respostas	Percentual
O serviço dos bares e restaurantes: garçons atenciosos e educados/simpáticos	207	16.8
A comida dos restaurantes/hotéis/é de qualidade/saborosa/diversificada	103	8.4
O serviço de segurança: policiais atende as ocorrências/são eficientes/atenciosos	95	7.7
O bom atendimentos nos hotéis/pousadas (recepção/restaurantes) são limpos	80	6.5
O atendimento educado/rápido da baiana de acarajé/quitutes de qualidade	68	5.5
O atendimento rápido e educado nas barracas de praia/garçons sorridentes/comida saborosa	61	5.0
O serviço de táxi/o valor é cobrado certo/motorista são educados/atenciosos	55	4.5
As informações dada aos turistas certas/claras/boa sinalização/bom atendimento nos postos de informações	48	3.9
Atendimento educado dos ambulantes/a abordagem dos ambulantes/opções de compra/bebida gelada/bom preço	43	3.5
Atendimento atencioso e educado dos funcionários do Shopping/casa comerciais/lojas	42	3.4
O transporte urbano funcionando 24 hs/muito ônibus na rua/motoristas educados	33	2.7
Outros: a atuação do Corpo de Bombeiros no resgate das crianças	22	1.8
O artesanato em grande variedade e peças de qualidade	21	1.7
Atendimento educado no Aeroporto/serviço de informações do Aeroporto	21	1.7
A variedade do comércio em geral/muitas promoções/preços acessíveis	19	1.5
Os restaurantes com bom ambiente/agradável/climatizado/limpo/de boa localização	18	1.5
O preço acessível dos alimentos e bebidas dos restaurantes e bares/hotéis	17	1.4
A hospitalidade do povo/alegria do povo/simpatia dos baianos/funcionários cuidam do acervo dos Museus	16	1.3
Os serviços dos camarotes/o atendimento gentil dos garçons nos camarotes	16	1.3
Agilidade no atendimento do Posto de Saúde/atendimento médico/hospital/SAMU	11	0.9
A limpeza da cidade/as ruas estão mais limpas	11	0.9
A organização dos blocos/animação dos blocos/trios	7	0.6
O bom serviço do transporte marítimo	6	0.5
A limpeza das barracas de praia	5	0.4
O serviço de entrega do Abadá/organizado/infra-estrutura com ar-condicionado	3	0.2
O trânsito bem sinalizado/sem engarrafamento	3	0.2
A infra-estrutura do carnaval/bem organizado/enfeitado	3	0.2
Tudo	2	0.2
Não sei	160	13.0
Nenhum	159	12.9
Nº de entrevistas	1229	

1.2.1. Estado:

27. Citar os serviços que mais lhe agradaram.

	Bahia	Estados do Sul/Sudeste	Outros estados	Estrangeiro	Total
O serviço dos bares e restaurantes: garçons atenciosos e educados/simpáticos	16.9%	17.8%	18.0%	8.5%	16.8%
O serviço de segurança: policiais atende as ocorrências/são eficientes/atenciosos	12.2%	6.8%	5.7%	2.1%	7.7%
O transporte urbano funcionando 24 hs/muito ônibus na rua/motoristas educados	2.8%	1.8%	3.9%	2.1%	2.7%
O artesanato em grande variedade e peças de qualidade	1.7%	1.4%	2.1%	2.1%	1.7%
O atendimento rápido e educado nas barracas de praia/garçons sorridentes/comida saborosa	7.2%	4.3%	3.3%	5.3%	5.0%
O atendimento educado/rápido da baiana de acarajé/quitutes de qualidade	5.8%	5.0%	4.8%	9.6%	5.5%
A comida dos restaurantes/hotéis/é de qualidade/saborosa/diversificada	8.0%	7.3%	8.4%	14.9%	8.4%
Atendimento atencioso e educado dos funcionários do Shopping/casa comerciais/lojas	4.7%	2.5%	3.3%	3.2%	3.4%
O serviço de táxi/o valor é cobrado certo/motorista são educados/atenciosos	1.9%	7.1%	4.2%	3.2%	4.5%
As informações dada aos turistas certas/claras/boa sinalização/bom atendimento nos postos de informações	2.8%	2.7%	6.3%	5.3%	3.9%
O bom atendimentos nos hotéis/pousadas (recepção/restaurantes) são limpos	1.1%	8.2%	10.2%	6.4%	6.5%
Atendimento educado dos ambulantes/a abordagem dos ambulantes/opções de compra/bebida gelada/bom preço	4.1%	2.7%	3.3%	5.3%	3.5%
A limpeza da cidade/as ruas estão mais limpas	1.4%	0.9%	0.6%	0%	0.9%
A limpeza das barracas de praia	0.6%	0.5%	0.3%	0%	0.4%
Os restaurantes com bom ambiente/agradável/climatizado/limpo/de boa localização	2.2%	1.4%	0.9%	1.1%	1.5%
O preço acessível dos alimentos e bebidas dos restaurantes e bares/hotéis	0.8%	1.4%	2.1%	1.1%	1.4%
Outros: a atuação do Corpo de Bombeiros no resgate das crianças	3.0%	0.7%	1.2%	4.3%	1.8%
A hospitalidade do povo/alegria do povo/simpatia dos baianos/funcionários cuidam do acervo dos Museus	0%	2.3%	1.5%	1.1%	1.3%
Agilidade no atendimento do Posto de Saúde/atendimento médico/hospital/SAMU	1.4%	1.1%	0%	1.1%	0.9%
Tudo	0%	0.5%	0%	0%	0.2%
O serviço de entrega do Abadá/organizado/infra-estrutura com ar-condicionado	0%	0%	0.6%	1.1%	0.2%
O bom serviço do transporte marítimo	0.3%	0.5%	0.6%	1.1%	0.5%
A variedade do comércio em geral/muitas promoções/preços acessíveis	3.0%	0.7%	1.2%	1.1%	1.5%
Atendimento educado no Aeroporto/serviço de informações do Aeroporto	0.6%	3.0%	1.2%	2.1%	1.7%
Os serviços dos camarotes/o atendimento gentil dos garçons nos camarotes	0.3%	2.5%	1.2%	0%	1.3%
A organização dos blocos/animação dos blocos/trios	0%	1.6%	0%	0%	0.6%
O trânsito bem sinalizado/sem engarrafamento	0.6%	0%	0%	1.1%	0.2%
A infra-estrutura do carnaval/bem organizado/enfeitado	0%	0.5%	0.3%	0%	0.2%
Nenhum	11.3%	14.4%	12.3%	14.9%	12.9%
Não sei	15.2%	10.7%	13.2%	14.9%	13.0%
Nº de entrevistas	362	439	334	94	1229
	29.5%	35.7%	27.2%	7.6%	100.0%

28. Citar os serviços que mais lhe desagradaram.

	Respostas	Percentual
A limpeza urbana/a sujeira das ruas/a falta de higiene	144	11.7
A falta de táxi/o valor alto cobrado/não cobram pela tabela/não querem fazer corrida pequena	116	9.4
A falta melhoria na segurança/policiais despreparados/policiais agressivos	106	8.6
A falta de transporte público/motoristas em alta velocidade/transporte caro	82	6.7
A demora no atendimento nos bares/restaurantes/hotéis/os garçons não sabem atender	43	3.5
A falta de banheiros químicos/a falta de manutenção dos mesmos	33	2.7
O trânsito engarrafado/motoristas em alta velocidade/a violência no trânsito	29	2.4
O atendimento nas barracas de praia ruim/demorado/barracas sem infra-estrutura	27	2.2
O preço alto dos alimentos em geral: nos restaurantes/bares/hotéis/na praia/nos ambulantes	24	2.0
Os ambulantes tem uma abordagem agressiva/são desorganizados/não são fiscalizados	21	1.7
A falta de informações precisas para o turista/falta sinalização nas ruas/mais postos de informações	21	1.7
As praias são sujas/cheias de lixo/sem lixeiras	18	1.5
A falta de educação do povo/falam alto nos ônibus/brigam nas ruas	11	0.9
A desorganização do terminal marítimo/muitas filas/falta infra-estrutura	9	0.7
Os preços elevados dos abadás e camarotes/muita confusão no comércio e entrega dos abadás	6	0.5
Atendimento demorado no Posto de Saúde	6	0.5
A falta de estacionamento próximo ao circuito/são caros e distantes/os guardadores de carros se acham dono da rua	4	0.3
Muitos pedintes/muitos mendigos nas ruas/drogados	4	0.3
A agressividade dos cordeiros	3	0.2
O atendimento no aeroporto/não conferem as malas/atendimento demorado	3	0.2
A falta de estrutura física nos hotéis/pousadas sujas	2	0.2
Todos os serviços	1	0.1
Outros:	24	2.0
Não sei/ainda não avaliei	91	7.4
Nada/Nenhum Farmácia	461	37.5
Nº de entrevistas	1229	

1.2.1. Estado:

28. Citar os serviços que mais lhe desagradaram.

	Bahia	Estados do Sul/Sudeste	Outros estados	Estrangeiro	Total
Nada/Nenhum Farmácia	31.5%	42.8%	39.2%	29.8%	37.5%
Não sei/ainda não avaliei	6.9%	5.5%	8.4%	14.9%	7.4%
A limpeza urbana/a sujeira das ruas/a falta de higiene	12.4%	14.6%	6.6%	13.8%	11.7%
A falta de banheiros químicos/a falta de manutenção dos mesmos	4.7%	1.6%	2.1%	2.1%	2.7%
A falta de estacionamento próximo ao circuito/são caros e distantes/guardadores de carros se acham dono da rua	0.8%	0.2%	0%	0%	0.3%
Os preços elevados dos abadá e camarotes/muita confusão no comércio e entrega dos abadá	0%	0.5%	0.9%	1.1%	0.5%
A falta melhoria na segurança/policiais despreparados/policiais agressivos	10.2%	8.2%	7.8%	7.4%	8.6%
A falta de transporte público/motoristas em alta velocidade/transporte caro	13.0%	4.3%	3.3%	5.3%	6.7%
O atendimento nas barracas de praia ruim/demorado/barracas sem infra-estrutura	4.1%	1.1%	1.8%	1.1%	2.2%
A falta de táxi/o valor alto cobrado/não cobram pela tabela/não querem fazer corrida pequena	4.4%	9.1%	15.6%	8.5%	9.4%
Os ambulantes tem uma abordagem agressiva/são desorganizados/não são fiscalizados	1.9%	1.4%	1.5%	3.2%	1.7%
Atendimento demorado no Posto de Saúde	1.1%	0.2%	0.3%	0%	0.5%
O trânsito engarrafado/motoristas em alta velocidade/a violência no trânsito	4.1%	2.3%	1.2%	0%	2.4%
O preço alto dos alimentos em geral: nos restaurantes/bares/hotéis/na praia/nos ambulantes	3.0%	1.1%	1.8%	2.1%	2.0%
As praias são sujas/cheias de lixo/sem lixeiras	1.9%	1.1%	1.5%	1.1%	1.5%
A falta de estrutura física nos hotéis/pousadas sujas	0%	0.2%	0.3%	0%	0.2%
Outros:	2.8%	1.4%	1.8%	2.1%	2.0%
A demora no atendimento nos bares/restaurantes/hotéis/os garçons não sabem atender	2.2%	3.6%	4.5%	4.3%	3.5%
A desorganização do terminal marítimo/muitas filas/falta infra-estrutura	1.1%	0.2%	0.9%	1.1%	0.7%
A agressividade dos cordeiros	0.3%	0.2%	0%	1.1%	0.2%
A falta de educação do povo/falam alto nos ônibus/brigam nas ruas	0.8%	0.7%	1.2%	1.1%	0.9%
A falta de informações precisas para o turista/falta sinalização nas ruas/mais postos de informações	0.8%	2.1%	1.8%	3.2%	1.7%
Todos os serviços	0%	0.2%	0%	0%	0.1%
Muitos pedintes/muitos mendigos nas ruas/drogados	0%	0.9%	0%	0%	0.3%
O atendimento no aeroporto/não conferem as malas/atendimento demorado	0%	0.7%	0%	0%	0.2%
Nº de entrevistas	362	439	334	94	1229
	29.5%	35.7%	27.2%	7.6%	100.0%

29. Alguma sugestão?

	Respostas	Percentual
Melhorar a limpeza das ruas/mais garis limpando	157	12.8
Melhorar a segurança/aumentar o policiamento	104	8.5
Sinalizar/melhorar/ampliar o serviço de táxi/ter fiscalização	82	6.7
Aumentar o número de transporte urbano/aumentar o número de linhas	74	6.0
Melhorar a qualidade de informação dada ao turista/melhor sinalização/mais pontos de informação	65	5.3
Colocar mais banheiros químicos/melhorar a limpeza dos banheiros	50	4.1
Qualificar os garçons/atendentes/vendedores p/ prestar um bom serviço nos bares/restaurantes/hotéis/barraca de praia	43	3.5
Melhorar o trânsito/o congestionamento/investir na sinalização das ruas	28	2.3
Melhorar a limpeza das praias/colocar lixeiras/distribuir sacos de lixo	22	1.8
Melhorar a infraestrutura das barracas/fazer novas barracas para atender melhor o público	13	1.1
Qualificar o trabalho dos ambulantes para abordar melhor as pessoas/fiscalizar os ambulantes	12	1.0
Baixar os preços da comida/bares/restaurantes/baianas de acarajé/barraca de praia	7	0.6
Realizar campanha educativa incentivando o povo a ser mais educado/a brigar menos	6	0.5
Retirar os pedintes no período do carnaval/os meninos de rua/drogados	6	0.5
Melhorar atendimento no Aeroporto/ter mais esteiras/ter mais informações sobre o carnaval	6	0.5
Melhorar a infraestrutura do ferry-boat/educar o manobrista	5	0.4
Melhorar o serviço de saúde/ser mais rápido	5	0.4
Ter estacionamento mais próximo do circuito/ter fiscalização/diminuir o preço/guardador deveria ser credenciado	5	0.4
Ampliar a quantidade de caixas eletrônicos/diminuir as filas nos bancos	5	0.4
Diminuir os preços dos blocos e dos abadás/centralizar o local de entrega dos abadás	5	0.4
Melhorar a infraestrutura do terminal marítimo/mais lanchas	4	0.3
Criar mais um circuito para o carnaval/um lugar mais amplo/melhorar a infraestrutura	4	0.3
Outros: inaugurar o metrô/mudar o prefeito...	52	4.2
Não sei	63	5.1
Nenhuma	500	40.7
N° de entrevistas	1229	

1.2.1. Estado:

29. Alguma sugestão?

	Bahia	Estados do Sul/Sudeste	Outros estados	Estrangeiro	Total
Melhorar a limpeza das ruas/mais garis limpando	12.4%	14.4%	11.7%	10.6%	12.8%
Colocar mais banheiros químicos/melhorar a limpeza dos banheiros	6.4%	2.7%	3.9%	2.1%	4.1%
Melhorar a limpeza das praias/colocar lixeiras/distribuir sacos de lixo	1.7%	1.8%	1.5%	3.2%	1.8%
Ampliar a quantidade de caixas eletrônicos/diminuir as filas nos bancos	0.3%	0.2%	0.3%	2.1%	0.4%
Melhorar a segurança/aumentar o policiamento	13.3%	6.6%	6.6%	5.3%	8.5%
Aumentar o número de transporte urbano/aumentar o número de linhas	11.6%	4.1%	4.2%	0%	6.0%
Melhorar a infraestrutura do ferry-boat/educar o manobrista	0.3%	0.2%	0.9%	0%	0.4%
Melhorar a infraestrutura das barracas/fazer novas barracas para atender melhor o público	2.5%	0%	1.2%	0%	1.1%
Outros: inaugurar o metrô/mudar o prefeito	3.9%	5.0%	2.4%	8.5%	4.2%
Melhorar a qualidade de informação dada ao turista/melhor sinalização/mais pontos de informação	3.6%	5.0%	7.5%	5.3%	5.3%
Qualificar os garçons/atendentes/vendedores p/ prestar um bom serviço nos bares/restaurantes/hotéis/barracas	3.6%	3.2%	3.6%	4.3%	3.5%
Melhorar o serviço de saúde/ser mais rápido	1.4%	0%	0%	0%	0.4%
Qualificar o trabalho dos ambulantes para abordar melhor as pessoas/fiscalizar os ambulantes	2.2%	0.7%	0.3%	0%	1.0%
Melhorar o trânsito/o congestionamento/investir na sinalização das ruas	2.2%	2.3%	2.7%	1.1%	2.3%
Retirar os pedintes no período do carnaval/os meninos de rua/drogados	0.6%	0.7%	0.3%	0%	0.5%
Sinalizar/melhorar/ampliar o serviço de táxi/ter fiscalização	3.0%	5.9%	12.6%	3.2%	6.7%
Melhorar a infraestrutura do terminal marítimo/mais lanchas	0.8%	0.2%	0%	0%	0.3%
Realizar campanha educativa incentivando o povo a ser mais educado/a brigar menos	0.3%	0.5%	0.9%	0%	0.5%
Baixar os preços da comida/bares/restaurantes/baianas de acarajé/barraca de praia	0.8%	0%	0.9%	1.1%	0.6%
Ter estacionamento mais próximo do circuito/ter fiscalização/diminuir o preço/guardador deveria ser credenciado	1.4%	0%	0%	0%	0.4%
Melhorar atendimento no Aeroporto/ter mais esteiras/ter mais informações sobre o carnaval	0%	0.7%	0.6%	1.1%	0.5%
Diminuir os preços dos blocos e dos abadás/centralizar o local de entrega dos abadás	0%	0.5%	0.3%	2.1%	0.4%
Criar mais um circuito para o carnaval/um lugar mais amplo/melhorar a infraestrutura	0.3%	0.7%	0%	0%	0.3%
Nenhuma	35.1%	47.2%	36.8%	45.7%	40.7%
Não sei	3.3%	4.3%	7.5%	7.4%	5.1%
Nº de entrevistas	362	439	334	94	1229
	29.5%	35.7%	27.2%	7.6%	100.0%