



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Turismo



Relatório Geral de Pesquisa

Pesquisa de perfil e avaliação do Turista de Cruzeiro

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

Março de 2011





Governo do Espírito Santo

Governador

Jose Renato Casagrande

Vice Governador

Givaldo Vieira

Secretário de Estado de Turismo

Antonio Alexandre dos Passos Souza

Sub Secretária

Flavia Roberta Cysne Novaes Leite

Gerente Estudos e Negócios Turísticos

Ângela Maria Modolo de Assunção

Assessora Técnica

Maria Aparecida Gonçalves Silva



SEBRAE Espírito Santo

Diretor-Superintendente

José Eugênio Vieira

Diretor de Atendimento

Ruy Dias de Souza

Diretor Técnico

Benildo Denadai

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

Gelisa de Lara C. Bosi

**Gerente da Unidade de Estratégias, TI. e
Orçamento**

Daniela Negri

Gestor do Convênio

Mario Cesar Correa

Analista de Pesquisa

Dênis Pedro Nunes



Prefeitura de Vitória

Prefeito de Vitória

João Carlos Coser

Secretário Municipal de Turismo

Antônio Bispo

Gerente de Capacitação Turística

Leandro Dalcolmo Tononi



Objetivos

Objetivo Geral

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

Objetivos Específicos

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



Procedimentos Metodológicos

Método

Pesquisa realizada no Porto de Vitória no momento do retorno (embarque) dos turistas nos cruzeiros. Foram realizadas em torno de 80 entrevistas por cruzeiro. (pesquisado público de 29 cruzeiros)

Público-alvo

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

Amostra

Foram realizadas 2.318 entrevistas in loco.

Corresponde a 95% de confiança e 2% de erro do universo de passageiros.

Período de campo

A pesquisa foi realizada entre os dias 12 de dezembro de 2010 a 11 de março de 2011.



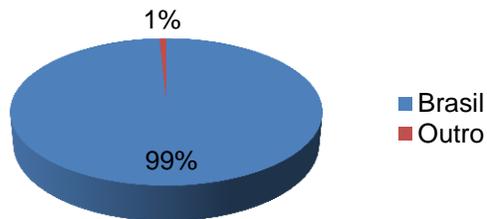
Apresentação dos Resultados



Perfil do Entrevistado

Os turistas são, em geral, brasileiros (99,2%), oriundos dos estados de São Paulo (25,8%), Rio de Janeiro (23,3%) e Santa Catarina (16,5%).

3. País de origem		
	Frequência	%
Brasil	2299	99,2
Outro	19	0,8
Total	2318	100,00



3.1 Outro país - qual?		
	Frequência	%
Argentina	10	0,39
Paraguai	3	0,13
Uruguai	2	0,09
Angola	1	0,04
Chile	1	0,04
Espanha	1	0,04
Estados Unidos	1	0,04
Total	19	0,8

4. Estado		
	Frequência	%
SP	599	25,8
RJ	540	23,3
SC	382	16,5
BA	201	8,7
PR	141	6,1
RS	137	5,9
AL	106	4,6
MG	77	3,3
GO	29	1,3
PE	19	0,8
DF	17	0,7
MS	10	0,4
PA	9	0,4
MT	8	0,3
CE	5	0,2
PB	4	0,2
SE	4	0,2
TO	4	0,2
ES	2	0,1
MA	2	0,1
PI	2	0,1
RR	1	0,0
Total	2299	

Obs.: Não estão contabilizados os entrevistados estrangeiros.

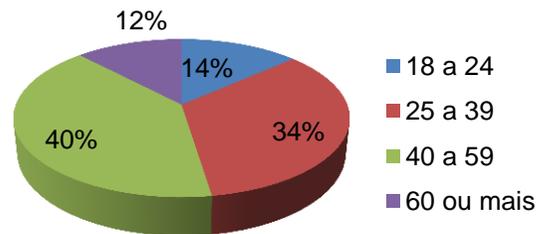
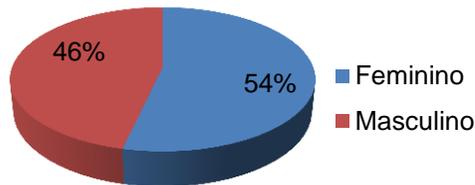
Perfil do Entrevistado

O número de mulheres (53,6%) é um pouco superior ao de homens (46,4%). A maioria dos turistas (61,7%) possui ensino superior e tem idade entre 25 e 59 anos (74,4%), sendo a média de idade de 42 anos.

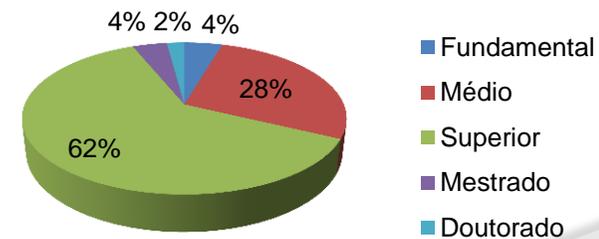
6. Sexo		
	Frequência	%
Feminino	1242	53,6
Masculino	1076	46,4
Total	2318	100,00

7. Idade		
	Frequência	%
18 a 24	312	13,5
25 a 39	790	34,1
40 a 59	934	40,3
60 ou mais	281	12,1
NS/NR	1	0,0
Total	2318	100,00

8. Escolaridade		
	Frequência	%
Fundamental	105	4,5
Médio	638	27,6
Superior	1426	61,7
Mestrado	95	4,1
Doutorado	48	2,1
Total	2312	100,00



Média= 42





Perfil do Entrevistado

Dentre as profissões dos entrevistados destacam-se: empregado em empresa privada (27,4%) e funcionário público (21,8%). A média de renda mensal familiar dos turistas é de R\$ 5.344,08.

9. Qual a sua profissão?		
	Frequência	%
Empregado em empresa privada	635	27,4
Funcionário público	506	21,8
Autônomo/profissional liberal	374	16,1
Empresário	270	11,6
Aposentado	262	11,3
Estudante	151	6,5
Do lar	61	2,6
Desempregado	11	0,5
Outro	48	2,1
Total	2318	100,0

10. Renda mensal FAMILIAR (em R\$)		
	Frequência	%
Até 3 SM (R\$ 1530,00)	118	5,1
De 3 a 6 SM (R\$ 1531,00 a 3060,00)	387	16,7
De 6 a 9 (R\$ 3061 a R\$ 4590,00)	357	15,4
De 9 a 12 SM (R\$ 4591,00 a R\$ 6120,00)	461	19,9
De 12 a 15 SM (R\$ 6121,00 a R\$ 7650,00)	235	10,1
Mais de R\$ 7651,00	617	26,6
NS/NR	143	6,2
Total	2318	100,0



Média=
R\$ 5.344,08



Hábitos Atuais

Uma parcela considerável dos turistas (47,3%) teve gastos inferiores a R\$100,00 durante sua estadia em Vitória. A média de gastos foi de R\$145,58. Em média, estão incluídas 1,9 pessoas nos gastos. O gasto médio por pessoa foi de R\$ 76,62.

1. Considerando alimentação, compras, transporte e etc. quando o (a) sr(a). gastou durante a sua estadia em Vitória (em R\$)?		
	Frequência	%
Não teve gasto	112	4,8
Até R\$ 100	1097	47,3
De 101 até 200	600	25,9
De 201 até 300	305	13,2
De 301 até 400	98	4,2
De 401 até 500	59	2,5
De 501 até 1000	38	1,6
Mais de 1001	8	0,3
Total	2317	100,0

Obs: 1 entrevistado não respondeu à questão.

↓
Média=
R\$145,58

2. Quantas pessoas estão incluídas neste gasto?		
	Frequência	%
1	543	24,7
2	895	40,7
3	308	14,0
4	319	14,5
5	45	2,0
6	40	1,8
7	13	0,6
8	6	0,3
9	3	0,1
10	8	0,4
11	2	0,1
12	7	0,3
13	6	0,3
16	1	0,0
32	1	0,0
38	1	0,0
Total	2198	100,0

Obs: 7 entrevistados que apresentaram valores dos gastos não responderam à questão.

→ **Média= 1,9**

Hábitos Atuais

A maioria dos turistas não conhecia nem o estado do Espírito Santo (72,0%), nem Vitória (74,9%). A parcela menor de entrevistados que já conhecia a cidade, visitou-a menos de cinco vezes (80,6%).

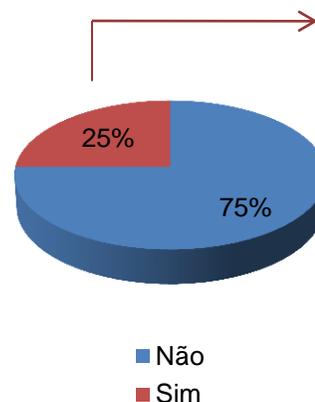
3.O Sr(a). já conhecia o estado?		
	Frequência	%
Não	1668	72,0
Sim	650	28,0
Total	2318	100,0



4.1 Sim - quantas vezes?		
	Frequência	%
1	94	16,8
2	227	40,6
3	93	16,6
4	37	6,6
5	30	5,4
6	17	3,0
7	3	0,5
8	8	1,4
9	2	0,4
10	19	3,4
11	1	0,2
12	1	0,2
15	3	0,5
20	10	1,8
30	5	0,9
50	1	0,2
Residiu em Vitória	8	1,5
Total	559	100

Obs.: 15 entrevistados não responderam esta questão.

4. O Sr(a) já conhecia Vitória? Quantas vezes já esteve na cidade?		
	Frequência	%
Não	1717	74,9
Sim	574	25,1
Total	2291	100,0



Obs.: 27 entrevistados não responderam esta questão.



Hábitos Atuais

Durante a visita, os locais que os entrevistados mais gostaram de visitar foram o Convento da Penha (25,1%), a Praia do Costa (15,1%) e as praias em geral (12,9%).

O que mais gostou em sua visita?		
	Frequência	%
Convento da Penha	582	25,11
Praia da Costa	350	15,10
Praias	300	12,94
Praia de Camburi e sua orla	147	6,34
Catedral Metropolitana	136	5,87
Fábrica e Loja de Chocolates Garoto	121	5,22
Palácio Anchieta	110	4,75
Belezas naturais	87	3,75
Limpeza da cidade	75	3,24
Hospitalidade/Receptividade	74	3,19
Shopping Vitória	64	2,76
Gastronomia	61	2,63
Estrutura e organização da Cidade	48	2,07
A cidade	44	1,90
Terceira Ponte	43	1,86
Tudo	41	1,77
Centro Histórico/Prédios Históricos	40	1,73
Praia da Curva da Jurema	37	1,60
Vila Velha e suas praias	31	1,34
Comércio	26	1,12
Total	2417	
Total respostas	2756	

Obs. Múltipla. Foram consideradas as respostas com frequência superior a 1%, calculadas sobre o total de respondentes da pesquisa.



Hábitos Atuais

Durante a visita, o que os entrevistados menos gostaram foi o trânsito (10,2%), seguido dos problemas de limpeza pública (3,4%) e do preço e serviço de táxi (2,3%).

6. O que menos gostou em sua visita?		
	Frequência	
Trânsito	237	10,22
Problema de limpeza pública	79	3,41
Preço e serviço de táxi	55	2,37
Falta infraestrutura nas praias	44	1,90
Muitas obras pela cidade	38	1,64
Má conservação do Centro Histórico	29	1,25
Problemas de saneamento	23	0,99
Calor	22	0,95
Chuva	22	0,95
Baixo comércio nos pontos turísticos	21	0,91
Sujeira nas praias	20	0,86
Porto	19	0,82
Mendigos e pedintes pelas ruas	18	0,78
Falta de informação e infraestrutura turística	17	0,73
Faltam lojas de artesanato local	16	0,69
Transporte	16	0,69
Centro de Vitória	16	0,69
Preço dos chocolates na loja Garoto e para visitar a fábrica	15	0,65
Atendimento em bares, restaurantes	15	0,65
Faltam banheiros públicos	14	0,60
Comércio fechado aos domingos e feriados	13	0,56
Faltou tempo	12	0,52
Falta de segurança	12	0,52
Favelas no centro	12	0,52
Pavimentação das estradas e calçadas	12	0,52
Total	797	
Total de respostas	1028	

Obs. Múltipla. Foram consideradas as respostas com frequência superior a 0,5% , calculadas sobre o total de respondentes da pesquisa.



Avaliação

Foi positiva a avaliação da receptividade capixaba, a maioria dos entrevistados (57,9%) a considerou boa. A imagem que a maioria dos entrevistados (54,3%) tinha de Vitória antes da viagem também era boa. Após a viagem a maioria dos turistas (83,8%) informou que a cidade atendeu ou superou suas expectativas.

1. No geral como você avalia a receptividade do capixaba?		
	Frequência	%
Ótima	862	37,2
Boa	1342	57,9
Regular	76	3,3
Ruim	13	0,6
Péssimo	6	0,3
NS/NR	18	0,8
Total	2317	100

2. Antes dessa viagem que imagem o(a) sr(a) tinha de Vitória?		
	Frequência	%
Ótima	246	10,6
Boa	1258	54,3
Regular	319	13,8
Ruim	66	2,8
Péssimo	13	0,6
NS/NR	414	17,9
Total	2316	100

3. Agora, depois dessa viagem que imagem possui da cidade?		
	Frequência	%
SUPEROU a expectativa	930	40,1
ATENDEU as expectativas	1014	43,7
Atendeu as expectativas PARCIALMENTE	181	7,8
Não atendeu/decepcionou	71	3,1
NS/NR	122	5,3
Total	2318	100,0



Avaliação

A maioria dos entrevistados avaliou como boa (61,3%) ou regular (20,2%) a estrutura da “estação de passageiros” do Porto de Vitória. Dentre as observações feitas pelos turistas destacam-se: a necessidade de climatização, de melhoras na infraestrutura e a falta de organização.

4. O que o(a) sr(a) achou da estrutura "estação de passageiros" no Porto de Vitória?		
	Frequência	%
Ótima	269	11,6
Boa	1419	61,3
Regular	468	20,2
Ruim	112	4,8
Péssimo	38	1,6
NS/NR	10	0,4
Total	2316	100

4.1 Observações		
	Frequência	%
Necessita climatização	33	1,42
Melhorar infraestrutura	25	1,08
Falta organização	8	0,35
Espaço pequeno	8	0,35
Melhorar arquitetura, deixá-la mais bonita	8	0,35
Melhorar recepção ao turista	7	0,30
Mais assentos	7	0,30
Ampliar comércio	6	0,26
Não oferece conforto	5	0,22
Passagem para a rua é estreita, melhorar acesso	4	0,17
Melhorar acesso às ruas	3	0,13
Melhorar limpeza	2	0,09
Falta lan house	2	0,09
Falta segurança	1	0,04
Faltam táxis	1	0,04
Melhorar atendimento	1	0,04
Melhorar serviço de vans	1	0,04
Sinalização e informações precárias	1	0,04
Total	123	

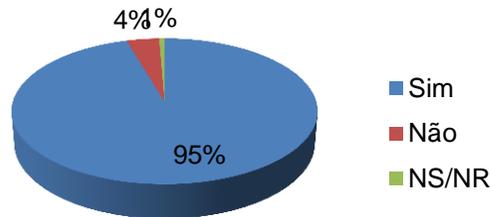
Obs: porcentagem foi calculada sobre o total de respondentes da pesquisa.



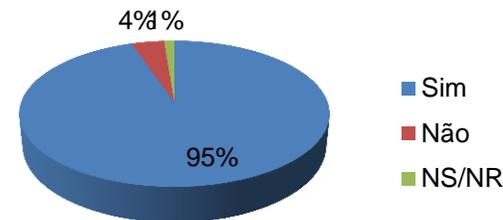
Avaliação

As avaliações sobre a cidade de Vitória foram positivas no que se refere ao possível retorno dos entrevistados ao local: a maioria dos turistas voltaria à capital (95,5%) se tivesse oportunidade e também indicaria a visita para alguém (94,8%).

5. Após sua passagem por Vitória, o(a) sr(a) voltaria em outra oportunidade?		
	Frequência	%
Sim	2213	95,5
Não	90	3,9
NS/NR	15	0,6
Total	2318	100,0



6. O(a) sr(a) indicaria uma visita à cidade de Vitória para alguém?		
	Frequência	%
Sim	2197	94,8
Não	92	4,0
NS/NR	29	1,3
Total	2318	100,0





Avaliação

Os serviços foram avaliados positivamente quando utilizados. Os turistas que utilizaram o serviço de táxi o avaliaram como “bom” ou “ótimo”. Os demais serviços, limpeza e segurança pública, transporte público, guia de turismo, informações turísticas, agência de receptivo, comércio/compras, locação de veículos e alimentação foram avaliados pela maioria dos turistas como bons.

7- Como o Sr. foi atendido nos seguintes serviços turísticos	Ótimo		Bom		Regular		Ruim		Péssimo		NS/NR			
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.Total	%	Freq.	%
7.1 Táxi	487	44,8	479	44,1	66	6,1	25	2,3	29	2,7	1086	100	1232	53,1
7.2 Alimentação	307	28,8	684	64,2	63	5,9	6	0,6	6	0,6	1066	100	1252	54,0
7.3 Locação de veículos	201	33,3	361	59,8	30	5,0	8	1,3	4	0,7	604	100	1714	73,9
7.4 Comércio/compras	274	19,4	1018	72,0	95	6,7	16	1,1	11	0,8	1414	100	904	39,0
7.5 Agência de receptivo	161	20,7	579	74,4	28	3,6	7	0,9	3	0,4	778	100	1540	66,6
7.6 Informações turísticas	361	24,6	994	67,8	73	5,0	15	1,0	23	1,6	1466	100	852	36,8
7.7 Guia de turismo	185	29,9	387	62,6	30	4,9	6	1,0	10	1,6	618	100	1700	73,3
7.8 Transporte público	59	18,6	220	69,4	27	8,5	7	2,2	4	1,3	317	100	2001	86,4
7.9 Limpeza Pública	322	14,8	1343	61,5	397	18,2	80	3,7	40	1,8	2182	100	136	5,9
7.10 Segurança pública	252	13,1	1429	74,0	202	10,5	35	1,8	13	0,7	1931	100	387	16,8

Obs: Os entrevistados que não souberam avaliar em geral foram turistas que não utilizaram os serviços (conforme relato da equipe de pesquisadores.)



Avaliação

A maioria dos entrevistados considerou “médio” (59,1%) o nível dos preços de produtos e serviços de Vitória quando comparados com sua cidade de origem.

8. Em comparação com a sua cidade de origem, como o(a) sr(a) avalia o nível dos preços praticados dos produtos e serviços utilizados?		
	Frequência	%
Muito alto	29	1,3
Alto	329	14,2
Médio	1369	59,1
Baixo	298	12,9
Muito baixo	9	0,4
NS/NR	284	12,3
Total	2318	100

Avaliação

Dentre as sugestões de melhora do turismo em Vitória destaca-se a necessidade de melhorar a divulgação da cidade na mídia, a estrutura do Porto, a infraestrutura das praias e o trânsito.



9. O(a) sr(a) gostaria de fazer alguma crítica ou sugestão para melhorar o turismo em Vitória?		
	Frequência	%
Melhorar divulgação de Vitória na mídia	85	3,67
Melhorar estrutura do Porto	65	2,80
Melhorar infraestrutura das praias	58	2,50
Melhorar trânsito	55	2,37
Limpeza da cidade	50	2,16
Melhorar estrutura de transporte e roteiro turístico	43	1,86
Criação de postos de informações turísticas	41	1,77
Ampliar venda de artesanato local	37	1,60
Restaurar prédios históricos	33	1,42
Capacitação de guias turísticos	31	1,34
Mais rotas turísticas	30	1,29
Mais policiamento nas ruas	28	1,21
Total	556	
Total respostas	941	

Obs. Foram consideradas as respostas com frequência superior a 1%. O cálculo da porcentagem considerou o total dos respondentes da pesquisa,



Considerações Finais

Esta pesquisa teve como objetivo conhecer o turista de cruzeiro que visita o Espírito Santo, seus gastos quando em estada no local e sua satisfação em relação a receptividade capixaba e aos serviços utilizados.

Constatou-se que a maioria dos turistas é brasileira dos estados de São Paulo, Rio de Janeiro e Santa Catarina, com idade média de 42 anos e com ensino superior. O número de mulheres é um pouco superior ao de homens. Parte considerável dos turistas são empregados de empresas privadas e funcionários públicos. A média da renda mensal familiar é de R\$5.344,08.

Boa parte dos turistas teve gastos inferiores a R\$100,00 na sua estadia em Vitória. A média dos gastos por pessoa foi de R\$76,62.

A maioria dos turistas não conhecia nem o estado do Espírito Santo, nem Vitória e tinha uma imagem boa da cidade. Dentre os que conheciam a capital, a maioria a visitou menos de 5 vezes.

Os locais que os entrevistados mais gostaram de visitar foram o Convento da Penha, a Praia da Costa e as praias em geral. O que os turistas menos gostaram na visita foi o trânsito, seguido dos problemas de limpeza pública e do preço e serviço de táxi.

Foi positiva a avaliação da receptividade capixaba. A maioria dos entrevistados a considerou “boa”. A imagem que os turistas tinham de Vitória antes da viagem também era “boa”. Após a viagem a maioria dos turistas informou que a cidade atendeu ou superou suas expectativas.



Considerações Finais

A maioria dos entrevistados avaliou como “boa” e uma parte considerável como “regular” a estrutura da “estação de passageiros” do Porto de Vitória. Dentre as observações feitas pelos turistas destacam-se: a necessidade de climatização, de melhoras na infraestrutura e a falta de organização.

As avaliações sobre a cidade de Vitória foram positivas no que se refere ao possível retorno dos entrevistados ao local: a maioria dos turistas voltaria à capital se houvesse oportunidade e indicaria a visita a alguém.

Os serviços foram avaliados positivamente quando utilizados. Os turistas que utilizaram o serviço de táxi o avaliaram como “bom” ou “ótimo”. Os demais serviços, limpeza e segurança pública, transporte público, guia de turismo, informações turísticas, agência de receptivo, comércio/compras, locação de veículos e alimentação foram avaliados pela maioria dos turistas como bons.

A maioria dos turistas considerou “médio” o nível dos preços de produtos e serviços de Vitória quando comparados com sua cidade de origem.

Dentre as sugestões de melhora do turismo em Vitória destaca-se a necessidade de melhorar a divulgação da cidade na mídia, a estrutura do Porto, a infraestrutura das praias e o trânsito.



Anexo

Tabelas questões abertas completas

O que mais gostou em sua visita?	Frequência	%
Convento da Penha	582	25,11
Praia da Costa	350	15,10
Praias	300	12,94
Praia de Camburi e sua orla	147	6,34
Catedral Metropolitana	136	5,87
Fábrica e Loja de Chocolates Garoto	121	5,22
Palácio Anchieta	110	4,75
Belezas naturais	87	3,75
Limpeza da cidade	75	3,24
Hospitalidade/Receptividade	74	3,19
Shopping Vitória	64	2,76
Gastronomia	61	2,63
Estrutura e organização da Cidade	48	2,07
A cidade	44	1,90
Terceira Ponte	43	1,86
Tudo	41	1,77
Centro Histórico/Prédios Históricos	40	1,73
Praia da Curva da Jurema	37	1,60
Vila Velha e suas praias	31	1,34
Comércio	26	1,12
Arquitetura	21	0,91
Museus	21	0,91
Ilha do Boi	19	0,82
Mirantes	18	0,78
Atendimento ao turista	17	0,73
Serviço de Táxi	16	0,69
Vista do Convento da Penha	15	0,65
Teatro Carlos Gomes	14	0,60
Artesanato das Paneleiras de Goiabeiras	13	0,56
Porto	13	0,56
Orla de Vitória	12	0,52
Paisagens naturais	10	0,43
Tranquilidade	10	0,43
Ilha do Frade	9	0,39
Praças e parques	9	0,39
Igrejas	8	0,35
Praia do Canto	7	0,30
Vista panorâmica da cidade	7	0,30
Clima	6	0,26
Mercado de artesanato	6	0,26

Museu da Vale	6	0,26
Rever parentes e amigos	6	0,26
Paisagem/Visual da cidade	5	0,22
Praia de Itapoã	5	0,22
Transporte	5	0,22
Mulheres	4	0,17
Praia de Guarapari	4	0,17
Torre de TV	4	0,17
Arborização da cidade	3	0,13
Guarapari	3	0,13
Limpeza das praias	3	0,13
Paisagens	3	0,13
Casas nos morros	2	0,09
Estação de Trem	2	0,09
Glória	2	0,09
Movimento	2	0,09
Pedra da Cebola	2	0,09
Pontos turísticos/Passesios	2	0,09
Trânsito	2	0,09
Urbanização	2	0,09
As serras que são vistas da cidade	1	0,04
Escadaria São Tiago	1	0,04
Fábrica de Painéis	1	0,04
Facilidade de acesso aos pontos turísticos	1	0,04
Forte de Santa Luzia	1	0,04
Ilha do Arame	1	0,04
Ligações entre Vitória e Vila Velha	1	0,04
Mercado da Vila Rubim	1	0,04
Morro da Fonte Grande	1	0,04
Nogueira	1	0,04
ONG do Centro	1	0,04
Organização das Praias	1	0,04
Orla da Penha	1	0,04
Piuma	1	0,04
Praia da Sereia	1	0,04
Religiosidade	1	0,04
Segurança	1	0,04
Semelhança com o centro do Rio de Janeiro	1	0,04
Triângulo das bermudas	1	0,04
Vegetação	1	0,04
Vista do Porto de Vitória	1	0,04
Total	2756	



Anexo

Tabelas questões abertas completas

6. O que menos gostou em sua visita?	
	Frequência
Trânsito	237 10,22
Problema de limpeza pública	79 3,41
Preço e serviço de táxi	55 2,37
Falta infraestrutura nas praias	44 1,90
Muitas obras pela cidade	38 1,64
Má conservação do Centro Histórico	29 1,25
Problemas de saneamento	23 0,99
Calor	22 0,95
Chuva	22 0,95
Baixo comércio nos pontos turísticos	21 0,91
Sujeira nas praias	20 0,86
Porto	19 0,82
Mendigos e pedintes pelas ruas	18 0,78
Falta de informação e infraestrutura turística	17 0,73
Faltam lojas de artesanato local	16 0,69
Transporte	16 0,69
Centro de Vitória	16 0,69
Preço dos chocolates na loja Garoto e para visitar a fábrica	15 0,65
Atendimento em bares, restaurantes	15 0,65
Faltam banheiros públicos	14 0,60
Comércio fechado aos domingos e feriados	13 0,56
Faltou tempo	12 0,52
Falta de segurança	12 0,52
Favelas no centro	12 0,52
Pavimentação das estradas e calçadas	12 0,52
As praias	10 0,43
Faltam postos telefônicos e lan houses	9 0,39
Preços	9 0,39
Catedral Metropolitana	8 0,35
Mercado de Artesanato Capixaba	8 0,35
Faltam opções de atividades para os turistas	7 0,30
Descaso com as Panelas de Goiabeiras	7 0,30
Má conservação do patrimônio público	7 0,30
Faltam restaurantes e variedade de pratos	7 0,30
Atendimento ao turista	6 0,26
Comércio	6 0,26
Saída do Porto	6 0,26
Pontos turísticos fechados à visitação	6 0,26
Fábrica da Garoto fechada aos domingos e feriados	5 0,22
Acesso ao Convento da Penha	5 0,22
Preço do transporte	5 0,22
Poluição do mar	5 0,22
Sinalização de trânsito	5 0,22
Muita gente na cidade, filas	5 0,22
Desorganização por parte dos responsáveis pelos passeios	5 0,22
Curva da Jurema	4 0,17
Serviço de van	4 0,17

Má conservação da Catedral Metropolitana	4 0,17
Faltam táxis	4 0,17
Muitos camelôs	4 0,17
Falta infraestrutura na cidade	4 0,17
Poucos pontos turísticos	4 0,17
Água do mar gelada	3 0,13
Convento da Penha	3 0,13
Fábrica de Chocolates Garoto	3 0,13
Tudo	3 0,13
Povo não hospitaleiro	3 0,13
Faltam faixas de pedestres e respeito às faixas	3 0,13
Ruas alagadas	3 0,13
Falta infraestrutura nos pontos turísticos	3 0,13
Alguns pontos turísticos	2 0,09
Palácio Anchieta	2 0,09
Praias pouco arborizadas	2 0,09
Serviço de guias turísticos	2 0,09
Serviço de receptivo	2 0,09
Museu da Vale	2 0,09
Mirante	2 0,09
Muitos prédios na Orla e em frente à Gruta	2 0,09
Mais museus e mercados populares	2 0,09
Comportamento e falta de entrosamento dos turistas	2 0,09
Horário de funcionamento do comércio e serviços	2 0,09
Aeroporto	1 0,04
Água viva	1 0,04
Capelas	1 0,04
Cobreadores de ônibus	1 0,04
Córrego de Vila Velha	1 0,04
Difícil acesso ao Museu	1 0,04
Difícil acesso aos arredores de Vitória	1 0,04
Elevado número de ambulantes na praia	1 0,04
Escadaria do Palácio Anchieta	1 0,04
Falta de balsa ligando Vitória a Vila Velha	1 0,04
Falta de estrutura	1 0,04
Falta divulgação, propagandas	1 0,04
Falta urbanização	1 0,04
Faltam lixeiras na cidade	1 0,04
Faltam opções de passeio no centro de Vitória	1 0,04
Ilha do Boi	1 0,04
Não tinha sorvete no Mc Donald's	1 0,04
Pedágio na Terceira Ponte	1 0,04
Pessoas feias	1 0,04
Pouco movimento	1 0,04
Produtos das Confeccões da Glória	1 0,04
Propaganda de violência da cidade	1 0,04
Ruas estreitas	1 0,04
Terceira Ponte	1 0,04
Goteiras no shopping	1 0,04
Muitos Outdoors	1 0,04
Total	1028

Anexo

Tabelas questões abertas completas

9. O(a) sr(a) gostaria de fazer alguma crítica ou sugestão para melhorar o turismo em Vitória?		
	Frequência	%
Melhorar divulgação de Vitória na mídia	85	3,67
Melhorar estrutura do Porto	65	2,80
Melhorar infraestrutura das praias	58	2,50
Melhorar trânsito	55	2,37
Limpeza da cidade	50	2,16
Melhorar estrutura de transporte e roteiro turístico	43	1,86
Criação de postos de informações turísticas	41	1,77
Ampliar venda de artesanato local	37	1,60
Restaurar prédios históricos	33	1,42
Capacitação de guias turísticos	31	1,34
Mais rotas turísticas	30	1,29
Mais policiamento nas ruas	28	1,21
Maior sinalização dos pontos turísticos	23	0,99
Investimento em turismo	19	0,82
Mais lojas no Porto	16	0,69
Preços mais acessíveis	16	0,69
Reservar obras para baixa temporada	14	0,60
Melhorar serviço de táxi	14	0,60
Melhorar o trânsito para pedestres	13	0,56
Taxistas mais honestos e preparados para receberem os turistas	12	0,52
Reforma e melhora no acesso da estação de passageiros	11	0,47
Baixar valor do táxi	11	0,47
Comércio e Museus abertos aos domingos e feriados	10	0,43
Limpeza das praias	9	0,39
Melhorar e ampliar serviço de vans	9	0,39
Mais telefones públicos e lan houses	8	0,35
Melhorar infraestrutura	8	0,35
Organização na recepção dos passageiros	8	0,35
Melhorar recepção ao turista	8	0,35
Mais táxis nos pontos turísticos	8	0,35
Mais opções de atividades para turistas	7	0,30
Melhorar transporte público	7	0,30
Melhorar atendimento no comércio	7	0,30
Melhorar infraestrutura nos pontos turísticos	7	0,30
Melhorar sinalização de trânsito	6	0,26
Melhorar o acesso ao Convento da Penha	6	0,26
Ampliar comércio voltado a turistas	6	0,26
Organizar os passeios	5	0,22
Melhorar acesso aos pontos turísticos	5	0,22
Mais tempo para os passeios	5	0,22
Conservar a cidade	5	0,22
Melhorar pavimentação das ruas	5	0,22
Acelerar obras públicas na cidade	4	0,17
Melhorar saneamento	4	0,17

Preço da van mais acessível	4	0,17
Mais lixeiras nas ruas	4	0,17
Mais restaurantes e lanchonetes junto ao Porto	4	0,17
Melhorar o receptivo	4	0,17
Melhorar divulgação do estado na mídia	3	0,13
Melhorar infraestrutura do centro	3	0,13
Tirar pedintes das ruas	3	0,13
Educar melhor motoristas	3	0,13
Mais arborização	3	0,13
Melhorar o acesso ao Porto	3	0,13
Facilitar visitação à Fábrica e Loja da Garoto	3	0,13
Casa de câmbio na estação de passageiros	2	0,09
Falta de informação ao turista por parte da população	2	0,09
Mais atrações turísticas no Porto	2	0,09
Mais informações sobre transporte público	2	0,09
Melhorar estrutura do aeroporto de Vitória	2	0,09
Melhorar infraestrutura nos pontos turísticos	2	0,09
Melhorar saneamento em Vila Velha	2	0,09
Reforma na Catedral Metropolitana	2	0,09
Baixar preço de locação de veículos	2	0,09
Mais restaurantes com gastronomia local	2	0,09
Falta de comunicação da CVC com os passageiros	2	0,09
Calçadas para cadeirantes, mais atenção ao idoso	2	0,09
Turistas mais educados	2	0,09
Mais locação de carros	2	0,09
Acabar com o pedágio para turistas	1	0,04
Baixar o preço do camarão na praia	1	0,04
Casa lotérica da Caixa não tinha dinheiro	1	0,04
Colocar praça para tirar fotos	1	0,04
Construir loja temática da Garoto	1	0,04
Construir resort	1	0,04
Fazer turismo oficial e regulamentado	1	0,04
Fiscalização na região portuária	1	0,04
Integrar o Porto com pacotes turísticos	1	0,04
Investimento em educação	1	0,04
Mais bancos 24hs	1	0,04
Mais estrutura para as Paneleiras de Goiabeiras	1	0,04
Mais restaurantes abertos	1	0,04
Melhorar divulgação de Vila Velha na mídia	1	0,04
Não gostei das lanchas terem acabado	1	0,04
Navio deveria chegar mais cedo	1	0,04
Ônibus andar um pouco mais devagar	1	0,04
Postos de telefonia internacional	1	0,04
Segurança nos coletivos	1	0,04
Transporte marítimo ligando Vila Velha a Vitória	1	0,04
Urbanizar e limpar encostas dos morros	1	0,04
Valorização do Santuário de Santo Antônio	1	0,04
Vinda de mais cruzeiros	1	0,04



meta

pesquisas de opinião

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