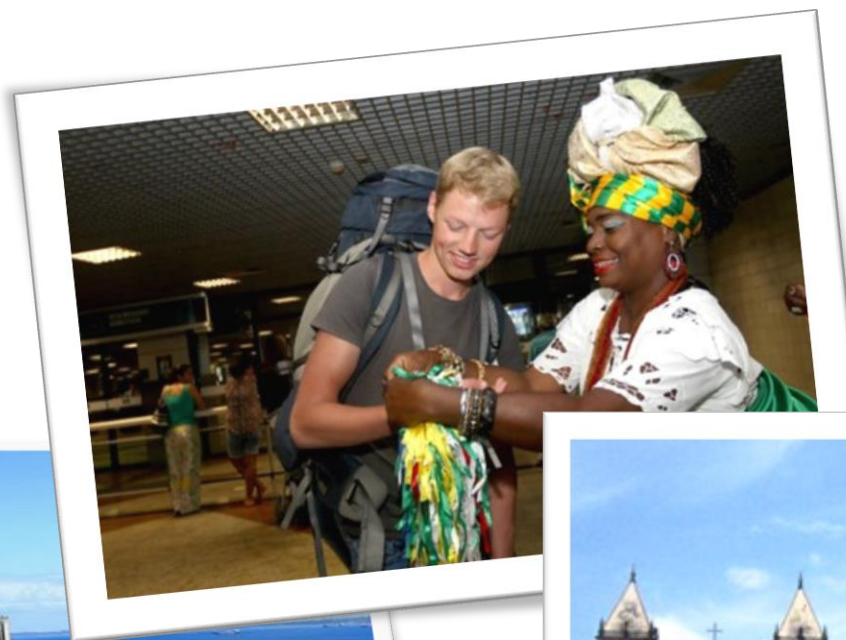




PESQUISA SOBRE TURISMO RECEPTIVO
3ª. ETAPA
SALVADOR – BA
SETEMBRO DE 2018

Elaborado com exclusividade para:

PRODETUR
SALVADOR

Secretaria de
Cultura e Turismo



APRESENTAÇÃO

Este relatório apresenta os resultados da Pesquisa sobre Turismo Receptivo - PTR, realizada em Salvador-Ba, no período de 13 a 19/09/2018, com exclusividade para o PRODETUR Salvador, Programa de Desenvolvimento do Turismo, vinculado à Secretaria Municipal de Cultura e Turismo – Prefeitura de Salvador – Bahia.

Todas as informações aqui contidas são sigilosas e de propriedade exclusiva do cliente.

Obs.: Em algumas tabelas e/ou gráficos, as somas dos percentuais não totalizam 100%, em função de arredondamentos ou de respostas múltiplas.

Objetivo

Este projeto tem como objetivo a realização de pesquisas para coletar dados do perfil de turistas na cidade de Salvador em 03 (três) períodos específicos, com o intuito de alimentar o banco de dados da Prefeitura Municipal de Salvador, o que contribuirá para o desenvolvimento estratégico dos agentes públicos e privados, além de servir como instrumento de estudos, planejamento, controle e monitoramento eficaz do turismo, por meio de dados estatísticos primários, registrados pela atividade turística na cidade e divulgados pelo Observatório do Turismo de Salvador.

Metodologia e Amostra

A metodologia adotada é a de pesquisa quantitativa, através da técnica de entrevistas pessoais, conduzidas mediante aplicação de questionário estruturado, elaborado especificamente para este estudo. A amostra foi intencional simples, num total de 1.687 entrevistas. A margem de erro máxima estimada é de 2,40 pontos percentuais para mais ou para menos, para o total da amostra, calculada para um intervalo de confiança de 95%. Para efeito de confiabilidade dos dados coletados, foi realizada verificação *in loco* dos trabalhos de campo, através de supervisores especialmente treinados para este fim.

A coleta de dados se deu no período de 13 a 19/09/2018, sendo que a aplicação dos questionários ocorreu no momento em que o turista já se encontrava num dos portões de saída da cidade.

- ❖ **Portão de saída 1** - Aeroporto Luiz Eduardo Magalhães – 730 entrevistas
- ❖ **Portão de saída 2** - Terminal Rodoviário – 532 entrevistas
- ❖ **Portão de saída 3** - Terminal do *Ferry Boat* – 425 entrevistas

A abordagem se deu entre os indivíduos que pernoveram pelo menos uma noite em Salvador e que já estavam retornando a sua cidade, fato que permite o conhecimento global da viagem, como gasto, dias de permanência e avaliação dos atrativos, dos serviços e da infraestrutura, por exemplo.

Análise dos resultados

Mercados emissores

Do total de entrevistados, 85 % são brasileiros. Entre estes, o mercado Intra-Bahia contribuiu com 58,8% e os outros 41,2% pertencem a outros estados. Quanto ao mercado internacional, 15 % representam o contingente de estrangeiros que esteve em Salvador entre 13 e 19 de setembro de 2018.

Entre os turistas de *Outros Estados*, São Paulo ocupa o primeiro lugar, com 33,2% desse fluxo. O segundo lugar no *ranking* é ocupado pelo Rio de Janeiro e Pernambuco, ambos igualmente com 9,6%. Em seguida estão os estados de Minas Gerais (6,9%) e Sergipe (6,6%).

Dos 253 estrangeiros entrevistados, a grande maioria veio da Argentina, representando 43,1%. Portugal é o segundo país de onde vieram mais turistas, contribuindo com 10,3%. A Espanha aparece em terceiro lugar entre os emissores internacionais, com 8,7%, seguida por Itália com 7,5% e França com 6,3%. A Alemanha contribuiu com 3,6% e Estados Unidos, Inglaterra e Suíça pontuaram, igualmente, com 3,2%.

Ressalte-se que 62,5% dos estrangeiros ingressaram ao país pela cidade de Salvador.

Sexo

Do total de turistas entrevistados, 46,4% pertencem ao sexo masculino e 53,6% são do sexo feminino.

Entre os turistas brasileiros (1.434), registrou-se 54,7% de mulheres e 45,3% de homens. Já entre o total dos turistas estrangeiros (253), obteve-se quase a mesma proporção de homens e mulheres, 52,2% e 47,8% respectivamente.

Observa-se ainda que entre os entrevistados oriundos do interior da Bahia (843), a presença de mulheres (60,4%) é bem superior a dos homens (39,6%).

Faixa Etária

Por idade, os resultados revelam que 17,9% da amostra têm entre 14 e 25 anos, de 26 a 35 são 28,9%. Os de 36 a 50 anos representam 31,3% e de 51 anos e mais, 21,8%. A faixa de 26 a 50 anos totaliza 60,2%, onde se encontra maior concentração de turistas, seja de outros estados (69,1%), interior da Bahia (54,9%) ou do exterior (57,3%).

Quando analisamos os respondentes provenientes do interior da Bahia (843), verificamos um leve aumento no índice do segmento mais jovem (22,7%) comparado com o total da amostra. Ocorre o oposto com os turistas de outros estados, que nessa faixa representam 12,2%.

Escolaridade

Em relação ao grau de instrução, verifica-se maiores incidências de turistas com níveis médio (2º grau) 34,4% e superior 34,3%, sendo que esses dois níveis somados representam 68,7% da amostra. Já os turistas com pós-graduação são 16,8% e até o primeiro grau básico 14,5%.

Tanto os turistas de outros estados quanto os turistas estrangeiros possuem em sua maioria ensino superior, 72,6% e 78,2%, respectivamente. Já entre os turistas vindos do interior da Bahia, predomina o ensino médio, 47,3%.

Renda mensal

A renda média mensal dos entrevistados é de R\$ 5.365,00. Desmembrando a amostra, percebe-se que, no caso dos turistas do interior da Bahia, a renda cai para R\$ 2.368,00. Já no caso dos turistas de outros estados a renda média mensal sobe para R\$ 7.695,00 e entre os estrangeiros atinge o valor de R\$ 9.764,00.

Para 13,1% dos entrevistados, a renda mensal é de até um salário mínimo; outros 27,5% estão na faixa de mais de um a três salários mínimos; 12,2% acima de três a cinco salários mínimos; 12,8% mais de cinco a dez salários mínimos. Possuem renda mensal de mais de dez salários mínimos 14,5% dos turistas.

Registrou-se ainda 12,4% sem rendimentos e 7,4% que recusaram informar a renda.

Ocupação principal

Os empregados do setor privado estão na primeira posição no ranking com 33,3%, especialmente entre turistas de outros estados e do exterior: 43,8% e 38,7% respectivamente. À distancia, encontram-se os empregados do setor público (16,7%) e os que atuam no mercado informal (13,8%), estes últimos mais presentes no interior da Bahia (21,9%). Os estudantes e aposentados aparecem com aproximadamente 8% cada. Os profissionais liberais e empresários ambos com cerca de 6% e donas de casa com 3,5%. Já a opção outras profissões representam 0,9% e os desempregados 4,6% da amostra.

Permanência na cidade

A permanência média dos turistas que visitaram Salvador foi de 5,45 dias. Agrupando a permanência, observa-se que 74,2% dos turistas pernoveram na cidade de Salvador durante o período de *um a cinco dias*. Outros 16,8% permaneceram na capital entre *seis e dez dias*.

Em relação aos turistas estrangeiros a permanência média, de aproximadamente 10 dias, foi bem maior que a registrada entre os turistas de outros estados e do interior da Bahia, de 4,60 e 4,73 respectivamente.

A maior média de permanência registrada, por faixa etária, foi entre os jovens de 14 a 25 anos com 7,65 dias.

Forma de viajar

Do total de entrevistados, 52,2% afirmaram estar viajando só e 47,8% viajando acompanhados, especialmente com a família (37,3%).

Entre os estrangeiros especificamente, somente 30,8% deles viajavam só, portanto, a grande maioria viajava acompanhado, 69,2%, principalmente de seus familiares, 55,3%.

Por outro lado, entre os viajantes vindos do interior da Bahia, a porcentagem maior é representada pelos turistas que viajavam sozinhos, 61,1%.

Já entre os entrevistados de outros estados, os resultados se dividem: 51,4% dos turistas viajavam acompanhados e 48,6% viajavam sós.

Entre os entrevistados que viajavam acompanhados, a média de pessoas por grupo é de 2,96. Alinhado ao total da amostra registrou-se 2,96 entre os estrangeiros e 3,34 entre os de outros estados. Entre os do interior da Bahia a média é de 2,60.

Meio de transporte utilizado

O avião foi o meio de transporte mais utilizado pelos turistas que vieram a Salvador (46,2%). O ônibus aparece

com 35,1% e navio/ferry com 17,8%. O automóvel vem em 4º lugar, com 10,3%. Entre os residentes em outros estados brasileiros, 86,5% recorreram ao avião. Esse percentual se eleva para 98% quando se trata do segmento internacional, praticamente a totalidade dos estrangeiros.

Entre os turistas do interior da Bahia, a maioria viajou de ônibus (61,9%), seguido por navio/ferry (35,2%) e automóvel (18,9%).

Analisando por idade, verifica-se que o avião foi mais utilizado pelos maiores de 26 anos, sendo 51,2% para os turistas na faixa etária de 26 a 35 anos, 51,5% entre os turistas de 36 a 50 anos e 46,3% entre os turistas acima dos 50 anos. Já o ônibus foi a opção utilizada pelos mais jovens, na faixa dos 14 a 25 anos: 48%.

Meio de hospedagem utilizado

Casa de parentes e amigos exerce a liderança, com 47,3%, como meio de hospedagem utilizado pelos entrevistados, seguida de hotel, com 36,2%. Com índices bastante inferiores, *Casa/ Apartamento próprio* aparece com 6,2% e *Pousada* com 4%.

Casa de parentes e amigos foi a opção de 55,5% das mulheres e de 37,9% dos homens. Este tipo de hospedagem foi utilizado por 73,5% dos entrevistados do interior baiano e 24% dos turistas residentes em outros estados; caindo para 14,2% entre os estrangeiros.

Em contrapartida, verifica-se que os turistas de outros estados, assim como os estrangeiros, utilizaram mais o

Hotel para se hospedar: 62,4% e 63,6%, respectivamente. Note-se ainda que o Hotel foi mais utilizado pelos maiores de 25 anos e pelos homens (44,5%). Ao contrario, casa de parentes e amigos foi substancialmente mais utilizado pelos jovens de 14 a 25 anos (63,6%) e pelas mulheres (55,5%).

Organização da viagem

Do total da amostra, a grande maioria (80,6%) organizou a viagem por conta própria. Apenas 11,1% recorreram a agência de viagem física e 5,9% a site de agência de viagens.

Entre os visitantes do interior da Bahia, quase a totalidade, 98%, organizaram a viagem por conta própria. Essa também foi a opção da maioria vinda de outros estados (62,4%) e dos que vieram do exterior (64,8%).

Agência de viagens física foi a opção de quase 1/4 dos estrangeiros (23,7%) e de 20,6% de turistas de outros estados.

Gasto total

Entre os turistas entrevistados, o gasto médio total em Salvador, exceto passagens ou pacotes de natureza diversa adquiridos na origem, foi de R\$ 1.075,00 (hum mil e setenta e cinco reais).

O gasto médio total entre os homens é superior ao das mulheres: R\$ 1.269,00 (Hum mil duzentos e sessenta e

nove reais), contra R\$ 903,00 (Novecentos e três reais).

Tanto os entrevistados com idade entre 36 e 50 anos, como os de idade de 51 anos ou mais, gastaram acima da média geral, tendo como média de gasto R\$ 1.206,00 (Hum mil duzentos e seis reais) e R\$ 1.337,00 (Hum mil trezentos e trinta e sete reais), respectivamente.

Os entrevistados com idade entre 26 e 35 anos gastaram R\$ 959,00 (Novecentos e cinquenta e nove reais), seguidos daqueles entre 14 e 25 anos, cujo gasto revelado foi o menor: R\$.723,00 (Setecentos e vinte e três reais).

Os turistas do exterior tiveram uma média de gastos de R\$ 2.908,00 (Dois mil novecentos e oito reais), o que representa quase o triplo da média geral.

A média de gastos dos turistas de outros estados foi de R\$ 1.231,00 (Hum mil duzentos e trinta e um reais). Os do interior da Bahia apresentaram a média mais baixa, de R\$ 441,00 (Quatrocentos e quarenta e um reais).

Questionados sobre a quantidade de pessoas incluídas no total gasto, a média registrada foi de 1,52.

Quando calculamos o gasto médio individual por dia de permanência do turista no local, obtemos uma média de R\$ 223,00 (Duzentos e vinte e três reais).

Essa média oscila entre os diferentes segmentos. Por exemplo: o turista baiano e os mais jovens (de 14 a 25 anos) são os que têm os valores de gastos mais baixos (R\$ 131,00 e R\$ 124,00 respectivamente). Já entre os

turistas de outros estados a média sobe para R\$ 288,00 (Duzentos e oitenta e oito reais), aumentando ainda mais entre os estrangeiros, cujo gasto médio individual por dia atinge R\$ 382,00 (Trezentos e oitenta e dois reais). Nota-se ainda que as mulheres têm um gasto menor na comparação com os homens (R\$ 182,00 vs R\$ 268,00).

Gastos Efetivos x Planejados

Mais de 2/3 dos entrevistados que declararam gastos, afirmaram que as despesas ficaram dentro do planejado (70%). Cerca de 21% consideraram acima do planejado e somente 8,6% manifestou que foi abaixo do planejado.

Composição dos Gastos

Quando consultados sobre a distribuição do gasto total entre seis itens, os resultados revelam o seguinte ranking no total da amostra:

<i>Alimentação</i>	35,61%
<i>Transporte dentro de Salvador.....</i>	29,92%
<i>Compras</i>	17,50%
<i>Hospedagem.....</i>	14,09%
<i>Guias e Excursões</i>	1,44%
<i>Espectáculos Musicais, Dança, Teatros e Museus</i>	1,44%

Analisando por segmentos, observa-se que os turistas estrangeiros têm um comportamento nos gastos que difere do restante da amostra, pois gastam proporcionalmente menos com *Alimentação* (32,66%) e *Transporte dentro*

de Salvador (12,61%). Entretanto, os percentuais de gastos com *Hospedagem* e *Guias e Excursões* são maiores, 28,06% e 5,68% respectivamente.

Os turistas de outros estados gastam mais com *Alimentação* (39,83%) e também com *Hospedagem* (21,43%). Em contapartida, *Transporte dentro de Salvador* (19,77%) fica com média abaixo da registrada no total da amostra.

Note-se que os turistas do interior da Bahia gastam com *Alimentação* 33,50%, alinhado ao total da amostra. Já *Transporte dentro de Salvador* representa 42,01% de seus gastos. *Hospedagem* obteve o menor índice de gastos, comparado com o dos outros turistas, 4,93%, condizente com a informação anterior do local onde se hospeda (casa de amigos/ parentes).

Motivo principal da viagem

Visitar parentes e amigos e *Lazer* foram as principais motivações da viagem, ambos igualmente com cerca de 25% de menções, seguidas por *Negócio/ Trabalho* (22,7%). *Saúde* foi o motivo principal da viagem para 15,1% dos turistas.

Para os homens o que motivou a viagem foi principalmente *Negócio/ Trabalho*, com 33,2%. Já para as mulheres foi *Visitar parentes e amigos* (30,6%). O segundo lugar tanto para os homens como para as mulheres foi *Lazer*, 26,9% e 23,6% respectivamente.

Analisando por origem, dentre os turistas vindo do exterior, a maioria (62,8%) afirmou ser *Lazer* a principal razão da viagem. Entre turistas vindos de outros estados as principais justificativas foram *Negócio/ Trabalho e Lazer* com 34,9% e 31% respectivamente. Já para os vindos do interior da Bahia, as principais motivações da viagem foram *Visitar parentes e amigos* (31,3%) e *Saúde* 28,2%.

Vale ainda acrescentar que *Saúde* foi citado com maior ênfase pelos maiores de 50 anos (24,7%) e pelas mulheres (19,7%).

Motivo principal “Lazer”

Para os entrevistados que vieram a Salvador a *Lazer*, 69,8% escolheram a cidade por conta dos *Atrativos Naturais*. Em segundo plano, o *Patrimônio Histórico e Cultural* foi a razão da escolha de 35,8%. Em terceiro lugar aparece o *Custo Total da Viagem*, citado por 18,6%, seguido dos *Eventos Populares*, com 16,5%.

Os *Atrativos Naturais* (75,4%) e o *Patrimônio Histórico Cultural* (38,3%) foram as principais razões da escolha de Salvador entre os brasileiros que residem em outros estados. Essas mesmas razões foram as mais citadas entre os estrangeiros, 73% e 44,7% respectivamente. Já entre os que vieram do interior da Bahia, depois dos *Atrativos Naturais* (51,2%), o *Custo Total da Viagem* foi o motivo mais citado, com 35,4%, seguido por *Eventos Populares* com 24,4%.

Itens que influenciaram a viagem

Entre os itens mencionados para a escolha de Salvador como destino da viagem, *Colegas, Amigos e Parentes* foi o responsável pela decisão de 38% dos visitantes. O fato de que *Já Conheciam o Destino* foi citado por 29,9%. Com índices bem inferiores, *Trabalhos/ Negócios, Feiras/ Congressos* e *Internet* pontuaram com cerca de 8% cada.

Colegas, Amigos e Parentes foi citado por 45,7% dos turistas do interior da Bahia, contra 31,6% do exterior e 29,8% de outros estados. Pela proximidade com Salvador, os baianos do interior lideraram o ranking dos turistas que responderam a opção *Já Conheciam o Destino*, com índice de 37,5%. Em seguida encontram-se os turistas de outros estados (25,7%). Entre os estrangeiros, apenas 14,6% mencionaram esse item.

Trabalho/ Negócios foi bem mais citado entre os homens, 12,9% e entre turistas de outros estados 16,6%.

A *Internet* é destaque entre os estrangeiros (26,1%), quando comparado com os demais turistas.

Fontes Consultadas para preparação da viagem

A grande maioria dos entrevistados (69%) não consultou nenhuma fonte, sendo que esta porcentagem sobe para 88% no caso dos turistas vindos do interior da Bahia e cai para 54,8% entre os de outros estados, reduzindo para 38,7% entre os do exterior.

Entre as fontes consultadas para a preparação da viagem, as *Redes Sociais* aparecem em primeiro lugar, com 15,5%, seguidas por *Sites de Turismo em Geral* com 9,4%, *Aplicativos para smart-phones e tablets* 6,9%, *Site de Resenhas sobre Meios de Hospedagem* com 5,9% e *Site de Resenhas sobre Destinos Turísticos*, 5,2%.

Entre os turistas de outros estados, 21,5% consultaram *Redes Sociais* e 16,4% consultaram *Sites de Turismo em Geral*. Entre os estrangeiros, 28,9% consultaram *Redes Sociais*, 19,4% *Site de de Turismo em Geral*, 17% *Site de Resenhas sobre destinos turísticos*, e 15,4% *Site de Resenhas sobre Meios de Hospedagem*.

Frequência da visita

Do total da amostra, 22,4% declararam ser a primeira vez que visitam a cidade de Salvador. Os outros 77,6% já conheciam a cidade.

A maioria dos estrangeiros (65,2%) estava em Salvador pela primeira vez. Ao contrário, entre os turistas do interior da Bahia e os de outros estados, predominaram os que já conheciam o destino, 96,3% e 69,2% respectivamente.

Última vez que visitou Salvador

Dentre os entrevistados que já conheciam Salvador, a maioria (63,5%) esteve a última vez na cidade num intervalo de até 6 meses atrás, principalmente entre os baianos do interior (78,2%). O mesmo ocorre com os turistas vindos de outros estados, que estiveram em Salvador pela última vez num intervalo de até seis meses e representam somados 43,3%. Dos turistas estrangeiros que já estiveram em Salvador antes, 47,7% disseram que foi há mais de 2 anos.

Intenção de voltar a Salvador

Do total de entrevistados, 95,3% declaram a *intenção de retornar* a Salvador. Outros 3,2% disseram que *não pretendem* e 1,5% *não souberam* dizer.

Possibilidade de recomendar Salvador

Questionados se recomendariam Salvador a terceiros, 95,7% disseram que Sim, apenas 3% não recomendariam e 1,2% não souberam responder.

A resposta positiva se mantém acima de 90% entre todos os segmentos: sexo, idade e origem.

Avaliação dos Atrativos Turísticos

A *Hospitalidade* em Salvador obteve nos conceitos *Ótimo* e *Bom* 86,8%, sendo o mais alto índice de aprovação entre todos os tópicos abordados. Entre os estrangeiros, a porcentagem dos que consideraram *Ótimo ou Bom* foi ainda maior, 92,1%, assim como entre os turistas de outros estados 93,1%.

No item *Comida Típica*, a aceitação foi também muito boa: 73,8% dos entrevistados deram a culinária baiana o conceito *Ótimo ou Bom*, ficando em segundo lugar no ranking geral dos atributos. Foram os turistas do exterior e os de outros estados os que mais apreciaram a comida baiana: 82,2% e 80,2%, respectivamente, escolheram a opção *Ótimo/ Bom*.

As *Praias* foram avaliadas como *Ótimas* ou *Boas* por 52,8% dos entrevistados. Entre os estrangeiros e brasileiros residentes em outros estados ocorreram as melhores avaliações, 75,5% e 61,9%, respectivamente, consideraram as praias *Ótimas* ou *Boas*. Entre os turistas oriundos do interior o percentual cai para 39,7%, ressaltando-se que entre estes registrou-se o maior índice dos que não foram a praia, 44,7%, já que os principais motivos da vinda à Salvador foram visitar amigos e parentes e por questões de saúde.

Outros *Atrativos Históricos ou Culturais* foram conceituados como *Ótimo ou Bom* por 50,6% da amostra. Entre os entrevistados estrangeiros e de outros estados este índice sobe para 62,8% e 59,7% respectivamente. Nota-se que 41,8% da amostra afirmaram que *não foram* a estas atrações, especialmente, os baianos (51,7%).

O *Centro Histórico/ Pelourinho* foi considerado *Ótimo ou Bom* por 48,4% da amostra. Os turistas estrangeiros foram os que melhor avaliaram este item, com 72,8% no *top two box* da escala. Entre os de outros estados avaliam como *Ótimo ou Bom* 56,1% e entre os baianos 35,4%. Do total da amostra, 40,8% não visitaram o local, destacando-se as pessoas do interior do estado, com 53,3%.

Espetáculos de Arte tiveram avaliação *Ótimo ou Bom* de 30,1% dos entrevistados, com maior aprovação entre os estrangeiros 50,2%. Note-se que um pouco mais de 2/3 da amostra (68,2%) não frequentou nenhum espetáculo de arte, principalmente os turistas do interior do estado, 75,2% e de outros estados, 67,2%.

O item *Museus* foi considerado *Ótimo ou Bom* por 19% dos entrevistados. Vale destacar que uma alta porcentagem não visitou museus, 77%. O índice dos que não foram se manteve acima de 70% entre todos os segmentos, sexo, idade e origem.

Com relação a *Passeios Marítimos pela Baía/ Ilhas*, 79,6% da amostra não fizeram, com destaque entre os brasileiros do interior e de outros estados (86% e 77,7%, respectivamente). Os que consideraram *Ótimo ou Bom* foram 18,2% da amostra, destacando-se os estrangeiros com 33,2% de avaliações positivas.

Com relação aos *Esportes Náuticos*, a grande maioria dos entrevistados, 91,2% não praticou, prejudicando a avaliação.

Avaliação dos Equipamentos e Serviços

No item *Bares e Restaurantes*, 68,2% consideram *Ótimo ou Bom*. Entre os brasileiros de outros estados e os estrangeiros a avaliação como *Ótimo ou Bom* foi ainda maior, sendo de 82,3% e 84,2%, respectivamente. Não foram a Bares e Restaurantes 24,7% da amostra, principalmente os baianos 38,9%.

Em relação a *Comércio/ Compras*, 56,1% consideraram esse setor como *Ótimo ou Bom*, em especial, os estrangeiros (66,4%) e brasileiros de outros estados (62,5%). Não consumiram 36,1% da amostra, principalmente os baianos, 42,3%.

No tópico *Meios de Hospedagem*, 54,6% consideraram *Ótimo ou Bom*. Entre os estrangeiros, esse dois conceitos atingem o maior percentual: 77,9%. Entre os de outros estados registrou-se também índice elevado, 73,1%. Resalte-se ainda que do total da amostra 40,6% não utilizaram esse serviço e entre os baianos 62%.

Quanto a *Artesanato e Produtos Locais*, 43,9% dos entrevistados consideraram *Ótimo ou Bom*. Entre estrangeiros essa avaliação positiva sobe para 66,4%. Entre os turistas de outros estados registrou-se também índice alto de avaliações positivas, 58,9%. Este item não foi consumido por 51,9% da amostra, sendo que entre os turistas Intra-Bahia, a porcentagem dos que não consumiram sobre para 69,6%.

Em relação as *Diversões Noturnas*, 35,7% classificaram como *Ótimo ou Bom*. Note-se que mais da metade da amostra (59,8%) não consumiu, principalmente os baianos (66,4%).

Os *Serviços de Táxi* foram considerados como *Ótimo ou Bom* por 32,9% do total dos entrevistados, com índices mais altos entre os turistas do exterior (47,9%) e de outros estados (38,3%). Mais da metade da amostra não utilizou os referidos serviços (57%), destacando-se os baianos (65,5%).

A grande maioria da amostra, 82,6%, não utilizou o *Serviço de Translado*, em especial os turistas baianos (94,9%) e os de outros estados (79,2%). Verifica-se ainda que 15,6% da amostra consideraram este serviço como *Ótimo ou Bom*, destacando-se os estrangeiros, com 49% de avaliação favorável.

Um índice expressivo de entrevistados (84,1%), não utilizou o *Serviço de Guias e Excursões*, especialmente os baianos (95,3%) e turistas de outros estados (80,4%). Os conceitos *Ótimo e Bom* atingiram 13,6% no total da amostra, elevando-se esse índice para 39,1% entre os turistas estrangeiros.

Avaliação da Infraestrutura

Quanto à *Sinalização e Informação Turística*, 58,8% dos entrevistados consideraram este item como *Ótimo ou Bom*, observando-se avaliação mais positiva entre turistas de outros estados, 64,1%.

No tópico *Limpeza Urbana*, 49,3% dos entrevistados consideraram *Ótimo ou Bom*, especialmente os turistas de outros estados (56,2%) e do exterior (54,1%). Acharam *Regular* 33,3% da amostra e 16,1% avaliaram como *Ruim* ou *Péssimo*.

No item *Segurança Pública*, 45,9% dos entrevistados avaliaram como *Ótimo ou Bom*. Entre os estrangeiros, estes conceitos atingiram o percentual de 60,9%. Entre os turistas de outros estados a avaliação positiva foi de 57,5%.

A avaliação menos positiva foi feita pelos turistas do interior da Bahia, onde 33,3% consideraram *Ótimo* ou *Bom*, havendo um pouco mais de 1/3 deles que consideraram *Regular* (36,9%) e 26,2% pontuaram como *Ruim* ou *Péssimo*.

O *Aeroporto* teve a avaliação de *Ótimo* ou *Bom* de 43,7% da amostra. Ressalte-se que entre os turistas do exterior e de outros estados registrou-se maiores percentuais nos topos da escala: 73,1% e 69,5% respectivamente. Entre os turistas do interior da Bahia, a grande maioria (76,9%) não souberam avaliar.

Quanto ao *Terminal Rodoviário*, 31,8% consideram *Ótimo* ou *Bom*. Entre os turistas do interior da Bahia, estes conceitos alcançaram 47,7%. Um pouco mais da metade da amostra, 52,5%, não soube avaliar, sendo que esse percentual sobe para 77,5% entre os estrangeiros e para 76,1% entre os turistas de outros estados.

O serviço dos *Ônibus Urbanos*, foi considerado *Ótimo* ou *Bom* por 22,9% da amostra, *Regular* por 18% e *Ruim* ou *Péssimo* por 11,6%. Grande parte dos turistas (47,5%) afirmou não saber responder, principalmente os turistas de outros estados e os estrangeiros (70,9% e 67,2% respectivamente). Os turistas do interior são os que mais utilizam esse serviço, considerando que somente 1/4 deles (25,3%) não soube avaliar. Observa-se ainda que, entre os baianos, 28,8% avaliaram esse serviço como *Ótimo* ou *Bom* e 28,6% como *Regular*.

Em relação ao *Terminal Marítimo*, 20,3% consideraram *Ótimo* ou *Bom*, atingindo essa avaliação 28,4% entre os turistas estrangeiros. Mais da metade da amostra (59,3%) afirmou *Não Saber* responder, destacando-se os turistas de outros estados com 75,3%.

Críticas e sugestões

A maioria dos entrevistados (61,4%) não teceu nenhuma crítica ou sugestão sobre a sua estadia em Salvador, especialmente os entrevistados do interior da Bahia (70%).

As respostas dos que opinaram foram bastante diversificadas e os resultados se pulverizaram.

A *Segurança Pública* foi o tópico mais citado pelos entrevistados ao fazerem críticas e sugestões (12,9%), sendo que sugeriram melhorar a segurança, mais policiamento nas ruas, no Pelourinho e periferia. Criticaram os assaltos, roubos e furtos e sugerem mais investimento na capacitação/ humanização dos policiais, para que sejam mais educados e ajam com maior gentileza.

Em segundo lugar criticaram a *Limpeza urbana*, 7%. Apontam haver muito lixo nas ruas, falta de coleta e lixeiras e sugerem a conscientização dos moradores em relação à limpeza.

Em terceiro plano, com 5,9%, ficaram as críticas/sugestões relacionadas ao *Transporte Público*, *basicamente serviço de ônibus urbanos e táxis*. As solicitações incluem aumentar a quantidade de frotas/ linhas, melhorar a qualidade dos ônibus em termos de conforto, limpeza e climatização. Criticam ainda a falta de qualificação dos motoristas de ônibus. Há também queixas sobre a falta de placas informativas nos pontos de ônibus e o preço das passagens, entre outros.

Com relação aos táxis, as reclamações são quanto aos preços, que consideram abusivos e a desqualificação dos motoristas.

Quanto a *Receptividade*, recomendam que haja mais informação para os turistas e melhorar o atendimento em restaurantes e pontos turísticos.

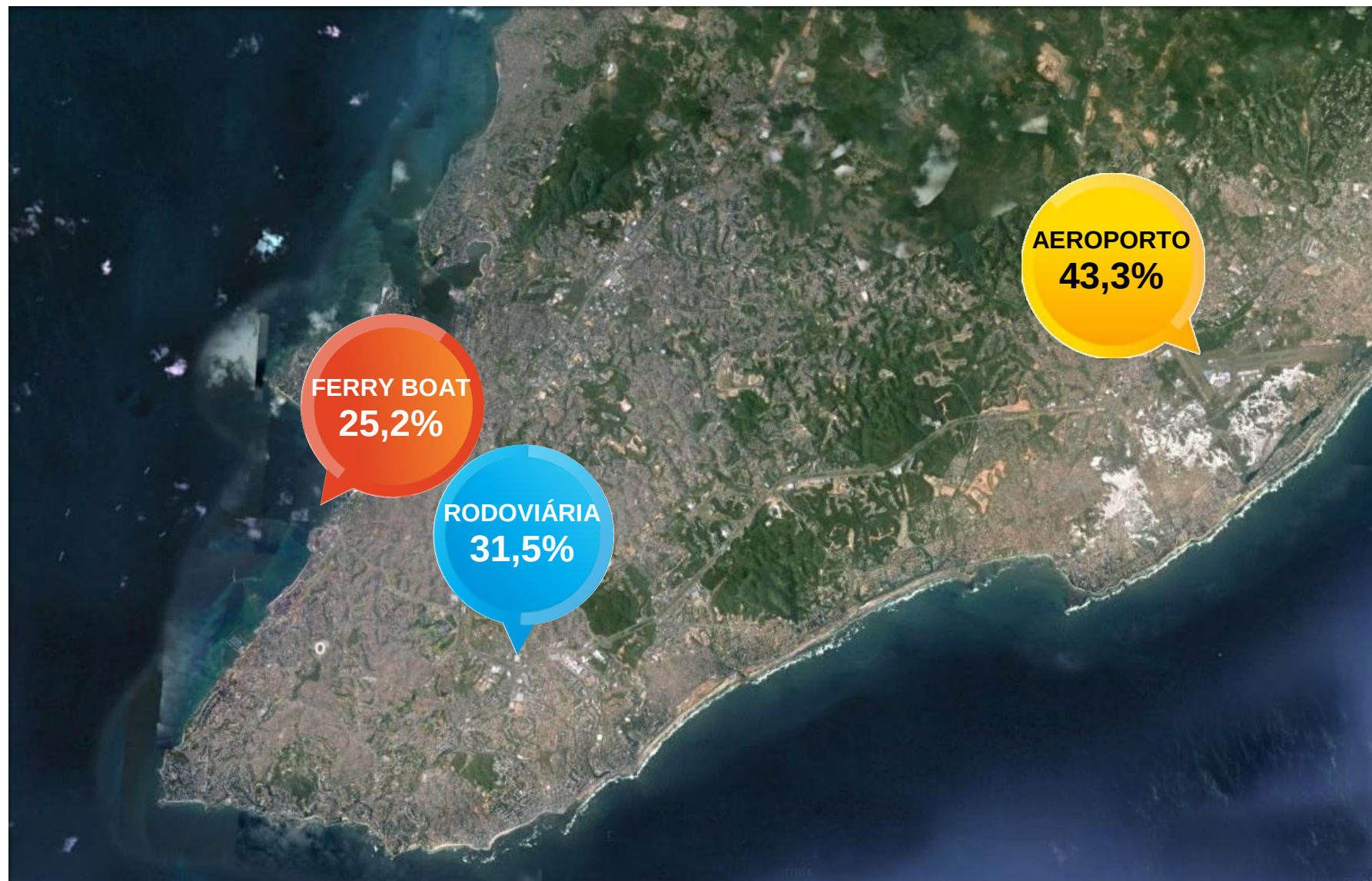
Em relação ao *Aeroporto* as sugestões são de melhorias na infraestrutura em geral, ar condicionado, mais restaurantes e limpeza nos banheiros, entre outros.

Quanto ao *Trânsito*, as recomendações são de otimizar a sinalização da cidade e colocar placas indicativas informando o destino e melhorar o trânsito/ engarrafamentos.

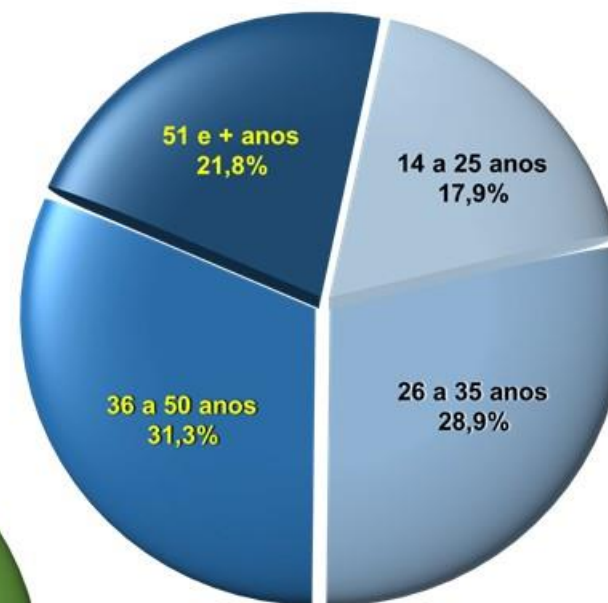
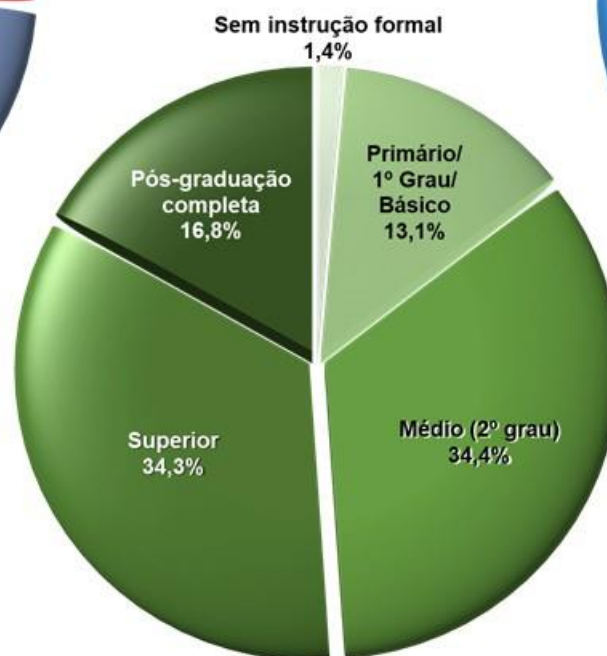
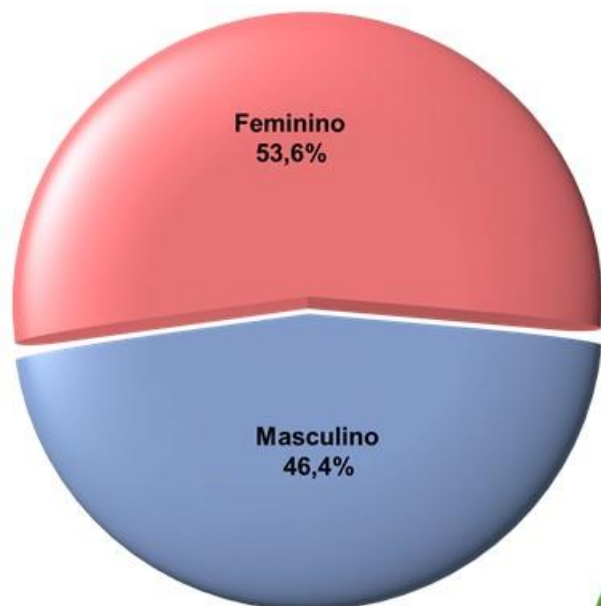
Outros aspectos foram mencionados, porém, com menor expressividade.

GRÁFICOS

LOCAL DA ENTREVISTA

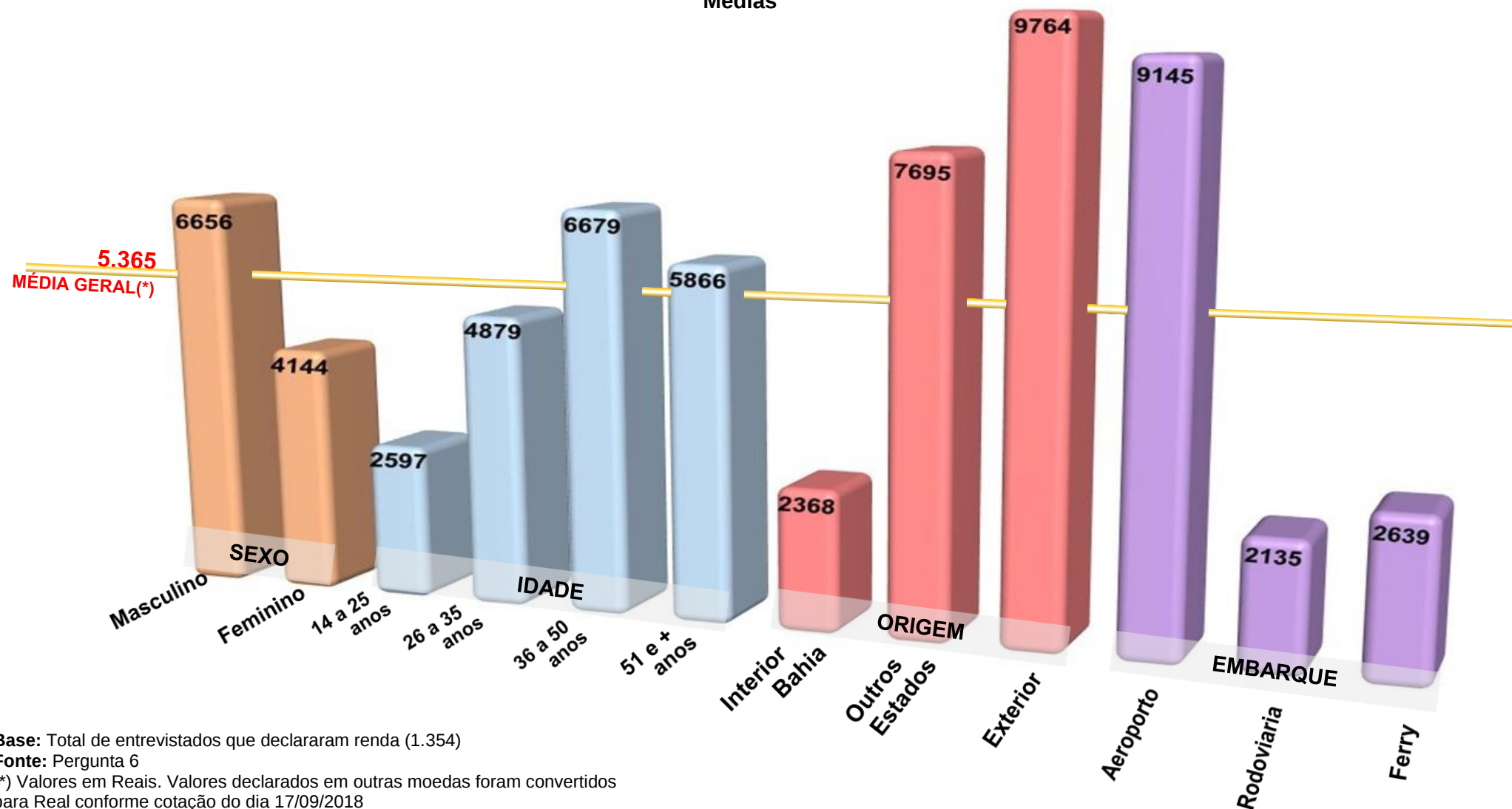


CARACTERÍSTICAS DA AMOSTRA Sexo/ Idade/ Escolaridade



Base: Amostra (1.687)
Fonte: Perguntas 3, 4 e 5

CARACTERÍSTICAS DA AMOSTRA
Renda mensal (*)
Médias



Base: Total de entrevistados que declararam renda (1.354)

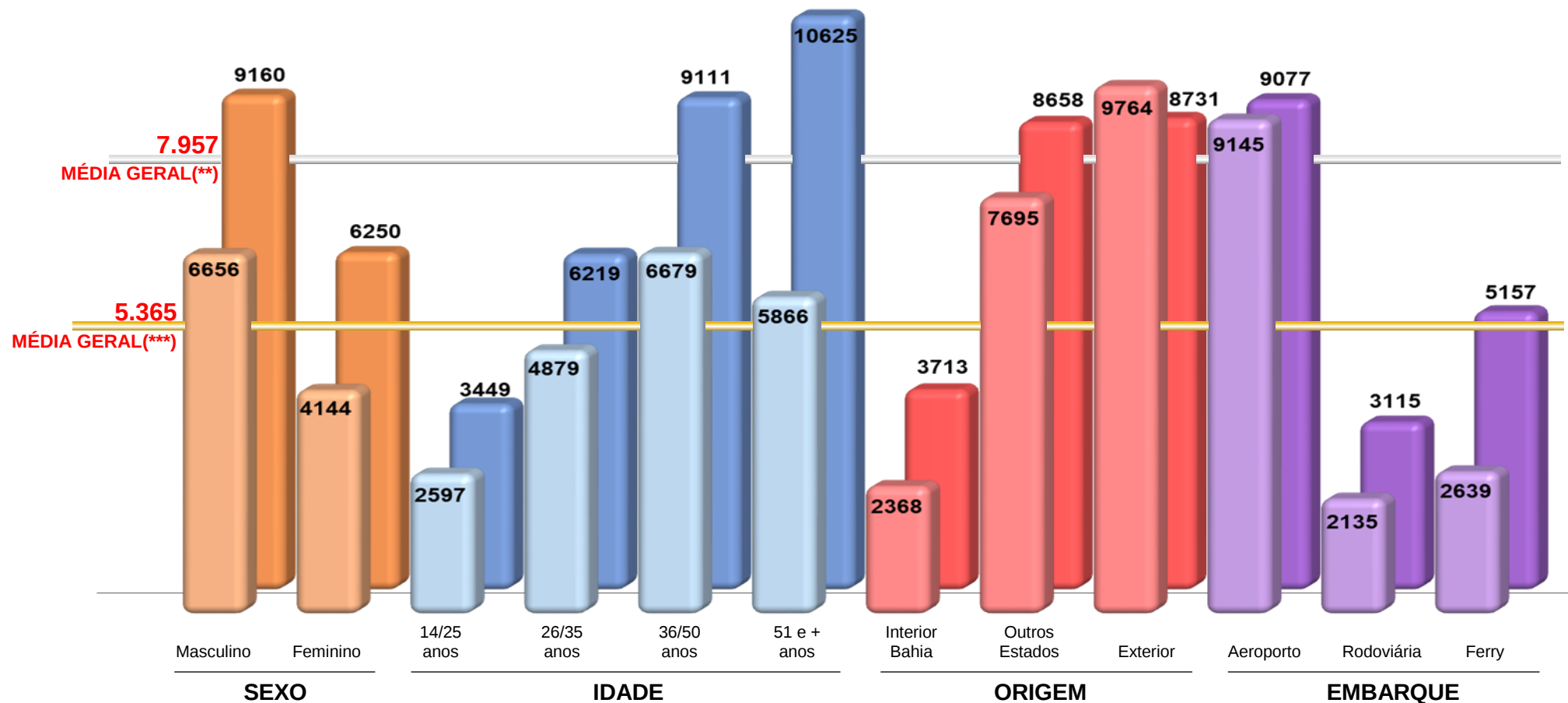
Fonte: Pergunta 6

(*) Valores em Reais. Valores declarados em outras moedas foram convertidos para Real conforme cotação do dia 17/09/2018

CARACTERÍSTICAS DA AMOSTRA

Renda mensal (*)

Médias



(*)Valores em Reais. Valores declarados em outras moedas foram convertidos para Real conforme cotação do dia 17/09/2018

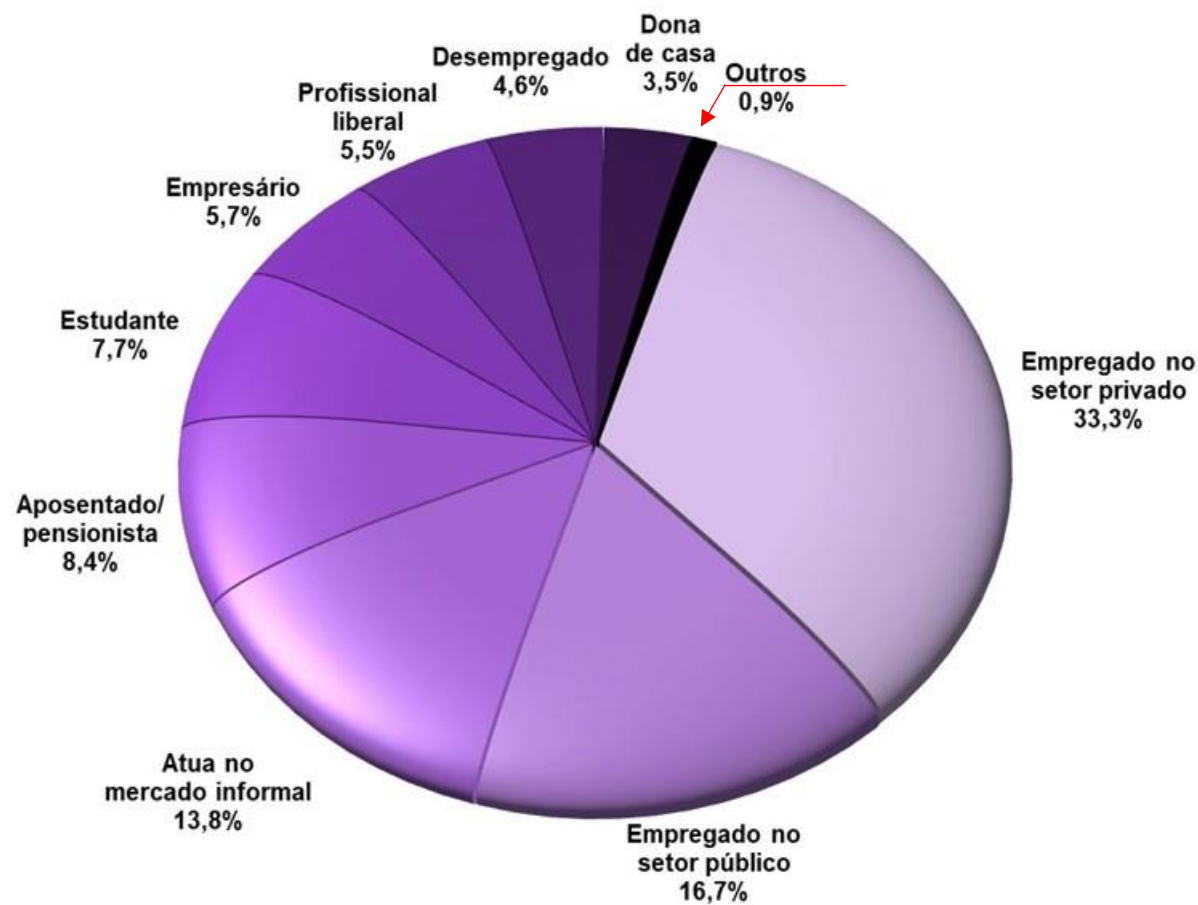
Base: (**) Entrevistados que declararam renda e tiveram hospedagem paga (610)

Base: (***) Total de entrevistados que declararam renda (1.354)

Fonte: Pergunta 6

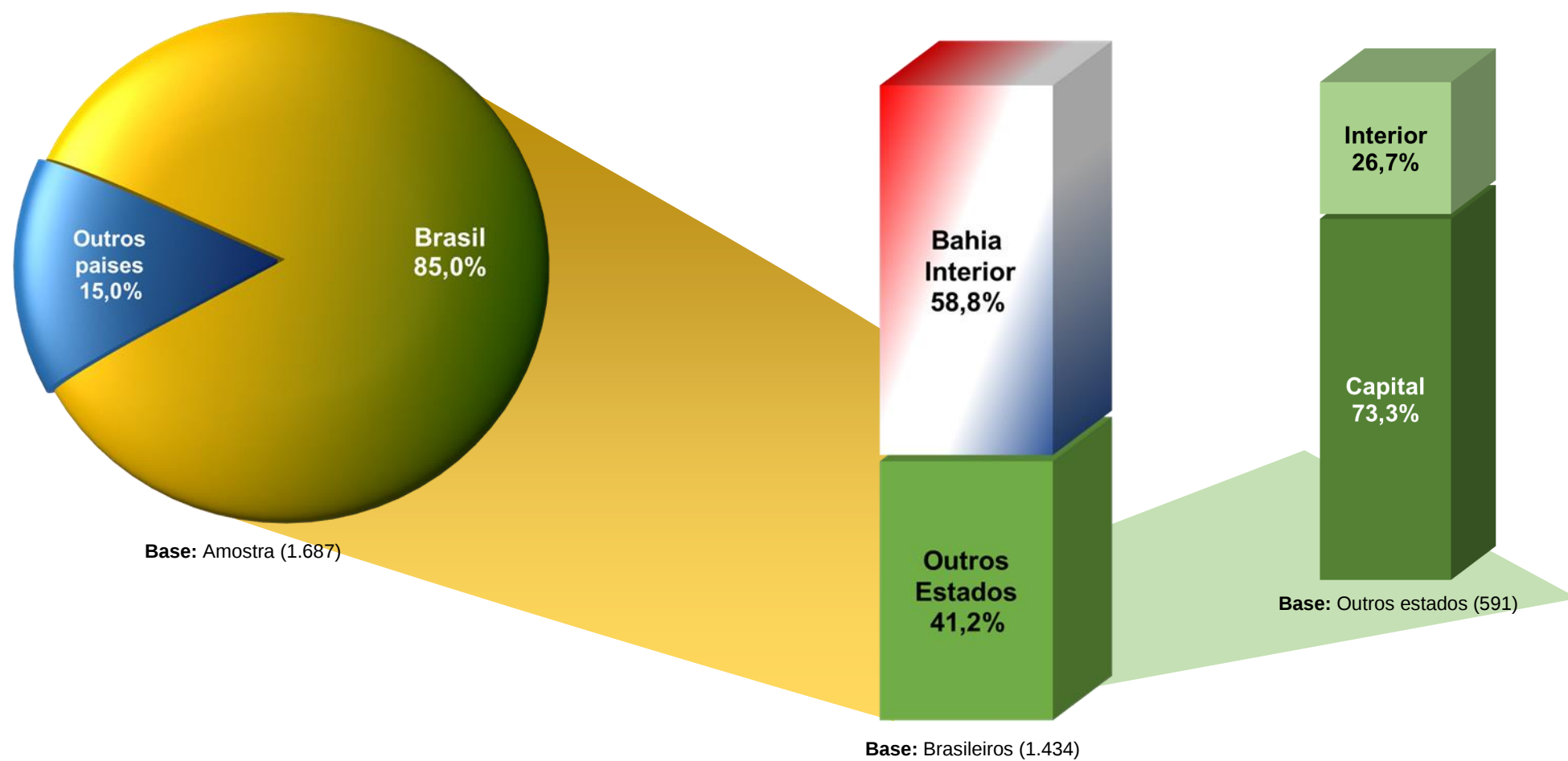
CARACTERÍSTICAS DA AMOSTRA

Ocupação principal



Base: Amostra
Fonte: Pergunta 7

Qual o país onde o(a) Sr.(a) reside?



Fonte: Pergunta 1

Qual o país onde o(a) Sr.(a) reside?

ESTADOS (Base 591 casos)		PAISES (Base 253 casos)	
São Paulo	33,2%	Argentina	43,1%
Rio de Janeiro	9,6%	Portugal	10,3%
Pernambuco	9,6%	Espanha	8,7%
Minas Gerais	6,9%	Itália	7,5%
Sergipe	6,6%	França	6,3%
Paraná	5,6%	Alemanha	3,6%
Distrito Federal	5,4%	Estados Unidos	3,2%
Ceará	3,6%	Inglaterra	3,2%
Rio Grande do Sul	3,0%	Suíça	3,2%
Espírito Santo	2,7%	Canadá	1,6%
Santa Catarina	2,2%	Bélgica	1,6%
Paraíba	1,9%	Chile	1,2%
Goiás	1,5%	Panamá	1,2%
Alagoas	1,4%	Holanda	0,8%
Mato Grosso	1,4%	Israel	0,8%
Rio Grande do Norte	1,2%	Nova Zelândia	0,4%
Pará	0,8%	Costa Rica	0,4%
Mato Grosso do Sul	0,8%	Polônia	0,4%
Amazonas	0,7%	Venezuela	0,4%
Maranhão	0,7%	República Dominicana	0,4%
Piauí	0,5%	Guiné	0,4%
Tocantins	0,2%	Nicarágua	0,4%
Amapá	0,2%	Uruguai	0,4%
Roraima	0,2%	Romênia	0,4%
Rondônia	0,2%	Equador	0,4%

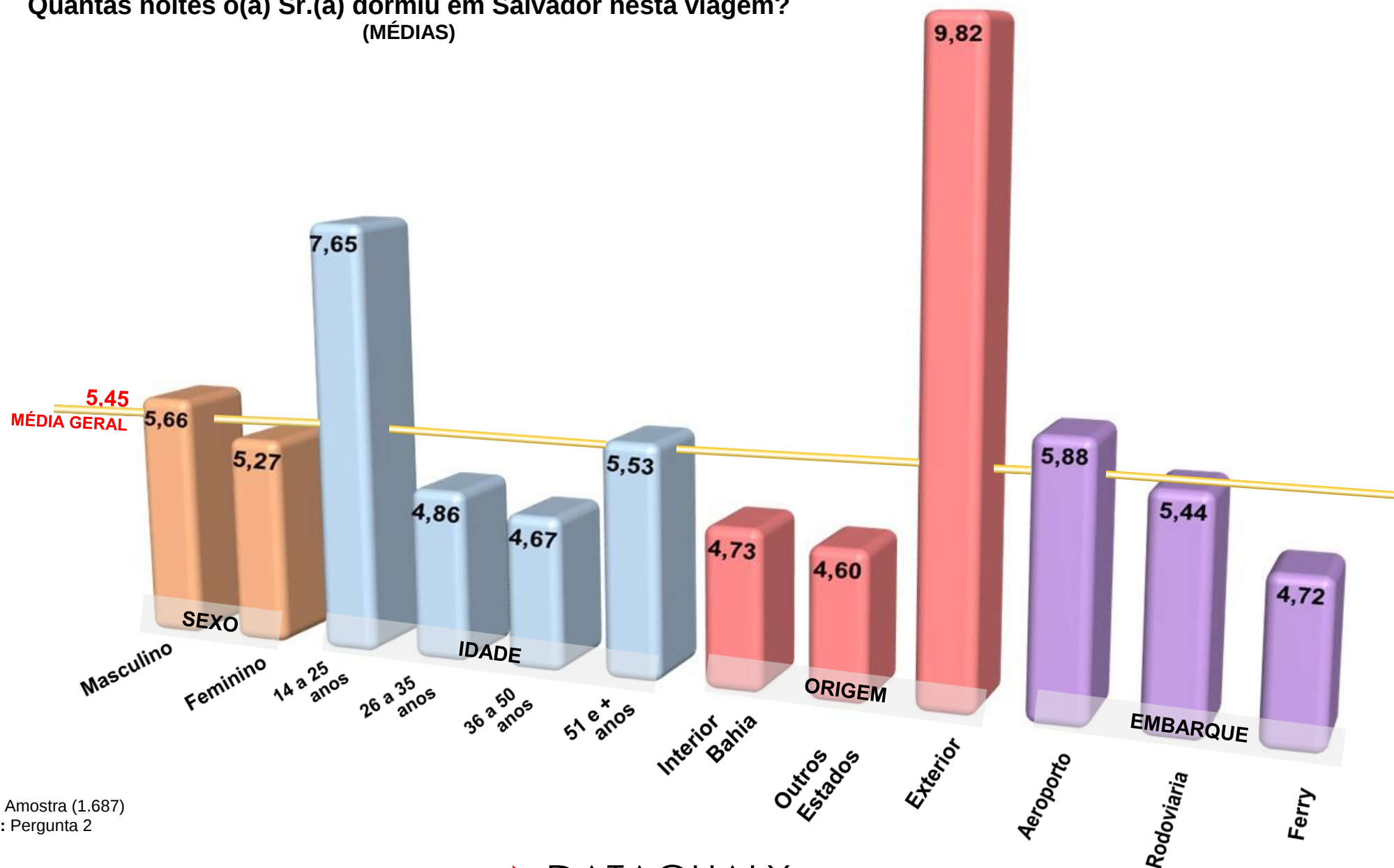
Fonte: Pergunta 1

Por qual cidade o(a) Sr.(a) chegou ao Brasil?

	TOTAL (253)
Salvador	62,5%
São Paulo	17,8%
Rio de Janeiro	12,6%
Recife	2,0%
Fortaleza	1,6%
Belo Horizonte	1,2%
Porto Alegre	0,4%
Foz de Iguaçu	0,4%
Campinas	0,4%
Vitória	0,4%
Florianópolis	0,4%
Campo Grande	0,4%

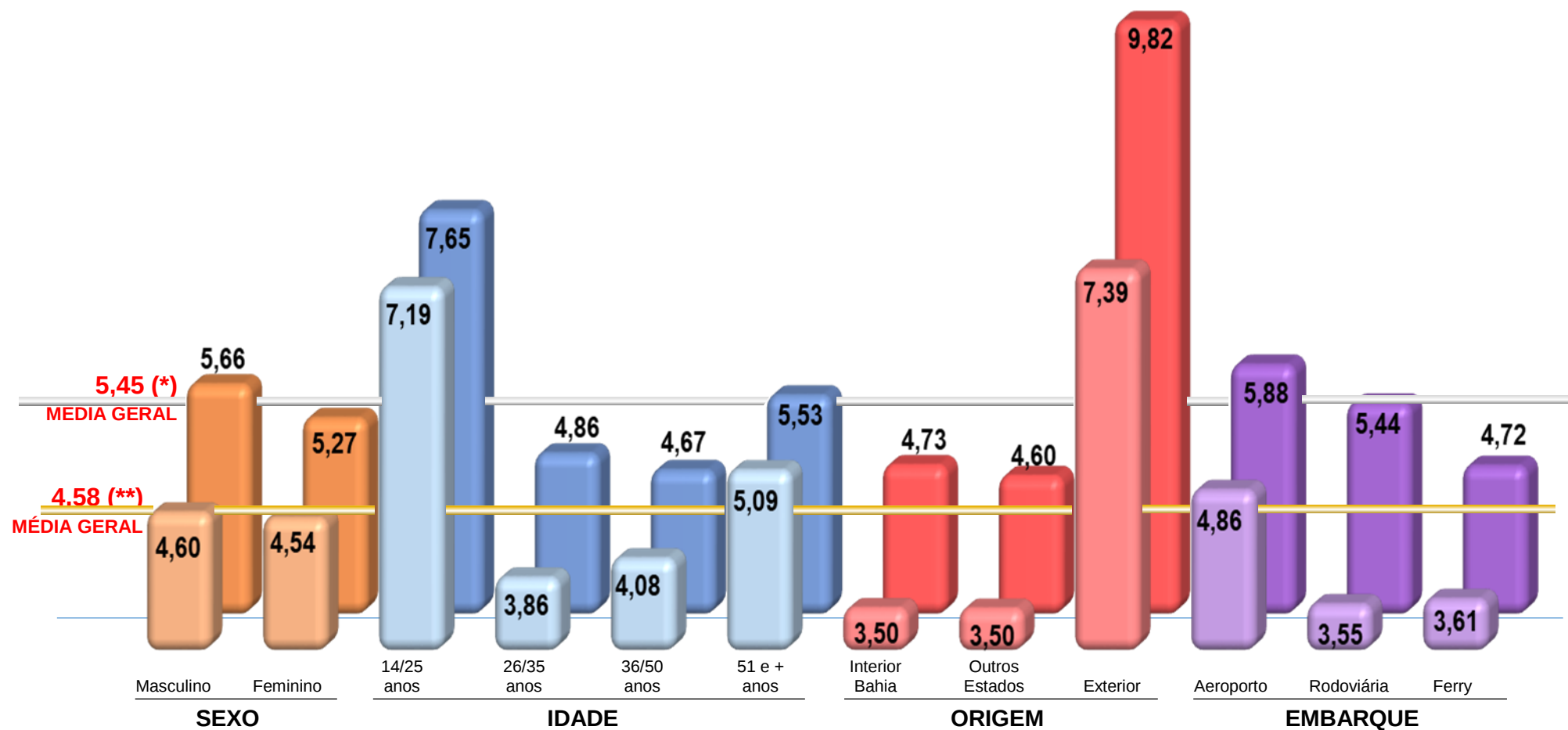
Base: Entrevistados estrangeiros**Fonte:** Pergunta 1.1

Quantas noites o(a) Sr.(a) dormiu em Salvador nesta viagem?
(MÉDIAS)



Base: Amostra (1.687)
Fonte: Pergunta 2

Quantas noites o(a) sr.(a) dormiu em Salvador nesta viagem?
(MÉDIAS)

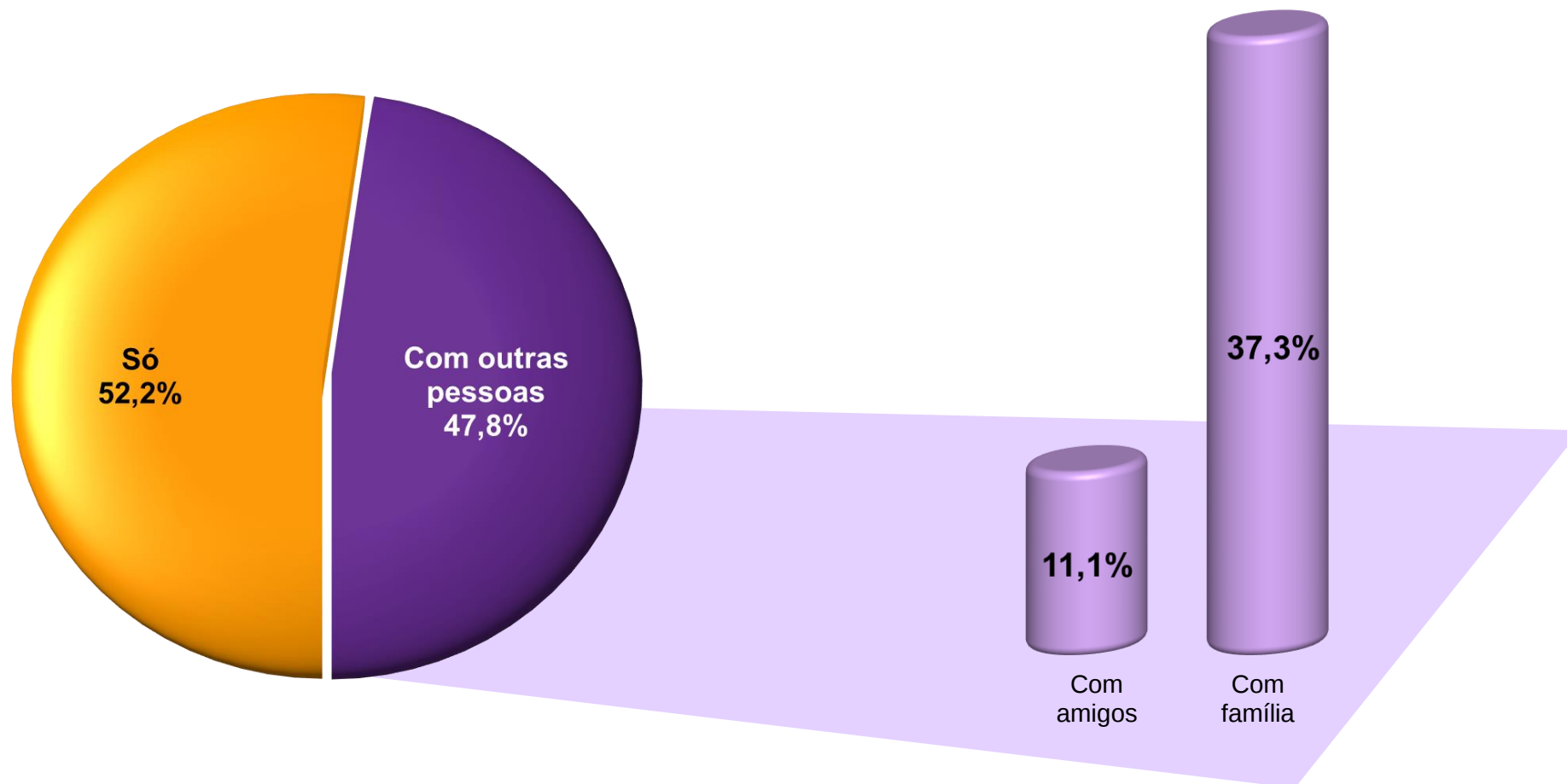


Base: (*) Amostra (1.687)

Base: (**) Entrevistados que tiveram hospedagem paga (752)

Fonte: Pergunta 2

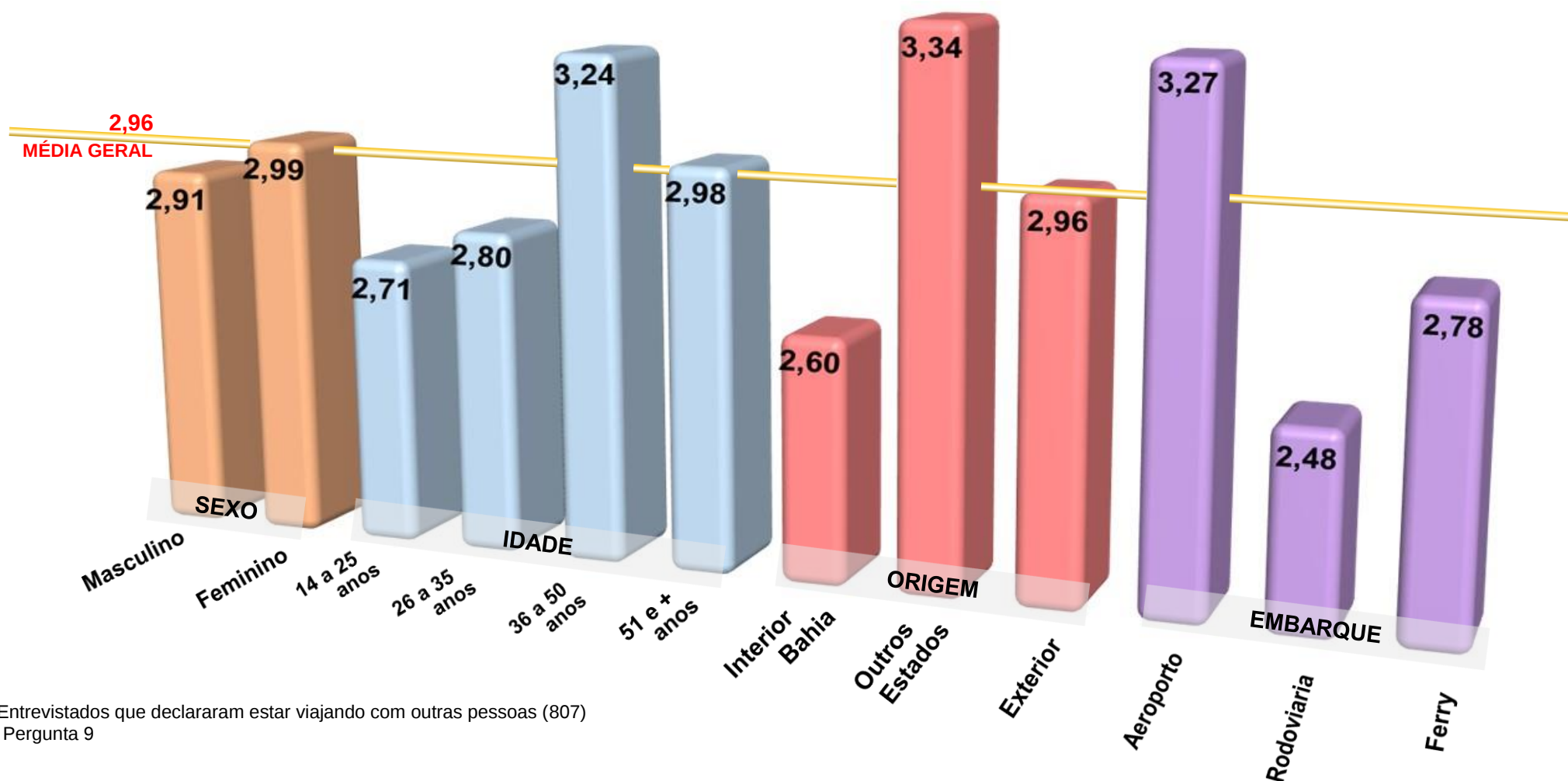
O(a) Sr.(a) está viajando...



Base: Amostra (1.687)

Fonte: Pergunta 8

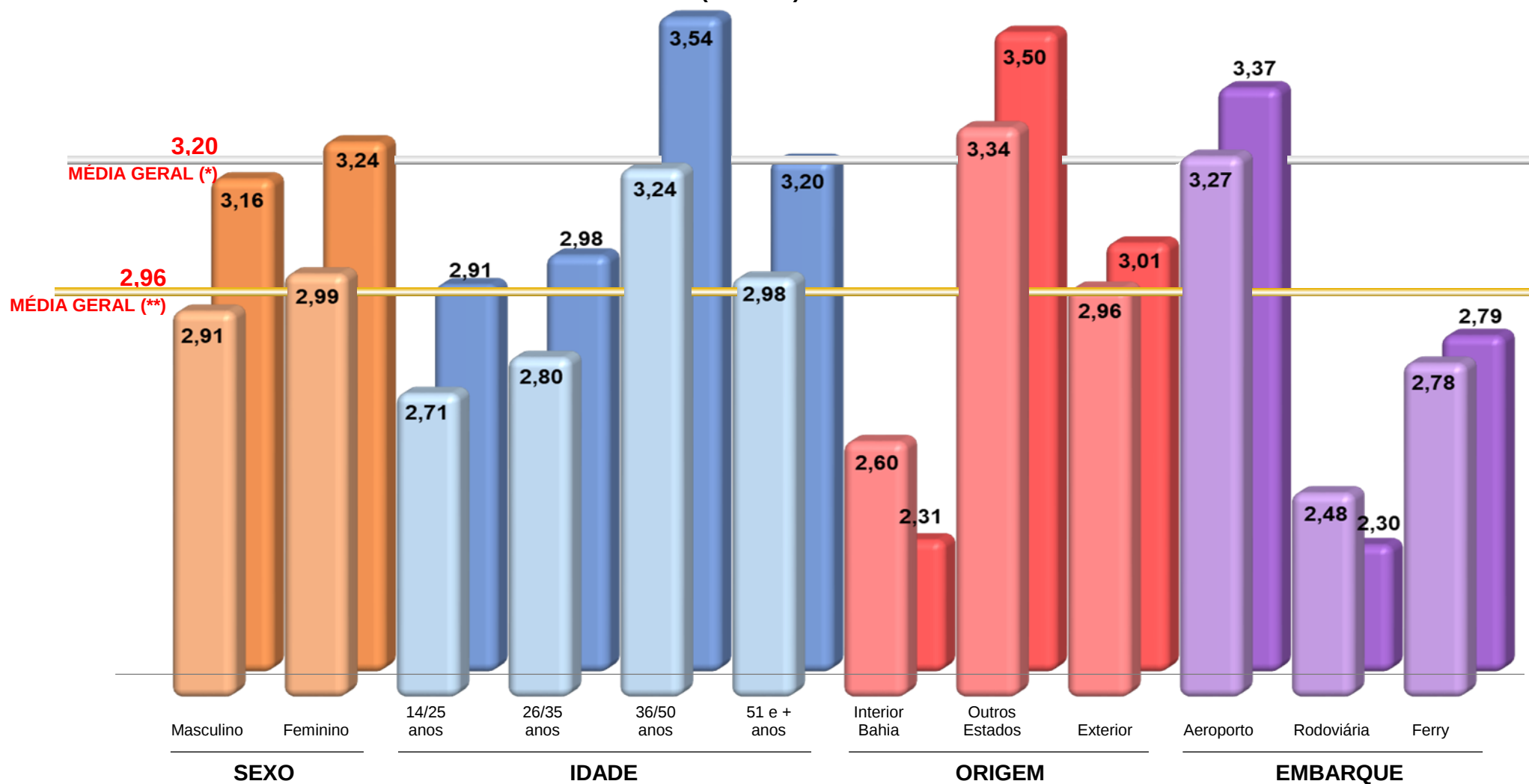
**Quantas pessoas estão viajando incluindo o(a) Sr.(a)?
(MÉDIAS)**



Base: Entrevistados que declararam estar viajando com outras pessoas (807)

Fonte: Pergunta 9

Quantas pessoas estão viajando incluindo o(a) Sr.(a)? (MÉDIAS)

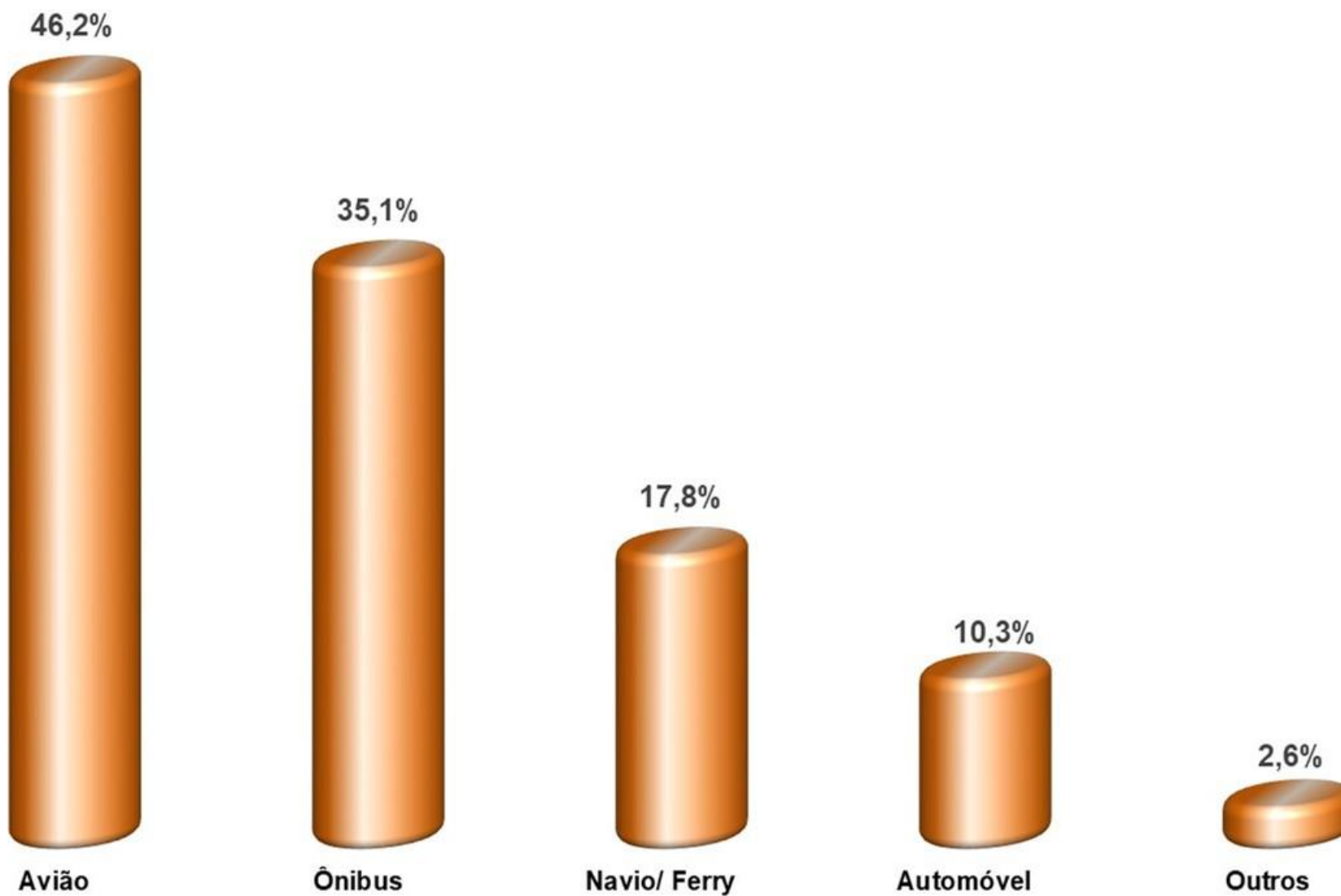


Base: (*) Entrevistados que tiveram hospedagem paga e declararam estar viajando com outras pessoas (439)

Base: (**) Total de entrevistados que declararam estar viajando com outras pessoas (807)

Fonte: Pergunta 9

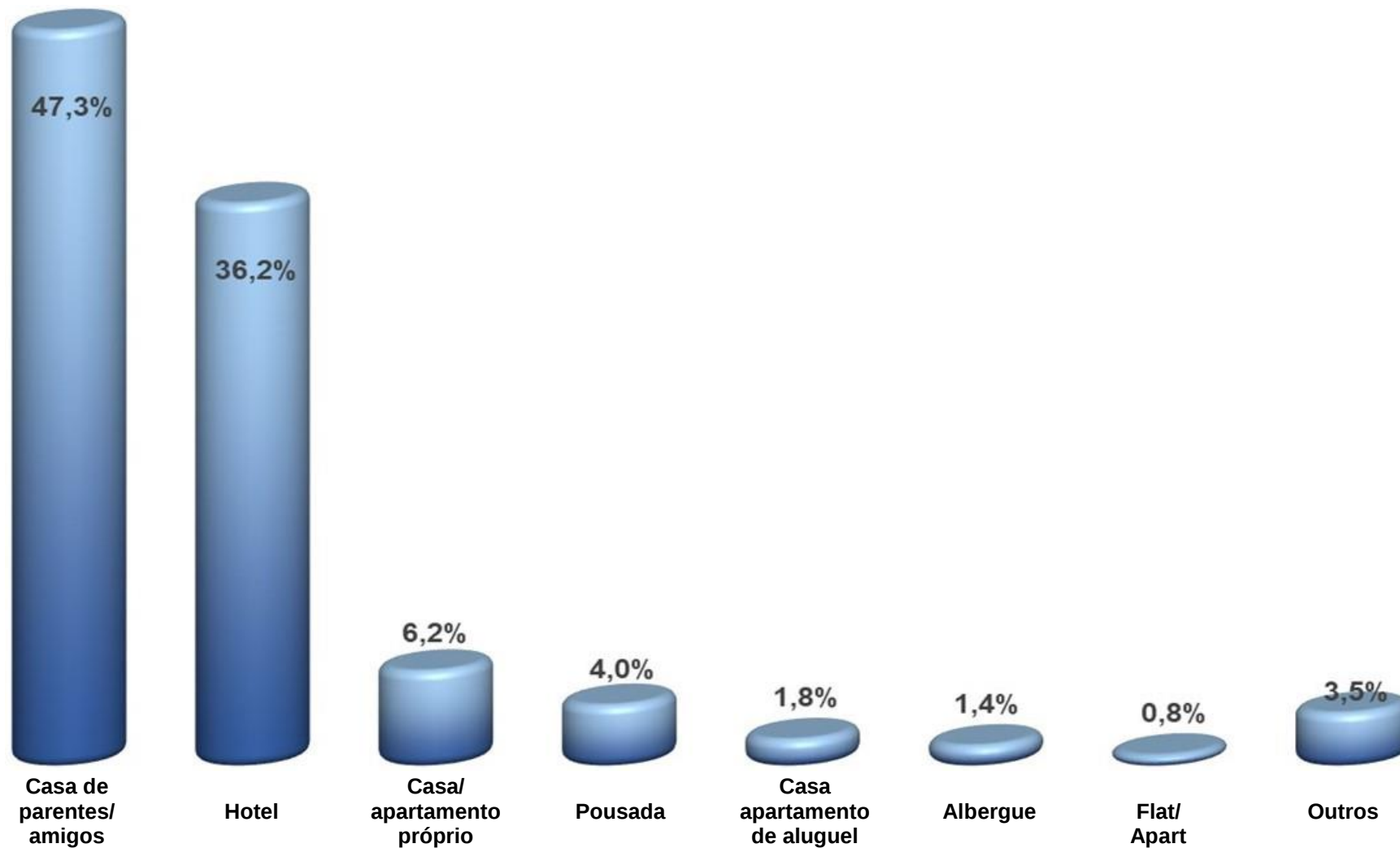
Qual meio de transporte o(a) Sr.(a) utilizou para chegar a Salvador?



Base: Amostra (1.687)

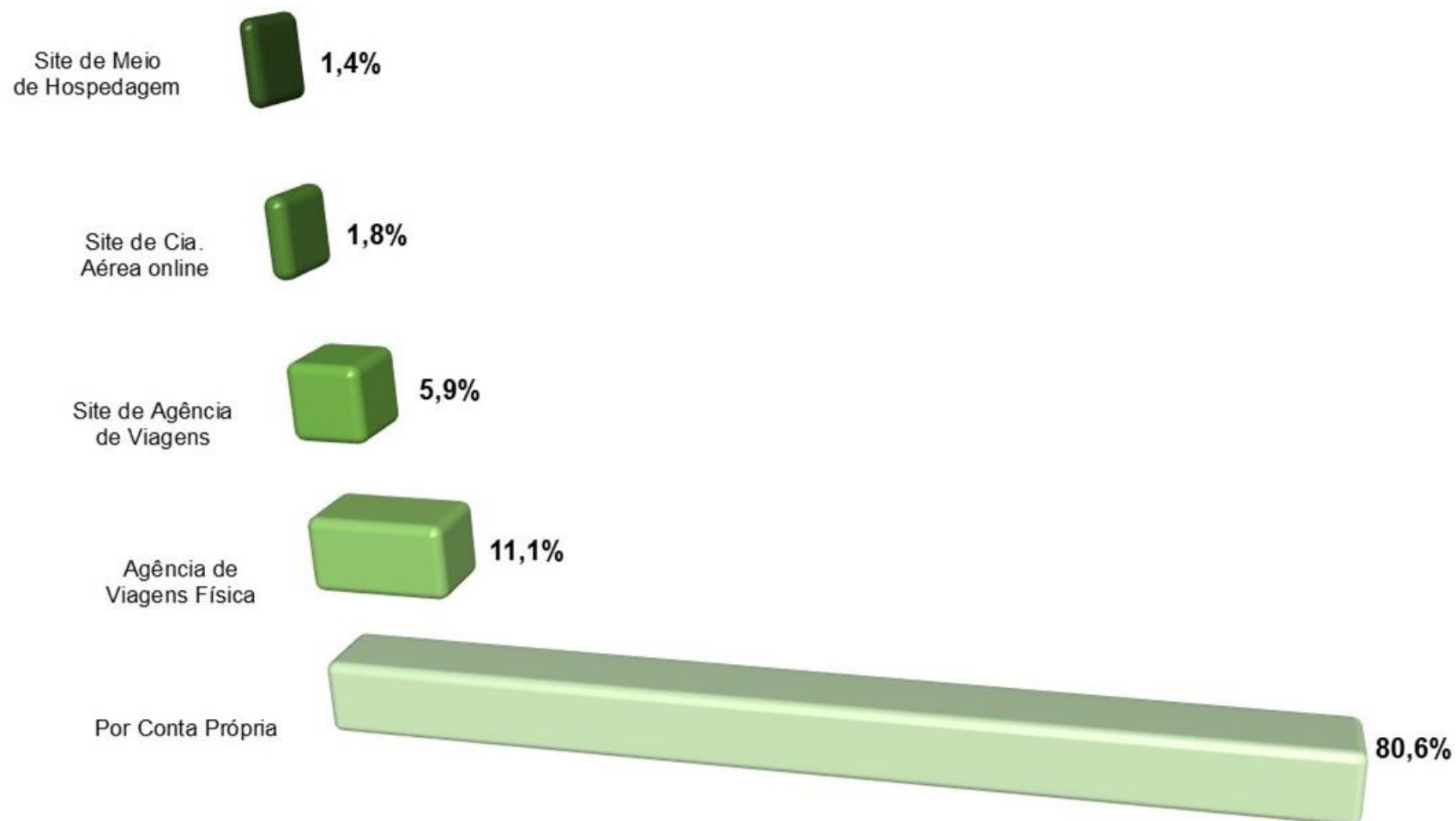
Fonte: Pergunta 10

Qual o meio de hospedagem o(a) Sr.(a) utilizou aqui em Salvador nesta viagem?



Base: Amostra (1.687)
Fonte: Pergunta 11

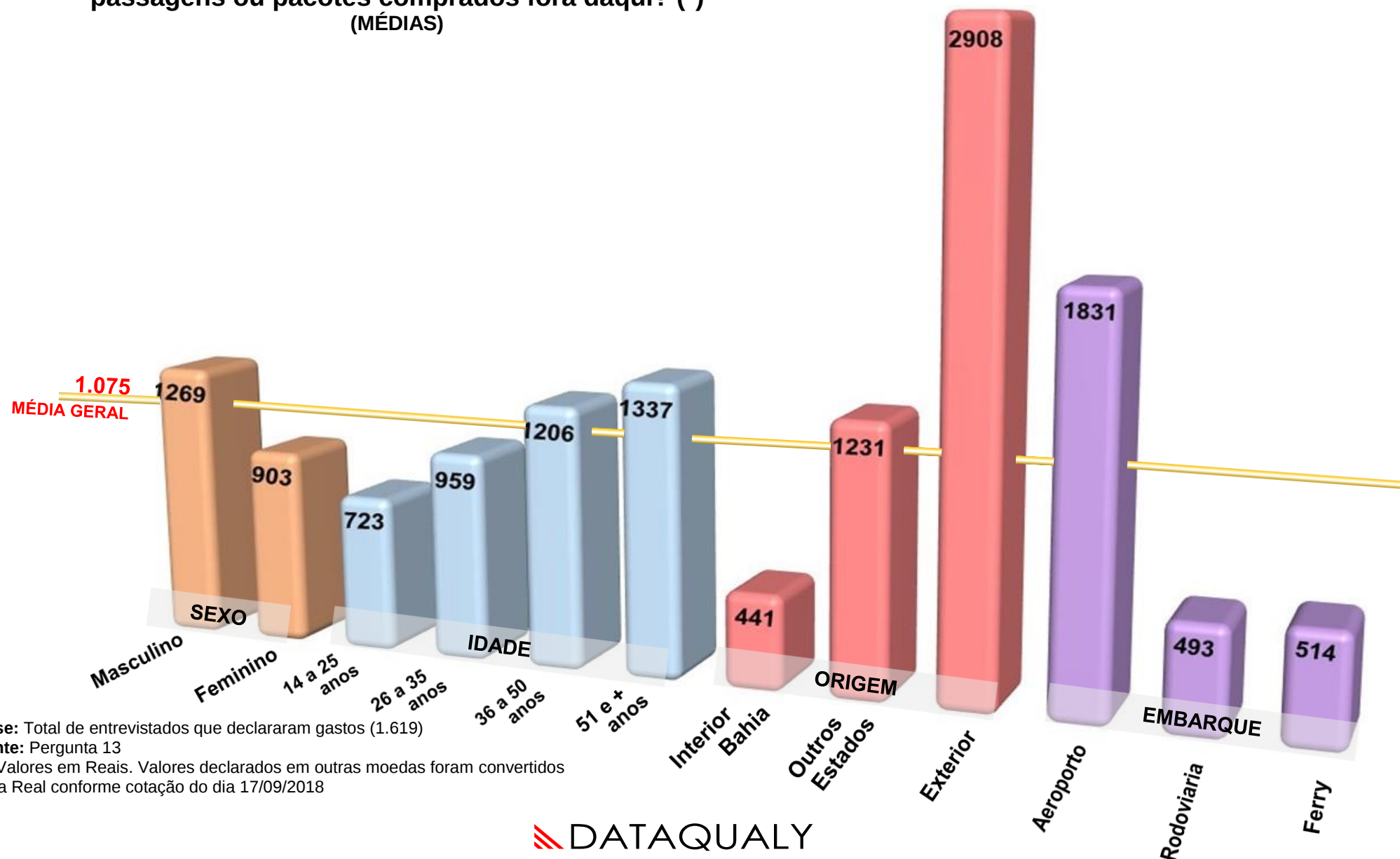
Sua viagem foi organizada através de...



Base: Amostra (1.687)

Fonte: Pergunta 12

Qual o seu gasto total em Salvador excluindo
passagens ou pacotes comprados fora daqui? (*)
(MÉDIAS)

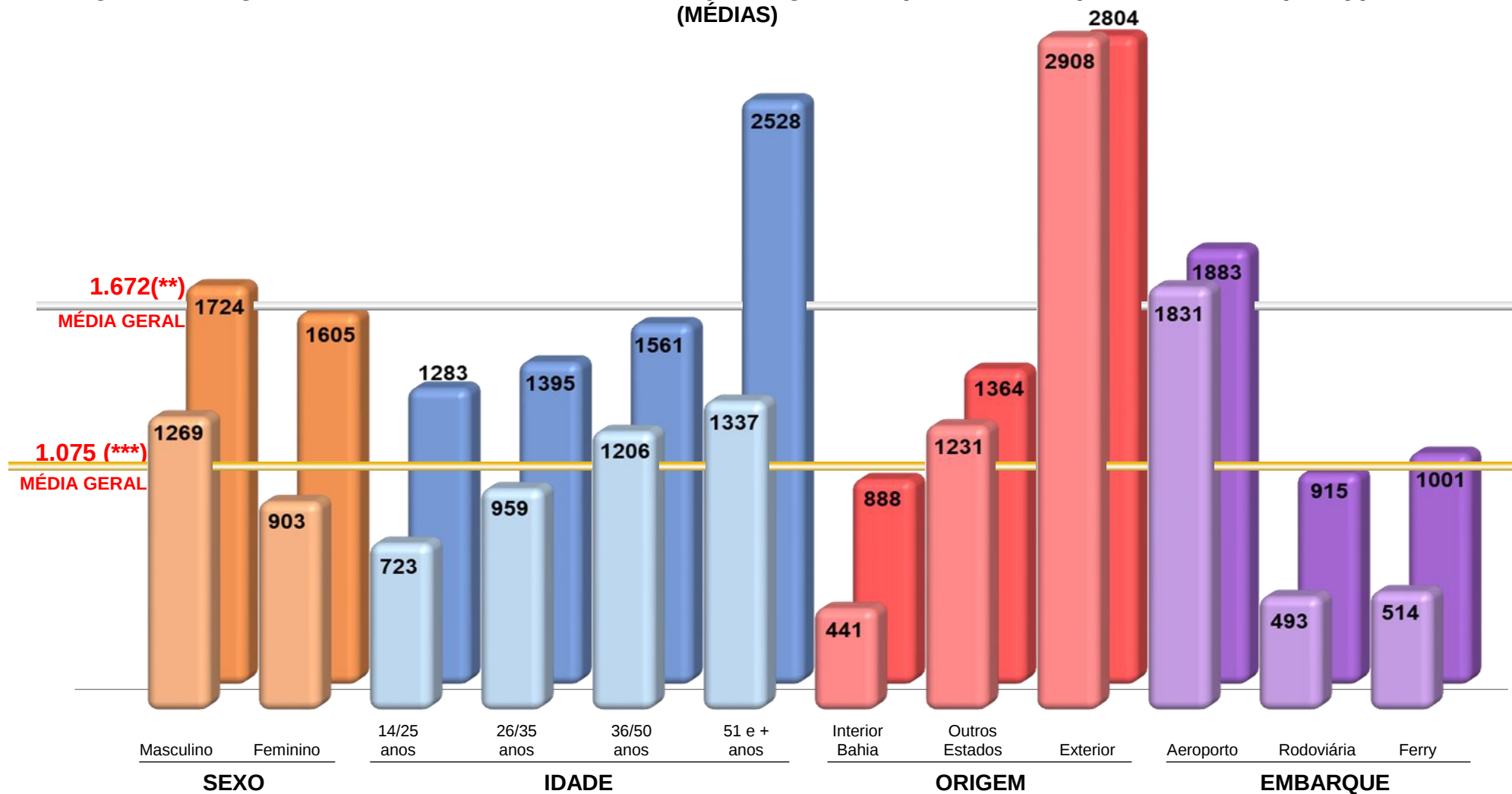


Base: Total de entrevistados que declararam gastos (1.619)

Fonte: Pergunta 13

(*) Valores em Reais. Valores declarados em outras moedas foram convertidos para Real conforme cotação do dia 17/09/2018

Qual o seu gasto total em Salvador excluindo passagens ou pacotes comprados fora daqui? (*)
(MÉDIAS)



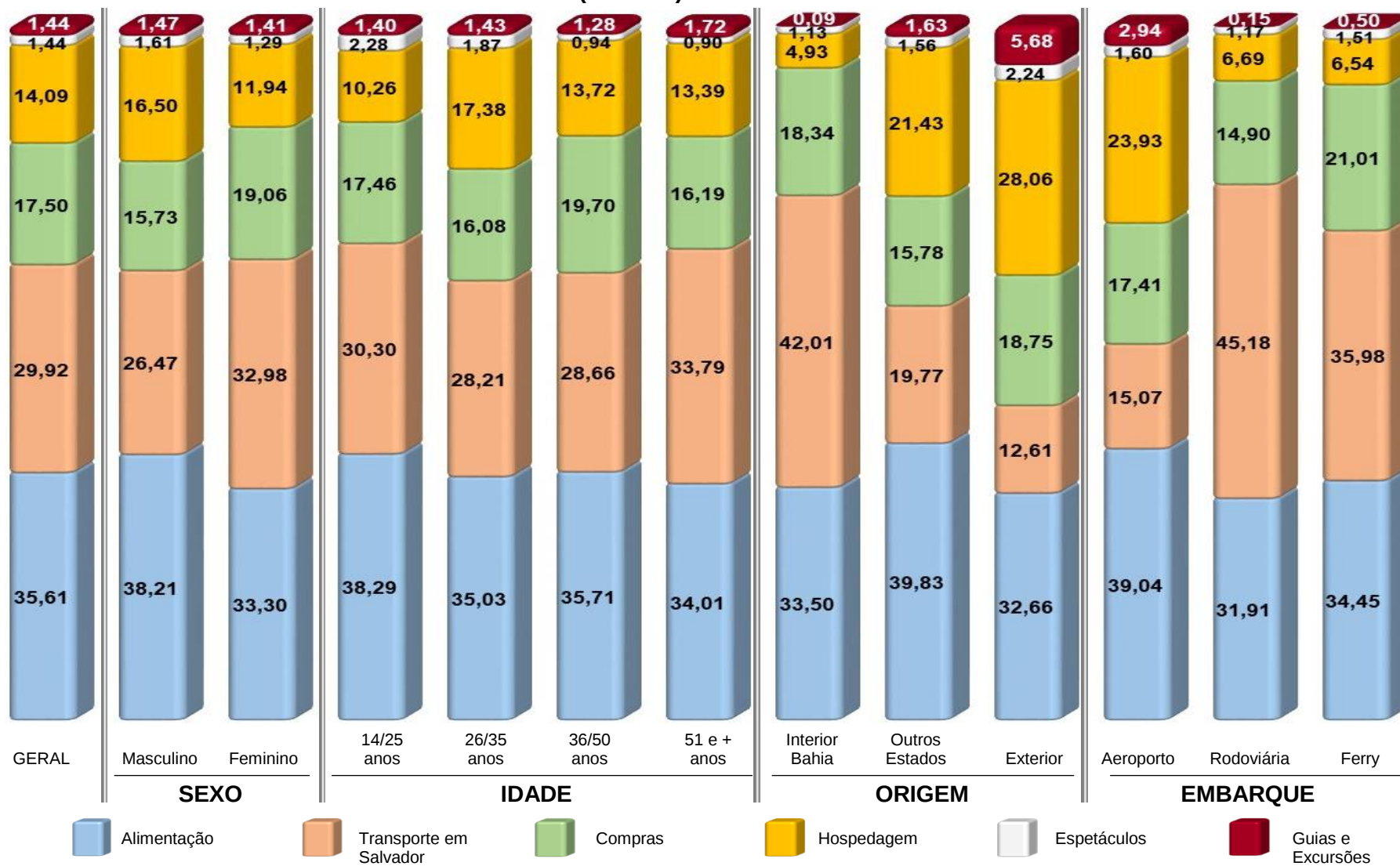
(*) Valores em Reais. Valores declarados em outras moedas foram convertidos para Real conforme cotação do dia 17/09/2018

Base: () Entrevistados que declararam gastos e tiveram hospedagem paga (721)**

Base: (*) Total de entrevistados que declararam gastos (1.619)**

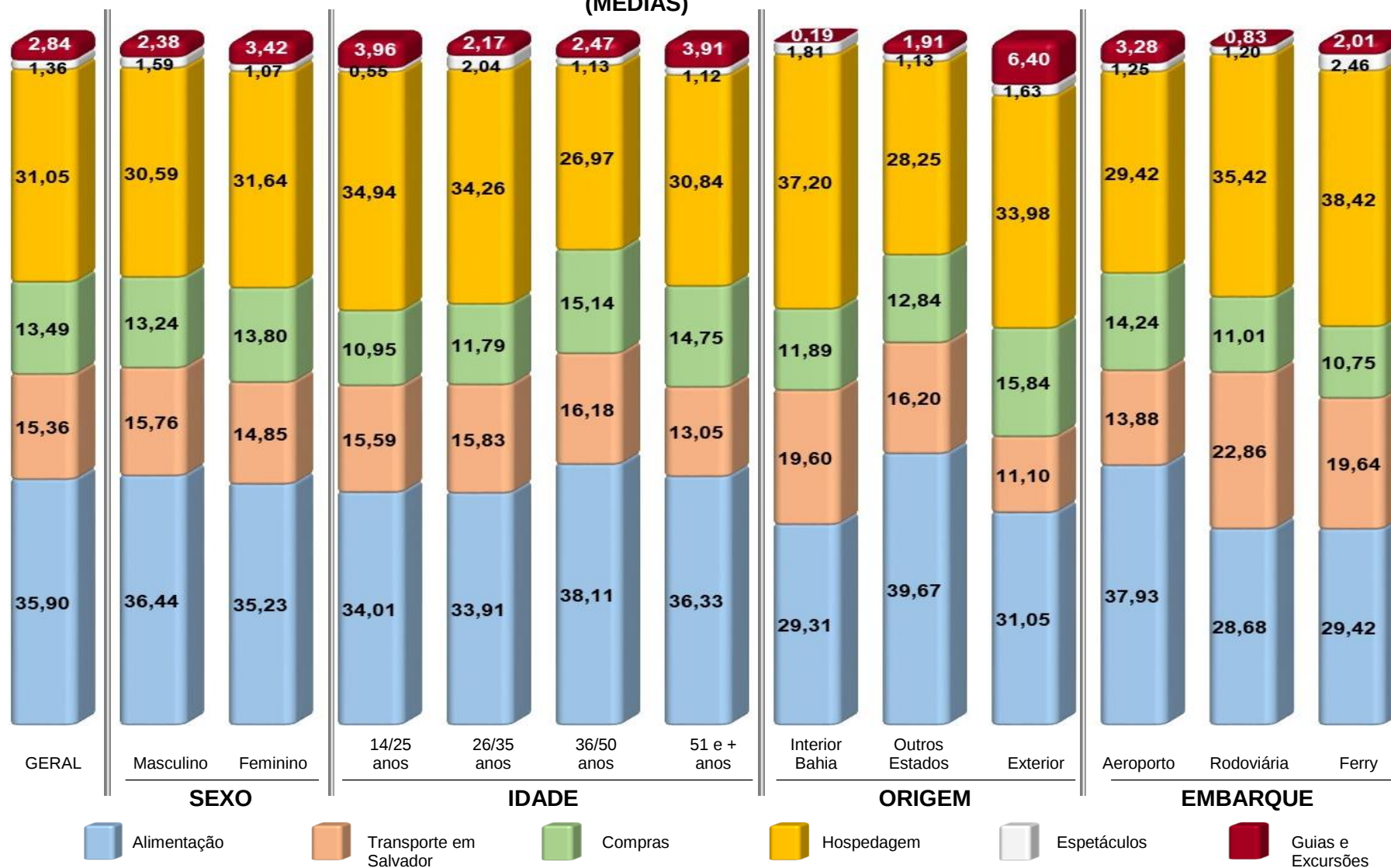
Fonte: Pergunta 13

Deste total gasto quanto por cento foi gasto com ...?
(MÉDIAS)



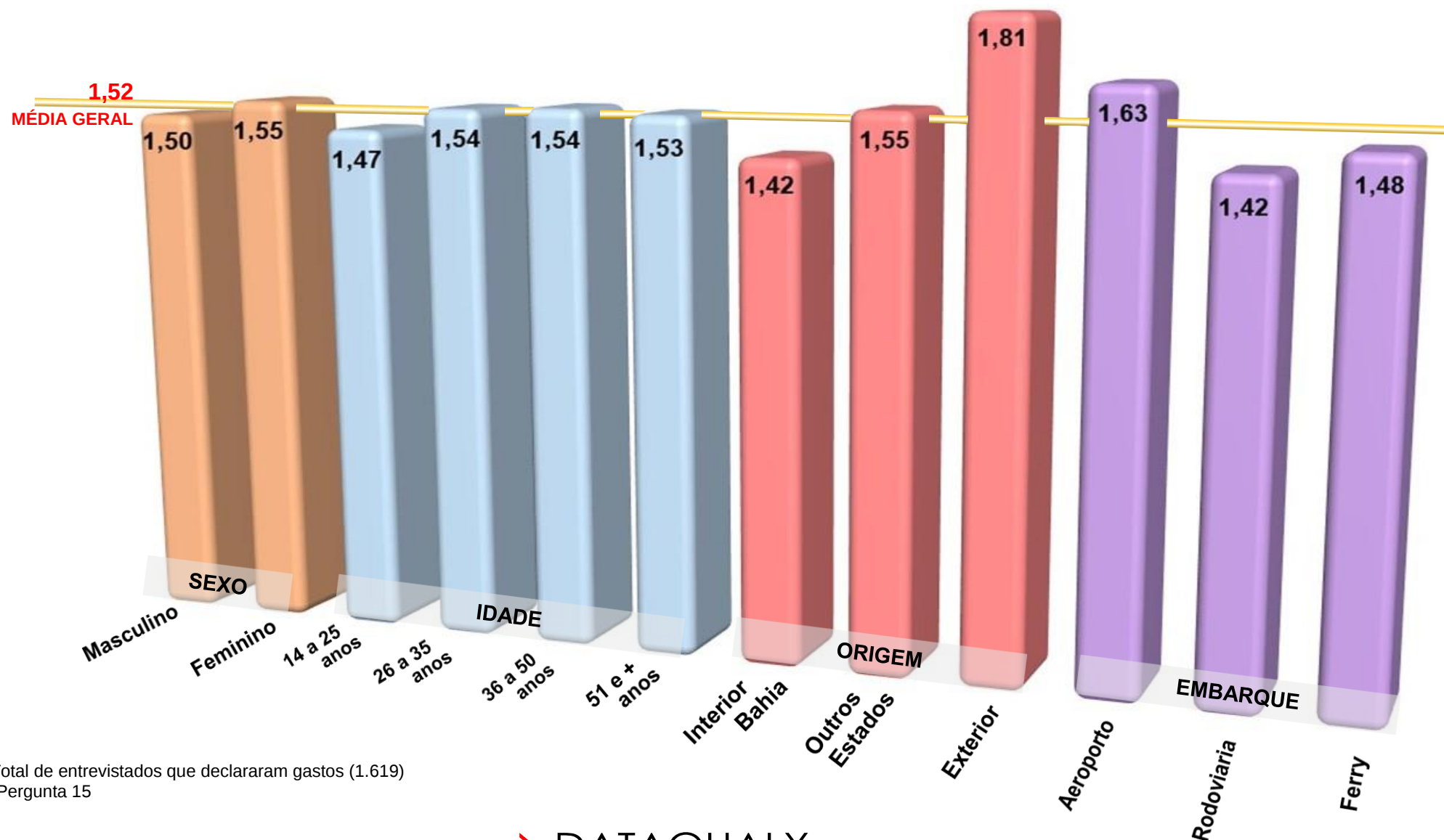
Base: Entrevistados que declararam gastos (1.619)
Fonte: Pergunta 14

Deste total gasto quanto por cento foi gasto com ...? (*)
(MÉDIAS)



(*) Base: Entrevistados que declararam gastos e tiveram hospedagem paga (721)
Fonte: Pergunta 14

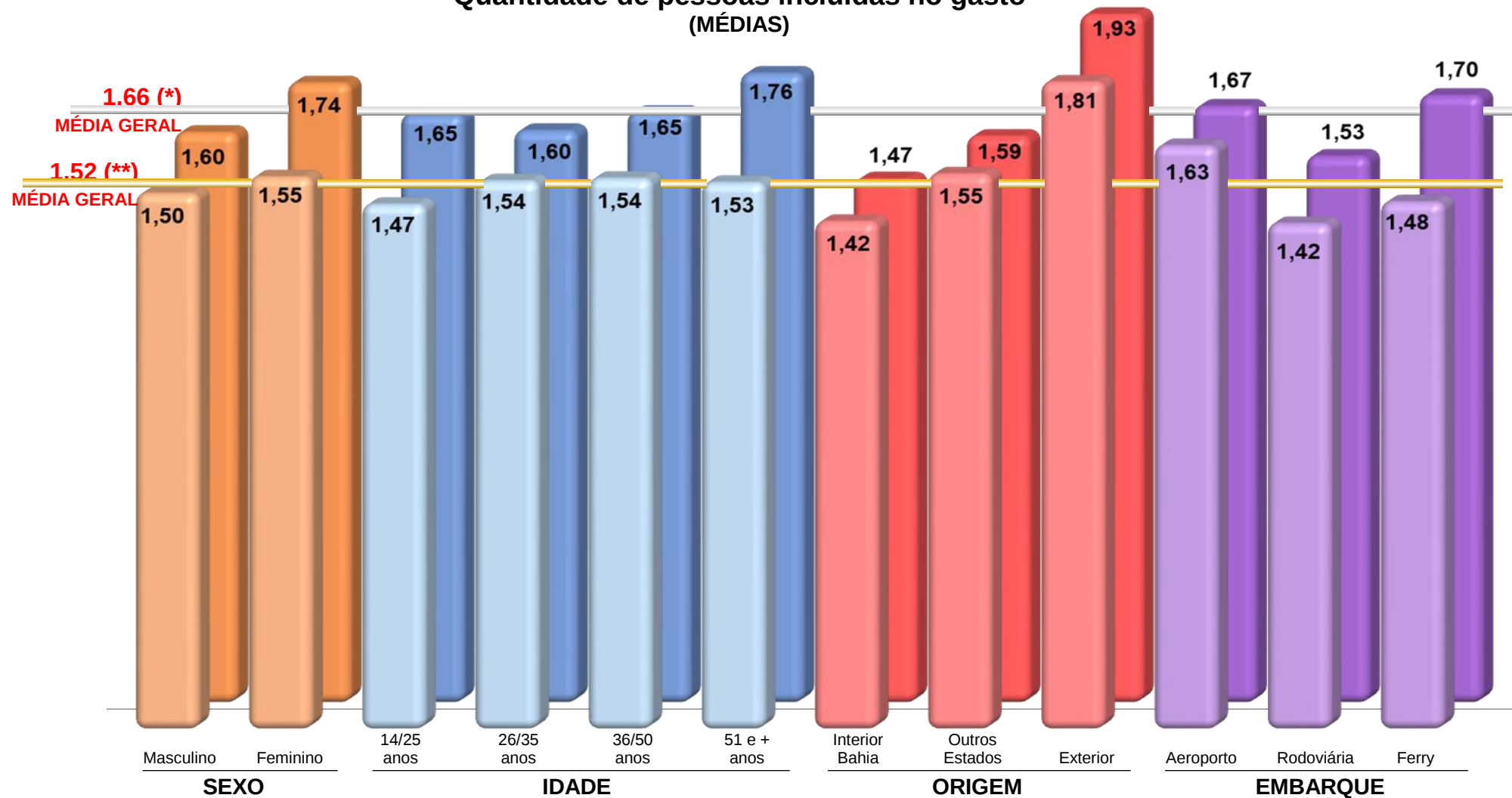
Quantidade de pessoas incluídas no gasto
(MÉDIAS)



Base: Total de entrevistados que declararam gastos (1.619)

Fonte: Pergunta 15

Quantidade de pessoas incluídas no gasto (MÉDIAS)

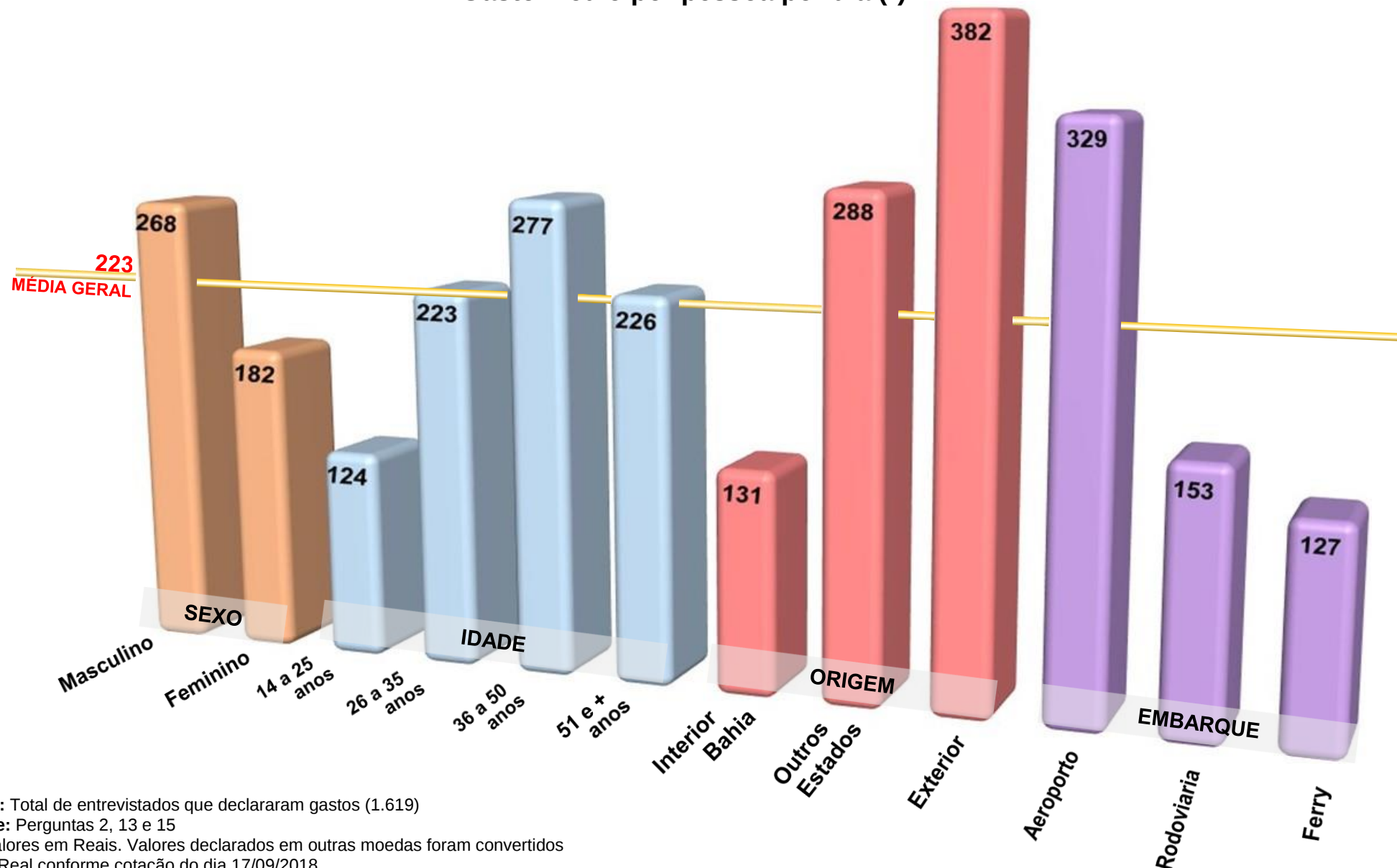


Base: (*) Entrevistados que declararam gastos e tiveram hospedagem paga (721)

Base: (**) Total de entrevistados que declararam gastos (1.619)

Fonte: Pergunta 15

Gasto médio por pessoa por dia (*)

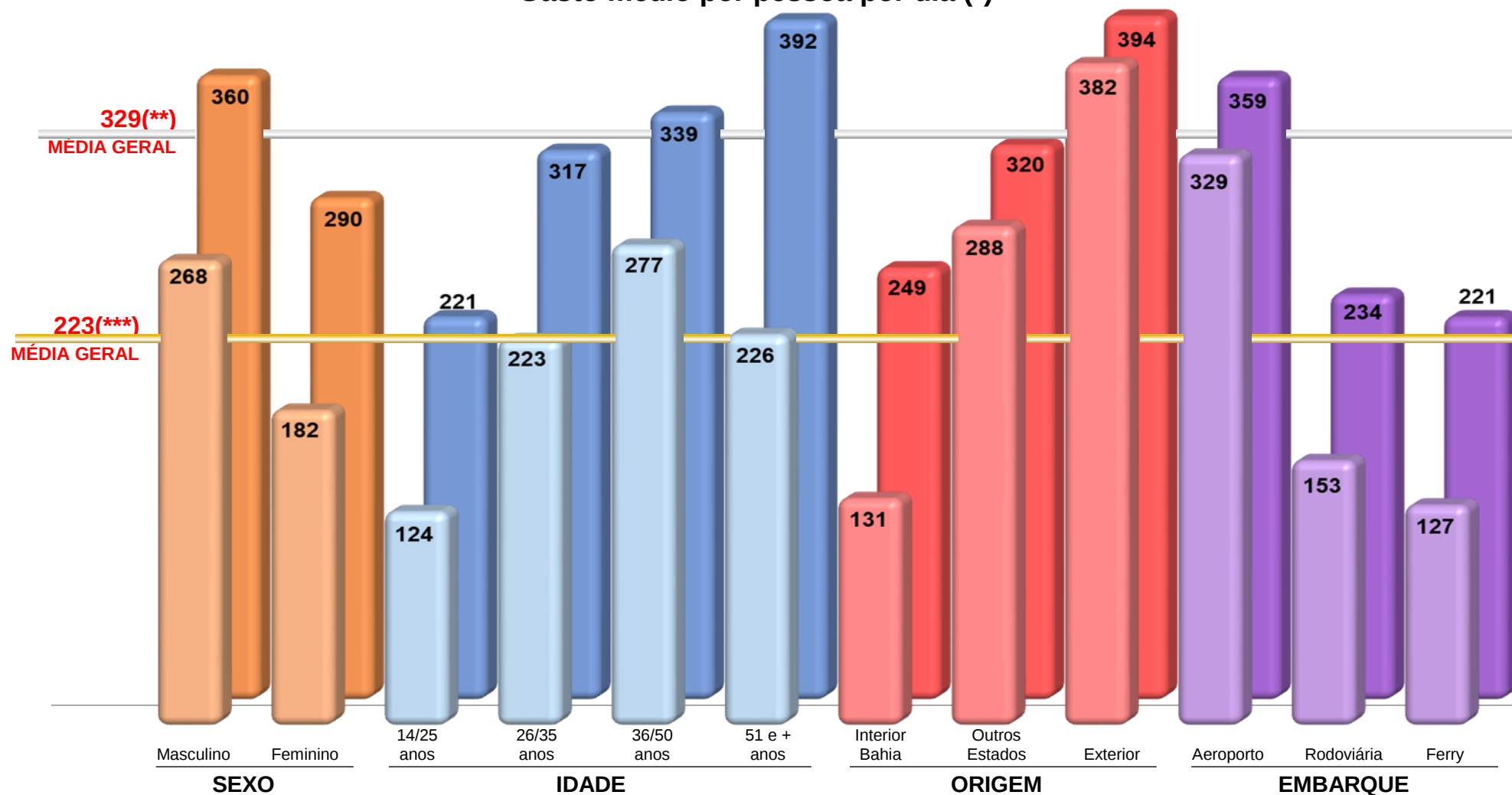


Base: Total de entrevistados que declararam gastos (1.619)

Fonte: Perguntas 2, 13 e 15

(*) Valores em Reais. Valores declarados em outras moedas foram convertidos para Real conforme cotação do dia 17/09/2018

Gasto médio por pessoa por dia (*)



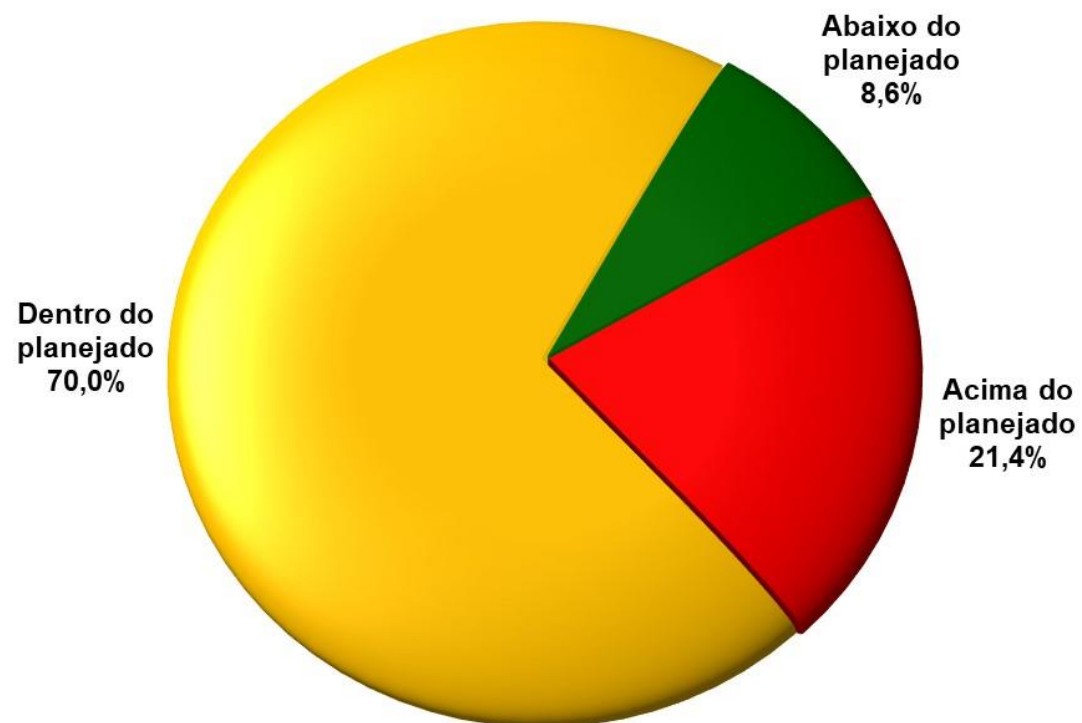
(*) Valores em Reais. Valores declarados em outras moedas foram convertidos para Real conforme cotação do dia 17/09/2018

Base: () Entrevistados que declararam gastos e tiveram hospedagem paga (721)**

Base: (*) Total de entrevistados que declararam gastos (1.619)**

Fonte: Perguntas 2, 13 e 15

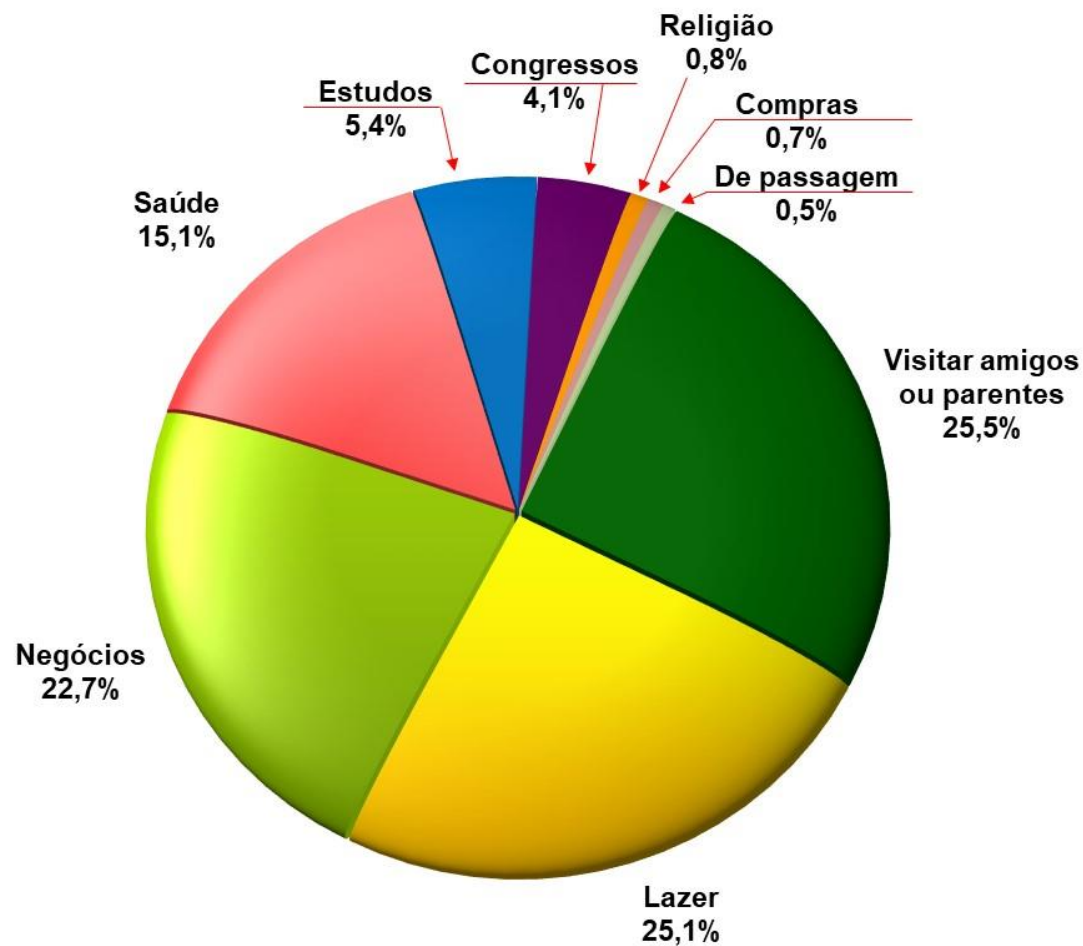
O seu gasto total foi o que o(a) Sr.(a) havia planejado?



Base: Entrevistados que declararam gastos (1.619)

Fonte: Pergunta 16

Qual foi o principal motivo da sua viagem a Salvador?



Base: Amostra (1.687)

Fonte: Pergunta 17

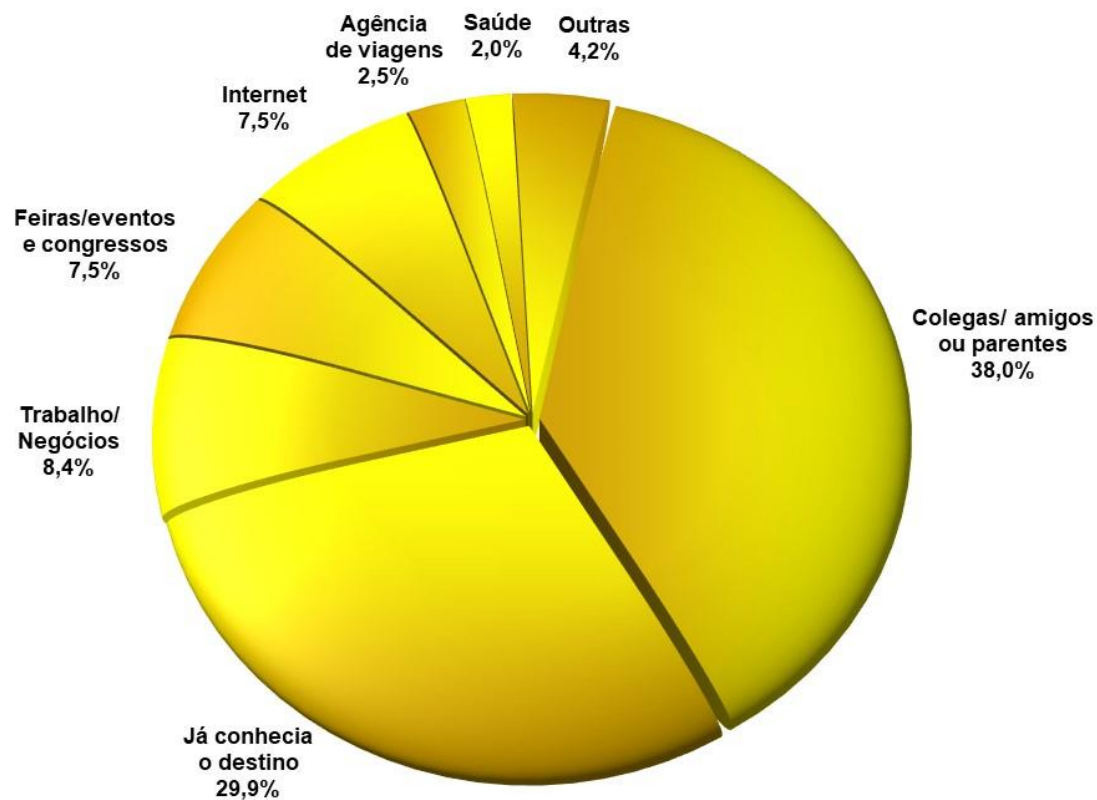
Por que escolheu Salvador para esta viagem a lazer?



Base: Entrevistados que escolheram Salvador para viagem a lazer (424)

Fonte: Pergunta 18

Qual destes itens foi o mais importante para a escolha de Salvador como destino dessa viagem?



Base: Amostra (1.687)

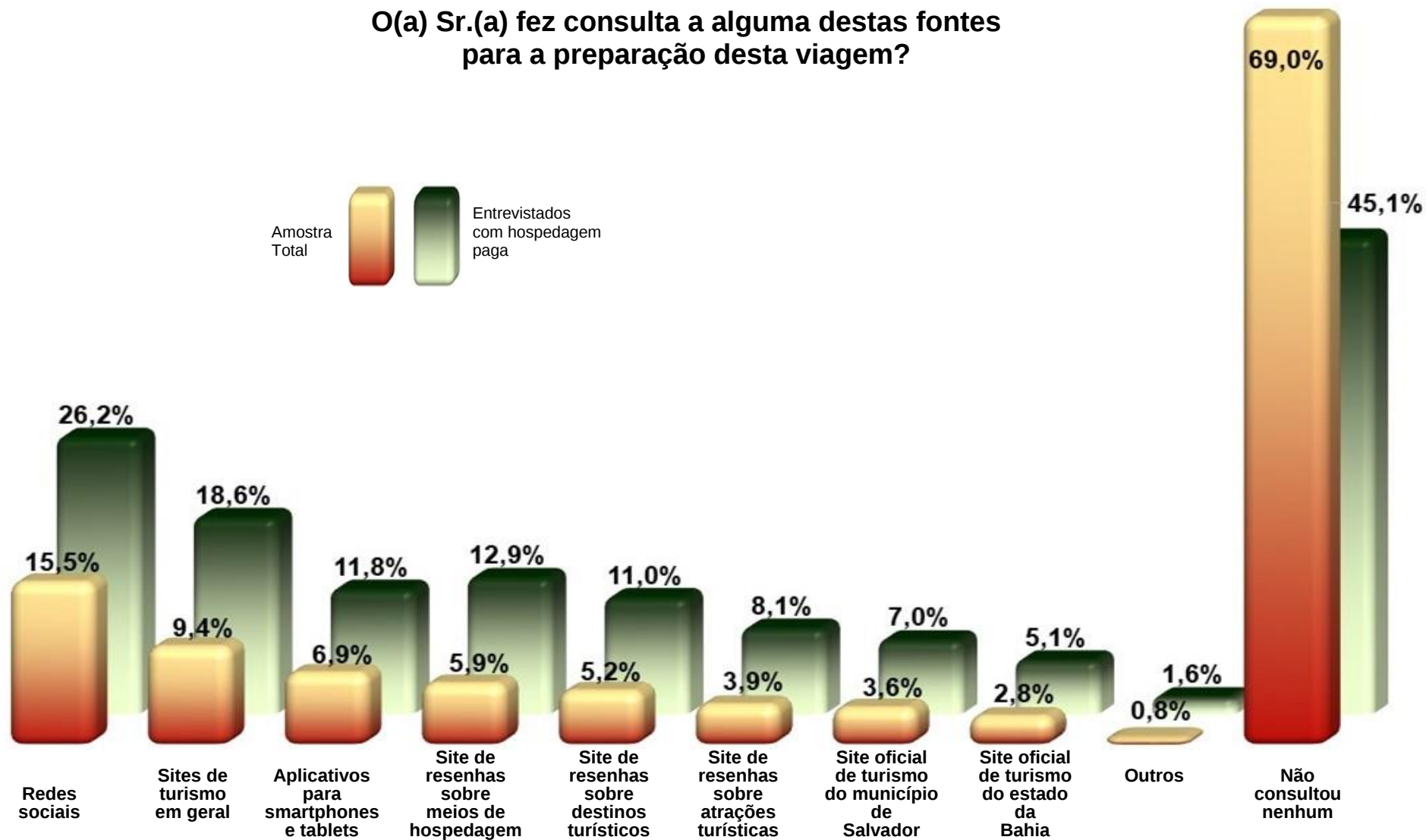
Fonte: Pergunta 19

O(a) Sr.(a) fez consulta a alguma destas fontes
para a preparação desta viagem?



Base: Amostra (1.687)
Fonte: Pergunta 20

O(a) Sr.(a) fez consulta a alguma destas fontes para a preparação desta viagem?

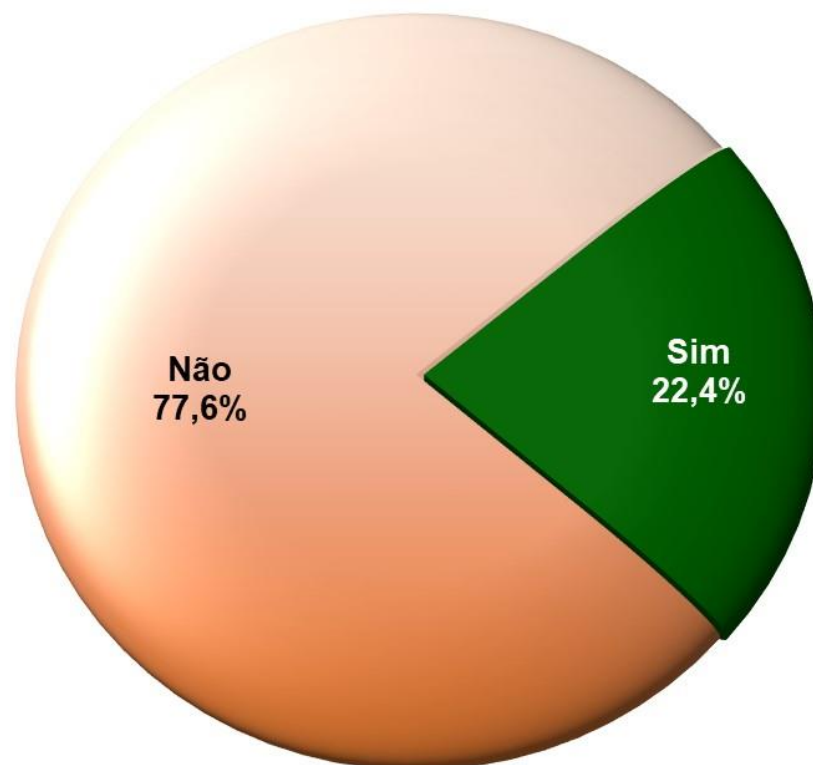


Base: Amostra (1.687)

Base: Entrevistados que tiveram hospedagem paga (752)

Fonte: Pergunta 20

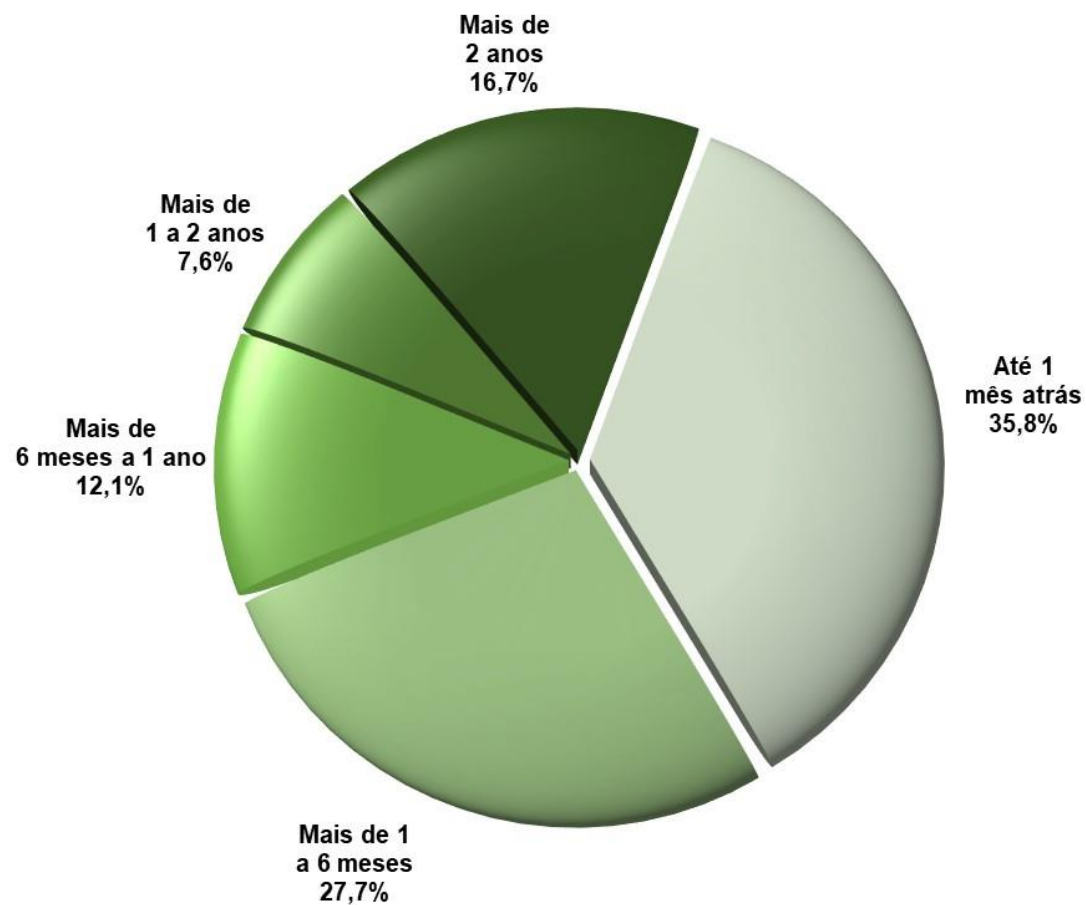
É a primeira vez que o(a) Sr.(a) vem a Salvador?



Base: Amostra (1.687)

Fonte: Pergunta 21

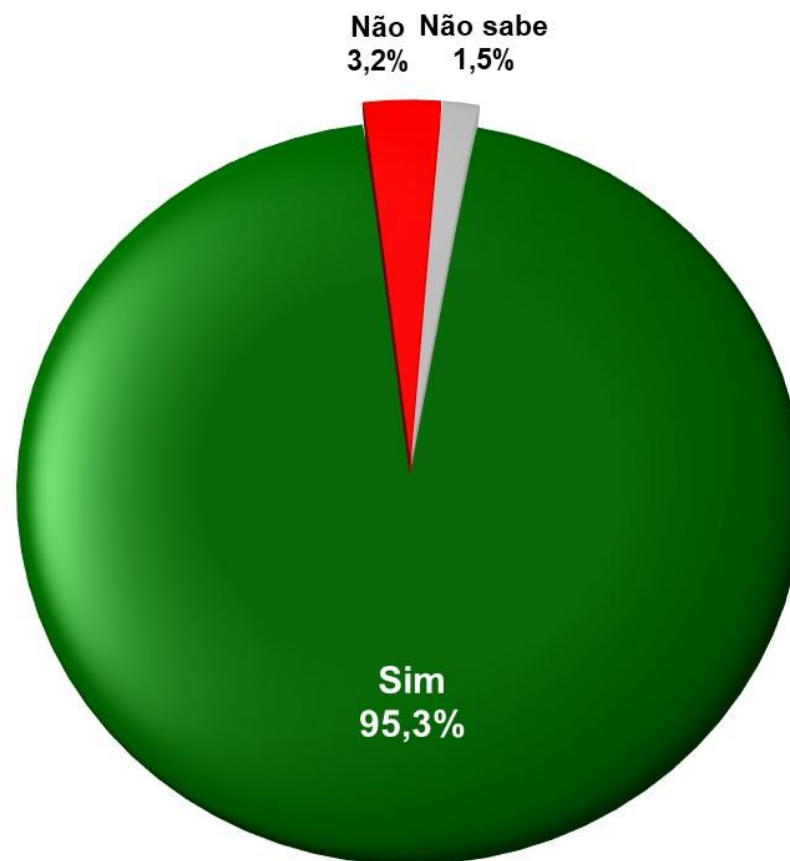
Quando foi a última vez que o (a) Sr.(a) esteve em Salvador?



Base: Entrevistados que já estiveram em Salvador alguma vez (1.309)

Fonte: Pergunta 22

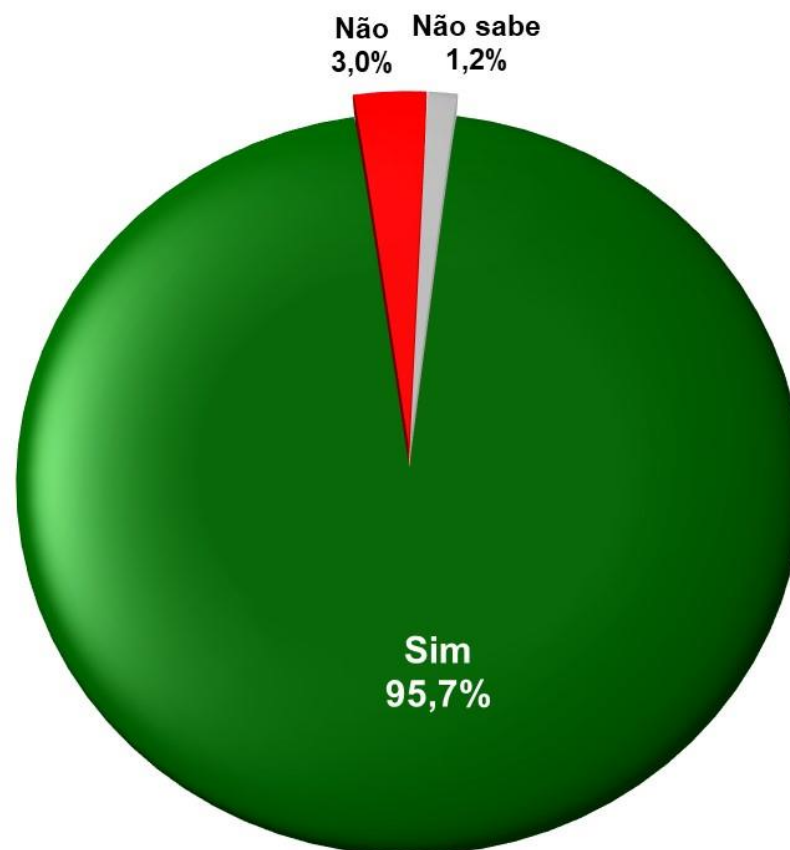
O (a) Sr.(a) pensa em voltar a Salvador?



Base: Amostra (1.687)

Fonte: Pergunta 23

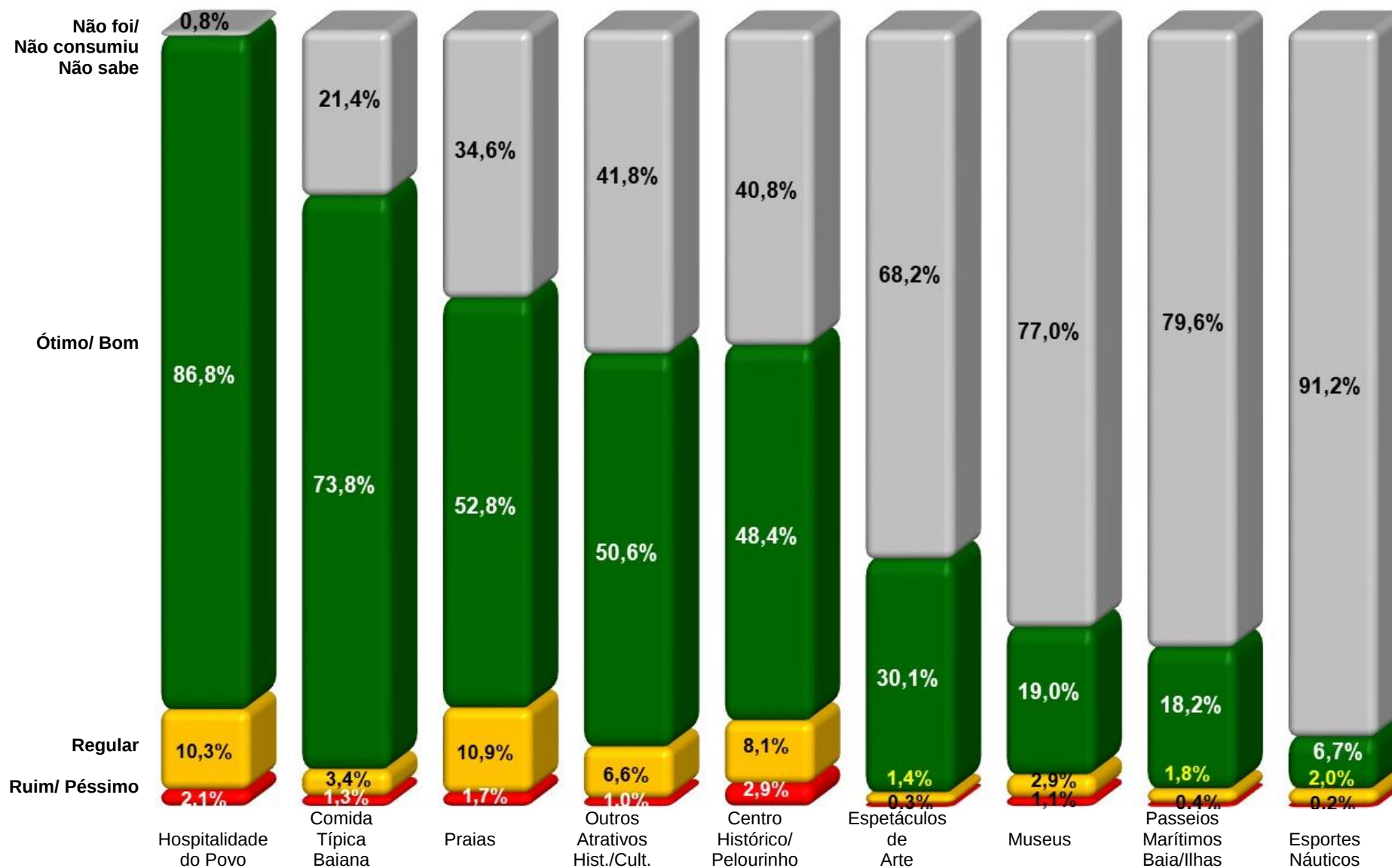
O(a) Sr.(a) recomendaria Salvador a outra pessoa?



Base: Amostra (1.687)

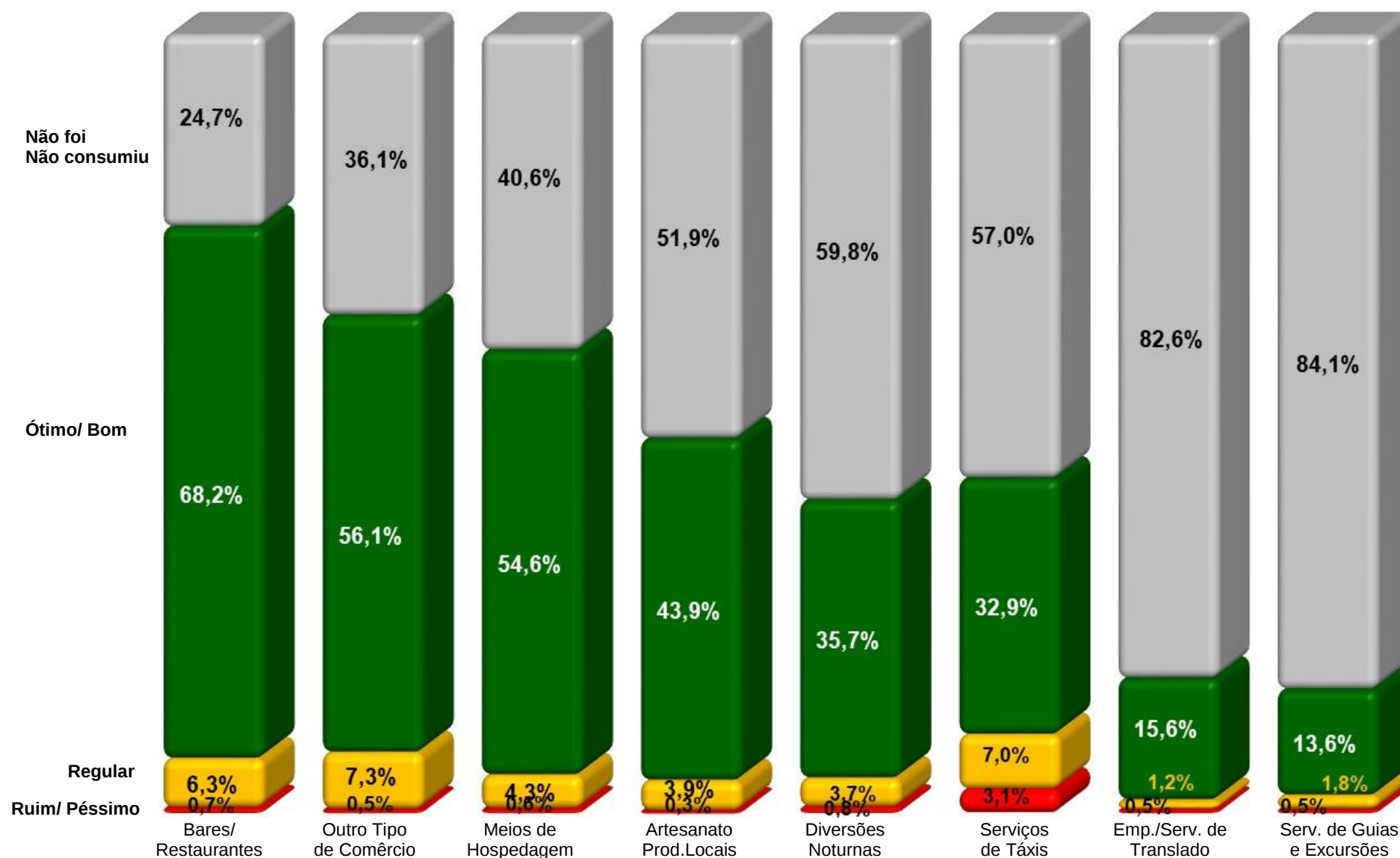
Fonte: Pergunta 24

Como o(a) Sr.(a) avalia os ATRATIVOS turísticos de Salvador com relação a...



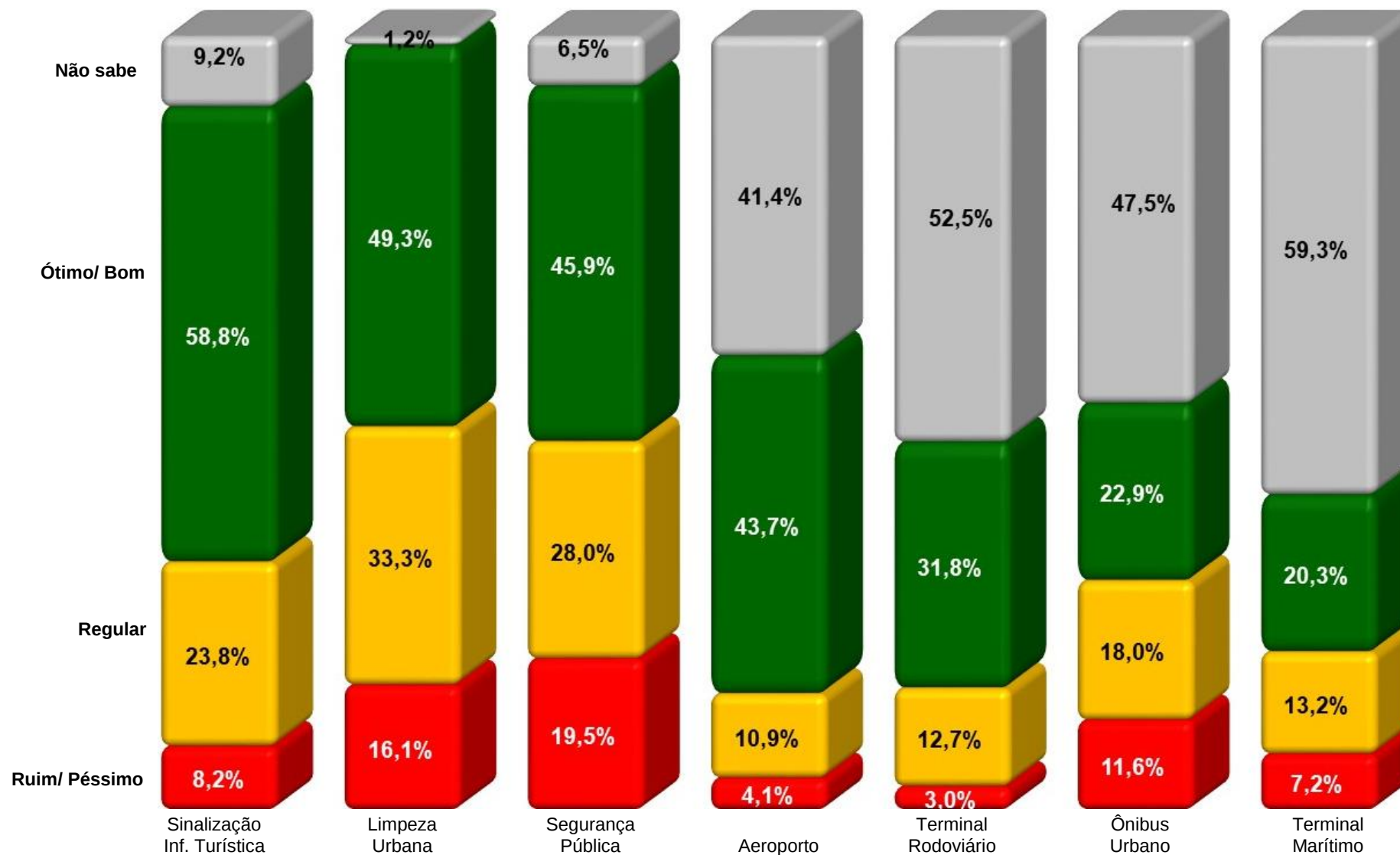
Base: Amostra (1.687)
Fonte: Perguntas 25 a 33

Como o(a) Sr.(a) avalia os EQUIPAMENTOS E SERVIÇOS turísticos de Salvador com relação a...



Base: Amostra (1.687)
Fonte: Perguntas 34 a 41

Como o(a) Sr.(a) avalia a **INFRAESTRUTURA** de Salvador com relação a...



Base: Amostra (1.687)
Fonte: Perguntas 42 a 48

O(a) Sr.(a) tem alguma sugestão ou crítica a fazer em relação a sua estadia aqui em Salvador?

	TOTAL
SEGURANÇA	12,9%
– Melhorar segurança/ mais policiamento nas ruas/ + policia no Pelourinho/ melhorar na periferia	12,2%
– Muita violência/ assaltos/ roubo/ foi roubado/turistas sendo furtados	1,7%
– Policiais mal educados/grosseiros/ investir em curso de capacitação/ humanizar	0,4%
LIMPEZA URBANA	7,0%
– Limpeza da cidade/ muito lixo nas ruas/falta coleta de lixo/ lixeiras	6,2%
– Precisam conscientizar os moradores a cuidar da limpeza/jogar lixo nos devidos lugares/ campanha educativa	1,0%
– Faltam banheiros químicos/ banheiros públicos muito sujos	0,2%
TRANSPORTE	5,9%
– Mais transporte público/ aumentar a frota/circulam lotados/demoram para passar/ voltar algumas linhas antigas	3,0%
– Preço abusivo de táxi/cobrança indevida/muito caro/ dá muitas voltas	1,2%
– Melhorar qualidade transporte público/ônibus mais novos/ confortáveis/limpos/ climatizados	1,1%
– Motoristas de ônibus grosseiros/ mal educados/ não param no ponto	0,5%
– Melhorar qualificação serviço de táxi/serviço ruim/ escolhem corrida/ atendem mal/ desinformados	0,5%
– Placas informativas nos pontos de ônibus/ falta informação sobre destinos/ é difícil saber quais ônibus passam naquele local	0,2%
– Passagem de ônibus cara	0,2%
– Aumentar frota de táxi/ renovar/ climatizar	0,2%
– Mais transporte integrado	0,1%
– Metrô ampliar extensão da linha/ falta metrô	0,1%
– Taxistas/motoristas de ônibus dirigirem com mais cautela/ dirigem muito rápido	0,1%

Continua

O(a) Sr.(a) tem alguma sugestão ou crítica a fazer em relação a sua estadia aqui em Salvador?

	TOTAL
RECEPTIVIDADE	4,3%
– Mais informações para turista/ folhetos/mapas/site funcionários bem informados/ bilíngue/ inglês/ espanhol/ depto. de turismo mais atendentes	2,1%
– Melhorar/agilizar atendimento nos centros comerciais/ restaurante/ pontos turísticos/pouco receptivo/ mal educado/sem treinamento em lidar com o público/ falta curso de capacitação para atender o turista	2,0%
– Brasileiros deveriam falar inglês/ espanhol/dificuldade de comunicação porque as pessoas não falam inglês/ educar população para falar inglês	0,2%
– Melhorar hospitalidade/as pessoas não são amáveis/ hospitaleiras/não dão informação/são mal educadas	0,1%
AEROPORTO	4,2%
– Melhorar infra do aeroporto/ ar condicionado não funciona/ ampliar/ wi-fi/ tomadas para celular/ restaurante/ reparo banheiros/ limpeza	3,7%
– Melhorar sinalização no aeroporto/ muito confusa	0,5%
– Preços caros dos alimentos no aeroporto	0,2%
TRÂNSITO	3,2%
– Melhorar sinalização da cidade/ placas informando destino/ melhorar sinalização das vias/ é difícil circular na cidade	1,8%
– Mobilidade urbana/ melhorar trânsito/muito congestionado/ engarrafamento/ caos no trânsito	1,1%
– Campanha de educação no trânsito/ motoristas não respeitam as leis/ as sinalizações/ pedestres	0,2%
– Faltam placas de sinalização em inglês/ espanhol/ bilíngue	0,1%
– Excesso de multas/ fábrica de multas	0,1%
SOCIAL	2,8%
– Muito pedintes/ambulantes forçando a compra/ ficam importunando os turistas/ muito assédio/ agressivos	2,8%

Continua

O(a) Sr.(a) tem alguma sugestão ou crítica a fazer em relação a sua estadia aqui em Salvador?

	TOTAL
PRAIA	2,5%
– Limpeza das praias/praias sujas/ poluídas/cai esgoto/ cheiro de urina	2,0%
– Melhorar infra nas praias/ barraca/ quiosque/ ducha/ banheiro/ salva-vidas	0,7%
INFRAESTRUTURA	2,4%
– Cidade muito cara/ preços altos de hotel/restaurantes/ tudo muito caro/ cobram mais para turistas	0,7%
– Muitos pontos turísticos em obras/ finalizar obras obras inacabadas/ obras no aeroporto	0,7%
– Melhorar rede de esgoto/ tem esgoto a céu aberto	0,7%
– Melhorar iluminação pública de algumas ruas da cidade	0,6%
– Precisa mais opções de restaurantes/ bares/ tem poucas opções gastronômicas/ melhorar a qualidade	0,2%
– Melhorar pavimentação/ ruas muito esburacadas	0,1%
– Precisa mais áreas verdes/ falta manutenção das árvores/ plantas	0,1%
– Melhorar estacionamento/ mais estacionamentos	0,1%
– Não ao BRT	0,1%
TERMINAL MARITIMO	2,1%
– Melhorar instalações embarcações do ferry boat/ são péssimas/ muito calor sanitários sujos	0,8%
– Ferry boat deveria ter mais horários/ cada meia hora/demora para embarcar/ tempo de espera longo	0,5%
– Melhorar organização/fiscalização no ferry boat/ organizar as filas	0,4%
– Preço caro do ferry boat/ diminuir preço	0,4%
– Melhorar infraestrutura do terminal embarque/climatização/+ limpeza/ restaurantes	0,2%
– Ferry muito demorado/ viagem deveria ser mais rápida	0,2%
– Construir a ponte ligando Salvador–Bom despacho	0,1%
– Acessibilidade p/chegar ferry com malas pesadas/ precisa de carrinhos para colocar malas no ferry	0,1%
– Sinalização na entrada do ferry boat/ Indicação da entrada do ferry	0,1%

Continua

O(a) Sr.(a) tem alguma sugestão ou crítica a fazer em relação a sua estadia aqui em Salvador?

	TOTAL
PATRIMONIO HISTORICO	1,6%
– Cuidar/preservar patrimônio histórico/centro histórico/melhor conservação/ Revitalizar o Pelourinho	1,6%
ATRATIVOS	0,8%
– Melhorar opções de lazer/ baixa atratividade cultural na cidade/investir em museus	0,7%
– Ampliar diversão noturna	0,1%
RODOVIÁRIA	0,6%
– Melhorar infra da rodoviária/ ventiladores/ ar condicionado/ reformar/ampliar/sinalização/ banheiros limpos	0,6%
SAÚDE	0,5%
– Investir na saúde pública/ melhorar hospitais/postos de de saúde/melhorar atendimento	0,5%
HOTELARIA	0,2%
– Melhorar serviço de hotelaria/falta infra nos hotéis/fiscalizar rede hoteleira	0,2%
OUTRAS RESPOSTAS	2,4%
NENHUMA SUGESTÃO/ NENHUMA CRÍTICA	61,4%

Base: Amostra (1.687)

Fonte: Pergunta 49