

Pesquisa de Satisfação do Turista de Belo Horizonte

Maio de 2014

A **Pesquisa de Satisfação do Turista de Belo Horizonte** tem como objetivo mostrar a avaliação dos turistas que visitam a capital, no que diz respeito ao comércio, a prestação de serviços e a infraestrutura turística, além de traçar o perfil desse visitante. Essa pesquisa servirá como ferramenta para auxiliar e nortear ações para a melhoria no atendimento ao turista, e quais setores merecem mais atenção dos órgãos responsáveis, para conseguir atender a crescente demanda de turistas na capital mineira.

Belo Horizonte tem por característica o turismo de negócio, no entanto, a cidade foi palco das Copa das Confederações de 2013 e será palco de outro megaevento, a Copa do Mundo FIFA 2014. A visibilidade da capital dentro e fora do Estado aumentou e com isso a necessidade de saber a opinião desse turista é fundamental para traçar diretrizes e estratégias, com a finalidade de atrair cada vez mais visitantes e de saber como Belo Horizonte está sendo vista por esse mercado.

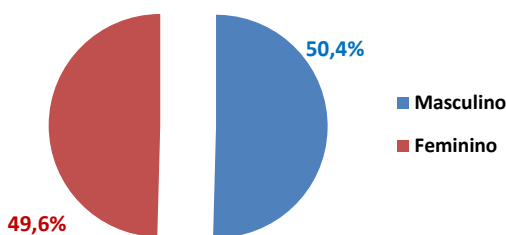
Com isso, em sua segunda edição, a área de **Estudos Econômicos e o Núcleo de Turismo do Sistema Fecomércio MG, Sesc, Senac e Sindicatos**, em parceria com **Empresa Municipal de Turismo de Belo Horizonte S.A. - Belotur** elaboraram uma pesquisa capaz de avaliar a satisfação do turista de Belo Horizonte e apontar as principais características e necessidades encontradas ao longo de sua estadia.

Metodologia

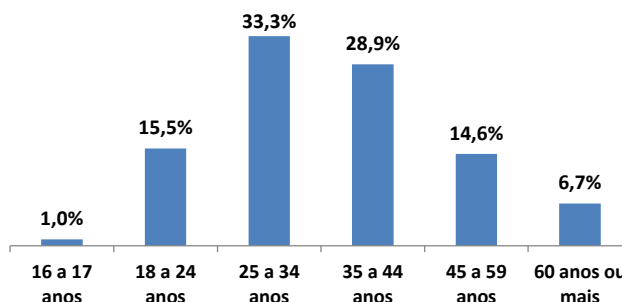
A metodologia utilizada para a pesquisa foi aplicação de questionários (survey). Este tipo de investigação não se resume a fazer perguntas e contar respostas, mas utiliza técnicas específicas que se encaixam nas normas gerais da pesquisa. O questionário estruturado continha perguntas abertas e fechadas de forma a identificar a satisfação do turista na cidade de Belo Horizonte. Para tal, foram entrevistados **848 turistas**, ou seja, somente aquelas pessoas que não moram em Belo Horizonte e que pernoveram pelo menos uma vez na cidade. O período de aplicação foi entre os dias **28 de abril a 6 de maio 2014**. As entrevistas foram individuais, a amostragem realizada foi aleatória simples, os questionários foram aplicados nos principais portões de saída da capital: Terminal Rodoviário, Aeroporto Internacional Tancredo Neves, Aeroporto da Pampulha, Conexão Aeroporto, além do Mercado Central e dos Centros de Atendimento ao Turista (CAT). **O intervalo de confiança da amostra é de 95% e a margem de erro de 3,35 pontos percentuais dos resultados para a amostra como um todo.** Alguns resultados podem não fechar em 100% devido aos arredondamentos bem como o fato de se ter perguntas de múltipla resposta na pesquisa.

Perfil do Turista

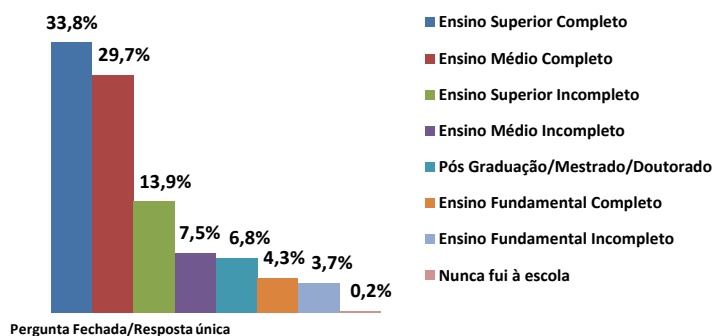
Sexo dos entrevistados



Idade dos entrevistados



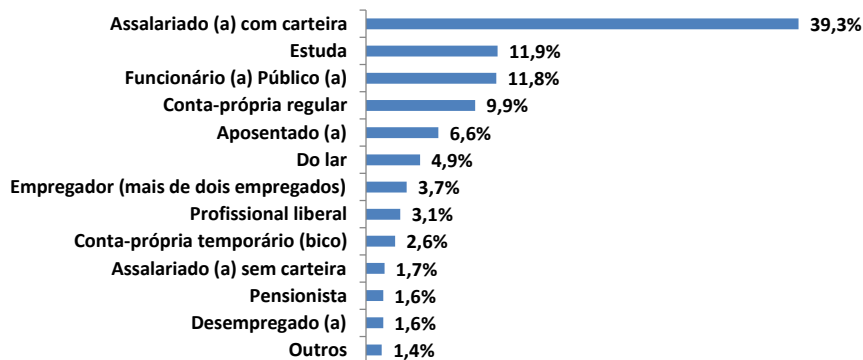
Escolaridade



A pesquisa mostrou homogeneidade entre os sexos, 49,6% dos turistas entrevistados são mulheres e 50,4% são homens. Grande parte dos entrevistados possuem entre 25 e 44 anos.

Elaboração: Sistema Fecomércio MG, Sesc e Senac/ Belotur

Profissão

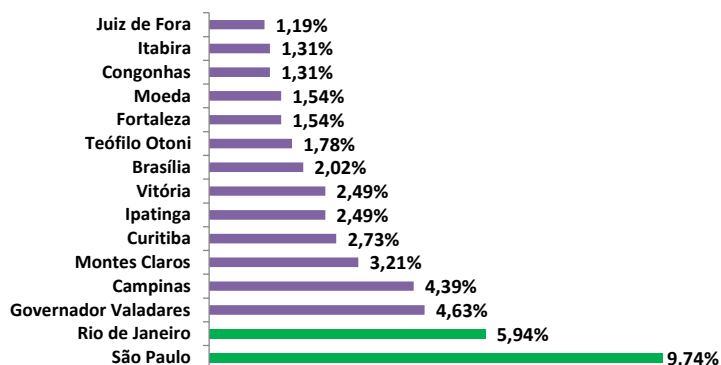


39,3% dos turistas entrevistados são **assalariados com carteira**. **11,9%** são **estudantes** e **11,8%** são **funcionários públicos**.

Pergunta Fechada/Resposta única

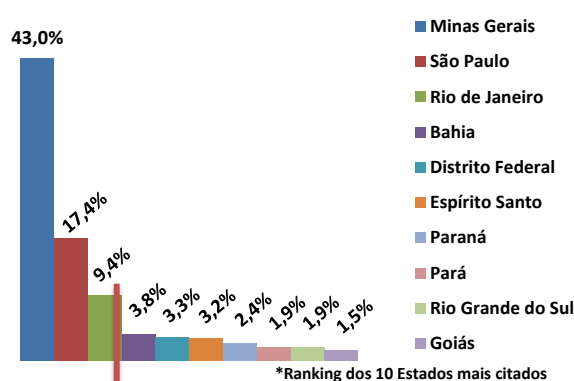
Origem dos turistas

Origem por cidade*



*Ranking das 15 cidades mais citadas

Origem por Estado*



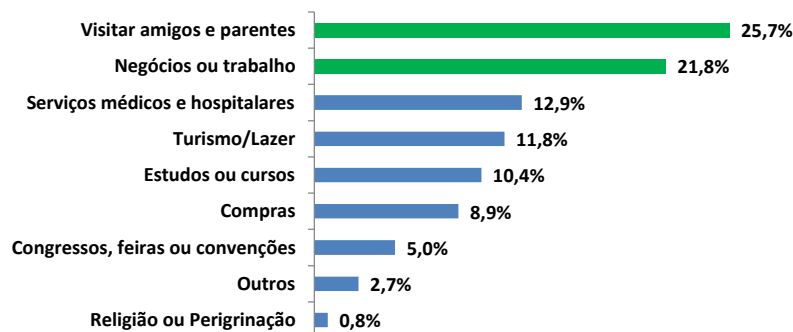
*Ranking dos 10 Estados mais citados

3,9% dos turistas entrevistados são **estrangeiros**

Dos **3,9%** dos turistas estrangeiros que visitaram à capital mineira, **28,1%** são dos Estados Unidos e **12,5%** da França.

A Pesquisa de Satisfação do Turista de maio de 2014 mostrou que 9,74% das pessoas que visitam Belo Horizonte são de São Paulo, seguido daqueles que são do Rio Janeiro (5,94%), Governador Valadares (4,63%) e Campinas (4,39%). Ao realizarmos o agrupamento por Estado, 43,0% do total de entrevistados é de Minas Gerais. Em segundo lugar ficou São Paulo com 17,4% das respostas e em terceiro Rio de Janeiro com 9,4% dos turista. O percentual de turistas estrangeiros foi de 3,9% do total de entrevistados.

Motivação da Viagem

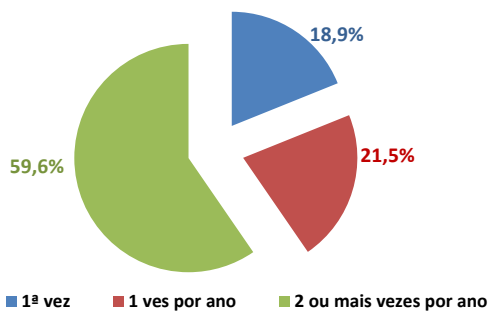


Pergunta Fechada/Resposta única

Permanência Média em
dias
4,76

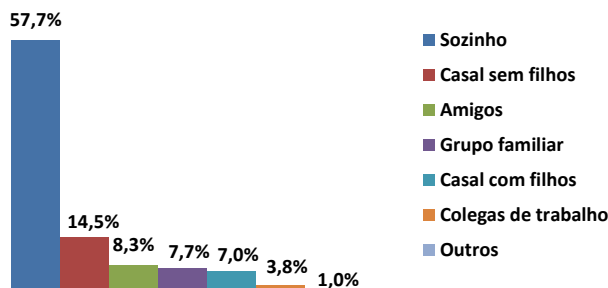
Elaboração: Sistema Fecomércio MG, Sesc e Senac/ Belotur

Frequência com que visita a cidade



Pergunta Fechada/Resposta única

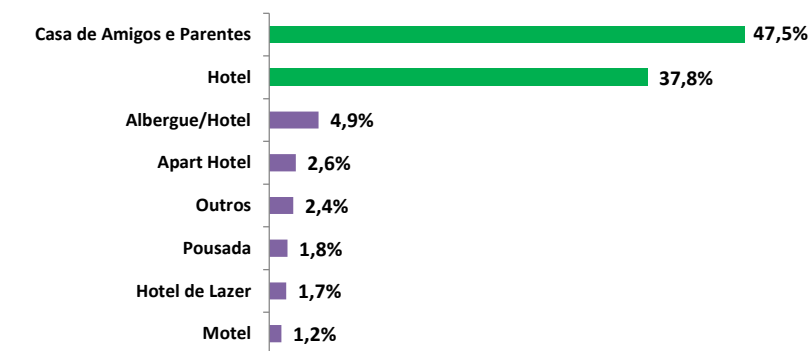
Acompanhantes na viagem



Pergunta Fechada/Resposta única

59,6% dos entrevistados visitam a cidade 2 ou mais vezes por ano. A grande maioria dos entrevistados (57,7%) viajou sozinho para a capital mineira.

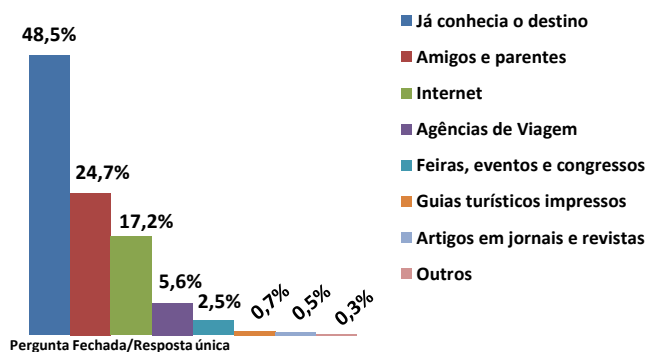
Principal Meio de Hospedagem



Pergunta Fechada/Resposta única

Informações para a viagem

Principal Fonte de Informação

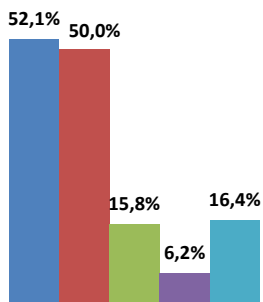


Pergunta Fechada/Resposta única

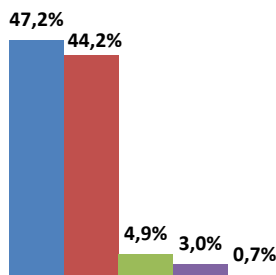
Como principal fonte de informação, 48,5% afirmaram já conhecer o destino, 24,7% responderam amigos e parentes e 17,2% usaram a internet.

O meio de **hospedagem** foi o **principal item consultado** na internet, com **52,1% das respostas** dos entrevistados como mostra o gráfico seguinte. **Em seguida ficou o transporte aéreo com 50,0% das respostas**. No entanto, **na hora de efetivar o serviço, 53,6% compraram o transporte aéreo pela internet e 34,4% dos entrevistados compraram a hospedagem**. Ressalta-se que essa pergunta era de múltipla resposta, o entrevistado poderia, por exemplo, consultar, reservar e não comprar os serviços oferecidos. Por isso, os resultados não fecham em 100%.

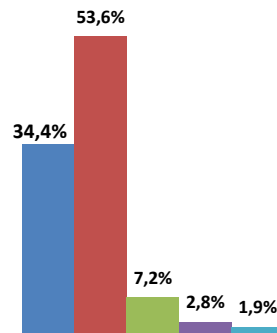
Serviços Consultados na Internet



Serviços Reservados na Internet



Serviços Comprados na Internet



■ Hospedagem ■ Transporte aéreo ■ Pacote turístico ■ Locação de veículo ■ Atrativos e passeios
Perguntas Fechadas/Respostas Múltiplas

Avaliação da Infraestrutura e dos Serviços

Os pesquisados deveriam avaliar a qualidade de alguns serviços e estabelecimentos da cadeia produtiva do turismo. As notas variam de 1 a 5, sendo 1 péssimo e 5 ótimo.

Avaliação da Infraestrutura Turística

| Segmento | Nota 2014 |
|-----------------------------|-----------|
| Transporte coletivo | 2,75 |
| Limpeza urbana | 2,81 |
| Segurança pública | 2,88 |
| Acesso a wi-fi | 3,17 |
| Sinalização Turística | 3,24 |
| Serviços de telefonia móvel | 3,54 |
| Taxi | 3,79 |
| Espaço para eventos | 3,81 |

Avaliação dos Serviços e Estabelecimentos

| Segmento | Nota 2014 |
|--|-----------|
| Casas de câmbio | 3,50 |
| Guia de turismo | 3,59 |
| Centro de Atendimento ao Turista (CAT's) | 3,67 |
| Agências de viagem | 3,70 |
| Atrativos turísticos | 3,87 |
| Locadora de veículos | 3,94 |
| Comércio | 3,98 |
| Hospedagem | 4,07 |
| Diversão noturna | 4,12 |
| Bares/Restaurantes | 4,19 |
| Gastronomia | 4,42 |

Ao avaliarem a infraestrutura turística da cidade, o transporte coletivo obteve a pior nota média dos entrevistados, 2,75. A melhor nota de infraestrutura turística da capital ficou com espaço para eventos (3,81). A diferença da melhor nota para a segunda melhor, é bem pequena, o que implica que os entrevistados também acham que esse serviço é bom.

No que diz respeito à qualidade de alguns serviços e estabelecimentos, os entrevistados consideraram a gastronomia como o melhor serviço, visto que, este item obteve uma nota de 4,42. A maioria dos serviços e estabelecimentos teve uma nota média elevada. Ressalta-se que mesmo a casa de câmbio tendo a pior nota (3,50), ela não está muito distante das demais e pode ser considerado como um serviço de boa qualidade pelos turistas.

Gastos na Viagem

Gasto Médio Total na Viagem

| Segmento | Valor 2014 |
|-------------|------------|
| Transporte | R\$ 93,80 |
| Alimentação | R\$ 166,59 |
| Artesanato | R\$ 175,59 |
| Atrativos | R\$ 219,21 |
| Bebidas | R\$ 221,04 |
| Calçados | R\$ 278,16 |
| Hospedagem | R\$ 308,06 |
| Vestuário | R\$ 555,27 |

Obs.: Alguns itens sofreram modificações de um ano para outro

Gasto médio por dia na viagem

| Segmento | Valor 2014 |
|-------------|------------|
| Transporte | R\$ 19,72 |
| Alimentação | R\$ 35,02 |
| Artesanato | R\$ 36,91 |
| Atrativos | R\$ 46,08 |
| Bebidas | R\$ 46,47 |
| Calçados | R\$ 58,48 |
| Hospedagem | R\$ 64,76 |
| Vestuário | R\$ 116,73 |

Obs.: Alguns itens sofreram modificações de um ano para outro

Gasto Médio por Pessoa na Viagem

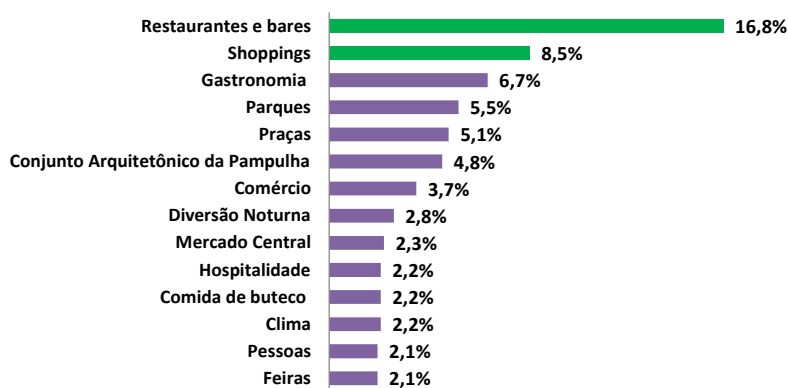
| Segmento | Valor 2014 |
|-------------|------------|
| Transporte | R\$ 59,74 |
| Alimentação | R\$ 106,09 |
| Artesanato | R\$ 111,82 |
| Atrativos | R\$ 139,60 |
| Bebidas | R\$ 140,76 |
| Calçados | R\$ 177,14 |
| Hospedagem | R\$ 196,18 |
| Vestuário | R\$ 353,62 |

Obs.: Alguns itens sofreram modificações de um ano para outro

O gasto médio total dos turistas foi feito com base nas respostas dos próprios entrevistados que falavam o valor que acreditavam ter gasto em cada um dos segmentos apresentados. O maior gasto médio por pessoa na viagem foi com o setor de vestuário (R\$353,62). Em média os turistas ficaram na cidade 5 dias, e com essa informação foi possível estimar o gasto diário da viagem, bem como, ao informarem quantas pessoas estavam incluídas nos gastos permitiu o cálculo estimado de gasto por pessoa na viagem.

Expectativa da Viagem

O que Mais Gostou na Viagem*

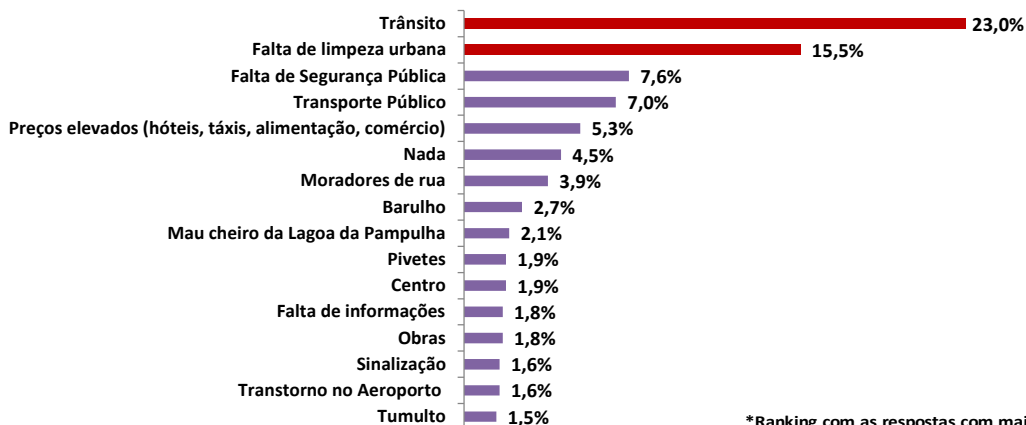


Ao serem questionados sobre o que **mais gostou** em Belo Horizonte, **16,8%** dos entrevistados disseram que foram os **Restaurantes e Bares**. Em seguida, ficaram Shoppings (8,5%), Gastronomia (6,7%), Parques (5,5%) e Praças com 5,1% das respostas.

*Ranking com as respostas com mais de 15 citações

Pergunta espontânea

O que menos Gostou na Viagem

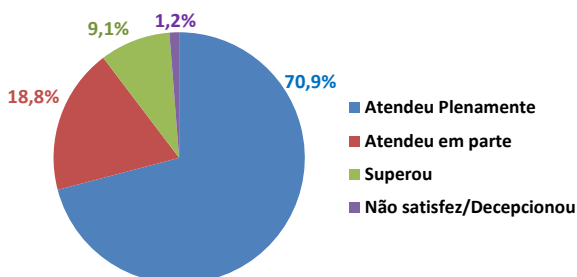


Já no que diz respeito ao que **menos gostou** na cidade, **23,0%** dos entrevistados afirmaram ser o **Trânsito** da capital. A **Falta de Limpeza Urbana** foi o segundo item mais citado, com **15,5%** das respostas dos entrevistados.

*Ranking com as respostas com mais de 10 citações

Pergunta espontânea

De acordo com as expectativas, o que achou da viagem



Pergunta Fechada/Resposta única

No geral, pode-se afirmar que a viagem para esses turistas foi positiva, visto que, as expectativas desses visitantes foram **atendidas plenamente por 70,9%** dos pesquisados. Para 18,8% a expectativa foi atendida em parte e para 9,1% as expectativas foram superadas.

Elaboração: Sistema Fecomércio MG, Sesc e Senac/ Belotur

Equipe Técnica

SISTEMA FECOMÉRCIO MG

Lázaro Luiz Gonzaga

Presidente

Estudos Econômicos

Gabriel de Andrade Ivo

Responsável

Juan Moreno de Deus

Analista de Economia

Luana Thamiris da S. de Oliveira

Analista de Pesquisa

Dayanne Jéssica da Silva Mendes

Assistente Administrativo

Ana Carolina Mayrink Silva

Karen Martins Falcão Vieira

Daylla Themis V. Campos Sato

Priscila Pereira Vieira Freitas

Pesquisadoras

Marina Cavaliéri Gomes

Estagiária

Turismo

Lúcia Cristina Vieira

Responsável

Mariana Marques de Lima

Analista de Turismo

Milena Teixeira Soares

Estagiária

SESC

Rodrigo Penido Duarte

Diretor

Priscila Machado

Assessora de Eventos

Saulo Augusto Nascimento

Coordenador de Eventos

Elton de Paula

Analista de Eventos

Bárbara Rafaela Moreira Silva

Bruno Neves Pinto

Flávio Augusto Ferreira

Gabriel Pedersoli de Melo

Giselle Medeiros Antunes

Lucas Ferreira da Cruz

Marco Antônio Pereira

Nilton Profeta

Tatiane Dias de Queiroz

Thaís Lúcia Coelho Moreira

Monitores

BELOTUR

Mauro Guimarães Wekema

Presidente

Danielle Morreale

Diretora de Marketing Turístico

Stella de Moura Kleinrath

Diretora de Promoção Turística

Ana Gabriela M. M. Baêta Ale

Chefe do Departamento de Estudos Mercadológicos

Ygor Teles

Chefe do Departamento de Informação Turística

Kelly Nair Santos

Chefe da Divisão de Atenção ao Turista

Maria Thereza Saez Magalhães

Chefe da Divisão do Observatório do Turismo

José Geraldo Dolabela

Técnico de nível Superior Departamento de Marketing

Izabel Dayrell

Assessora da Diretoria de Promoção e Informação Turística