

PRODETUR
SALVADOR

Secretaria de
Cultura e Turismo



PESQUISA DE PERFIL E SATISFAÇÃO DO TURISTA

Salvador/BA - fevereiro, maio e setembro de 2021

SUMÁRIO

1	APRESENTAÇÃO.....	15
2	INTRODUÇÃO	15
3	OBJETIVO.....	16
4	ASPECTOS METODOLÓGICOS.....	16
4.1	Público-alvo	17
4.2	Metodologia.....	17
4.3	Questionário.....	17
4.4	Universo da pesquisa – pontos de aplicação	17
5	PERFIL DA DEMANDA TURÍSTICA	18
5.1	Local de residência	18
5.2	Perfil Socioeconômico.....	22
5.2.1	Gênero	22
5.2.2	Faixa etária.....	23
5.2.3	Escolaridade.....	23
5.2.4	Cor/Raça/Etnia.....	24
5.2.5	Renda mensal média individual	24
5.2.6	Ocupação profissional principal.....	25
5.3	Perfil do turista.....	25
5.3.1	Com quem viaja	25
5.3.2	Número de pessoas viajando.....	26
5.3.3	Quantas noites dormiu em Salvador	27
5.3.4	Meio de transporte para chegar à Salvador	28
5.3.5	Meio de hospedagem utilizado.....	28
5.3.6	Organização da viagem.....	29
5.3.7	Gasto total aproximado	29
5.3.8	Composição dos gastos.....	31

5.3.9 Gasto efetivo x planejado	32
5.3.10 Motivo da viagem	32
5.3.11 Motivo principal “Lazer”	33
5.3.12 Itens importantes para escolha de Salvador como destino de viagem	34
5.3.13 Meios, serviços ou ferramentas usadas para o planejamento da viagem	35
5.3.14 Primeira vez que visita Salvador	36
5.3.15 Intenção de voltar a Salvador	37
5.3.16 Recomendação de Salvador à outras pessoas	37
5.3.17 Avaliação dos Atrativos Turísticos	38
5.3.18 Avaliação dos Equipamentos e Serviços	45
5.3.19 Avaliação da Infraestrutura	52
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	58

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Local da entrevista.....	18
Gráfico 2 - Nacionalidade	18
Gráfico 3 - Estado de residência.....	19
Gráfico 4 - Estado de residência: fora da Bahia	20
Gráfico 5 - País de residência	21
Gráfico 6 - Por qual cidade o(a) Sr.(a) chegou ao Brasil?	22
Gráfico 7 - Sexo	22
Gráfico 8 – Em qual dessas faixas etárias se encaixa a sua idade?	23
Gráfico 9 – Qual o seu nível de escolaridade?	23
Gráfico 10 – Qual a sua Cor/Raça/Etnia?	24
Gráfico 11 – Qual é a sua renda mensal?.....	24
Gráfico 12 – Qual a sua ocupação principal?	25
Gráfico 13 - Com quem o(a) Sr.(a) está viajando? (RM)	25
Gráfico 14 - Quantas pessoas estão viajando, incluindo o(a) Sr.(a)?.....	26
Gráfico 15 - Quantas noites o(a) Sr.(a) dormiu em Salvador nesta viagem?	27
Gráfico 16 - Qual meio de transporte o(a) Sr.(a) utilizou para chegar a Salvador? (RM)	28
Gráfico 17 – Qual outro meio de transporte o(a) Sr.(a) utilizou para chegar à Salvador?	28
Gráfico 18 - Qual o meio de hospedagem o(a) Sr.(a) utilizou aqui em Salvador nesta viagem? (RM).....	29
Gráfico 19 - A sua viagem foi organizada através de... (RM)	29
Gráfico 20 - Qual o seu gasto total aproximado em Salvador, excluindo passagens ou pacotes comprados fora daqui?	30
Gráfico 21 - Gasto Médio Diário Individual (GMDI)	31
Gráfico 22 - Deste gasto total, o(a) Sr.(a) poderia me dizer quantos por cento foi gasto com cada um dos itens que constam no cartão?	31
Gráfico 23 - O seu gasto total foi o que o(a) Sr.(a) havia planejado, acima do planejado ou abaixo do planejado?	32
Gráfico 24 - Qual foi o principal motivo da sua viagem a Salvador?.....	33

Gráfico 25 - Por que escolheu Salvador para esta viagem a lazer? (RM).....	33
Gráfico 26 – Qual outro motivo do porquê escolheu Salvador para esta viagem a lazer?.....	34
Gráfico 27 - Qual destes itens foi o mais importante para a escolha de Salvador como destino dessa viagem?	34
Gráfico 28 – Qual outro motivo que foi o mais importante para a escolha de Salvador como destino dessa viagem?	35
Gráfico 29 - O(a) Sr.(a) fez consulta a algumas destas fontes para a preparação desta viagem? (RM).....	36
Gráfico 30 - É a primeira vez que o(a) Sr.(a) vem a Salvador?	36
Gráfico 31 - Quando foi a última vez que o (a) Sr.(a) esteve em Salvador?	37
Gráfico 32 - O(a) Sr.(a) pensa em voltar a Salvador?	37
Gráfico 33 - O(a) Sr.(a) recomendaria Salvador a outra pessoa?	37
Gráfico 34 - Como (a) Sr.(a) avalia os atrativos turísticos de Salvador com relação à.....	38
Gráfico 35: Avaliação - Praia	39
Gráfico 36 - Avaliação – Centro histórico/Pelourinho	40
Gráfico 37 - Avaliação – Outros atrativos Históricos ou Culturais	40
Gráfico 38 - Avaliação - Museus.....	41
Gráfico 39 - Avaliação – Comida típica baiana	42
Gráfico 40 - Avaliação – Espetáculos de arte (música, teatro, dança, capoeira e etc.)	42
Gráfico 41 - Avaliação – Esportes náuticos	43
Gráfico 42 - Avaliação – Passeios marítimos pela baía/pelas ilhas.....	44
Gráfico 43 - Avaliação – Hospitalidade do povo	44
Gráfico 44 - Como o(a) Sr.(a) avalia os equipamentos e serviços turísticos de Salvador com relação à.....	45
Gráfico 45 - Avaliação – Serviços de táxis	46
Gráfico 46 - Avaliação - Meios de hospedagem.....	47
Gráfico 47 - Avaliação - Bares/Restaurantes.....	48
Gráfico 48 - Avaliação – Artesanato e produtos locais	48
Gráfico 49 - Avaliação - Outros tipos de comércio/compras	49

Gráfico 50 - Avaliação - Serviço de guias e excursões.....	50
Gráfico 51 - Avaliação – Diversões noturnas.....	50
Gráfico 52 - Avaliação – Empresas/Serviços de traslado	51
Gráfico 53 - Como o(a) Sr.(a) avalia a infraestrutura de Salvador com relação à.....	52
Gráfico 54 - Avaliação – Segurança pública	53
Gráfico 55 - Avaliação - Sinalização e informação turística	54
Gráfico 56 - Avaliação – Limpeza urbana	54
Gráfico 57 - Avaliação – Ônibus urbano.....	55
Gráfico 58 - Avaliação – Terminal marítimo (Ferry-Boat)	56
Gráfico 59 - Avaliação – Terminal Rodoviário	56
Gráfico 60 - Avaliação - Aeroporto.....	57

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Avaliação - Comida típica baiana.....	39
Tabela 2 - Avaliação - Passeios marítimos pela baía/pelas ilhas.....	40
Tabela 3 - Avaliação - Espetáculos de arte (música, teatro, dança, capoeira, etc.).....	41
Tabela 4 -Avaliação - Hospitalidade do povo	41
Tabela 5 - Avaliação – Praia.....	42
Tabela 6 - Avaliação - Outros atrativos históricos ou culturais	43
Tabela 7 - Avaliação – Museus	43
Tabela 8 - Avaliação - Centro Histórico/Pelourinho	44
Tabela 9 - Avaliação - Esportes náuticos.....	45
Tabela 10 - Avaliação - Artesanato e produtos locais	47
Tabela 11 - Avaliação - Meios de hospedagem.....	47
Tabela 12 - Avaliação - Bares/Restaurantes.....	48
Tabela 13 - Avaliação - Diversões noturnas	49
Tabela 14 - Avaliação - Outros tipos de comércio/compras	49
Tabela 15 - Avaliação - Serviço de guias e excursões.....	50
Tabela 16 - Avaliação - Empresas/serviços de traslado	51
Tabela 17 - Avaliação - Serviços de táxi	51
Tabela 18 - Avaliação - Aeroporto.....	53
Tabela 19 - Avaliação - Sinalização e informação turística	54
Tabela 20 - Avaliação - Terminal rodoviário.....	55
Tabela 21 - Avaliação - Limpeza urbana.....	55
Tabela 22 - Avaliação - Segurança pública	56
Tabela 23 - Avaliação terminal marítimo (ferry-boat/lancha)	57
Tabela 24 - Avaliação - Ônibus urbano.....	57

1 APRESENTAÇÃO

O relatório da Pesquisa de Perfil e Satisfação do Turista | Salvador/BA é apresentado, além da forma descritiva abaixo, em painéis dinâmicos contendo gráficos, tabelas e análises referentes às variáveis pesquisadas nos instrumentos de pesquisa, possibilitando ao usuário o cruzamento e obtenção de qualquer informação desejada, por exemplo: resultados por perfil do entrevistado (sexo, faixa etária, cor/raça/etnia, residência) motivo da viagem, bem como aspectos da viagem.

[Clique aqui para acessar o relatório em B.I. \(Business Intelligence\)](#)

2 INTRODUÇÃO

O turismo é considerado um fenômeno social decorrente do desenvolvimento e dinamismo da sociedade moderna. É uma atividade produtiva contínua, geradora de renda, que se submete às leis econômicas e interfere nos diversos segmentos da economia, repercutindo acentuadamente e indiretamente em outras atividades produtivas através do seu efeito multiplicador. Para o destino turístico, proporciona a geração de impostos diretos e indiretos, incidentes sobre a renda total gerada no âmbito do sistema econômico e estimula o processo de abertura da economia.

Devido à grande importância da atividade no incremento na economia do território e os impactos gerados pela entrada de receitas advindas da demanda turística, as instituições públicas responsáveis pelo planejamento e execução das políticas públicas de turismo devem realizar pesquisas junto a demanda e oferta turística com objetivo de nortear as futuras ações, indicar áreas prioritárias para desenvolvimento de projetos, elaboração de peças orçamentárias e indicadores para monitoramento dos recursos aplicados.

Em fevereiro de 2019 foi celebrado o contrato, que entre si fazem a Secretaria Municipal de Cultura e Turismo – SECULT, através da Unidade Coordenadora do PRODETUR Salvador - UCP e a empresa Qualitest Inteligência em Pesquisa.

O referido contrato teve como objeto a execução de serviços de Pesquisa do Perfil do Turista na cidade de Salvador, na Bahia.

Os objetivos, metodologia e resultados da Pesquisa de Perfil e Satisfação do Turista (2021), são apresentados a seguir.

3 OBJETIVO

Foi realizada Pesquisa do Perfil e Satisfação do Turista de Salvador nos períodos de fevereiro, maio e setembro de 2021, a fim de apresentar à cadeia produtiva do turismo local o retrato da demanda turística que visitou Salvador, através das diferentes variáveis, tais como: local de procedência, sexo, idade, renda, escolaridade, hábitos e preferências do viajante, gasto, dias de permanência e avaliação dos atrativos, dos serviços e da infraestrutura.

A pesquisa ocorreu através de entrevistas junto aos turistas que visitaram o município de Salvador, com a finalidade de desenvolver projetos e estratégias dos agentes públicos e privados, além de ser um eficaz instrumento de estudos, controle, planejamento e monitoramento da atividade turística na cidade.

4 ASPECTOS METODOLÓGICOS

O contrato celebrado entre a Secretaria Municipal de Cultura e Turismo – SECULT, através da Unidade Coordenadora do PRODETUR Salvador - UCP e a empresa Qualitest Inteligência em Pesquisa, tem como objeto a execução de serviços de pesquisa para execução, tabulação e análise do Perfil e Satisfação do Turista em Salvador. A referida pesquisa possui como objetivos específicos:

- Levantar informações sobre a demanda atual, identificando o perfil socioeconômico do turista nacional e internacional que visita Salvador/BA;
- Fornecer suporte à formulação de políticas e diretrizes para subsidiar o planejamento estratégico governamental, bem como para o planejamento de ações do empresariado privado;
- Coletar informações e dados que, em conjunto, sejam capazes de traçar um quadro confiável do setor turismo na área pesquisada;
- Dimensionar, através do gasto médio diário individual, fluxo e permanência, a receita gerada pela atividade;
- Confirmar as características da área pesquisada como motivadora da presença de visitantes;
- Conhecer suas principais motivações de viagem e avaliações dos bens e serviços turísticos utilizados em sua permanência na cidade;

- Reunir subsídios e orientações que respaldem a decisão e implementação de medidas que conduzam à melhoria da qualidade dos serviços prestados e do acolhimento dado ao turista que visita Salvador/BA.

4.1 Público-alvo

A população objetivo ou população-alvo considerado nesta pesquisa são de turistas brasileiros e estrangeiros, a partir dos 18 anos, que visitaram Salvador fevereiro, maio e setembro de 2021.

Definição da OMT – Organização Mundial do Turismo:

- **Turista:** Visitante que se desloca voluntariamente por período de tempo igual ou superior a vinte e quatro horas para local diferente da sua residência do seu trabalho (sem este ter por motivação, a obtenção de lucro) pernoitando nesse mesmo lugar.

4.2 Metodologia

Pesquisa quantitativa, face a face, com abordagem aleatória aos turistas, em locais de entrada/saída de turistas em Salvador/BA.

A equipe formada para realização desta pesquisa contou com 10 (dez) entrevistadores e mais 2 (dois) supervisores no campo.

4.3 Questionário

O questionário possui aproximadamente 50 perguntas e o tempo médio estimado de aplicação é de 10 a 15 minutos. Além do questionário em português, o entrevistador contou também com o mesmo questionário na versão inglês e espanhol no tablet utilizado.

4.4 Universo da pesquisa – pontos de aplicação

O plano amostral foi composto pelos principais portões de entrada e saída de turistas em Salvador, em função da facilidade de acesso a esses equipamentos e aos turistas que os utilizam. Os pontos de aplicação da pesquisa foram:

- Aeroporto Internacional de Salvador (2100 entrevistas);
- Rodoviária Interestadual de Salvador (1500 entrevistas);
- Ferry-Boat (1200 entrevistas).

Os dados coletados na pesquisa de campo e apresentados neste documento, se referem aos períodos de fevereiro, maio e setembro de 2021, com aplicação de 4.800 (quatro mil e oitocentos) questionários distribuídos conforme descrito a seguir:

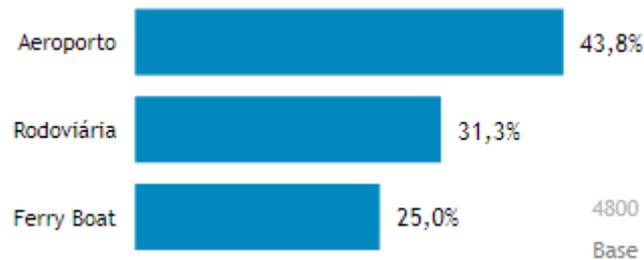


Gráfico 1 - Local da entrevista

A análise dos dados coletados, por meio das entrevistas aplicadas nos locais apontados, considera para maioria das perguntas, os filtros: turistas brasileiros e turistas estrangeiros. Dessa forma é possível visualizar o perfil do turista que visitou Salvador, apontando as semelhanças e as distinções entre os perfis.

5 PERFIL DA DEMANDA TURÍSTICA

5.1 Local de residência

O conhecimento sobre o local de residência do turista permite entender quais são os polos emissores de turistas para Salvador. Entre os turistas entrevistados, 98,6% eram brasileiros e 1,4% estrangeiros.

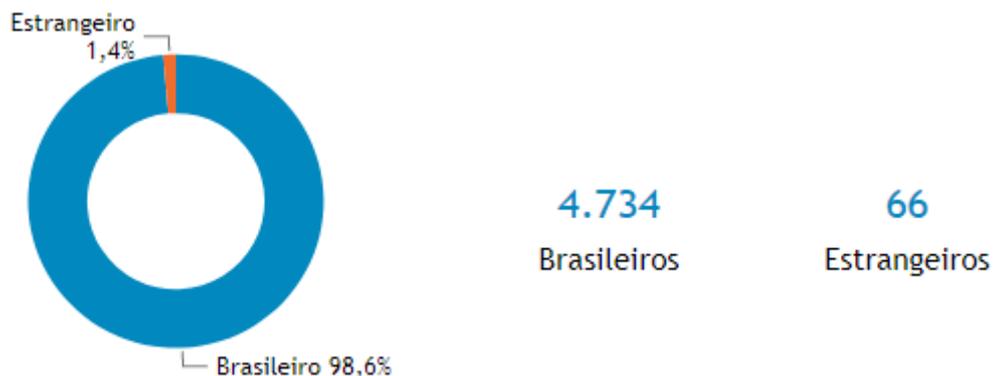


Gráfico 2 - Nacionalidade

Dos turistas brasileiros, 50,4% são moradores do Estado da Bahia, 18,0% do Estado de São Paulo, 5,9% do Estado do Rio de Janeiro, conforme o gráfico a seguir.

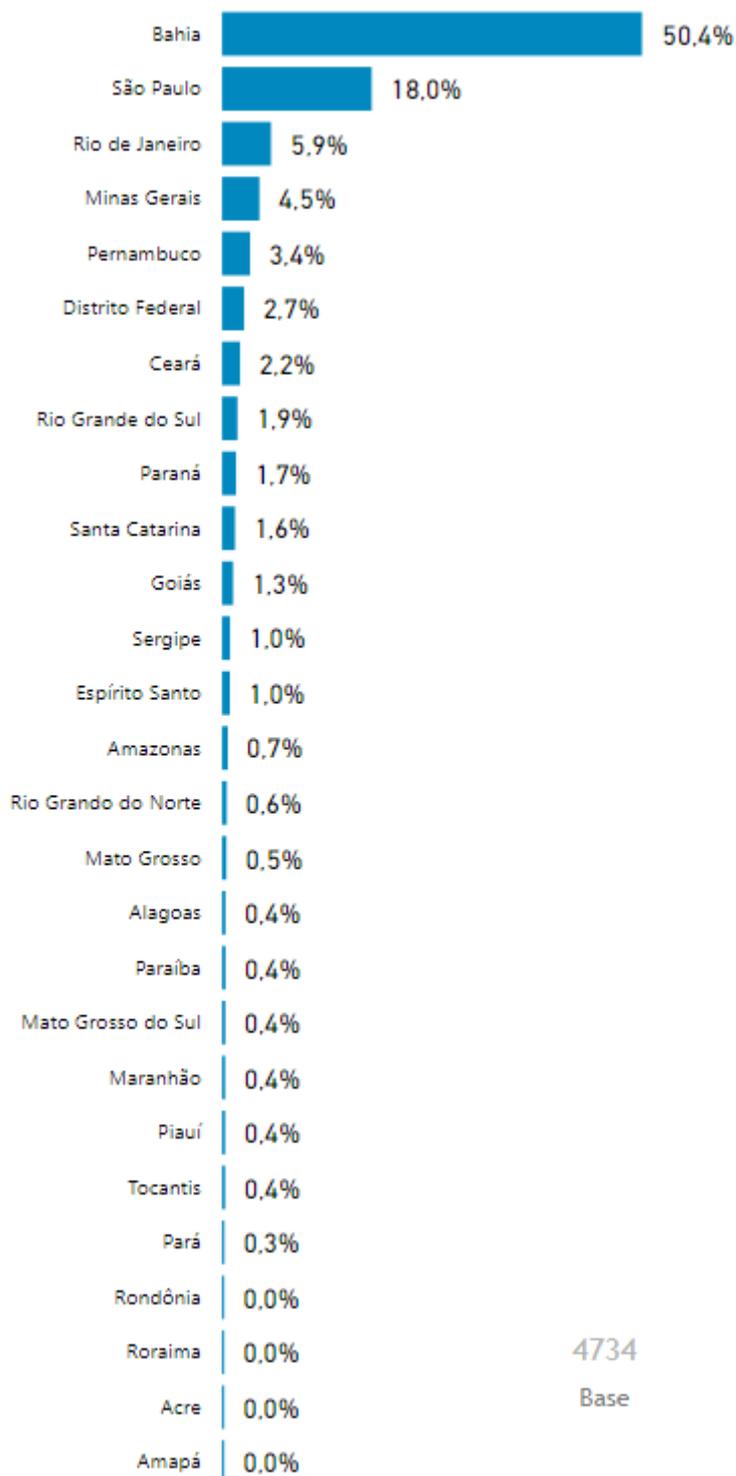


Gráfico 3 - Estado de residência

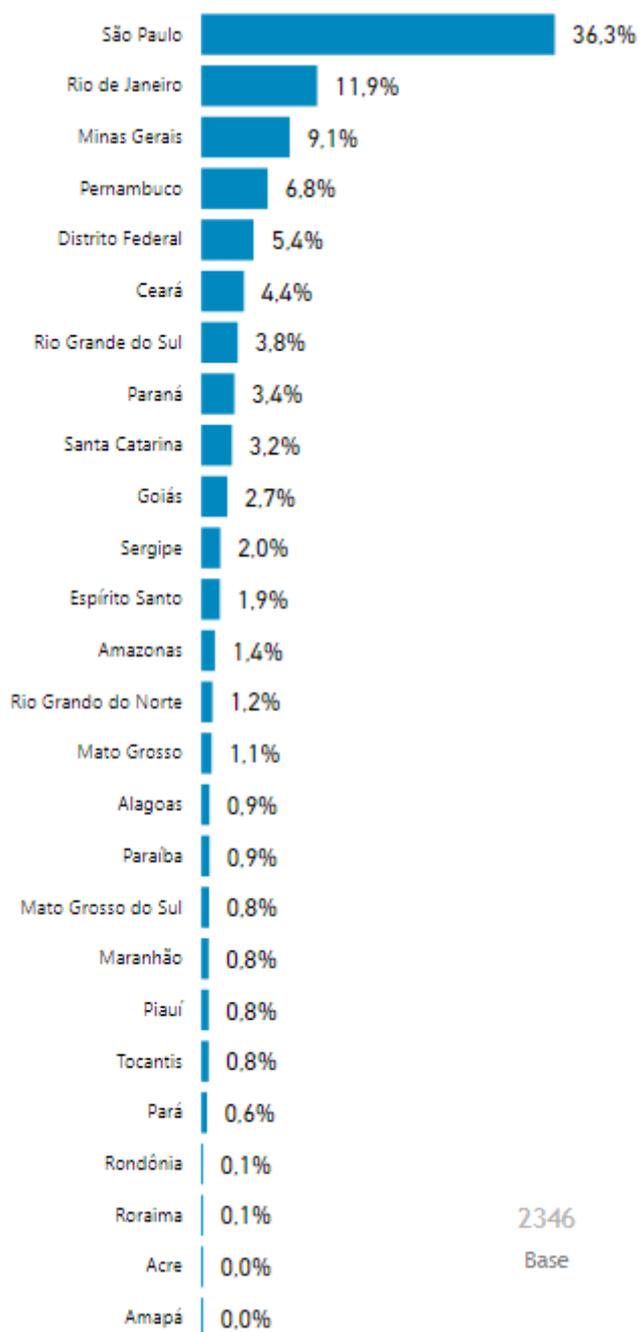
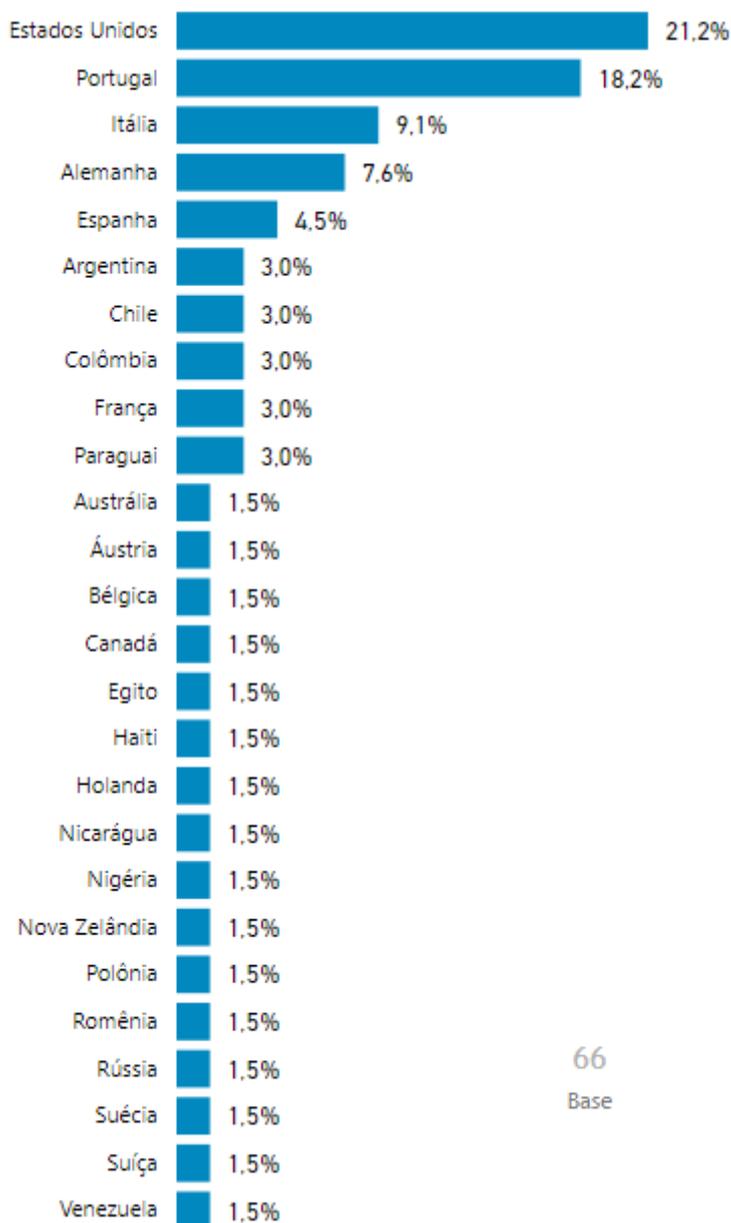


Gráfico 4 - Estado de residência: fora da Bahia

No que se refere aos turistas estrangeiros 21,2% são dos Estados Unidos, 18,2% de Portugal, 9,1% da Itália, 7,6% da Alemanha, 4,5% da Espanha, 3,0% da Argentina, 3,0% do Chile, conforme demonstrado abaixo.



66
Base

Gráfico 5 - País de residência

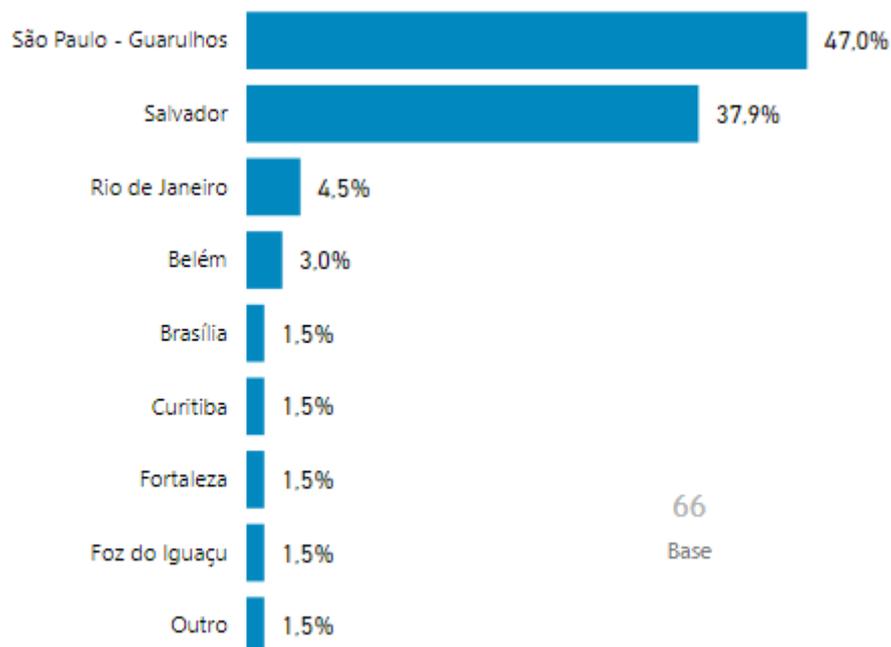


Gráfico 6 - Por qual cidade o(a) Sr.(a) chegou ao Brasil?

5.2 Perfil Socioeconômico

5.2.1 Gênero

Em relação ao gênero, observa-se uma predominância do sexo feminino (53,3%) em relação ao público masculino (46,7%).

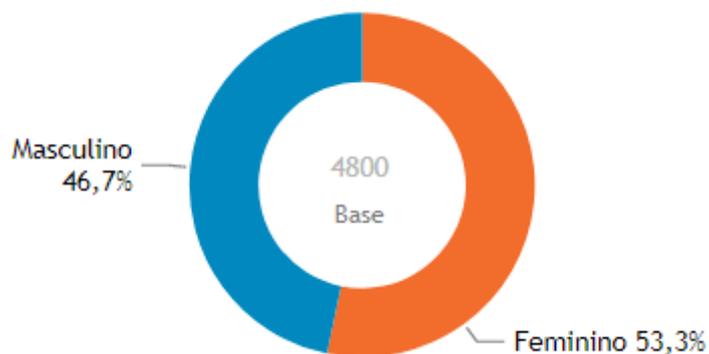


Gráfico 7 – Sexo

5.2.2 Faixa etária

Com relação a idade, os dados revelam uma concentração nas idades centrais de 26 a 50 anos (61,6%). A faixa etária de 36 a 50 anos possui o maior percentual com 31,4%, seguido de 26 a 35 (30,2%), 18 a 25 (20,0%) e 51 a 65 (13,1%). As faixas etárias de 14 a 17 e acima de 65 ficaram com percentuais baixos: 2,4% e 2,9%, respectivamente.

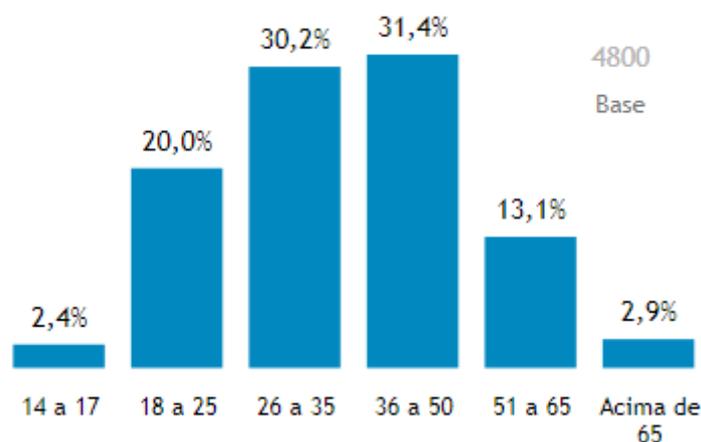


Gráfico 8 – Em qual dessas faixas etárias se encaixa a sua idade?

5.2.3 Escolaridade

Quanto à escolaridade, os maiores índices estão concentrados na categoria Ensino Médio (40,8%) e Superior (35,5%).

Vale destacar que 13,1% dos entrevistados apresentam Primário/1º grau/Básico, 10,2% Pós-graduação completa e apenas 0,4% não possuem instrução formal.

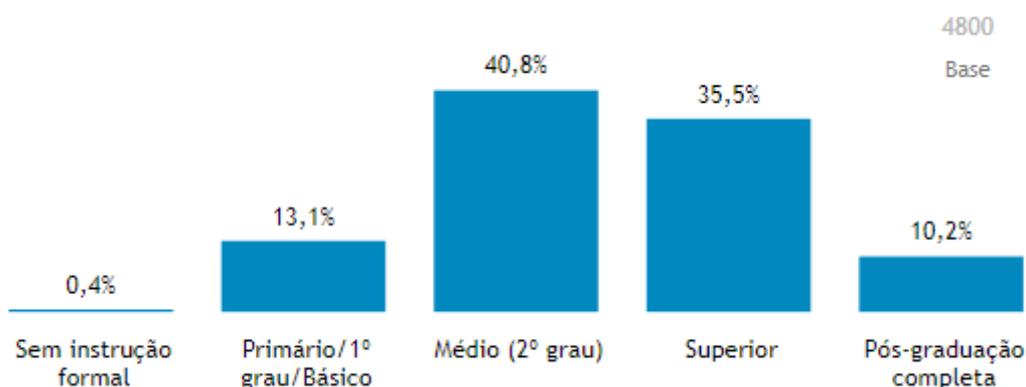


Gráfico 9 – Qual o seu nível de escolaridade?

5.2.4 Cor/Raça/Etnia

Dentre os turistas entrevistados, 39,6% se consideram pardos, 28,2% se consideram pretos e 27,9% brancos. É importante destacar que 1,8% se classificaram como amarelos e 0,8% como indígenas. 1,7% não souberam ou não quiseram responder.



Gráfico 10 – Qual a sua Cor/Raça/Etnia?

5.2.5 Renda mensal média individual

A obtenção de respostas confiáveis sobre a renda média dos turistas que visitam um destino turístico é sempre um dos maiores desafios na realização de pesquisas sobre a demanda turística. Tal desafio é comprovado pelo alto percentual obtido (25,6%) para a opção “não respondeu/não sabe”.

Adicionalmente, 23,6% dos entrevistados recebem de R\$ 998,01 a R\$ 1.996,00, 12,0% de R\$ 1.996,01 a R\$ 2.994,00 e 8,6% recebem de R\$ 9.980,01 ou mais.

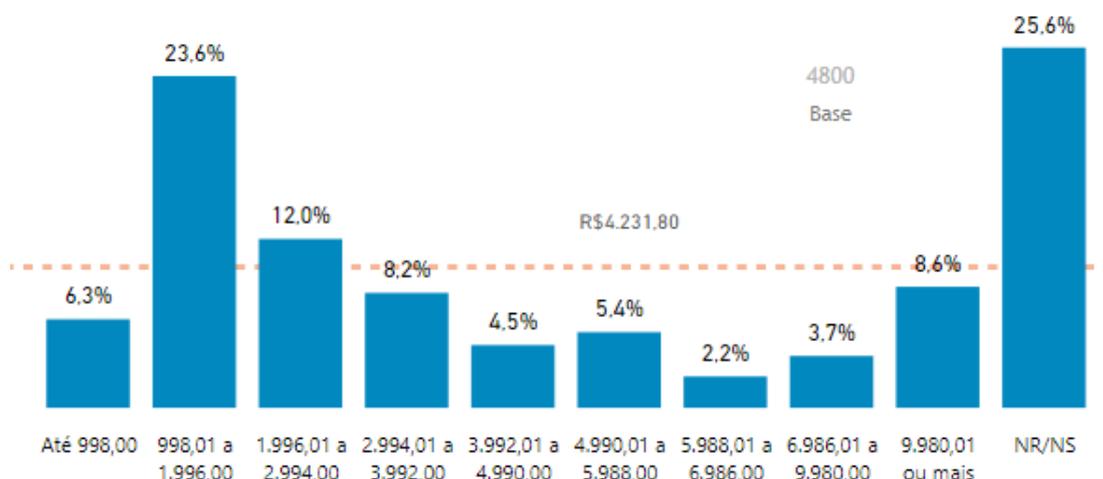


Gráfico 11 – Qual é a sua renda mensal?

5.2.6 Ocupação profissional principal

Os empregados do setor privado apresentam maior frequência, com 34,0%. Aditivamente, 12,9% são empregados no setor público, 12,9% profissionais liberais e 8,6% empresários.

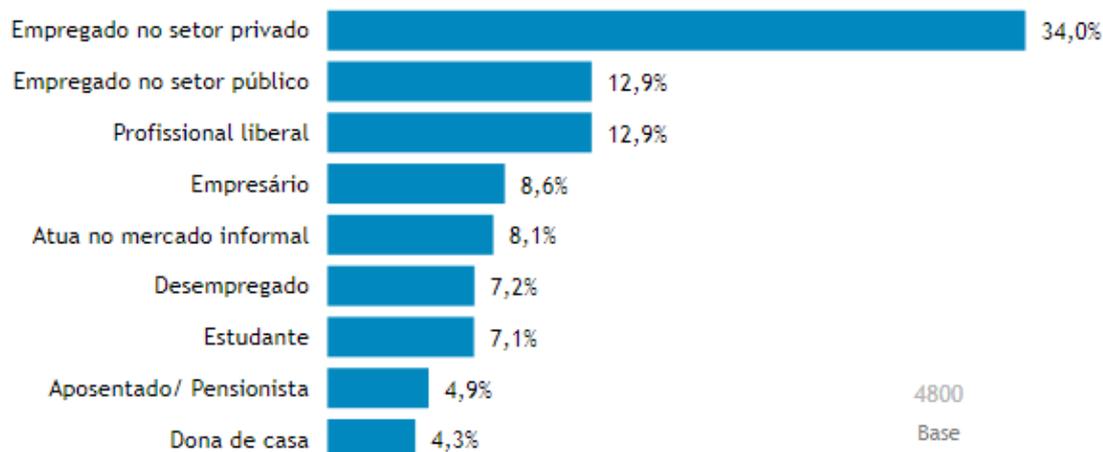


Gráfico 12 – Qual a sua ocupação principal?

5.3 Perfil do turista

5.3.1 Com quem viaja

Dentre as informações que desenham os hábitos de viagem, a composição do grupo turístico se configura em uma das mais importantes, uma vez que existem diferenças substanciais de comportamento e expectativas, em relação ao destino turístico visitado, entre turistas que viajam sozinhos, em família ou em grupos.

Em relação aos dados coletados, turistas que viajam a Salvador, prioritariamente, viajam sozinhos (55,6%), seguido por acompanhados pela família (36,1%) e com amigos (9,3%).

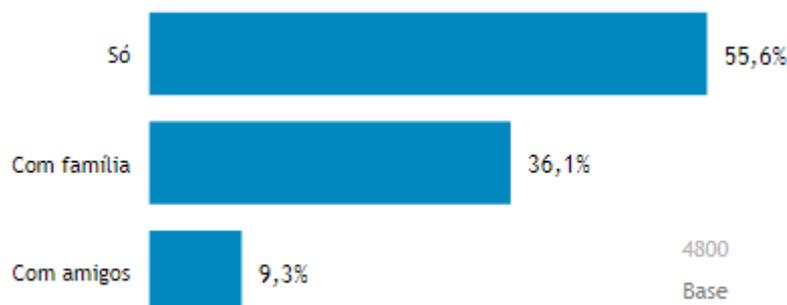


Gráfico 13 - Com quem o(a) Sr.(a) está viajando? (RM)

5.3.2 Número de pessoas viajando

A média de pessoas que viajam à Salvador acompanhadas, incluindo o respondente, foi de 3 pessoas, conforme demonstrado a seguir.

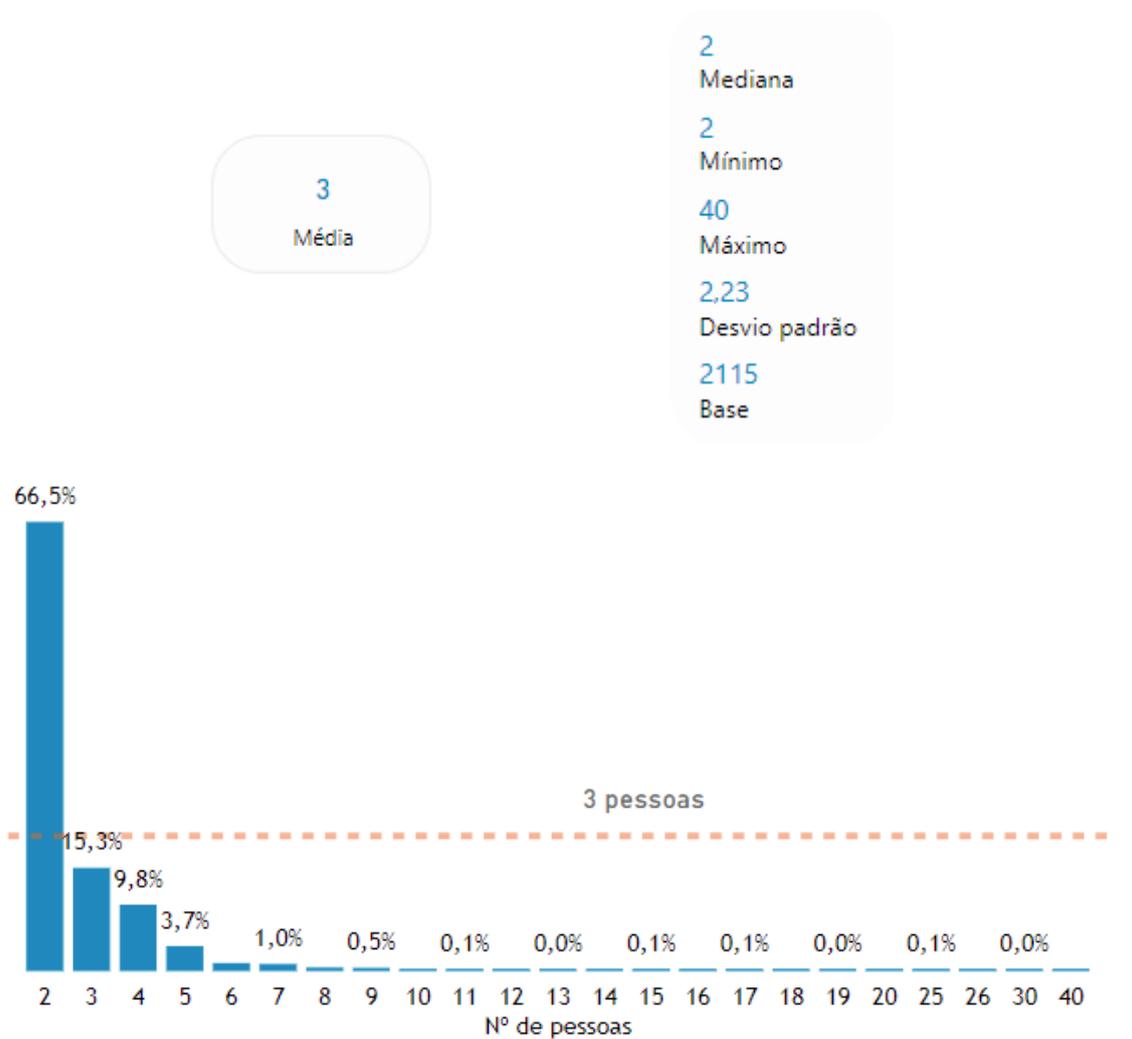


Gráfico 14 - Quantas pessoas estão viajando, incluindo o(a) Sr.(a)?

5.3.3 Quantas noites dormiu em Salvador

O número de noites dormidas em Salvador foi uma variável muito importante para a pesquisa, uma vez que se a pessoa respondesse que não havia dormido nenhuma noite na cidade, a entrevista deveria ser encerrada, visto que a pesquisa era para investigar o perfil do “turista”, ou seja, aquele que pernoita no lugar.

Em referência aos dados obtidos através da pesquisa, a média de noites que os turistas dormiram em Salvador foi 8. Sendo que, 20,9% dormiram 1 (uma) noite em Salvador, 15,9% dormiram 2 (duas) noites, 14,2% dormiram mais de 10 (dez) noites e 14,1% dormiram 3 (três) noites.

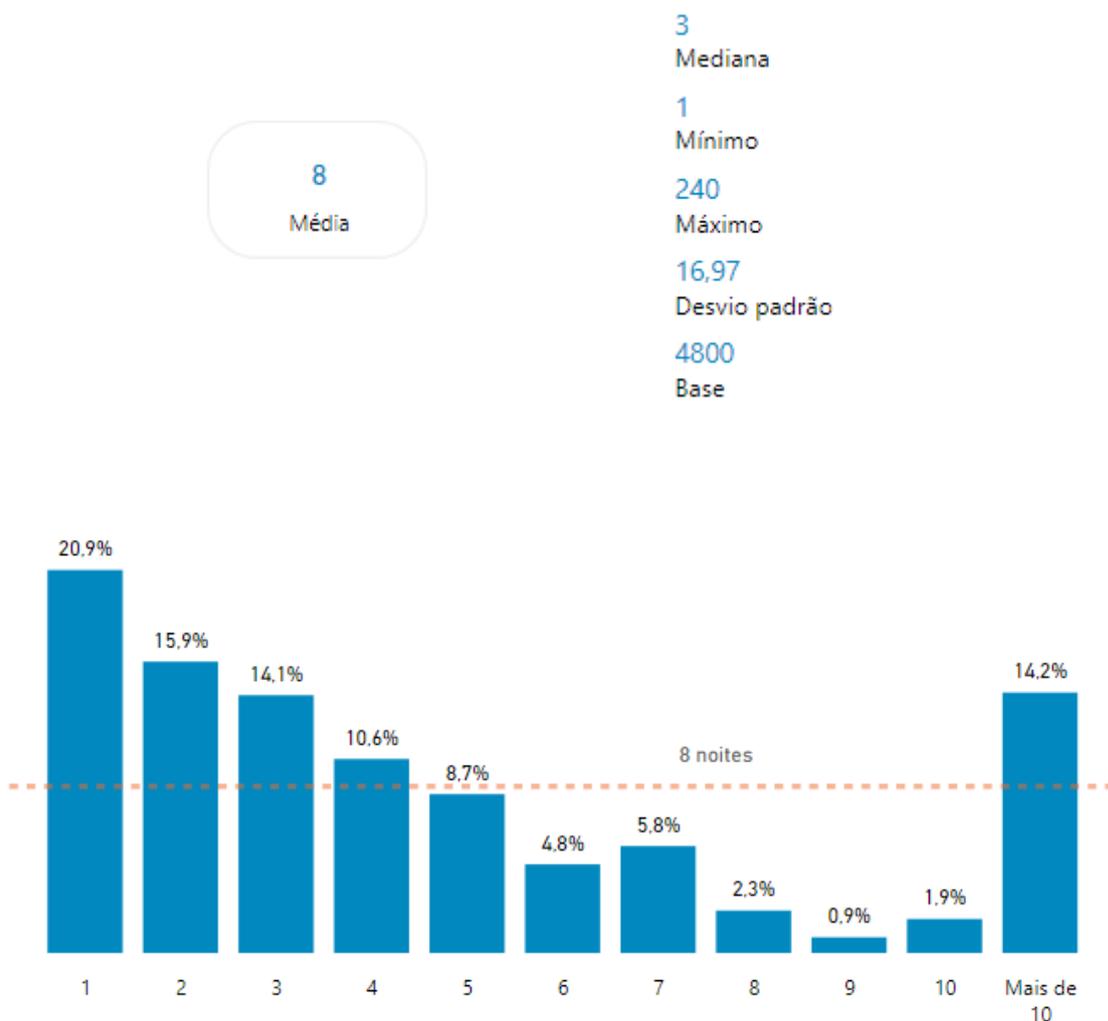


Gráfico 15 - Quantas noites o(a) Sr.(a) dormiu em Salvador nesta viagem?

5.3.4 Meio de transporte para chegar à Salvador

É importante destacar que o principal meio de transporte utilizado para chegar a Salvador é o avião (44,9%), seguido de ônibus (33,7%), navio/ferry (19,1%) e automóvel (12,6%).

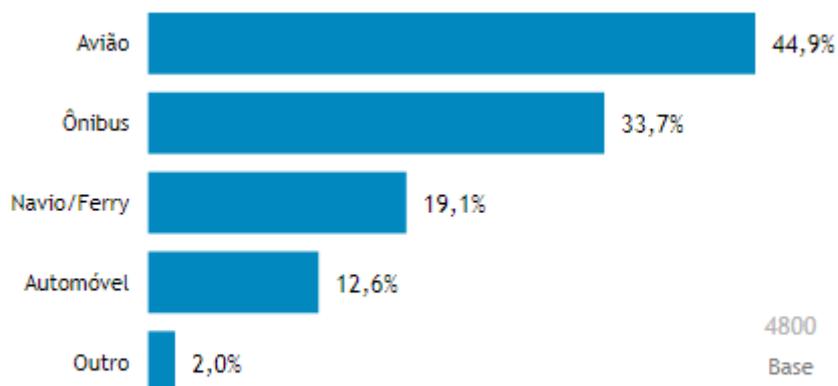


Gráfico 16 - Qual meio de transporte o(a) Sr.(a) utilizou para chegar a Salvador? (RM)

Na opção “outro” (2,0%), foram mencionados outros meios de transporte, como: van (93,8%) e lancha de Mar Grande (6,2%).

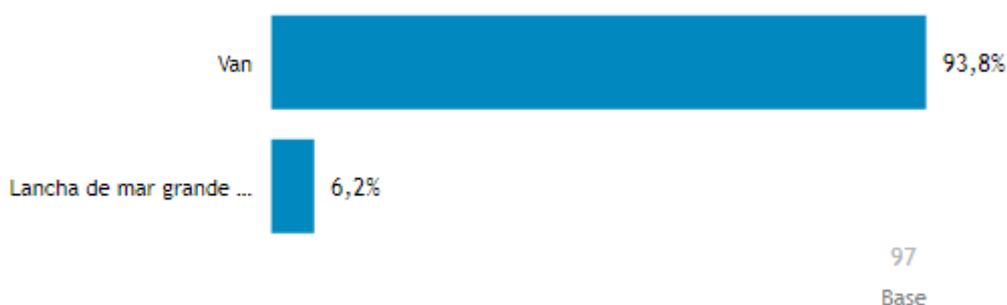


Gráfico 17 – Qual outro meio de transporte o(a) Sr.(a) utilizou para chegar à Salvador?

5.3.5 Meio de hospedagem utilizado

Casa de parentes/amigos e hotel representaram os principais meios de hospedagem utilizados para permanência em Salvador, com 44,0% e 33,4%, respectivamente. Ademais, 8,2% informaram se hospedar em casa/apartamento próprio e 4,9% pousada.

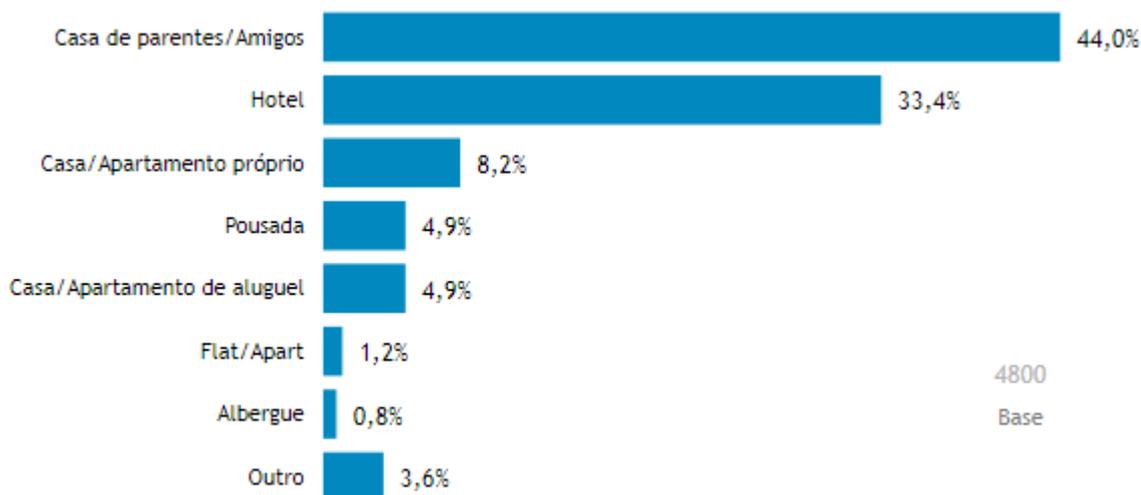


Gráfico 18 - Qual o meio de hospedagem o(a) Sr.(a) utilizou aqui em Salvador nesta viagem? (RM)

5.3.6 Organização da viagem

Referente à organização da viagem, 77,0% dos turistas entrevistados planejaram e organizaram a viagem por conta própria. Sendo assim, 11,1% informaram que a viagem foi organizada através de agências de viagens físicas, 6,3% por site da agência de viagens, 4,3% por site da companhia aérea online, e 3,3% por site de meio de hospedagem.

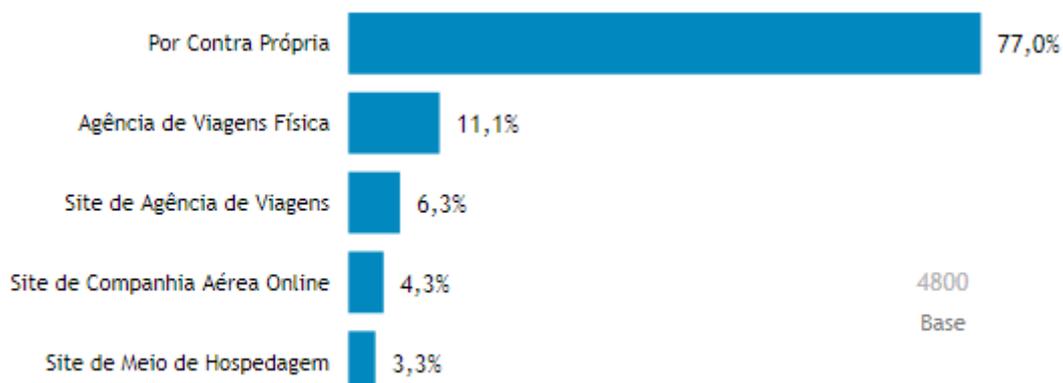


Gráfico 19 - A sua viagem foi organizada através de... (RM)

5.3.7 Gasto total aproximado

A média do gasto total da viagem dos entrevistados para Salvador foi de R\$1.097,87. Sendo a média de pessoas incluídas no gasto total de 2,01.

2,01
Média de pessoas incluídas nos gastos

R\$1.097,87
Média

R\$400,00
Mediana

R\$0,00
Mínimo

R\$50.000,00
Máximo

R\$2.226,29
Desvio padrão

4448
Base

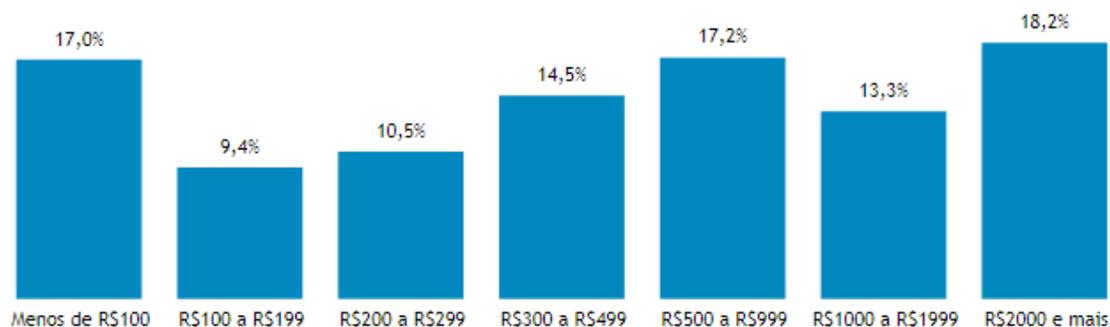


Gráfico 20 - Qual o seu gasto total aproximado em Salvador, excluindo passagens ou pacotes comprados fora daqui?

Nesse sentido, 50,4% dos entrevistados informaram que o Gasto Médio Diário Individual (GMDI) foi menos de R\$100,00 e 18,1% afirmaram que foi de R\$ 100,00 a R\$ 199,00. Assim, a média é de R\$ 180,60.

R\$180,60
Média

R\$75,00
Mediana

R\$0,00
Mínimo

R\$13.000,00
Máximo

R\$437,76
Desvio padrão

4448
Base

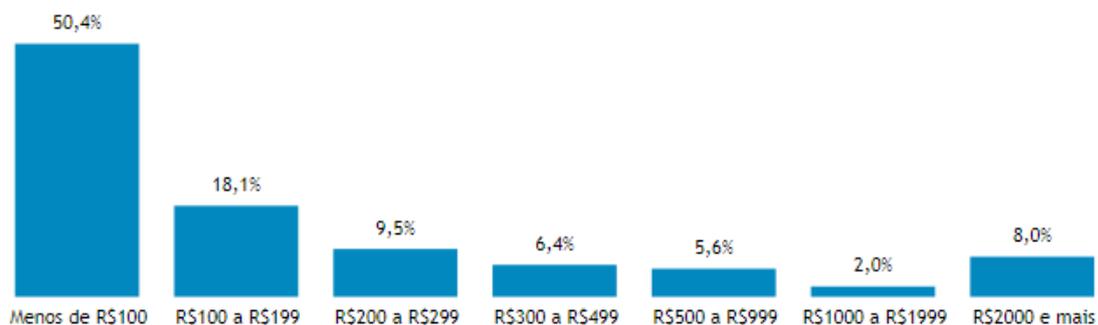


Gráfico 21 - Gasto Médio Diário Individual (GMDI)

5.3.8 Composição dos gastos

No que se refere ao quadro geral da pesquisa, a média de gastos por serviços ficaram da seguinte forma: Alimentação (36,5%), transporte dentro de Salvador (25,5%), Compras (16,6%), Hospedagem (16,0%), guias e excursões (2,9%) e espetáculos musicais/de dança (2,5%).

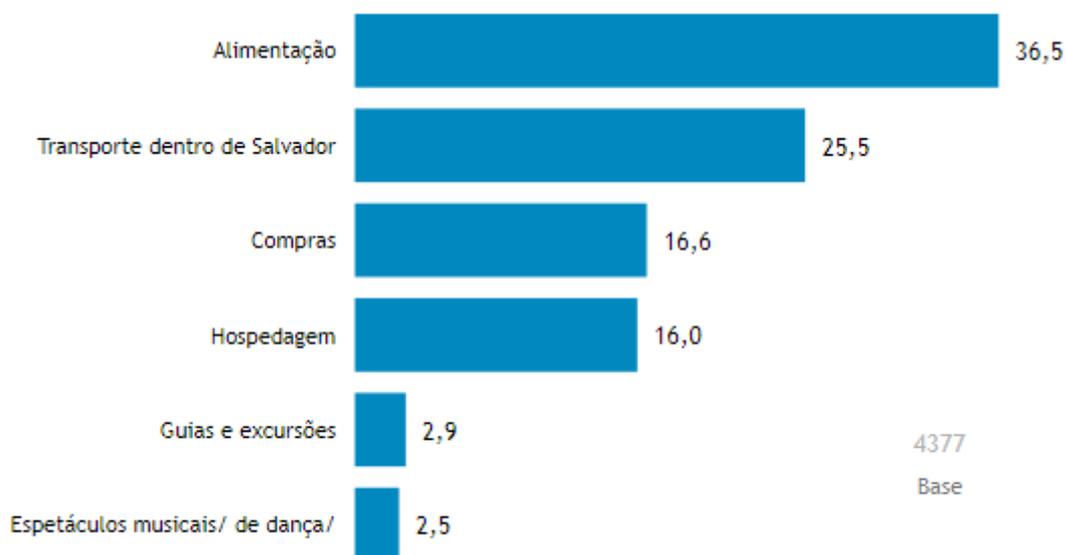


Gráfico 22 - Deste gasto total, o(a) Sr.(a) poderia me dizer quantos por cento foi gasto com cada um dos itens que constam no cartão?

5.3.9 Gasto efetivo x planejado

Acerca do gasto planejado para a viagem, 72,3% dos turistas informaram que os gastos ficaram dentro do planejado. 20,0% declararam ter ficado acima do planejado e 7,8% abaixo do planejado.

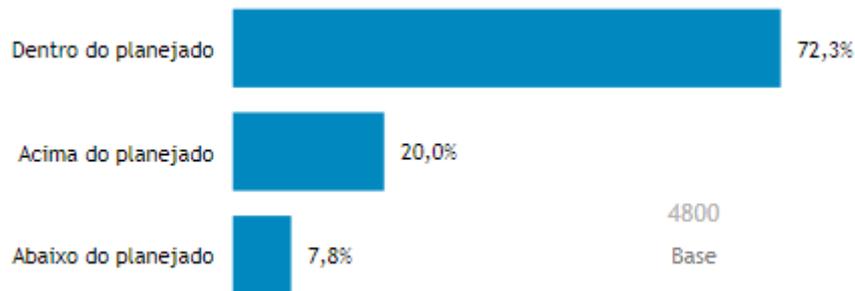


Gráfico 23 - O seu gasto total foi o que o(a) Sr.(a) havia planejado, acima do planejado ou abaixo do planejado?

5.3.10 Motivo da viagem

O fenômeno turismo desencadeia diversos tipos de motivações: lazer, cultura, negócios, esporte, saúde, religioso, entre outros.

Esses diversos tipos de turismo ou motivações turísticas estabelecem-se pelas diferentes necessidades e desejos e pelo poder aquisitivo dos turistas.

Conhecer as motivações que são despertadas por determinado destino turístico propicia um detalhamento no planejamento de ações específicas para cada grupo, principalmente em relação à comunicação a ser estabelecida com cada nicho de mercado, a fim de receber com qualidade os diferentes grupos e públicos.

No questionário aplicado na pesquisa de Perfil e Satisfação do Turista nos meses de fevereiro, maio e setembro de 2021, 28,4% dos entrevistados informaram que o principal motivo da viagem a Salvador foi a lazer.

Nesse sentido, 27,7% informaram que viajaram a Salvador a negócios ou trabalho, 27,3% para visitar amigos ou parentes e 11,4% por questões de saúde.

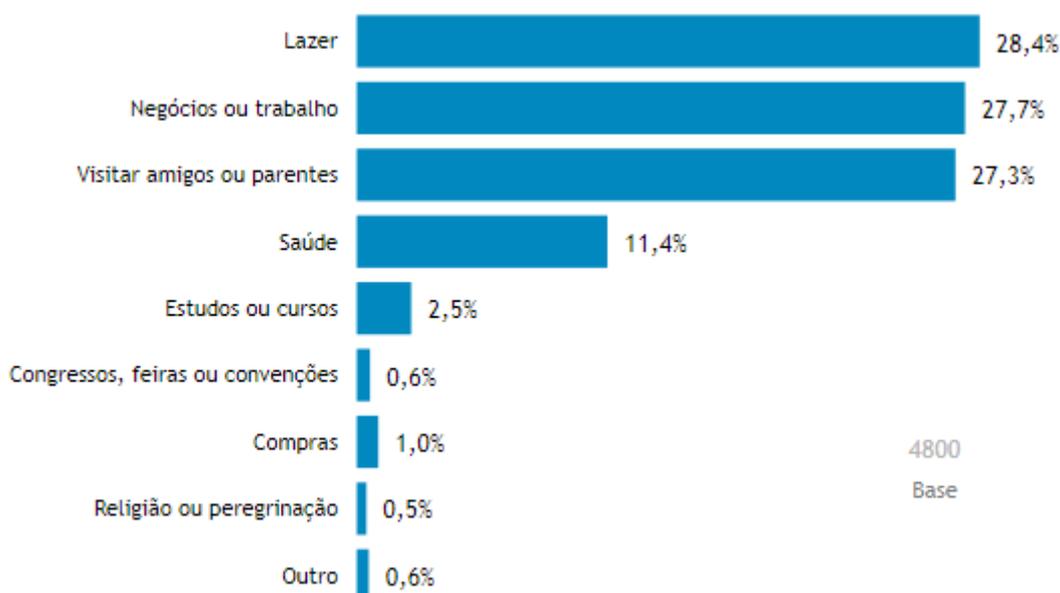


Gráfico 24 - Qual foi o principal motivo da sua viagem a Salvador?

5.3.11 Motivo principal “Lazer”

Quanto aos entrevistados que vieram a Salvador a lazer, 67,6% afirmaram que foi em razão dos atrativos naturais. Nesse sentido, o patrimônio histórico e cultural foi a razão da escolha de 37,9% dos pesquisados. Em terceiro lugar aparece o custo total da viagem, com 26,3%. Por fim, 6,2% informaram ser por motivo dos eventos populares.

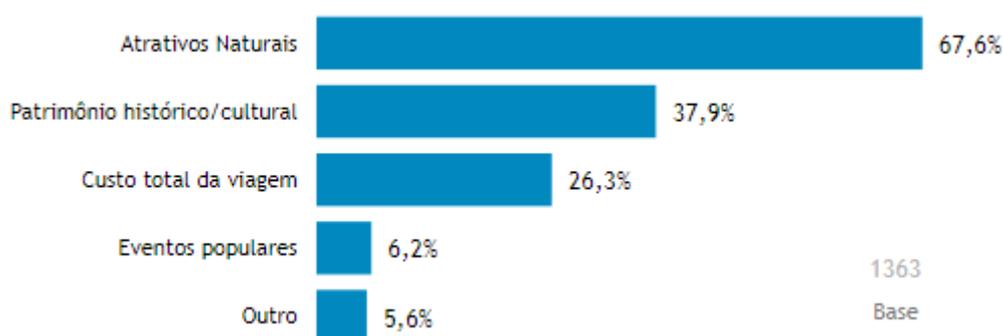


Gráfico 25 - Por que escolheu Salvador para esta viagem a lazer? (RM)

Vale destacar que os 5,6% dos entrevistados que informaram outros motivos de terem escolhido Salvador para uma viagem a lazer, 44,2% afirmaram que foi por já conhecer a cidade, 40,3% por querer conhecer a cidade, 7,8% por recomendação de amigos, 5,2% por ter ganho a viagem de presente e 2,6% para resolver negócios pessoais.

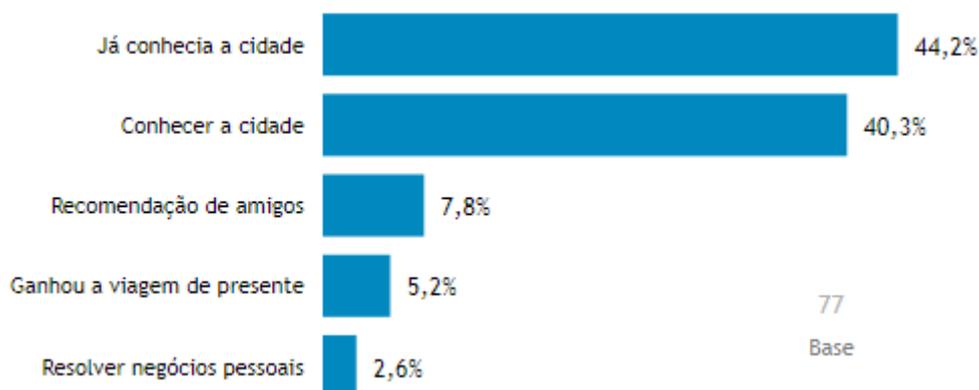


Gráfico 26 – Qual outro motivo do porquê escolheu Salvador para esta viagem a lazer?

5.3.12 Itens importantes para escolha de Salvador como destino de viagem

Foi perguntado aos turistas quais itens teriam influenciado na escolha de Salvador como destino de viagem e os três com maior frequência foram: colegas, amigos ou parentes (34,2%), conhecimento prévio do destino (28,5%) e internet (7,8%).

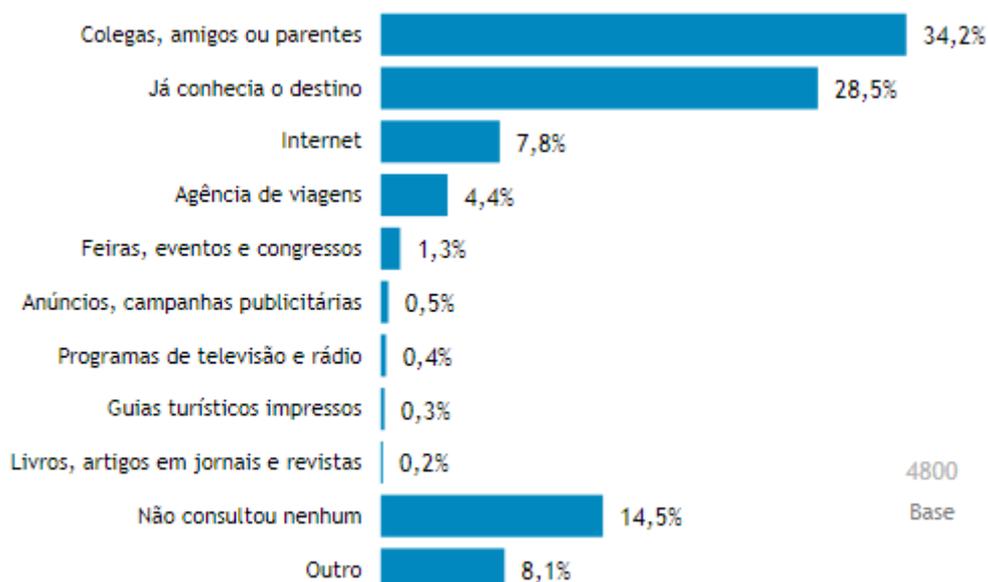


Gráfico 27 - Qual destes itens foi o mais importante para a escolha de Salvador como destino dessa viagem?

Vale destacar que os entrevistados que informaram outros motivos (8,1%), a maioria, 45,6% afirmaram que escolheram Salvador por negócios ou trabalho, 38,7% por questões de saúde e 5,4% por estudos ou cursos.

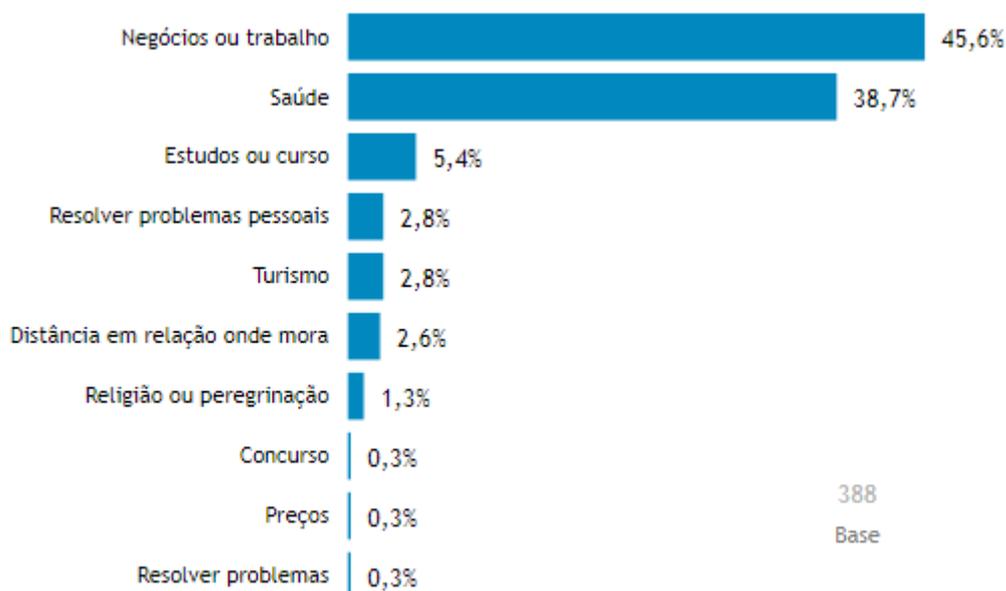


Gráfico 28 – Qual outro motivo que foi o mais importante para a escolha de Salvador como destino dessa viagem?

5.3.13 Meios, serviços ou ferramentas usadas para o planejamento da viagem

Os avanços nas tecnologias digitais estão transformando o mundo à nossa volta e em consequência o setor do turismo. A tecnologia permite um comportamento mais autônomo do turista em relação ao destino escolhido por meio de uma infinidade de informações disponibilizadas na internet desde o início do ciclo de vida da viagem. A pesquisa de Perfil e Satisfação do Turista caminha nesse intuito para descobrir os meios, serviços e ferramentas digitais utilizadas para o planejamento da viagem.

Dessa forma, quando perguntado ao entrevistado se consultou alguma fonte para a preparação da viagem, 73,2% afirmaram não ter consultado nenhuma. Em contrapartida, 16,2% informaram que consultaram redes sociais, 10,0% sites de turismo em geral e 7,3% sites de resenhas sobre meios de hospedagem.

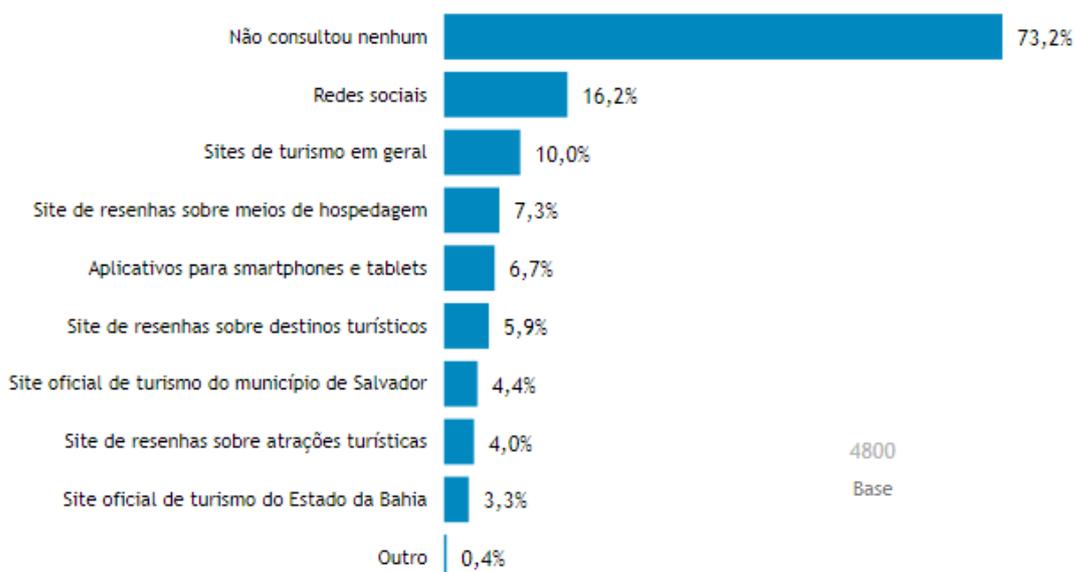


Gráfico 29 - O(a) Sr.(a) fez consulta a algumas destas fontes para a preparação desta viagem? (RM)

5.3.14 Primeira vez que visita Salvador

Considerando os resultados mostrados no gráfico a seguir, nota-se que 22,2% dos turistas estão visitando Salvador pela primeira vez.

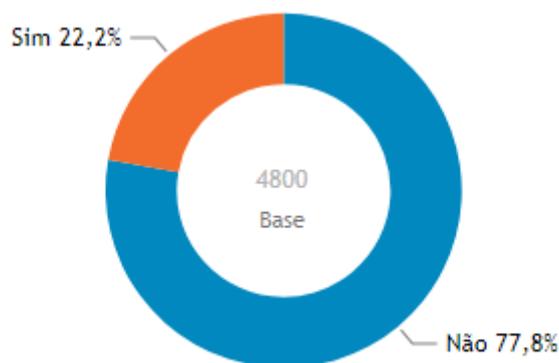


Gráfico 30 - É a primeira vez que o(a) Sr.(a) vem a Salvador?

Em relação as pessoas que já conhecem Salvador 31,3% estiveram na cidade a menos de 1(um) mês, seguido de 30,9% que visitaram a mais 1 (um) a 6 (seis) meses.

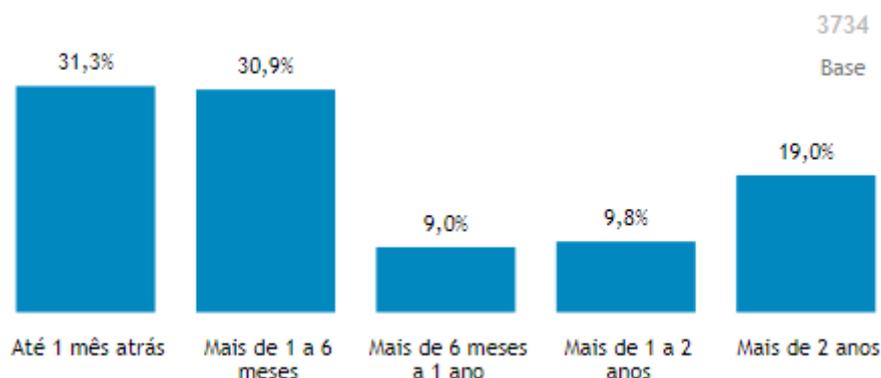


Gráfico 31 - Quando foi a última vez que o (a) Sr.(a) esteve em Salvador?

5.3.15 Intenção de voltar a Salvador

Foi perguntado aos entrevistados se eles pensam em voltar a Salvador e 92,8% dos turistas afirmaram que pretendem voltar à cidade.

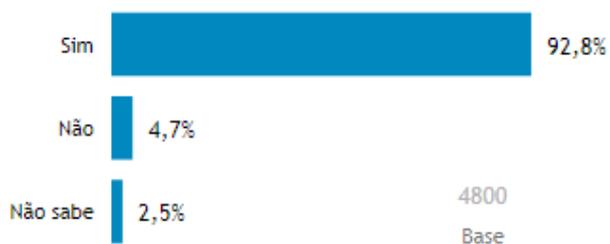


Gráfico 32 - O(a) Sr.(a) pensa em voltar a Salvador?

5.3.16 Recomendação de Salvador à outras pessoas

Ao serem questionados se recomendariam Salvador à outras pessoas, 93,6% dos entrevistados afirmaram que “sim”, 4,9% não recomendariam e 1,5% não souberam responder.

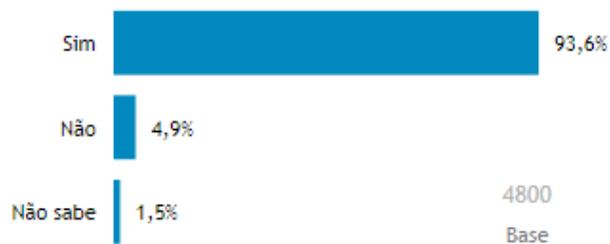


Gráfico 33 - O(a) Sr.(a) recomendaria Salvador a outra pessoa?

5.3.17 Avaliação dos Atrativos Turísticos

Em função de facilitar a visualização e comparação dos itens (atrativos turísticos), foi elaborado o gráfico em radar. Esse gráfico apresenta a média de cada item avaliado, sendo que a escala utilizada foi: 5 – Ótimo, 4 – Bom, 3 – Regular, 2 – Ruim e 1 – Péssimo. Sendo assim, destaca-se que o item com a melhor avaliação foi comida típica baiana, com 4,6 pontos, seguido por espetáculos de arte (música, teatro, dança, capoeira, etc), com 4,4, passeios marítimos pela baía/pelas ilhas, com 4,4, hospitalidade do povo, com 4,3, praias, com 4,3, outros atrativos históricos ou culturais, com 4,3, museus, com 4,3, centro histórico/pelourinho, com 4,2 e esportes náuticos com a menor avaliação, 4,1.

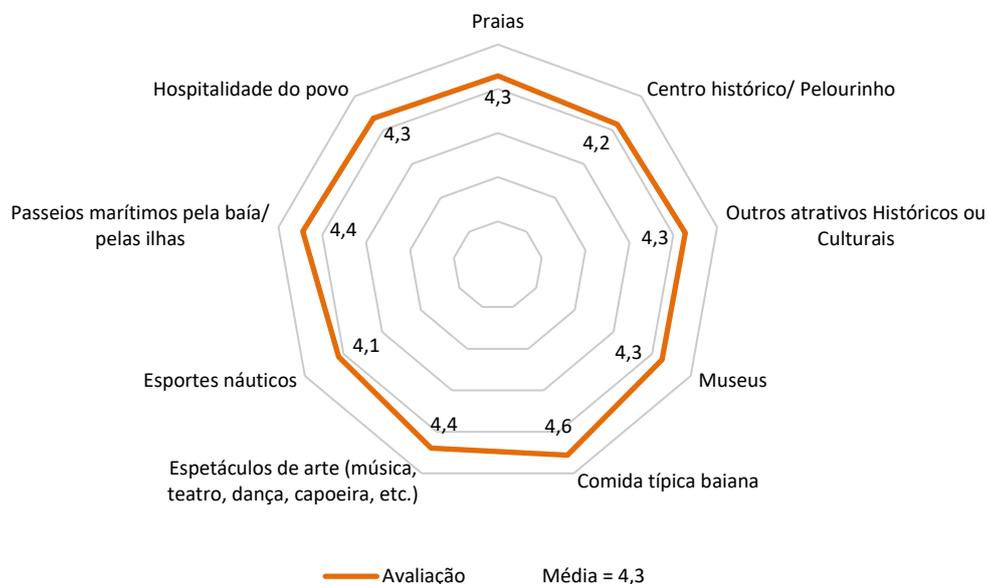


Gráfico 34 - Como (a) Sr.(a) avalia os atrativos turísticos de Salvador com relação à...

Observações:

- Escala: 5 - Ótimo 4 - Bom 3 - Regular 2 - Ruim 1 - Péssimo
- A avaliação média dos atrativos foi obtida pela média aritmética do respectivo item avaliado
- A avaliação média geral foi obtida pela média aritmética dos 9 atrativos avaliados.

A média geral (de todos os itens) foi de 4,3 pontos.



A seguir são apresentadas as avaliações detalhadas dos Atrativos Turísticos de Salvador/BA.

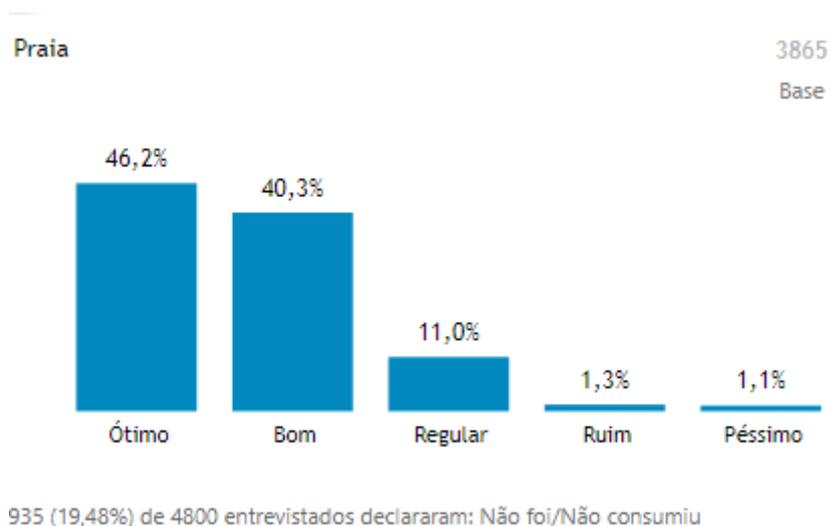


Gráfico 35: Avaliação - Praia

Tabela 1 - Avaliação - Praia

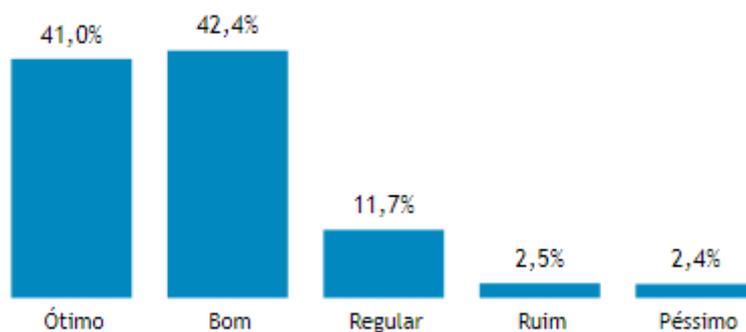
Opção	Frequência	%
Ótimo	1787	46,2
Bom	1557	40,3
Regular	425	11,0
Ruim	52	1,3
Péssimo	44	1,1
Total	3.865	100,0

Nota: Não foi/Não consumiu: 19,5% de 4800

Centro histórico/ Pelourinho

3367

Base



1433 (29,85%) de 4800 entrevistados declararam: Não foi/Não consumiu

Gráfico 36 - Avaliação – Centro histórico/Pelourinho

Tabela 2 - Avaliação – Centro histórico/Pelourinho

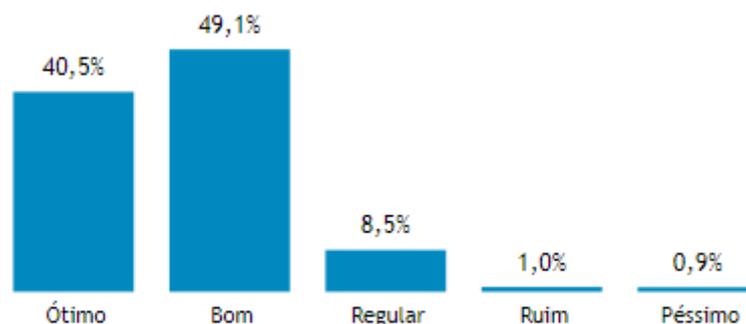
Opção	Frequência	%
Ótimo	1381	41,0
Bom	1429	42,4
Regular	393	11,7
Ruim	84	2,5
Péssimo	80	2,4
Total	3.367	100,0

Nota: Não foi/Não consumiu: 29,9% de 4800

Outros atrativos Históricos ou Culturais

3229

Base



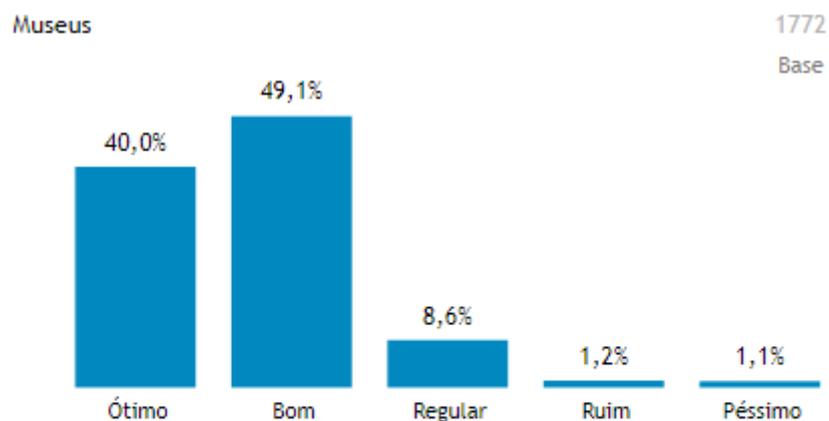
1571 (32,73%) de 4800 entrevistados declararam: Não foi/Não consumiu

Gráfico 37 - Avaliação – Outros atrativos Históricos ou Culturais

Tabela 3 - Avaliação – Outros atrativos Históricos ou Culturais

Opção	Frequência	%
Ótimo	1309	40,5
Bom	1587	49,1
Regular	273	8,5
Ruim	31	1,0
Péssimo	29	0,9
Total	3.229	100,0

Nota: Não foi/Não consumiu: 32,7% de 4800



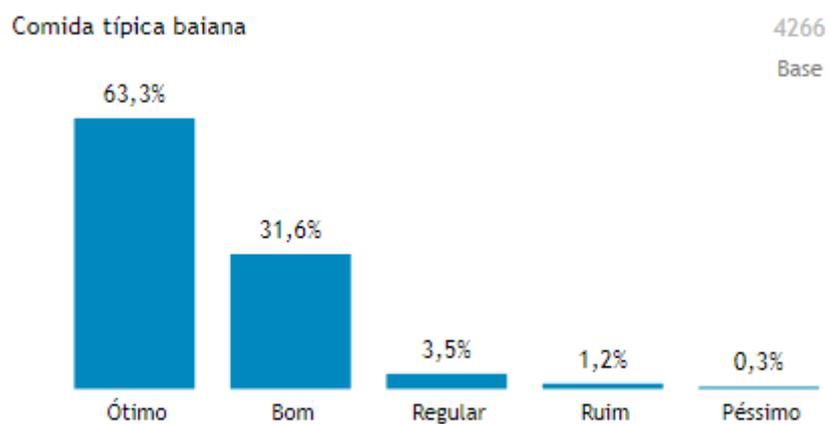
3028 (63,08%) de 4800 entrevistados declararam: Não foi/Não consumiu

Gráfico 38 - Avaliação - Museus

Tabela 4 -Avaliação - Museus

Opção	Frequência	%
Ótimo	708	40,0
Bom	870	49,1
Regular	152	8,6
Ruim	22	1,2
Péssimo	20	1,1
Total	1.772	100,0

Nota: Não foi/Não consumiu: 63,1% de 4800



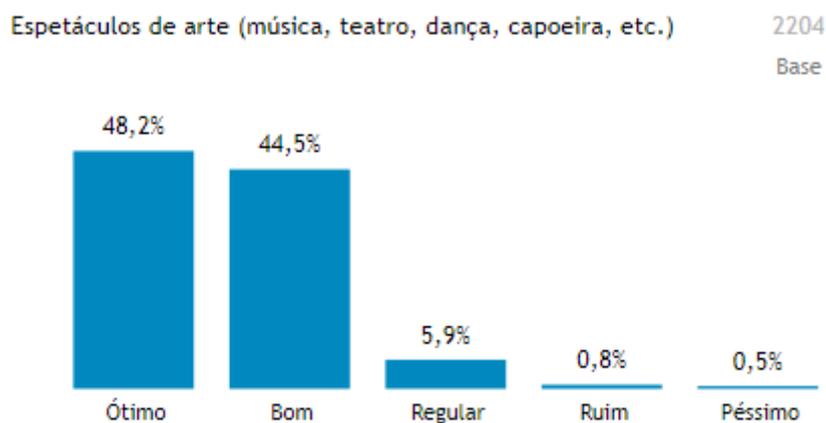
534 (11,13%) de 4800 entrevistados declararam: Não foi/Não consumiu

Gráfico 39 - Avaliação – Comida típica baiana

Tabela 5 - Avaliação – Comida típica baiana

Opção	Frequência	%
Ótimo	2702	63,3
Bom	1346	31,6
Regular	151	3,5
Ruim	53	1,2
Péssimo	14	0,3
Total	4.266	100,0

Nota: Não foi/Não consumiu: 11,1% de 4800



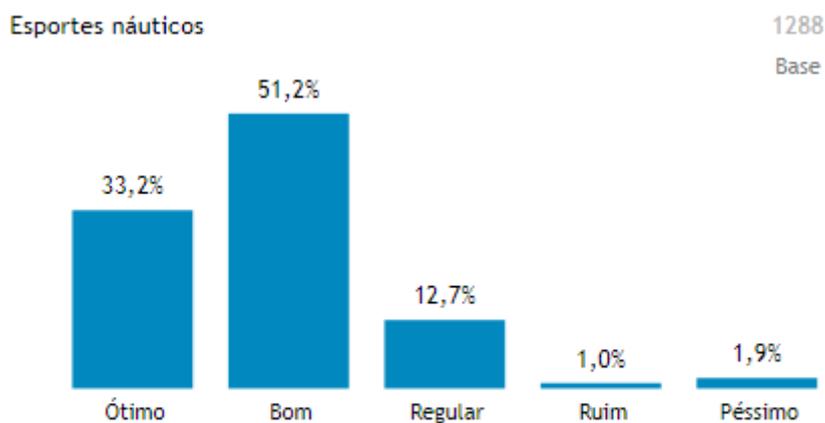
2596 (54,08%) de 4800 entrevistados declararam: Não foi/Não consumiu

Gráfico 40 - Avaliação – Espetáculos de arte (música, teatro, dança, capoeira e etc.)

Tabela 6 - Avaliação - Espetáculos de arte (música, teatro, dança, capoeira e etc.)

Opção	Frequência	%
Ótimo	1063	48,2
Bom	981	44,5
Regular	130	5,9
Ruim	18	0,8
Péssimo	12	0,5
Total	2.204	100,0

Nota: Não foi/Não consumiu: 54,1% de 4800



3512 (73,17%) de 4800 entrevistados declararam: Não foi/Não consumiu

Gráfico 41 - Avaliação – Esportes náuticos

Tabela 7 - Avaliação – Esportes náuticos

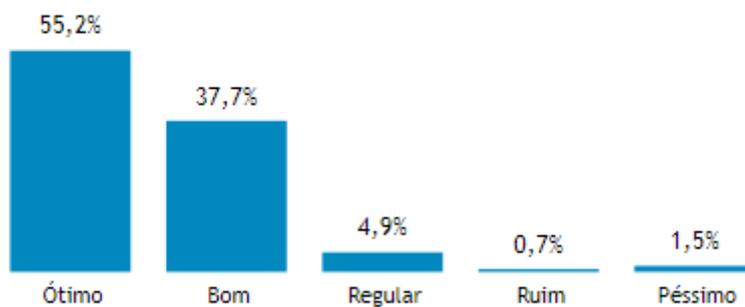
Opção	Frequência	%
Ótimo	427	33,2
Bom	659	51,2
Regular	164	12,7
Ruim	13	1,0
Péssimo	25	1,9
Total	1.288	100,0

Nota: Não foi/Não consumiu: 73,2% de 4800

Passeios marítimos pela baía/ pelas ilhas

2073

Base



2727 (56,81%) de 4800 entrevistados declararam: Não foi/Não consumiu

Gráfico 42 - Avaliação – Passeios marítimos pela baía/pelas ilhas

Tabela 8 - Avaliação – Passeios marítimos pela baía/pelas ilhas

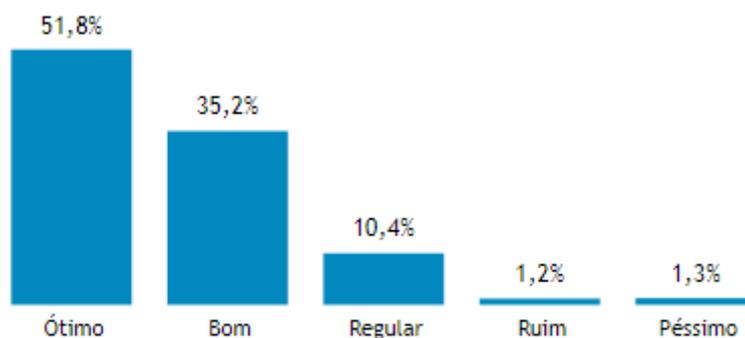
Opção	Frequência	%
Ótimo	1145	55,2
Bom	782	37,7
Regular	101	4,9
Ruim	14	0,7
Péssimo	31	1,5
Total	2.073	100,0

Nota: Não foi/Não consumiu: 56,8% de 4800

Hospitalidade do povo

4650

Base



150 (3,13%) de 4800 entrevistados declararam: Não foi/Não consumiu

Gráfico 43 - Avaliação – Hospitalidade do povo

Tabela 9 - Avaliação – Hospitalidade do povo

Opção	Frequência	%
Ótimo	2407	51,8
Bom	1638	35,2
Regular	485	10,4
Ruim	58	1,2
Péssimo	62	1,3
Total	4.650	100,0

Nota: Não foi/Não consumiu: 3,1% de 4800

5.3.18 Avaliação dos Equipamentos e Serviços

Em função de facilitar a visualização e comparação dos itens (equipamentos e serviços), foi elaborado o gráfico em radar. Esse gráfico apresenta a média de cada item avaliado, sendo que a escala utilizada foi: 5 – Ótimo, 4 – Bom, 3 – Regular, 2 – Ruim e 1 – Péssimo. Sendo assim, destaca-se que os itens com melhor avaliação foram artesanato e produtos locais; e meios de hospedagem, ambos com 4,3, seguido por Bares/Restaurantes, com 4,2, diversões noturnas, com 4,2, outros tipos de comércios/compras com 4,2, serviços de guias e excursões, com 4,1, empresas/serviços de traslado, com 4,0, e serviços de táxis com a menor avaliação, 3,9.

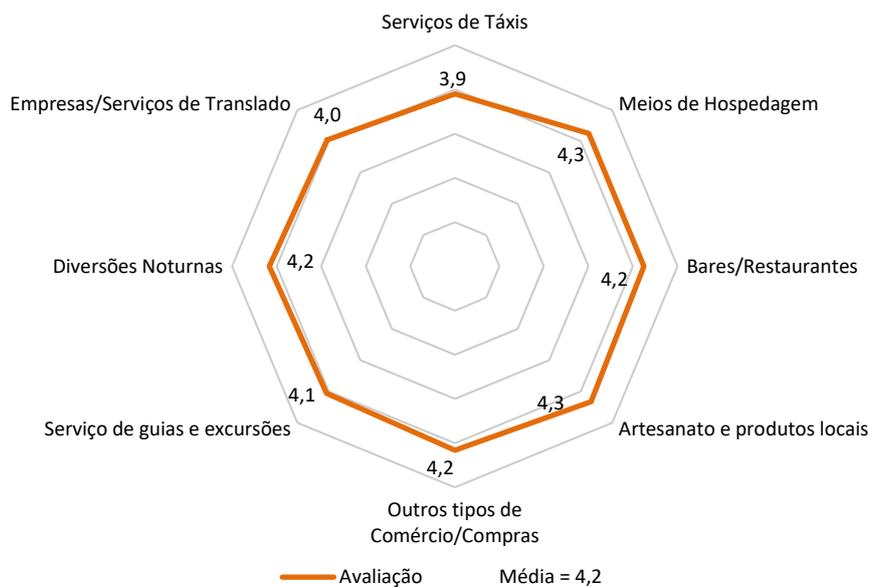


Gráfico 44 - Como o(a) Sr.(a) avalia os equipamentos e serviços turísticos de Salvador com relação à...

Observações:

- Escala: 5 - Ótimo 4 - Bom 3 - Regular 2 - Ruim 1 - Péssimo
- A avaliação média dos equipamentos e serviços foi obtida pela média aritmética do respectivo item avaliado
- A avaliação média geral foi obtida pela média aritmética dos 8 equipamentos e serviços avaliados.

A média geral (de todos os itens) foi de 4,2.

4,2
Média
4,0
Mediana
1,0
Mínimo
5,0
Máximo
0,8
Desvio padrão

A seguir são apresentadas as avaliações detalhadas dos equipamentos e serviços de Salvador/BA.

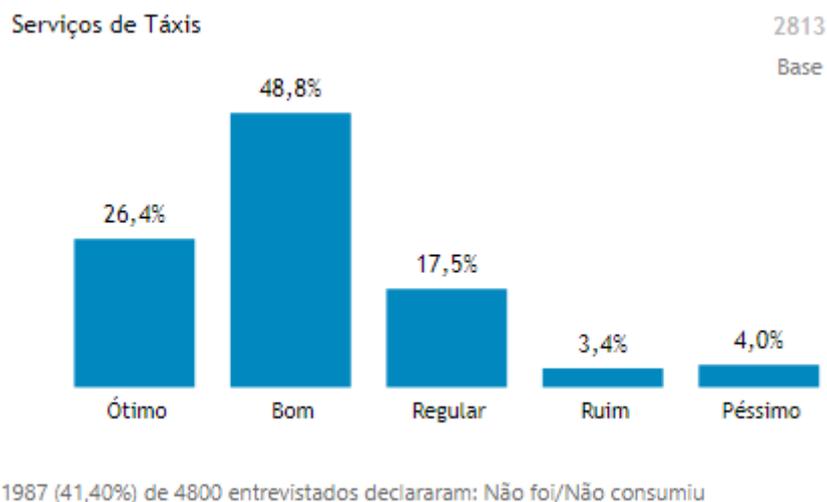
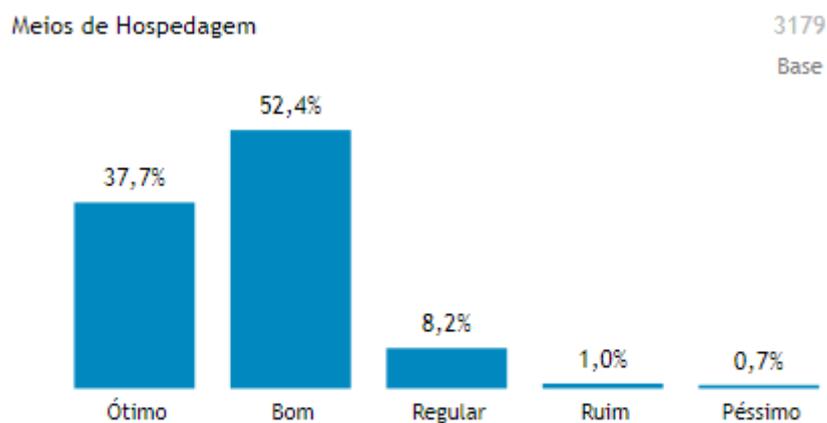


Gráfico 45 - Avaliação – Serviços de táxis

Tabela 10 - Avaliação – Serviços de táxis

Opção	Frequência	%
Ótimo	742	26,4
Bom	1372	48,8
Regular	492	17,5
Ruim	95	3,4
Péssimo	112	4,0
Total	2.813	100,0

Nota: Não foi/Não consumiu: 41,4% de 4800



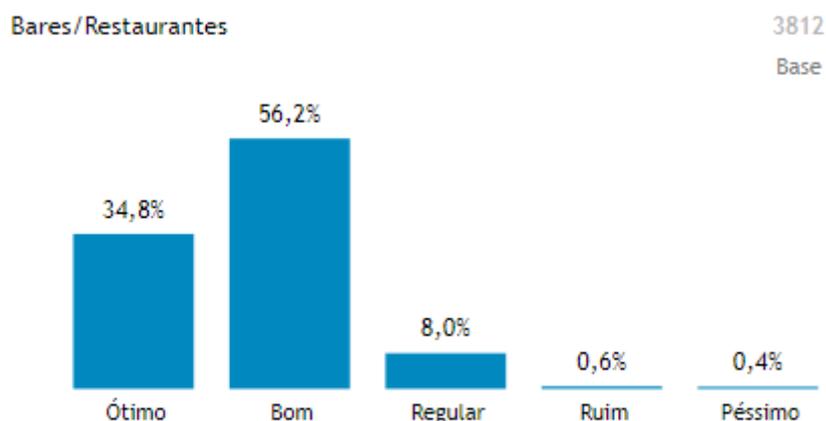
1621 (33,77%) de 4800 entrevistados declararam: Não foi/Não consumiu

Gráfico 46 - Avaliação - Meios de hospedagem

Tabela 11 - Avaliação - Meios de hospedagem

Opção	Frequência	%
Ótimo	1199	37,7
Bom	1666	52,4
Regular	260	8,2
Ruim	32	1,0
Péssimo	22	0,7
Total	3.179	100,0

Nota: Não foi/Não consumiu: 33,8% de 4800



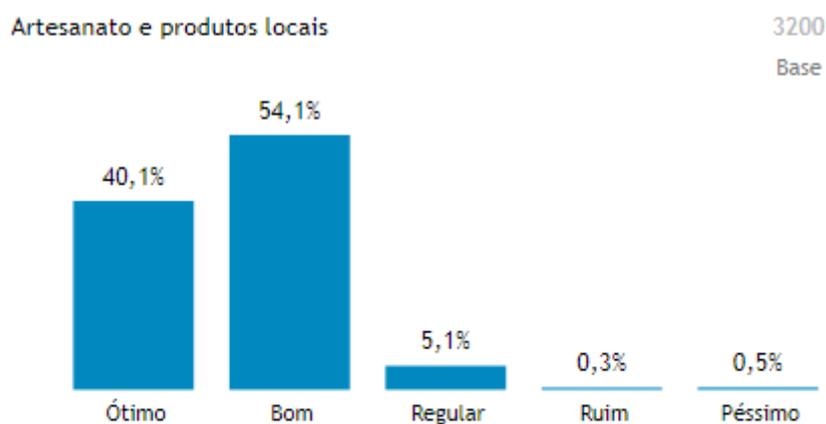
988 (20,58%) de 4800 entrevistados declararam: Não foi/Não consumiu

Gráfico 47 - Avaliação - Bares/Restaurantes

Tabela 12 - Avaliação - Bares/Restaurantes

Opção	Frequência	%
Ótimo	1327	34,8
Bom	2144	56,2
Regular	305	8,0
Ruim	21	0,6
Péssimo	15	0,4
Total	3.812	100,0

Nota: Não foi/Não consumiu: 20,6% de 4800



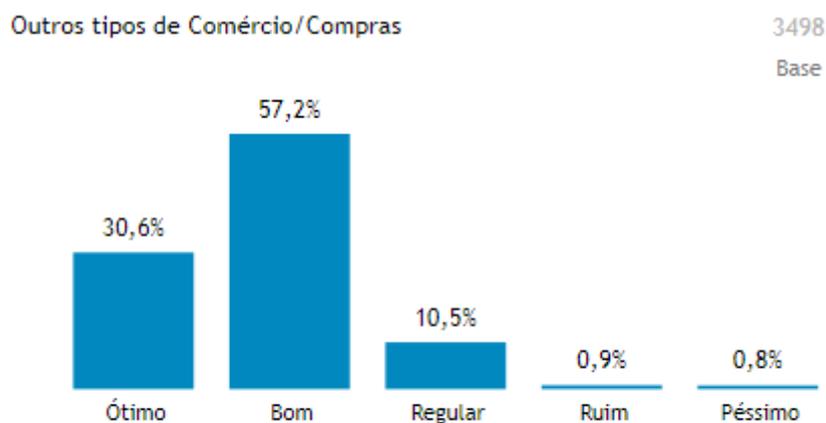
1600 (33,33%) de 4800 entrevistados declararam: Não foi/Não consumiu

Gráfico 48 - Avaliação – Artesanato e produtos locais

Tabela 13 - Avaliação – Artesanato e produtos locais

Opção	Frequência	%
Ótimo	1282	40,1
Bom	1730	54,1
Regular	162	5,1
Ruim	11	0,3
Péssimo	15	0,5
Total	3.200	100,0

Nota: Não foi/Não consumiu: 33,3% de 4800



1302 (27,13%) de 4800 entrevistados declararam: Não foi/Não consumiu

Gráfico 49 - Avaliação - Outros tipos de comércio/compras

Tabela 14 - Avaliação - Outros tipos de comércio/compras

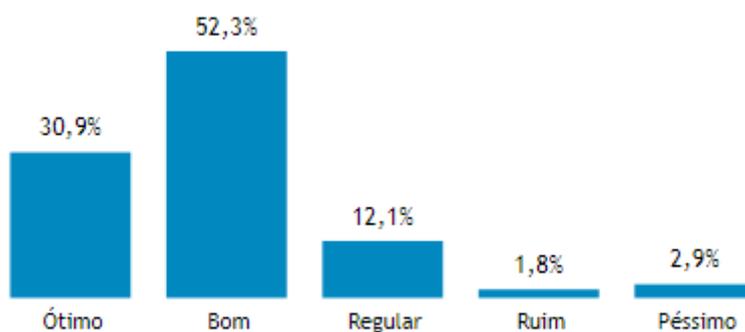
Opção	Frequência	%
Ótimo	1071	30,6
Bom	2002	57,2
Regular	367	10,5
Ruim	30	0,9
Péssimo	28	0,8
Total	3.498	100,0

Nota: Não foi/Não consumiu: 27,1% de 4800

Serviço de guias e excursões

1282

Base



3518 (73,29%) de 4800 entrevistados declararam: Não foi/Não consumiu

Gráfico 50 - Avaliação - Serviço de guias e excursões

Tabela 15 - Avaliação - Serviço de guias e excursões

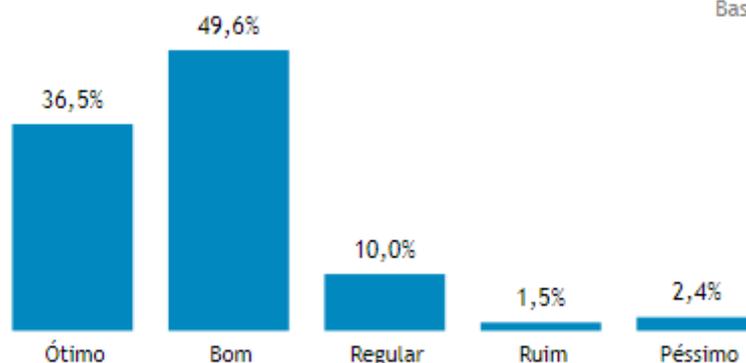
Opção	Frequência	%
Ótimo	396	30,9
Bom	671	52,3
Regular	155	12,1
Ruim	23	1,8
Péssimo	37	2,9
Total	1.282	100,0

Nota: Não foi/Não consumiu: 73,3% de 4800

Diversões Noturnas

1837

Base



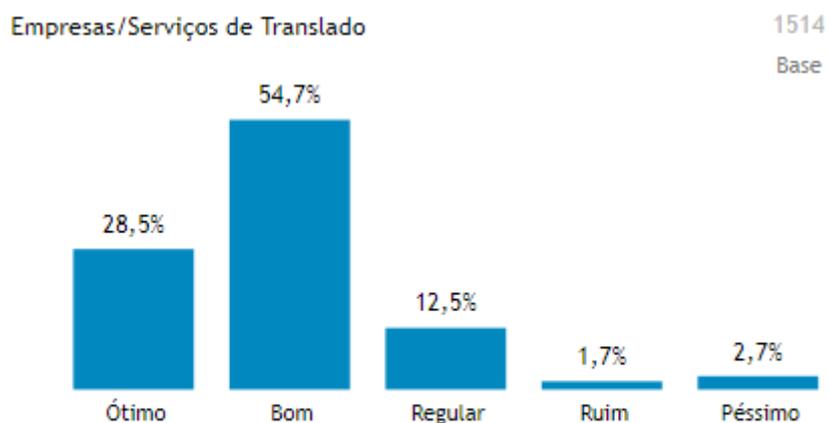
2963 (61,73%) de 4800 entrevistados declararam: Não foi/Não consumiu

Gráfico 51 - Avaliação – Diversões noturnas

Tabela 16 - Avaliação – Diversões noturnas

Opção	Frequência	%
Ótimo	671	36,5
Bom	911	49,6
Regular	184	10,0
Ruim	27	1,5
Péssimo	44	2,4
Total	1.837	100,0

Nota: Não foi/Não consumiu: 61,7% de 4800



3286 (68,46%) de 4800 entrevistados declararam: Não foi/Não consumiu

Gráfico 52 - Avaliação – Empresas/Serviços de traslado

Tabela 17 - Avaliação – Empresas/Serviços de traslado

Opção	Frequência	%
Ótimo	431	28,5
Bom	828	54,7
Regular	189	12,5
Ruim	25	1,7
Péssimo	41	2,7
Total	1.514	100,0

Nota: Não foi/Não consumiu: 68,5% de 4800

5.3.19 Avaliação da Infraestrutura

Em função de facilitar a visualização e comparação dos itens (infraestrutura), foi elaborado o gráfico em radar. Esse gráfico apresenta a média de cada item avaliado, sendo que a escala utilizada foi: 5 – Ótimo, 4 – Bom, 3 – Regular, 2 – Ruim e 1 – Péssimo. Sendo assim, destaca-se que o item com a melhor avaliação foi aeroporto, com 4,3 pontos, seguido por terminal rodoviário, com 3,7, sinalização e informação turística, com 3,7, limpeza urbana com 3,5, terminal marítimo (ferry-boat), com 3,3, segurança pública com 3,3 e ônibus urbano com a menor avaliação, 2,9.

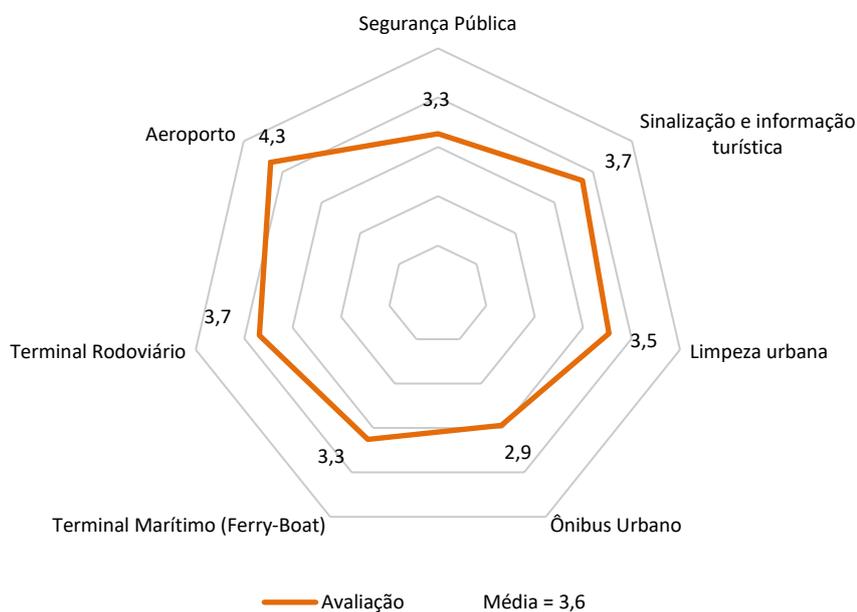


Gráfico 53 - Como o(a) Sr.(a) avalia a infraestrutura de Salvador com relação à...

Observações:

- Escala: 5 - Ótimo 4 - Bom 3 - Regular 2 - Ruim 1 - Péssimo
- A avaliação média da infraestrutura foi obtida pela média aritmética do respectivo item avaliado
- A avaliação média geral foi obtida pela média aritmética dos 7 itens de infraestrutura avaliados.

A média geral foi de 3,6 pontos.

3,6
Média

4,0
Mediana

1,0
Mínimo

5,0
Máximo

1,1
Desvio padrão

A seguir, são apresentadas as avaliações detalhadas dos equipamentos e serviços de Salvador/BA.

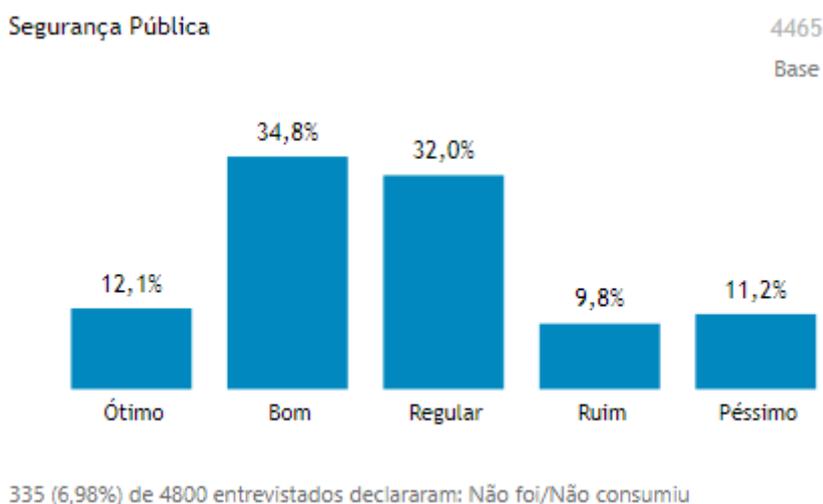
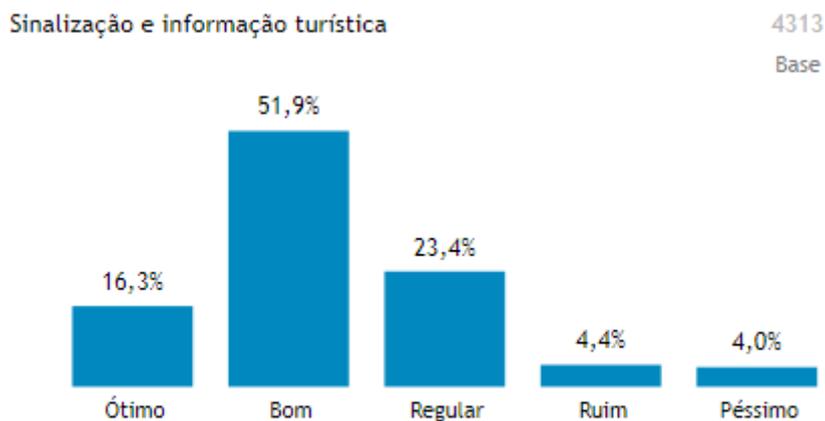


Gráfico 54 - Avaliação – Segurança pública

Tabela 18 - Avaliação – Segurança pública

Opção	Frequência	%
Ótimo	540	12,1
Bom	1555	34,8
Regular	1430	32,0
Ruim	438	9,8
Péssimo	502	11,2
Total	4.465	100,0

Nota: Não foi/Não consumiu: 7,0% de 4800



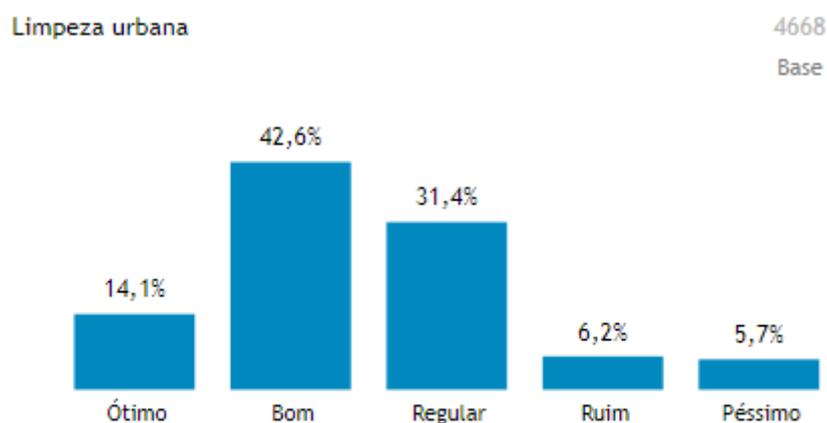
487 (10,15%) de 4800 entrevistados declararam: Não foi/Não consumiu

Gráfico 55 - Avaliação - Sinalização e informação turística

Tabela 19 - Avaliação - Sinalização e informação turística

Opção	Frequência	%
Ótimo	705	16,3
Bom	2237	51,9
Regular	1009	23,4
Ruim	191	4,4
Péssimo	171	4,0
Total	4.313	100,0

Nota: Não foi/Não consumiu: 10,1% de 4800



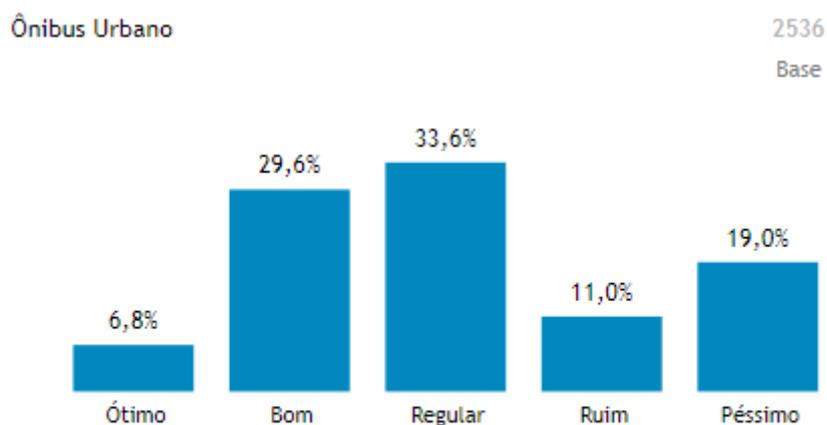
132 (2,75%) de 4800 entrevistados declararam: Não foi/Não consumiu

Gráfico 56 - Avaliação – Limpeza urbana

Tabela 20 - Avaliação – Limpeza urbana

Opção	Frequência	%
Ótimo	660	14,1
Bom	1989	42,6
Regular	1464	31,4
Ruim	291	6,2
Péssimo	264	5,7
Total	4.668	100,0

Nota: Não foi/Não consumiu: 2,8% de 4800



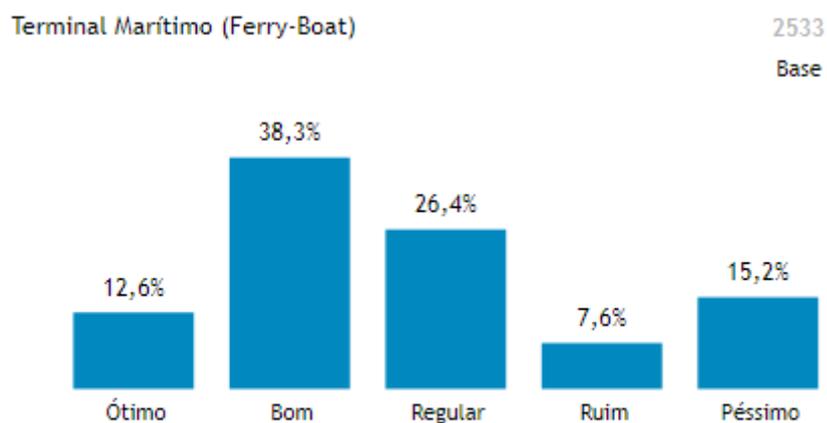
2264 (47,17%) de 4800 entrevistados declararam: Não foi/Não consumiu

Gráfico 57 - Avaliação – Ônibus urbano

Tabela 21 - Avaliação - Ônibus urbano

Opção	Frequência	%
Ótimo	173	6,8
Bom	751	29,6
Regular	852	33,6
Ruim	279	11,0
Péssimo	481	19,0
Total	2.536	100,0

Nota: Não foi/Não consumiu: 47,2% de 4800



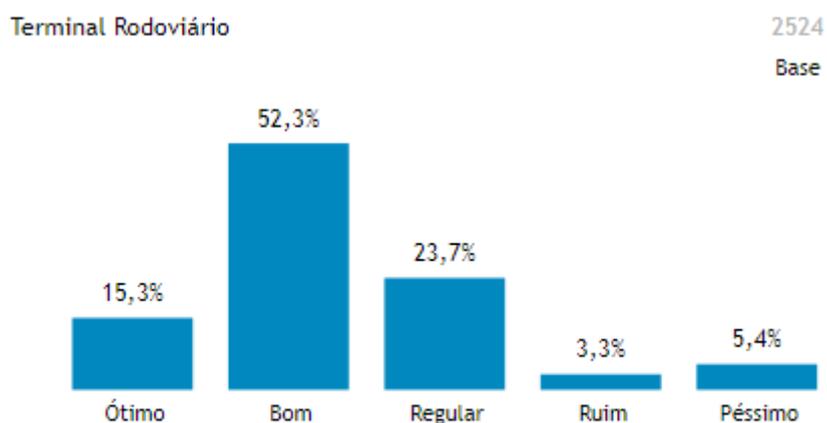
2267 (47,23%) de 4800 entrevistados declararam: Não foi/Não consumiu

Gráfico 58 - Avaliação – Terminal marítimo (Ferry-Boat)

Tabela 22 - Avaliação - Terminal marítimo (Ferry-Boat)

Opção	Frequência	%
Ótimo	320	12,6
Bom	969	38,3
Regular	668	26,4
Ruim	192	7,6
Péssimo	384	15,2
Total	2.533	100,0

Nota: Não foi/Não consumiu: 47,2% de 4800



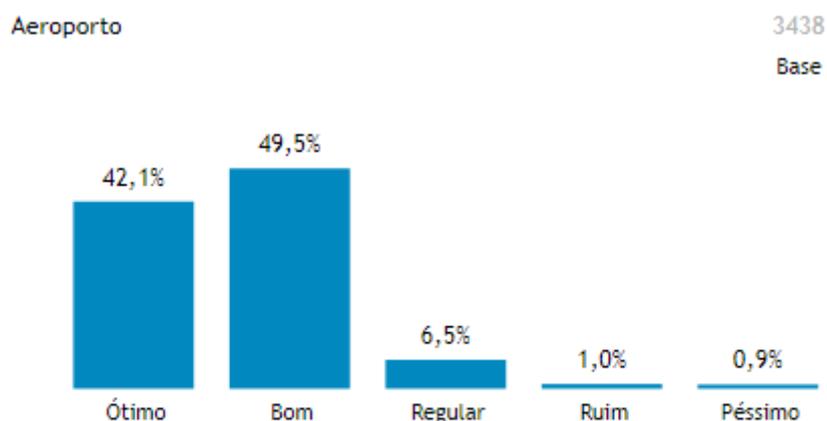
2276 (47,42%) de 4800 entrevistados declararam: Não foi/Não consumiu

Gráfico 59 - Avaliação – Terminal Rodoviário

Tabela 23 – Avaliação - Terminal Rodoviário

Opção	Frequência	%
Ótimo	385	15,3
Bom	1320	52,3
Regular	599	23,7
Ruim	83	3,3
Péssimo	137	5,4
Total	2.524	100,0

Nota: Não foi/Não consumiu: 47,4% de 4800



1362 (28,38%) de 4800 entrevistados declararam: Não foi/Não consumiu

Gráfico 60 - Avaliação - Aeroporto

Tabela 24 - Avaliação - Aeroporto

Opção	Frequência	%
Ótimo	1446	42,1
Bom	1701	49,5
Regular	223	6,5
Ruim	36	1,0
Péssimo	32	0,9
Total	3.438	100,0

Nota: Não foi/Não consumiu: 28,4% de 4800

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir da análise dos dados, pode-se concluir que:

- Dos turistas, 98,6% eram brasileiros e 1,4% estrangeiros. No mesmo sentido, os países de origem que mais apareceram foram Estados Unidos, Portugal, Itália e Alemanha.
- No quesito gênero há uma predominância do sexo feminino (53,3%) em relação ao sexo masculino (46,7%);
- Em relação a idade, os dados revelam uma concentração nas idades centrais de 26 a 50 anos (61,6%). A faixa etária de 14 a 17 anos possui o menor percentual com 2,4%;
- Referente a escolaridade, os maiores índices estão concentrados na categoria Ensino Médio (40,8%) e Superior (35,5%);
- Os dados coletados mostram uma concentração na faixa de renda de mais de 1 a 2 salários mínimos (23,6%);
- Os empregados do setor privado estão na primeira posição no ranking com 34,0%;
- Dos entrevistados, 39,6% classificaram sua cor/raça/etnia como parda, 28,2% como preta e 27,9% como branca;
- Turistas que viajam a Salvador, prioritariamente viajam sozinhos (55,6%);
- A média de pessoas que viajam para Salvador, incluindo o respondente foi de 3 pessoas.
- O principal meio de transporte utilizado para chegar a Salvador é o avião (44,9%) seguido de ônibus (33,7 %);
- Casa de parente/amigos representa o principal meio de hospedagem utilizado para permanência em Salvador, totalizando 44,0% dos pesquisados;
- 77,0% dos turistas entrevistados planejaram e organizaram a viagem por conta própria;
- Quanto ao gasto planejado para a viagem, 72,3% dos turistas perguntados responderem que os gastos ficaram dentro do planejado;
- Considerando o universo total de turistas brasileiros e estrangeiros, confirma-se que Salvador é um destino a lazer (28,4%). Dentre esses turistas, 67,6% escolheram a cidade por conta dos atrativos naturais;
- Colegas, amigos ou parentes (34,2%) teria sido o item que mais influenciou na escolha de Salvador como destino de viagem;
- A grande maioria dos entrevistados (73,2%) não consultaram nenhuma fonte para preparação da viagem;
- A maioria dos entrevistados não estavam visitando Salvador pela primeira vez (77,8%);

- 92,8% dos turistas pesquisados afirmaram que pretendem voltar a cidade de Salvador;
- 93,6% dos entrevistados afirmaram que recomendariam a cidade de Salvador à outras pessoas;
- Em relação à avaliação dos atrativos turísticos, comida típica baiana alcançou a melhor avaliação com nota 4,6;
- Quanto à avaliação dos equipamentos e serviços, os itens artesanato e produtos locais; e Meios de hospedagem tiveram as maiores notas, ambas com 4,3;
- Por fim, em relação à avaliação da infraestrutura, o item aeroporto alcançou a melhor nota, com 4,3.

