



Estudo de Demanda Turística de Capela do Alto (SP)

2017

Prefeitura Municipal de Capela do Alto (SP)

Péricles Gonçalves
Prefeito Municipal

Júlio César Parra
Eliana Moreira
Carlos Alberto de Oliveira
Equipe da Prefeitura Municipal

INOVE CONSULTORIA EMPRESARIAL

Maria Aparecida Franzini de Almeida Rodrigues
Coordenadora do Estudo

Equipe técnica

Giovana Miras Bosco
Wellington Contiero

Supervisão de Campo

Giovana Miras Bosco

Pesquisadores

Daniely Abrame
Juliana Aparecida Mota Cardoso
Larissa de Lara D. Machado
Mayara Aparecida Vieira da Silva
Rafael Eduardo Pereira
Shayane Cristini Idra

APRESENTAÇÃO

A Prefeitura Municipal de Capela do Alto contratou a **INOVE CONSULTORIA EMPRESARIAL** para prestar assessoria técnica especializada para a realização do Estudo de Demanda Turística Real.

O Estudo de Demanda Turística Real proporciona amplo entendimento sobre o mercado turístico local e a variável em que o turista e/ou excursionista escolhe seus produtos e/ou serviços. O presente estudo teve como objetivo ainda mostrar informações sobre o perfil e o comportamento de turistas e excursionistas que visitam o município de Capela do Alto.

A referência teórica para o estudo foi a publicação Métodos e Técnicas de Pesquisa em Turismo, de Ada Dencker, além de cumprir aos requisitos da Lei Complementar nº 1.261/2015 e da Resolução ST 14/2016. Por esta razão, o presente estudo servirá ao Plano Diretor de Turismo de Capela do Alto. Além de ser uma importante ferramenta para coletar informações pertinentes ao planejamento turístico do município, o Estudo de Demanda Turística tem também como objetivo atender os requisitos para que Capela do Alto se qualifique como MIT - Município de Interesse Turístico.

Apresentamos o Estudo de Demanda Turística Real realizada no município de Capela do Alto.

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Período da Pesquisa.	14
Gráfico 2 – Residência permanente.	14
Gráfico 3 – Gênero.	15
Gráfico 4 – Origem dos visitantes.	15
Gráfico 5 – Local de aplicação da pesquisa.	16
Gráfico 6 – Faixa etária.	17
Gráfico 7 – Principal motivo da viagem.	17
Gráfico 8 – Principal motivo, se a lazer.	18
Gráfico 9 – Escolaridade completa.	19
Gráfico 10 – Renda familiar mensal.	19
Gráfico 11 – Fonte de informação para a viagem.	20
Gráfico 12 – Está viajando.	21
Gráfico 13 – Pernoite na cidade.	21
Gráfico 14 – Quantidade de pernoites.	22
Gráfico 15 – Viagem organizada por agência de turismo.	22
Gráfico 16 – Meio de transporte utilizado.	23
Gráfico 17 – Meio de hospedagem no destino.	24
Gráfico 18 – Média de gastos.	24
Gráfico 19 – Pessoas com necessidades especiais.	25
Gráfico 20 – Avaliação sobre infraestrutura – Limpeza Urbana.	26
Gráfico 21 – Avaliação sobre infraestrutura – Segurança Pública.	26
Gráfico 22 – Avaliação sobre infraestrutura – Sinalização Turística.	27
Gráfico 23 – Avaliação sobre infraestrutura – Serviços de Táxi.	28
Gráfico 24 – Avaliação sobre infraestrutura – Telecomunicações.	28
Gráfico 25 – Avaliação sobre infraestrutura – Internet.	29
Gráfico 26 – Avaliação sobre infraestrutura e serviços turísticos – Restaurantes/Alimentação.	30
Gráfico 27 – Avaliação sobre infraestrutura e serviços turísticos – Hospedagem.	30
Gráfico 28 – Avaliação sobre infraestrutura e serviços turísticos – Atrativos Turísticos.	31
Gráfico 29 – Avaliação sobre infraestrutura e serviços turísticos – Diversão Noturna.	31
Gráfico 30 – Avaliação sobre infraestrutura e serviços turísticos – Preços Praticados.	32
Gráfico 31 – Avaliação sobre infraestrutura e serviços turísticos – Informações turísticas.	33
Gráfico 32 – Avaliação sobre infraestrutura e serviços turísticos – Guia de Turismo.	33
Gráfico 33 – Avaliação sobre infraestrutura e serviços turísticos – Passeios/City-tour.	34
Gráfico 34 – Pensou em visitar outra cidade?	34
Gráfico 35 – O que aconteceu de melhor nesta viagem?	35
Gráfico 36 – O que aconteceu de pior nesta viagem?	36
Gráfico 37 – Pretende voltar ao destino?	36

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 – Registro de Entrevista 1.....	11
Figura 2 – Registro de Entrevista 2 – Supermercado Piracicaba.....	12
Figura 3 – Entrevista no RR Bebidas.....	12
Figura 4 – Entrevista no Supermercado Piracicaba.....	13

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	3
ÍNDICE DE GRÁFICOS	4
ÍNDICE DE FIGURAS	5
SUMÁRIO.....	6
Introdução	7
Metodologia.....	7
CAPÍTULO 1 - PESQUISA DE DEMANDA REAL.....	9
1.1 Resultados da Pesquisa de Demanda Real	10
1.2 Análise da pesquisa	37
1.3 Conclusão	39
CONSIDERAÇÕES FINAIS DO ESTUDO DE DEMANDA REAL.....	41
REFERÊNCIAS.....	44
ANEXO.....	45



Introdução

A Prefeitura Municipal de Capela do Alto contratou a **INOVE CONSULTORIA EMPRESARIAL** para prestar assessoria técnica especializada na elaboração do Estudo de Demanda Turística Real. Registrada no Conselho Regional de Administração de São Paulo – CRA-SP sob nº 022015, a **INOVE CONSULTORIA EMPRESARIAL** é empresa especializada na realização de pesquisas de demanda turística, bem como Estudo de Demanda Turística Real, apresenta no presente volume os gráficos e comentários, bem como, análises e resultados.

Metodologia

A **INOVE CONSULTORIA EMPRESARIAL**, sob coordenação de sua Diretora, Maria Aparecida Franzini, e a supervisão de campo da turismóloga Giovana Miras Bosco, realizou no ano de 2017 os trabalhos com uma equipe de 06 pesquisadores a seguir enumerados: Daniely Abrame, Juliana Aparecida Mota Cardoso, Larissa de Lara D. Machado, Mayara Aparecida Vieira da Silva, Rafael Eduardo Pereira e Shayane Cristini Idra.

As pesquisas englobaram tanto os dias de semana como finais de semana e, gradativamente, atingiu 268 entrevistas com turistas e excursionistas no município de Capela do Alto. As entrevistas ocorreram em diferentes períodos e os locais da aplicação das mesmas foram predominantemente no Centro Histórico (no eixo da Rua São Francisco), estabelecimentos de compras, alimentação e hospedagem (RR Bebidas, Restaurante Brejeiro, Padaria Capela do Alto, Supermercado Piracicaba, Murion Hotel e Pousada Central), Corpus Academia, Rodoviária Municipal e pontos de transporte, além do Bairro Rural Iperozinho e Distrito do Porto. Vale apontar a colaboração da Prefeitura Municipal de Capela do Alto que, sob supervisão da equipe técnica, contribuíram para a identificação dos melhores locais para a aplicação da pesquisa.

Para que se possa obter dados relevantes a natureza do estudo, é preciso definir as técnicas que serão empregadas para a análise da pesquisa. Dessa



forma, a pesquisa de campo, é uma ferramenta utilizada para se obter informações relevantes a natureza do estudo. O estudo baseia-se em técnica de coletas de dados, por meio de entrevistas e pesquisas, as quais, proporcionam respostas para o estudo em questão. No entanto, para se obter respostas pertinentes ao estudo, a ferramenta utilizada para coleta de informação teve como base, perguntas fechadas e abertas, sendo as mesmas qualitativas e quantitativas.

Com base no referencial teórico-metodológico proposto por Dencker (2001), a abordagem dos entrevistados, ocorreu de forma aleatória e os resultados estatísticos foram levados em consideração as frequências absolutas e relativas.

A Pesquisa de Demanda Real aplica-se aos visitantes presentes em uma destinação em um determinado período e tem como principal objetivo entender as variáveis de uma determinada realidade. Aos entrevistados, foram solicitadas informações sobre seu perfil, tais como: escolaridade, renda familiar, preferência de passeios e cidade de origem. Sendo permitido aos mesmos a oportunidade de apontamentos sobre o potencial turístico do município de Capela do Alto.

As informações levantadas com as pesquisas, são fundamentais para o direcionamento da demanda turística, sendo, uma estratégia de marketing que permite atingir de maneira oportuna os consumidores.



CAPÍTULO 1 - PESQUISA DE DEMANDA REAL



1.1 Resultados da Pesquisa de Demanda Real

Diante de um cenário que está em constante mudança, analisar o comportamento turístico é de suma importância para diagnosticar as variáveis que conduzem na escolha de um determinado produto turístico.

No momento que se entende o comportamento do turista e/ou excursionista que visita uma destinação turística é possível desenvolver estratégias que priorizam o fomento da atividade turística de uma determinada realidade. A partir do momento em que se compreende o comportamento turístico, as motivações e expectativas do visitante, é possível desenvolver um plano de ação, o qual visa aperfeiçoar tanto o atendimento como um produto, atingindo de maneira efetiva os resultados estabelecidos.

Para que se possa alcançar resultados positivos, é preciso buscar informações junto aos turistas e excursionistas que visitam a cidade, dessa forma, para se obter resultados pertinentes ao estudo, considerar a opinião de gestores públicos e da iniciativa privada não é suficiente, é preciso ouvir os turistas e/ou excursionistas que visitam um destino turístico, e que são capazes de avaliar as características da destinação que proporciona uma experiência turística eficaz.

A **INOVE CONSULTORIA EMPRESARIAL** e sua equipe, realizou no ano de 2017, pesquisas englobando tanto os dias de semana como finais de semana e, gradativamente atingiu 268 entrevistas com turistas e excursionistas no município de Capela do Alto. As entrevistas ocorreram em diferentes períodos e os locais da aplicação das mesmas foram predominantemente no Centro Histórico (no eixo da Rua São Francisco), estabelecimentos de compras, alimentação e hospedagem (RR Bebidas, Restaurante Brejeiro, Padaria Capela do Alto, Supermercado Piracicaba, Murion Hotel e Pousada Central), Corpus Academia, Rodoviária Municipal e pontos de transporte, além do Bairro Rural Iperozinho e Distrito do Porto.

Aos entrevistados foram solicitadas informações sobre seu perfil, tais como: escolaridade, renda familiar, preferência de passeios e cidade de origem. Sendo permitido aos mesmos a oportunidade de apontamentos sobre o potencial turístico do município de Capela do Alto. Os dados obtidos com essas entrevistas, permitiram a realização deste estudo, o qual teve como principal objetivo:



- ❖ Identificar perfis socioeconômicos dos visitantes, assim como melhorias necessárias no município com base na perspectiva dos mesmos, para transformar o destino em um produto mais atraente para o público-alvo;
- ❖ Estimar em possíveis visitantes manifestação de interesse ou não em conhecer mais os atrativos turísticos do município de Capela do Alto;
- ❖ Avaliar possíveis impactos econômicos que o turismo já traz ao município, dadas a duração prevista para a viagem e a disposição a gastar no destino, declarado pelos respondentes.

Compreender o comportamento do consumidor, pode ser a melhor forma para estabelecer diretrizes que visam promover e vender os produtos e serviços de uma destinação turística.

A seguir, segue imagens realizadas durante as entrevistas realizadas no município de Capela do Alto.

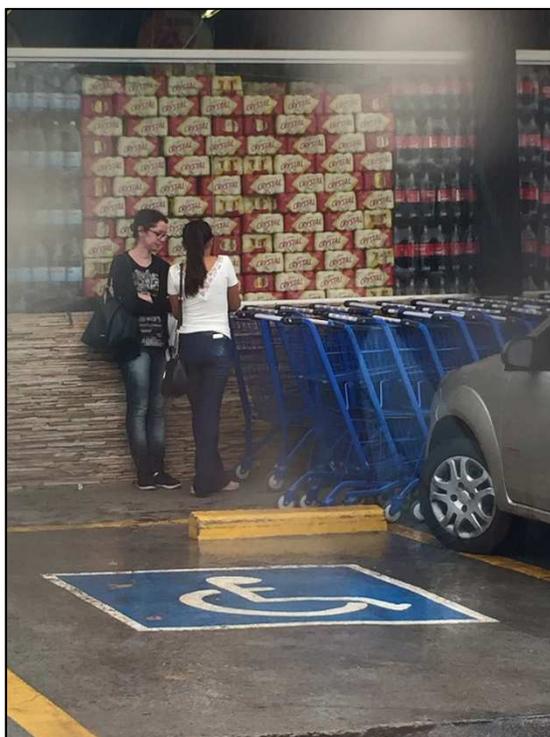
Figura 1 – Registro de Entrevista 1.



Fonte: Pesquisa de Demanda Real – PDT Capela do Alto 2017



Figura 2 – Registro de Entrevista 2 – Supermercado Piracicaba.



Fonte: Pesquisa de Demanda Real – PDT Capela do Alto 2017

Figura 3 – Entrevista no RR Bebidas.



Fonte: Pesquisa de Demanda Real – PDT Capela do Alto 2017



Figura 4 – Entrevista no Supermercado Piracicaba.



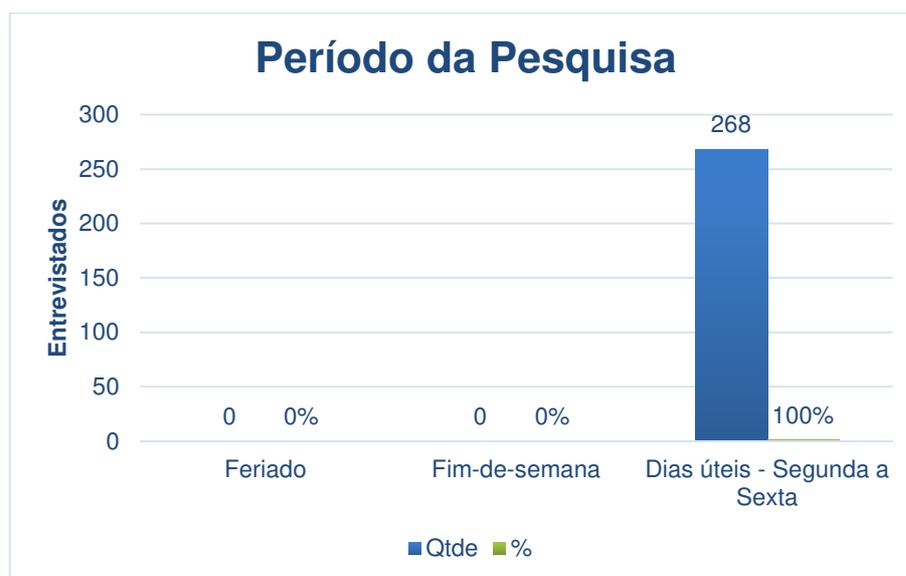
Fonte: Pesquisa de Demanda Real – PDT Capela do Alto 2017.

A seguir será apresentado o panorama geral dos resultados acima citados por meio de gráficos que ilustram as informações coletadas.



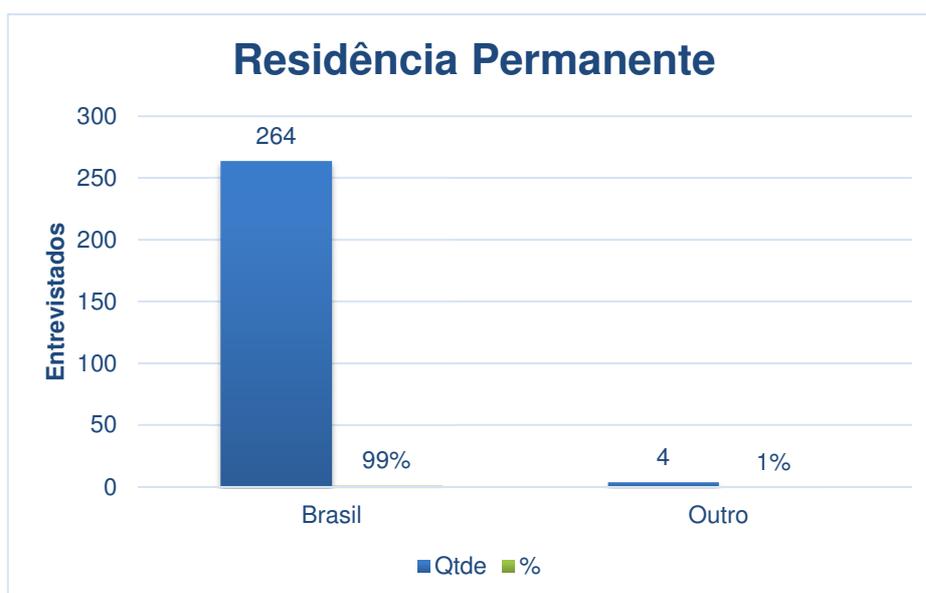
No Gráfico 1 pode-se observar que 100% dos respondentes foram entrevistados nos dias úteis. No Gráfico 2, observamos que 99% dos entrevistados na presente pesquisa possuem residência fixa permanente no território brasileiro e 1% apontou como outro.

Gráfico 1 – Período da Pesquisa.



Fonte: Pesquisa de Demanda Real – Capela do Alto 2017.

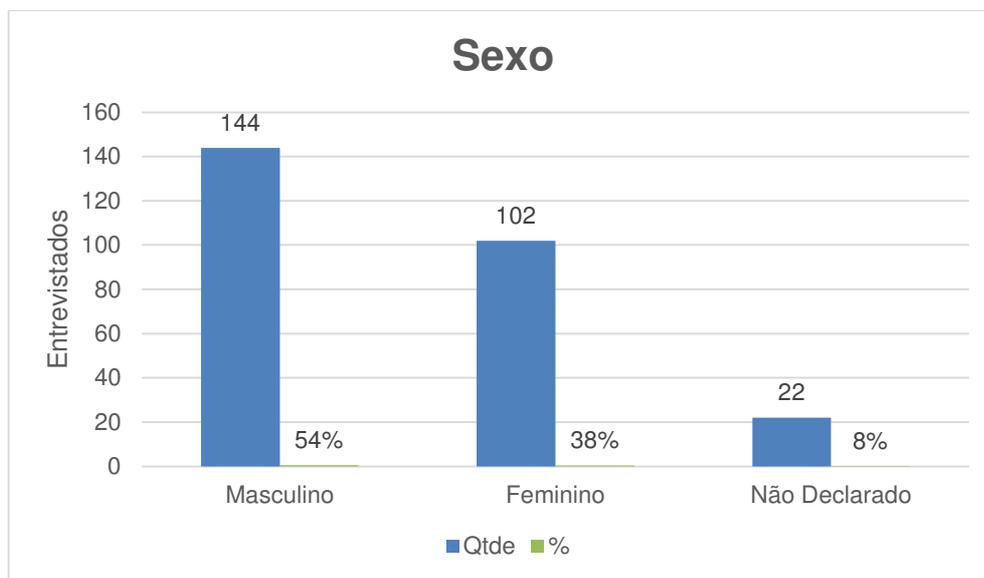
Gráfico 2 – Residência permanente.



Fonte: Pesquisa de Demanda Real – Capela do Alto 2017.



Gráfico 3 – Gênero.



Fonte: Pesquisa de Demanda Real – Capela do Alto 2017.

No Gráfico de número 3, a presente pesquisa observou que 54% dos entrevistados são do sexo masculino, 38% do sexo feminino. De se ressaltar que os 8% referentes a “não declarado” diz respeito à ausência de preenchimento do campo por parte do pesquisador.

Gráfico 4 – Origem dos visitantes.

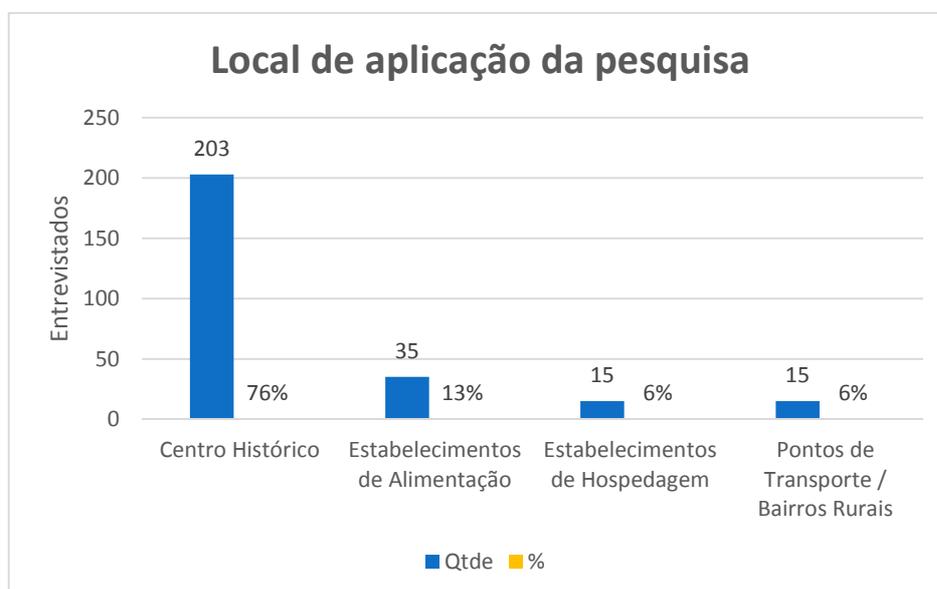


Fonte: Pesquisa de Demanda Real – Capela do Alto 2017.



Nesta pesquisa observamos que a maior parte dos entrevistados (70%) tem origem de municípios com até 100 km de distância, 16% vindos da Capital, Região Metropolitana e Litoral do Estado, 10% de municípios com mais de 100 km, 3% outros estados e 1% outros países. Diante dos dados levantados, observa-se que o maior percentual está em municípios de até 100km, o que caracteriza como turismo de proximidade, ou também conhecido turismo regional.

Gráfico 5 – Local de aplicação da pesquisa

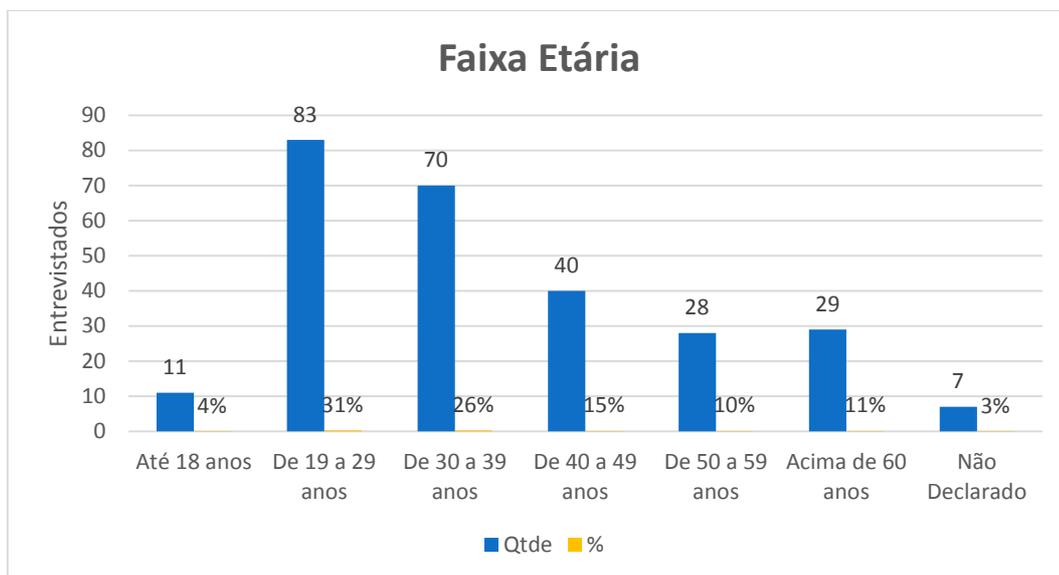


Fonte: Pesquisa de Demanda Real – Capela do Alto 2017.

Diante do Gráfico 5 vemos que 76% das entrevistas ocorreram no Centro Histórico da cidade de Capela do Alto, 13% em estabelecimentos de alimentação descritos na metodologia e outros 6% em estabelecimentos de hospedagem e pontos de transporte/bairros rurais.



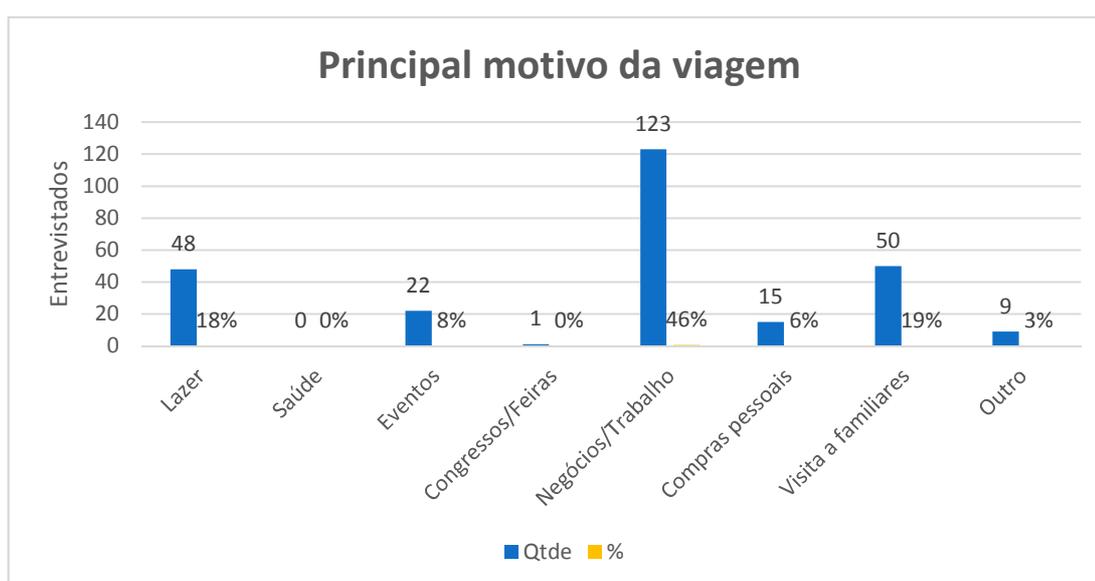
Gráfico 6 – Faixa etária.



Fonte: Pesquisa de Demanda Real – Capela do Alto 2017.

No Gráfico 6, observa-se um grupo heterogêneo em que a faixa etária dos respondentes ficou bem distribuída, com 31% em grupos entre 19 a 29 anos, 26% de 30 a 39 anos, com 15% ficou os respondentes de 40 a 49 anos, 11% os que estão acima de 60 anos. Já 10% dos entrevistados estão entre 50 a 59 anos, até 18 anos foi 4% e os respondentes que optaram em não declarar foi 3%.

Gráfico 7 – Principal motivo da viagem.



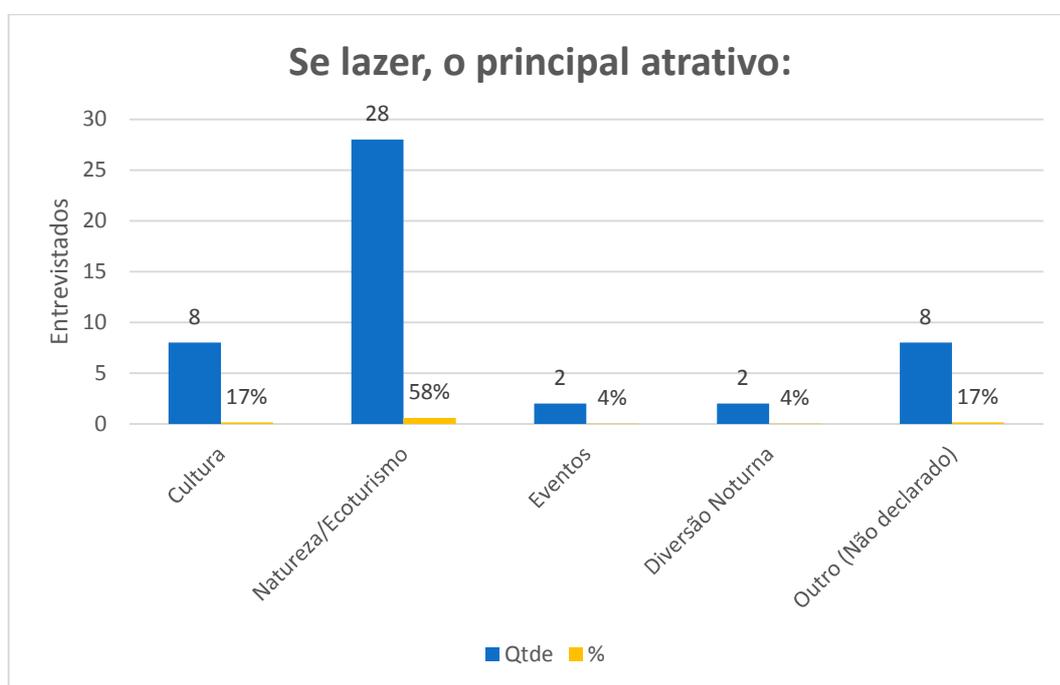
Fonte: Pesquisa de Demanda Real – Capela do Alto 2017.



Em relação ao principal motivo da viagem, 46% estava em Capela do Alto a negócio/trabalho, 19% visita familiar, 18% estava à cidade a lazer, já 8% estava na cidade a eventos, 6% compras pessoais e 3% apontou outros como motivo da viagem.

Daqueles respondentes que visitaram o município a lazer, 58% responderam que o principal interesse da vista foi a natureza/ecoturismo, 17% apontou cultura e outros (não declarado) e 4% informou que o principal atrativo foi eventos e diversão noturna, conforme dados apontados no Gráfico 8.

Gráfico 8 – Principal motivo, se a lazer.

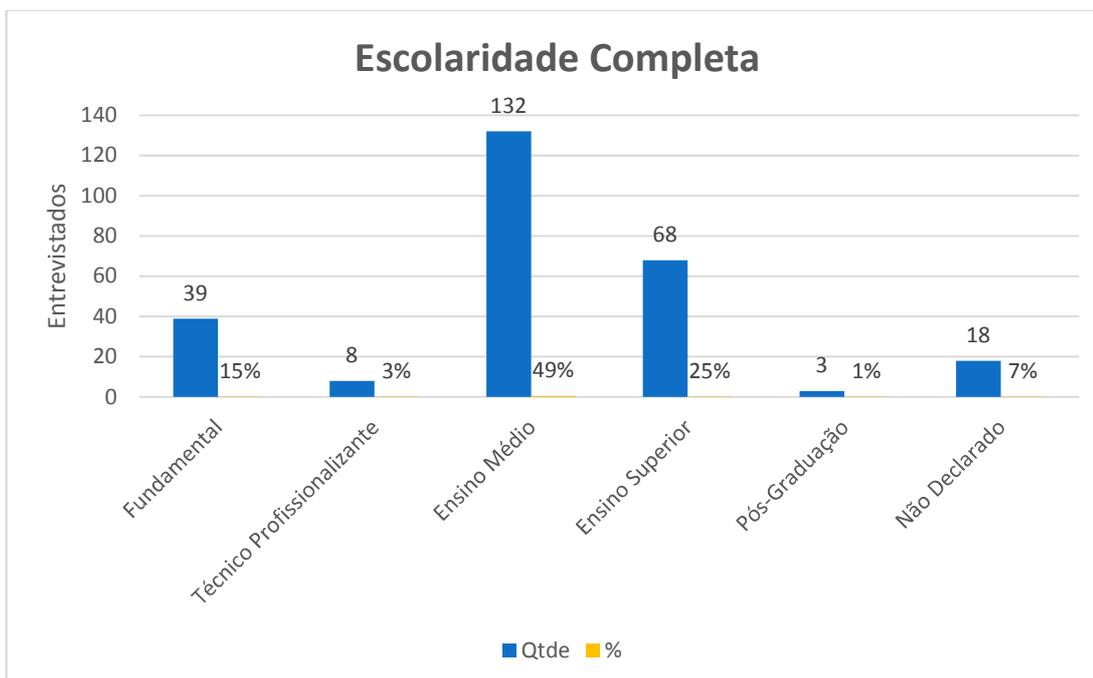


Fonte: Pesquisa de Demanda Real – Capela do Alto 2017.

Em relação à escolaridade dos entrevistados, o Gráfico 09 aponta que 49% dos entrevistados possuem Ensino médio, seguido de 25% que possuem Ensino Superior, já 15% se enquadram no ensino fundamental, 3% técnico profissionalizante, 1% pós-graduação. Já 7% optaram em não declarar escolaridade.

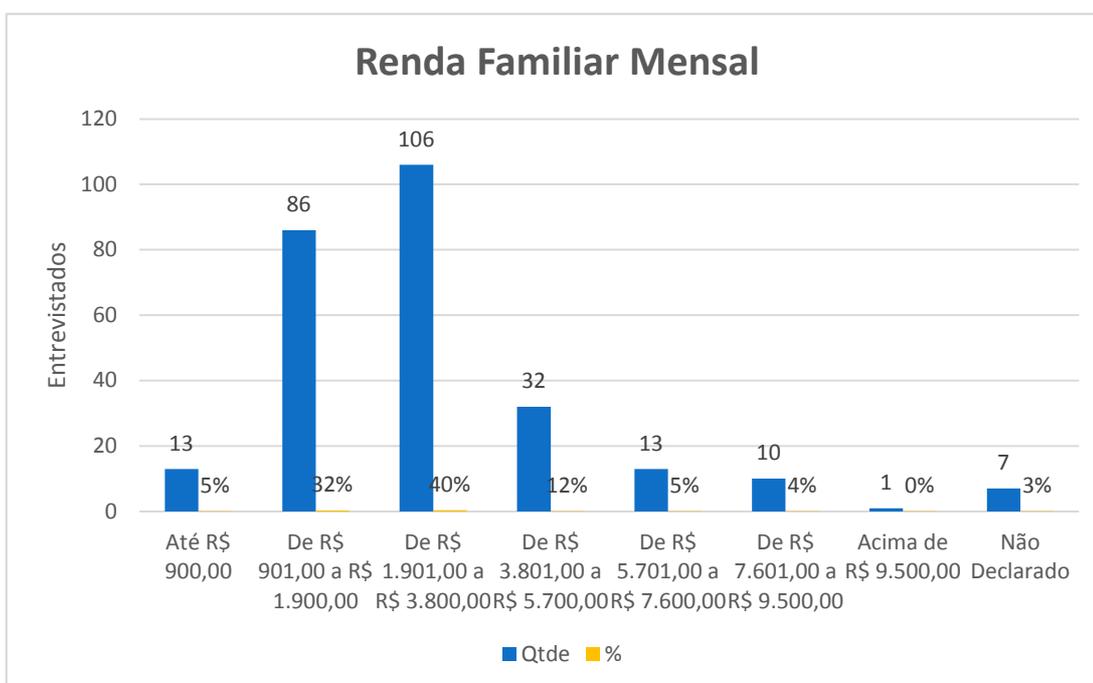


Gráfico 9 – Escolaridade completa.



Fonte: Pesquisa de Demanda Real – Capela do Alto 2017.

Gráfico 10 – Renda familiar mensal.

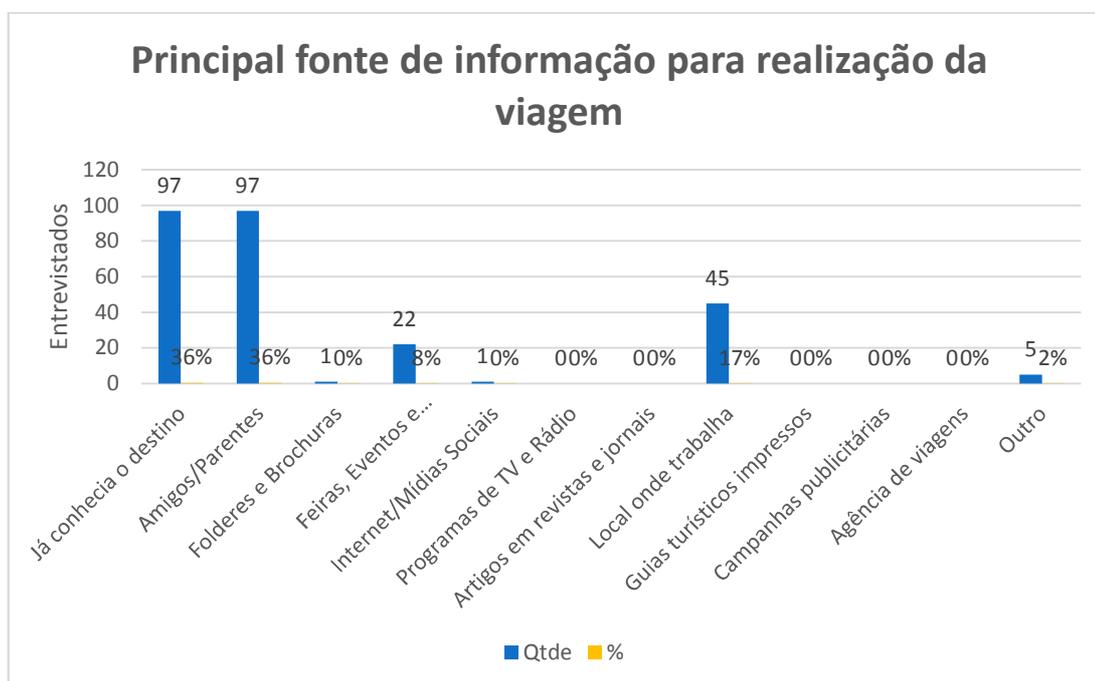


Fonte: Pesquisa de Demanda Real – Capela do Alto 2017.



Em relação a renda familiar, 40% dos entrevistados possuem renda familiar de R\$ 1.901,00 até R\$ 3.800,00, já 32% dos respondentes declararam possuir renda média entre R\$ 901,00 a R\$ 1.900,00. Já 21% se enquadram em uma renda familiar de R\$ 3.801,00 a R\$ 9.500,00. Os que optaram em não declarar rendimento foi 3%. Diante da coleta de dados, observa-se um grupo com um poder aquisitivo considerável, capaz de movimentar a economia turística da cidade de Capela do Alto.

Gráfico 11 – Fonte de informação para a viagem.

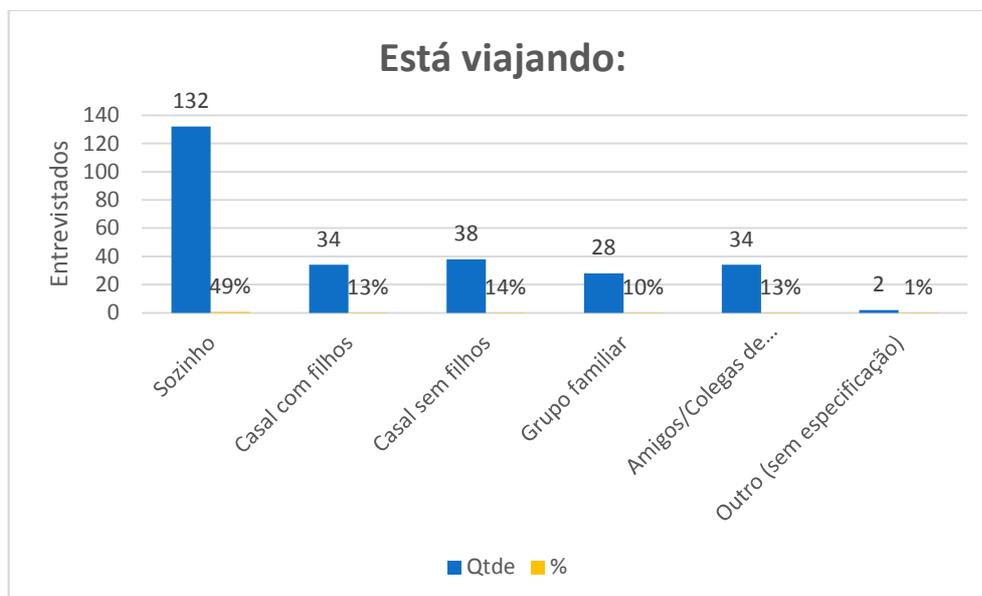


Fonte: Pesquisa de Demanda Real – Capela do Alto 2017.

Diante do Gráfico 11, observa-se que 36% dos entrevistados já conheciam o destino, 36% obtiveram informação por meio de amigos e parentes, 17% local onde trabalha, 8% obtiveram informação por meio de feiras e eventos e 2% apontou outros como fonte de informação. Com base nos dados obtidos, vale mencionar que nenhum entrevistado buscou informação por meio da internet e mídias sociais, motivo pelo qual, é preciso refletir, pois, ou o turista que visita Capela do Alto não utiliza redes sociais, aplicativos e internet, ou o município ainda não tem disponível dados suficientes para que as pessoas possam obter maiores informações sobre o destino.



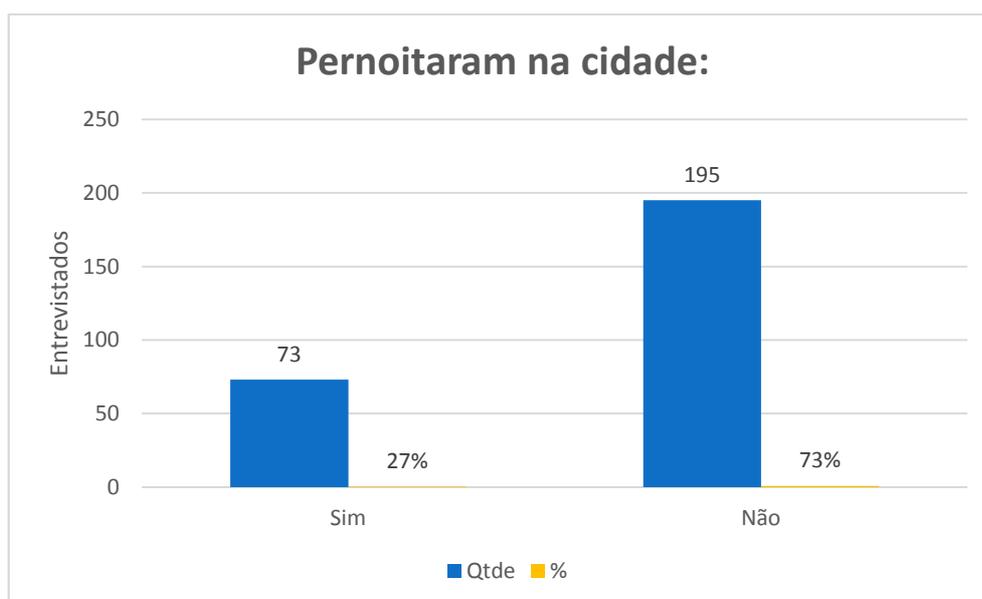
Gráfico 12 – Está viajando...



Fonte: Pesquisa de Demanda Real – Capela do Alto 2017.

No gráfico acima, pode-se observar que 49% dos respondentes estava viajando sozinho, 14% casal sem filhos, 13% casa com filhos e amigos/colegas de trabalho, 10% grupo familiar, já os que optaram em não especificar foi 1%.

Gráfico 13 – Pernoite na cidade.

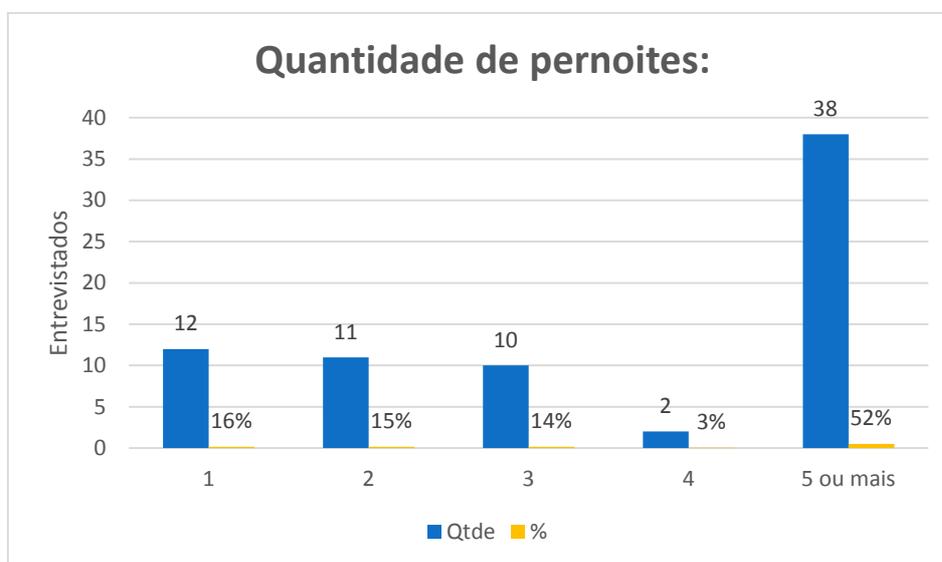


Fonte: Pesquisa de Demanda Real – Capela do Alto 2017.



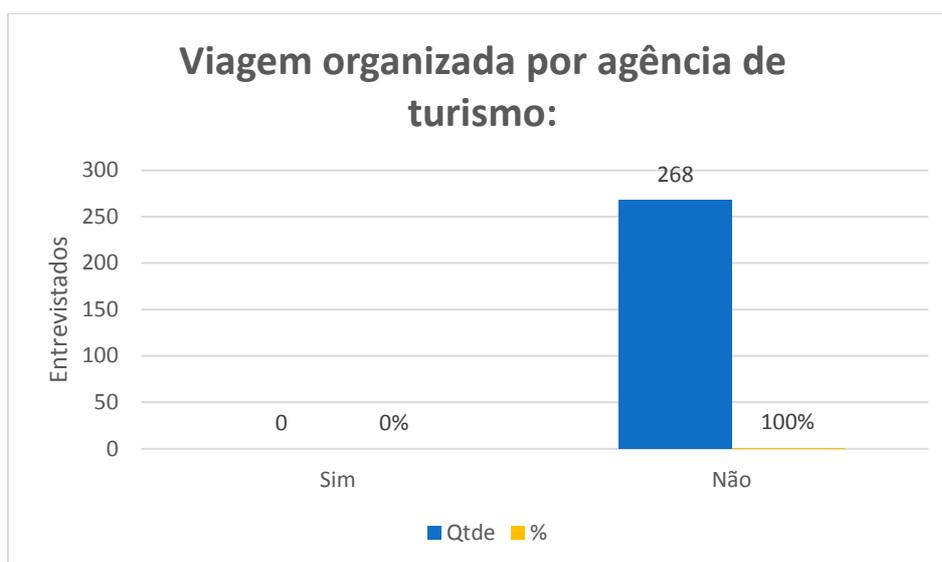
Apenas 27% dos respondentes, segundo o Gráfico 13, pernoveram em Capela do Alto, no entanto 73% não pernoveram na cidade, dados os quais reforçam o turismo de proximidade, sendo a justificativa dos visitantes para não pernover o fato de advirem de municípios próximos. Com base no gráfico 14, nota-se que os turistas que pernoveram na cidade, 52% permaneceram na cidade por 5 dias ou mais, 16% por um dia, 15% por dois dias, 14% por três dias e 3% por quatro dias.

Gráfico 14 – Quantidade de pernoveres.



Fonte: Pesquisa de Demanda Real – Capela do Alto 2017.

Gráfico 15 – Viagem organizada por agência de turismo.

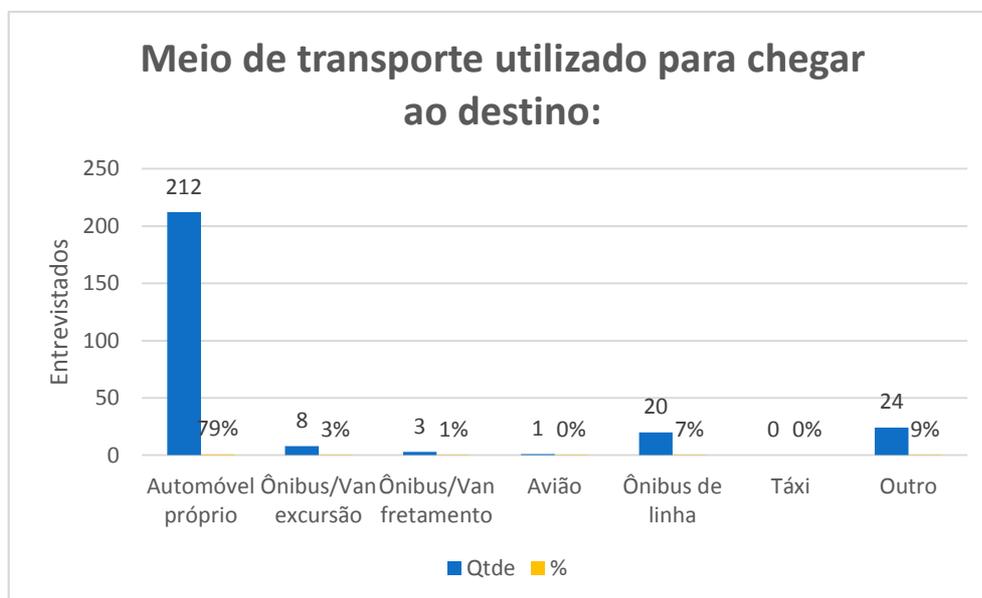


Fonte: Pesquisa de Demanda Real – Capela do Alto 2017.



Diante do gráfico 15, observa-se que 100% dos respondentes chegaram a Capela do Alto por conta própria, sem intermédio de agências de turismo.

Gráfico 16 – Meio de transporte utilizado.

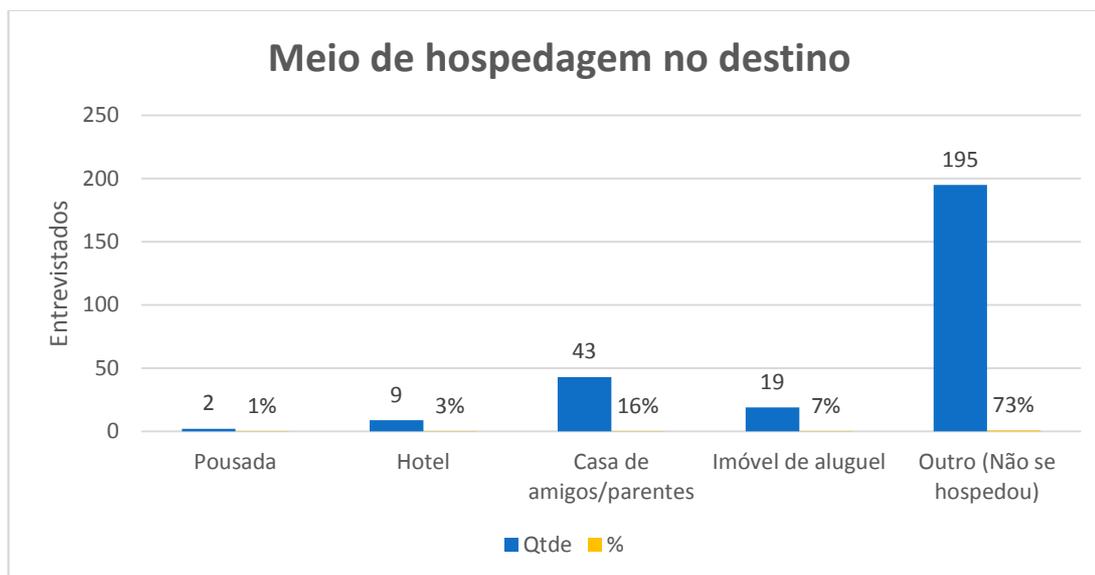


Fonte: Pesquisa de Demanda Real – Capela do Alto 2017.

A liberdade e o conforto de chegar e partir no momento em que se deseja, deixa o uso do automóvel com maior percentual de preferência dos entrevistados desta pesquisa de demanda real, dessa forma, 79% dos entrevistados utilizaram o próprio veículo para chegar ao destino. No entanto, 9% apontou como outros o meio de transporte para chegar a Capela do Alto, 7% optaram pelos Ônibus de linha, 3% ônibus; van excursão e 1% ônibus/van fretamento.



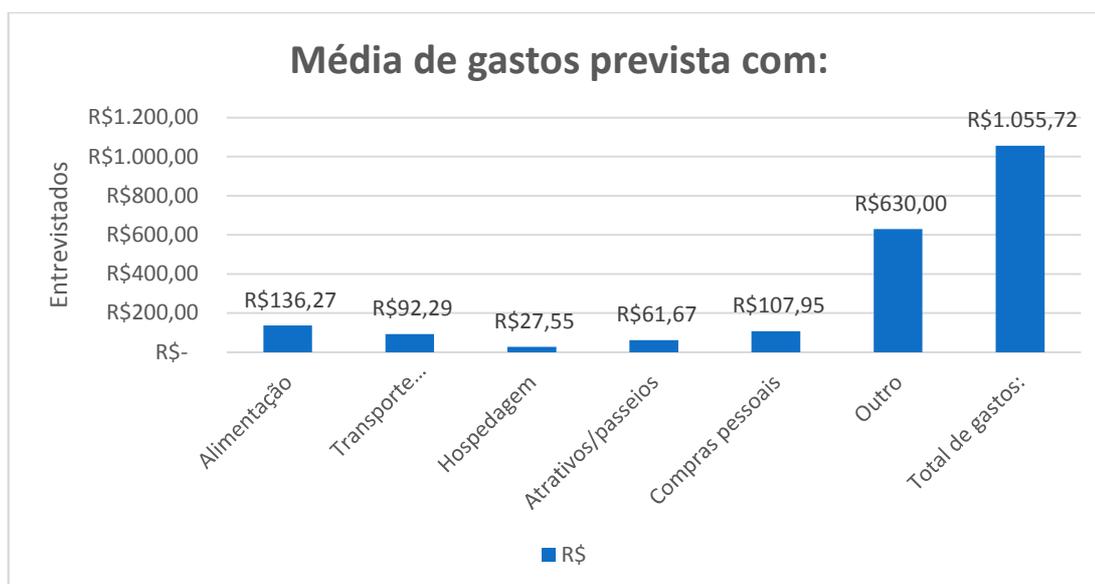
Gráfico 17 – Meio de hospedagem no destino.



Fonte: Pesquisa de Demanda Real – Capela do Alto 2017.

Conforme Gráfico 16, o meio de transporte mais utilizado foi o próprio veículo, facilitando assim, a ida e vinda dos visitantes, dessa forma, 73% não se hospedou na cidade. No entanto, os entrevistados que se hospedaram na cidade de Capela do Alto, (16%) se hospedaram em casa de amigos e/ou parentes, 7% alugou imóvel na cidade, 3% optou em se hospedar em hotel e 1% pousada.

Gráfico 18 – Média de gastos.

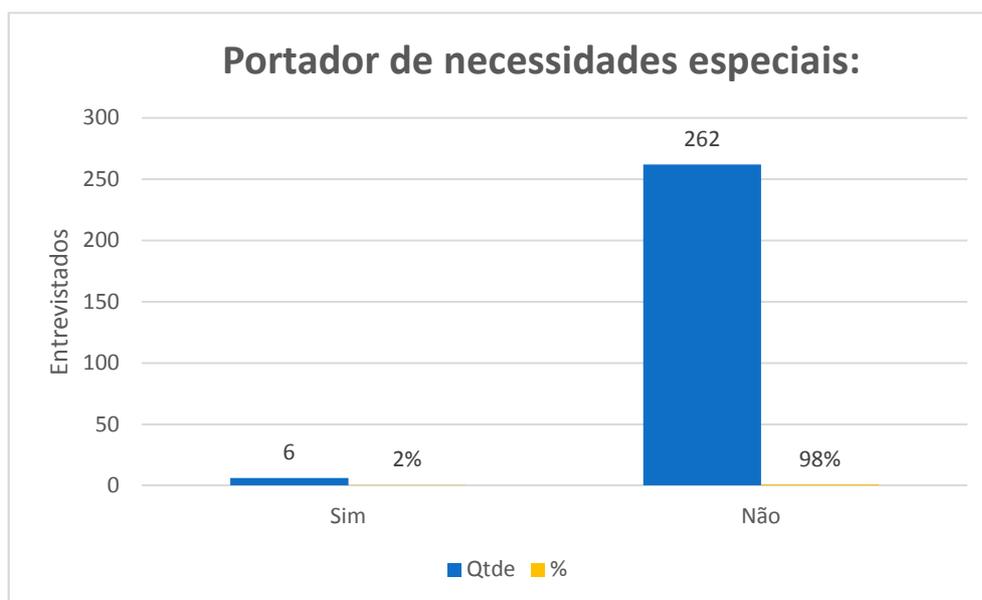


Fonte: Pesquisa de Demanda Real – Capela do Alto 2017.



Em relação aos gastos com alimentação, transporte, hospedagem, passeios e compras, de acordo com o Gráfico 18, os respondentes estão dispostos a gastar em média R\$ 1.055,72 na viagem.

Gráfico 19 – Pessoas com necessidades especiais.

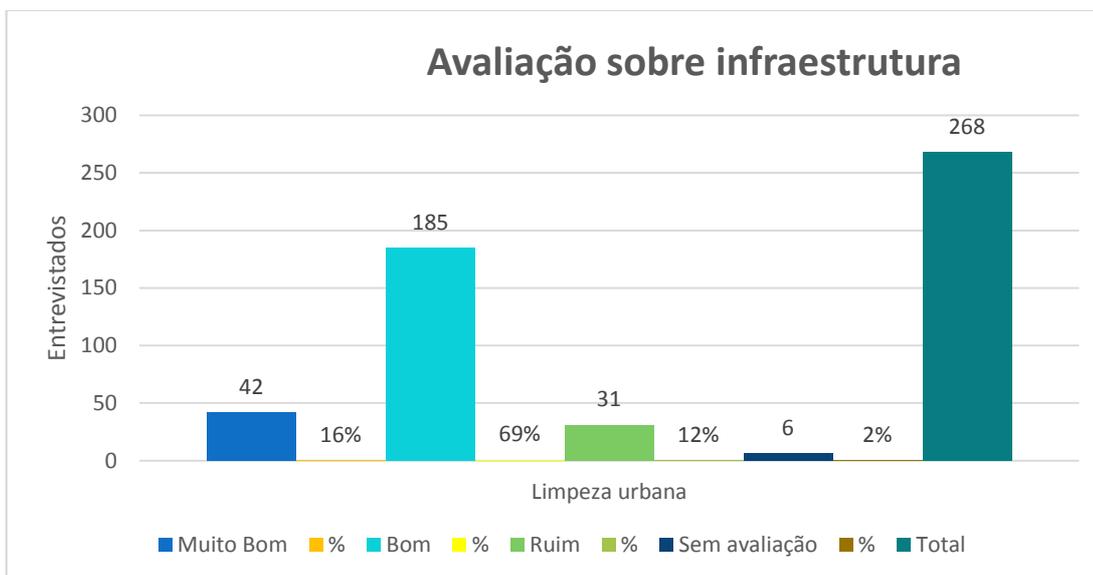


Fonte: Pesquisa de Demanda Real – Capela do Alto 2017.

Conforme o Gráfico 19 observa-se que apenas 2% dos entrevistados informaram possuir ou estar acompanhados de pessoas com necessidades especiais. É pertinente apontar uma reflexão por parte do município e empreendimentos da cadeia produtiva do turismo sobre a necessidade de adequação para receber este público, conforme a Lei 1.261/2015 que apresenta exigências para os destinos turísticos no futuro adequem-se para a acessibilidade universal.



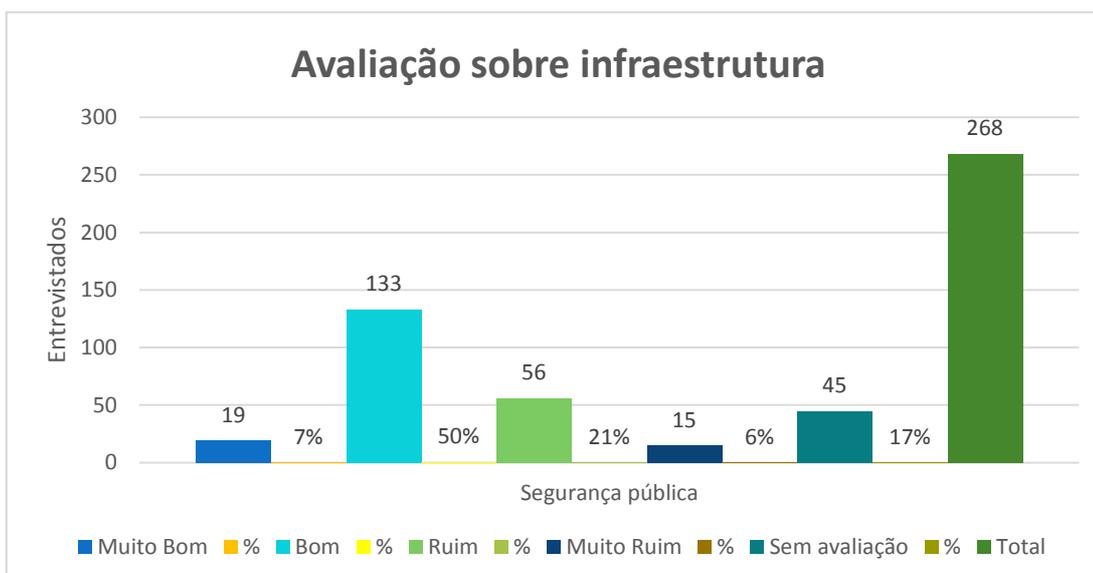
Gráfico 20 – Avaliação sobre infraestrutura – Limpeza Urbana.



Fonte: Pesquisa de Demanda Real – Capela do Alto 2017.

O Gráfico 20, possibilitou avaliar a infraestrutura no quesito percepção do visitante quanto a Limpeza Urbana e, conforme as informações obtidas 85% avaliaram de bom a muito bom a limpeza da cidade de Capela do Alto, 12% avaliaram como ruim e 2% optou em não avaliar a limpeza da cidade.

Gráfico 21 – Avaliação sobre infraestrutura – Segurança Pública.

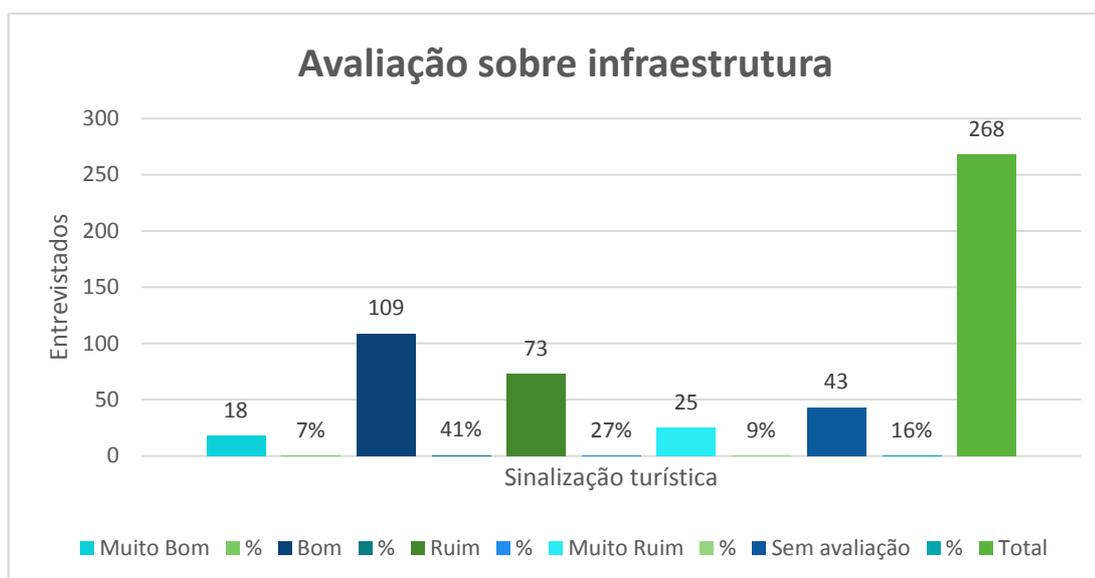


Fonte: Pesquisa de Demanda Real – Capela do Alto 2017.



O Gráfico 21, apresenta que 57% dos respondentes avaliaram como bom a muito bom a infraestrutura no quesito Segurança Pública, 27% considerou ruim a muito ruim e 17% não se sentiram em condição de avaliar o item Segurança Pública.

Gráfico 22 – Avaliação sobre infraestrutura – Sinalização Turística.



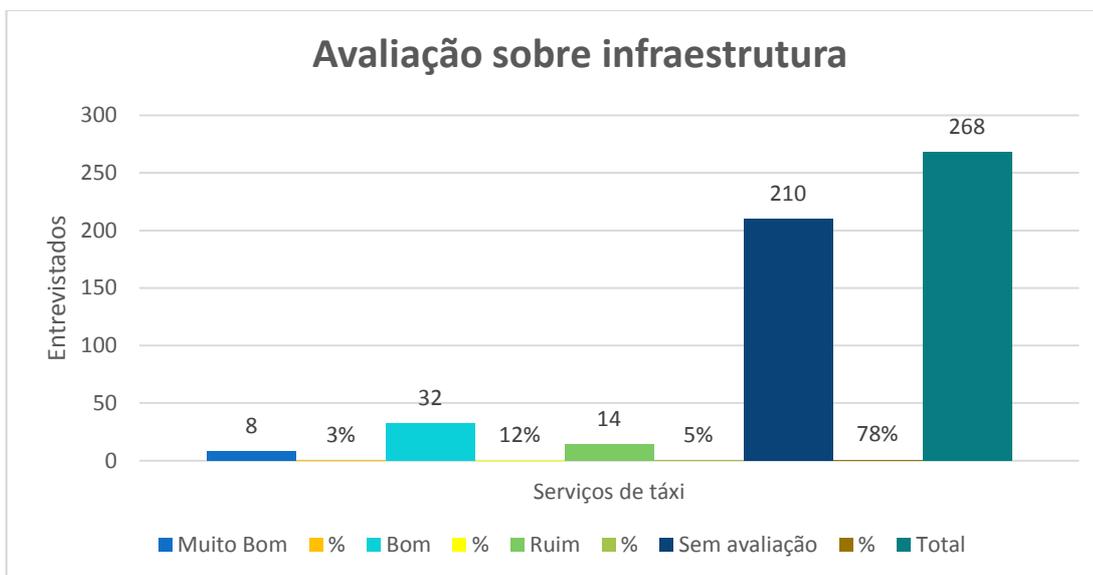
Fonte: Pesquisa de Demanda Real – Capela do Alto 2017.

Gráfico 22, apresenta a avaliação sobre a infraestrutura no quesito sinalização turística, onde 48% dos respondentes avaliaram de bom a muito bom, 36% avaliou como ruim este importante item e 16% não avaliou. Diante dos resultados este item carece de excelência segundo apuração da consultoria responsável pelo estudo.

Diante da avaliação da infraestrutura referente ao serviço de táxi, 78% não avaliou o serviço, no entanto, podemos justificar a falta de avaliação, devido a maioria ter utilizado o próprio veículo para chegar ao destino, no entanto, daqueles entrevistados que utilizaram o serviço, 15% classificou de muito bom a bom, e apenas 5% classificou como ruim, conforme gráfico 23.

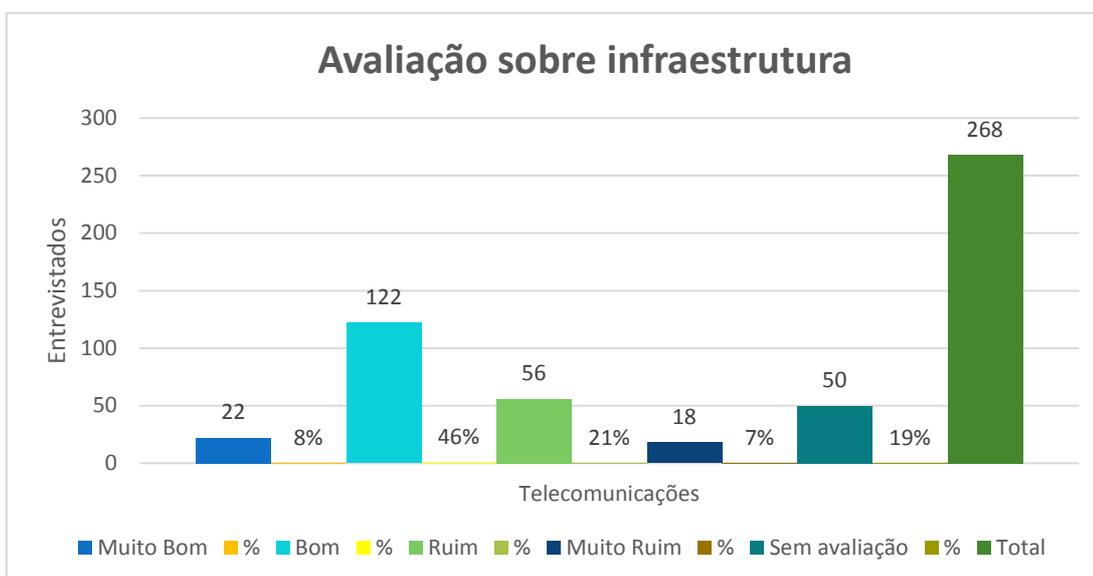


Gráfico 23 – Avaliação sobre infraestrutura – Serviços de Táxi.



Fonte: Pesquisa de Demanda Real – Capela do Alto 2017.

Gráfico 24 – Avaliação sobre infraestrutura – Telecomunicações.

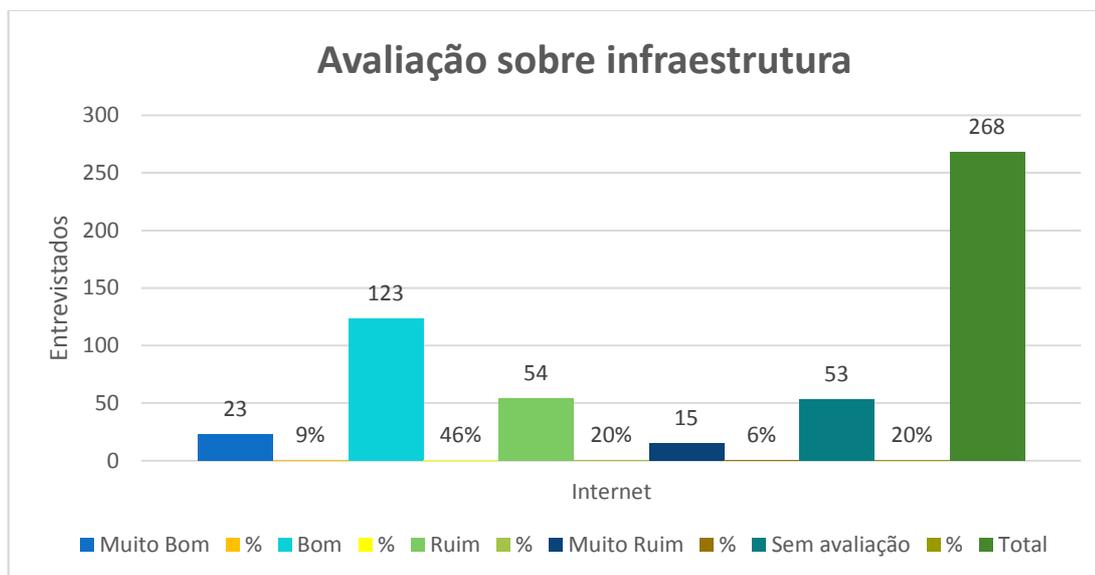


Fonte: Pesquisa de Demanda Real – Capela do Alto 2017.

O estudo apresentou 54% de satisfação, ou seja, pessoas que consideraram de bom a muito bom o serviço de telecomunicações (telefonia) da cidade. No entanto, 28% classificou de ruim a muito ruim o serviço, e 19% não avaliou o serviço.



Gráfico 25 – Avaliação sobre infraestrutura – Internet.



Fonte: Pesquisa de Demanda Real – Capela do Alto 2017.

Continuando as análises do presente Estudo de Pesquisa de Demanda Real de Capela do Alto, diante dos dados coletados e representados por meio do Gráfico 25, observa-se que 55% dos respondentes avaliaram de bom a muito bom a internet do Município. Por outro lado, 26% classificou de ruim a muito ruim e 20% não avaliou o serviço.

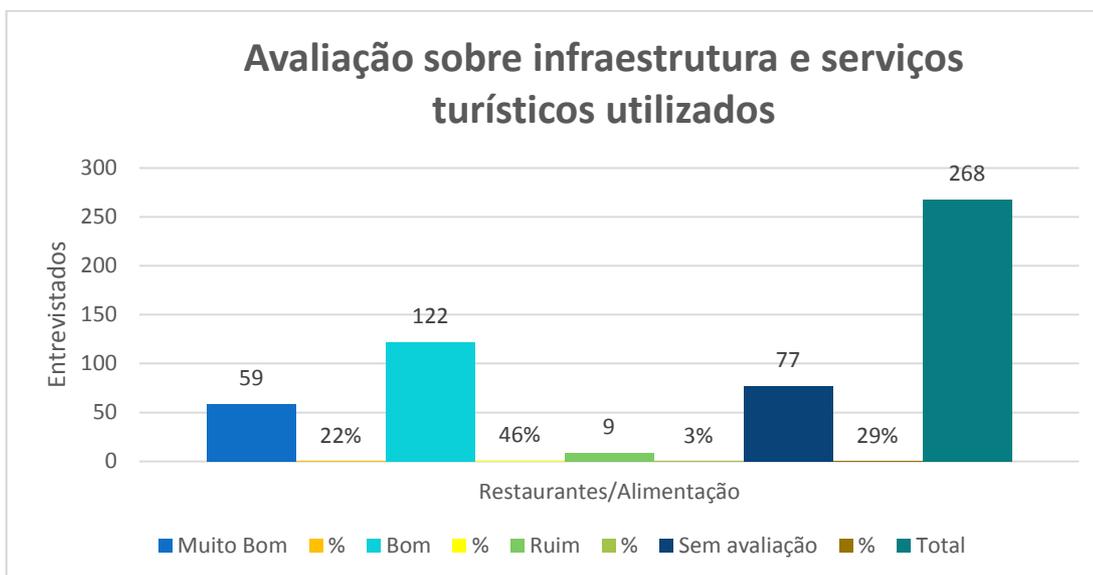
A seguir, no Gráfico 26, observa-se que 68% dos respondentes avaliaram de bom a muito bom os restaurantes da cidade de Capela do Alto, 3% classificou como ruim e 29% não avaliou o item abordado.

Diante dos dados do Gráfico 27, 79% dos respondentes não avaliou a questão abordada, 13% classificou de bom a muito bom a infraestrutura no quesito hospedagem, e 5% considerou ruim. A falta de avaliação, pode ser justificada em razão da não utilização dos serviços de hospedagem na cidade de Capela do Alto, devido a característica do turismo regional.

Abaixo segue os Gráficos 26 e 27 os quais ilustram os comentários acima.

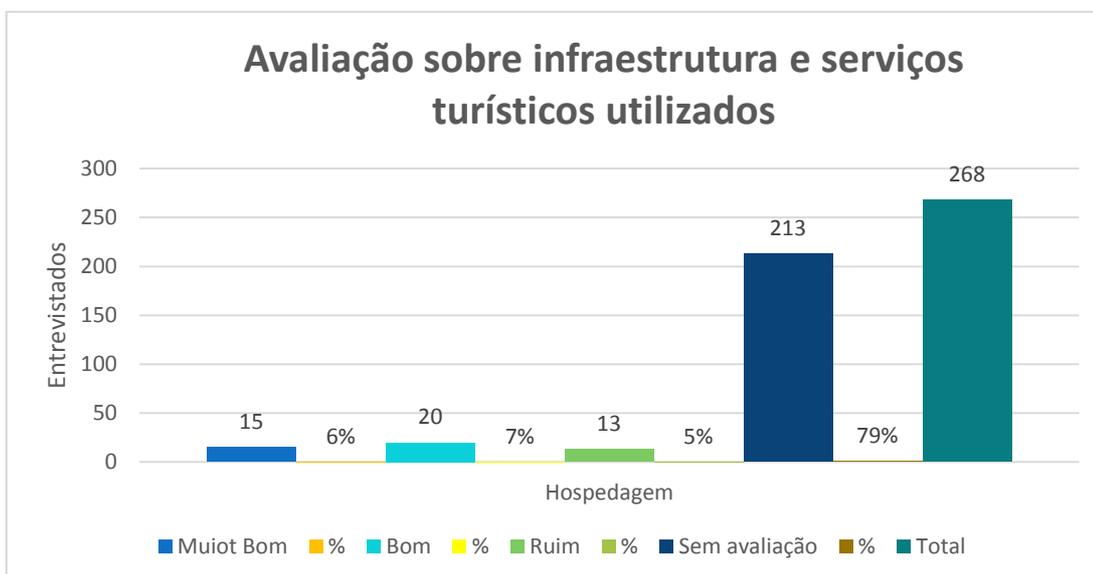


Gráfico 26 – Avaliação sobre infraestrutura e serviços turísticos – Restaurantes/Alimentação.



Fonte: Pesquisa de Demanda Real – Capela do Alto 2017.

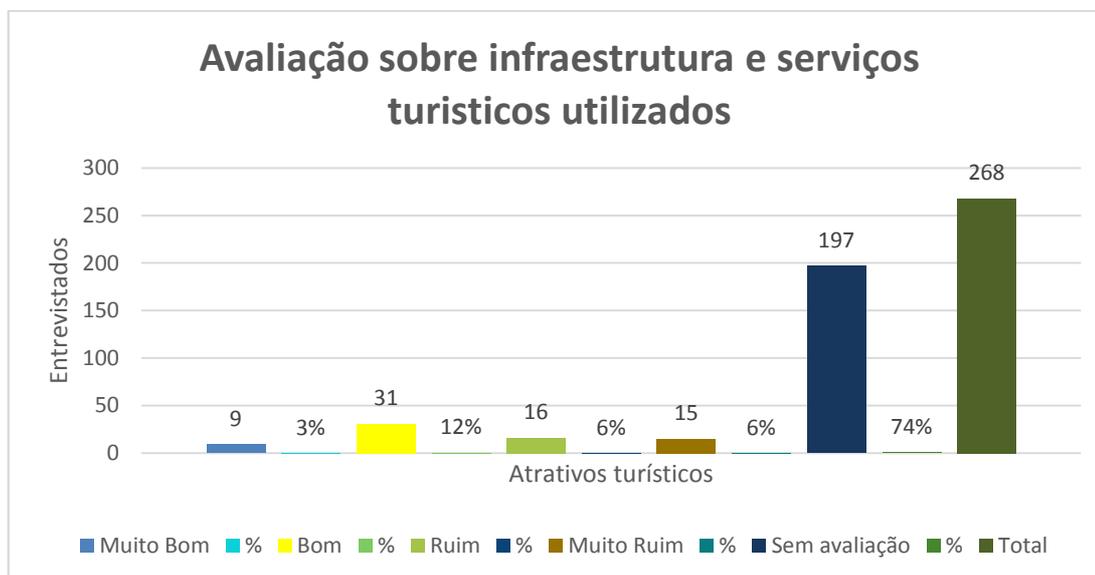
Gráfico 27 – Avaliação sobre infraestrutura e serviços turísticos – Hospedagem.



Fonte: Pesquisa de Demanda Real – Capela do Alto 2017.



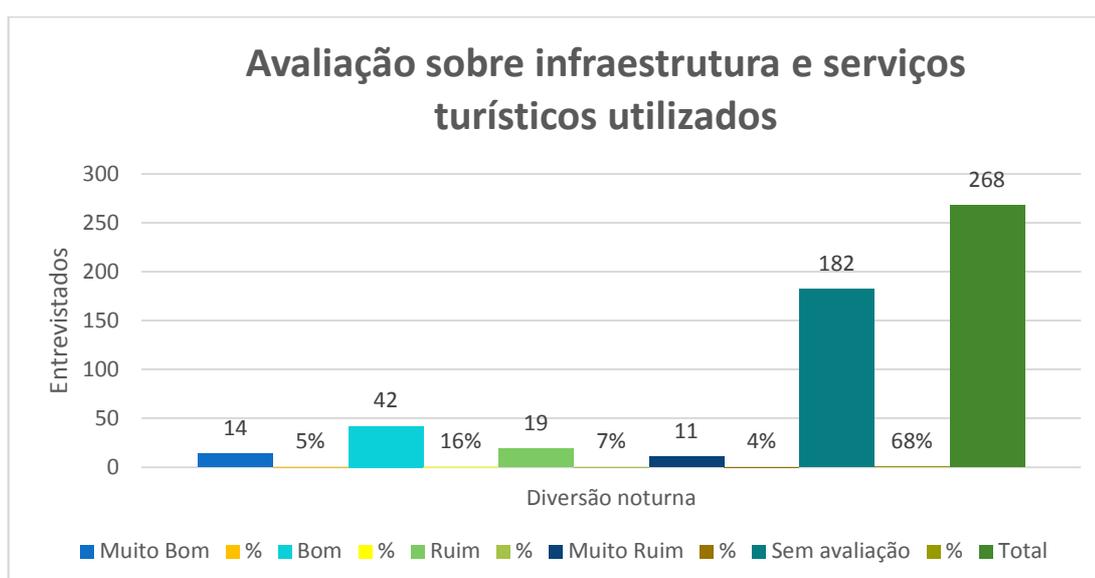
Gráfico 28 – Avaliação sobre infraestrutura e serviços turísticos – Atrativos Turísticos.



Fonte: Pesquisa de Demanda Real – Capela do Alto 2017.

Em relação a avaliação dos atrativos turísticos conforme gráfico 28, observa-se que apenas 15% dos respondentes classificaram de bom a muito bom os atrativos da cidade, já 12% classificou como ruim e 74% não avaliou este item.

Gráfico 29 – Avaliação sobre infraestrutura e serviços turísticos – Diversão Noturna.

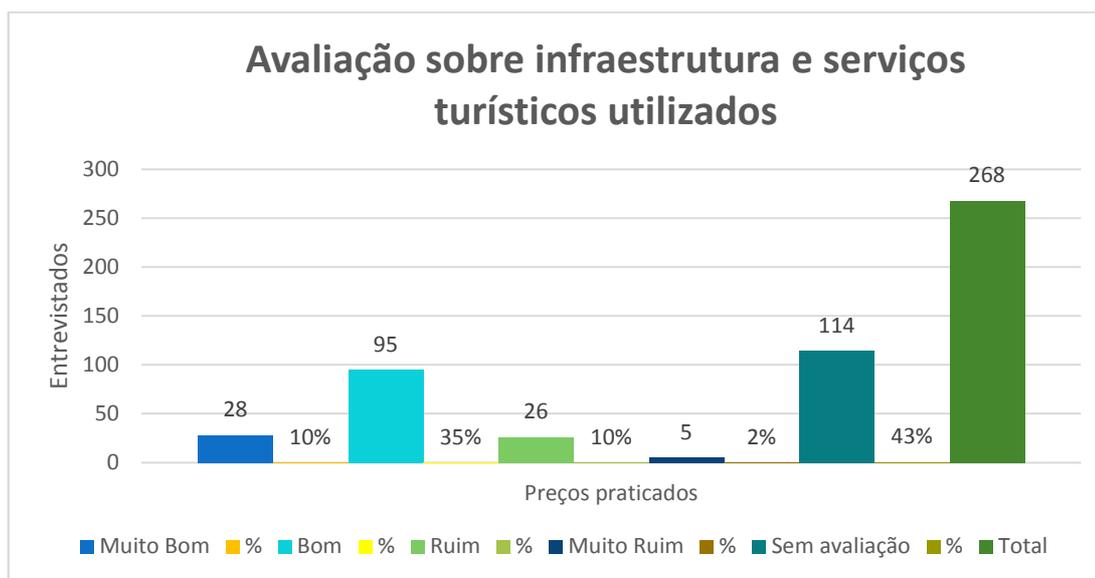


Fonte: Pesquisa de Demanda Real – Capela do Alto 2017.



Diante do gráfico acima, observa-se que 68% não avaliou a diversão noturna, 21% avaliou de bom a muito bom e 11% classificou de ruim a muito ruim a diversão noturna de Capela do Alto.

Gráfico 30 – Avaliação sobre infraestrutura e serviços turísticos – Preços Praticados.



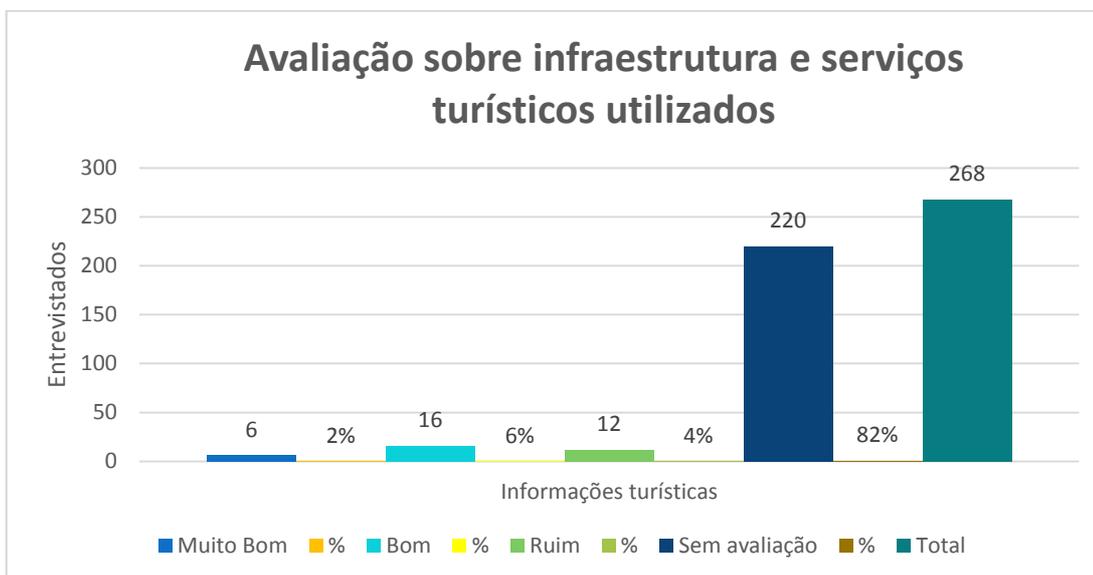
Fonte: Pesquisa de Demanda Real – Capela do Alto 2017.

Observa-se que no Gráfico 30, que 45% dos entrevistados consideraram justos os preços praticados, avaliando de bom a muito bom. Já 12% avaliou de ruim a muito ruim e 43% não avaliou o item preço.

Na questão Informações turísticas, conforme gráfico a seguir, percebemos que apenas 8% avaliou de bom a muito bom o serviço, 4% avaliou como ruim e 82% não avaliou a infraestrutura no quesito informações turísticas da cidade de Capela do Alto.



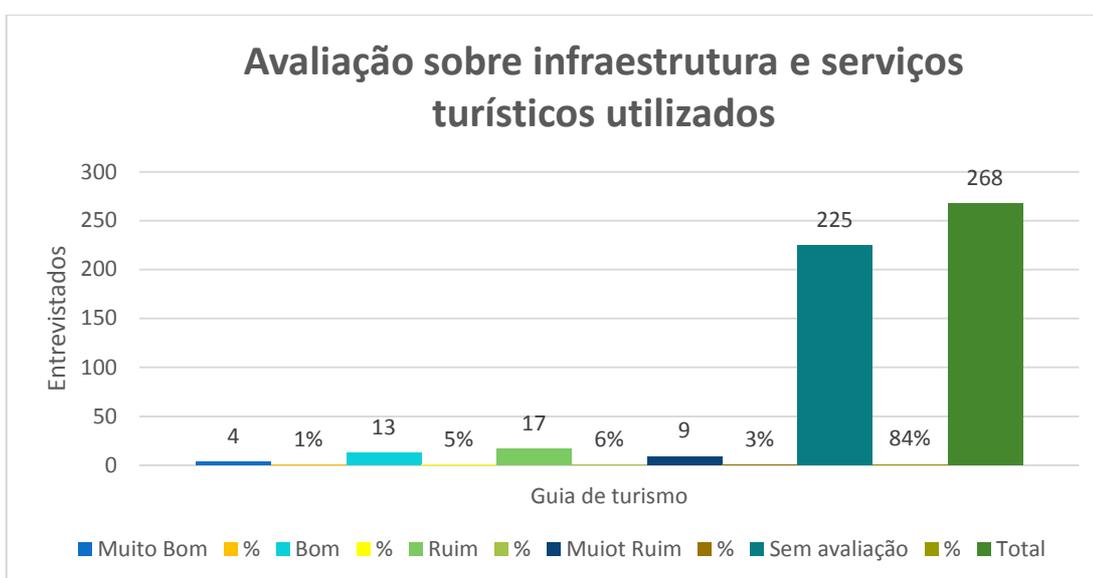
Gráfico 31 – Avaliação sobre infraestrutura e serviços turísticos – Informações turísticas.



Fonte: Pesquisa de Demanda Real – Capela do Alto 2017.

Observa-se no gráfico 32 que 84% dos respondentes não avaliaram o Guia de turismo da cidade de Capela do Alto, 6% avaliou como bom e 9% avaliou como ruim.

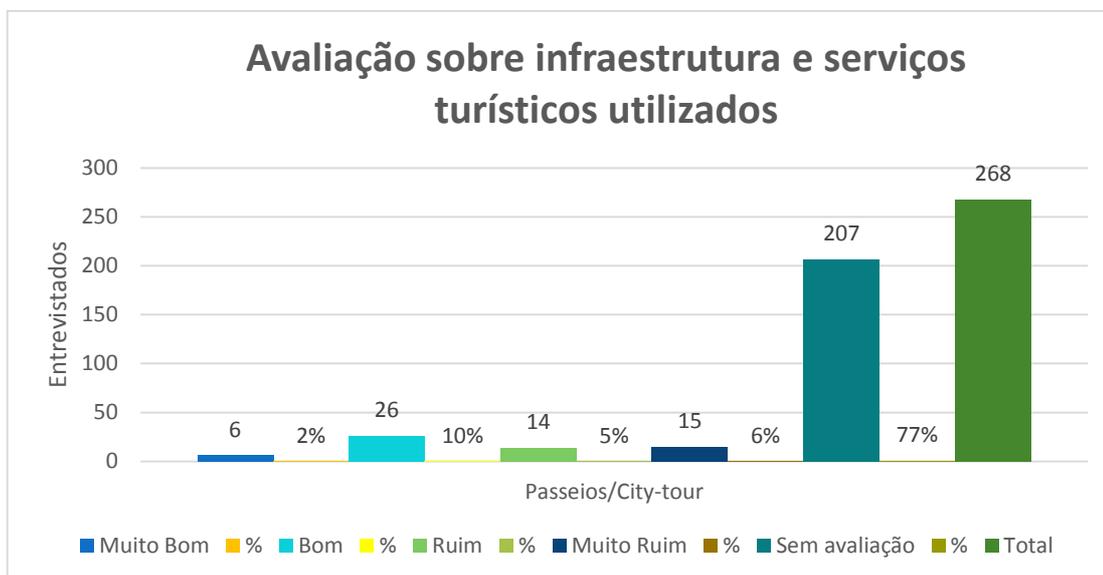
Gráfico 32 – Avaliação sobre infraestrutura e serviços turísticos – Guia de Turismo.



Fonte: Pesquisa de Demanda Real – Capela do Alto 2017.



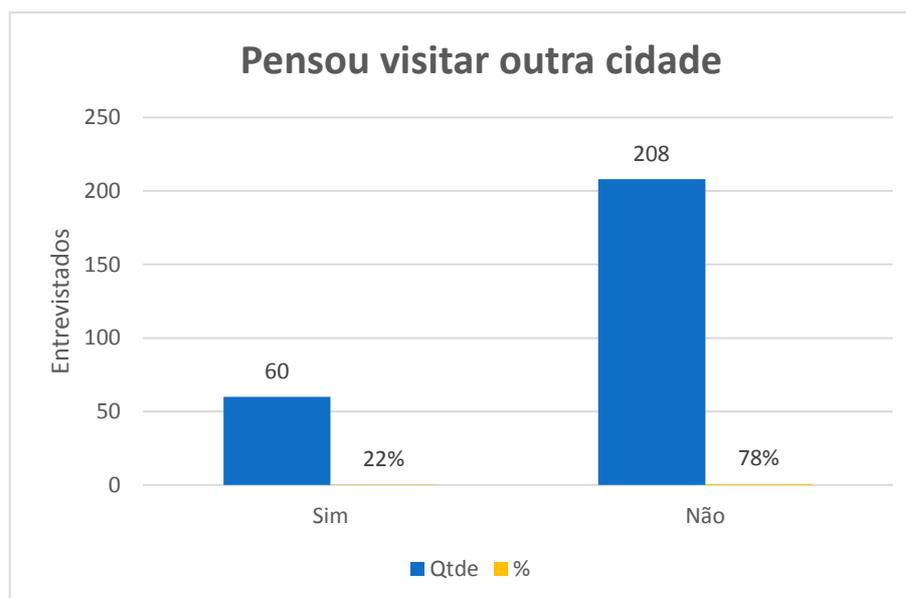
Gráfico 33 – Avaliação sobre infraestrutura e serviços turísticos – Passeios/City-tour.



Fonte: Pesquisa de Demanda Real – Capela do Alto 2017.

Em relação ao passeio/city-tour observa-se que 77% dos respondentes não avaliaram este item e 12% avaliou de bom a muito bom, e 11% classificou de ruim a muito ruim, conforme representado acima.

Gráfico 34 – Pensou em visitar outra cidade?

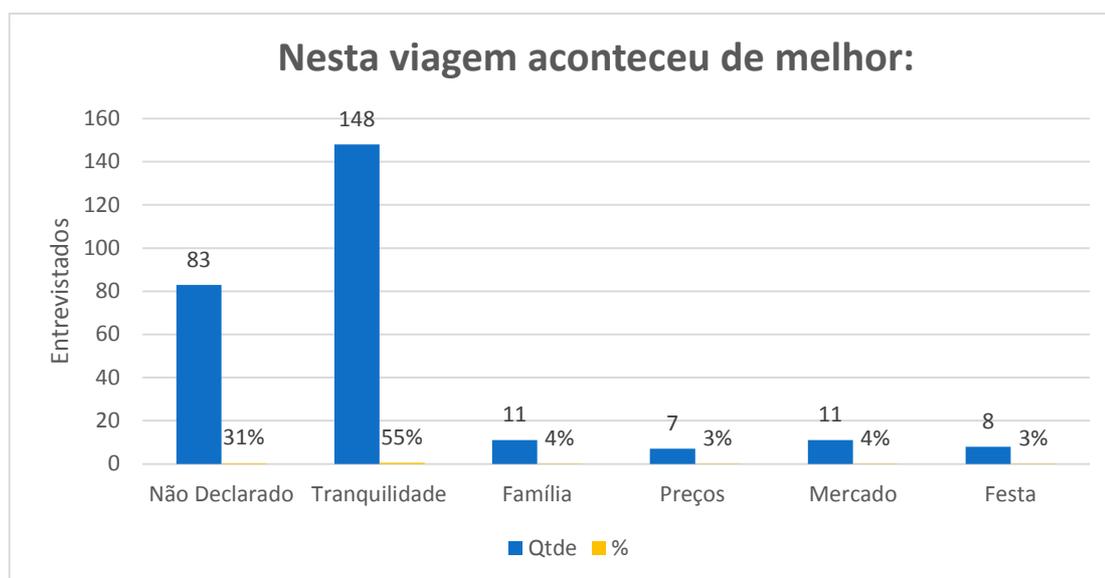


Fonte: Pesquisa de Demanda Real – Capela do Alto 2017.



Diante dos dados obtidos no Gráfico 34, observa-se que 78% dos respondentes não pensou em outra cidade a não ser Capela do Alto, já 22% dos respondentes afirmaram terem pensado em outro destino para viagem.

Gráfico 35 – O que aconteceu de melhor nesta viagem?



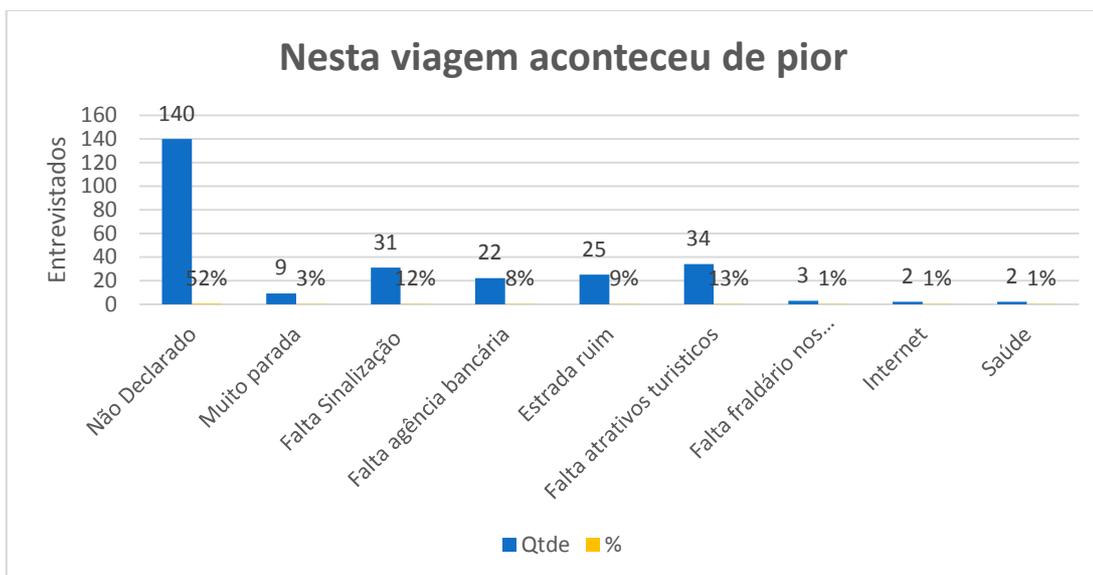
Fonte: Pesquisa de Demanda Real – Capela do Alto 2017.

O Gráfico 35, apresenta que 55% dos respondentes ficaram satisfeitos com a tranquilidade da cidade, 31% optou em não declarar, 4% apontaram como o que de melhor ocorreu na viagem a família e o mercado e 3% os preços praticados e festas.

Por sua vez, o Gráfico 36 aponta o que aconteceu de pior na viagem na opinião dos turistas. Em relação a este tópico 52% não declarou, e os demais itens ficou bem dividido, como observa-se no gráfico abaixo, onde: 13% dos respondentes questionaram a falta de atrativos turísticos, 12% questionou a sinalização, 9% estrada ruim, 8% falta de agências bancárias, 3% cidade muito parada e 1% questionou falta de fraldário, internet e serviço de saúde do município de Capela do Alto.

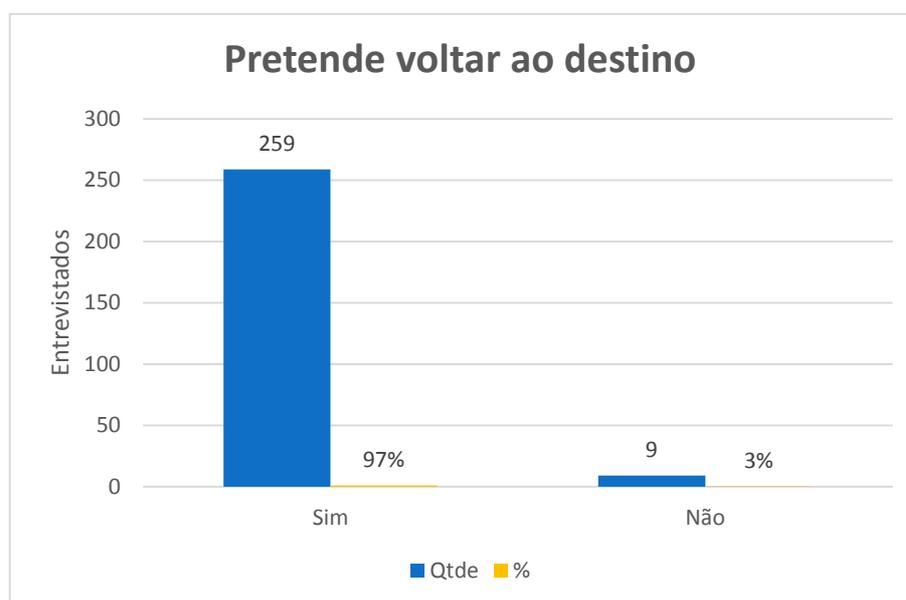


Gráfico 36 – O que aconteceu de pior nesta viagem?



Fonte: Pesquisa de Demanda Real – Capela do Alto 2017.

Gráfico 37 – Pretende voltar ao destino?



Fonte: Pesquisa de Demanda Real – Capela do Alto 2017.

Apesar das insatisfações apontadas no gráfico anterior, observa-se que 97% dos entrevistados, apresentou interesse em voltar ao Município de Capela do Alto.



1.2 Análise da pesquisa

A seguir destacamos os índices de maior relevância que foram identificados na pesquisa e os agrupamos:

- ❖ 70% dos respondentes residem em município de até 100km de Capela do Alto, característica de turismo de proximidade.
- ❖ 76% das entrevistas ocorreram no Centro Histórico e 13% nos estabelecimentos da cidade de Capela do Alto.
- ❖ Dentre os principais motivos da viagem, destaca-se com 46% viagem a negócios/trabalho, seguido de 19% visita familiar e 18% lazer.
- ❖ Daqueles que estava a lazer, 58% apontou a natureza/ecoturismo como principal interesse no passeio.
- ❖ 49% dos respondentes possui ensino médio completo, seguido de 25% que possuem ensino superior.
- ❖ Em relação a renda familiar, 40% possui renda familiar entre R\$ 1.901 a R\$ 3.800,00, 32% de R\$ 901,00 a R\$ 1.900,00 e 21% de R\$ 3.801,00 a R\$ 9.500,00.
- ❖ 36% dos respondentes já conheciam o destino, 36% obtiveram informação por meio de amigos e parentes e 17% por ser local de trabalho.
- ❖ 49% dos entrevistados estavam viajando sozinho, 14% casal sem filhos, já casal com filhos e amigos/colegas de trabalho foi representado por 13% cada.
- ❖ Dentre os respondentes, apenas 27% pernoitaram na cidade de Capela do Alto.
- ❖ Daqueles que pernoitaram na cidade, 52% ficou por 5 dias ou mais na cidade, seguido de 16% que ficou por apenas 1 dia, 15% por 2 e 14% por 3 dias.
- ❖ 100% dos entrevistados organizaram a viagem por conta própria, sem auxílio de agências de viagem.
- ❖ 79% dos entrevistados utilizaram o próprio veículo, para chegar ao destino.
- ❖ Conforme dado anterior, a maior parte dos entrevistados utilizaram o próprio veículo para chegar ao destino, sendo assim, 73% dos respondentes não se hospedou na cidade, e daqueles que se hospedaram, 16% ficou na casa de amigos/ parentes, 7% alugou imóvel na cidade e 3% optou em ficar no hotel.



- ❖ Diante das informações obtidas, a média de gasto por entrevistado ficou em torno de R\$ 1.055,72, distribuído em: alimentação, transporte, hospedagem, atrativos/passeios, compras pessoais e outros gastos não mencionado.
- ❖ Apenas 2% dos entrevistados informaram possuir ou estar acompanhado de algum portador com necessidades especiais.
- ❖ 78% teve como único objetivo, visitar Capela do Alto
- ❖ 97% afirmaram que pretendem voltar ao município.

Em relação a abordagem junto aos entrevistados, na opinião dos respondentes, listamos o que de melhor aconteceu na viagem:

- ✓ 55% tranquilidade;
- ✓ 31% não declarado;
- ✓ 4% família;
- ✓ 4% Mercado;
- ✓ 3% Preços;
- ✓ 3% Festa.

A listagem acima, assume grande importância em nossa análise dos resultados, pois, no Gráfico 35, apresenta que 55% dos entrevistados ficaram plenamente satisfeitos com a tranquilidade da cidade, 31% optou em não declarar, 4% apontou satisfação por conta da família e mercado, e 3% preços praticados e festas. Os dados obtidos, são informações a serem valorizadas na oferta turística local e para o planejamento de estratégias que visam proporcionar que Capela do Alto se torne um destino turístico.

Na opinião dos respondentes, também listamos abaixo o que de pior aconteceu na viagem:

- ✓ 52% não declarado;
- ✓ 13% falta de atrativos turísticos;
- ✓ 12% falta de sinalização
- ✓ 9% estrada ruim;



- ✓ 8% falta de agência bancária;
- ✓ 1% falta de fraldário nos banheiros
- ✓ 1% internet;
- ✓ 1% saúde.

Diante das informações levantadas em relação ao que de pior aconteceu na viagem é fundamental identificar os principais quesitos que desagradaram os turistas, visando assim oportunizar novos negócios. Dessa forma, diante dos questionamentos nota-se que 52% não declarou insatisfação, no entanto, demais entrevistados cada qual com suas particularidades questionaram, falta de atrativos turísticos (13%), falta de sinalização (12%), estrada ruim (9%), falta de agências bancárias (8%), cidade muito parada (3%), falta de fraldário nos banheiros, internet e saúde (1%).

Com base nos apontamentos, conforme gráfico 35 e 36, é de suma importância identificar fatores que agradam e desagradam os visitantes, para que o município juntamente com o COMTUR e empreendedores da cadeia produtiva, possam desenvolver um plano de ação que visa otimizar os recursos disponíveis, buscando assim, a plena satisfação de seus turistas e excursionistas, os quais movimentam a economia da cidade de Capela do Alto.

1.3 Conclusão

Diante da análise realizada, concluímos que 70% dos turistas e excursionistas estão localizados em municípios de até 100km, fortalecendo o turismo de proximidade.

A maioria dos respondentes informaram que já conheciam o destino e aqueles que não conheciam e os que não conheciam obtiveram informações junto a amigos/parentes. Dentre os principais da viagem, o maior destaque foi negócio / trabalho e dentre os que visitaram o município a lazer a busca pela natureza/ ecoturismo teve o maior destaque.

Diante dos dados coletados a maior parte dos respondentes retornaram para sua casa no mesmo dia, não pernoitando assim na cidade na cidade, no entanto, dos que pernoitaram na cidade o maior percentual ficou por mais de 5 dias e a preferência de hospedagem foi a casa de amigos/parentes.



Dentre os entrevistados, 100% organizar a viagem por conta própria, por isso que o uso do próprio veículo para realizar a viagem teve maior percentual. Em relação a média de gastos, diante dos resultados, os entrevistados estão dispostos a gastar uma média de R\$ 1.055,72, distribuído em alimentação, transporte, hospedagem, atrativos/passeios, compras pessoais, outros (despesas não citadas).

O período das pesquisas observa-se que 100% ocorreu em dias úteis, ou seja, de segunda a sexta feira, e 76% foi realizada no Centro Histórico da cidade de Capela do Alto. Dentre os entrevistados, apenas 2% informaram possuir ou estar acompanhado de pessoa com necessidades especiais.

Diante da avaliação da infraestrutura, Segurança Pública e Limpeza Urbana, tivemos um bom índice de satisfação, já no quesito Serviços de Taxi, Hospedagem, Atrativos Turísticos e Diversão Noturna o índice de insatisfação e falta de avaliação foi grande, no entanto, cabe no momento uma reflexão, pois, a falta de avaliação pode se justificar devido a não utilização do serviço ou a falta do mesmo no município?

Os respondentes de maneira geral, avaliaram de forma positiva a sinalização turística o serviço de telecomunicação e internet, já na questão informações turísticas, guia de turismo e passeios city tour a falta de avaliação para os serviços gera uma pergunta, a falta de avaliação é devido a não utilização do serviço ou a não disponibilização do mesmo no município?

Em relação a avaliação dos restaurantes/alimentação e preços praticados de maneira geral, os entrevistados avaliaram de forma positiva.

Cada um dos entrevistados cada qual com seus apontamentos, ficaram satisfeitos com o passeio e 97% dos entrevistados informaram que pretendem voltar ao destino, o que apresenta contentamento e vontade por conhecer melhor a cidade, no entanto, vale apontar a importância do planejamento estratégico o qual visa potencializar os expressivos atrativos turísticos da cidade de Capela do Alto.



**CONSIDERAÇÕES FINAIS DO
ESTUDO DE DEMANDA REAL**



A Demanda Turística Real é composta por grupos que realmente participam da atividade turística, ou seja, pessoas que realmente viajam. Entender como esses turistas definem suas escolhas é fundamental para compreender padrões de comportamento.

A partir do momento em que se entende as variáveis que levam um grupo a optar por uma destinação turística é possível estabelecer diretrizes que visam atender aos anseios e expectativas de um determinado público alvo.

O Estudo de Demanda Turística Real alinhado com o Plano Diretor de Turismo, proporciona uma visão sistêmica, os quais agregam aos avanços econômicos de uma destinação turística, seja no desenvolvimento de Políticas Públicas, seja na orientação da iniciativa privada interessada no setor de turismo. Sendo assim, com base nas informações levantadas em conjunto com as análises e conclusões é possível afirmar que a cidade recebe um potencial fluxo de turistas nos dias úteis.

Com base nos dados obtidas junto aos turistas e excursionistas que visitaram a cidade de Capela do Alto, observa-se que o item de maior satisfação em relação a viagem foi a tranquilidade da cidade, já em relação ao que de pior aconteceu, observa-se um percentual pequeno de insatisfação e apontamento, no entanto, item carece de atenção pelo município que visa atender aos anseios de seus turistas.

Diante dos apontamentos e informações levantadas com o estudo, assume grande importância em nossas considerações, a necessidade de atenção por parte do município, estabelecendo assim, normas e procedimentos para execução de melhorias para os itens apontados de forma negativa, assim como, potencializar o turismo regional.

Para que se possa atingir de forma eficaz o fomento do mercado turístico da cidade de Capela do Alto, é primordial a comunicação entre empresários e poder público para sanar de forma efetiva os apontamentos realizados pelos respondentes.

Pode se concluir, que a cidade de Capela do Alto possui um grande potencial para aumentar o fluxo de visitantes, principalmente nos finais de



semana, devido a característica do turismo de proximidade, ao interesse pela tranquilidade própria deste município interiorano. No entanto, para isso, é preciso realizar um trabalho de promoção do destino, apresentando assim seus potenciais atrativos.

Diante dos dados obtidos, para se possa obter efetividade nos resultados, é necessário a união entre poder público e iniciativa privada, que aliados ao apoio técnico profissional, irão estabelecer metas que visam preparar de acordo com as legislações vigentes o município de Capela do Alto a ansiar o título de Município de Interesse Turístico.

REFERÊNCIAS

DENCKER. A.F.M. Métodos e Técnicas da Pesquisa em Turismo. São Paulo: Futura, 2001.

ANEXO

INSTRUMENTO DE PESQUISA

Demanda Turística Real



FORMULÁRIO DE ENTREVISTA - DEMANDA TURÍSTICA REAL					
DADOS GERAIS					
Município:	Local:	Entrevistador:	Data/Hora:		
Período da pesquisa: <input type="checkbox"/> Feriado		<input type="checkbox"/> Fim de semana		<input type="checkbox"/> Dias úteis - Segunda a Sexta	
PERFIL DO ENTREVISTADO <input type="checkbox"/> Turista <input type="checkbox"/> Excursionista					
Residência permanente:	1 - País: <input type="checkbox"/> Brasil	Outro:		2 - Estado:	
3. Cidade:					
4. Sexo: <input type="checkbox"/> Masculino	<input type="checkbox"/> Feminino		5. Qual é a sua idade?		
6. Qual é o principal motivo da viagem: (apenas uma opção)					
<input type="checkbox"/> Lazer	<input type="checkbox"/> Negócios/trabalho		7. Se lazer, qual foi o principal atrativo?		
<input type="checkbox"/> Saúde	<input type="checkbox"/> Compras pessoais		<input type="checkbox"/> Cultura	<input type="checkbox"/> Diversão noturna	
<input type="checkbox"/> Eventos	<input type="checkbox"/> Visita a familiares		<input type="checkbox"/> Natureza/Ecoturismo		<input type="checkbox"/> Outros:
<input type="checkbox"/> Congressos/Feiras	<input type="checkbox"/> Outro:		<input type="checkbox"/> Eventos		
8. Renda Familiar Mensal:	<input type="checkbox"/> Até R\$ 900,00		<input type="checkbox"/> De R\$ 3.801 a R\$ 5.700		<input type="checkbox"/> Acima de R\$ 9.500
	<input type="checkbox"/> De R\$ 901 a R\$ 1.900		<input type="checkbox"/> De R\$ 5.701 a R\$ 7.600		Especificar:
	<input type="checkbox"/> De R\$ 1.901 a R\$ 3.800		<input type="checkbox"/> De R\$ 7.601 a R\$ 9.500		
9. Escolaridade completa:	<input type="checkbox"/> Fundamental		<input type="checkbox"/> Ensino Médio		<input type="checkbox"/> Pós-graduação
	<input type="checkbox"/> Técnico profissionalizante		<input type="checkbox"/> Ensino Superior		
CARACTERÍSTICAS DA VIAGEM					
10. Qual a principal fonte de informação para a realização desta viagem? (resposta única)					
<input type="checkbox"/> Já conhecia o destino		<input type="checkbox"/> Feiras, Eventos e Congressos		<input type="checkbox"/> Artigos em revistas e jornais	
<input type="checkbox"/> Amigos/parentes		<input type="checkbox"/> Internet/Mídias Sociais		<input type="checkbox"/> Local onde trabalha	
<input type="checkbox"/> Folderes e brochuras		<input type="checkbox"/> Programas de TV e Rádio		<input type="checkbox"/> Guias turísticos impressos	
<input type="checkbox"/> Outros:		<input type="checkbox"/> Outros:		<input type="checkbox"/> Outros:	
11. Você está viajando:			Se em grupo, qual o tamanho do grupo:		
<input type="checkbox"/> Sozinho		<input type="checkbox"/> Casal sem filhos		<input type="checkbox"/> Casal com filhos	
<input type="checkbox"/> Grupo familiar		<input type="checkbox"/> Amigos/Colegas trabalho		<input type="checkbox"/> Outros	
12. Pernoitou na cidade?		<input type="checkbox"/> Sim		Número de pernoites:	
<input type="checkbox"/> Não		<input type="checkbox"/> Não		Horas no destino:	
13. Viagem organizada por agência de turismo?		<input type="checkbox"/> Sim		<input type="checkbox"/> Não	
14. Meios de transporte para chegar ao destino?			15. Qual o meio de hospedagem no destino?		
<input type="checkbox"/> Automóvel próprio		<input type="checkbox"/> Avião		<input type="checkbox"/> Pousada	
<input type="checkbox"/> Casa de amigos/parentes		<input type="checkbox"/> Ônibus/Van excursão		<input type="checkbox"/> Hotel	
<input type="checkbox"/> Imóvel aluguel		<input type="checkbox"/> Ônibus de linha		<input type="checkbox"/> Ônibus/Van fretamento	
<input type="checkbox"/> Outros:		<input type="checkbox"/> Outros:		<input type="checkbox"/> Outros:	
DETALHAMENTO DAS DESPESAS NO MUNICÍPIO					
1. Alimentação		R\$	5. Compras pessoais		R\$
2. Transporte (combustível, táxi, estacionar)		R\$	6. Outros:		R\$
3. Hospedagem		R\$	7. Total de Gastos		R\$
4. Atrativos/passeios		R\$			
8. Contando com você, quantas pessoas estão incluídas neste gasto?					
ACESSIBILIDADE DE PESSOAS COM NECESSIDADES ESPECIAIS					
1. Você ou alguém que o acompanha possui alguma necessidade especial?			<input type="checkbox"/> Sim		<input type="checkbox"/> Não
2. Tipo de necessidade:			<input type="checkbox"/> locomoção		<input type="checkbox"/> auditiva
			<input type="checkbox"/> visual		<input type="checkbox"/> Outras:
3. Cite as acessibilidades de que sentiu mais falta:					
4. Alguma sugestão de adequação para o destino?					
INFRAESTRUTURA					
	Muito bom	Bom	Ruim	Muito ruim	Não se aplica
					à excursionistas
1. Limpeza urbana	4	3	2	1	0
2. Segurança pública	4	3	2	1	0
3. Sinalização turística	4	3	2	1	0
4. Serviços de táxi	4	3	2	1	0
5. Telecomunicações	4	3	2	1	0
6. Internet	4	3	2	1	0
INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS TURÍSTICOS (aqueles utilizados)					
	Muito bom	Bom	Ruim	Muito ruim	Não se aplica
					à excursionistas
1. Restaurantes/Alim.	4	3	2	1	0
2. Hospedagem	4	3	2	1	0
3. Atrativos turísticos	4	3	2	1	0
4. Diversão noturna	4	3	2	1	0
5. Informações tur.	4	3	2	1	0
6. Preços praticados	4	3	2	1	0
7. Guia de Turismo	4	3	2	1	0
8. Passeios/City-tour	4	3	2	1	0

