

## 3.11. Perfil do Turista

### Introdução

O conhecimento do perfil do turista é uma primeira etapa para um processo de segmentação, que tem duas finalidades primárias: o acompanhamento das tendências referentes aos diferentes segmentos atendidos pelos destinos e um eventual monitoramento de eficiência das ações e programas implantados; conhecimento detalhado das características de cada segmento, permitindo definir ações, programas e planos mais adequados a cada nicho de mercado, focalizando segmentos preferenciais e posicionando seu destino conforme sua capacidade competitiva e oportunidades do mercado.

Para se atingir esses objetivos, utilizou-se as Pesquisa de Demanda Turística (PDT) da Bahiatursa. Essas PDTs são aplicadas para destinos selecionados do Estado da Bahia. São os destinos mais representativos em termos de fluxo e atendem a todas as zonas da geografia turística baiana. As PDTs são realizadas a cada dois anos e seus dados, usualmente, são colhidos duas vezes por ano (baixa e alta temporada).

As pesquisas são realizadas para a região de amostra, composta por Alcobaça / Caravelas / Prado e Nova Viçosa / Mucuri. Essas duas PDTs cobrem todos os municípios que compõem a Costa das Baleias.

As indicações do ano a que se refere cada uma das pesquisas estão presentes em cada tabela. No caso das PDTs usadas para análise do perfil dos turistas da Costa das Baleias, foram utilizadas somente pesquisas referentes ao ano de 2000.

Os números apresentados aqui são baseados em estimativas oficiais do Estado para o turismo. A manutenção sistemática da metodologia utilizada na elaboração das pesquisas permite a comparação entre elas. No entanto, a pesquisa de Nova Viçosa / Mucuri teve os dados da alta e da baixa temporada integrados, enquanto, para o caso de Alcobaça / Caravelas / Prado, os dados referem-se a uma pesquisa de alta temporada (janeiro de 2000) e outra de baixa temporada (julho de 2000), não integradas. Portanto, faz-se necessária uma comparação criteriosa entre os dados, levando em consideração as variações de perfil de turista provocadas pela sazonalidade.

O capítulo se divide em duas partes. O primeiro item apresenta as características do turista e da visitação, onde são analisados a evolução do fluxo de turistas, a procedência dos turistas, os meios de transporte e de hospedagem utilizados, a frequência e forma de visita, além de outras variáveis. A segunda parte retrata a satisfação dos visitantes através de variáveis como a intenção de retornar, a percepção do turista sobre os equipamentos e serviços turísticos, a infraestrutura urbana, sobre os atrativos e também sobre os preços. Por fim é elaborada uma conclusão sobre o perfil dos turistas que visitam a região da Costa das Baleias.

## Características do Turista e da Visitação

Este item inicia a etapa de segmentação da demanda para cada um dos principais destinos regularmente monitorados pela Bahiatursa. São analisadas a evolução recente no fluxo de turistas, as procedências dos turistas nos principais destinos, os meios de hospedagem e transporte utilizados, a frequência e a forma como viajam, o marco motivacional, a ocupação e renda dos indivíduos, além da permanência média de cada segmento.

Esta análise permite conhecer com profundidade a composição dos segmentos e seu comportamento durante a viagem. Permite, também, o planejamento do desenvolvimento do turismo na Costa das Baleias, dados os segmentos mais adequados para concentrar esforços e as ações mais importantes para posicionar cada um dos destinos de forma a torná-los mais competitivos.

### Evolução do Fluxo de Turistas

O acompanhamento do número de turistas que visitam a Costa das Baleias não é realizado regularmente pela Bahiatursa. Diferentemente do que ocorre em outras regiões que já apresentam fluxos turísticos mais constantes (podendo ter o fluxo e a receita turística anualmente mensurados), para a Costa das Baleias a metodologia foi aplicada especialmente para a elaboração desse plano. Os resultados dessa pesquisa realizada pela Bahiatursa estão disponíveis no relatório intitulado “Levantamento dos Indicadores Turísticos dos Meios de Hospedagem da Costa das Baleias”. Através desse relatório foram elaboradas as considerações sobre fluxo e receita que serão apresentados nesse item e no próximo capítulo.

Para a Costa das Baleias foram elaboradas estimativas de fluxo por município, como segue:

Tabela 3.11.1 – Fluxo de Turistas nos Municípios

Município	2000	2001	Tx.Cresc.
Alcobaça	20.802	28.876	38,8%
Caravelas	13.786	14.521	5,3%
Mucuri	242.420	239.972	-1,0%
Nova Viçosa	44.503	79.434	78,5%
Prado	140.217	133.628	-4,7%
<b>Total</b>	<b>461.728</b>	<b>496.431</b>	<b>7,5%</b>

Fonte: Bahiatursa 2002 – Levantamento dos Indicadores Turísticos dos Meios de Hospedagem da Costa das Baleias

Na Costa das Baleias, como um todo, o fluxo aumentou 7,5% entre 2000 e 2001. O maior aumento foi detectado em Nova Viçosa e Alcobaça. Prado e Mucuri apontaram pequenas quedas. Os destinos com maior visitação são justamente os que perderam visitantes no ano de 2001.

É importante ressaltar que Mucuri possui duas características peculiares que podem influenciar positivamente o fluxo: (a) possui um significativo fluxo de visitantes de negócios, principalmente relacionados com a Bahiasul Celulose; (b) sua prefeitura organiza grandes eventos musicais durante o reveillon e o carnaval, o que atrai uma grande quantidade de

turistas que permanecem um ou dois dias. Essas características não foram, de alguma maneira, detectadas nas Pesquisas de Demanda Turística (PDTs) realizadas pela Bahiatursa, apesar de aparecerem nos indicadores dos meios de hospedagem. Uma possível explicação para isso advém do fato que as entrevistas para as PDTs, que serão utilizadas nos próximos itens, são realizadas em momentos e locais que não captam esses turistas atraídos para os eventos.<sup>1</sup>

### Procedência dos Turistas

Cada destino tem características peculiares que os torna mais atrativos para segmentos diferentes de mercado. Os dados a seguir mostram a preponderância dos pólos emissores nacionais sobre os internacionais. Alterações nesta composição (um destino com maior participação de estrangeiros, por exemplo) implicam em uma série de cuidados no planejamento da atividade turística: maior necessidade de atendimento em outras línguas; casas de câmbio; acesso a informações de outros países (internet, jornais, etc), entre outros cuidados.

O fluxo turístico da Costa das Baleias é prioritariamente composto por brasileiros. A presença de estrangeiros ainda é residual e mostra que os produtos turísticos ainda não foram formatados para esse público. O Parque Nacional Marinho de Abrolhos é somente um dos atrativos com grande potencial de atração do fluxo internacional.

---

<sup>1</sup> Na apresentação dos resultados da Pesquisa de Demanda Turística de Mucuri/Nova Viçosa, a metodologia evidencia que os pontos de coleta de dados são pontos rodoviários e estradas das sedes dos municípios. São coletadas nos meses de janeiro e junho. Dessa forma, certamente não são capazes de detectar o fluxo com motivação de eventos musicais.

Tabela 3.11.2 - Principais Mercados Emissores por Destino

Destino	Procedência	Destaque	Porcentagem	Total
Nova Viçosa e Mucuri (2000)	Nacional	Minas Gerais	63,60%	99,70%
		Espírito Santo	12,90%	
		Distrito Federal	9,90%	
		Goiás	4,60%	
	São Paulo	2,80%		
Internacional	Portugal	0,30%	0,30%	
Alcobaça, Caravelas e Prado (Janeiro 2000)	Nacional	Minas Gerais	53,49%	98,26%
		Rio de Janeiro	12,21%	
		São Paulo	9,88%	
		Espírito Santo	9,59%	
		Distrito Federal	5,81%	
	Bahia	4,36%		
Internacional	Argentina	0,87%	1,74%	
Suíça	0,29%			
Alcobaça, Caravelas e Prado (Julho 2000)	Nacional	Minas Gerais	52,40%	98,20%
		Espírito Santo	15,10%	
		Rio de Janeiro	10,20%	
		São Paulo	8,40%	
		Distrito Federal	4,80%	
	Bahia	4,20%		
Internacional	França	1,20%	1,80%	
Alemanha	0,60%			

Fonte: Pesquisa de Demanda Turrística 2000

Dentre os mercados emissores nacionais, o maior destaque na Costa das Baleias é a Estado de Minas Gerais. Os mineiros representam a maior parte do fluxo nacional, e até do fluxo total. Os outros estados do sudeste brasileiro são responsáveis por outra parcela significativa do fluxo, seguidos pelo Distrito Federal.

A presença maciça dos mineiros nesta parte da costa baiana é provavelmente causada pela proximidade em relação a importantes cidades do Estado de Minas Gerais. Os veranistas dirigem-se em massa à Costa das Baleias, já que as praias mais próximas de suas residências estão localizadas nesse trecho da costa.

#### Meios de transporte utilizados

A análise dos meios de transporte utilizados reflete como os turistas chegam aos destinos. Sabendo como o turista chega, pode-se saber onde se dá o primeiro contato dele com o destino, situando serviços de recepção e divulgação, por exemplo. No capítulo 3.3 – Infra-estrutura, há mais informações sobre os terminais e meios de transporte na Costa das Baleias, avaliando a disponibilidade de equipamentos.

A Tabela 3.11.3 apresenta os dados dos principais destinos da Costa das Baleias:

Tabela 3.11.3- Meios de Transporte Utilizados – Costa das Baleias

Destino	Ano	Meio de Transporte Utilizado				
		Ônibus	Automôvel	Avião	Navio	Outros
Nova Viçosa e Mucuri	2000	14,40%	85,60%	0,00%	0,00%	0,00%
Alcobaça, Caravelas e Prado	2000 (Janeiro)	38,00%	60,00%	1,00%	0,00%	0,00%
Alcobaça, Caravelas e Prado	2000 (Julho)	41,00%	59,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Fonte: Pesquisa de Demanda Turística – Bahiatursa 2000

Constata-se, de uma maneira geral, que o acesso aos destinos da Costa das Baleias se dá quase totalmente pela via terrestre, seja através de carros próprios ou alugados, seja através de ônibus fretado ou de linha. Este fato provavelmente está relacionado aos mercados emissores do pólo, sendo Minas Gerais o principal deles. Assim, é possível supor que haveria um aumento considerável de fluxo turístico se os sistemas de transporte fossem modernizados e ampliados.

#### Meios de Hospedagem Utilizados

O conhecimento dos meios de hospedagem utilizados permite que se possa identificar qual oferta hoteleira predomina, obtendo subsídios para preparar serviços mais adequados, identificar padrões de gastos dos turistas e apontar oportunidades para aumentar a receita turística e o impacto na economia local e regional.

A Tabela 3.11.3 apresenta os dados detalhados para cada um dos destinos:

Tabela 3.11.4 - Meios de Hospedagem Utilizados – Costa das Baleias

Destino	Tipo de Hospedagem									
	Hotel	Apto	Pousada	Aluguel	Própria	Hospedaria	Parentes	Camping	Albergue	Outros
Nova Viçosa e Mucuri*	6,60%	1,00%	16,70%	15,40%	32,10%	0,80%	26,00%	1,00%	0,00%	0,50%
Alcobaça, Caravelas e Prado**	20,00%	0,00%	27,00%	12,00%	17,00%	1,00%	22,00%	1,00%	0,00%	0,00%
Alcobaça, Caravelas e Prado***	8,40%	0,00%	27,70%	6,00%	25,90%	0,00%	30,10%	1,20%	0,60%	0,00%

\* Janeiro e Julho de 2000

\*\*Janeiro de 2000

\*\*\* Julho de 2000

Fonte: Pesquisa de Demanda Turística – Bahiatursa 2000

A análise dos meios de hospedagem utilizados pelos turistas evidencia o baixo uso de meios de hospedagem comerciais, especialmente em Nova Viçosa e Mucuri. A soma dos turistas que ficam em residência própria com aqueles que se hospedam nas casas de parentes e amigos representa mais da metade do total do fluxo. Em função da proximidade à Região Sudeste do Brasil, muitos turistas adquirem casas de veraneio na região, especialmente os mineiros.

Dos meios de hospedagem comerciais, os mais utilizados são as pousadas, sinalizando que o turismo ainda pode ser implementado na região e que a qualidade da oferta hoteleira pode ser aprimorada.

A comparação entre as duas pesquisas de Alcobaça / Caravelas / Prado dá indicativos de que os meios de hospedagem comerciais adquirem maior importância relativa durante a alta temporada.

#### Frequência (Índice de Experimentação) e Forma de Visita

A Tabela 3.11.4 apresenta a forma como viajam os turistas da Costa das Baleias, assim como o índice de experimentação de cada destino, ou seja, a composição entre turistas que já conheciam o local e retornaram e aqueles que o visitaram pela primeira vez.

A satisfação em relação aos serviços influencia a propensão ao retorno dos turistas ao destino. Mesmo que ele perceba que há mais atrações ou novidades a serem visitadas, se não tiver ficado satisfeito durante a primeira estadia, haverá pequena probabilidade de retornar.

Os dados da tabela devem, no entanto, ser analisados com cautela, já que não são indicações suficientes para constatação da qualidade dos serviços prestados e da satisfação dos turistas. Deve também ser analisado o ciclo de vida da destinação como produto. Na fase de ascensão, por exemplo, o índice de primeiras visitas tende a ser maior. Por outro lado, o visitante pode ter alguma vinculação ao destino, seja por laços familiares, seja por possuir imóvel na região, aumentando sua propensão de retorno, mesmo que não esteja necessariamente satisfeito com sua experiência turística.

Tabela 3.11.5 - Frequência e Forma de Viagem – Costa das Baleias

Destino	Período	Frequência		Forma de Viagem			
		Já conhecia	Primeira vez	Com Família	Com Amigos	Só	Excursão
Nova Viçosa e Mucuri	2000 (Jan. e Jul)	73,70%	26,30%	87,00%	9,80%	2,00%	1,10%
Alcobaça, Caravelas e Prado	2000 (Jan.)	65,00%	35,00%	75,00%	10,00%	14,00%	1,00%
Alcobaça, Caravelas e Prado	2000 (Jul.)	69,90%	30,10%	77,40%	18,00%	4,60%	0,00%

Fonte: Pesquisa de Demanda Turística – Bahiatursa 2000

Em Nova Viçosa e Mucuri é alto o índice de turistas que retornam aos dois destinos, acompanhados principalmente de familiares. Levando-se em consideração o grande número de turistas que se hospedam em residência própria ou casas de parentes e amigos, crê-se que o alto índice de retorno seja motivado pela propriedade de residências de veraneio. O mesmo pode ser dito com relação a Alcobaça / Caravelas / Prado, porém em menor intensidade.

Verifica-se que o número de excursões é praticamente inexistente, o que indica que a região ainda não possui grandes canais de distribuição, como as operadoras turísticas.

#### Ocupação Principal dos Turistas

A ocupação profissional dos visitantes ajuda a identificar a condição socioeconômica dos turistas. Como as outras variáveis, oferece subsídios para o desenvolvimento de atividades e promoção de ações. A Tabela 3.11.5 apresenta os grupos de ocupação mais numerosos para cada destino:

Tabela 3.11.6 - Ocupação Principal – Costa das Baleias

Destino	Ocupação	Porcentagem
Mucuri e Nova Viçosa (Jan. e Jul. 2000)	Comerciário	20,20%
	Professor	10,90%
	Médico	7,30%
	Funcionário Público	6,60%
	Aposentado	6,10%
	Dona de Casa	5,30%
	Estudante	4,80%
	Engenheiro	4,80%
Alcobaça, Caravelas e Prado (2000 Janeiro)	Empresário	4,00%
	Professor	14,00%
	Engenheiro	10,00%
	Funcionário Público	8,00%
	Estudante	8,00%
	Comerciário	8,00%
	Aposentado	8,00%
	Dona de Casa	4,00%
Alcobaça, Caravelas e Prado (2000 Julho)	Médico	4,00%
	Estudante	14,50%
	Comerciário	12,00%
	Engenheiro	10,20%
	Professor	7,20%
	Funcionário Público	6,00%
	Dona de Casa	5,40%
	Advogado	4,80%
Empresário	4,20%	

Fonte: Pesquisa de Demanda Turística – Bahiatursa 2000

### Renda dos turistas

A análise da renda dos turistas é um indicador muito importante para análise do perfil dos turistas de uma destinação. Em geral, as políticas de desenvolvimento do turismo priorizam os segmentos de renda mais alta, já que esses gastam mais durante sua estadia e proporcionam maiores impactos econômicos para a destinação. Nesse sentido, é um dos objetivos do PRODETUR NE II a busca constante por turistas mais qualificados. Em adendo, é também recomendável que se encontre um mix na oferta turística capaz de suprir a demanda nos seus diversos segmentos de renda e propensão a gastos.

Faz-se necessária a observação de a renda dos turistas não gerar necessariamente, impactos econômicos proporcionais. Caso a oferta de produtos não esteja adequada à demanda, a presença de turistas com alta renda pode não ser corretamente explorada. Além disso, a adequação da oferta a um público com renda muito alta pode aumentar a propensão à importação de insumos, reduzindo os impactos regionais da atividade.

Tabela 3.11.7 - Faixas de Renda dos Turistas (US\$) – Costa das Baleias

Destino	Período	Faixas de Renda (US\$)							Renda Média
		Até 150	150-300	300-600	600-1000	1000-1500	1500-2000	> 2000	
Nova Viçosa e Mucuri	2000	1,3	8,6	21,2	17,7	18,2	8,1	12,4	1.194,00
Alcobaça, Caravelas e Prado	2000 (Jan.)	3,0	6,0	17,0	14,0	16,0	9,0	21,0	1.613,00
Alcobaça, Caravelas e Prado	2000 (Jul.)	1,8	4,2	10,8	13,3	15,1	6,6	28,3	1.661,00

Fonte: Pesquisa de Demanda Turística – Bahiatursa 2000

Como se observa na tabela, Alcobaça, Caravelas e Prado recebem turistas com renda média mais elevada, especialmente durante a baixa temporada. Nesse período do ano, essas localidades recebem turistas interessados na observação de Baleias e no mergulho, especialmente no Parque Nacional Marinho de Abrolhos, evidenciando o perfil de renda mais elevada desse tipo de turista.

Em Nova Viçosa e Mucuri, predominam os segmentos de turistas de renda mediana, entre US\$ 300,00 e US\$ 1.500,00.

#### Motivo da Viagem

A Tabela 3.11.8 apresenta a distribuição de turistas segundo o motivo de viagem.

Os turistas da Costa das Baleias viajam essencialmente a lazer, especialmente em Nova Viçosa e Mucuri. Analisando os meios de hospedagem utilizados (tabela 3.11.3), percebe-se que os turistas dessas duas destinações hospedam-se em casas de parentes e amigos em proporção significativa, mesmo que visitar parentes e amigos não seja um motivo primordial da viagem para a maioria deles. Talvez parte significativa das casas de parentes e amigos citadas na pesquisa seja efetivamente casas de veraneio.

Tabela 3.11.8 - Motivo de Viagem (%) – Costa das Baleias

Destino	Período	Motivo da Viagem						
		Passeio	Negócios	Parente - Amigo	Congresso - Convenção	Saúde	Religião	Outro
Nova Viçosa e Mucuri	2000 (Jan. e Jul.)	89,1	4,5	5,8	0,0	0,5	0,0	0,0
Alcobaça, Caravelas e Prado	2000 (Jan.)	76,0	2,0	22,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Alcobaça, Caravelas e Prado	2000 (Jul.)	69,3	6,6	24,1	0,0	0,0	0,0	0,0

Fonte: Pesquisa de Demanda Turística – Bahiatursa 2000

Já no caso de Alcobaça, Caravelas e Prado, a visita a parentes e amigos passa a ser mais representativa. Poucos são os viajantes que vão à Costa das Baleias para a realização de negócios.

## Motivação da Viagem

A avaliação da motivação da viagem mostra que os atrativos naturais são o grande chamariz dos destinos da Costa das Baleias. Em Nova Viçosa e Mucuri, as manifestações populares possuem baixa representatividade atual, mas indicam uma potencialidade da região.

Deve-se ressaltar que a lista de motivação de viagens pode fazer com que o entrevistado incorra em erros ou forneça respostas contraditórias, já que as opções de resposta são limitadas. Em alguns casos, a motivação da viagem pode ser a própria estrutura do meio de hospedagem, especialmente no caso de resorts.

A Tabela 3.11.9 apresenta uma síntese dos números de cada destino:

Tabela 3.11.9 - Motivação da Viagem – Costa das Baleias

Destino	Período	Atrativos Naturais	Manifestações Populares	Patrimônio Histórico	Compras	Outros
Nova Viçosa e Mucuri	2000 (Jan. e Jul)	90,4%	3,4%	0,3%	0,3%	5,7%
Alcobaça, Caravelas e Prado	2000 (Jan.)	N/d	N/d	N/d	N/d	N/d
Alcobaça, Caravelas e Prado	2000 (Jul.)	95,7%	0,9%	1,7%	0,9%	0,9%

Fonte: Pesquisa de Demanda Turística – Bahiatursa 2000

## Permanência Média nos Destinos

A Tabela 3.11.10 oferece os dados sobre a permanência média dos turistas nos destinos da Costa das Baleias. A análise da evolução dos números faz mais sentido em séries mais longas, mas acrescenta um dado à definição do perfil do turista.

Tabela 3.11.10 - Permanência Média (dias) – Costa das Baleias

Destino	Nova Viçosa e Mucuri	Alcobaça, Caravelas e Prado	Alcobaça, Caravelas e Prado
Ano	2000 (Jan. e Jul.)	2000 (Jan.)	2000 (Jul.)
Permanência Média	9,4	9,0	7,8

Fonte: Pesquisa de Demanda Turística – Bahiatursa 2000

Nota-se que a permanência média tende a ser maior na alta temporada. A utilização das residências de veraneio, e meios de hospedagem não comerciais em geral, pode ser um dos motivos para a permanência longa dos turistas.

A Tabela 3.11.11 apresenta os dados a respeito da permanência média dos turistas em hotéis classificados, segundo estudo realizado pela Bahiatursa. Nota-se que, quando desconsiderados os turistas que se hospedam em meios de hospedagem não comerciais, como residências secundárias, os índices são sensivelmente inferiores. Mucuri apresenta o menor índice, não chegando a dois dias de permanência média.

Tabela 3.11.11 - Permanência Média (dias) – Turistas em Hotéis Classificados – Costa das Baleias

Destino	Permanência
	Média
Alcobaça	4,0
Caravelas	2,9
Mucuri	1,5
Nova Viçosa	4,6
Prado	4,2

Fonte: Levantamento dos Indicadores Turísticos dos Meios de Hospedagem da Costa das Baleias – Bahiatursa 2000

## Satisfação dos Visitantes

Após compreender quem é o turista que frequenta os destinos da Costa das Baleias e as motivações de sua viagem, nesta etapa será analisado o grau de satisfação desses turistas durante sua estadia. Aqui também serão utilizadas as PDTs da Bahiatursa. Essas PDTs medem a avaliação dos turistas sobre a infra-estrutura urbana, os equipamentos e serviços turísticos, os atrativos e os preços.

### Intenção de Retornar

A análise das avaliações dos turistas sobre uma série de componentes do ciclo de serviços começa com a apresentação da intenção de retornar dos visitantes. Esta questão é hipotética, sugerindo a propensão do turista, tendo outra oportunidade, retornar ao destino. Em geral, os turistas estrangeiros demonstram menor propensão de retorno, seja em função da distância em relação aos pólos emissores, o que torna o retorno menos provável, já que a viagem é onerosa; ou em função da falta de estrutura e/ou da falta de preparo da mão de obra para o atendimento a esse público. A Tabela 3.11.12 demonstra a alta taxa de visitantes com intenção de retornar aos destinos da Costa das Baleias:

Tabela 3.11.12 - Intenção de Retornar / Turistas que já Visitaram o Destino (%) – Costa das Baleias

	Procedência	Nova Viçosa e Mucuri	Alcobaça, Caravelas e Prado (Jan.)	Alcobaça, Caravelas e Prado (Jul.)
<b>Intenção de Retornar</b>	Nacional	98,2%	95,0%	98,8%
	Internacional	100,0%	100,0%	100,0%
	Total	98,2%	95,0%	98,8%
<b>Visitaram + de uma vez</b>	Total	73,7%	65,0%	69,9%

Fonte: Pesquisa de Demanda Turística – Bahiatursa 2000

## Equipamentos e Serviços Turísticos

A avaliação dos equipamentos e serviços turísticos procura identificar como os turistas avaliam cada um dos componentes da experiência turística. Vários turistas não utilizam todos os serviços, razão pela qual a soma das avaliações não totaliza 100%. Para efeito desta análise, também foi excluída a opção “regular”. As tabelas apresentam os destaques positivos com números em azul e os negativos grafados em vermelho.

A hospitalidade do povo é um grande diferencial da Costa das Baleias, assim como de outros pólos turísticos do Estado da Bahia. Em todos os destinos este foi o componente que mais se destacou, chegando a receber 95,8% de avaliação ótima / boa na pesquisa de Julho de 2000 de Alcobaça, Caravelas e Prado.

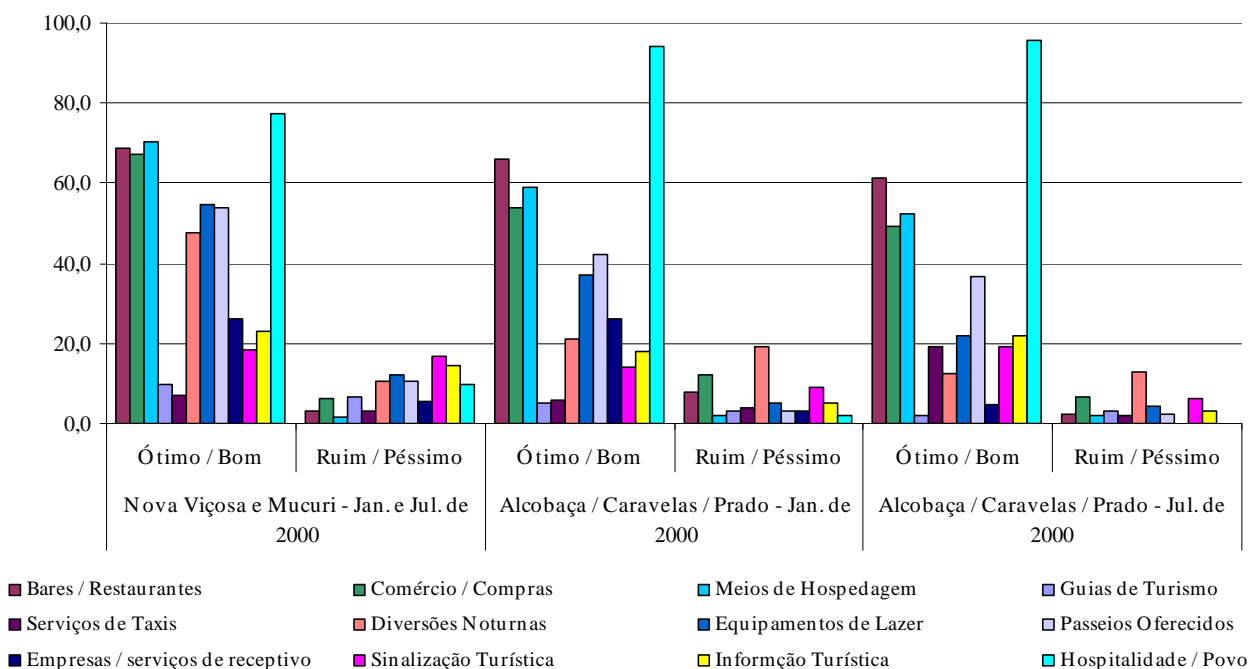
Tabela 3.11.13 - Avaliação de Equipamentos e Serviços Turísticos (%) – Costa das Baleias

Equipamento / Serviço	Nova Viçosa e Mucuri - Jan. e Jul. de 2000		Alcobaça / Caravelas / Prado - Jan. de 2000		Alcobaça / Caravelas / Prado - Jul. de 2000	
	Ótimo / Bom	Ruim / Péssimo	Ótimo / Bom	Ruim / Péssimo	Ótimo / Bom	Ruim / Péssimo
	Bares / Restaurantes	68,7	3,3	66,0	8,0	61,4
Comércio / Compras	67,1	6,3	54,0	12,0	49,4	6,6
Meios de Hospedagem	70,4	1,5	59,0	2,0	52,4	1,8
Guias de Turismo	9,6	6,5	5,0	3,0	1,8	3,0
Serviços de Taxis	6,9	3,3	6,0	4,0	19,3	1,8
Diversões Noturnas	47,8	10,6	21,0	19,0	12,6	12,8
Equipamentos de Lazer	54,6	12,1	37,0	5,0	21,7	4,2
Passeios Oferecidos	54,0	10,4	42,0	3,0	36,7	2,4
Empresas / serviços de receptivo	26,3	5,3	26,0	3,0	4,8	0,0
Sinalização Turística	18,5	16,9	14,0	9,0	19,3	6,4
Informação Turística	23,2	14,4	18,0	5,0	21,7	3,0
Hospitalidade / Povo	77,3	9,9	94,0	2,0	95,8	0,0

Fonte: Pesquisa de Demanda Turística - Bahiatursa

Outros destaques positivos dos destinos da Costa das Baleias, dentre os itens de equipamentos e serviços turísticos analisados, foram os bares / restaurantes, comércio / compras e os meios de hospedagem. Em Nova Viçosa e Mucuri, ainda tiveram destaque positivo as diversões noturnas, os equipamentos de lazer e os passeios oferecidos. Na pesquisa de Janeiro de 2000 de Alcobaça, Caravelas e Prado, os passeios oferecidos também tiveram destaque positivo. Nenhum item analisado mostrou-se especialmente negativo.

Gráfico 3.11.1- Avaliação de Equipamentos e Serviços Turísticos (%) – Costa das Baleias



Fonte: Pesquisa de Demanda Turística – Bahiatursa 2000

### Infra-estrutura Urbana

A Bahiatursa também investiga a satisfação dos turistas com relação aos componentes da infra-estrutura urbana. É alto o número de pessoas que não souberam avaliar os serviços. A comparação deve ser feita, portanto, pela relação entre ótimo / bom e ruim / péssimo.

Tabela 3.11.14 - Avaliação da Infra-Estrutura Urbana (%) – Costa das Baleias

	Nova Viçosa e Mucuri - Jan. e Jul. de 2000		Alcobaça / Caravelas / Prado - Jan. de 2000		Alcobaça / Caravelas / Prado - Jul. de 2000	
	Ótimo / Bom	Ruim / Péssimo	Ótimo / Bom	Ruim / Péssimo	Ótimo / Bom	Ruim / Péssimo
Terminal Marítimo	0,5	0,5	8,0	0,0	13,2	0,6
Terminal Rodoviário	6,9	24,5	16,0	11,0	25,9	2,4
Ônibus Urbano	12,9	2,8	6,0	6,0	3,6	2,4
Aeroporto	0,8	1,0	0,0	0,0	1,8	0,0
Serviços Médicos	-	-	-	-	-	-
Comunicações	36,9	29,4	34,0	39,0	53,0	16,3
Sinalização Urbana	32,0	19,4	23,0	18,0	17,5	20,5
Limpeza Pública	36,8	36,9	52,0	14,0	51,8	11,4
Segurança Pública	79,8	5,8	64,0	8,0	48,8	6,0

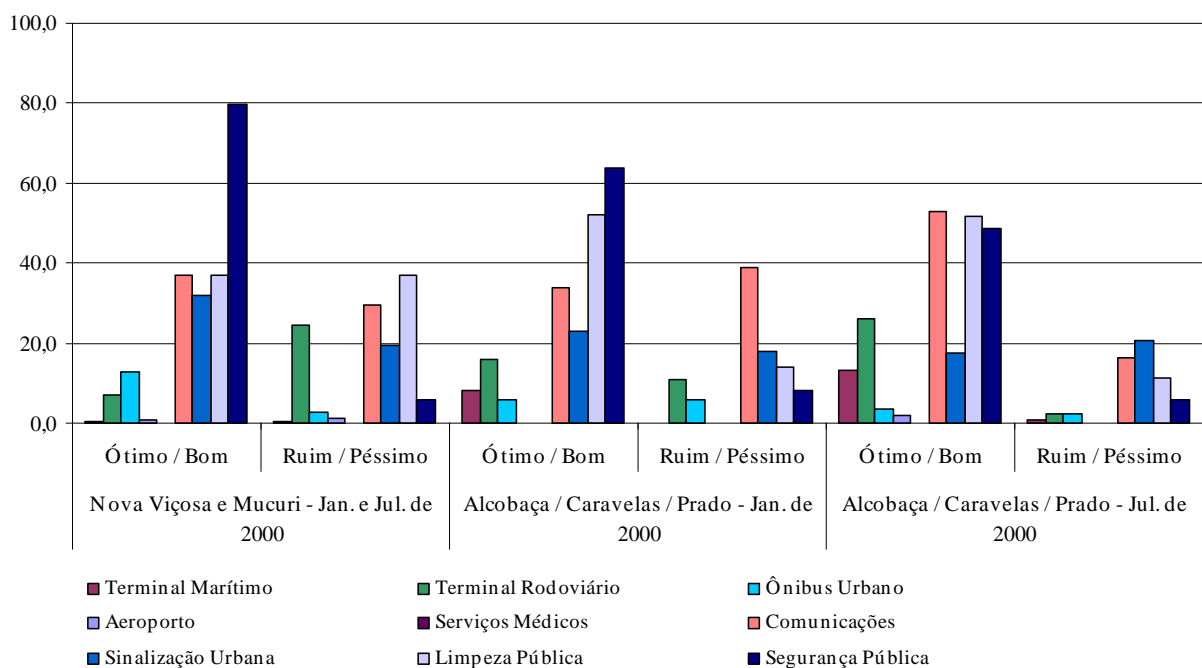
Fonte: Pesquisa de Demanda Turística – Bahiatursa 2000

Ao contrário dos equipamentos e serviços turísticos, os itens analisados de infra-estrutura urbana da Costa das Baleias mostraram-se mais precários, segundo a análise dos turistas. Apenas o item segurança pública foi analisado como destaque positivo dos destinos.

Em Nova Viçosa e Mucuri, os principais destaques negativos foram a limpeza pública, as comunicações e o terminal rodoviário.

Em Alcobaça, Caravelas e Prado, o item comunicações também é mal avaliado pelos turistas, sinalizando a necessidade de intervenção em toda a Costa das Baleias. A sinalização urbana também aparece como destaque negativo.

Gráfico 3.11.2 - Avaliação da Infra-Estrutura Urbana (%) – Costa das Baleias



Fonte: Pesquisa de Demanda Turística – Bahiatursa 2000

## Atrativos

Os atrativos naturais são a principal motivação de visitação nos principais destinos. Aparecem muito bem avaliados nas PDTs da Bahiatursa, sendo que em todos os destinos eles obtiveram excelentes taxas de avaliação positiva.

A Tabela 3.11.15 apresenta as avaliações sobre os atrativos, seguida do gráfico ilustrativo:

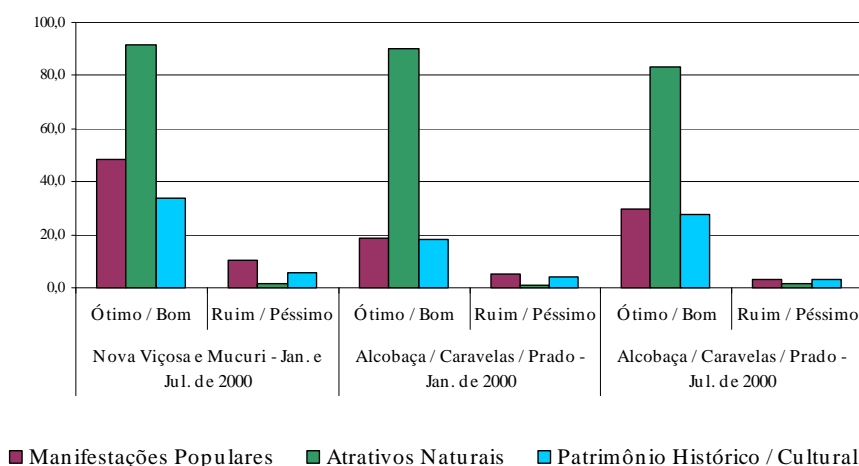
Tabela 3.11.15 - Avaliação dos Atrativos (%) – Costa das Baleias

Atrativos	Nova Viçosa e Mucuri - Jan. e Jul. de 2000		Alcobaça / Caravelas / Prado - Jan. de 2000		Alcobaça / Caravelas / Prado - Jul. de 2000	
	Ótimo / Bom	Ruim / Péssimo	Ótimo / Bom	Ruim / Péssimo	Ótimo / Bom	Ruim / Péssimo
Manifestações Populares	48,4	10,6	19,0	5,0	29,5	3,0
Atrativos Naturais	91,5	1,8	90,0	1,0	83,1	1,8
Patrimônio Histórico / Cultural	33,8	5,5	18,0	4,0	27,7	3,0

Fonte: Pesquisa de Demanda Turística - Bahiatursa

Em todos os destinos da Costa das Baleias, os atrativos do patrimônio histórico / cultural e as manifestações populares também são bem avaliados pelos turistas. Percebe-se, no entanto, que grande parte deles desconhece este tipo de atrativo na região, seja pela motivação primordial da viagem, que são os atrativos naturais, ou pela falta de divulgação.

Gráfico 3.11.3 – Avaliação dos Atrativos (%) – Costa das Baleias



### Percepção Sobre Preços

A tabela com as avaliações está apresentada Tabela 3.11.16:

Tabela 3.11.16 - Percepção sobre Preços – Costa das Baleias

Destino	Período	Preços – item que menos agradou	
		Posição	%
Nova Viçosa e Mucuri	2000 (Jan. e Jul.)	5	4,7
Alcobaça, Caravelas e Prado	2000 (Janeiro)	10	3,0
Alcobaça, Caravelas e Prado	2000 (Julho)	8	2,7

Fonte: Pesquisa de Demanda Turística - Bahiatursa

A pesquisa mostrou que o item preços não é percebido como um grande problema nos destinos da Costa das Baleias, especialmente em Alcobaça, Caravelas e Prado. Isso mostra que os destinos analisados ainda são acessíveis a parcelas da população de renda média, considerando a junção da análise da percepção sobre os preços com a análise da segmentação de renda dos turistas. Os turistas de Nova Viçosa e Mucuri percebem com maior frequência os preços como um problema, talvez porque esses destinos recebam turistas de faixas de renda mais baixas que no caso dos outros destinos analisados.

## **Conclusão**

A análise geral do perfil do turista da Costa das Baleias permite a conclusão de que o turismo ainda encontra-se parcialmente desenvolvido e marcado por um tipo de turista que não impacta significativamente a economia local.

Verificou-se que os turistas são quase totalmente de origem nacional, especialmente de Minas Gerais, em função da proximidade. Os meios de transporte principais são o automóvel e o ônibus. Esses turistas usam pouco os meios de hospedagem comerciais, o que constitui uma oportunidade de desenvolvimento. Mostra-se grande o número de residências de veraneio.

Justamente em função da propriedade imobiliária, os turistas retornam com frequência aos destinos e permanecem por cerca de sete a dez dias, mesmo percebendo algumas deficiências na infra-estrutura urbana, especialmente no quesito comunicações. Os turistas são motivados essencialmente pelas belezas naturais da região e conhecem pouco o patrimônio histórico-cultural e as manifestações culturais, seja pela falta de interesse ou pela baixa divulgação desses tipos de atrativos.

Para que os impactos positivos da atividade turística sejam maximizados, faz-se necessária a atração de outros nichos de mercado aos destinos da Costa das Baleias, aproveitando os diferenciais competitivos constituídos pelos pontos de mergulho e pela possibilidade de observação de baleias em determinadas épocas do ano. Os atrativos culturais também devem ser mais divulgados, mesmo que a motivação principal continue sendo os diferenciais naturais da região. Esses nichos de mercado apresentados utilizam com mais frequência os meios de hospedagem comerciais e tendem a apresentar gastos médios diários mais elevados. A formatação dos diferenciais apresentados como produtos poderá também aumentar a parcela de estrangeiros no fluxo turístico da Costa das Baleias.