

3.11. Perfil do Turista

Introdução

Neste capítulo, as caracterizações geográficas, psicográficas e de comportamento dos turistas atuais da área de planejamento são apresentadas. Completada esta análise, seguem as avaliações dos turistas em relação à infra-estrutura, equipamentos e serviços, preços e atrativos. Por fim, os turistas são analisados em relação a sua fidelidade ao destino e frequência de visita.

Para segmentar o fluxo turístico de uma região, primeiramente deve-se conhecer o perfil do turista. Esse processo tem duas finalidades primárias. A primeira delas diz respeito ao acompanhamento do destino de acordo com o perfil turístico atendido, além de uma possível avaliação das ações e programas implantados. A segunda finalidade é conhecer detalhadamente as características de cada segmento, para definir ações, programas e planos mais adequados a cada nicho de mercado, focalizando segmentos preferenciais e posicionando o destino conforme sua capacidade competitiva e oportunidades do mercado.

Para conhecer o fluxo turístico do Pólo Litoral Sul, foram usadas as Pesquisas de Demanda Turística, realizadas pela Bahiatursa. Essas PDTs são realizadas com periodicidade anual ou bienal nos principais destinos turísticos do Estado da Bahia e atendem a todas as zonas da geografia turística baiana. Nos anos em que as pesquisas são realizadas, os dados são usualmente coletados em dois períodos distintos (baixa e alta temporada), com o intuito de serem captadas eventuais variações de perfil dos turistas determinadas pela sazonalidade.

As pesquisas são realizadas para uma amostra representativa da região composta por Morro de São Paulo, Ilhéus, Valença, Baía de Camamu / Península de Maraú, Canavieiras e Itacaré.

As indicações do ano a que se refere cada uma das pesquisas estão em cada tabela. A maior parte refere-se ao ano de 2001, englobando os meses de Janeiro e Julho, oferecendo uma perspectiva muito recente sobre o perfil dos turistas. A pesquisa de Canavieiras refere-se somente à alta temporada de 2001 (Janeiro). No caso de Itacaré, a pesquisa utilizada refere-se a Fevereiro de 2002.

Os números apresentados aqui são baseados em estimativas oficiais do Estado para o turismo. No caso de Canavieiras, foi utilizada a pesquisa realizada pela Universidade Estadual de Santa Cruz, localizada em Ilhéus. Assim, a comparação entre os dados dessa pesquisa com as demais deve ser feita com muita cautela, já que as metodologias utilizadas são semelhantes, mas não iguais.

Dada a diferença de dimensão entre o fluxo da área amostral e o restante dos destinos, considerou-se que ela é adequadamente representativa para a compreensão do fluxo no Pólo Litoral Sul.

Características dos Turistas e da Visitação

Este item inicia a etapa de segmentação da demanda para cada um dos principais destinos regularmente monitorados pela Bahiatursa. É analisada a procedência dos turistas em cada um dos seis destinos principais, 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.

Essa análise permite conhecer a composição dos segmentos e seu comportamento durante a viagem. Permite também planejar o desenvolvimento do turismo no Pólo Litoral Sul, concentrando os esforços e as ações prioritárias no posicionamento mercadológico de cada um dos destinos, tornando-os mais competitivos na captação dos segmentos de turistas selecionados com base em sua adequação aos objetivos de desenvolvimento.

Procedência dos Turistas

Cada destino possui características peculiares que o torna mais atrativo para segmentos específicos 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. Os dados abaixo mostram que Morro de São Paulo é o destino com maior incidência de estrangeiros, com quase 30%, seguido de Itacaré (14,7%), enquanto a média do Pólo Litoral Sul é de cerca de 10%. No extremo oposto, Valença tem a menor participação de estrangeiros na composição geral do fluxo turístico, 1,6%. Ilhéus vem logo em seguida, com apenas 2,9% de estrangeiros na composição do fluxo.

Tabela 3.11.1 - Principais Mercados Emissores por Destino

Destino	Procedência	Destaques	%	Total
Morro de São Paulo (2001)	Nacional	Bahia	22,90%	70,30%
		São Paulo	11,00%	
		Rio de Janeiro	8,20%	
		Minas Gerais	7,60%	
		Distrito Federal	5,40%	
	Internacional	Espírito Santo	2,80%	29,70%
		Argentina	9,90%	
		França	2,50%	
		Estados Unidos	2,30%	
		Itália	2,30%	
Ihéus (2001)	Nacional	Portugal	1,70%	97,10%
		Bahia	28,70%	
		São Paulo	17,30%	
		Distrito Federal	16,20%	
		Minas Gerais	15,00%	
		Rio de Janeiro	6,20%	
	Internacional	Espírito Santo	3,80%	2,90%
		Goiás	3,80%	
		Argentina	0,70%	
		Suíça	0,50%	
Valença (2001)	Nacional	Itália	0,50%	98,40%
		Bahia	48,00%	
		Distrito Federal	16,50%	
		São Paulo	10,20%	
		Rio de Janeiro	9,40%	
	Internacional	Minas Gerais	6,30%	1,60%
		Itália	0,80%	
		Holanda	0,80%	

Fonte: Bahiatursa (PDT) / UESC

Tabela 3.11.1 - Principais Mercados Emissores por Destino (Continuação)

Canavieiras (2001)	Nacional	Bahia	48,30%	95,60%
		Rio de Janeiro	13,40%	
		Distrito Federal	10,70%	
		Minas Gerais	8,10%	
		São Paulo	6,70%	
		Espírito Santo	5,40%	
	Internacional	Argentina	2,60%	4,40%
		Portugal	0,60%	
		Uruguai	0,60%	
		Estados Unidos	0,60%	
Camamu e Marajú (2001)	Nacional	Bahia	63,50%	95,30%
		São Paulo	9,50%	
		Minas Gerais	8,10%	
		Distrito Federal	4,10%	
		Rio de Janeiro	4,10%	
		Rio Grande do Sul	2,00%	
	Internacional	Estados Unidos	2,00%	4,70%
		Itália	1,40%	
		Inglaterra	0,70%	
		França	0,70%	
Itacaré (2002)	Nacional	Bahia	30,40%	85,30%
		Minas Gerais	7,80%	
		São Paulo	21,60%	
		Distrito Federal	5,90%	
		Rio de Janeiro	12,70%	
		Rio Grande do Sul	2,00%	
	Internacional	Argentina	3,90%	14,70%
		França	2,00%	
		Suíça	2,00%	
		Alemanha	2,90%	

Fonte: Bahiatursa (PDT) / UESC

Todos os destinos do Pólo Litoral Sul têm a Bahia com o principal mercado emissor de turistas. Destacam-se a Baía de Camamu / Península de Marajú, onde 63,5% do fluxo turístico é intra-estadual, ou seja, composto pelos próprios baianos. Os paulistas vêm em seguida na composição do fluxo de visitantes, seguidos pelos turistas do Distrito Federal.

É interessante notar a equivalência na composição dos mercados emissores nos diversos destinos. À exceção de Morro de São Paulo, que tem uma grande fatia de seu fluxo composto por estrangeiros, os destinos possuem composições de mercado emissor muito semelhantes. Isso demonstra uma coesão e equivalência entre os destinos, resultando em

um pólo turístico com maior potencial de consolidação integrada. Como destaques do fluxo internacional, o Pólo Litoral Sul apresenta os norte-americanos, os argentinos e os franceses.

Ressalta-se que as pesquisas utilizadas como referência para as análises acima foram realizadas em sua maioria antes dos eventos terroristas de setembro de 2001 e do auge da crise econômica argentina. Esses eventos comprometeram a captação de turistas norte-americanos e argentinos nos meses que se seguiram, não tendo sido percebida até o momento uma completa recuperação dos patamares anteriores de visitação. Em todo o Brasil, o turismo doméstico ganhou destaque relativo em função das turbulências internacionais, mas acredita-se que os fatores condicionantes dessa conjuntura sejam passageiros em médio prazo, quando os fatores favoráveis de câmbio e a estruturação dos destinos darão nova margem para o crescimento da participação dos estrangeiros no fluxo turístico.

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 – Infraestrutura, há mais informações sobre os terminais e meios de transporte no Pólo Litoral Sul, avaliando a disponibilidade de equipamentos e estimativas de fluxo.

A Tabela 3.11.2 apresenta os dados dos principais destinos do Pólo Litoral Sul:

Tabela 3.11.2 – Meios de Transporte Utilizados - Principais Destinos do Pólo Litoral Sul

Destino	Ano	Meio de Transporte Utilizado				
		Ônibus	Automóvel	Avião	Navio	Outros
Morro de São Paulo	2001	0,0%	0,0%	6,8%	57,1%	36,1%
Ilhéus	2001	28,8%	43,2%	26,8%	0,2%	1,0%
Valença	2001	32,6%	60,4%	0,8%	0,0%	6,2%
Camamu e Maráú	2001	47,3%	42,5%	0,7%	9,5%	0,0%
Canavieiras*	2001	52,3%	38,7%	7,1%	0,0%	1,9%
Itacaré**	2002	36,3%	62,7%	0,0%	1,0%	0,0%

(*) avião até Ilhéus e ônibus até Canavieiras

(**) avião até Ilhéus e automóvel até Itacaré

Fonte: Bahiatursa (PDT) / UESC

Morro de São Paulo, sendo uma ilha, tem seu acesso feito basicamente por via marítima. O aeródromo do local é responsável pelo acesso de quase 7% do fluxo para este destino, representando vôos regionais, em geral provenientes de Salvador. Ilhéus, por sua vez, conta com um aeroporto nacional, que serve como portão de entrada para cerca de 27% de seu fluxo turístico.

Constata-se, de uma maneira geral, que o acesso aos destinos do Pólo Litoral Sul se dá por via terrestre, seja através de carros próprios ou alugados, ou de ônibus de linha ou fretados.

Este fato está relacionado aos mercados emissores atuais, localizados em grande parte dentro do próprio Estado da Bahia. Os casos específicos de Ilhéus e Morro de São Paulo merecem consideração específica no planejamento, com intuito de serem estruturados os modais aéreo e marítimo. Caso aumente a participação de turistas de longa distância no fluxo turístico, esses meios de transporte serão gradualmente mais demandados como forma de acesso ao Pólo Litoral Sul. No entanto, nota-se que os meios de transporte rodoviários possuem importância preponderante, não só como meio de acesso ao Pólo, mas por possibilitarem a interligação dos destinos dentro do mesmo.

Meios de Hospedagem Utilizados

Conhecer os meios de hospedagem utilizados pelos turistas permite identificar se a oferta disponível é adequada à demanda atual e futura, obtendo subsídios para a melhoria dos serviços, identificação de padrões de gastos dos turistas e desenvolvimento de estratégias para o aumento da receita turística e do impacto proporcionado pela atividade na economia local e regional.

Os turistas do Pólo Litoral Sul utilizam-se normalmente dos meios de hospedagem comerciais disponíveis nos municípios, especialmente as pousadas, verificando-se menor importância das residências secundárias e mesmo da acomodação em casas de parentes e amigos, a forma de hospedagem mais comum no Brasil (Fipe, 2002). Apesar de os destinos analisados receberem muitos turistas baianos, relativamente poucos utilizam meios de hospedagem não-comerciais, o que permite um maior desenvolvimento da atividade turística como um todo. As pousadas, sendo meios de hospedagem (MHs) muito utilizados, caracterizam o tipo de turismo praticado no Pólo Litoral Sul, baseado em estruturas de pequeno porte. Os hotéis são menos demandados pelos turistas, mas possuem participação expressiva em Valença e Ilhéus.

Ilhéus é um caso específico, em função de ser um município populoso e com grande importância na economia regional. No município, 38% dos turistas permanecem em casas de parentes e amigos, o que é natural em municípios com economia dinâmica, não baseada exclusivamente no turismo. Morro de São Paulo pode ser considerado um caso oposto. Esse distrito de Cairu é um destino turístico consolidado e a economia local é fortemente baseada na atividade. É natural, portanto, que a utilização de meios de hospedagem comerciais seja mais difundida. Nesse destino, 75% dos turistas ficam em pousadas e apenas 3,7% em casas de parentes e amigos. No Pólo Litoral Sul, destaca-se a utilização de residências secundárias, próprias ou alugadas, em Canavieiras e Camamu / Marajú.

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

Tabela 3.11.3 - Meios de Hospedagem Utilizados - Principais Destinos do Pólo Litoral Sul

Destino	Ano	Tipo de Hospedagem									
		Hotel	Apto.	Pousada	Aluguel	Própria	Hospedaria	Parentes	Camping	Albergue	Outros
Morro de São Paulo	2001	8,8%	0,0%	75,1%	1,1%	0,8%	5,6%	3,7%	2,3%	0,0%	2,6%
Ihéus	2001	16,4%	0,5%	33,0%	4,8%	5,5%	0,2%	38,0%	0,0%	0,0%	1,6%
Valença	2001	20,9%	0,0%	28,7%	6,2%	6,2%	7,0%	22,5%	0,0%	0,0%	8,5%
Camamu e Marau	2001	5,4%	0,0%	48,0%	6,1%	12,1%	0,7%	23,0%	4,1%	0,0%	0,6%
Canavieiras	2001	1,3%	*	25,5%	11,2%	15,8%	*	*	*	*	46,2%
Itacaré	2002	7,8%	1,0%	53,9%	6,9%	9,8%	0,0%	19,6%	0,0%	1,0%	0,0%

(*) Tipo de hospedagem incluído em "outros"

Fonte: Bahiatursa (PDT) / UESC

Frequência (Índice de Experimentação) e Forma de Visita

A Tabela 3.11.4 apresenta a forma como viajam os turistas dos principais destinos do Pólo Litoral Sul, 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 extrema 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 3.11.4 – Frequência (Índice de Experimentação) e Forma de Viagem - Principais Destinos do Pólo Litoral Sul

Destino	Período	Frequência		Forma de Viagem			
		Já conhecia	Primeira vez	Com Família	Amigo	Só	Excursão
Morro de São Paulo	2001	29,4%	70,6%	52,8%	28,7%	8,4%	10,1%
Ihéus	2001	67,2%	32,8%	74,7%	13,4%	10,6%	1,3%
Valença	2001	62,8%	37,2%	73,8%	15,9%	10,3%	0,0%
Camamu e Marau	2001	54,7%	45,3%	64,4%	15,1%	7,9%	12,6%
Canavieiras	2002	33,5%	66,5%	61,4%	22,9%	15,7%	0,0%
Itacaré	2002	28,4%	71,6%	57,8%	28,4%	13,8%	0,0%

Fonte: Bahiatursa (PDT) / UESC

Morro de São Paulo já é um destino consolidado há pelo menos cinco anos. Apesar disso, o índice de turistas que retornam ao destino é relativamente baixo (29,4%). A comparação com outros destinos como Valença e Ilhéus, entretanto, não é apropriada, em função das diferentes características dos fluxos turísticos que se dirigem a cada lugar, como destacado anteriormente. Canavieiras também apresenta um índice baixo de retorno (33,5%) se considerada a utilização de residências secundárias (15,8%). Itacaré apresenta atualmente o índice mais baixo, mas ainda não é um destino plenamente consolidado como Morro de São Paulo e é natural que o percentual de primeiras visitas seja alto.

Ilhéus e Valença se destacam por serem destinos muito freqüentados por famílias. Esta informação está relacionada ao fato de os turistas se hospedarem em casas de parentes e amigos.

Salienta-se que o mercado de excursões (pacotes) tem um grande potencial a ser desenvolvido pelo Pólo Litoral Sul, já que somente Morro de São Paulo e Camamu / Marajú se utilizam desta forma de distribuição (com índices baixos, variando entre 10 a 12% do total de turistas). Ilhéus e Valença têm fluxos de excursão irrisórios.

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 3.11.5 – Ocupação Principal – Principais Destinos do Pólo Litoral Sul

Destino	Ocupação	Porcentagem
Morro de São Paulo (2001)	Industrial	30,5%
	Industriário	20,9%
	Funcionário Público	20,6%
	Comerciante	12,1%
	Comerciário	9,6%
	Banqueiro	3,7%
Ilhéus (2001)	Bancário	2,5%
	Outra	27,6%
	Funcionário Público	17,6%
	Comerciante	15,4%
	Profissional Liberal	6,7%
	Estudante	6,4%
	Comerciário	5,7%
	Industrial	4,8%
	Industriário	4,5%
	Bancário	4,3%
Valença (2001)	Aposentado / Pensionista	4,0%
	Industriário	28,7%
	Funcionário Público	19,4%
	Comerciante	18,6%
	Industrial	12,4%
	Comerciário	10,9%
Baía de Camamu / Península de Marauá (2001)	Banqueiro	8,5%
	Bancário	1,6%
	Industriário	29,1%
	Funcionário Público	17,6%
	Industrial	16,2%
	Comerciante	14,2%
Canavieiras (2001)	Comerciário	12,8%
	Banqueiro	7,4%
	Bancário	2,7%
	Estudante	14,8%
	Professor	14,2%
	Comerciante	7,7%
	Advogado	5,2%
	Do lar	5,2%
	Autônomo	4,5%
	Vendedor	3,9%
Itacaré (2002)	Bancário	3,2%
	Funcionário Público	3,2%
	Estudante	21,6%
	Outra	20,6%
	Comerciário	11,8%
	Funcionário Público	10,8%
	Comerciante	9,8%
	Industriário	6,9%
Profissional Liberal	6,9%	
Bancário	5,9%	
Aposentado / Pensionista	2,9%	

Fonte: Bahiatursa (PDT) / UESC

Renda dos Turistas e Motivo de Viagem

A tabela abaixo apresenta a distribuição dos visitantes por faixas de renda:

Tabela 3.11.6 – Faixas de Renda dos Turistas – Principais Destinos do Pólo Litoral Sul (US\$)

Destino	Período	Faixas de Renda em US\$ 1,00							Renda Média
		Até 150	150-300	300-600	600-1000	1000-1500	1500-2000	> 2000	
Morro de São Paulo	2001	0,6	4,3	12,0	14,9	16,3	9,2	16,3	1.889,00
Ilhéus	2001	1,7	13,2	18,2	22,1	10,9	4,2	13,9	1.074,00
Valença	2001	1,6	10,2	18,1	17,3	16,5	6,3	11,0	1.045,00
Camamu / Maraú	2001	7,9	7,9	14,3	20,7	14,3	4,3	7,1	1.016,00
Itacaré	2002	2,9	5,9	11,8	13,7	12,7	4,9	18,6	1.485,00

Fonte: Bahiatursa (PDT) / UESC

Camamu/Maraú, Valença e Ilhéus apresentam as menores rendas médias dos destinos analisados, mas também maior homogeneidade de público no item renda. Nesses locais, há concentração na faixa de renda entre US\$ 300 e US\$ 1.000, consideradas medianas.

Já Morro de São Paulo e Itacaré apresentam, dentre os destinos analisados, as maiores rendas médias, mas também grande heterogeneidade de público, já que há presença significativa de várias faixas de renda, ao mesmo tempo em que há predominância de um público com alta renda.

Também se faz necessária a observação de que a renda dos turistas não gera necessariamente, impactos econômicos proporcionais. A adequação da oferta a um público com renda muito alta aumenta a propensão à importação de insumos, reduzindo os impactos regionais da atividade. Os casos de Itacaré e Morro de São Paulo merecem uma análise mais criteriosa da cadeia de fornecimento de insumos, bem como dos padrões e gastos dos turistas, para que os impactos econômicos sejam corretamente estimados e sejam determinadas ações para sua maximização.

A tabela abaixo apresenta a distribuição de turistas segundo o motivo de viagem.

Em todos os municípios do Pólo Litoral Sul predomina o motivo Passeio (Lazer), destacando-se Morro de São Paulo, Itacaré e Camamu/Maraú, onde a quase todos os turistas alegaram esse motivo de viagem.

Tabela 3.11.7 – Motivo de Viagem - Principais Destinos do Pólo Litoral Sul (%)

Destino	Período	Motivo da Viagem (%)							
		Passeio	Negócios	Parente / Amigo	Congresso / Convenção	Saúde	Religião	Outro	Trabalho
Morro de São Paulo	2001	90,7	1,6	5,4	0,0	0,3	0,0	2,0	0,0
Ilhéus	2001	57,7	10,9	21,6	0,5	0,5	0,0	2,4	6,4
Valença	2001	61,2	3,9	20,9	0,0	0,0	0,0	8,6	5,4
Canavieiras	2001	62,6	6,5	29,0	0,0	0,0	0,6	1,3	0,0
Camamu / Maraú	2001	79,7	1,4	17,6	0,0	0,0	0,0	0,6	0,7
Itacaré	2002	89,2	0,0	7,8	0,0	0,0	0,0	2,0	1,0

Fonte: Bahiatursa (PDT) / UESC

Em Canavieiras, Ilhéus, Valença e Camamu/Maraú, o motivo visita a parentes e amigos foi significativa, apesar de, em todos os casos, não compor a maioria dos entrevistados.

Dos municípios analisados, o único que apresentou o motivo negócios compondo parte significativa do todo (10,9%) foi Ilhéus. Isso se deve ao fato do maior dinamismo da economia desse município, em comparação aos demais presentes na análise. Ilhéus, por ser um importante centro regional, atrai visitantes em busca da realização de negócios.

Ampliando as discussões sobre a origem e a motivação dos turistas do Pólo, a tabela abaixo ajuda a compreender as inter-relações existentes entre origem, renda e motivo. Em todos os destinos percebe-se que os turistas com motivo de passeio são os que possuem maior renda média. Por outro lado, os turistas que visitam parentes e amigos são aqueles que apresentam as menores rendas. Esse fato é positivo, pois os turistas com motivo de passeio são aqueles onde há maior possibilidades de captação de fluxo adicional, dado que são mais sensíveis à agregação de serviços e à promoção dos destinos.

Tabela 3.11.8 – Renda Média dos Turistas por Mercado Emissor e Motivo de Viagem (2001)

Local	Origem	Renda Média (US\$)				Média	% Sobre Total de Turistas
		Passeio	Visita	Negócios	Trabalho		
Morro de São Paulo	Norte	625	-	-	-	625	0,6%
	Nordeste	957	417	1.250	-	952	26,7%
	Centro-Oeste	2.053	1.615	-	-	2.009	8,2%
	Sudeste	1.382	1.317	813	979	1.353	29,7%
	Sul	1.366	-	-	-	1.366	5,1%
	Outros Países	3.687	1.354	2.500	1.500	3.572	29,7%
	Média	1.949	1.091	1.344	1.153	1.889	-
Valença	Norte	500	-	-	-	500	0,8%
	Nordeste	875	608	792	521	764	48,7%
	Centro-Oeste	1.627	484	-	-	1.410	20,2%
	Sudeste	1.357	639	-	625	1.205	27,1%
	Sul	833	-	-	-	833	1,6%
	Outros Países	2.813	-	-	-	2.813	1,6%
	Média	1.257	587	792	538	1.045	-
Camamu - Maraú	Nordeste	809	547	875	208	742	65,6%
	Centro-Oeste	1.000	-	-	-	1.000	4,7%
	Sudeste	1.620	618	-	-	1.518	21,6%
	Sul	875	-	-	-	875	3,4%
	Outros Países	2.802	-	-	-	2.802	4,7%
	Média	1.120	558	875	208	1.016	-
Ilhéus	Nordeste	947	451	1.005	1.464	920	30,4%
	Centro-Oeste	1.280	516	736	1.042	1.087	20,4%
	Sudeste	1.117	645	1.650	1.085	1.030	42,3%
	Sul	1.938	-	2.292	875	1.716	4,0%
	Outros Países	1.851	2.292	4.000	-	2.154	2,9%
	Média	1.182	626	1.369	1.171	1.074	-

Fonte: Bahiatursa (PDT)

A análise horizontal, por sua vez, identifica que os turistas do Nordeste, o maior emissor, são aqueles que apresentam menores rendas médias. Já os turistas do Sudeste e do Centro-Oeste, outros importantes emissores, apresentam renda acima da média do destino. Os turistas estrangeiros, apesar de não representarem um fluxo significativo na maioria dos destinos, são os que possuem maiores rendas médias.

As perspectivas de incremento do fluxo motivado com passeio, ao lado das perspectivas de crescimento de mercados do Sudeste, Centro-Oeste e internacional, criam possibilidades de crescimento da renda média dos turistas do Pólo como um todo. Para tanto, serão necessárias melhorias nos serviços turísticos e incremento de atividades relacionadas aos temas principais, responsáveis pela atração de turistas não regionais.

Motivação da Viagem

A avaliação da motivação da viagem mostra que os atrativos naturais são o grande chamariz dos destinos do Pólo Litoral Sul. Apenas em Canavieiras há uma divisão mais equilibrada entre os interesses de viagem. As manifestações populares e o acervo histórico atraem mais turistas que nas outras localidades analisadas. No entanto, é importante notar que se trata da única pesquisa presente na análise feita pela Universidade Estadual de Santa Cruz, com possível distorção dos resultados por este motivo. O mesmo pode ser dito em relação à pesquisa de Itacaré, já que a motivação atrativos naturais predomina na alta temporada, único período que foi analisado por essa pesquisa em especial.

Surpreende na pesquisa o fato de Ilhéus apresentar quase insignificante motivação no seu patrimônio histórico. Valença mostra que há interesse do turista, mesmo que pequeno, pelo acervo arquitetônico do município.

Deve-se ressaltar que a lista de motivação de viagens pode fazer com que o entrevistado incorra em erros ou forneça respostas contraditórias. As categorias estabelecidas na pesquisa não contemplam, por exemplo, o fato de que alguns turistas têm como principal motivação da viagem a oferta hoteleira de grande qualidade instalada em determinados destinos. O caso dos resorts é um exemplo típico. Muitas vezes, os hóspedes utilizam somente a estrutura de lazer oferecida dentro do meio de hospedagem, tendo contato mínimo com os atrativos e características locais.

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

Tabela 3.11.9 – Motivação da Viagem - Principais Destinos do Pólo Litoral Sul

Destino	Período	Atrativos Manifestações Patrimônio				
		Naturais	Populares	Histórico	Compras	Outros
Morro de São Paulo	2001	99,3%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%
Ilhéus	2001	97,6%	0,8%	0,7%	0,0%	0,9%
Valença	2001	94,7%	0,0%	4,0%	0,0%	1,3%
Canavieiras	2001	87,5%	5,2%	4,2%	0,0%	3,1%
Camamu e Marau	2001	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Itacaré	2002	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Fonte: Bahiatursa (PDT) / UESC

Permanência Média nos Destinos

A Tabela 3.11.10 oferece os dados sobre a permanência média dos turistas nos principais destinos do Pólo Litoral Sul. Canavieiras, Camamu/Marau e Ilhéus apresentam permanências médias maiores. Os demais destinos apresentam permanências médias em torno de seis dias. A análise da evolução dos números faz mais sentido em séries mais longas, servindo estes dados apenas como referência inicial sobre a permanência média dos turistas em cada destino.

Tabela 3.11.10 – Permanência Média – Pólo Litoral Sul (dias)

Destino	Morro de S. Paulo	Ilhéus	Valença	Camamu e Marau	Canavieiras	Itacaré
Ano	2001	2001	2001	2001	2001	2002
Permanência Média	5,7	9,7	5,9	10,3	11,0	7,4

Fonte: Bahiatursa (PDT) / UESC

Satisfação dos Visitantes

Após compreender a evolução do fluxo turístico ao longo dos anos e meses, fez-se uma análise sobre quem é o turista que frequenta os principais destinos do Pólo Litoral Sul e as razões de viagem. Nesta etapa que se inicia agora, 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, em 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 preparo da mão de obra para o atendimento a esse público. A tabela abaixo demonstra a alta taxa de visitantes com intenção de retornar aos destinos do Pólo Litoral Sul. A localidade que obteve as maiores taxas de intenção de retorno foram Camamu/Maraú e Canavieiras, onde, aproximadamente, 95% dos turistas demonstraram vontade de retornar ao destino. Já as maiores taxas de retorno, ou seja, pessoas que efetivamente visitaram o destino mais de uma vez, aparecem em Ilhéus e Valença, onde, respectivamente 67,2% e 62,8% das pessoas entrevistadas já haviam visitado o destino mais de uma vez.

Tabela 3.11.11 – Intenção de Retornar / Turistas que já Visitaram o Destino - Principais Destinos do Pólo Litoral Sul (%)

Procedência	Intenção de retornar					
	Morro de São Paulo (2001)	Ilhéus (2001)	Valença (2001)	Camamu e Marau (2001)	Canavieiras (2001)	Itacaré (2001)
Nacional	90,40%	92,70%	92,90%	96,80%	-	-
Internacional	78,10%	83,3%	100,0%	66,7%	-	-
Total	86,70%	92,4%	93,0%	94,9%	94,8%	84,3%
Visitaram destino + de uma vez	29,40%	67,2%	62,8%	48,5%	33,5%	28,4%

Fonte: Bahiatursa (PDT) / UESC

Equipamentos e Serviços Turísticos

A avaliação dos equipamentos e serviços turísticos procura identificar como os turistas avaliam cada um dos componentes. Vários turistas não utilizam todos os serviços, razão pela qual a soma das avaliações não totaliza 100%. As tabelas apresentam os destaques positivos com números em azul e os negativos grafados em vermelho.

A hospitalidade do povo é um grande diferencial do Pólo Litoral Sul, 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 92,6% de avaliação ótima/boa em Ilhéus. Outros grandes destaques do Pólo Litoral Sul foram os meios de hospedagem e os bares e restaurantes.

Em Morro de São Paulo, as avaliações foram, em geral, boas, especialmente nos itens já mencionados. No entanto, altos índices de descontentamento foram verificados em itens como sinalização turística, informação turística e guias de turismo.

Em Ilhéus, os principais itens de descontentamento estão nos itens comércio/compras, diversões noturnas e sinalização turística. Certo destaque positivo para bares e restaurantes, e meios de hospedagem. A avaliação geral dos equipamentos e serviços de Ilhéus pode ser considerada mediana.

O item informações turísticas foi alvo das principais críticas em Valença. Nos demais itens avaliados, com exceção da hospitalidade do povo, a avaliação foi de mediana a ruim.

O destino Baía de Camamu / Península de Maraú destacou-se positivamente no item passeios oferecidos, mas apresentou avaliações preocupantes em itens como comércio /

compras, diversões noturnas, equipamentos de lazer e informação ao turista. A avaliação geral dos equipamentos e serviços tende para o lado negativo.

Os turistas abordados pela pesquisa de Canaveiras fizeram comentários positivos sobre os bares e restaurantes do destino, mas reclamaram da sinalização turística, das diversões noturnas e do comércio / compras.

Em Itacaré, os turistas também fizeram comentários positivos sobre os bares e restaurantes locais, mas se queixaram da sinalização turística e das diversões noturnas.

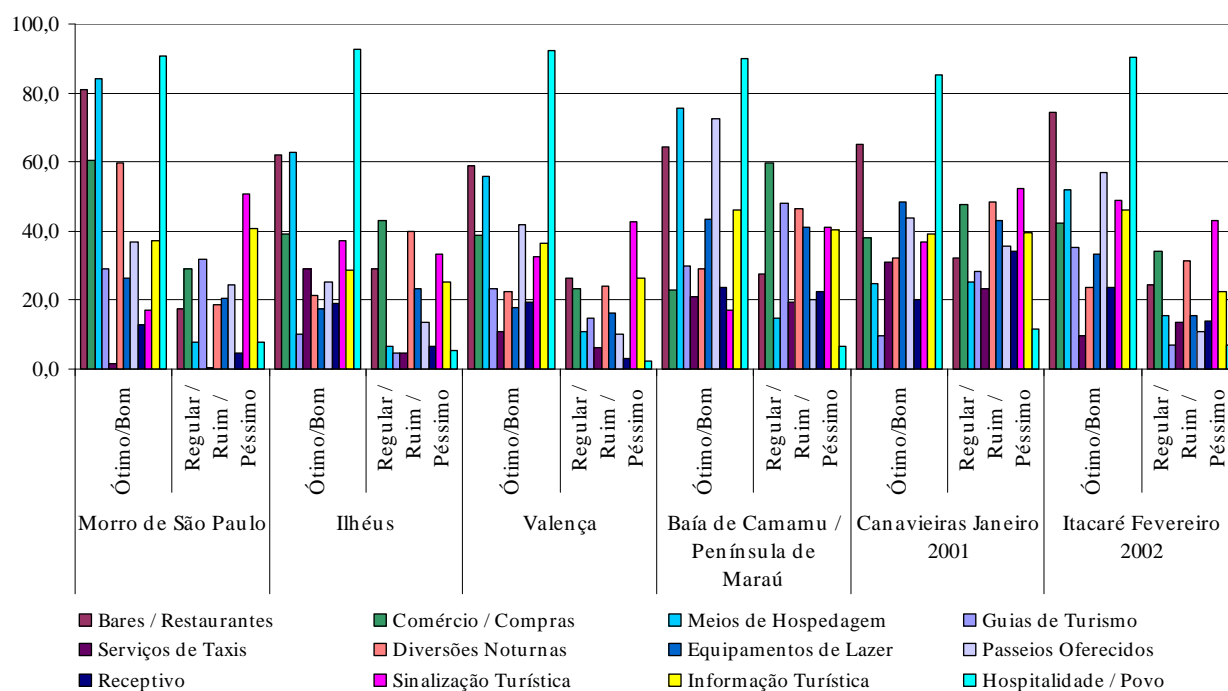
Tabela 3.11.12 – Avaliação de Equipamentos e Serviços Turísticos – Principais Destinos do Pólo Litoral Sul (%)

Equipamento / Serviço	Morro de São Paulo		Ilhéus		Valença	
	Ótimo/Bom	Regular / Ruim / Péssimo	Ótimo/Bom	Regular / Ruim / Péssimo	Ótimo/Bom	Regular / Ruim / Péssimo
Bares / Restaurantes	81,1	17,5	62,2	29	58,9	26,4
Comércio / Compras	60,4	28,9	39,2	43	38,8	23,2
Meios de Hospedagem	84,2	7,9	62,7	6,7	55,8	10,9
Guias de Turismo	29,1	31,9	10,2	4,8	23,3	14,7
Serviços de Taxis	1,6	0,4	29,2	4,8	10,9	6,2
Diversões Noturnas	59,6	18,6	21,4	39,9	22,5	24
Equipamentos de Lazer	26,5	20,4	17,4	23,2	17,8	16,3
Passeios Oferecidos	37	24,3	25,2	13,5	41,9	10
Receptivo	12,7	4,8	19	6,4	19,4	3,1
Sinalização Turística	16,9	50,6	37,1	33,4	32,6	42,6
Informação Turística	37,3	40,7	28,5	25,2	36,5	26,3
Hospitalidade / Povo	90,6	7,7	92,6	5,3	92,3	2,3
	Baía de Camamu / Península de Marajú		Canaveiras Janeiro 2001		Itacaré Fevereiro 2002	
	Ótimo/Bom	Regular / Ruim / Péssimo	Ótimo/Bom	Regular / Ruim / Péssimo	Ótimo/Bom	Regular / Ruim / Péssimo
Bares / Restaurantes	64,2	27,7	65,16	32,26	74,5	24,5
Comércio / Compras	22,9	59,5	38,06	47,75	42,2	34,3
Meios de Hospedagem	75,7	14,8	24,7	25,3	52	15,6
Guias de Turismo	29,7	48	9,7	28,4	35,2	7
Serviços de Taxis	21	19,5	30,97	23,22	9,8	13,7
Diversões Noturnas	29	46,7	32,26	48,39	23,5	31,4
Equipamentos de Lazer	43,3	41,2	48,4	43,2	33,4	15,6
Passeios Oferecidos	72,3	20,3	43,9	35,5	56,8	10,8
Receptivo	23,6	22,3	20	34,2	23,5	13,8
Sinalização Turística	16,9	41,2	36,8	52,2	49	43,2
Informação Turística	46	40,5	39,3	39,4	46,1	22,5
Hospitalidade / Povo	89,9	6,7	85,2	11,6	90,2	6,9

Fonte: Bahiatursa (PDT) / UESC

O Gráfico 3.11.1 ilustra as avaliações positivas e negativas de cada um dos componentes:

Gráfico 3.11.1 - Avaliação de Equipamentos e Serviços Turísticos – Principais Destinos do Pólo Litoral Sul (%)



Infra-estrutura Básica

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

Os itens de infra-estrutura básica que receberam as maiores críticas foram sinalização e limpeza pública. Em geral, o item comunicações foi bem avaliado, com exceção de Baía de Camamu / Península de Marará.

Em Morro de São Paulo, os itens terminal marítimo, comunicações e segurança pública foram bem avaliados, mas ainda necessitam de melhorias. A limpeza pública é o fator mais preocupante.

Em Ilhéus, os itens comunicações, sinalização urbana e segurança pública foram bem avaliados. O item que mais desperta insatisfação nos turistas é a limpeza pública.

Comunicações e segurança pública são os pontos fortes de Valença, segundo os turistas. As melhorias mais prementes são na sinalização urbana e na limpeza pública.

Em Baía de Camamu / Península de Marará, o terminal marítimo recebeu considerações positivas. No entanto, como pode ser observado pelo Gráfico 3.11.2, os itens serviços médicos, comunicações, segurança pública e, em especial, limpeza pública, foram

negativamente avaliados. Aproximadamente, 71,6% dos turistas consideraram esse item regular, ruim ou péssimo, um índice muito alto.

Em Canavieiras, os itens comunicações, limpeza pública e segurança pública foram bem avaliados. Deve ser dada, segundo os turistas, especial consideração na melhoria da sinalização urbana da localidade.

Segurança pública foi o destaque positivo de Itacaré na pesquisa de fevereiro de 2002. Os itens negativamente avaliados foram comunicações, limpeza e sinalização urbanas.

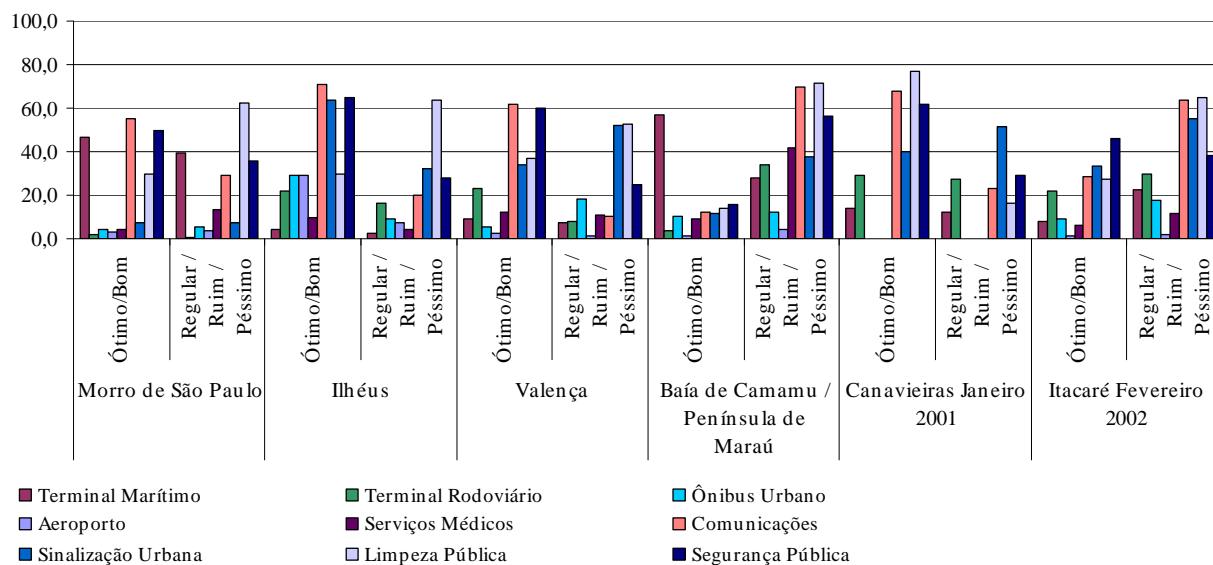
Tabela 3.11.13 – Avaliação da Infra-Estrutura Urbana – Principais Destinos do Pólo Litoral Sul (%)

Infra-estrutura	Morro de São Paulo (2001)		Ilhéus (2001)		Valença (2001)	
	Ótimo/Bom	Regular / Ruim / Péssimo	Ótimo/Bom	Regular / Ruim / Péssimo	Ótimo/Bom	Regular / Ruim / Péssimo
Terminal Marítimo	46,6	39,6	4,2	2,7	9,3	7
Terminal Rodoviário	1,7	0,8	22,1	16,6	23,3	7,7
Ônibus Urbano	4,3	5,3	28,8	9,2	5,4	17,9
Aeroporto	3,1	3,7	29,3	7,3	2,4	1,5
Serviços Médicos	4,5	13,6	9,9	4,4	12,4	10,9
Comunicações	55,4	28,8	71,2	20	62	10,1
Sinalização Urbana	7,3	7,4	63,4	32,1	34,1	51,9
Limpeza Pública	29,6	62,2	29,5	63,4	37,2	52,7
Segurança Pública	49,8	35,5	64,9	27,7	59,7	24,8

Fonte: Bahiatursa (PDT) / UESC

Verifica-se maior incidência de avaliações negativas da infra-estrutura básica em Baía de Camamu / Península e Maraú. O Gráfico 3.11.2 ilustra as avaliações para cada um dos destinos:

Gráfico 3.11.2 - Avaliação da Infra-Estrutura Básica – Principais Destinos do Pólo Litoral Sul (%)



Atrativos

Os atrativos naturais são o principal motivo 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. O patrim nio histórico também agradou   maior parte dos visitantes, apesar de uma quantidade menor de pessoas que o avaliou.

A quantidade de pessoas que avaliaram as manifestações populares foi muito baixa em quase todos os casos, mostrando que elas não estão sendo ainda bem exploradas para o turismo. A tabela a seguir apresenta as avaliações sobre os atrativos, seguida do gráfico ilustrativo:

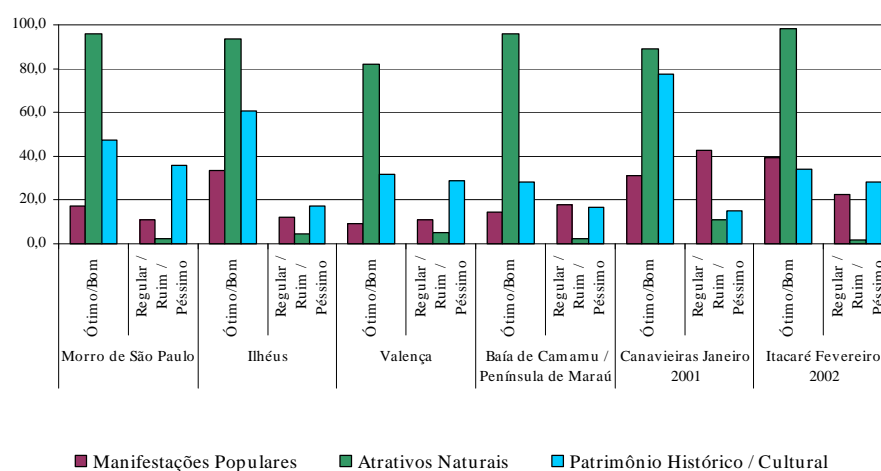
Tabela 3.11.14 – Avaliação dos Atrativos – Principais Destinos do Pólo Litoral Sul (%)

Infra-estrutura	Morro de São Paulo		Ilhéus		Valença	
	Ótimo/Bom	Regular / Ruim / Péssimo	Ótimo/Bom	Regular / Ruim / Péssimo	Ótimo/Bom	Regular / Ruim / Péssimo
Manifestações Populares	17,5	10,7	33,3	12,3	9,3	10,9
Atrativos Naturais	96	2,3	93,6	4,5	82,2	5,4
Patrimônio Histórico / Cultural	47,2	35,9	60,6	17,5	31,8	28,7

Infra-estrutura	Baía de Camamu / Península de Maraú		Canavieiras Janeiro 2001		Itacaré Fevereiro 2002	
	Ótimo/Bom	Regular / Ruim / Péssimo	Ótimo/Bom	Regular / Ruim / Péssimo	Ótimo/Bom	Regular / Ruim / Péssimo
Manifestações Populares	14,2	18,2	31,3	42,9	39,3	22,5
Atrativos Naturais	96	2,6	89	11	98	2
Patrimônio Histórico / Cultural	28,4	16,9	77,4	14,9	34,3	28,4

Fonte: Bahiatursa (PDT) / UESC

Gráfico 3.11.3 – Avaliação dos Atrativos – Principais Destinos do Pólo Litoral Sul (%)



Percepção Sobre Preços

A percepção dos turistas sobre os preços praticados pelos serviços turísticos pode ser comparada com a posição em que o quesito preços aparece nos itens que menos agradaram na destinação. Essa comparação proporciona um indicador do valor percebido pelos turistas em relação ao preço pago.

Com exceção de Valença, o item preço aparece entre os itens que menos agradaram ao turista do Pólo Litoral Sul. Em Ilhéus, Valença e Baía de Camamu / Península de Maraú, a maioria dos turistas considera os preços normais.

Já em Morro de São Paulo, Itacaré e Canavieiras, há indicadores de que os preços praticados estão altos. No entanto, em Canavieiras, esse problema mostra-se mais evidente, provavelmente porque os turistas de Morro de São Paulo e Itacaré, mesmo percebendo que os preços praticados são altos, reconhecem maior valor agregado ao produto turístico.

A tabela com as avaliações está apresentada abaixo:

Tabela 3.11.15 – Percepção sobre Preços - Principais Destinos do Pólo Litoral Sul

Destino	Preços – item que menos agradou		Percepção sobre preços		
	Posição	%	Baixo	Normal	Elevado
Morro de São Paulo (2001)	4º	5,2	3,4%	45,8%	50,8%
Ilhéus (2001)	5º	5,7	6,2%	59,4%	34,4%
Valença (2001)	13º	2,0	1,6%	72,1%	26,4%
Camamu e Marau (2001)	5º	7,7	4,7%	60,1%	35,1%
Canavieiras (2001)	2º	11,16	N/d	N/d	N/d
Itacaré (2002)	3º	10,3	3,9%	40,2%	55,9%

Fonte: Bahiatursa (PDT) / UESC

Conclusão

As análises apresentadas neste capítulo sobre o perfil do turista do Pólo Litoral Sul fornece importantes informações para planejadores e gestores da atividade turística nas localidades que compõem o pólo.

Nota-se a importância do próprio baiano no fluxo turístico das localidades analisadas, assim como a preponderância do acesso rodoviário. Isso está de acordo com a tendência geral do fenômeno turístico, que é ocorrer prioritariamente no âmbito regional.

Os turistas que vão ao Pólo Litoral Sul, na maior parte dos casos, têm como motivo principal da viagem o lazer. O diferencial do Pólo Litoral Sul, que faz com que esses turistas escolham como destino os municípios que o compõem são seus atrativos naturais, especialmente as praias.

Morro de São Paulo e Itacaré são os destinos que mais recebem estrangeiros, dentre os analisados. Parcialmente em função disso, também são os destinos onde a renda média dos turistas é maior.

Em Ilhéus, que é a maior cidade do pólo, muitos turistas são motivados pela visita a parentes e amigos e ficam hospedados nas casas dos mesmos. Em função do mesmo fenômeno, a taxa de retorno ao município é grande, a renda média dos turistas é baixa e os turistas viajam acompanhados de seus familiares. Ilhéus também é o único município onde o motivo negócios aparece com certo nível de importância.

A Baía de Camamu / Península de Marará mostrou os índices mais baixos de satisfação geral dos turistas, com muitas críticas dirigidas tanto aos itens de equipamentos e serviços turísticos quanto aos de infra-estrutura urbana. Canavieiras e Itacaré vêm em seguida, também necessitando de intervenções, segundo os turistas.

Os prestadores de serviços turísticos de Canavieiras praticam preços altos para o valor da experiência oferecida, segundo avaliação dos turistas, ao menos na alta temporada que foi analisada na pesquisa.

A intenção de retornar ao destino é alta em todo o Pólo Litoral Sul, sendo um possível indicador de satisfação dos turistas. No Pólo Litoral Sul como um todo, os turistas mostram-se descontentes com a sinalização turística e com a limpeza urbana. A hospitalidade baiana mostra-se, da mesma forma que em outros pólos do Estado da Bahia, como o principal diferencial competitivo. O item comunicações também é citado positivamente pelos turistas.