

**Projeto Prosperidade Urbana Sustentável e Inclusiva no Estado de Alagoas:
Uma Iniciativa Integrada**

**RESULTADO 4:
FINANCIAMENTO PÚBLICO E INICIATIVAS ECONÔMICAS LOCAIS
MELHORADAS**

Produto:

Relatório sobre possíveis fontes de finanças sustentáveis para melhorar/aumentar projetos de intervenção e as infraestruturas urbanas

Subproduto:

Perfil e percepções de turistas nos municípios de Maceió, Maragogi, São Miguel dos Milagres, Penedo e Piranhas

Maceió
Dezembro de 2020



GOVERNO DO ESTADO DE ALAGOAS

José Renan Calheiros Filho
Governador

George André Palermo Santoro
Secretário de Estado da Fazenda

Renata dos Santos
Secretária Especial do Tesouro Estadual

Rafael de Goés Brito
Secretário de Estado de Desenvolvimento Econômico e Turismo

Ricardo Tenório Dória
Secretário Adjunto de Gestão Interna

Anna Carolyna Arruda
Assessoria de Governança

Paula Spier
Chefe de Gabinete

Paulo Roberto Kulgelmas
Superintendente de Turismo

Marília Herrmann
Gerente de Marketing de Turismo



**PROGRAMA DAS NAÇÕES UNIDAS PARA OS ASSENTAMENTOS HUMANOS
(ONU-HABITAT)**
Escritório Regional para América Latina e o Caribe (ROLAC) – Brasil e Cone Sul

Elkin Velasquez
Diretor Regional para América Latina e o Caribe

Alain Grimard
Oficial Sênior Internacional

Rayne Ferretti Moraes
Oficial Nacional para o Brasil
Coordenadora do Projeto

EQUIPE TÉCNICA DO PROJETO

Daphne Costa Besen
Analista de Programas

Jônatas de Paula
Analista de Programas

Julia Vilela Caminha
Assistente de Programas

Laura Collazos
Assistente de Programas

Leonardo Amaral da Veiga
Analista de Informação

Paula Regina Vieira Zacarias
Analista de Programas

REVISÃO FINAL

Alain Grimard
Daphne Costa Besen
Leonardo Amaral da Veiga
Jônatas de Paula
Paula Regina Vieira Zacarias
Rayne Ferretti Moraes

DIAGRAMAÇÃO

Julia Vilela Caminha



EQUIPE TÉCNICA DE CONSULTORES ESPECIALIZADOS PARA O LEVANTAMENTO DOS DADOS

Daniel Arthur Lisboa Vasconcelos
Coordenador Geral

Cláudia Cristina V. Cavalcante Pessôa
Coordenadora Territorial

Herbert Freire de Araújo
Coordenador Territorial

Cláudia Paiva de Almeida
Coordenadora Territorial

Jeane Patrícia Barbosa Rodrigues
Coordenadora Territorial

Leda Maria Cavalcante Clemente
Coordenadora Territorial

Aramis Antônio Alves dos Santos
Assistente de Campo

Lídia Thamires Conceição dos Santos
Assistente de Campo

Flávia Roberta da Silva Vasconcelos
Assistente de Campo

Lucas da Silva Silveira
Assistente de Campo

Jerfson Tito de Lima
Assistente de Campo

Mariane Andrea Rocha
Assistente de Campo

Julia Beatriz dos Santos Petronilo
Assistente de Campo

Sônia Jacqueline Rodrigues
Assistente de Campo

Leda Maria Cavalcante Clemente
Assistente de Campo

Xismenia dos Santos Costa
Assistente de Campo

Wanderson José Francisco Gomes
Assistente de Pesquisa

Anna Virgínia Cardoso da Silva
Assistente de Tabulação

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Principal segmento demandado pelos clientes	19
Figura 2 – Ranking dos destinos demandados para os meses de dezembro/janeiro	19
Figura 3 – Nuvem de palavras sobre Maceió	21
Figura 4 – Nuvem de palavras sobre Maragogi	23
Figura 5 – Nuvem de palavras sobre Penedo	24
Figura 6 – Nuvem de palavras sobre Piranhas	26
Figura 7 – Nuvem de palavras sobre São Miguel dos Milagres	27

LISTA DE MAPAS

Mapa 1 – Municípios pesquisados em Alagoas	17
Mapa 2 – Município de Maceió	21
Mapa 3 – Município de Maragogi	22
Mapa 4 – Município de Penedo	24
Mapa 5 – Município de Piranhas	25
Mapa 6 – Município de São Miguel dos Milagres	27

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Índice de infraestrutura e serviços urbanos	47
Tabela 2 – Índice de infraestrutura e ativos turísticos	47
Tabela 3 – Compilação dos resultados (do que mais e menos gostou na viagem)	48
Tabela 4 – Do que mais e menos gostou na viagem a Maceió	51
Tabela 5 – Do que mais e menos gostou na viagem a Maragogi	54
Tabela 6 – Do que você mais e menos gostou na viagem a Penedo	57
Tabela 7 – Do que mais e menos gostou na viagem a Piranhas	60
Tabela 8 – Do que mais e menos gostou na viagem a São Miguel dos Milagres	64

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Origem e próximo destino dos entrevistados (%)	29
Gráfico 2 – Entrevistados que visitaram ou têm intenção de visitar municípios vizinhos (%)	30
Gráfico 3 – Visita a municípios vizinhos a Maceió (%)	30
Gráfico 4 – Visita a municípios vizinhos a Maragogi (%)	30
Gráfico 5 – Visita a municípios vizinhos a Penedo (%)	30
Gráfico 6 – Visita a municípios vizinhos a Piranhas (%)	30
Gráfico 7 – Visita a municípios vizinhos a São Miguel dos Milagres (%)	30
Gráfico 8 – Expectativa de tempo que os entrevistados esperam permanecer nos municípios (%)	31
Gráfico 9 – Média da expectativa de tempo que os entrevistados esperam permanecer nos municípios (dias)	32
Gráfico 10 – Conhecimento sobre o destino (%)	33
Gráfico 11 – Motivação da viagem (%)	33
Gráfico 12 – Acompanhantes dos entrevistados (%)	34
Gráfico 13 – Entrevistados por categoria de meio de hospedagem usado (%)	34
Gráfico 14 – Principais meios de transporte usados para chegar aos municípios (%)	35
Gráfico 15 – Meios de transporte usados para se deslocar em Maceió e redondezas (%)	37
Gráfico 16 – Meios de transporte usados para se deslocar em Maragogi e redondezas (%)	37
Gráfico 17 – Meios de transporte usados para se deslocar em Penedo e redondezas (%)	37

Gráfico 18 – Meios de transporte usados para se deslocar em Piranhas redondezas (%)	37
Gráfico 19 – Meios de transporte usados para se deslocar em São Miguel dos Milagres e redondezas (%).....	37
Gráfico 20 – Organização da viagem (%)	38
Gráfico 21 – Canais usados para reserva de hospedagem (%)	39
Gráfico 22 – Canais usados para reserva/compra de passagens de transporte (%).....	39
Gráfico 23 – Entrevistados por faixa de gasto diário declarado (%)	40
Gráfico 24 – Consumo de determinados produtos, atrações e serviços no município (%)	41
Gráfico 25 – Desempenho dos oito elementos de infraestrutura e serviços urbanos dos cinco municípios	44
Gráfico 26 – Desempenho dos doze elementos de infraestrutura e ativos turísticos nos cinco municípios	44
Gráfico 27 – Avaliação comparada da infraestrutura e serviços urbanos entre os cinco municípios ..	46
Gráfico 28 – Avaliação comparada da infraestrutura e ativos turísticos entre os cinco municípios	46
Gráfico 29 – Avaliação da infraestrutura e serviços urbanos em Maceió	49
Gráfico 30 – Avaliação da infraestrutura e ativos turísticos em Maceió	50
Gráfico 31 – Avaliação da infraestrutura e serviços urbanos em Maragogi	52
Gráfico 32 – Avaliação da infraestrutura e ativos turísticos em Maragogi.....	53
Gráfico 33 – Avaliação da infraestrutura e serviços urbanos em Penedo	55
Gráfico 34 – Avaliação da infraestrutura e ativos turísticos em Penedo.....	56
Gráfico 35 – Avaliação da infraestrutura e serviços urbanos em Piranhas	59
Gráfico 36 – Avaliação da infraestrutura e ativos turísticos em Piranhas	59
Gráfico 37 – Avaliação da infraestrutura e serviços urbanos em São Miguel dos Milagres	61
Gráfico 38 – Avaliação da infraestrutura e ativos turísticos em Maceió	63

ÍNDICE

SUMÁRIO EXECUTIVO	4
INTRODUÇÃO	14
1. METODOLOGIA	16
1.1 Sexo, idade, escolaridade e renda dos entrevistados.....	18
2. BREVE CARACTERIZAÇÃO DOS MUNICÍPIOS SELECIONADOS	19
2.1. Maceió	20
2.2. Maragogi.....	22
2.3. Penedo.....	23
2.4. Piranhas	25
2.5. São Miguel dos Milagres.....	26
3. INFORMAÇÕES SOBRE A VIAGEM	28
3.1. Origem dos entrevistados.....	28
3.2. Origem da viagem e próximos destinos	29
3.3. Expectativa de tempo de estadia nos municípios.....	31
3.4. Escolha do destino turístico e motivação	33
3.5. Acompanhantes.....	34
3.6. Hospedagem.....	34
3.7. Transporte	35
3.8. Organização da viagem e meios de reservas	38
3.9. Consumo na viagem	40
4. PERCEPÇÕES E AVALIAÇÕES DOS ENTREVISTADOS	42
4.1. Análise geral dos resultados	43
4.2. Maceió	48
4.3. Maragogi.....	51
4.4. Penedo.....	54
4.5. Piranhas	57
4.6. São Miguel dos Milagres.....	61
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	65
ANEXO 1 – Questionário utilizado para coleta de dados da pesquisa.....	66

SUMÁRIO EXECUTIVO



Este documento traz uma pesquisa realizada pelo ONU-Habitat no âmbito do projeto “**Prosperidade Urbana Sustentável e Inclusiva no Estado de Alagoas: Uma Iniciativa Integrada**” sobre o perfil e percepções de turistas em cinco municípios: Maceió, Maragogi, Penedo, Piranhas e São Miguel dos Milagres. A principal motivação do trabalho foi a ausência de dados atualizados e desagregados sobre o perfil e percepções dos turistas nesses cinco destinos.

Metodologia

Esta pesquisa adotou uma metodologia não probabilística de natureza exploratória, com a aplicação de 250 entrevistas - 50 em cada um dos cinco municípios - em pontos de fluxo em locais públicos e equipamentos privados com relevante fluxo turístico. O desenho da pesquisa possibilitou uma análise descritiva e comparativa dos conjuntos de dados obtidos.

Origem dos fluxos de turistas

Maceió, Maragogi e São Miguel dos Milagres receberam majoritariamente turistas das regiões Sudeste e Sul, ainda que em Maragogi houvesse uma participação expressiva de turistas da própria região Nordeste. Já em Penedo e Piranhas, o turista nordestino constituiu a maior parte dos entrevistados, sendo que o fluxo regional foi mais relevante em Piranhas, e o fluxo intraestadual teve destaque em Penedo.

Em Maceió, Penedo e Piranhas, a maior parte dos turistas veio diretamente do seu município de domicílio, voltando diretamente para lá. O caso de Maceió é interessante, pois, apesar do seu porte e de uma parcela considerável dos turistas ter expressado interesse em conhecer municípios vizinhos (principalmente da Região Metropolitana), a cidade não se comportou como uma porta de entrada para viagens para municípios mais distantes dentro do estado. Já Maragogi e São Miguel dos Milagres se comportaram como destinos intermediários dentro de roteiros mais longos, dado que, em sua maioria, os turistas que chegaram a essas localidades não vinham e nem voltariam diretamente para seus municípios de domicílio.

Expectativa de permanência

O cálculo da média de expectativa de permanência em cada destino apontou que Maceió teve o maior resultado (7,2 dias), seguida, nessa ordem, por Maragogi, Penedo, São Miguel dos Milagres e Piranhas. Os dados apontaram que as respostas em Penedo e Piranhas tiveram menor variância, com a maioria dos turistas declarando interesse em ficar dois ou três dias apenas. Já em Maragogi e São Miguel dos Milagres, houve uma grande diversidade de expectativas e planos de permanência pelos turistas.

Motivação, recomendações e acompanhantes

A principal razão para as viagens, nos cinco municípios, foi o lazer; em Penedo, a visita a parentes e amigos também foi bastante citada como principal motivação. Os ‘amigos’ e a ‘Internet’ foram as principais fontes de recomendações dos cinco destinos, sendo que as agências de viagens tiveram um papel relevante em Maceió e Piranhas. Familiares – incluindo parceiros/cônjuges, filhos e outros – foram os principais acompanhantes de viagem dos entrevistados em todos os destinos, especialmente em Maceió e São Miguel dos Milagres. A viagem entre amigos foi uma razão expressiva somente nos municípios de Maragogi, Penedo e Piranhas, sendo que, nesses dois últimos, uma pequena parcela, porém relevante, de turistas viajava sozinha.

Hospedagem e transportes

A pesquisa mostrou padrões distintos em cada cidade. Maceió foi o único município com predomínio da hospedagem em hotéis e, juntamente com São Miguel dos Milagres, o transporte aéreo foi o principal meio de chegada. Na capital, o deslocamento na cidade e arredores foi feito majoritariamente por táxi/transporte por aplicativo e por transporte de agências de viagens e receptivos. Em todos os demais municípios, as pousadas foram o meio de hospedagem mais utilizado e as opções de transporte foram mais diversas. Em Maragogi e São Miguel dos Milagres, houve uma grande diversidade de meios usados tanto para chegar ao município, quanto para nele se locomover; nesse segundo caso, as opções mais citadas foram veículo próprio, transporte de agência de

viagem ou receptivo e aluguel de veículo particular. Já em Penedo e Piranhas, o veículo próprio foi o meio mais utilizado para chegar ao município e nele se deslocar. Desses dados, pode-se concluir que i) o aluguel de casas de temporada não foi amplamente citado pelos entrevistados; ii) houve um predomínio das formas privadas de transporte sobre as alternativas públicas em todos os municípios; e iii) com exceção de Maceió, houve predomínio das formas individuais de transporte sobre as coletivas (transportes de agências e receptivos).

Meios de reserva e organização da viagem

Nesse quesito, Maceió foi uma exceção, pois empresas de turismo organizaram a viagem da maior parte dos turistas. A maioria dos entrevistados, nos demais municípios, optou por organizar sua própria viagem. Esse resultado se refletiu nos canais de reserva de hospedagem e de reserva e/ou compra de passagens de transportes utilizados. Apenas em Maceió os pacotes provenientes de agenciamento foram responsáveis por um número expressivo de reservas de transporte e hospedagem. Nos demais destinos, verificou-se uma diversidade de soluções, especialmente o uso dos sites próprios dos estabelecimentos e sites especializados (Decolar.com e Booking.com). Essa segunda opção foi usada mais frequentemente para reservar hospedagem do transporte. Em Penedo e Piranhas, as reservas feitas diretamente no estabelecimento ou por telefone também foram relevantes, evidenciando um contato mais direto do cliente com os estabelecimentos.

Média de gastos diários do turista

A faixa de gastos de até R\$ 150,00 foi a mais citada em Maceió. Já nos demais municípios, a faixa de gastos entre R\$ 150,00 e R\$ 300,00, foi a mais indicada. A faixa de gastos entre R\$ 300,00 e R\$ 600,00 reuniu também uma porcentagem considerável de respondentes nos municípios de Penedo, Piranhas e São Miguel dos Milagres. A gastronomia foi a categoria de consumo mais citada em todos os destinos e muitos turistas de Piranhas e Penedo mencionaram gastos com museus, contrastando com Maceió, onde há a maior concentração desse atrativo turístico cultural no estado.

Avaliação dos entrevistados

Uma avaliação da experiência dos turistas foi sistematizada em dois índices que reuniram suas avaliações sobre os seguintes elementos:

1 - Infraestrutura e serviços urbanos: limpeza das ruas; limpeza da orla e faixa de areia da praia ou do rio; qualidade da água do mar, rios, córregos, riachos, lagoas etc.; manutenção de praças, calçadas e outros espaços públicos; facilidade de circular dentro e nos arredores do município por transporte público ou privado; qualidade e quantidade de rotas de chegada até o município, partindo de outros lugares, incluindo estradas e aeroportos; iluminação pública; sensação de segurança.

2 - Infraestrutura e ativos turísticos: atrativos turísticos naturais; Atrativos turísticos históricos/culturais; Sinalização turística; Meio de hospedagem; Restaurantes; Bares; vida noturna; passeios com empresas de receptivo turístico; guia de turismo; informações turísticas; preços cobrados; e hospitalidade.

De um modo geral, as notas dadas pelos turistas para todos os elementos pesquisados foram bastante positivas e os cinco municípios tiveram notas globais entre “excelente” e “regular”. Piranhas e Maceió se destacaram na avaliação da infraestrutura e serviços urbanos, com notas entre as categorias “excelente” e “bom”. Essa mesma faixa foi obtida por quase todos os municípios na avaliação de infraestrutura e ativos turísticos; a exceção foi Maragogi, que teve um desempenho global um pouco mais baixo, entre as categorias “bom” e “regular”.

Por fim, foram realizadas perguntas aos turistas sobre os elementos de que mais gostaram e de que menos gostaram na viagem. Os elementos positivos mais citados foram: atrativos naturais, gastronomia, hospitalidade, equipamentos turísticos e os atrativos turísticos culturais. Já os elementos negativos mais citados foram: infraestrutura geral (urbana/turística, preços cobrados, mobilidade/ acesso, saneamento básico e serviços públicos básicos).

Maceió	
Origem	76%: mesmo município de domicílio fixo; 24%: outro município.
Próximo destino	96%: município de domicílio fixo; 4%: outros destinos.
Principais estado de origem	região Sudeste e Sul, com destaque para São Paulo (52%), Rio Grande do Sul (22%) e Rio de Janeiro (6%).
Tempo de permanência	88%: 7 dias ou mais em Maceió.
Conhecimento sobre o destino	48%: indicação de amigos; 36%: Internet; 22%: agências de viagens.
Motivação	98%: lazer.
Organização da viagem	66%: empresas de turismo; 26%: por conta própria.
Cidades visitadas anteriormente	6%: São Paulo e Campinas; 4% Guarulhos e Rio de Janeiro; 2% Porto Velho e Recife.
Planos de visita a municípios vizinhos	78% dos turistas entrevistados responderam que visitaram ou tinham planos de visitar municípios vizinhos durante sua viagem. As cidades mais mencionadas foram Maragogi (36%); Barra de São Miguel (16%); Marechal Deodoro (10%); Roteiro (8%).
Hospedagem	84%: hotéis; 8%: pousadas; 2% :casas de amigos e parentes; 2%: aluguéis por temporada; 4%: outros.
Transporte	<u>Chegada ao município:</u> 100%: aéreo. <u>Deslocamento no município e redondezas:</u> 54%: táxi/aplicativos (ex. Uber); 50%: transporte de agência de viagem ou receptivo; 14%: aluguel de veículo particular; 6%: veículo próprio, de familiar ou amigos; 4%: transporte alternativo (carros, vans, etc.); 6%: outros.
Meios de reserva	<u>Hospedagem:</u> 68%: pacote de viagem com agência de viagens; 10%: sites especializados de reservas ou de milhas; 10%: site próprio do estabelecimento; 10%: outros. <u>Transporte:</u> 68%: pacote de viagem com agência de viagens; 8%: sites especializados de reservas ou de milhas; 16%: site próprio do estabelecimento.
Gasto médio diário por pessoa	58% até R\$ 150,00; 28% de R\$ 150,00 a R\$ 300,00; 8% de R\$ 300,00 a 450,00; 4% de R\$ 450,00 a 600,00.
Consumo	Gastronomia (96%); souvenir (90%); produtos do comércio ambulante (84%); feira livre e mercados (84%).
Avaliação da viagem	<u>Elementos positivos:</u> atrativos naturais (58%); hospitalidade (36%); equipamentos turísticos (18%); gastronomia (12%); sensação de segurança (12%). <u>Elementos negativos:</u> infraestrutura geral (urbana/turística) (30%); preços cobrados (26%); pedintes (16%).
Recomendação do destino	100% recomendariam o município como destino de viagem para amigos e parentes.
Possibilidade de retorno em dois anos	68% dos turistas responderam positivamente.
Palavra que define a cidade	

Maragogi	
Origem	67%: mesmo município de domicílio fixo; 33%: outro município.
Próximo destino	55%: município de domicílio fixo; 45%: outros destinos.
Principais estados de origem	Região Sudeste, com destaque para São Paulo (29,4%), Minas Gerais (9,8%), Rio de Janeiro (5,8%) e também outros estados, como Pernambuco (17,6%) e Distrito Federal (5,8%).
Tempo de permanência	23,5%: 4 dias; 17,6%: 5 dias; 13,7%: 3 dias.
Conhecimento sobre o destino	82%: indicação de amigos; 72%: Internet.
Motivação	100%: lazer; 7,8%: visita a amigos e/ou parentes.
Organização da viagem	94%: por conta própria; 6%: combinação de empresas de turismo e por conta própria.
Cidades visitadas anteriormente	17,6% Maceió; 5,9% Porto de Galinhas; 3,9% Brasília; e 3,9% Recife.
Planos de visita a municípios vizinhos	72% dos turistas entrevistados responderam que visitaram ou tinham planos de visitar municípios vizinhos durante sua viagem. As cidades mais mencionadas foram São Miguel dos Milagres (33,3%); Porto de Galinhas (19,6%); Maceió (13,7%); Japaratinga (5,9%).
Hospedagem	60,7%: pousadas; 17,6%: casas de amigos ou parentes; 11,7%: hotéis; 9,8%: outros.
Transporte	<u>Chegada ao município</u> : 33,3%: transporte de agência de viagem ou receptivo; 29,4%: veículo próprio/familiar/amigos; 21,6%: aluguel de veículo particular; 5,9%: aéreo; 9,8%: outros. <u>Deslocamento no município e redondezas</u> : 29,4%: veículo próprio, de familiar ou amigos; 25,5%: aluguel de veículo particular; 21,6%: transporte de agência de viagem ou receptivo; 15,7%: transporte alternativo (carros, vans, etc.); 3,9%: outros.
Meios de reserva	<u>Hospedagem</u> : 56,9%: sites especializados de reservas ou de milhas; 2%: site próprio do estabelecimento; 2%: pacote de viagem com agência de viagens; 9,8%: outros. <u>Transporte</u> : 29,4%: sites especializados de reservas ou milhas; 7,8%: pacote de viagem com agência de viagens; 3,9%: site próprio do estabelecimento; 7,8%: outro meio sem reserva.
Gasto médio diário por pessoa	65% de R\$150,00 a R\$300,00; 17% até R\$150,00; 8% de R\$300,00 a 450,00; 4% de R\$ 450,00 a 600,00; 2% acima de R\$600,00.
Consumo	Gastronomia (98%); feira livre e mercados (78,4%); passeios com empresas (78,4%); comércio ambulante (56,9%).
Avaliação da viagem	<u>Elementos positivos</u> : atrativos naturais (74%); equipamentos turísticos (70%); gastronomia (58%); hospitalidade (44%). <u>Elementos negativos</u> : saneamento básico (58%); infraestrutura (38%); preços cobrados (22%); vida noturna (14%).
Recomendação do destino	96% recomendariam o município como destino de viagem para amigos e parentes.
Possibilidade de retorno em dois anos	92% dos turistas responderam positivamente.
Palavra que define a cidade	<p>Paisagem maravilhosa Cidade perfeita Descanso Cidade linda Praias Cidade maravilhosa Cidade de pescador Piscinas naturais Tranquilidade Belezas naturais</p>

Penedo	
Origem	88%: mesmo município de domicílio fixo; 12%: outro município.
Próximo destino	74% município de domicílio fixo; 26% outros municípios.
Principais estados de origem	Região Nordeste, com destaque para Alagoas (50%), Pernambuco (10%), Bahia (10%) e Sergipe (8%), e região sudeste, somente São Paulo (8%).
Tempo de permanência	40%: 3 dias; 20%: 2 dias e 14%: 3 dias.
Conhecimento sobre o destino	62%: indicação de amigos; 38%: Internet.
Motivação	72%: lazer; 32%: visita a parentes e/ou amigos; 10%: negócios.
Organização da viagem	94%: por conta própria; 2% empresas de turismo.
Cidades visitadas anteriormente	8% Maceió; 2% Marechal Deodoro.
Planos de visita a municípios vizinhos	22% dos turistas entrevistados responderam que visitaram ou tinham planos de visitar municípios vizinhos durante sua viagem. As cidades mencionadas foram Piaçabuçu (16%); Igreja Nova (4%); Maceió (2%).
Hospedagem	46%: pousadas; 36%: casas de amigos e parentes; 18% hotéis.
Transporte	<u>Chegada ao município</u> : 56%: veículo próprio/familiar/amigos; 20%: transporte de agência de viagem ou receptivo; 6%: aéreo; 18%: outros. <u>Deslocamento no município e redondezas</u> : 60%: veículo próprio, de familiar ou amigos; 14%: táxi/aplicativos (ex. Uber); 12%: transporte alternativo (carros, vans, etc.); 10%: aluguel de veículo particular; 18%: outros.
Meios de reserva	<u>Hospedagem</u> : 20%: sites especializados de reservas ou de milhas; 6%: site próprio do estabelecimento; 38%: outros. <u>Transporte</u> : 12%: site próprio do estabelecimento; 4%: sites especializados de reservas ou de milhas; 16%: outro meio sem reserva.
Gasto médio diário por pessoa	46% entre R\$ 150,00 e R\$300,00; 26% até R\$150,00; 22% entre R\$300,00 e R\$450,00; 4% acima de R\$600,00.
Consumo	Gastronomia (98%); feiras livres e mercados (86%); museus (76%); comércio ambulante (70%); souvenir (60%) e outros (32,0%).
Avaliação da viagem	<u>Elementos positivos</u> : atrativos turísticos culturais (54%); Rio São Francisco (50%); gastronomia (44%); hospitalidade (18%). <u>Elementos negativos</u> : atrativos noturnos (28%); equipamentos turísticos (10%); sinalização turística e de trânsito (10%).
Recomendação do destino	98% recomendariam o município como destino de viagem para amigos e parentes.
Possibilidade de retorno em dois anos	82% dos turistas responderam positivamente.
Palavra que define a cidade	<p>A word cloud representing the city of Penedo. The most prominent words are 'Rio São Francisco', 'História', 'Belezas', and 'Tranquilidade'. Other visible words include 'Acolhedor', 'Natureza', 'Aconchego', 'Arquitetura', 'As igrejas e a história', 'Família', 'Clima', 'Patrimônio Histórico', 'Linda', and 'Amigos'. Smaller text includes 'Cultura e História', 'O rio e as Igrejas', 'Paisagem exuberante e a arquitetura', 'Pôr-do-sol mais lindo', 'Igreja/Velho Chico', 'História e rio São Francisco', 'Negócios', and 'História e Calmaria'.</p>

Piranhas	
Origem	88%: mesmo município de domicílio fixo; 12%: outro município.
Próximo destino	82%: mesmo município de domicílio fixo; 18%: outro município.
Principais estados de origem	Região Nordeste do Brasil, com destaque para Alagoas (28%), Pernambuco (22%) e Paraíba (6%), e região sudestes, apenas São Paulo (18%).
Tempo de permanência	44%: 2 dias; 38%: 3 dias
Conhecimento sobre o destino	74% indicação de amigos; 44% internet; 20%: agências de viagens; 16%: app de viagens.
Motivação	82%: lazer; 16%: eventos, congressos e convenções; 8%: negócios; 8%: visita a amigos e/ou parentes.
Organização da viagem	74% por conta própria; 20% empresas de turismo.
Cidades visitadas anteriormente	88% municípios de origem; 12% estavam em outro município. Destes últimos, a maioria mencionou Aracaju (4%); por Recife (2%); Ipojuca/Porto de Galinhas (2%); Itabaiana (2%)
Planos de visita a municípios vizinhos	56% dos turistas entrevistados responderam que visitaram ou tinham planos de visitar municípios vizinhos durante sua viagem. As cidades mais mencionadas foram Canindé do São Francisco (30%), Delmiro Gouveia (14%) e Olho d'Água do Casado (6%).
Hospedagem	74%: pousadas; 12% hotéis; 6% aluguéis por temporada; 4%: casa de amigos e parentes; 8%: outros.
Transporte	<u>Chegada ao município</u> : 66%: veículo próprio/familiar/amigos; 18%: aluguel de veículo particular; 8%: transporte de agência de viagem ou receptivo; 4%: aéreo; 4%: outros. <u>Deslocamento no município e redondezas</u> : 66%: veículo próprio, de familiar ou amigos; 16%: transporte de agência de viagem ou receptivo; 12%: aluguel de veículo particular; 4%: táxi/aplicativos (ex. Uber); 2%: transporte alternativo (carros, vans, etc.); 10%: outros.
Meios de reserva	<u>Hospedagem</u> : 38%: sites especializados de reservas ou de milhas; 20%: pacote com agência de viagens; 10%: site próprio do estabelecimento; 26%: outros. <u>Transporte</u> : 18%: pacote com agência de viagens; 10%: site próprio do estabelecimento; 4%: sites especializados de reservas ou de milhas.
Gasto médio diário por pessoa	48%: de R\$150 a R\$300; 36% de R\$300,00 a R\$450,00; 16% abaixo de R\$150,00
Consumo	Gastronomia (92%); passeios com empresas de receptivos turísticos (84%); museus (66%)
Avaliação da viagem	<u>Elementos positivos</u> : atrativos naturais (78%); equipamentos turísticos (42%); atrativos históricos culturais (40%); hospitalidade (28%). <u>Elementos negativos</u> : preços cobrados (52%); infraestrutura (38%); equipamentos turísticos (18%); ausência de caixa eletrônico 24h (16%).
Recomendação do destino	100% recomendariam o município como destino de viagem para amigos e parentes.
Possibilidade de retorno em dois anos	88% dos turistas responderam positivamente
Palavra que define a cidade	<p>Maravilhoso Paraíso Lampião Casa Forró Lazer Paz História Rio São Francisco Velho Chico Patrimônio histórico Beleza natural Canyons Cultura Fantástico</p>

São Miguel dos Milagres	
Origem	38%: mesmo município de domicílio fixo; 62%: outro município.
Próximo destino	44%: município de domicílio fixo; 56%: outro município.
Principais estados de origem	Tanto da Região Sudeste quanto Nordeste, com destaque para São Paulo (36%), Alagoas (16%), Minas Gerais (12%) e Pernambuco (10%).
Tempo de permanência	28%: 2 dias; 18%: 3 dias; 16%: 5 dias; 14%: 1 dia ou 4 dias
Conhecimento sobre o destino	40%: indicação de amigos; 50%: Internet.
Motivação	96%: Lazer
Organização da viagem	96%: por conta própria; 4%: empresa de turismo
Cidades visitadas anteriormente	34% Maceió; 20%: Maragogi; 4%: Recife; 4%: Tamandaré; 2%: São Paulo
Próximo destino	56%: outros destinos, sendo 32% Maceió; 44%: município de domicílio fixo
Planos de visita a municípios vizinhos	60% dos turistas entrevistados responderam que visitaram ou tinham planos de visitar municípios vizinhos durante sua viagem. As cidades mencionadas foram Porto de Pedras (34%), Maragogi (12%), Passo de Camaragibe (8%), Japaratinga (2%).
Hospedagem	96% pousada; 4% hotéis.
Transporte	<u>Chegada ao município:</u> 40%: veículo próprio/familiar/amigos; 38%: aluguel de veículo particular; 20%: aéreo; 2%: transporte de agência de viagem ou receptivo. <u>Deslocamento no município e redondezas:</u> 52%: aluguel de veículo particular; 38%: veículo próprio, de familiar ou amigos; 2%: transporte de agência de viagem ou receptivo; 2%: táxi/aplicativos (ex. Uber); 8%: outros.
Meios de reserva	<u>Hospedagem:</u> 54%: sites especializados de reservas ou de milhas; 28%: site próprio do estabelecimento; 4%: pacote com agência de viagens; 12%: outros. <u>Transporte:</u> 18%: site próprio do estabelecimento; 6%: pacote com agência de viagens; 6%: sites especializados de reservas ou de milhas.
Gasto médio diário por pessoa	44% de R\$150,00 a R\$300,00; 28% até R\$150,00; 14% de R\$450,00 a R\$600,00; 10% de R\$300,00 a R\$450,00; 4% acima de R\$600,00
Consumo	Gastronomia (78%); comércio ambulante (28%); passeios com empresas (18%); feira livre e mercados (12%)
Avaliação da viagem	<u>Elementos positivos:</u> atrativos naturais (96%); gastronomia (40%); hospitalidade (34%); hospedagem (24%). <u>Elementos negativos:</u> infraestrutura geral (66%); serviços públicos básicos (38%); mobilidade/acesso (38%); preços (14%); vida noturna (14%).
Recomendação do destino	89% recomendariam o município como destino de viagem para amigos e parentes.
Possibilidade de retorno em dois anos	80% dos turistas responderam positivamente.
Palavra que define a cidade	

INTRODUÇÃO

O estado de Alagoas, localizado na Região Nordeste, tem 3.337.357 habitantes¹ e 102 municípios. Com o menor Índice de Desenvolvimento Humano Municipal (IDHM) do país (0,631), cerca de 60% da sua população é vulnerável à pobreza e 16,6% vive na extrema pobreza².

Em 2017, o Governo do Estado de Alagoas e o Programa das Nações Unidas para os Assentamentos Humanos (ONU-Habitat) assinaram um Acordo de Contribuição³ como objetivo de implementar o Projeto “**Prosperidade Urbana Sustentável e Inclusiva no Estado de Alagoas: Uma Iniciativa Integrada**”. Sua finalidade é qualificar as ações estaduais, tanto aquelas realizadas especificamente nas grotas, quanto aquelas voltadas para o desenvolvimento urbano sustentável da capital como um todo. Os resultados definidos no projeto foram:

Resultado 1: Conhecimento fortalecido sobre a identificação de oportunidades e potenciais áreas de intervenção e formulação de políticas informadas em áreas estratégicas, utilizando índices apropriados e mecanismos de mensuração para monitoramento e análise situacional;

Resultado 2: Conhecimentos e capacidades fortalecidas para a melhoria e prevenção de favelas e melhoria das condições de vida dos habitantes das grotas;

Resultado 3: Maior segurança nos espaços públicos de Maceió;

Resultado 4: Financiamento público e iniciativas econômicas locais melhoradas;

Resultado 5: Capacidade fortalecida das instituições e dos servidores diretamente envolvidos na formulação e implementação de políticas e programas urbanos.

Para elaboração dos produtos do resultado **Financiamento público e iniciativas econômicas locais melhoradas**, o recorte temático definido foi o turismo, entendendo-o como um dos propulsores do desenvolvimento econômico.

O ramo do turismo foi responsável por 10% de todos os empregos do mundo em 2018⁴. O **Plano Estratégico de Desenvolvimento do Turismo 2013-2023**⁵, elaborado pelo Governo do Estado de Alagoas, indica que o turismo é a segunda atividade⁶ econômica mais importante do estado, e tem o potencial de atração de emprego e renda devido aos seus atrativos históricos, paisagísticos, ecológicos, culturais e naturais. A elaboração de estratégias para o desenvolvimento econômico local envolve prioritariamente a necessidade de atrair investimentos e gerar emprego e renda de forma social e ambientalmente sustentável e uma das maneiras de alcançar essas estratégias é alocar recursos em atividades locais que demonstrem possuir vantagens competitivas em relação a outras localidades.

Dito isso, o objetivo deste relatório é apresentar o **Perfil e percepções de turistas nos municípios de Maceió, Maragogi, São Miguel dos Milagres, Penedo e Piranhas**, a partir de pesquisa feita nesses

¹ População estimada de 2019 pelo IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística). Disponível em: <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/al/panorama>>.

² PNUD; FUNDAÇÃO JOÃO PINHEIRO; IPEA. **Atlas do Desenvolvimento Humano no Brasil**, 2010. Disponível em: <http://atlasbrasil.org.br/2013/pt/perfil_m/maceio_al>.

³ ALAGOAS (Estado). **Diário Oficial do Estado de Alagoas**, Alagoas, AL, 24 jul. 2017. p. 11- 20.

⁴ Dados disponíveis no Relatório Travel & Tourism: Economic Impact em: <https://www.wttc.org/-/media/files/reports/economic-impact-research/regions-2019/world2019.pdf>, acessado em 10 de fev. de 2020.

⁵ Documento disponível em: <http://dados.al.gov.br/dataset/plano-estrategico-de-desenvolvimento-do-turismo-resumo-executivo-2013-2023>

⁶ O setor sucroalcooleiro figura como principal atividade econômica do estado de Alagoas, contribuindo como principal fonte de emprego e renda na região.



municípios, de modo a contribuir para a orientação, a partir de dados qualitativos, das políticas públicas de desenvolvimento sustentável capazes de promover o desenvolvimento socioeconômico do território alagoano por meio do fomento ao turismo. Este relatório compõe juntamente com o subproduto **Relatório sobre cadeia de valor do turismo nos municípios de Maceió, Maragogi, São Miguel dos Milagres, Penedo e Piranhas** o produto **Relatório sobre possíveis fontes de finanças sustentáveis para melhorar/aumentar projetos de intervenção e as infraestruturas urbanas**, componente do Resultado 4 descrito acima.

Além da Introdução, este relatório inclui três seções: (i) metodologia; (ii) breve caracterização dos municípios selecionados; (iii) informação sobre a viagem e (iv) percepções e avaliação dos entrevistados.



1. METODOLOGIA

A principal motivação para o presente estudo resultou das necessidades de criar subsídios atualizados para os demais subprodutos do Resultado 4: Financiamento público e iniciativas econômicas locais melhoradas – **Estratégias para Desenvolvimento da Atividade Turística nos Municípios de Maceió, Maragogi, São Miguel dos Milagres, Penedo e Piranhas.**

Uma primeira revisão bibliográfica indicou a ausência de dados e informações atualizados sobre o perfil e percepção dos turistas em Alagoas. Os principais documentos, levantamentos e relatórios utilizados como referência sobre o turismo no estado – como o Plano de Desenvolvimento Integrado do Turismo Sustentável Costa dos Corais e Lagoa e Mares do Sul (2012), o Estudo de Demanda Turística Nacional do Ministério do Turismo (2012), o Plano Estratégico do Turismo de Alagoas 2013-2023 (2013), os relatórios do Índice de Competitividade do Turismo Nacional de Maragogi e Maceió (2015) – não fornecem informações primárias sobre as particularidades das experiências dos turistas no estado, ou trazem dados com uma defasagem de muitos anos.

Durante o planejamento do desenho metodológico do presente trabalho, avaliou-se que os levantamentos quantitativos prévios analisados não eram suficientes para fornecer parâmetros para criação de uma moldura de amostragem necessária para uma pesquisa quantitativa amostral probabilística ou até mesmo uma pesquisa amostral não-probabilística por cotas. Enquanto pesquisas domiciliares tradicionais recorrem a, por exemplo, dados do Censo Demográfico para subsidiar a decisão sobre a estratificação de uma amostra de moradores de uma determinada região, o mesmo não pôde ser feito para uma análise dos visitantes no estado. Dada a natureza do objeto do estudo – fluxo de pessoas – uma pesquisa estatisticamente relevante deveria também capturar de forma precisa os efeitos sazonais nos fluxos e na diversidade de turistas ao longo de um ano – tanto na baixa, quanto na alta temporada – em todo o estado.

Portanto, tendo em vista esses desafios e os altos custos e o tempo demandado para a realização de uma pesquisa quantitativa amostral probabilística, foram tomadas algumas decisões de cunho metodológico que permitissem a produção de informações relevantes para o objetivo do estudo.

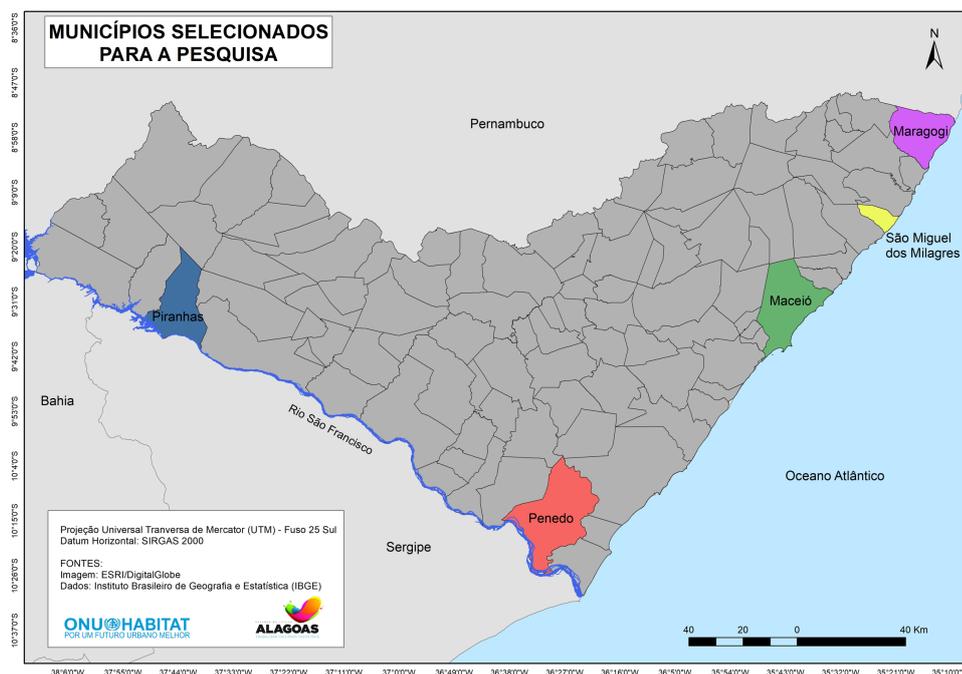
Em primeiro lugar, a equipe técnica do Governo do Estado de Alagoas e o ONU-Habitat restringiram a área de estudo a cinco municípios do estado para a realização do trabalho de campo, os quais pudessem ser representativos de, pelo menos, duas categorias de turismo:

- Localidades com turismo de sol e mar: Maceió, Maragogi e São Miguel dos Milagres;
- Localidades com alto potencial de turismo histórico- cultural: Penedo e Piranhas.

Esses municípios foram escolhidos com o objetivo de capturar a diversidade do turismo no estado, mesclando municípios de diferentes tamanhos, vocações, ativos turísticos e regiões de Alagoas.



Mapa 1 – Municípios pesquisados em Alagoas



Fonte: ONU-Habitat, 2020 (elaboração própria).

Em seguida, foi adotada uma abordagem metodológica mista que combinou (i) uma pesquisa bibliográfica e documental de documentos e dados primários sobre os territórios estudados que teve por objetivo levantar questões e informações relevantes que pudessem ser investigadas, subsidiando a elaboração de um questionário do tipo *survey* aplicado aos turistas (Anexo 1), e (ii) coleta de dados em campo. Foram entrevistados aproximadamente duzentos e cinquenta e um (251) turistas, aproximadamente cinquenta (50) em cada destino. As entrevistas foram realizadas presencialmente em agosto e setembro de 2019. A seleção dos locais de coleta de dados foi criteriosa e buscou mesclar uma diversidade de lugares com relevante fluxo de visitantes nos municípios, especialmente praias, atrativos culturais, rodoviárias, meios de hospedagem, bares, restaurantes, equipamentos de lazer, dentre outros.

A impossibilidade da aplicação de um *survey* seguindo o desenho de uma pesquisa amostral probabilística traz duas implicações importantes para a análise dos dados. Em primeiro lugar, os dados dos entrevistados aqui analisados não podem ser tomados de forma absoluta como representativos do universo de turistas nas cinco localidades. Em segundo lugar – e em decorrência do ponto anterior - este relatório tem uma **natureza exploratória** que buscou uma **abordagem descritiva e comparativa**. Portanto, o eixo da análise dos dados está mais ancorado em uma análise comparativa dos conjuntos de dados produzidos com uma metodologia comum nos cinco municípios e a partir de um olhar temático/transversal. Por isso, não serão feitas, por exemplo, inferências de natureza absoluta sobre o perfil dos turistas em Alagoas, mas sim apontadas, de forma parcimoniosa, algumas particularidades, contrastes e similaridades sobre o turismo de um município em relação ao turismo em outro município.

Outro aspecto metodológico importante foi o recorte dos entrevistados. De acordo com a Organização Mundial de Turismo (OMT), a definição geral de atividade turística compreende as atividades que as pessoas realizam durante suas viagens e estadias em lugares diferentes ao seu entorno habitual, por um período consecutivo inferior a um ano, com finalidade de lazer, negócios

ou outros⁷. O conceito acima enfatiza algumas características que auxiliam a definir o indivíduo que realiza essas atividades: o turista, um visitante temporário, nacional ou estrangeiro, cuja residência habitual é outra que não seja seu local de visita e que permanece em um determinado local por pelo menos 24 horas, ou efetua ao menos um pernoite, permanecendo nessa localidade por, no máximo, um ano, com motivações variadas. Portanto, a seleção dos respondentes desta pesquisa obedeceu aos seguintes critérios: 1) não possuir residência fixa, trabalhar ou realizar alguma outra atividade habitual ligada diretamente às localidades pesquisadas; e 2) estar na localidade pesquisada há mais de 24h.

1.1 Sexo, idade, escolaridade e renda dos entrevistados

Como apontado acima, a pesquisa não seguiu um desenho amostral probabilístico e buscou trazer informações sobre a viagem e percepções dos entrevistados abordados aleatoriamente em pontos de grande fluxo de turistas. Tendo isso em vista, a sistematização das informações pessoais dos entrevistados (sexo, idade, escolaridade e renda) feita abaixo busca dar um panorama sobre o perfil dos entrevistados a partir dos resultados obtidos pelas perguntas da seção “Informações pessoais do entrevistado” do questionário aplicado em campo (Anexo 1) e tem por objetivo melhor contextualizar os dados obtidos.

- Sexo: a maioria dos entrevistados foram mulheres, com destaque para Maceió, com 80% dos entrevistados do sexo feminino; apenas em Penedo houve um número maior de homens;
- Idade: a maioria dos entrevistados foi de jovens e adultos entre 21 a 40 anos, porém em Maceió apresentou um número expressivo de entrevistados na faixa dos 41 a 50 anos (24%);
- Escolaridade: a maioria dos entrevistados possuía ensino superior completo ou incompleto, destacando-se um número expressivo de pós-graduados em São Miguel dos Milagres (38%);
- Renda: a grande maioria dos entrevistados declarou receber entre 1 e 3 salários mínimos, ou seja, entre R\$ 998,00 e R\$ 2.994,00, seguida por uma segunda faixa que declarou receber de 3 a 6 salários (entre R\$ 2.994,00 e R\$ 5.988,00)⁸. Em São Miguel dos Milagres um número relevante de pessoas indicou possuir uma renda mensal de 6 a 9 salários mínimos (R\$ 5.988,00 a R\$ 8.982,00) e uma parcela importante declarou, ainda, obter renda acima de 12 salários (acima de R\$ 11.976,00), sendo o único município a indicar essa faixa salarial.

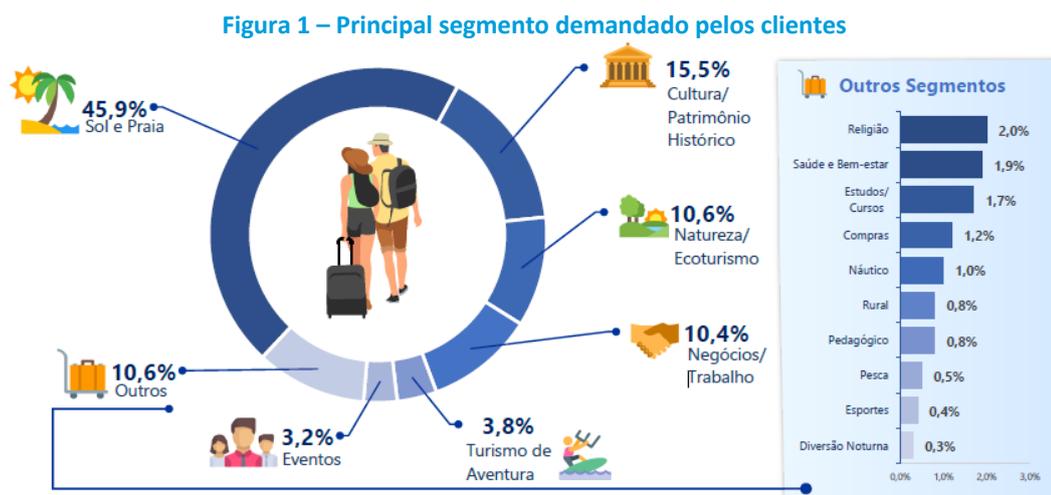
⁷ OMT - Organização Mundial de Turismo. Introdução ao turismo. São Paulo: Roca, 2001.

⁸ Utilizou-se o valor de referência do salário mínimo (s.m.) de 2019. Sobre a renda mensal, as equivalências são: até 1 s.m. equivale a até R\$998,00; de 1 a 3 s.m. (de R\$998,00 a R\$2.994,00); de 3 a 6 s.m. (R\$2.994,00 a R\$5.988,00); de 6 a 9 s.m. (R\$5.988,00 a R\$8.982,00); de 9 a 12 s.m. (R\$8.982,00 a R\$11.976,00); acima de 12 s.m. (acima de R\$11.976,00).



2. BREVE CARACTERIZAÇÃO DOS MUNICÍPIOS SELECIONADOS

Nos últimos anos, o estado de Alagoas tem recebido em torno de 3 milhões de passageiros por ano, que, em sua maioria, chegam por Maceió (aproximadamente 1,8 milhões ao ano, de 2013 até 2016) em busca das atrações turísticas de sol e praia que o estado oferece⁹. Na Pesquisa de Sondagem de Empresários do Setor de Agências e Organização de Viagens no Brasil¹⁰, realizada pelo Ministério do Turismo, dados do segundo semestre de 2019 indicaram que o segmento mais demandado pelos clientes foi justamente o de sol e mar (49%), seguido por destinos culturais e com títulos de patrimônio histórico (16%), conforme ilustração abaixo.



Fonte: MTur/SIG – Pesquisa de Sondagem Empresarial – 2019.

A mesma pesquisa posicionou Maceió como o quarto destino nacional mais procurado pelos turistas nos meses de dezembro e janeiro (Figura 2), o que é extremamente significativo em um país com dimensões continentais e uma imensa faixa litorânea da qual Alagoas detém apenas 3,1%.

Figura 2 – Ranking dos destinos demandados para os meses de dezembro/janeiro

Destinos Nacionais	Continentes
1º Fortaleza - CE	1º América do Norte
2º Natal - RN	2º Europa
3º Gramado - RS	3º América do Sul
4º Maceió - AL	4º Ásia
5º Rio de Janeiro - RJ	5º América Central e Caribe
6º Porto Seguro - BA	
7º São Paulo - SP	
8º Salvador - BA	
9º Ipojuca - PE	
10º Recife - PE	

Fonte: MTur/SIG – Pesquisa de Sondagem Empresarial – 2019.

⁹ ALAGOAS. Indicadores turísticos. Secretaria do Desenvolvimento Econômico e Turismo (Sedetur): Alagoas, 2016.

¹⁰ A sondagem foi realizada com 2 mil agências de viagens do país. Fonte: MTur/SIG – Pesquisa de Sondagem Empresarial – 2019. Disponível em: <<http://dadosefatos.turismo.gov.br/component/k2/itemlist/category/17.html>>. Acesso em: 18 fev. 2019.

Em 2020, a crise global ocasionada pela pandemia de Covid-19 atingiu duramente o setor do turismo. As medidas de restrição da circulação de pessoas dentro e fora dos países, bem como os efeitos da crise sanitária são ainda os principais entraves para a retomada do setor. No Brasil, estimativas apontam para uma perda de R\$116,7 bilhões no setor¹¹. Já no mercado internacional, estima-se o fluxo de passageiros caia de 60% a 80% em 2020, com perdas de exportação de até USD 1,2 trilhão¹². Esse cenário criar um forte revés para a perspectiva de expansão do turismo em Alagoas, que vinha crescendo nos últimos anos.

Nesse contexto, políticas de incentivo são cruciais para sustentar a crise das empresas do setor, como para favorecer um retorno seguro de visitantes e turistas aos seus destinos. A Organização Mundial do Turismo lançou as “Diretrizes Globais de Retomada do Turismo”, que apontam as prioridades para recuperar o setor. Entre elas estão: 1) fornecer liquidez e proteger empregos; 2) recuperar a confiança por meio da segurança; 3) colaboração público-privada para uma reabertura eficiente; 4) abertura de fronteiras com responsabilidade; 5) harmonizar e coordenar protocolos e procedimentos; 6) valor agregado aos empregos por meio de novas tecnologias; e 7) inovação e sustentabilidade como o novo normal¹³.

2.1. Maceió

Maceió, capital do estado de Alagoas, é um município localizado na região do Nordeste brasileiro, e está inserido na Região Metropolitana de Maceió, que compreende também os municípios de Rio Largo, Marechal Deodoro, Pilar, São Miguel dos Campos, Barra de São Miguel, Barra de Santo Antônio, Messias, Satuba, Coqueiro Seco, Santa Luzia do Norte, Paripueira, Atalaia e Murici. Possui uma área de 509, 320 km² (IBGE, 2018) e clima tropical litorâneo, ou tropical quente e úmido. Com base em última estimativa realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), sua população é de 1.018.948 habitantes (IBGE, 2019)¹⁴.

Dados oficiais recentes indicam que há uma tendência de crescimento da demanda turística de Maceió. Em 2015, essa destinação recebeu um fluxo global de 1.954.235 visitantes, que se comparados com os índices de 1997, quando a destinação recebeu 492.197 visitantes, constata-se que a demanda turística praticamente quadruplicou em um período de quase duas décadas (18 anos)¹⁵. Até a crise ocasionada pela pandemia de Covid-19 em 2020, a capital alagoana ainda era o principal núcleo receptor de turistas do estado, encontrando-se em uma fase peculiar de retomada de crescimento na sua atividade turística.

¹¹ Fundação Getúlio Vargas – FGV. Impacto econômico do Covid-19 – Propostas para o Turismo Brasileiro. Disponível em <https://fgvprojetos.fgv.br/sites/fgvprojetos.fgv.br/files/01.covid19_impactoeconomico_v09_compressed_1.pdf>. Acesso em 6 jul. 2020.

¹² Organização Mundial do Turismo – OMT. Global Guidelines do Restart Tourism. Disponível em <<https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2020-05/UNWTO-Global-Guidelines-to-Restart-Tourism.pdf>>. Acesso em 6 jul. 2020.

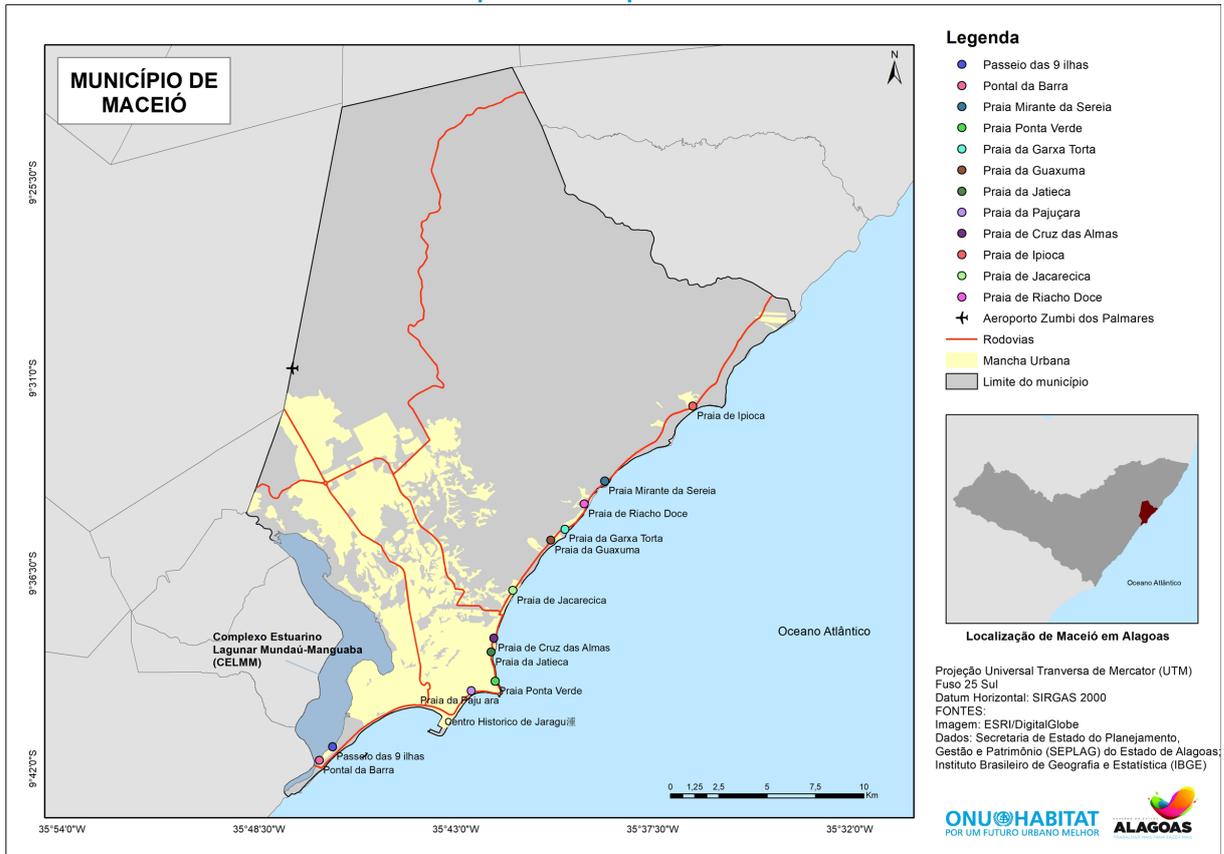
¹³ Id. Ibid.

¹⁴ Maceió – Panorama. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Disponível em: <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/al/maceio/panorama>>. Acesso em: 04 fev. 2020.

¹⁵ VASCONCELOS, Daniel Arthur de Lisboa de. Sol, praia e a “destinação” da cidade: compreendendo a turistificação de Maceió-Alagoas-Brasil. Tese (Doutorado em Arquitetura e Urbanismo). Universidade Federal de Alagoas. Faculdade de Arquitetura e Urbanismo. Maceió, 2017.



Mapa 2 – Município de Maceió



Fonte: ONU-Habitat, 2020 (elaboração própria).

Na pesquisa de campo, incluiu-se uma pergunta sobre a primeira palavra que vinha à mente dos turistas e que definiria Maceió. O resultado está expressado na nuvem de palavras a seguir, que simboliza o encantamento dos turistas entrevistados com as atividades naturais da cidade, como as praias, o mar e o clima, além das belezas locais, da orla marítima, da hospitalidade, dentre outros elementos e adjetivos que compõem o que melhor representa, na percepção desses visitantes, a oferta turística local.

Figura 3 – Nuvem de palavras sobre Maceió

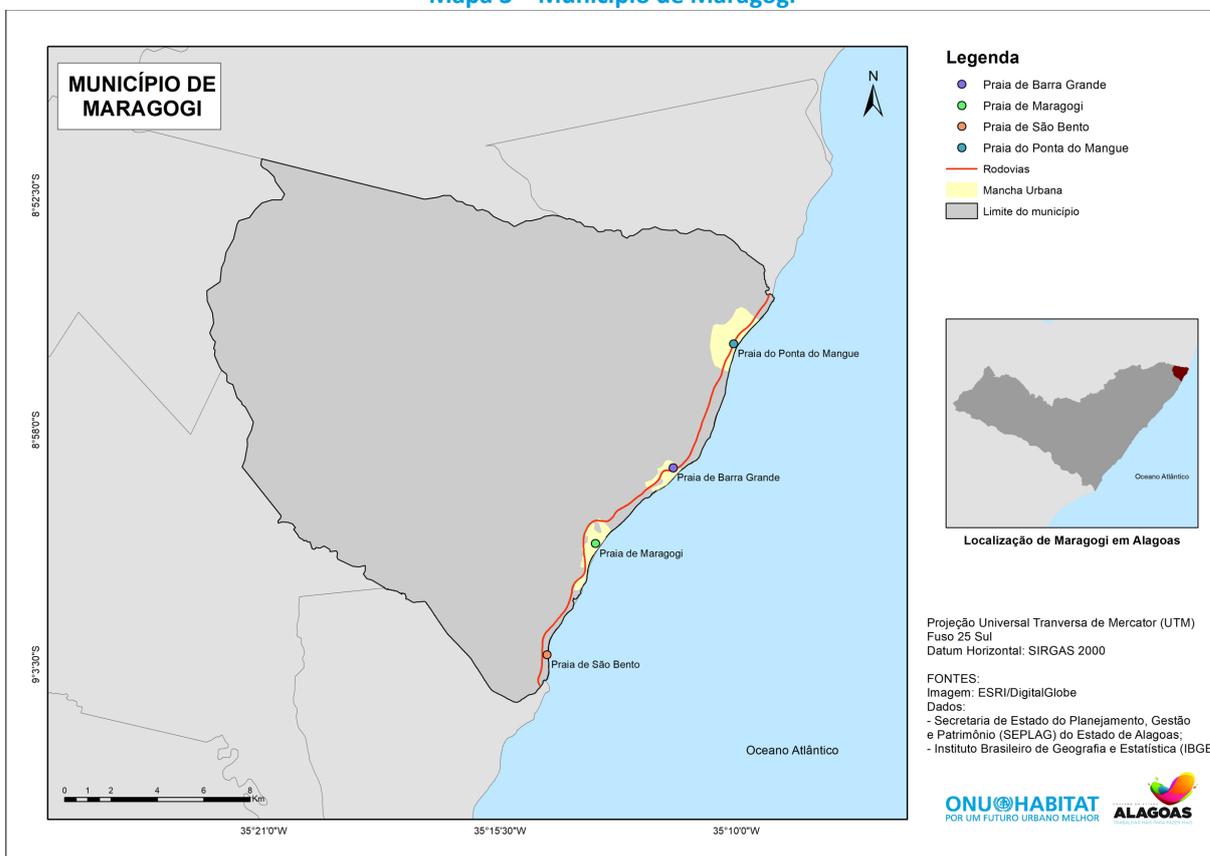


2.2. Maragogi

O município de Maragogi, acessado pela AL-101 Norte (partindo de Maceió) e pela BR-101 Sul e PE-060 (partindo de Recife), possui um clima tropical litorâneo ou tropical quente e úmido e uma área de 334,165 km² (IBGE, 2018). Está localizado na Microrregião do Litoral Norte e Mesorregião do Leste do estado de Alagoas, a 125 km da capital Maceió. Com base em última estimativa realizada pelo IBGE, sua população é de 32.704 habitantes (IBGE, 2019)¹⁶.

Atualmente, Maragogi faz parte da região turística Costa dos Corais – formada também pelos municípios de São Miguel dos Milagres, Paripueira, Barra de Santo Antônio, Passo do Camaragibe, Porto de Pedras, Japaratinga e Porto Calvo. Suas atrações turísticas, focadas no segmento de sol e praia, lhe conferem o status de segundo maior destino turístico alagoano, onde se destacam as praias de Barra Grande, Buralhau, Antunes, Peroba, São Bento, além das suas famosas piscinas naturais, denominadas Galés.

Mapa 3 – Município de Maragogi



Fonte: ONU-Habitat, 2020 (elaboração própria).

Sobre as palavras que vieram à mente dos turistas de Maragogi e que a definem como destino turístico, os entrevistados expressaram bastante seu encantamento com os atrativos naturais da localidade, como é possível constatar na nuvem de palavras abaixo, resultado das expressões dos turistas abordados.

¹⁶ Maragogi – Panorama. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Disponível em: <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/al/maragogi/panorama>>. Acesso em: 04 fev. 2020.

Figura 4 – Nuvem de palavras sobre Maragogi



2.3. Penedo

O município de Penedo possui uma área de 689, 875 km² e está localizado ao sul do estado de Alagoas, na divisa com o estado de Sergipe, a uma distância aproximada de 145 a 160 km da capital Maceió, às margens do Rio São Francisco (IBGE, 2018). O clima local é tropical quente e úmido, ou subúmido. De acordo com a última estimativa realizada pelo IBGE, sua população é de aproximadamente 63.683 habitantes (IBGE, 2019)¹⁷.

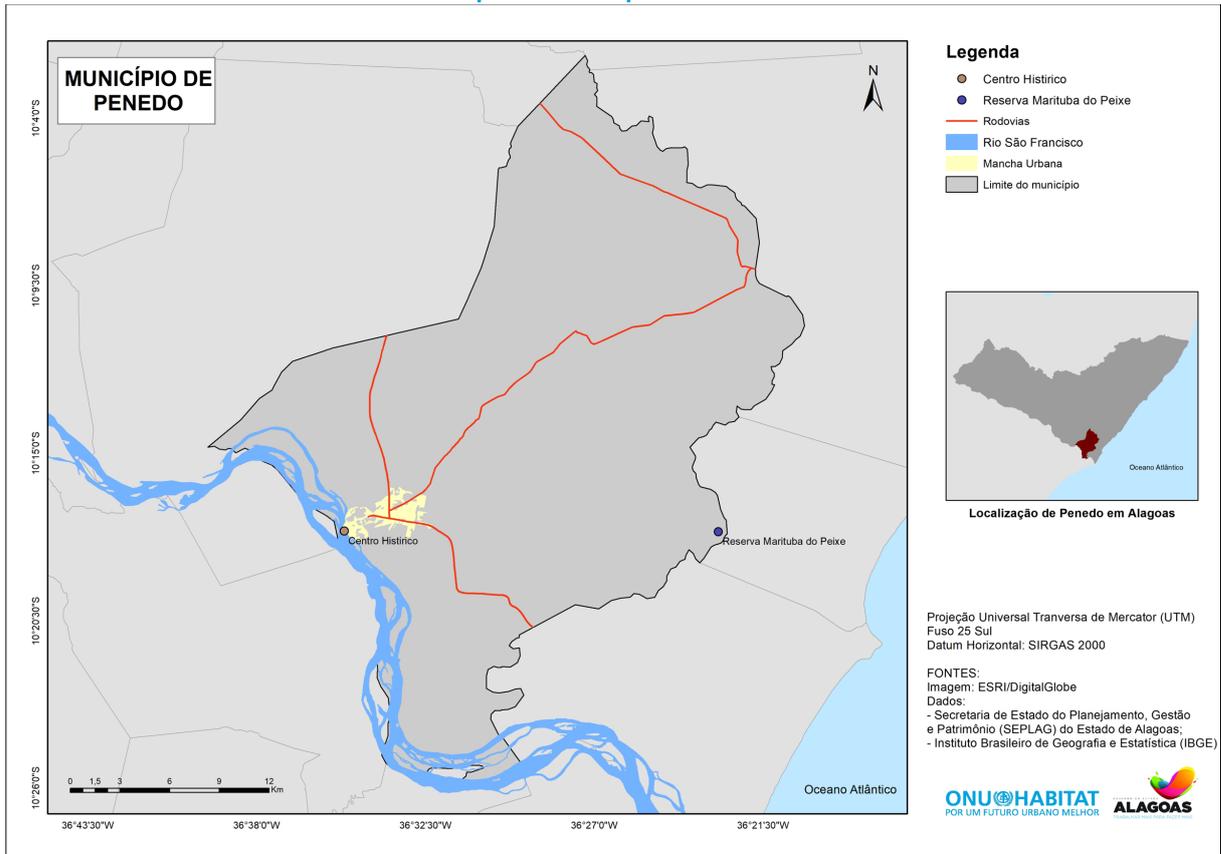
Atualmente, o município faz parte da região turística alagoana Caminhos do São Francisco¹⁸, também composta por Água Branca, Delmiro Gouveia, Olho D'Água do Casado, Pão de Açúcar, Traipu, São Brás, Porto Real do Colégio, Penedo e Piaçabuçu. A sua proximidade com o Rio São Francisco possibilita a Penedo a oferta de duas tipologias complementares de atrativo turístico, o histórico e o natural.

¹⁷ Penedo – Panorama. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Disponível em: <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/al/penedo/panorama>>. Acesso em: 04 fev. 2020.

¹⁸ A referida região corresponde ao atual Mapa do Turismo de Alagoas.



Mapa 4 – Município de Penedo



Fonte: ONU-Habitat, 2020 (elaboração própria).

Com relação à primeira palavra que definiria Penedo como destino turístico para os turistas, percebe-se que o patrimônio histórico-cultural foi destacado, assim como alguns elementos naturais, como o Rio São Francisco, conforme indicado na nuvem de palavras abaixo.

Figura 5 – Nuvem de palavras sobre Penedo

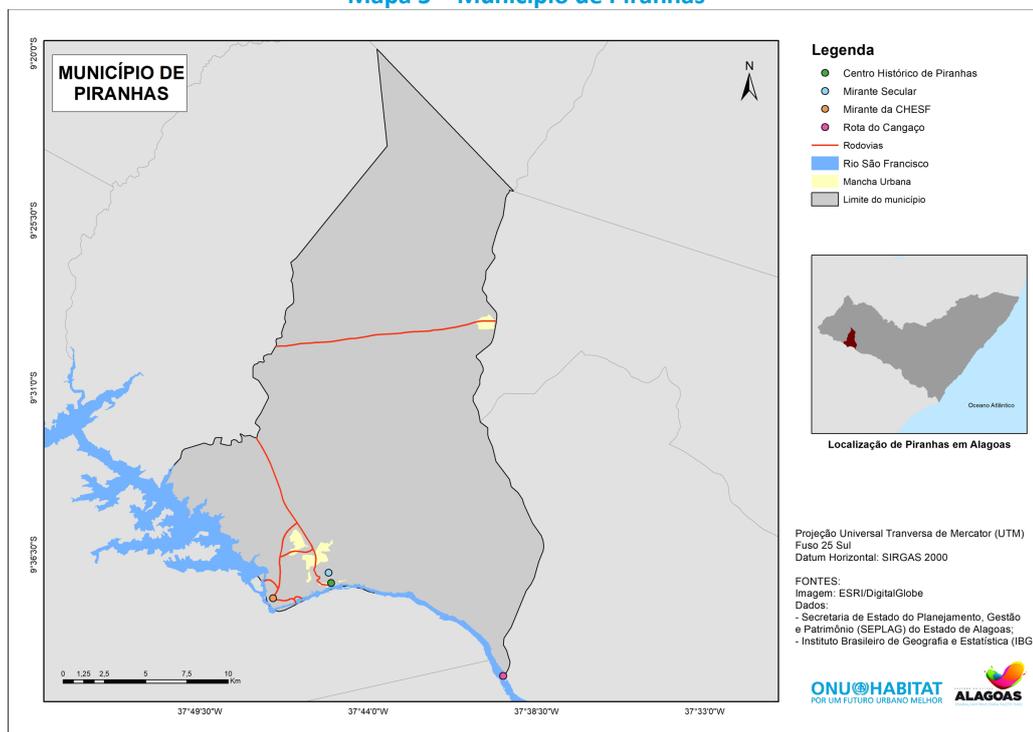


2.4. Piranhas

O município de Piranhas possui uma área de 410, 112 km² (IBGE, 2018)¹⁹ e clima semiárido, estando localizado no sertão do estado de Alagoas, a 273 quilômetros da capital Maceió. De acordo com a última estimativa realizada pelo IBGE (2019), sua população é de aproximadamente 25.039 habitantes, sendo distribuída em uma região de caatinga cortada pelos rios São Francisco, Boa Vista (ou Piranhas), Urucu e Capiá.

Atualmente, o município faz parte da região turística Caminhos do São Francisco²⁰, junto com Água Branca, Delmiro Gouveia, Olho D'Água do Casado, Pão de Açúcar, Traipu, São Brás, Porto Real do Colégio, Penedo e Piaçabuçu.

Mapa 5 – Município de Piranhas



Fonte: ONU-Habitat, 2020 (elaboração própria).

Com relação às palavras que vêm à mente dos turistas ao pensar em Piranhas como destino turístico, as respostas expõem o encantamento dos entrevistados com as belezas naturais, a história e a cultura dessa localidade, como o Rio São Francisco, o patrimônio histórico, dentre outros elementos e adjetivos que definem sua percepção do destino.

¹⁹ Piranhas – Panorama. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Disponível em: <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/al/piranhas/panorama>>. Acesso em: 04 fev. 2020.

²⁰ A região corresponde ao Mapa do Turismo de Alagoas.

Figura 6 – Nuvem de palavras sobre Piranhas



2.5. São Miguel dos Milagres

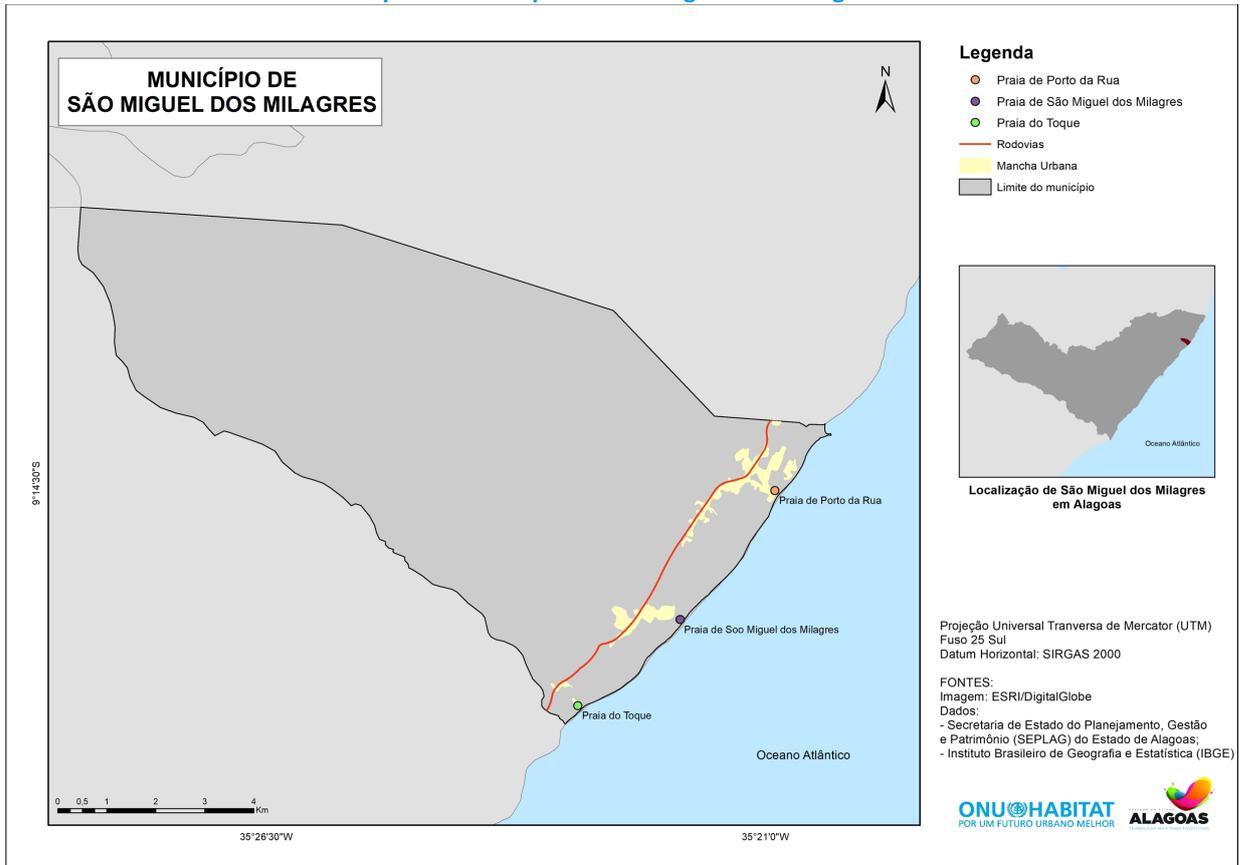
O município de São Miguel dos Milagres, com um território de 76.731 km² (IBGE, 2018) e clima tropical litorâneo ou tropical quente e úmido, está localizado no litoral norte do estado de Alagoas, a pouco mais de 100 quilômetros da capital, Maceió. De acordo com a última estimativa realizada pelo IBGE, a população da cidade é de 7.951 habitantes (IBGE, 2019)²¹.

São Miguel dos Milagres compõe a região turística Costa dos Corais e está inserido na chamada Rota Ecológica, caracterizada por pousadas geralmente associadas aos roteiros de charme. Em Alagoas, a área que compõe a Rota Ecológica é formada por um trecho de aproximadamente 23 km do litoral norte, apresentando elementos naturais, sociais, econômicos e culturais bastante similares em seus povoados, localizados ao longo da rodovia AL-101 norte.

²¹ São Miguel dos Milagres – Panorama. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Disponível em: <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/al/sao-miguel-dos-milagres/panorama>>. Acesso em: 04 fev. 2020.



Mapa 6 – Município de São Miguel dos Milagres



Fonte: ONU-Habitat, 2020 (elaboração própria).

Em relação às palavras que definiriam São Miguel dos Milagres, as atratividades naturais locais são ressaltadas, seguidas do conjunto “paraíso, paz, tranquilidade”, o que aponta o destino como um local que proporciona experiências e sensações extremamente positivas para os entrevistados, conforme expressa a imagem a seguir.

Figura 7 – Nuvem de palavras sobre São Miguel dos Milagres



3. INFORMAÇÕES SOBRE A VIAGEM

Esta seção do relatório analisa as informações coletadas na pesquisa de campo acerca de aspectos concretos da viagem dos entrevistados levantados pelas questões das seções “Sobre a viagem” e “Sobre consumo” do questionário disponível no Anexo 1. As análises feitas com os dados dessas perguntas cobrem os seguintes temas: origem dos entrevistados, origem da viagem e próximos destinos, expectativa de tempo de estadia nos municípios, escolha do destino turístico e motivação, acompanhantes, hospedagem, transporte, organização da viagem e meios de reservas e consumo na viagem.

Destaca-se que, conforme consta na Metodologia, o levantamento feito não resulta de uma pesquisa amostral probabilística, de modo que os dados numéricos aqui apresentados não têm uma representatividade estatística precisa. Portanto, a leitura de percentuais sobre uma determinada variável expressos nessa sessão deve ser lida sempre em conjunto com dados dos demais municípios, de modo que possamos enxergar particularidades, contrastes e similaridades sobre o turismo de um município em relação ao turismo em outro município.

3.1. Origem dos entrevistados

Um recorte dos dados sobre a origem dos entrevistados sugere uma leitura sobre o papel de alguns conjuntos de estados emissores de turistas para os municípios, a saber: (i) todos os estados da região Nordeste; (ii) especificamente os estados vizinhos a Alagoas (Sergipe, Pernambuco e Bahia); (iii) os demais estados da Federação (regiões Norte, Centro-oeste, Sudeste e Sul); e (iv) Alagoas.

Os demais estados da Federação (exceto os do Nordeste) foram os principais estados de origem da maioria dos entrevistados em Maceió, Maragogi e São Miguel dos Milagres. Os estados do Sul e Sudeste foram citados como domicílio de 90% dos entrevistados em Maceió e por volta de 54% dos entrevistados em Maragogi e São Miguel dos Milagres. São Paulo foi o principal emissor de turistas nos três municípios (52% dos entrevistados em Maceió, 29% em Maragogi e 36% em São Miguel dos Milagres). Apesar desse aspecto predominante, destaca-se que um terço dos entrevistados em Maragogi provinham de estados do Nordeste, sendo Pernambuco o principal deles (18% dos entrevistados) e 16% dos entrevistados em São Miguel dos Milagres vinham de Alagoas.

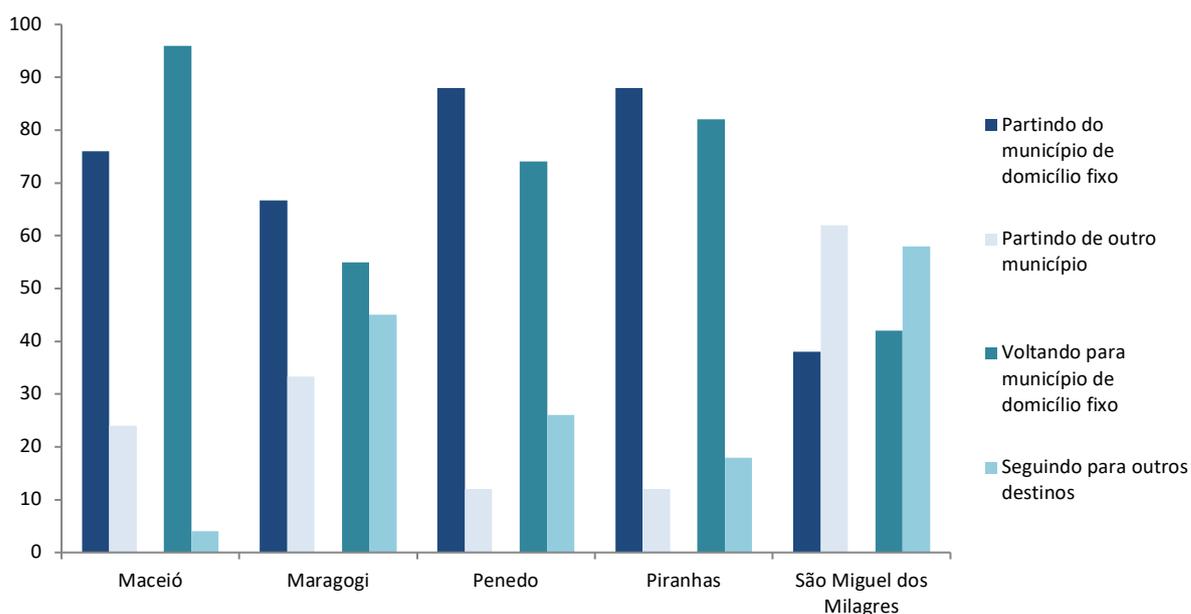
Essa situação inverte em Penedo e Piranhas, onde uma parte considerável dos turistas era oriunda da própria região Nordeste (80% e 84%, respectivamente). Analisando os dados mais de perto, nota-se uma particularidade em cada um desses municípios: (i) Piranhas recebeu 44% dos entrevistados de estados vizinhos e 28% de entrevistados de Alagoas; e (ii) em Penedo, 50% dos entrevistados vinham de Alagoas e 26% de estados vizinhos. Em outras palavras, o fluxo regional e intraestadual de turistas mostrou-se particularmente importante nas duas cidades, sendo o primeiro mais marcante em Piranhas e o segundo mais pronunciado em Penedo. As cidades de origem mais citadas pelos entrevistados em Piranhas foram Aracaju (18%), Maceió (16%) e Recife (8%); já em Penedo, 22% citaram Maceió e 8% citaram Arapiraca²².

²² Aqui temos um exemplo sobre como a análise dos dados permite verificar nuances sobre os tipos de turismos dos municípios. Mais do que saber precisamente o percentual de turistas e suas cidades de origem, os dados mostraram que as cidades do litoral (Maceió, Maragogi e São Miguel do Milagres) contam mais com um turismo oriundo de outras regiões do Brasil, as cidades localizadas às margens do Rio São Francisco (Penedo e Piranhas) contaram mais com um turismo intraestadual e de estados vizinhos.

3.2. Origem da viagem e próximos destinos

A pesquisa de campo também buscou informações sobre as cidades visitadas anteriormente pelos turistas e para onde iriam depois, de modo a capturar informações sobre os planos e possíveis roteiros de viagem. O gráfico 1 mostra a porcentagem de turistas que chegaram a cada cidade pesquisada partindo dos seus municípios de domicílio e a porcentagem de turistas que chegaram de outro município; mostra também a porcentagem de turistas que tinham planos de retornar diretamente para seu município de domicílio e a porcentagem daqueles que tinham planos de seguir viagem para um terceiro município.

Gráfico 1 – Origem e próximo destino dos entrevistados (%)



Fonte: ONU-Habitat, 2020.

Os entrevistados também foram perguntados se tinham intenção de visitar, ou se já haviam visitado algum município vizinho àquele onde estavam; em caso de resposta alternativa, foram solicitados a listar todos esses municípios. Os dados obtidos por essas perguntas estão sistematizados nos gráficos 2 a 7.

A análise dos dados obtidos permite algumas reflexões.

- Em Maceió, 76% dos entrevistados vieram para a cidade partindo do seu domicílio de origem e quase todos (96%) voltariam diretamente para o ponto de partida do qual se deslocaram. Além disso, Maceió obteve o maior número de turistas que expressaram intenção de conhecer outras cidades próximas, como Maragogi, Barra de São Miguel, Marechal Deodoro e Roteiro. Esses dados sugerem que a cidade não se comportou como uma grande porta de entrada para uma viagem para municípios mais distantes da capital e dentro do estado – com exceção de Maragogi, parte do roteiro de mais de um terço dos entrevistados – já que grande parte dos entrevistados retornará da cidade diretamente para casa e visitará apenas municípios localizados nos arredores de Maceió citados anteriormente (Barra de São Miguel, Marechal Deodoro e Roteiro). Por outro lado, dado que 24% dos entrevistados chegaram à cidade vindo de outros municípios, Maceió mostrou uma vocação de polo de atração de turistas de outras localidades, possivelmente sendo também uma porta de saída de turistas.

Gráfico 2 – Entrevistados que visitaram ou têm intenção de visitar municípios vizinhos (%)

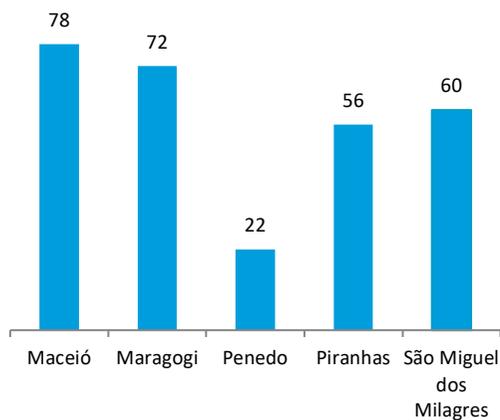


Gráfico 3 – Visita a municípios vizinhos a Maceió (%)



Gráfico 4 – Visita a municípios vizinhos a Maragogi (%)

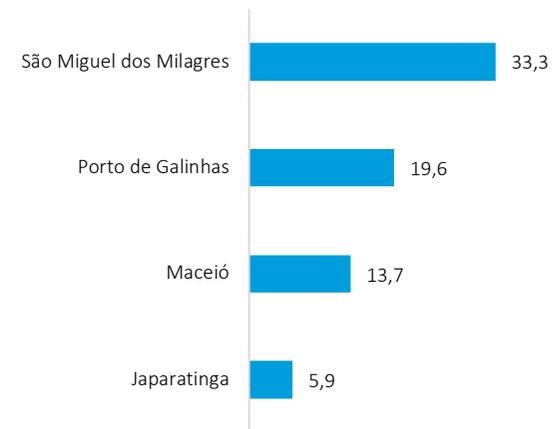


Gráfico 5 – Visita a municípios vizinhos a Penedo (%)

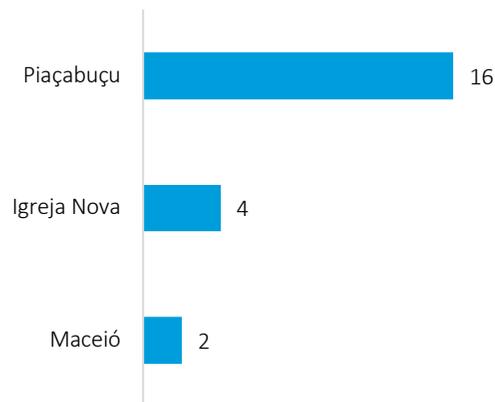


Gráfico 6 – Visita a municípios vizinhos a Piranhas (%)

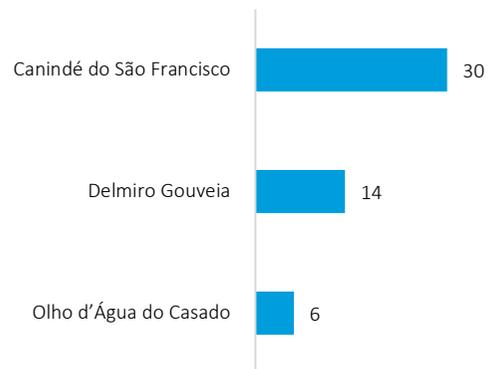
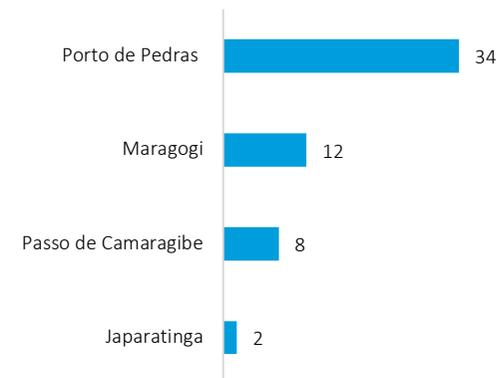


Gráfico 7 – Visita a municípios vizinhos a São Miguel dos Milagres (%)



Fonte: ONU-Habitat, 2020.

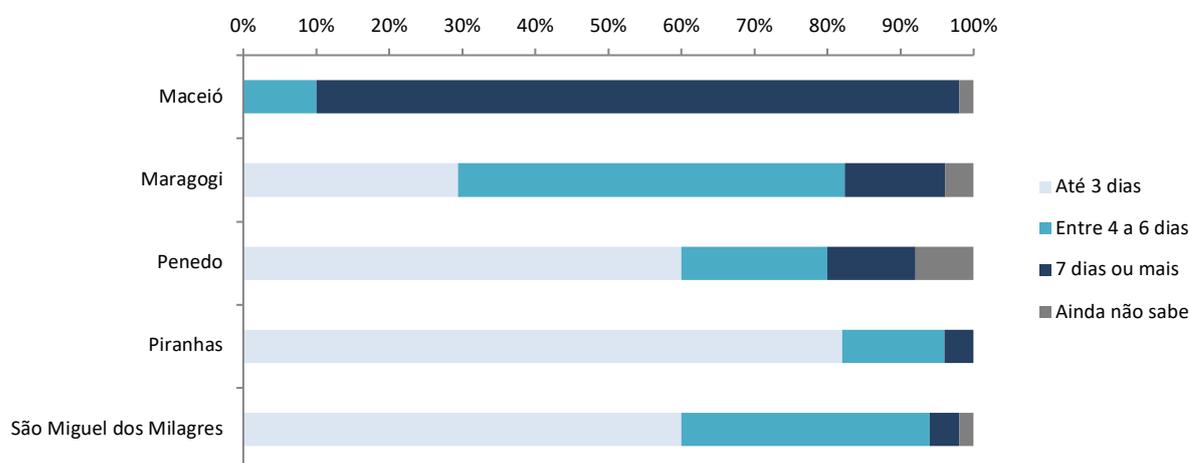


- Maragogi e São Miguel dos Milagres mostraram uma vocação maior de destinos “intermediários”, ou seja, municípios onde parte expressiva dos entrevistados visitou como parte de um roteiro mais longo. Em Maragogi, 67% dos entrevistados vieram para a cidade partindo do seu domicílio de origem e 55% voltariam diretamente para seu município de origem, percentuais mais baixos que Maceió. Já no caso de São Miguel dos Milagres, um número ainda menor de entrevistados veio diretamente da sua cidade de domicílio (38%) e para lá voltariam (42%). Um número considerável de entrevistados expressou interesse de visitar municípios próximos durante sua visita a essas cidades: 72% em Maragogi e 60% em São Miguel dos Milagres. A maior parte dos municípios citados pelos entrevistados fica próxima a essas duas cidades, na região do litoral norte de Alagoas, ainda no caso de Maragogi, um percentual relevante também expressou intenção de visitar municípios mais distantes, como Maceió e Porto de Galinhas (PE).
- Por fim, o retrato do roteiro dos turistas entrevistados em Penedo e Piranhas mostrou que a maior parte dos turistas partiu para a cidade a partir dos seus domicílios de origem e retornariam diretamente para lá após o fim da sua viagem (como no caso dos turistas entrevistados em Maceió). Ademais, as duas cidades tiveram o menor número de entrevistados que visitaram ou tinham intenção de visitar municípios vizinhos, sendo particularmente baixo em Penedo (22%).

3.3. Expectativa de tempo de estadia nos municípios

Com relação às respostas sobre a expectativa de tempo de estadia, o resultado das respostas variou bastante em cada município pesquisado, como demonstra o gráfico abaixo:

Gráfico 8 – Expectativa de tempo que os entrevistados esperam permanecer nos municípios (%)



Fonte: ONU-Habitat, 2020.

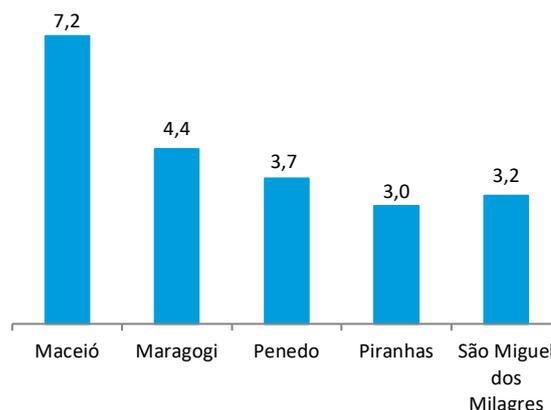
Outra maneira de analisar os dados coletados em campo é dada pelo gráfico abaixo, que apresenta a média, em dias, da expectativa de estadia nos municípios²³.

²³ Para permitir o cálculo da média de expectativa de estadia nos municípios (média aritmética das respostas), a categoria de resposta “mais de 7 dias” foi simplesmente transformada no valor 8. Por isso, os resultados desse cálculo são menores que a expectativa real de estadia dos turistas, especialmente em Maceió, onde 38% dos entrevistados declararam ter intenção de passar mais de sete dias na cidade. Portanto, o dado calculado aqui e expresso no gráfico 9 consiste apenas em uma perspectiva alternativa sobre as nuances entre os

Uma forma de analisar os dados é apontar os municípios que tiveram uma concentração maior de respostas em algumas categorias de resposta e os que tiveram uma distribuição mais uniforme entre diversas categorias. Maceió, Piranhas e Penedo tiveram uma concentração maior, enquanto Maragogi e São Miguel dos Milagres tiveram uma grande dispersão das respostas.

No caso de Maceió – que teve a maior média de expectativa de tempo de estadia entre todos os municípios, com 7,2 dias – 50% dos entrevistados declararam ter intenção de passar sete dias na cidade e outros 38% indicaram interesse de passar ainda mais tempo. No caso de Piranhas – que obteve três dias como média de expectativa de tempo de estadia, menos da metade do tempo calculado na capital – 44% dos entrevistados declararam ter intenção de passar apenas dois dias e outros 38% responderam três dias. Já em Penedo, 20% indicaram intenção de estadia de dois dias e outros 40% indicaram três dias.

Gráfico 9 – Média da expectativa de tempo que os entrevistados esperam permanecer nos municípios (dias)



Fonte: ONU-Habitat, 2020.

Os dados obtidos nos municípios de Maragogi e São Miguel dos Milagres tiveram uma dispersão considerável entre as diversas categorias de resposta. No caso do primeiro município, 11,8% dos entrevistados indicaram interesse de passar dois dias na cidade, 13,7% indicaram três dias, 23,5% indicaram quatro dias, 17,6% indicaram cinco dias, 11,8% indicaram seis dias e 9,8% indicaram sete dias. Já no caso de São Miguel dos Milagres, 14% dos entrevistados tinham intenção de permanecer apenas um dia, 28% de ficarem dois dias, 18% de ficarem três dias, 14% de ficarem quatro dias e 16% de ficarem cinco dias.

Esses dados sugerem que a capital Maceió foi o município onde a maior parte dos turistas planeja uma estadia de muitos dias, a mais longa entre todas as localidades analisadas. Por outro lado, em Piranhas – que obteve a menor média de expectativa de estadia tempo de permanência – e Penedo, a maioria dos turistas entrevistados tem intenção de permanecer apenas dois ou três dias na cidade. Já no caso de Maragogi e São Miguel dos Milagres, há uma maior diversidade de expectativas e planos de estadia por parte dos turistas, com muitos entrevistados planejando uma estadia curta de apenas um ou dois dias, e muitos outros almejando uma estadia maior.

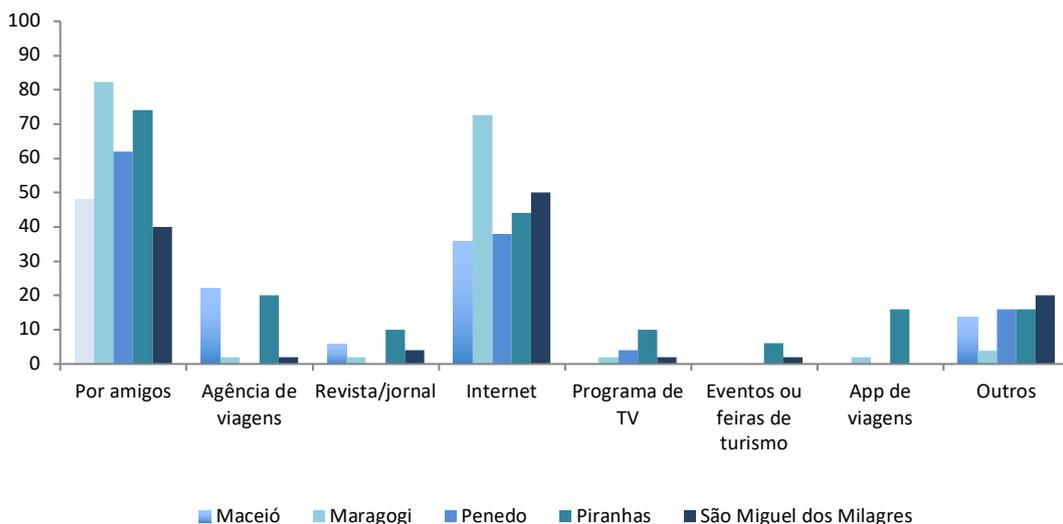
Neste sentido, percebe-se que há um grande potencial para medidas que possam não somente atrair mais turistas, como também fazê-los permanecer nos municípios por um período mais longo, especialmente no caso de Penedo e Piranhas. A instalação de infraestrutura logística, urbana, de serviços e o litoral bastante acessível e atrativo da capital Maceió pode ter um efeito positivo sobre o tempo de estadia dos seus turistas, de modo que esses elementos podem indicar caminhos estratégicos para ações que visem aumentar a atratividade e o tempo médio de estadia dos turistas nos demais destinos.

conjuntos de dados coletados em cada município, não representando de forma exata a expectativa real de estadia dos turistas.

3.4. Escolha do destino turístico e motivação

Nos cinco municípios, as duas principais fontes de conhecimento sobre os destinos foram (i) amigos e (ii) a Internet, sendo que a primeira foi a mais relevante em Maceió, Maragogi, Penedo e Piranhas, e a segunda foi a mais relevante em São Miguel dos Milagres. As agências de viagem também foram mencionadas por um número expressivo de entrevistados em Maceió (17%) e Piranhas (10%).

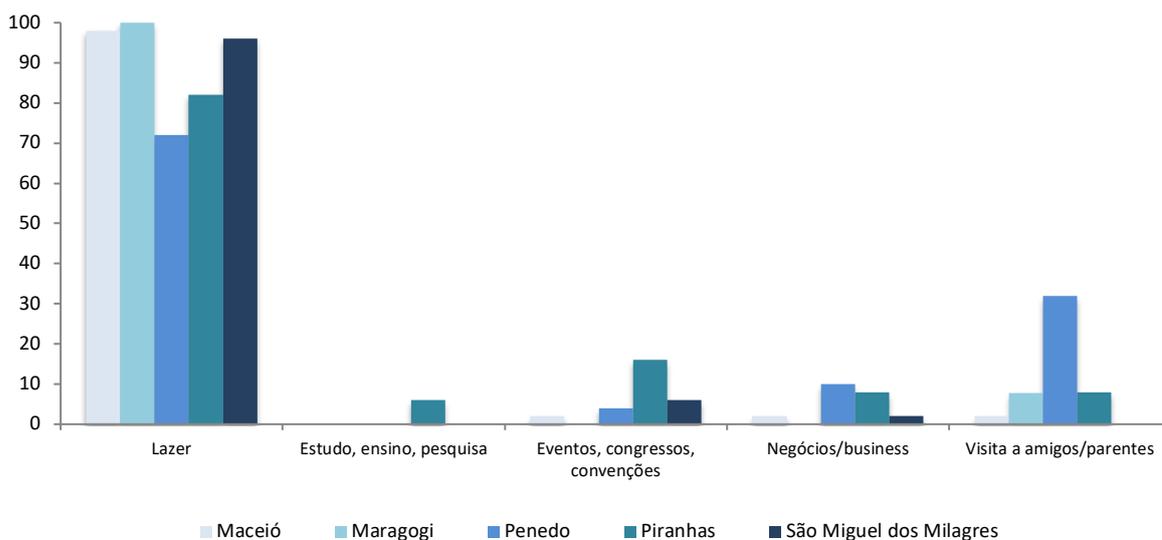
Gráfico 10 – Conhecimento sobre o destino (%)



Fonte: ONU-Habitat, 2020.

Com relação à motivação da viagem, o lazer foi a principal motivação para a viagem dos entrevistados em todos os municípios. No caso específico de Penedo, a visita a parentes e amigos, teve um resultado expressivo, sendo apontada como motivação por 26% dos entrevistados.

Gráfico 11 – Motivação da viagem (%)

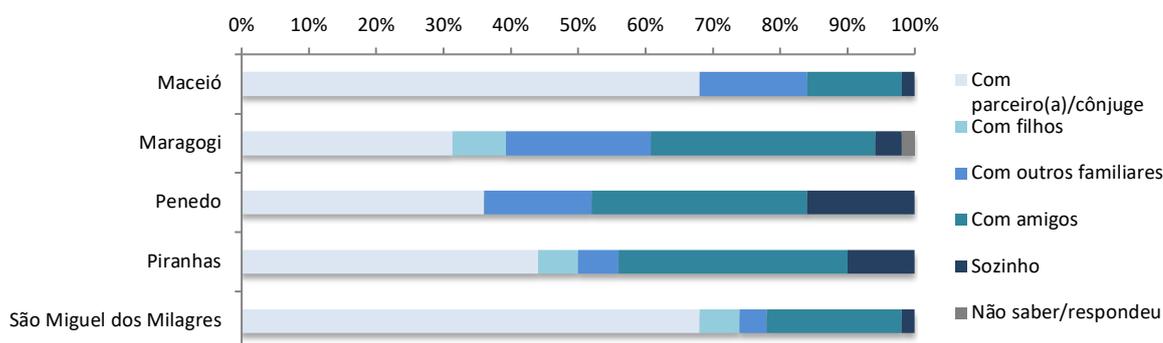


Fonte: ONU-Habitat, 2020.

3.5. Acompanhantes

Em todos os municípios, a maioria dos entrevistados viajava com familiares – incluindo parceiros/cônjuges, filhos e outros familiares. Essa configuração familiar dos grupos de viajantes foi especialmente expressiva nos municípios de Maceió (84%), São Miguel dos Milagres (78%) e Maragogi (60%). Nos municípios de Maragogi, Penedo e Piranhas, por volta de um terço dos entrevistados viajou com amigos. Já os entrevistados que viajavam sozinhos representaram um grupo expressivo apenas em Penedo (16%) e Piranhas (10%). Esses resultados sugerem que as opções de atrações que atendam toda a família têm grandes chances de serem bem-sucedidas nos cinco municípios, bem como aquelas dedicadas a grupos de amigos.

Gráfico 12 – Acompanhantes dos entrevistados (%)

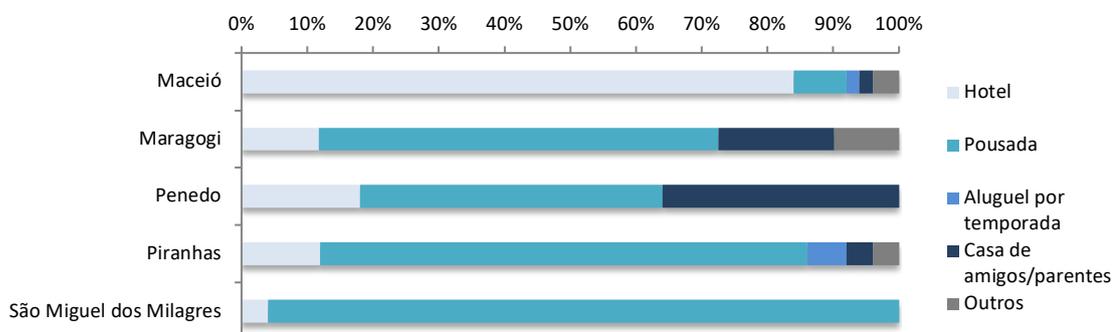


Fonte: ONU-Habitat, 2020.

3.6. Hospedagem

O levantamento acerca dos meios de hospedagem dos entrevistados (gráfico 13) apontou duas informações relevantes. Primeiramente, somente em Maceió houve uma prevalência da reserva em hotéis sobre reservas em pousadas, refletindo o predomínio da rede hoteleira da cidade sobre outros meios de hospedagem, como já confirmado pelos dados acerca de meios de hospedagem no Sistema de Cadastro de Pessoas Físicas e Jurídicas que atuam no setor de turismo (CADASTUR)²⁴. A segunda informação é o baixo número de entrevistados que optaram por aluguel de temporada.

Gráfico 13 – Entrevistados por categoria de meio de hospedagem usado (%)



Fonte: ONU-Habitat, 2020.

²⁴ De acordo com os dados do terceiro trimestre de 2019, havia 76 hotéis na cidade e 30 pousadas. Fonte: Ministério do Turismo. Disponível em: <http://dados.turismo.gov.br/cadastur>. Acesso em: 11 mar. 2020.

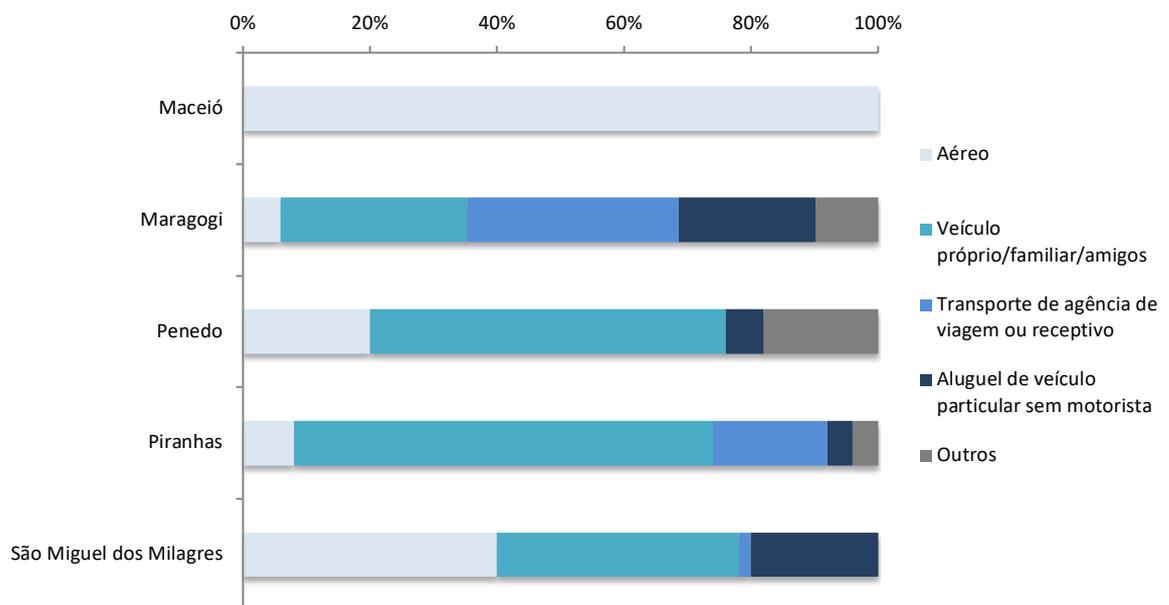
3.7. Transporte

Com relação ao principal meio de transporte utilizado para se chegar ao destino²⁵, Maceió se destaca por ter apresentado o meio aéreo como o transporte utilizado por todos os entrevistados; em São Miguel dos Milagres, houve uma diversidade maior de meios de transporte mencionados, mas o aéreo também foi a categoria de resposta mais registrada (40% dos entrevistados). A segunda categoria mais citada na cidade foi “veículo próprio/familiar/amigos”, com 38% dos entrevistados.

A categoria “veículo próprio/familiar/amigos” foi a predominante nos municípios de Piranhas (66% dos entrevistados) e Penedo (56%), refletindo a força do turismo intraestadual e regional capturada pela pesquisa nessas duas cidades. Em Penedo, vale também destacar que a categoria “outros” abarcou, entre outros meios, 12% de entrevistados que utilizaram o transporte alternativo.

Por fim, Maragogi obteve uma relativa diversidade de respostas, com 5,9% citando o transporte aéreo; 29,4% utilizando veículo próprio/familiar/amigos; 33,3% o transporte de agência de viagem ou receptivo; 21,6% o aluguel de veículo particular; e 9,8 citando outros meios, como o transporte alternativo (5,9%). O que mais se destacou nos dados foi o maior número de respostas, entre os cinco municípios, na categoria “transporte de agência de viagem ou receptivo”. Os dados referentes aos meios de transporte encontram-se sistematizados no gráfico 14.

Gráfico 14 – Principais meios de transporte usados para chegar aos municípios (%)



Fonte: ONU-Habitat, 2020.

²⁵A pergunta feita aos entrevistados se referia ao principal meio de transporte utilizado para chegar ao município (ver pergunta 12 do questionário no Anexo 1). Ainda que admitisse múltiplas respostas, apenas 5 entrevistados complementaram sua resposta com um segundo meio de transporte (duas pessoas em Piranhas citaram “barco”, outra citou “lancha” e uma quarta pessoa citou “veículo alugado com motorista”; em Penedo, uma pessoa citou “transporte da empresa”). Dado o baixo número de respostas complementares, as análises dos dados foram feitas apenas sobre uma resposta por entrevistado. Ademais, como a pergunta se referia apenas ao meio de transporte principal, mesmo os municípios sem aeroporto registraram a resposta “aéreo”.

Destaca-se que houve pouquíssimas ou nenhuma resposta em diversas categorias, como “táxi e táxi por aplicativos (ex. Uber)”, “moto-taxi”, “carona e carona por aplicativos (ex. BlaBlaCar)” e “ônibus intermunicipal ou de linha”. O resultado dessa última categoria, mencionado apenas por uma pessoa em Maragogi, merece grande destaque. Ele evidencia um enorme contraste entre as alternativas públicas e privadas de transporte, dado que as primeiras foram mencionadas por apenas uma das 251 pessoas entrevistadas, enquanto todas as demais utilizaram alternativas privadas. A escassez, ausência de informações e/ou de previsibilidade de serviços públicos de transporte intermunicipal podem ser elementos que explicam esse resultado e podem afetar consideravelmente a mobilidade de potenciais turistas em todos os municípios, especialmente aqueles onde já há uma dinâmica intraestadual ou regional de turismo, como é o caso de Piranhas e Penedo.

Outro assunto investigado pela pesquisa foram os meios de transporte utilizados pelos entrevistados para se deslocar dentro e nos arredores das localidades, cujos dados estão sistematizados abaixo nos gráficos 15 a 19. Alguns apontamentos podem ser feitos sobre as nuances entre as dinâmicas de deslocamento local dos turistas nos municípios – o transporte por táxi e táxi por aplicativo (ex. Uber) teve grande destaque em Maceió, utilizado por 54% dos entrevistados; em Maragogi, a categoria “transporte alternativo (carros, vans, entre outros)” teve seu desempenho mais expressivo, utilizado por 15,7% dos entrevistados, seguida por Penedo (12%); a opção de “aluguel de veículo particular” foi a mais popular em São Miguel dos Milagres (52% dos entrevistados) e a segunda preferida em Maragogi (25,5% das respostas).

Por fim, essa leitura dos dados permite duas reflexões.

- A primeira sobre a consideração feita acima referente ao predomínio das alternativas privadas também no transporte dentro dos municípios e arredores, dado que houve apenas quatro menções em Penedo e uma em Piranhas, a de “ônibus intermunicipal ou de linha”. Esse dado reforça a percepção sobre a precariedade das condições de oferta do serviço público de transporte também dentro dos cinco municípios.
- A segunda sobre o papel que empresas de turismo têm na oferta de opções de deslocamento dos turistas pelas cidades – em nenhum município o transporte de agência de viagem ou receptivo predominou, sendo que, em todas as localidades, os turistas parecem optar pelas opções de transporte que lhes dá maior independência e flexibilidade, tais como seu veículo próprio, de amigos ou parentes, o aluguel de veículo particular e o táxi (comum ou por aplicativo).

Gráfico 15 – Meios de transporte usados para se deslocar em Maceió e redondezas (%)

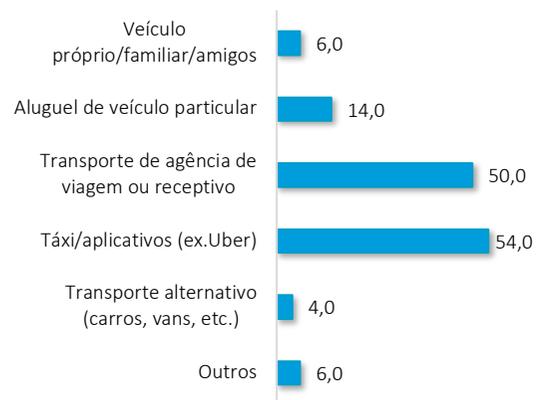


Gráfico 16 – Meios de transporte usados para se deslocar em Maragogi e redondezas (%)

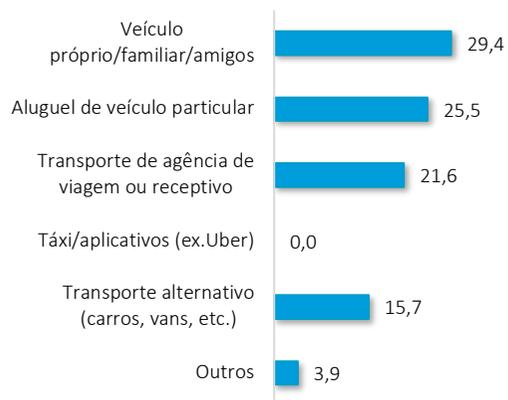


Gráfico 17 – Meios de transporte usados para se deslocar em Penedo e redondezas (%)

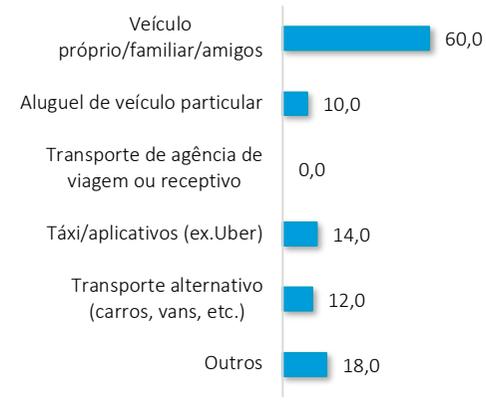


Gráfico 18 – Meios de transporte usados para se deslocar em Piranhas redondezas (%)

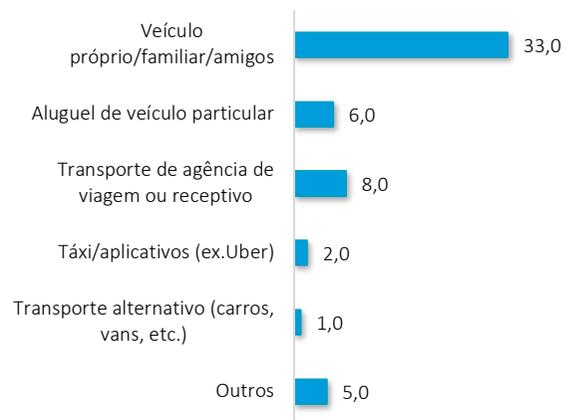
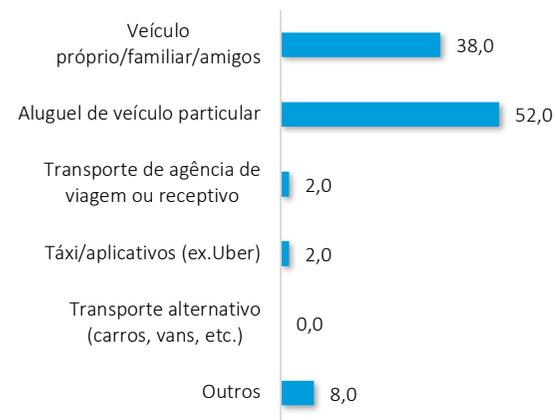


Gráfico 19 – Meios de transporte usados para se deslocar em São Miguel dos Milagres e redondezas (%)

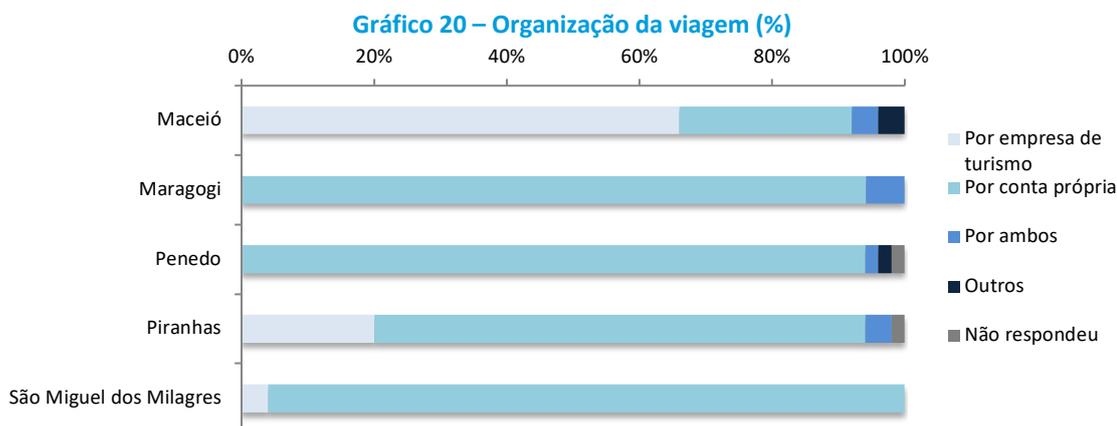


Fonte: ONU-Habitat, 2020.



3.8. Organização da viagem e meios de reservas

De um modo geral, a maior parte dos turistas entrevistados nos cinco municípios optou por organizar sua própria viagem. A exceção foi Maceió, onde empresas de turismo foram a alternativa escolhida por 66% dos entrevistados; essa opção também foi escolhida por uma parcela expressiva (20%) dos turistas entrevistados em Piranhas. O gráfico 20 sistematiza os dados obtidos.



Fonte: ONU-Habitat, 2020.

Esse resultado se refletiu em outros aspectos investigados pela pesquisa. Os gráficos 21 e 22 mostram, respectivamente, os canais de reserva de hospedagem e os canais de reserva e/ou compra de passagens de transporte utilizados pelos entrevistados²⁶, evidenciando que os pacotes agenciados foram responsáveis por um número expressivo de reservas de transporte e hospedagem apenas em Maceió.

A análise dos dados também permite refletir sobre o papel de sites de empresas especializadas ou de milhas no planejamento da viagem dos turistas – uma tendência crescente no turismo atualmente. Entre aqueles que fizeram reservas e não utilizaram agências de viagens, é possível afirmar que os entrevistados recorreram mais a esses sites especializados (como Decolar.com e Booking.com) para assegurar sua hospedagem (10% dos entrevistados em Maceió; 56% em Maragogi; 20% em Penedo; 38% em Piranhas; e 54% em São Miguel dos Milagres) do que para reservar ou comprar suas passagens de transporte (8% dos entrevistados em Maceió; 29,4% em Maragogi; 4% em Penedo; 4% em Piranhas; e 6% em São Miguel dos Milagres). Destaca-se que, em Penedo e Piranhas, a categoria “outros” do gráfico 21 (hospedagem) reuniu aqueles que fizeram suas reservas diretamente no estabelecimento ou por telefone; somando essa categoria com “site próprio do estabelecimento”, fica evidente que, nessas localidades, o contato direto do cliente com os estabelecimentos de hospedagem foi mais relevante que em outros municípios.

²⁶O gráfico 21 sistematiza os dados obtidos pela pergunta 6 (meios de reserva de hospedagem) e o gráfico 22 pela pergunta 12b (meios de reserva e compra de passagens de transporte). Um número expressivo entrevistados não respondeu a essas perguntas, pois, no primeiro caso, estavam hospedados na casa de amigos e/ou parentes (informação obtida pela pergunta 5) e, no segundo caso, utilizaram veículo próprio, de parentes e/ou amigos, transporte alternativo, ônibus de linha, táxi, entre outros (informação obtida pela pergunta 12b). Em outras palavras, muitos entrevistados não realizaram uma reserva de transporte e/ou hospedagem. Para contextualizar e facilitar a leitura dos dados sobre meios de reserva, o gráfico 21 agregou a categoria “casa de amigos/parentes” da pergunta 5 e o gráfico 22 agregou as categorias “veículo próprio/familiar/amigos” e “outros meios sem reserva” (transporte alternativo, ônibus de linha e taxi) da pergunta 12b.

Gráfico 21 – Canais usados para reserva de hospedagem (%)

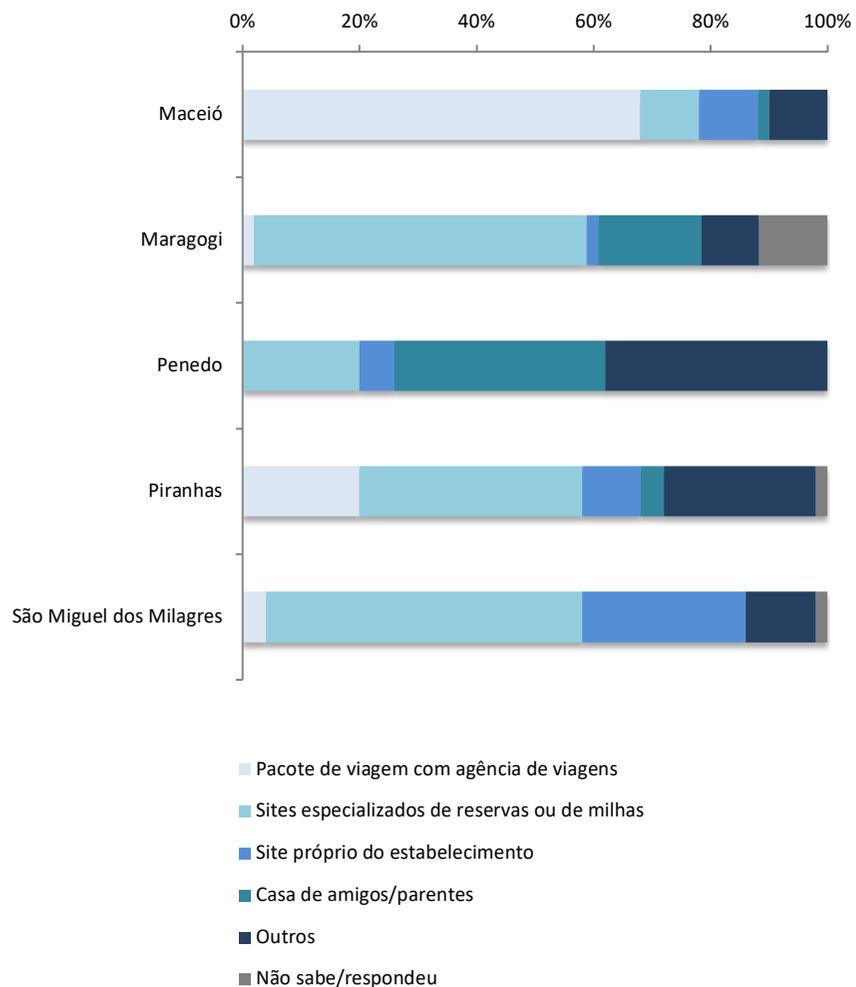
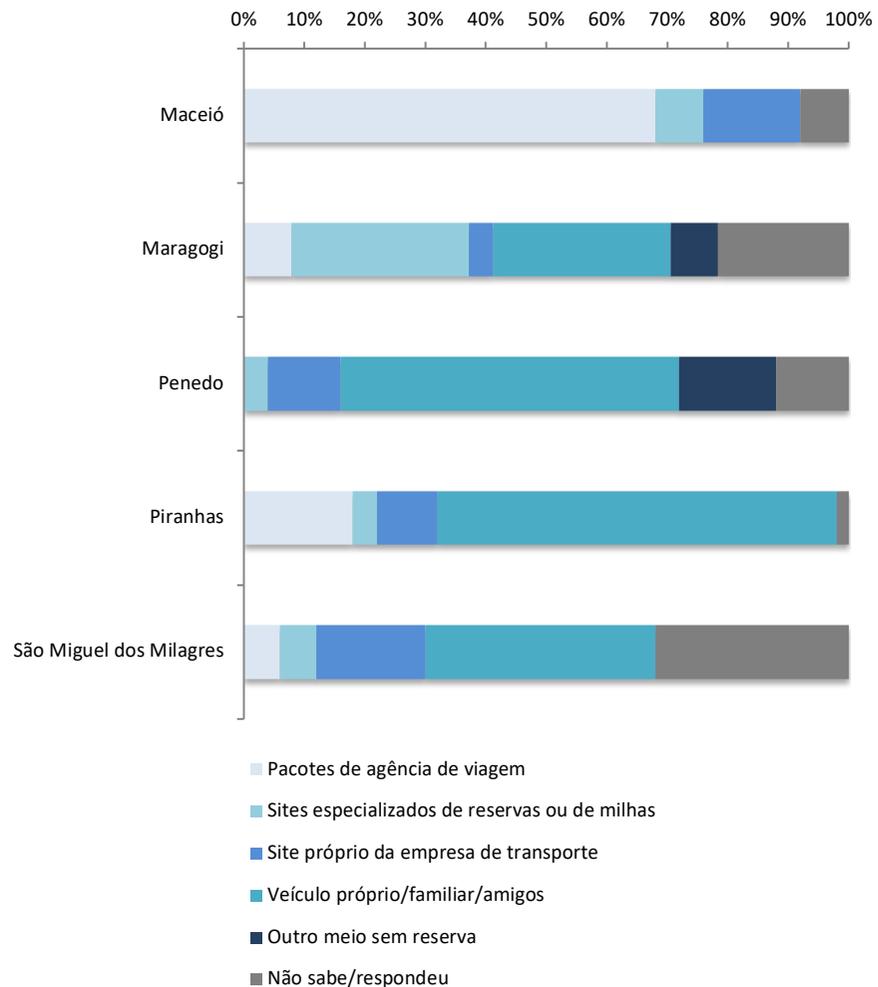


Gráfico 22 – Canais usados para reserva/compra de passagens de transporte (%)

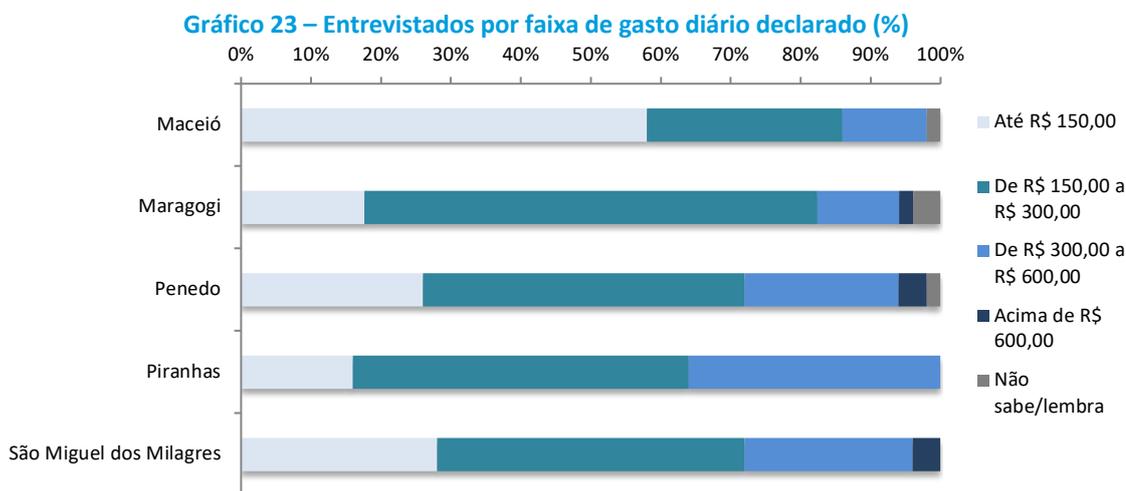


Fonte: ONU-Habitat, 2020.



3.9. Consumo na viagem

A pesquisa aferiu também as faixas de gastos diários dos entrevistados nos municípios com passeios, alimentação, *souvenirs*, entre outros, excetuando os desembolsos com hotéis, transportes e passagens. O gráfico 23 mostra a sistematização dos resultados das diversas categorias de respostas em quatro faixas de gastos diários.



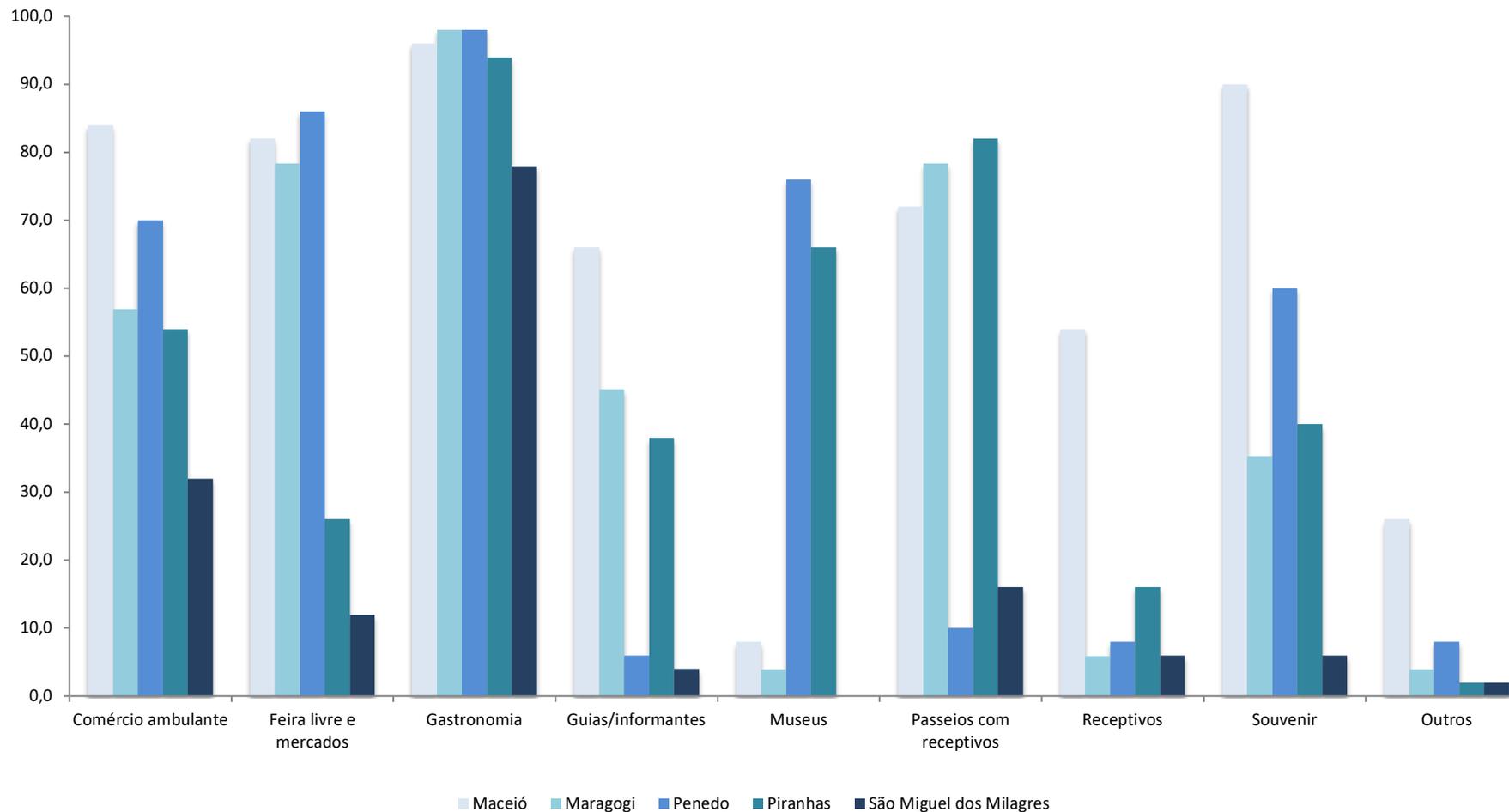
Fonte: ONU-Habitat, 2020.

Em todos os municípios, a maior parte dos entrevistados declarou ter gasto até R\$ 300,00. Contudo, houve algumas diferenças marcantes. Maceió foi o município com o maior número de respostas na faixa de gastos de até R\$ 150,00, com 58% dos entrevistados. Já nos demais municípios, a faixa de gastos, entre R\$ 150,00 e R\$ 300,00, foi a mais citada; essa categoria de resposta foi escolhida por 64,7% dos entrevistados em Maragogi; 46% em Penedo; 48% em Piranhas; e 44% em São Miguel dos Milagres. A faixa de gastos entre R\$ 300,00 e R\$ 600,00 reuniu também uma porcentagem considerável de respondentes em Penedo (22%), Piranhas (35%) e São Miguel dos Milagres (24%). Nesse último município, a segunda categoria de resposta mais alta (gastos entre R\$ 450,00 e R\$ 600,00²⁷) teve o desempenho mais expressivo entre todos os municípios, com 14% das respostas.

Os entrevistados também foram questionados sobre o consumo de determinados produtos, atrações e serviços nos municípios (Gráfico 24). Além da gastronomia, que foi mencionada quase de forma unânime nos cinco municípios, diferenças consideráveis foram registradas nas diferentes categorias. Destaca-se parcela expressiva de entrevistados que declararam gastos com museus em Piranhas e Penedo, contrastando com a capital Maceió, município que concentra o maior número de museus do estado, mas que parece não receber a mesma atenção dos turistas, o que indica que uma ação para promover passeios para os museus na capital pode ser muito bem-vinda. Investimentos em capacitação/melhoria da cadeia produtiva relacionada à gastronomia, que é um forte em todos os municípios, também seria positivo.

²⁷As respostas à pergunta 14, que deram origem ao gráfico 23, admitiram seis categorias de resposta, sendo que cinco delas correspondiam a cinco faixas de gastos e uma para pessoas que não sabiam ou lembravam. Para facilitar a leitura dos dados no gráfico 23, as categorias i) de R\$ 300, 00 a R\$450,00 e ii) de R\$450,00 a R\$600,00 foram juntadas em uma nova faixa de gastos representada no gráfico, abrangendo gastos de R\$ 300,00 a R\$ 6.000,00.

Gráfico 24 – Consumo de determinados produtos, atrações e serviços no município (%)



Fonte: ONU-Habitat, 2020.



4. PERCEPÇÕES E AVALIAÇÕES DOS ENTREVISTADOS

Esta seção aborda aspectos da avaliação da experiência de viagem dos entrevistados em cada um dos municípios, detalhando os resultados das perguntas do bloco “sobre avaliação da viagem” do questionário utilizado (Anexo 1). Considerando a natureza do desenho metodológico deste trabalho, a construção de índices a partir de categorias qualitativas de avaliação de percepção dos entrevistados favorece um olhar analítico e comparativo entre alguns dos aspectos abordados, principal característica da metodologia adotada neste trabalho. Portanto, foram construídos dois índices de percepção dos turistas para dois grandes temas: (i) **avaliação de infraestrutura e serviços urbanos**; e (ii) **avaliação de infraestrutura e ativos turísticos**.

Com relação ao tema “avaliação da infraestrutura e serviços urbanos”, o índice sistematizou a avaliação do entrevistado acerca dos oito aspectos específicos de infraestrutura e serviços urbanos listados abaixo.

1. Limpeza das ruas	5. Facilidade de circular dentro e nos arredores do município por transporte público ou privado
2. Limpeza da orla e faixa de areia da praia ou do rio	6. Qualidade e quantidade de rotas de chegada até o município, partindo de outros lugares, incluindo estradas e aeroportos
3. Qualidade da água do mar, rios, córregos, riachos, lagoas etc.	7. Iluminação pública
4. Manutenção de praças, calçadas e outros espaços públicos	8. Sensação de segurança

Já no tema “avaliação da infraestrutura e ativos turísticos”, um segundo índice sistematizou as avaliações sobre a qualidade de outros doze aspectos listados abaixo.

1. Atrativos turísticos naturais	7. Vida noturna
2. Atrativos turísticos históricos/culturais	8. Passeios com empresas de receptivo turístico
3. Sinalização turística	9. Guia de turismo
4. Meio de hospedagem	10. Informações turísticas
5. Restaurantes	11. Preços cobrados
6. Bares	12. Hospitalidade

Em cada pergunta, os entrevistados puderam classificar a experiência que tiveram com esses elementos como turistas em cinco categorias: “excelente”, “bom”, “regular”, “ruim” e “muito ruim”. Com o objetivo de sistematizar os resultados e permitir uma comparação de desempenho, os dois índices de percepção foram construídos a partir da atribuição de valores numéricos para cada uma dessas categorias de avaliação. Os valores atribuídos foram de 5(cinco) para “excelente” a 1 (um) para “muito ruim”; somadas as pontuações dadas por cada turista em cada aspecto, o valor total foi dividido pelo número de respostas válidas (excluindo as respostas do tipo “não sei/lembro ou não se aplica”). Os resultados são exibidos em gráficos do tipo radar, onde cada cor representa os parâmetros de desempenho, e a linha pontilhada indica o resultado do índice de cada município.



No caso desses dois índices de percepção, é importante ressaltar que a pesquisa de campo buscou estimular uma avaliação do entrevistado unicamente em sua experiência pessoal como turista. Assim, uma leitura acerca da qualidade ou precariedade desses aspectos deve ser feita unicamente dentro deste contexto e circunscrita aos limites da metodologia desta pesquisa, não podendo ser extrapolada para uma compreensão mais global acerca da qualidade, por exemplo, da infraestrutura urbana nesses municípios.

Além dos elementos listados acima, a avaliação dos entrevistados foi complementada com uma pergunta aberta, ou seja, sem que houvesse uma delimitação das categorias de resposta, permitindo respostas espontâneas, a saber: “o que você mais gostou e menos gostou na viagem?”. A pergunta admitiu até três respostas por categoria positiva e negativa. Essas respostas espontâneas foram, em seguida, analisadas e agregadas em categorias semelhantes de respostas sistematizadas em tabelas que mostram a porcentagem de entrevistados naquele município que mencionaram algo que se encaixa naquela categoria. A análise combinada das respostas espontâneas com os dados das perguntas fechadas utilizados para compor os dois índices de percepção permitiu realizar uma avaliação mais ampla e balanceada dos inúmeros aspectos que podem contribuir ou prejudicar a experiência como turista nos municípios. Por exemplo, um entrevistado pode dar uma nota bastante baixa para um elemento quando é estimulado a dar uma opinião sobre o assunto; já em uma pergunta aberta, o entrevistado pode mencionar outros elementos que lhe incomodaram mais e nem mencionar aquele que avaliou mal na pergunta fechada. Em outras palavras, respostas espontâneas permitem capturar expectativas e frustrações que não são completamente entendidas por uma resposta estimulada.

Por fim, foram feitas perguntas sobre a disposição do entrevistado em recomendar o destino a amigos e parentes e em retornar ao município nos próximos dois anos, bem como, em caso de resposta negativa para essas duas perguntas, os possíveis motivos para não recomendar ou não retornar ao município.

Nos tópicos a seguir, foi realizada a análise das avaliações para cada um dos municípios, trazendo, sempre que possível, um olhar comparativo não apenas entre o desempenho dos diversos elementos citados no próprio município, como também distintos entre si. Essa abordagem permite identificar os principais pontos fortes ou fracos e as oportunidades para o setor do turismo em cada uma das localidades.

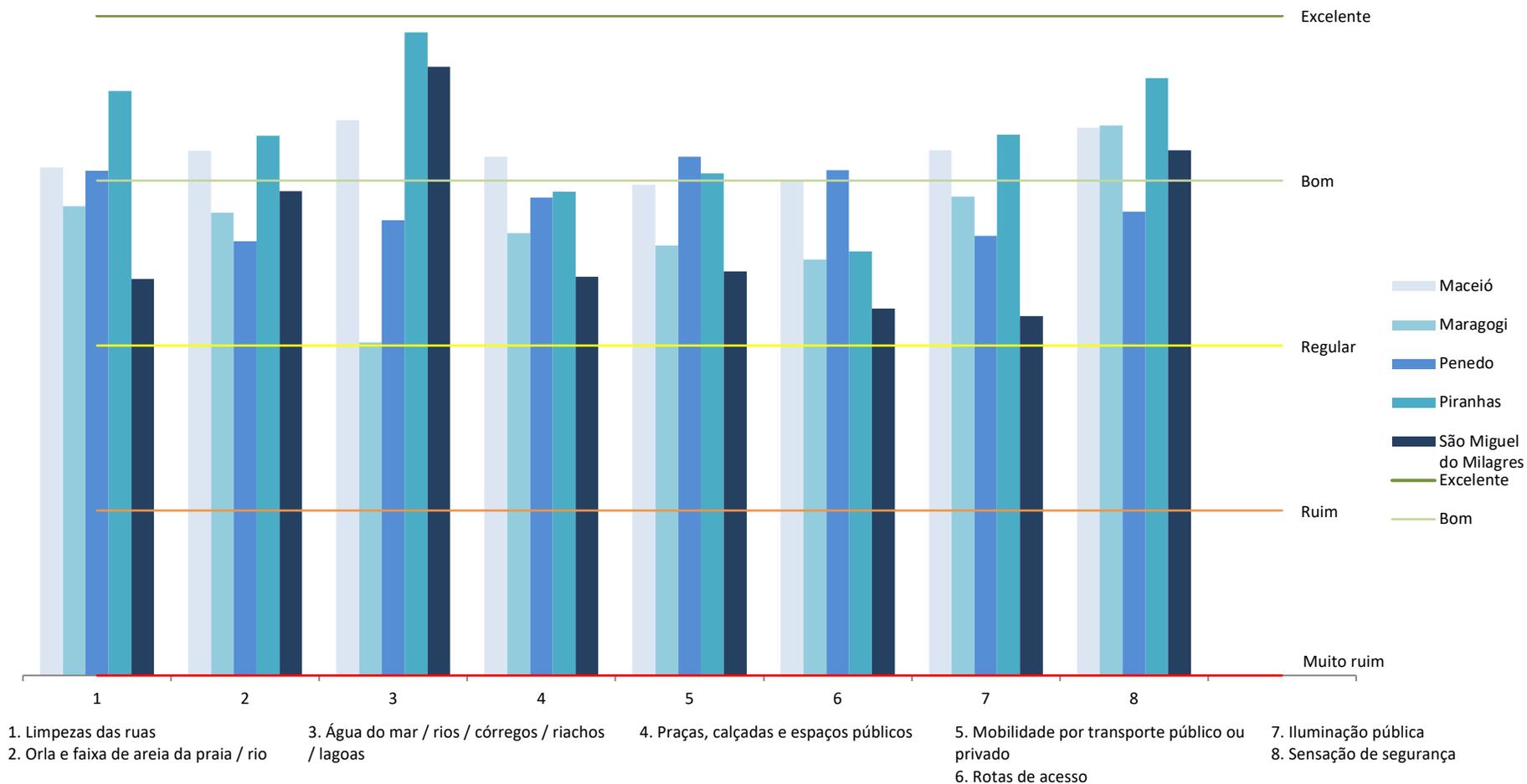
4.1. Análise geral dos resultados

Os resultados do **índice de infraestrutura e serviços urbanos** da maior parte dos aspectos foram relativamente positivos, dado que a maioria das avaliações ficou nas faixas de categorias “excelente” e “bom” e “bom” e “regular”. Da mesma forma, os resultados do **índice de avaliação de infraestrutura e ativos turísticos** teve resultados parecidos, com desempenho da maior parte dos aspectos analisados nas categorias “excelente” e “bom” e “bom” e “regular”. Uma sistematização comparativa com o desempenho de todos os aspectos dos dois índices encontra-se nos gráficos 25 e 26.

É importante ressaltar que esses resultados não representam uma avaliação da infraestrutura, serviços e ativos turísticos como um todo nos municípios analisados, mas como esses elementos influenciaram positivamente ou negativamente a experiência dos entrevistados. A vivência limitada dos turistas nos ambientes urbanos desses municípios – considerando especialmente que grande parte dos turistas busca atrativos naturais – deve ser levada em consideração na interpretação desses resultados.



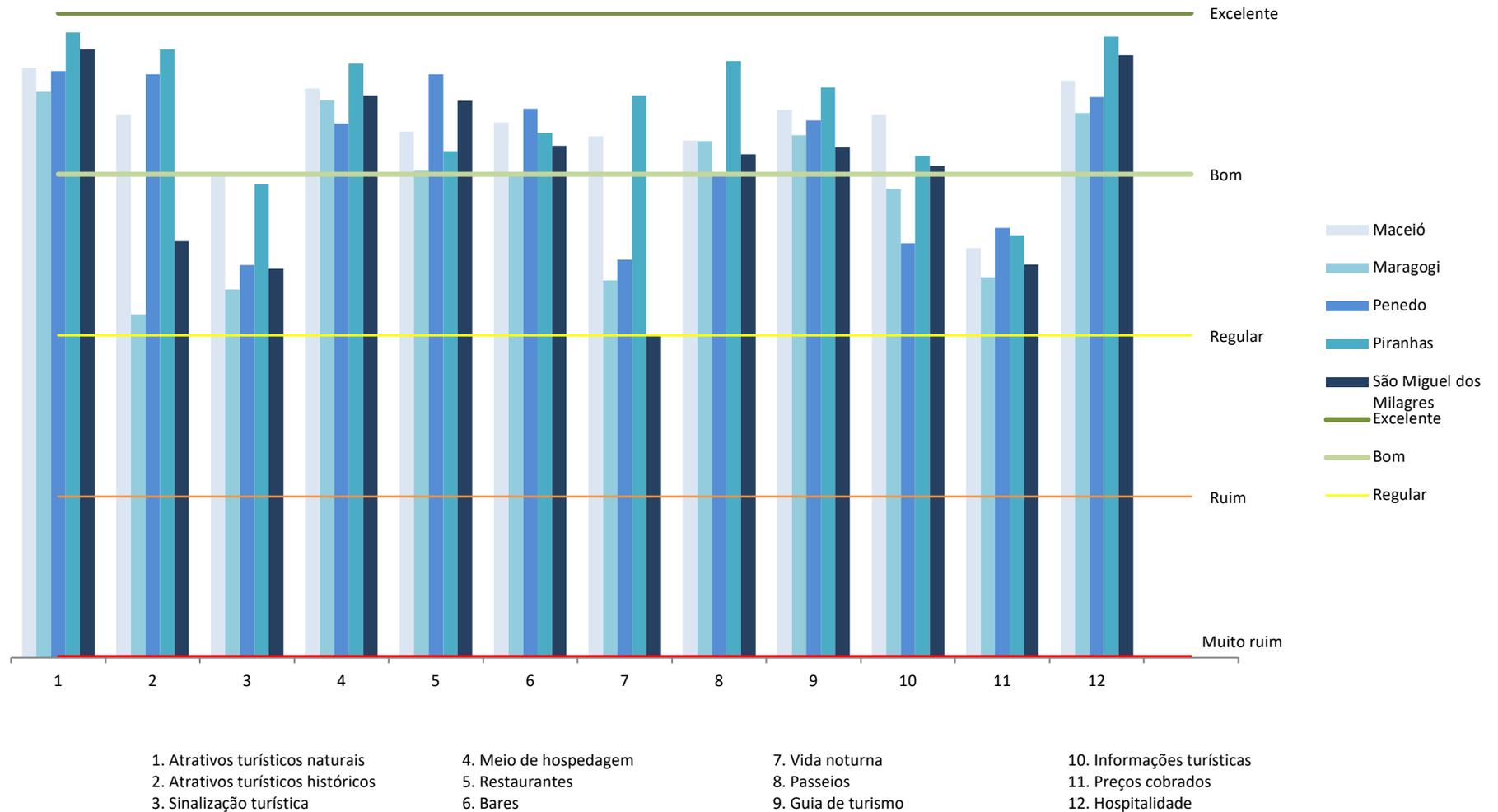
Gráfico 25 – Desempenho dos oito elementos de infraestrutura e serviços urbanos dos cinco municípios



Fonte: ONU-Habitat, 2020.

Gráfico 26 – Desempenho dos doze elementos de infraestrutura e ativos turísticos nos cinco municípios



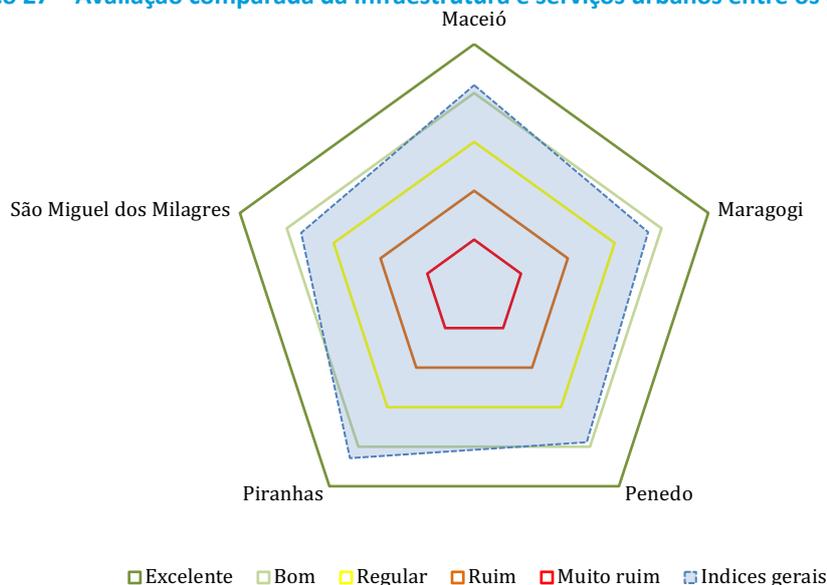


Fonte: ONU-Habitat, 2020.



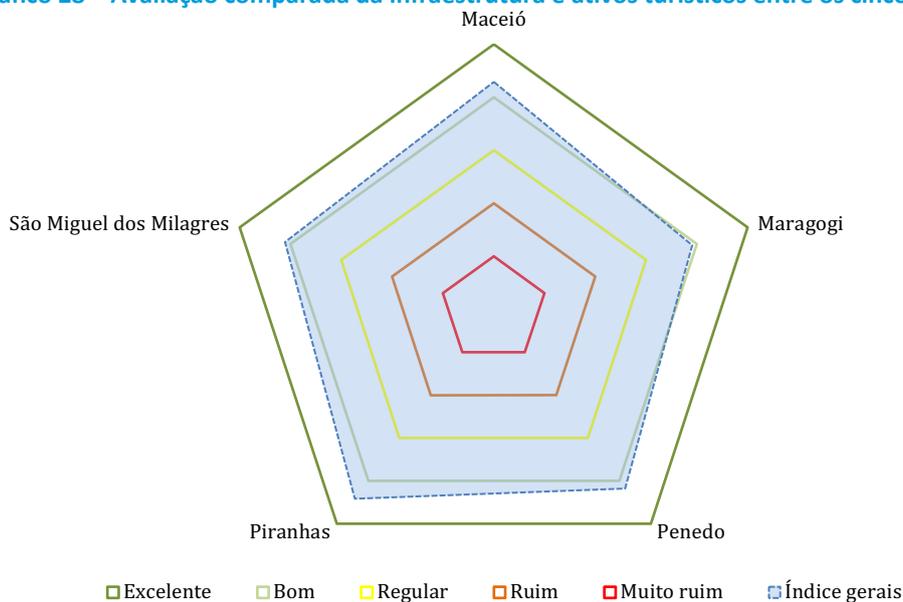
Também foram calculados dois índices gerais para cada município, permitindo uma comparação global dos resultados ilustrados nos gráficos 27 e 28. No índice de avaliação de infraestrutura e dos serviços urbanos, Piranhas e Maceió se destacaram com um desempenho na faixa entre as categorias “excelente” e “bom”; já no caso do índice de avaliação de infraestrutura e ativos turísticos, quase todos os municípios ficaram nessa mesma faixa, com exceção de Maragogi, que teve um desempenho global na faixa entre “bom” e “regular”.

Gráfico 27 – Avaliação comparada da infraestrutura e serviços urbanos entre os cinco municípios



Fonte: ONU-Habitat, 2020.

Gráfico 28 – Avaliação comparada da infraestrutura e ativos turísticos entre os cinco municípios



Fonte: ONU-Habitat, 2020.

A tabela 1 aponta quais foram os elementos do índice de infraestrutura e serviços urbanos que tiveram o melhor desempenho em cada município (↑), bem como os elementos que tiveram a pior avaliação (↓).



Tabela 1– Índice de infraestrutura e serviços urbanos

	Maceió	Maragogi	Penedo	Piranhas	São Miguel dos Milagres
1. Limpezas das ruas					
2. Orla e faixa de areia da praia/rio			↓		
3. Água do mar/rios/córregos/riachos/lagoas	↑	↓		↑	↑
4. Praças, calçadas e espaços públicos					
5. Mobilidade por transporte público ou privado	↓		↑		
6. Rotas de acesso				↓	
7. Iluminação pública					
8. Sensação de segurança		↑			

Fonte: ONU-Habitat, 2020.

Já a tabela 2 aponta quais foram os elementos do índice de infraestrutura e ativos turísticos que tiveram o melhor e pior desempenho em cada município. Esses resultados mostram que o elemento “atrativos turísticos naturais” teve o desempenho de maior destaque em todos os municípios, evidenciando tanto a importância desse aspecto para experiência do turista, quanto o valor estratégico da promoção e preservação do patrimônio natural para o setor do turismo.

Tabela 2 – Índice de infraestrutura e ativos turísticos

	Maceió	Maragogi	Penedo	Piranhas	São Miguel dos Milagres
1. Atrativos turísticos naturais	↑	↑	↑	↑	↑
2. Atrativos turísticos históricos		↓			
3. Sinalização turística			↓		
4. Meio de hospedagem					
5. Restaurantes					
6. Bares					
7. Vida noturna					↓
8. Passeios					
9. Guia de turismo					
10. Informações turísticas					
11. Preços cobrados	↓			↓	
12. Hospitalidade					

Fonte: ONU-Habitat, 2020.

As respostas à questão “o que você mais gostou e menos gostou na viagem?”, formulada de forma aberta, mostraram que em grande medida, os aspectos já analisados pelos índices acima foram os que mais contribuíram positivamente ou negativamente para a experiência de viagem dos entrevistados. Conforme dito anteriormente, essa questão permitiu também trazer alguns novos elementos não antecipados pelas perguntas fechadas; os resultados podem ser vistos na tabela 3, onde estão sistematizadas as respostas dos 251 entrevistados.

É interessante notar que há alguns elementos positivos mais consensuais ou frequentemente citados, como os atrativos naturais, a gastronomia e a hospitalidade, enquanto as percepções negativas são mais variadas. De todo modo, a precariedade da infraestrutura urbana e turística – o que, de certo modo, engloba também a mobilidade e acesso, saneamento básico e serviços públicos – foi amplamente citada como um aspecto negativo nos cinco municípios.



Tabela 3 – Compilação dos resultados (do que mais e menos gostou na viagem)

Mais gostou	%	Menos gostou	%
Atrativos naturais	61	Infraestrutura geral (urbana/turística)	36
Gastronomia	36	Preços cobrados	23
Hospitalidade	32	Mobilidade/Acesso	12
Equipamentos turísticos	26	Saneamento básico	12
Atrativos turísticos culturais	11	Serviços públicos básicos	10
Rio São Francisco	10	Não respondeu	9
Atrativos históricos culturais	8	Vida noturna	8
Clima	6	Sinalização turística e de trânsito	6
Atendimento	6	Atrativos noturnos	6
Hospedagem	5	Equipamentos turísticos	6
Sensação de segurança	5	Ausência de caixas eletrônicos 24 horas	3
Infraestrutura (urbana e turística)	4	Gastronomia	3
Tranquilidade	4	Pedintes	3
Artesanato	3	Atendimento	3
Orla da cidade	2	Limpeza urbana	3
Infraestrutura (geral e turística)	1	Iluminação pública	2
Não respondeu	1	Informações turísticas	2
Feiras livres	1	Ambulantes	2
Manutenção dos equipamentos turísticos	1	Manutenção do mercado público	2
Passeios de barco	1	Serviços turísticos	2
Preços	1	Atrativos para crianças	1
Privacidade	1	Comércio	1
Bares	1	Trânsito	1
Limpeza geral (urbana/turística)	1	Distribuição de renda	1
Vida noturna	1	Informações culturais locais	1
-		Organização do centro da cidade	1
-		Sensação de segurança	1
-		Atrativos naturais	1
-		Hospitalidade	1
-		Pobreza	1
-		Privacidade	1

Fonte: ONU-Habitat, 2020.

4.2. Maceió

A avaliação da capital do estado teve um desempenho de destaque entre os cinco municípios, ficando atrás apenas de Piranhas no cálculo do índice geral de percepção sobre a infraestrutura e serviços urbanos. Todos os aspectos analisados em Maceió tiveram um desempenho na faixa entre “excelente” e “bom”. Dos aspectos com menor desempenho, a mobilidade por transporte público ou privado e a facilidade de acesso ao município se destacaram negativamente entre os demais

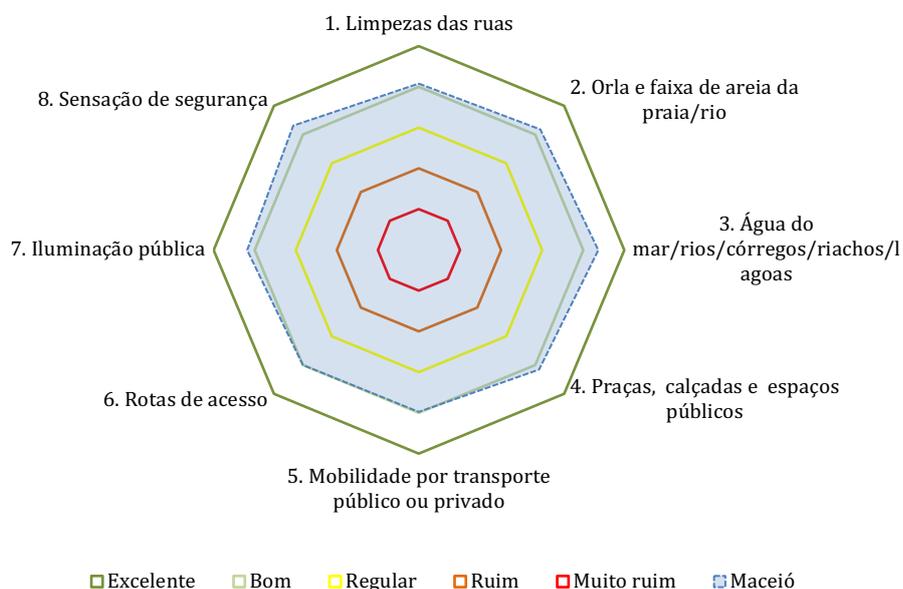


elementos analisados. Contudo, mesmo esses aspectos tiveram em Maceió um desempenho melhor que em outros municípios, notadamente Maragogi e São Miguel dos Milagres.

Diante dessa avaliação, é importante retomar a análise acerca do transporte utilizado pelos entrevistados. Todos os entrevistados acessaram Maceió por meio aéreo; 68% reservaram suas passagens e meios de transporte por meio de agências de viagens; 56% circularam pelo município com transporte de agências de viagens e receptivo; e 54% também utilizam táxi e aplicativos de transporte individual. Considerando esses dados, o resultado negativo da avaliação desse aspecto da infraestrutura urbana assume um peso ainda maior, dado que grande parte dos entrevistados circulou no município com o apoio especializado de agências privadas de viagens. Essa observação aponta para a necessidade de melhora das condições de transporte, mobilidade e acesso a Maceió, incluindo maior número de linhas aéreas e melhores condições de transporte público na cidade.

Sobre os aspectos com melhor desempenho, a qualidade da água do mar e dos demais corpos d'água da cidade se destacou positivamente, seguido pela sensação de segurança e iluminação pública. Nesse caso, mais uma vez é importante destacar ressalva feita anteriormente acerca da percepção dos turistas sobre a infraestrutura e serviços urbanos, dada a concentração dos hotéis e outros equipamentos turísticos nos bairros próximos a orla marítima da capital, onde há uma melhor infraestrutura urbana. Assim – e mesmo apesar dos problemas relacionados a saneamento básico que esses bairros enfrentam – a capital mantém sua vocação de balneário e destino turístico de sol e mar.

Gráfico 29 – Avaliação da infraestrutura e serviços urbanos em Maceió



Fonte: ONU-Habitat, 2020.

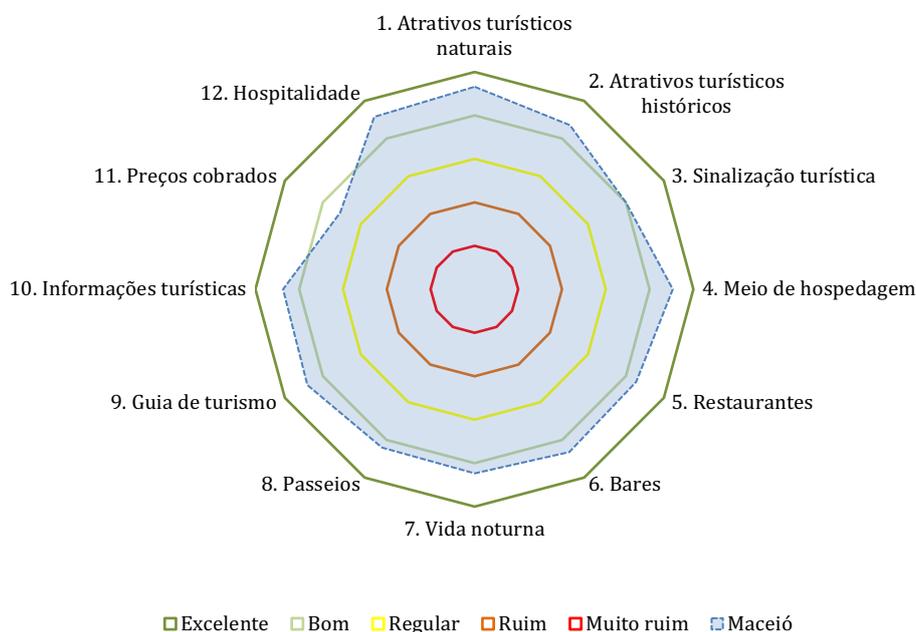
A avaliação sobre a infraestrutura e ativos turísticos também teve bons resultados. Maceió novamente ficou atrás apenas de Piranhas no cálculo do índice geral e quase todos os elementos analisados ficaram na faixa entre “excelente” e “bom”. A exceção foi a categoria “preços cobrados”, que teve o pior desempenho; contudo, uma análise comparativa com os demais municípios evidenciou que esse elemento teve um desempenho baixo em todas as localidades, sendo também o com mais baixo desempenho na cidade de Piranhas. Portanto, esse resultado de Maceió não pode ser apontado como uma característica particularmente negativa da cidade, mas um traço comum a

todos os municípios. A categoria “sinalização turística” teve o segundo pior desempenho em Maceió, mas ainda assim obteve a classificação “bom”.

Os destaques positivos ficaram com “atrativos turísticos naturais”, “hospitalidade” e “meio de hospedagem”, respectivamente. O primeiro elemento foi também o que melhor pontuou em todos os municípios, evidenciando que tanto os destinos tradicionalmente associados com sol e mar, como aqueles mais identificados por seu patrimônio histórico detêm um valioso patrimônio natural, sendo um dos principais responsáveis por uma boa experiência dos turistas nesses destinos de Alagoas. A boa avaliação da categoria “qualidade da água do mar, rios, córregos, riachos, lagoas, etc.” em Maceió corrobora essa percepção e destaca a necessidade de um manejo e preservação adequados desses recursos com vistas à preservação de uma importante fonte de renda para a capital.

A categoria “hospitalidade” teve uma trajetória parecida, com um desempenho bastante positivo em todos os municípios analisados. Esse resultado confirma que a cordialidade do povo alagoano é um ativo importante que pode ser explorado em uma narrativa de campanhas de marketing e promoção não só dos cinco destinos, mas para o estado como um todo. Por fim, a categoria “meios de hospedagem” teve destaque tanto em Maceió, quanto nos municípios do litoral norte do estado, Maragogi e São Miguel dos Milagres. Contudo, uma diferença importante entre esses destinos é a participação majoritária dos hotéis como meio de hospedagem nessa cidade; 84% dos entrevistados ficaram em hotéis, de modo que essa avaliação positiva decorre de uma boa experiência dos entrevistados com a rede hoteleira da cidade, em grande parte viabilizada por pacotes de agências de viagens.

Gráfico 30 – Avaliação da infraestrutura e ativos turísticos em Maceió



Fonte: ONU-Habitat, 2020.

A análise dos elementos positivos e negativos mais citados em pergunta aberta (tabela 4) confirmou que alguns aspectos específicos analisados anteriormente tiveram um papel preponderante na experiência dos turistas entrevistados. Os “atrativos naturais” e a “hospitalidade” foram amplamente citados como aspectos mais positivos; “gastronomia”, “passeios turísticos” e “segurança” também tiveram diversas menções positivas.



Tabela 4 – Do que mais e menos gostou na viagem a Maceió

Mais gostou	%	Menos gostou	%
Atrativos naturais	58	Infraestrutura (geral e turística)	30
Hospitalidade	36	Preços cobrados	26
Gastronomia	12	Pedintes	16
Passeios turísticos	12	Ambulantes	8
Segurança	12	Manutenção do mercado público	8
Artesanato	8	Trânsito	6
Clima	8	Iluminação pública	6
Orla da cidade	8	Sinalização turística	6
Hospedagem	6	Gastronomia	6
Atendimento	6	Informações culturais locais	4
Infraestrutura geral	4	Vida noturna	4
Feiras livres	4	Organização do centro da cidade	4

Fonte: ONU-Habitat, 2020.

O contraste entre as perguntas e metodologias trouxe uma nuance interessante que permite dar maior equilíbrio às conclusões acerca da avaliação dos entrevistados sobre Maceió. Ainda que o índice de percepção de infraestrutura e serviços urbanos e o índice de infraestrutura e ativos urbanos tenham tido bons desempenhos no município, a infraestrutura (geral e turística) foi citada mais frequentemente pelos entrevistados como um elemento negativo em sua viagem do que como um elemento positivo (em “infraestrutura geral”). Todavia, a frequência dessas menções negativas (30% dos entrevistados) não foi particularmente alta, tendo havido uma dispersão grande de todas as respostas a essa pergunta em um grande número de temas.

Outro elemento criticado negativamente – a presença de pedintes – aponta para a necessidade de que sejam priorizadas políticas de inclusão social e produtiva tanto por parte do Governo do Estado, quanto da Prefeitura Municipal. Maceió foi a única cidade em que o número de pedintes foi citado como um elemento negativo, reflexo tanto dos altos níveis de pobreza e extrema pobreza na capital, quanto do seu papel como principal centro urbano e polo de atração populacional do estado.

Por fim, pode-se afirmar que a avaliação final dos entrevistados acerca da experiência em Maceió foi extremamente positiva. Todos os entrevistados afirmaram que recomendariam a capital como um destino turístico para parentes e amigos e 68% disseram estar dispostos a retornar dentro de dois anos para a capital. O único motivo apresentado pelos outros 32% que não se mostraram dispostos a retornar nesse período foi a intenção de conhecer outros lugares que ainda não tenham visitado.

4.3. Maragogi

Maragogi teve o segundo menor desempenho entre os municípios avaliados no índice geral de infraestrutura e serviços urbanos, ficando à frente apenas de São Miguel dos Milagres. Dos oito elementos analisados pelo índice, sete ficaram na faixa entre as categorias “bom” e “regular” e apenas “sensação de segurança” teve um desempenho entre “excelente” e “bom”. O segundo elemento melhor avaliado foi iluminação pública, algo frequentemente associado a uma melhor sensação de segurança urbana. Dos aspectos com menor desempenho na visão dos turistas, a qualidade da água do mar e de outros corpos d’água se destacou negativamente, isolada com a pior avaliação entre os entrevistados. Esse resultado contrasta com a maioria dos demais municípios

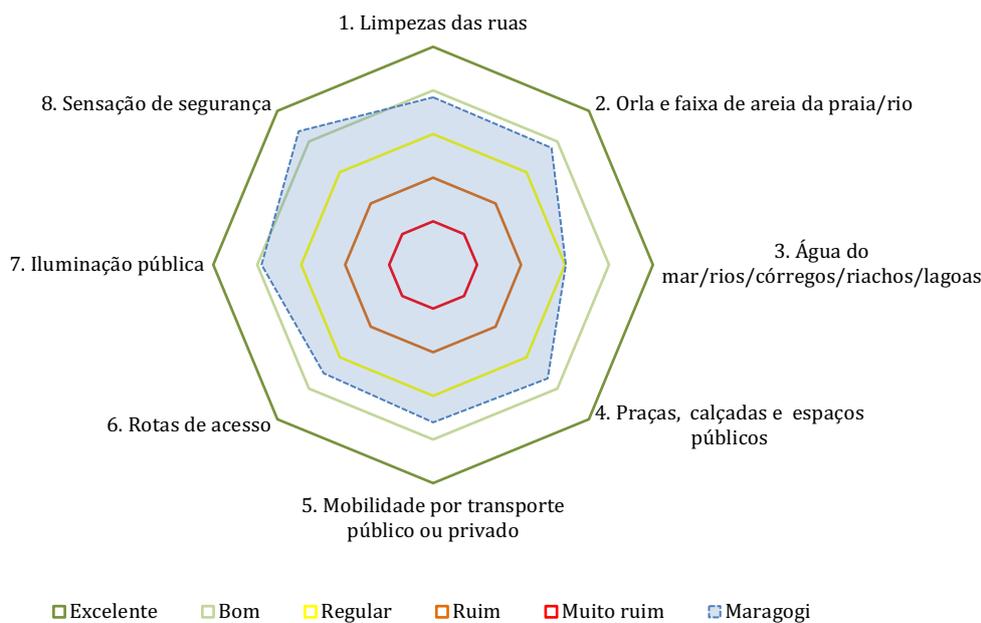


analisados, sendo que, apenas em Penedo, esse aspecto não ficou entre os que tiveram melhor avaliação dos turistas. Mais adiante, serão exploradas algumas nuances acerca desse resultado.

Outros elementos que também tiveram um baixo desempenho foram a qualidade e quantidade de rotas de chegada até o município, partindo de outros lugares, incluindo estradas e aeroportos e a facilidade de circular dentro e nos arredores do município por transporte público ou privado. Ainda que esses dois aspectos tenham se destacado negativamente também em Maceió, eles tiveram uma pontuação relativamente mais baixa em Maragogi; quase 12% dos entrevistados classificaram o primeiro aspecto como “muito ruim” ou “ruim” e quase 8% classificaram da mesma forma o segundo aspecto. Ainda que mais da metade dos entrevistados tenha utilizado transportes de agências de viagens ou receptivos, quase 30% dos entrevistados utilizaram veículos particulares como principal meio de transporte para chegar a Maragogi e outros 21% utilizaram veículos particulares alugados, em sua maioria sem motorista. Esse resultado sugere que uma parte dos turistas teve dificuldades consideráveis de acesso e mobilidade na cidade.

Além desses elementos, a manutenção de praças, calçadas e outros espaços públicos também teve um resultado negativo, quase empatado com aqueles relativos a transporte e mobilidade.

Gráfico 31 – Avaliação da infraestrutura e serviços urbanos em Maragogi



Fonte: ONU-Habitat, 2020.

A avaliação sobre a infraestrutura e ativos turísticos de Maragogi apontou também diversos problemas. A cidade ficou em último lugar no índice geral se comparada a todos os municípios, com cinco elementos pontuando entre “bom” e “regular” e outros sete pontuando entre “excelente” e “bom”, sendo que o pior desempenho ficou com o elemento “atrativos turísticos históricos”, seguido de “sinalização turística” e “vida noturna”.

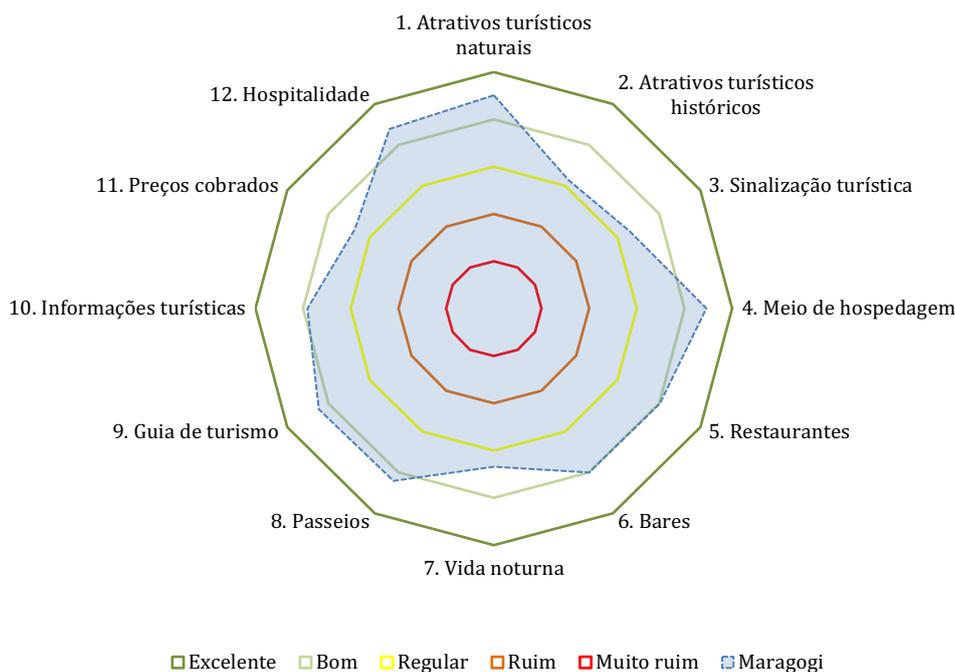
Uma interpretação possível que integre os elos fracos desse índice com o do índice anterior sugere uma posição crítica dos turistas quanto à ausência de uma diversidade de atrativos turísticos no município. Portanto, uma estratégia que valorize aspectos urbanos, culturais e históricos tem enorme potencial de criar atividades turísticas e novas fontes de entretenimento para os turistas e de renda para os moradores. Um exemplo disto seria a criação e qualificação de praças e espaços

públicas associadas à uma política de promoção de atividades culturais e comerciais na vida noturna da cidade para aumentar o tempo de permanência e o gasto médio dos turistas no município. Já o resultado negativo do aspecto “sinalização turística” reflete também as dificuldades dos turistas com os aspectos relativos à mobilidade e transporte no município.

Os destaques positivos foram parecidos àqueles de Maceió, com importância para “atrativos turísticos naturais”, “meio de hospedagem” e “hospitalidade”, respectivamente. O resultado positivo do elemento melhor colocado suscita uma aparente contradição – ainda que a principal crítica seja relativa à qualidade da água do mar e outros corpos d’água, o município ainda é elogiado por seu rico patrimônio natural. A análise das respostas trazidas pela questão aberta, a ser explorada mais adiante, aponta que o principal problema levantado pelos turistas é a precariedade do saneamento básico da cidade. Portanto, percebe-se que é necessária uma atuação prioritária do poder público na adequação da rede de saneamento básico da cidade para preservar o capital natural do município, elemento mais valorizado pelos turistas entrevistados.

A boa avaliação dos meios de hospedagem sugere uma oferta qualificada de pousadas, dado que 61% dos entrevistados ficaram hospedados nesses estabelecimentos e apenas 12% ficou hospedada em hotéis.

Gráfico 32 – Avaliação da infraestrutura e ativos turísticos em Maragogi



Fonte: ONU-Habitat, 2020.

Uma vez mais, a análise dos elementos positivos e negativos mais citados pelos entrevistados em pergunta aberta (tabela 5) confirmou que os aspectos analisados anteriormente tiveram um papel preponderante na experiência dos turistas entrevistados. Como em Maceió, os “atrativos naturais” foram amplamente citados como aspectos que mais contribuíram para uma experiência positiva dos entrevistados, seguido por “equipamentos turísticos”, “gastronomia” e “hospitalidade”.

Tabela 5 – Do que mais e menos gostou na viagem a Maragogi

Mais gostou	%	Menos gostou	%
Atrativos naturais	74	Saneamento básico	58
Equipamentos turísticos	70	Infraestrutura geral	38
Gastronomia	58	Preços cobrados	22
Hospitalidade	44	Vida noturna	14
Tranquilidade	20	Sinalização turística	10
Segurança pública	8	Mobilidade urbana	8
Infraestrutura (geral e turística)	6	Serviços turísticos	8
Preços cobrados	2	Limpeza urbana	6
-		Gastronomia	2
-		Atrativos naturais	2

Fonte: ONU-Habitat, 2020.

Já os aspectos negativos mais citados foram “saneamento básico”, “infraestrutura geral”, “preços cobrados” e “vida noturna”. A infraestrutura do município aparece frequentemente como um aspecto negativo nas entrevistas (38% dos turistas) do que como um aspecto positivo (6% dos entrevistados). Essa percepção reflete o baixo desempenho geral de Maragogi nos dois índices discutidos acima e a pontuação de diversos elementos de infraestrutura física discutidos anteriormente, como aqueles relativos à mobilidade, transporte, espaços públicos e saneamento básico.

Por fim, apesar dos problemas apontados pelos dados, Maragogi cativou a maior parte dos seus visitantes. Apenas dois entrevistados afirmaram não ter intenção de recomendar a cidade (menos de 4% dos entrevistados) e outros dois afirmaram não ter intenção de retornar ao município nos próximos dois anos. Esses dados levaram o município a registrar a mais alta taxa de intenção de retorno (92%) entre os cinco municípios analisados.

4.4. Penedo

O desempenho geral do município de Penedo no índice de infraestrutura e serviços urbanos foi intermediário – o terceiro melhor na lista dos cinco municípios – ficando entre as categorias “bom” e “regular”. Os três elementos que tiveram os melhores resultados alcançaram a faixa entre “bom” e “excelente”: (i) facilidade de circular dentro e nos arredores do município por transporte público ou privado; (ii) qualidade e quantidade de rotas de chegada até o município, partindo de outros lugares, incluindo estradas e aeroportos; e (iii) limpeza das ruas. Esses resultados apontam que elementos mais ligados à infraestrutura urbana física tiveram melhores resultados, enquanto os elementos ligados à preservação do patrimônio natural da cidade – qualidade e limpeza dos corpos d’água – tiveram um destaque negativo.

A análise combinada dos dois elementos relacionados aos meios de transporte, acessibilidade e mobilidade evidencia que os turistas em Penedo tiveram uma boa experiência logística. O perfil dos principais meios de transportes utilizados pelos entrevistados para chegar ao município e para se locomover pelas redondezas indica que essa boa experiência se refere especialmente às conexões viárias da cidade. A maioria (56%) utilizou veículo próprio, de familiar ou amigos como meio de transporte principal para chegar ao município; 12% utilizaram transportes alternativos (carros, vans entre outros) – a mais alta taxa entre todos os municípios; e 6% alugaram um veículo particular sem motorista. Com relação à circulação pelo município e redondezas, a maioria (60%) também usou

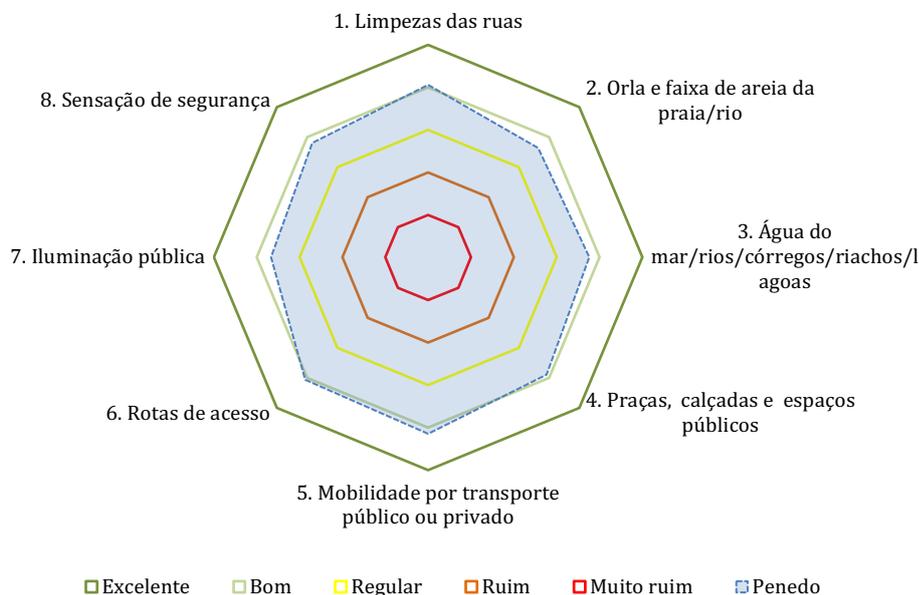


veículo próprio, de familiar ou amigos e 10% recorreram ao aluguel de veículos com ou sem motorista; contudo, aqui aparece um número significativo de usuários de táxi ou transporte por aplicativo (14%) e de ônibus intermunicipal ou de linha (8%). Ainda que de forma tímida, os dados sugerem que os entrevistados puderam utilizar em Penedo uma variedade um pouco maior de soluções de transporte para chegar e circular no município e na região do que em nos outros municípios analisados.

Os elementos de infraestrutura e serviços urbanos que receberam as piores avaliações em Penedo foram, em ordem crescente de desempenho: a limpeza da orla do rio, a iluminação pública e a qualidade da água dos rios, córregos, riachos, lagoas, entre outros. Isso mostra uma avaliação bastante negativa do estado de conservação do patrimônio natural na cidade; a limpeza da orla do Rio São Francisco – um dos principais símbolos de Alagoas e de Penedo – obteve as piores notas entre todas as orlas e faixas de areia dos cinco municípios estudados– 44% dos entrevistados deram nota “ruim” ou “regular” para esse aspecto da cidade.

A iluminação pública obteve o segundo pior resultado entre os aspectos de infraestrutura e serviços urbanos de Penedo se comparada à avaliação da iluminação pública dos cinco municípios analisados, atrás apenas de São Miguel dos Milagres. Essa situação pode ter reduzido o desempenho da sensação de segurança no município; apesar desse elemento não estar entre os três com pior desempenho, suas notas foram as mais baixas entre os cinco municípios. Além do impacto na sensação de segurança, as respostas espontâneas discutidas mais adiante sugerem também que a iluminação pública precária de Penedo ajudou a compor o quadro de avaliações negativas da vida noturna da cidade.

Gráfico 33 – Avaliação da infraestrutura e serviços urbanos em Penedo



Fonte: ONU-Habitat, 2020.

No índice de infraestrutura e ativos turísticos, Penedo também teve um desempenho intermediário se comparado aos demais municípios. Contudo, terminou classificado entre as categorias “bom” e “excelente”, um resultado ligeiramente superior ao índice anterior. Aqui, os elementos com melhor desempenho refletem tanto a vocação do município para destino do turismo histórico, como do turismo de lazer e do usufruto de atrativos naturais. Os melhores resultados, em ordem

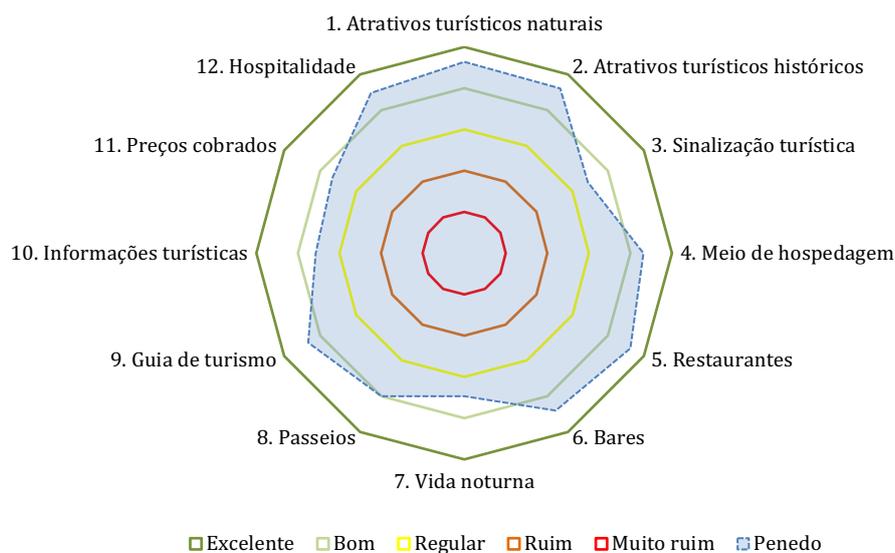


crecente, foram: atrativos turísticos históricos, restaurantes e atrativos turísticos naturais, quase empatados em uma escala de desempenho. Esses dois últimos elementos tiveram destaque no município, mas não tiveram um desempenho excepcional em uma comparação com os mesmos elementos nos demais municípios; já os atrativos turísticos históricos de Penedo receberam uma avaliação mais destacada, atrás apenas de Piranhas.

Os elementos com resultados mais fracos, em ordem crescente de desempenho, foram: sinalização turística, vida noturna e informações turísticas. No caso da sinalização turística, nenhuma das cidades analisadas conseguiu obter uma avaliação excepcionalmente boa, e Penedo teve um desempenho intermediário em uma comparação com os demais municípios, atrás de Maceió e Piranhas. Porém, nesse caso, há um contraste interessante– nos demais municípios, a má avaliação da sinalização turística tendeu a acompanhar o mau desempenho de elementos ligados a transportes (rotas de acesso e mobilidade por meio de transporte público e privado). Em outras palavras, o bom desempenho desses dois elementos de infraestrutura e serviços urbanos na cidade foi atingido a despeito da má avaliação da sinalização turística.

Como apontado anteriormente, é importante destacar o resultado negativo da vida noturna de Penedo, o que sugere uma deficiência de atividades e oportunidades de socialização que poderiam envolver o importante patrimônio histórico do município, bem como seus espaços públicos e ativos culturais. Nesse quadro, convém uma comparação direta com Piranhas, município com menos da metade da população de Penedo, e que também é um destino de rico patrimônio histórico e opções de lazer, e que obteve as melhores avaliações de vida noturna entre todos os municípios. Considerando similaridades na vocação turística dessas duas cidades, os dados parecem sugerir que Penedo pode se inspirar em estratégias de Piranhas, no que se refere à promoção da sua vida noturna. Por fim, vale mencionar o desempenho dos meios de hospedagem – 46% de pousadas e 18% de hotéis, ainda que não tenham sido particularmente mal avaliados se comparados a outros elementos desse mesmo índice de Penedo, tiveram o pior desempenho no comparativo com os meios de hospedagem dos demais municípios.

Gráfico 34 – Avaliação da infraestrutura e ativos turísticos em Penedo



Fonte: ONU-Habitat, 2020.



Uma vez mais, a análise das respostas espontâneas dos entrevistados acerca dos elementos que mais gostaram e que menos gostaram confirmou a análise feita anteriormente. Os aspectos turísticos culturais e o Rio São Francisco – um patrimônio natural, mas também histórico e cultural da cidade – receberam o maior número de menções, seguidos pela gastronomia do município. Acerca das avaliações negativas, Penedo teve o maior número de entrevistados que não mencionaram nenhum aspecto negativo, dentre os cinco municípios. Por isso, os elementos citados obtiveram uma baixa porcentagem de menções no total de entrevistados.

Contudo, Penedo foi o único município no qual a falta de atrativos noturnos teve destaque nas respostas espontâneas, sendo mencionada por 28% dos respondentes. Ao contrário do caso de São Miguel dos Milagres – no qual a má avaliação da vida noturna ocorreu apenas na pergunta estimulada – o aparecimento desse retorno negativo da vida noturna de Penedo nas respostas espontâneas reflete uma expectativa frustrada dos visitantes. Portanto, ações estratégicas que visem à diversificação dos atrativos e atividades no município devem ser priorizadas.

Tabela 6 – Do que você mais e menos gostou na viagem a Penedo

Mais Gostou	%	Menos Gostou	%
Atrativos turísticos culturais	54	Atrativos noturnos	28
Rio São Francisco	50	Equipamentos turísticos	10
Gastronomia	44	Sinalização turística e de trânsito	10
Hospitalidade	18	Infraestrutura geral	8
Clima	16	Iluminação pública	6
Artesanato	8	Informações turísticas	6
Manutenção dos equipamentos turísticos	4	Atrativos para crianças	6
Passeios de barco	4	Hospitalidade	2

Fonte: ONU-Habitat, 2020.

A avaliação final dos entrevistados sobre Penedo, como nos demais municípios analisados, foi bastante positiva– 98% dos entrevistados responderam que recomendariam o destino para amigos e parentes e apenas uma pessoa afirmou que “talvez” o recomendasse. Sobre a disposição para retornar ao município nos próximos dois anos, 82% dos turistas entrevistados confirmaram ter esse interesse e outros 12% disseram que talvez a visitariam novamente. Apenas três entrevistados afirmaram não ter intenção de retornar à cidade, sem dar um motivo; contudo, essas mesmas três pessoas confirmaram disposição de recomendar a cidade a amigos e parentes. Portanto, nenhum dos entrevistados teve uma postura categoricamente negativa sobre Penedo.

4.5. Piranhas

O desempenho geral de Piranhas no índice de infraestrutura e serviços urbanos foi o melhor dos cinco municípios, ficando entre as categorias “bom” e “excelente”. Os indicadores que mais se destacaram positivamente – classificados todos entre as categorias “bom” e “excelente” – foram, em ordem decrescente: qualidade da água dos rios, córregos, riachos e lagoas; sensação de segurança; limpezas das ruas; iluminação pública; e orla e faixa de areia do rio. Todos esses aspectos de Piranhas ficaram em primeira colocação se comparados com os mesmos aspectos dos outros municípios, consolidando a cidade como a melhor avaliada pelos entrevistados deste estudo.



Como o elemento que teve o melhor desempenho está associado à conservação da qualidade dos corpos d'água do município, Piranhas confirmou uma boa avaliação do seu patrimônio natural e sua vocação de destino não apenas para usufruto de atrativos históricos, mas também para os naturais. Os demais elementos com melhor pontuação (sensação de segurança; limpeza das ruas; iluminação pública) também contam positivamente para sua vocação de usufruto de atrativos histórico-culturais, como será abordado mais adiante na discussão acerca do índice de infraestrutura e ativos turísticos. Esse quadro geral contrasta com o desempenho de Penedo, que teve uma boa avaliação do seu patrimônio histórico de forma específica, mas que foi penalizada em uma série de elementos relativos à manutenção do espaço urbano e da conservação do seu patrimônio natural. Comparativamente a outros municípios, Piranhas conseguiu uma boa avaliação dos seus atrativos naturais, históricos e urbanos.

Com relação aos indicadores com desempenho mais fraco, destaca-se a qualidade e quantidade de rotas de chegada até o município, partindo de outros lugares, incluindo estradas e aeroportos, e a manutenção de praças, calçadas e outros espaços públicos. Ambos obtiveram notas entre as categorias “bom” e “regular”, sendo que o primeiro recebeu uma nota relativamente mais baixa. Esse aspecto de Piranhas ficou em terceiro lugar em uma comparação com os demais municípios, atrás de Penedo e Maceió e quase empatado com Maragogi. Já a conservação dos espaços públicos não teve um desempenho particularmente ruim; ao contrário, esse aspecto teve um desempenho mediano em todas as cidades, estando Penedo atrás apenas de Maceió.

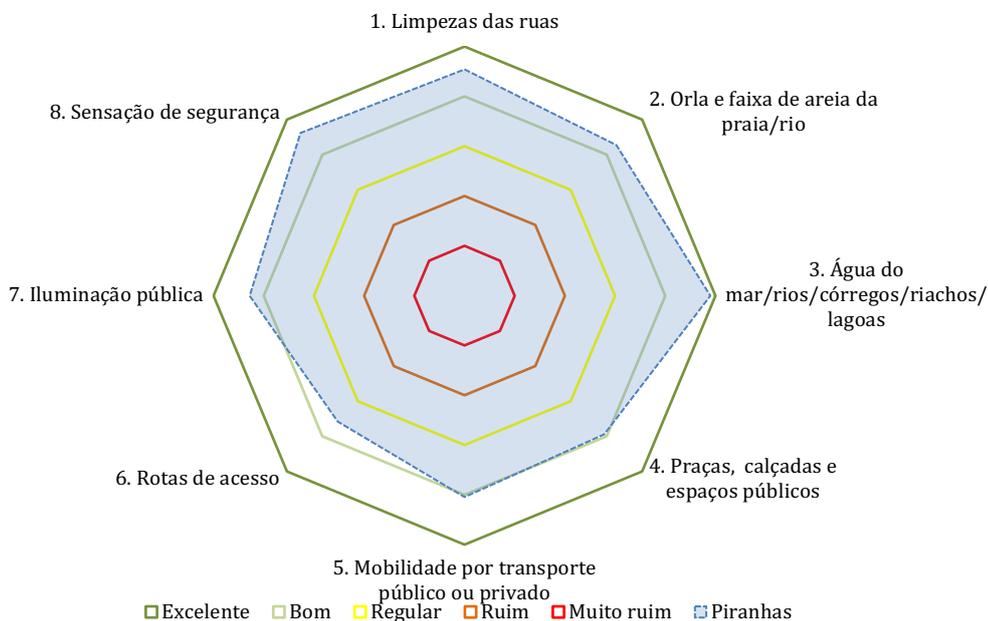
Considerando a avaliação negativa da qualidade de acessos, é importante entender as formas mais utilizadas de deslocamento dos entrevistados ao município: 66% acessaram o município com veículo próprio, de familiares ou amigos; 18% utilizaram transporte de agência de viagem ou receptivo; e os demais utilizaram outros meios, tais como (i) transporte alternativo(carros, vans, entre outros);(ii) transporte aéreo, sendo que, nesse caso, os entrevistados não informaram quais modais complementares utilizaram para acessar o município; e (iii) aluguel de veículo particular. Portanto, essa dificuldade de acesso resulta de uma experiência negativa com a rede rodoviária que serve o município, que é o mais distante do litoral e da capital Maceió (Mapa 1). Nesse sentido, é importante destacar que 44% dos entrevistados são moradores de cidades dos estados vizinhos – Sergipe, Bahia e Pernambuco; 28% são residentes de Alagoas e outros 28% são de outros estados mais afastados. Considerando que 88% dos entrevistados vieram a Piranhas partindo diretamente dos seus municípios de residência fixa, é possível estimar que grande parte dos entrevistados utilizou a rede rodoviária estadual para acessar Piranhas, mas uma parcela também considerável utilizou redes de outros estados para chegar ao destino.

Como no índice de infraestrutura e serviços urbanos, Piranhas também teve o melhor desempenho entre os cinco municípios no índice de infraestrutura e ativos turísticos, pontuando entre as categorias “bom” e “excelente”. Os três aspectos que tiveram melhores desempenhos em Piranhas foram, em ordem decrescente de pontuação: atrativos turísticos naturais, hospitalidade e atrativos turísticos históricos. Esse resultado corrobora com o diagnóstico feito anteriormente – Piranhas é uma cidade bem avaliada tanto nos seus atrativos históricos, quanto nos naturais. Como apontado anteriormente, a boa avaliação dos seus corpos d'água, incluindo as águas do Rio São Francisco, principal rio que corta o município, contribuíram para essa avaliação. Contudo, outros atrativos naturais do município também poderiam ser creditados por esse resultado, como a paisagem do Rio



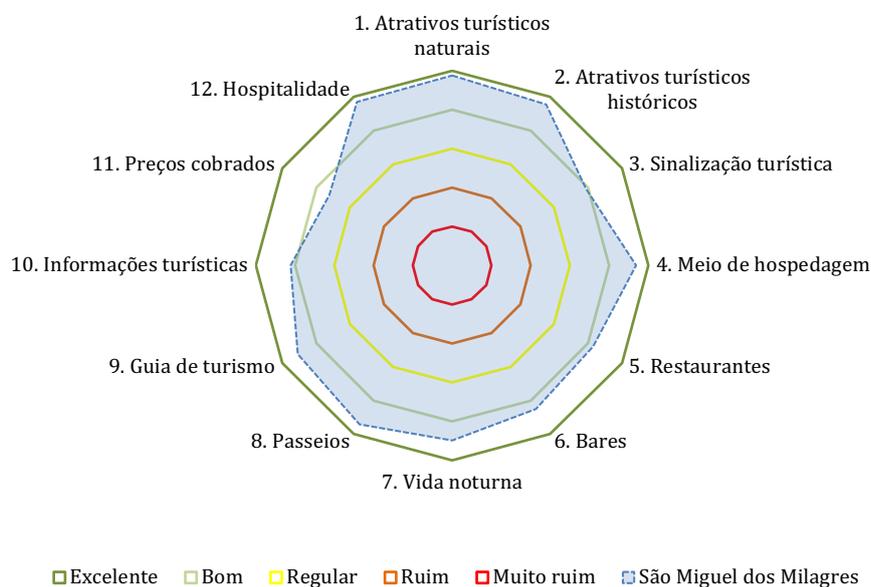
São Francisco a partir das encostas do centro histórico da cidade e os diversos cânions do Monumento Natural do Rio São Francisco²⁸, os quais muitos turistas conhecem a partir de Piranhas.

Gráfico 35 – Avaliação da infraestrutura e serviços urbanos em Piranhas



Fonte: ONU-Habitat, 2020.

Gráfico 36 – Avaliação da infraestrutura e ativos turísticos em Piranhas



Fonte: ONU-Habitat, 2020.

Os piores desempenhos desse índice foram, em ordem crescente de pontuação: preços cobrados, sinalização turística e informações turísticas. Com relação ao segundo e terceiro elementos, esses

²⁸ Unidade de conservação de proteção integral cujo território é dividido por três estados (Alagoas, Bahia e Sergipe) e por diversos municípios (Piranhas, Canindé de São Francisco, Delmiro Gouveia, Olho d'Água do Casado e Paulo Afonso).

resultados negativos devem ser contextualizados por uma comparação com outros municípios – a sinalização turística e as informações turísticas de Piranhas foram as segundas melhores dos cinco municípios, atrás apenas das notas, em ambos os casos, de Maceió. De todo modo, o mau desempenho do aspecto relativo à facilidade de acesso ao município, uma vez mais, parece estar associado também em Piranhas a uma pontuação baixa relativa da sinalização turística do município.

Os resultados negativos relativos aos preços cobrados em Piranhas suscitam uma análise das respostas espontâneas dos entrevistados. Como já foi apontado, esse aspecto – que recebeu notas baixas em todas as localidades – teve a pior pontuação entre todos os elementos do índice de infraestrutura e ativos turísticos de Piranhas, mas obteve a melhor pontuação se comparado aos preços cobrados nos outros municípios. De todo modo, a lista de menções espontâneas negativas na cidade mostra que isso foi um tema que gerou descontentamento dos turistas entrevistados, dado que foi mencionado espontaneamente em 52% das entrevistas.

Outro aspecto negativo que parece contrariar os resultados discutidos acima é a menção negativa à “infraestrutura (urbana e turística)” da cidade por 38% dos entrevistados; contudo, a categorização de diversas respostas incorporou as diversas queixas à qualidade de acesso e das estradas nessa categoria. Portanto, esse resultado dialoga com a má avaliação da categoria “rotas de acesso” do índice de infraestrutura e serviços urbanos.

Os resultados positivos mencionados espontaneamente confirmam as análises feitas acima, com um retorno bastante positivo dos atrativos naturais da cidade – tendência também verificada nos demais municípios.

Tabela 7 – Do que mais e menos gostou na viagem a Piranhas

Mais Gostou	%	Menos Gostou	%
Atrativos naturais	78	Preços cobrados	52
Equipamentos turísticos	42	Infraestrutura (urbana e turística)	38
Atrativos históricos culturais	40	Equipamentos turísticos	18
Hospitalidade	28	Ausência de caixas eletrônicos 24 horas	16
Gastronomia	26	Mobilidade/Acesso	16
Infraestrutura (urbana e turística)	16	Atendimento	12
Sensação de segurança	4	Serviços públicos básicos	10
Vida noturna	2	Limpeza geral (urbana/turística)	8
Bares	2	Vida noturna	8
-		Sinalização de trânsito	6
-		Informações turística	6
-		Gastronomia	4
-		Pobreza	2

Fonte: ONU-Habitat, 2020.

Por fim, como nos demais municípios, a avaliação geral de Piranhas foi extremamente positiva. Todos os entrevistados responderam que recomendariam o destino para amigos e parentes e 88% confirmaram disposição em retornar nos próximos dois anos. Os 12% que não responderam positivamente essa segunda pergunta responderam “talvez” ou que não tinham interesse em voltar, pois gostariam de conhecer outro destino. Assim, pode-se concluir que a reação dos turistas entrevistados à experiência em Piranhas foi extremamente positiva.

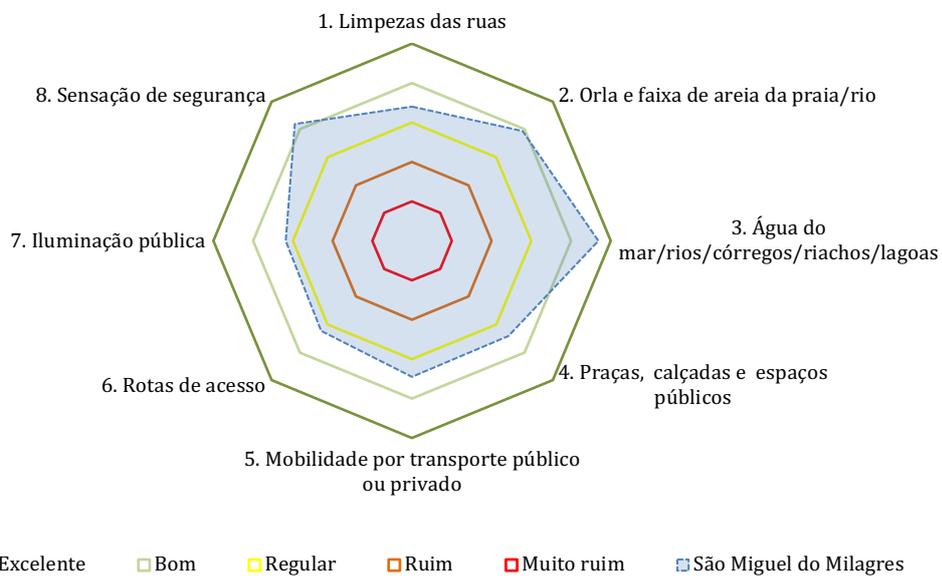


4.6. São Miguel dos Milagres

A avaliação de São Miguel dos Milagres foi a mais baixa entre os municípios no índice geral de infraestrutura e serviços urbanos, apontando para uma precariedade da infraestrutura na menor das cidades estudadas. Os aspectos com desempenho mais fraco foram, em ordem crescente: iluminação pública, rotas de acesso, limpeza das ruas, conservação de praças, calçadas e espaços públicos e mobilidade por transporte público ou privado. Todos esses aspectos tiveram os desempenhos mais baixos em uma comparação com aspectos semelhantes nos demais municípios, sendo classificados entre as categorias “bom” e “regular”. As rotas de acesso e a iluminação pública tiveram a segunda e terceira notas mais baixas entre todos os elementos analisados em todos os municípios, à frente apenas da qualidade da água do mar e de outros corpos d’água em Maragogi.

A qualidade da água do mar e de outros corpos d’água e a sensação de segurança foram elementos que tiveram um desempenho melhor no município. O primeiro teve também um resultado de destaque em comparação com os mesmos aspectos analisados nos demais municípios, ficando atrás somente da qualidade da água do mar e de outros corpos d’água de Piranhas. Já o segundo, apesar de ter alcançado um desempenho melhor no contexto de São Miguel dos Milagres, não obteve uma pontuação destacada em uma comparação com os resultados da sensação de segurança dos turistas nos demais municípios. Essa nota intermediária da sensação de segurança na cidade pode estar associada justamente à precariedade da iluminação pública em São Miguel dos Milagres, dado que a pontuação desses dois aspectos parece estar associada nos demais municípios.

Gráfico 37 – Avaliação da infraestrutura e serviços urbanos em São Miguel dos Milagres



Fonte: ONU-Habitat, 2020.

Por um lado, esses resultados refletem a precariedade da infraestrutura e dos serviços urbanos na menor das cidades avaliadas; e por outro, a vocação de São Miguel dos Milagres como um reconhecido destino de turismo de sol e mar é respaldada pela avaliação positiva da qualidade de suas águas. Contudo, é importante destacar que outro aspecto importante para o exercício dessa vocação – a conservação da orla e da faixa de areia da praia e rios – não teve um desempenho excepcional na cidade, algo que pode decorrer da pontuação baixa do aspecto “limpeza das ruas”. É importante salientar que o recente crescimento do mercado imobiliário estimulado por investidores

do setor no município deve um equilíbrio com outros aspectos urbanos da cidade, de modo que a vocação de destino tranquilo de turismo de sol e mar possa ser preservada e desenvolvida de forma sustentável.

A avaliação sobre a infraestrutura e ativos turísticos de São Miguel dos Milagres teve um desempenho um pouco melhor que a de infraestrutura e serviços urbanos, ficando à frente de Maragogi na comparação dos resultados gerais. Diversos aspectos do município tiveram uma avaliação entre as categorias “bom” e “regular”, sendo que os desempenhos mais fracos foram, nessa ordem: vida noturna, sinalização turística, preços cobrados e atrativos turísticos históricos. Destaca-se que a vida noturna de São Miguel dos Milagres foi o aspecto com a mais baixa avaliação entre todos os elementos de infraestrutura e ativos turísticos, de todos os municípios.

Uma análise das respostas acerca da sua vida noturna aponta um aspecto curioso – a categoria de resposta mais frequente foi “não sabe/lembra ou não se aplica” no caso de 64% dos entrevistados. Já 14% responderam “regular” e 12% responderam “muito ruim” ou “ruim”. O elemento “bares” – que teve um desempenho melhor, entre as categorias “bom” e “excelente” – também teve um número bastante alto de respostas inválidas (66%). Já o elemento “restaurantes” também teve um bom desempenho, entre as categorias “bom” e “excelente”, mas uma taxa bem menor de respostas inválidas, apenas 12%.

Esses resultados sugerem que os turistas entrevistados podem ter tido pouco contato com atividades de socialização noturna e com estabelecimentos que tradicionalmente as oferece, sendo que, os que tiveram, avaliaram mal sua experiência sem penalizar a qualidade dos bares em si. Ademais, uma comparação com Maragogi – município próximo que teve a segunda pior avaliação da vida noturna entre os cinco municípios estudados – aponta que os entrevistados desse município tiveram uma taxa muito mais baixa de respostas do tipo “não sabe/lembra ou não se aplica” (19,6%). Em outras palavras, enquanto os turistas em Maragogi parecem ter acesso a opções de vida noturna (ainda que não a tenham avaliado bem), os turistas em São Miguel dos Milagres tiveram pouco contato com essa importante forma de socialização urbana. Como apontado na seção 4.3, o investimento em atrativos turísticos históricos-culturais e espaços públicos qualificados podem estar inseridos em uma estratégia de promoção de atividades comerciais e culturais que geram renda para os habitantes do município e opções de lazer para os visitantes. Essa diversificação dos atrativos turísticos pode aumentar o tempo médio de permanência em São Miguel dos Milagres, visto que o município teve uma das menores médias de expectativa de tempo de permanência.

O aspecto “sinalização turística” teve o segundo pior desempenho em uma comparação com os demais aspectos do mesmo município e o segundo menor desempenho se comparado com a sinalização turística dos demais. Esse resultado pode ser lido concomitantemente ao mau desempenho da qualidade e quantidade de rotas de chegada até o município, partindo de outros lugares, incluindo estradas e aeroportos (“rotas de acesso”), elemento do índice de infraestrutura e serviços urbanos que teve o segundo pior desempenho. Considerando que 58% dos entrevistados acessaram o município com veículo próprio, de amigos ou parentes, ou com veículo particular alugado sem motorista, os resultados sugerem que a escassez de rotas de acesso rodoviário e a precariedade da sinalização turística nas estradas podem ter sido os principais responsáveis pela má avaliação desses dois aspectos.

Acerca dos elementos com melhor desempenho, cabe destacar os atrativos turísticos naturais, a hospitalidade e os meios de hospedagem. Como apontado anteriormente, o primeiro elemento teve desempenho de destaque em todos os municípios, refletindo a vocação desses municípios alagoanos como destinos de reconhecida beleza natural. Hospitalidade também teve um ótimo resultado geral,



com maior destaque, nessa ordem, em Piranhas, São Miguel dos Milagres e Maceió, no qual ficou na segunda posição como elemento de infraestrutura e ativos urbanos mais bem avaliado. Por fim, os meios de hospedagem de São Miguel dos Milagres – especialmente suas pousadas, onde 96% dos entrevistados ficaram hospedados – tiveram também uma pontuação de destaque.

Gráfico 38 – Avaliação da infraestrutura e ativos turísticos em Maceió



Fonte: ONU-Habitat, 2020.

Mais uma vez, a análise dos elementos positivos e negativos mais citados pelos entrevistados em pergunta aberta (tabela 8) confirmou alguns aspectos analisados acima. Contudo, é interessante notar que, diferentemente de outras cidades, os atrativos naturais do município foram mencionados espontaneamente quase de forma unânime por 96% dos entrevistados. A gastronomia de São Miguel dos Milagres também teve um resultado bastante positivo – algo que pode explicar também o bom desempenho dos restaurantes, elemento de infraestrutura e ativos urbanos. Outro fator de destaque foi a menção positiva a “atendimento” por 22% dos entrevistados; esse elemento apareceu espontaneamente apenas em Maceió, no qual foi citado por 6% dos entrevistados.

Com relação aos aspectos negativos, a metodologia de perguntas abertas e respostas espontâneas confirmou a avaliação negativa de diversos elementos da infraestrutura e serviços urbanos em São Miguel dos Milagres, como é demonstrada pela frequência da crítica principalmente à “infraestrutura geral (urbana/turística)”, mas também aos “serviços públicos básicos” e à “mobilidade/acesso”.

Destaca-se também que os atrativos noturnos foram mencionados negativamente por 14% dos entrevistados. Ainda que essa frequência de menções negativas a esse elemento seja relativamente alta se comparada com a de outros municípios – empata com Maceió e fica atrás apenas dos 28% de Penedo – ela também traz uma nuance interessante. “Vida noturna” foi o elemento com pior desempenho entre aqueles do recorte de infraestrutura e ativos turísticos de São Miguel dos Milagres, de modo que se pode inferir que, ainda que os turistas tenham avaliado muito mal esse aspecto, não foi um elemento que mobilizou tantas reações espontâneas negativas. Dado que a pergunta aberta admitia múltipla escolha e traz também um retorno acerca de expectativas realizadas ou frustradas, esse resultado sugere que os entrevistados efetivamente não priorizaram a vida noturna da cidade em suas respostas, pois esse elemento não figuraria no topo das expectativas

e demandas prioritárias dos viajantes. De todo modo, essa ponderação não invalida o fato de que uma diversificação das atrações turísticas, incluindo atividades sociais noturnas, pode consistir em uma ação estratégica para aumentar os gastos e tempo médio de permanência dos turistas no local.

Tabela 8 – Do que mais e menos gostou na viagem a São Miguel dos Milagres

Mais gostou	%	Menos gostou	%
Atrativos naturais	96	Infraestrutura geral (urbana/turística)	66
Gastronomia	40	Serviços públicos básicos	38
Hospitalidade	34	Mobilidade/Acesso	38
Hospedagem	24	Preços	14
Atendimento	22	Atrativos noturnos	14
Clima	6	Comércio	6
Privacidade	4	Gastronomia	4
Preços	2	Distribuição de renda	4
Limpeza geral (urbana/turística)	2	Segurança	4
-		Atendimento	2
-		Privacidade	2

Fonte: ONU-Habitat, 2020.

Por fim, a experiência geral dos entrevistados em São Miguel dos Milagres foi bastante positiva— 89% dos entrevistados responderam que recomendariam o destino para amigos e parentes, 80% responderam que retornariam ao município nos próximos dois anos e outros 10% disseram que talvez retornariam. Ainda que esses dados tenham ficado um pouco abaixo daqueles vistos em outros municípios, com exceção da disposição de retorno dos turistas em Maceió, que ficou em 68%, são números que expressam o sucesso de São Miguel dos Milagres, apesar de alguns aspectos precários relativos à sua infraestrutura e vida noturna.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

O levantamento de dados sobre o turismo possibilita ao poder público formular e implementar políticas mais eficazes para o desenvolvimento dessa atividade econômica. A análise dos perfis e percepções de turistas ajuda a compreender sua influência nos territórios dos destinos turísticos e, conseqüentemente, a potencializar o que esses territórios podem oferecer para receber mais turistas e melhor atendê-los. A leitura integrada dos resultados dos cinco municípios (Maceió, Maragogi, Penedo, Piranhas e São Miguel dos Milagres) permite apontar alguns pontos comuns entre eles, também as suas diferenças – indicando, portanto, a necessidade de políticas públicas adequadas a cada localidade.

Considerando as informações captadas na pesquisa de campo, diversos pontos em comum se destacam entre os entrevistados. A expectativa de tempo de estadia varia entre os cinco municípios estudados, sendo maior em Maceió, assim como o tipo de hospedagem, que prevalece em torno de hotéis, na capital; e pousadas nos outros municípios. A maioria organiza a viagem por conta própria, mas aqueles que visitam Maceió, sobretudo, contam com ajuda das agências de turismo. O deslocamento dentro dos municípios e nas redondezas também varia desde a utilização do veículo próprio ou familiar, agências de viagem ou receptivo, táxi e serviços de aplicativos, até o aluguel de carro particular. É um ponto comum a viagem ter sido organizada em função da indicação de amigos, seguida pela influência da internet, que certamente pode ser mais bem explorada. Há um grande potencial de oferecimento de roteiros e/ou pacotes integrados, pois parcela considerável indicou que visitaria outras cidades além daquela onde estava no momento da pesquisa.

Por fim, sobre a avaliação dos pontos positivos e negativos da viagem, os atrativos naturais aparecem como o tema mais bem avaliado em São Miguel dos Milagres, Piranhas, Maceió e Maragogi. Já em Penedo, os atrativos turísticos culturais são os que aparecem em primeiro lugar. Outros pontos positivos em comum sobre os cinco municípios foram a gastronomia e a hospitalidade. Os pontos negativos variaram bastante de um município para outro dado as diferentes condições urbanas, econômicas e sociais de cada destino. Em São Miguel dos Milagres o que os turistas mencionaram como mais negativo foram a infraestrutura (urbana/turística) e os serviços públicos básicos; em Piranhas, os preços cobrados e a infraestrutura; em Penedo, os atrativos noturnos e os equipamentos turísticos; em Maragogi, o saneamento básico e a infraestrutura; e em Maceió, a infraestrutura e os preços cobrados. Apesar de alguns pontos negativos que devem demandar atenção do estado e dos municípios para melhora, em Maceió e Piranhas, todos os turistas responderam que recomendariam a viagem para amigos e parentes. Essa porcentagem também permaneceu alta nos demais municípios.

Por meio da seleção desses municípios, buscou-se entender as características dos visitantes que buscam sol e mar nos municípios do litoral, bem como daqueles que visitam locais com potencial para turismo histórico e cultural. Contudo, para que um sistema de dados possa gerar segurança, é essencial que sejam aplicadas, continuamente, pesquisas para levantar dados em diferentes épocas, gerando séries históricas, que permitam um mínimo grau comparativo ao longo dos anos. Recomenda-se, também, a realização de uma pesquisa de cunho quantitativo, com um plano amostral adequado estatisticamente relevante que possa representar a realidade como um todo. A continuidade deste trabalho é algo primordial para geração de dados mais concretos para o desenvolvimento de estratégias, políticas e ações voltadas ao desenvolvimento do turismo em Alagoas.



ANEXO 1 – Questionário utilizado para coleta de dados da pesquisa

VISITANTES / TURISTAS

() MACEIÓ () MARAGOGI () PENEDO () PIRANHAS () SÃO MIGUEL DOS MILAGRES

APRESENTAÇÃO - Olá, estamos fazendo uma pesquisa para o **Governo do Estado de Alagoas** por meio da aplicação de um questionário para turistas. Você poderia conceder **aproximadamente 20 minutos** para responder a algumas perguntas?

FILTRO – Primeiramente, vou fazer algumas perguntas para saber se você se encaixa no perfil de entrevistados que estamos procurando e gostaria que você confirmasse ou não.

- ✓ Você tem residência fixa, trabalha, ou realiza alguma outra atividade habitual ligada diretamente a este município?
- ✓ Você está aqui há menos de 24h?

Se a resposta a alguma dessas perguntas for sim, agradeça e encerre a entrevista

SOBRE A VIAGEM

1. Onde você mora?

Município: _____ UF: _____ País: _____

2. Há quanto tempo você chegou ao município?

- () 1 dia () 3 dias () 5 dias
() 2 dias () 4 dias () Mais de 5 dias

3. E no total, qual a previsão da sua permanência neste município?

- () 1 dia () 4 dias () 7 dias
() 2 dias () 5 dias () mais de 7 dias
() 3 dias () 6 dias () ainda não sei

4. Em sua viagem para este município, com quem viaja? *Múltipla escolha.*

- () Sozinho () Com amigos Nº _____
() Com acompanhante (parceiro(a), cônjuge, () Com outros familiares Nº _____
outros)
() Com filhos Nº _____

5. Nessa viagem, onde está ou ficou hospedado?

- () Pousada () Hotel () Aluguel por temporada () Outros
() Camping () Casa de amigos/parentes () Motel

6. Por qual meio realizou a reserva do local da sua hospedagem? *Múltipla escolha.*

- () Booking.com () Decolar.com
() Hotel.com AlugueTemporada.com.br () Site próprio do estabelecimento
() AirBnb () Pacote de viagem com agência de
HotelUrbano.com () Não sei/lembro viagens
() Outros meios ou sites _____

7. a. Você ou alguém que esteja viajando com você tem alguma deficiência? () SIM () NÃO

Se responder **NÃO**, pular para pergunta **8**.

7. b. Que tipo de deficiência? *Múltipla escolha.*

- () Visual () Auditiva () Outra _____
() Intelectual () Locomotora

7. c. E qual sua avaliação da acessibilidade para pessoas com deficiência na cidade e nos estabelecimentos?

- () Ruim () Regular () Boa () Excelente () Não sei

8. Como teve conhecimento deste município como destino turístico? *Múltipla escolha. Anotar respostas espontâneas.*

- () Agência de viagens () Revista /jornal () Internet
() Programa de TV () Por amigos () App de viagens
() Eventos ou feiras de turismo () Não sei/lembro () Outros

9. O que motivou você a viajar para este município? *Múltipla escolha. Anotar respostas espontâneas.*

- () Lazer () Eventos, congressos, () Visita a
() Estudo, ensino, convenções amigos/parentes
pesquisa () Negócios/business () Outros

10. Sua viagem foi organizada:

- () Por conta própria () Por empresa de turismo () Por ambos () Outros

11. a. Em que cidade você estava ANTES de chegar ao município?

- () Mesmo município de domicílio fixo () Outro município _____

11. b. Para qual cidade você vai ao SAIR deste município?

- () Mesmo município de domicílio fixo () Outro município _____

11. c. Durante sua viagem, você visitou ou visitará municípios VIZINHOS a este? () SIM () NÃO
Se respondeu **SIM**, quais? _____

12. a. Qual é o PRINCIPAL meio de transporte que você utilizou para CHEGAR a este município? *Múltipla escolha.*

- () Aéreo () Transporte de agência de viagem ou
() Táxi/aplicativos (ex. Uber) receptivo
() Mototáxi () Ônibus intermunicipal ou de linha
() Veículo próprio/familiar/amigos () Transporte alternativo – (Carros, Vans etc.)
() Aluguel de veículo particular com () Carona/aplicativos (ex. BlaBlaCar)
motorista () Outros _____
() Aluguel de veículo particular sem
motorista

12. b. Se houve reserva e/ou compra de passagens para esses meios de transportes– incluindo passagens aérea, aluguel de carro, transfer, ônibus etc.– por qual canal você realizou sua reserva? *Múltipla escolha.*

- () Decolar.com () Site próprio da empresa de transporte (aéreas/ônibus/carros etc.)
() Booking.com () Pacote de agência de viagem
() Submarino.com.br () Não sei/lembro
() Clickbus.com.br () Outros meios ou sites _____

13. Quais os meios de transporte que você está utilizando para se deslocar neste município e redondezas? *Múltipla escolha.*

- () Táxi/aplicativos (ex. Uber) () Transporte de agência de viagem ou receptivo
 () Mototáxi () Ônibus intermunicipal ou de linha
 () Veículo próprio/familiar/amigos () Transporte alternativo – (Carros, Vans etc.)
 () Aluguel de veículo particular com motorista () Carona/aplicativos (ex. BlaBlaCar)
 () Aluguel de veículo particular sem motorista () Outros _____

SOBRE CONSUMO

14. Com EXCEÇÃO de gastos com hotel, transportes e passagens, qual a sua faixa de gasto médio DIÁRIO em passeios, alimentação, *souvenirs* e outros neste município? *Se necessário, ler/mostrar cada uma das faixas de gastos.*

- () até R\$150,00 () de R\$450,00 a R\$600,00
 () de R\$150,00 a R\$300,00 () acima de R\$600,00
 () de R\$ 300, 00 a R\$450,00 () não sei/lembro

15.a. Quais desses produtos, atrações e serviços deste município você teve a oportunidade de conhecer e consumir? *Múltipla escolha. Ler cada opção e anotar resposta.*

- () Souvenir () Museus
 () Guias/informantes () Feira livre e mercados
 () Passeios com empresas de receptivo turístico () Comércio ambulante
 () Gastronomia () Receptivo (agência)
 () Outros _____

15.b. (Caso NÃO tenha consumido de comércio ambulante). Teve algum motivo para não consumir do comércio ambulante? *Múltipla escolha. Resposta espontânea.*

- () Não encontrei/precisei () Não compro de ambulantes
 () Não gostei da abordagem/atendimento () Produto de má qualidade
 () Outro motivo. Qual? _____

SOBRE AVALIAÇÃO DA VIAGEM

16. Irei listar uma série de itens e gostaria que você desse sua avaliação para cada um deles a partir da sua experiência COMO TURISTA. *Ler a escala de respostas possíveis, incluindo “não sei/lembro ou não se aplica”.*

	Muito ruim	Ruim	Regular	Bom	Excelente	Não sei / lembro ou não se aplica
Atrativos turísticos naturais						
Atrativos turísticos históricos/culturais						
Sinalização turística						
Meio de hospedagem						
Restaurantes						
Bares						
Vida noturna						
Passeios com empresas de receptivo turístico						
Guia de turismo						

Informações turísticas						
Preços cobrados						
Hospitalidade						
Limpeza das ruas						
Limpeza da orla e faixa de areia da praia ou do rio						
Qualidade da água do mar, rios, córregos, riachos, lagoas etc.						
Manutenção de praças, calçadas e outros espaços públicos						
Facilidade de circular dentro e nos arredores do município por transporte público ou privado						
Qualidade e quantidade de rotas de chegada até o município, partindo de outros lugares, incluindo estradas e aeroportos						
Iluminação pública						
Sensação de segurança						

17. Finalizando: o que você mais gostou na viagem? Cite até três coisas, experiências, aspectos.
Anotar respostas.

E o que você menos gostou na viagem? Cite até três coisas, experiências, aspectos. *Anotar respostas.*

MAIS GOSTOU	MENOS GOSTOU

18. Ao pensar neste município como destino turístico, qual a primeira palavra ou palavras que vem a sua cabeça?

19. A. Recomendará este destino/município para amigos e parentes? () SIM () NÃO () TALVEZ

19. b. Pretende retornar ao município nos próximos dois anos? () SIM () NÃO () TALVEZ

19. c. (Se respondeu NÃO a qualquer uma das perguntas anteriores) Por que não recomendará / retornará?

Por que não retornará?

INFORMAÇÕES PESSOAIS DO ENTREVISTADO

Nome completo:

20. Sexo: () Masculino () Feminino

21. Idade: () 16-20 () 21-26 () 27-32 () 33-40 () 41-50 () 51-59 () Acima de 59

22. Qual a sua escolaridade?

- () Ensino básico incompleto () Ensino médio completo () Pós-graduação
 () Ensino básico completo () Superior incompleto
 () Ensino médio incompleto () Superior completo

23. Você pode me dizer, em salários mínimos, qual a sua faixa de renda mensal? Mostrar o questionário e pedir para a pessoa apontar a faixa.

- () até 1 s.m.²⁹ (até R\$998,00) () de 6 a 9 s.m. (de R\$5.988,00 a R\$8.982,00)
 () de 1 a 3 s.m. (de R\$998,00 a R\$2.994,00) R\$8.982,00)
 () de 3 a 6 s. m. (de R\$2.994,00 a R\$5.988,00) () de 9 a 12 s.m. (de R\$8.982,00 a R\$11.976,00)
 () acima de 12 s.m. (acima de R\$11.976,00)

Para concluir, você poderia dar seu telefone? Essa informação permitirá que confirmem que essa entrevista foi feita. Seu número será mantido em sigilo. Caso prefira não fornecê-lo, suas respostas serão analisadas **normalmente**.

Telefone do entrevistado com DDD: () _____

Entrevistador: _____ Data: ____/____/____

GRATOS PELA SUA COLABORAÇÃO!

²⁹ s.m.: salário mínimo.

