

ARQUIVO 1

Perfil e nível de satisfação dos Turistas no Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha, MG

José Euclides Alhadas Cavalcanti¹, Nelson Antônio Quadros Vieira Filho²,
Ângelo Costa Gurgel³, Lúcia Capanema Álvares⁴, Wagner Moura Lamounier⁵

¹Dr., Centro Universitário UNA, Programa de Mestrado em Turismo e Meio Ambiente,
Rua José Cláudio Resende, 80, Bairro Buritys, CEP 30455-590, Belo Horizonte, MG.
E-mail: jose.cavalcanti@una.br;

²Dr., Centro Universitário UNA, Programa de Mestrado em Turismo e Meio Ambiente,
E-mail: nelson.quadros@una.br;

³Dr., Centro Universitário UNA, Programa de Mestrado em Turismo e Meio Ambiente,
E-mail: angelo.gurgel@una.br;

⁴Dr., Centro Universitário UNA, Programa de Mestrado em Turismo e Meio Ambiente,
E-mail: luciapanema@terra.com.br;

⁵Dr., Centro Universitário UNA, Programa de Mestrado em Turismo e Meio Ambiente,
E-mail: wagner.lamounier@una.br.

Resumo

Este trabalho objetiva analisar o perfil e o nível de satisfação dos turistas em uma região de baixo Índice de Desenvolvimento Humano (IDH), o Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha, MG. A amostragem baseou-se na escolha aleatória de veículos de passeio nas vias de acesso ao Pólo e na identificação do motivo da viagem. Os resultados mostraram que o fluxo turístico é de origem predominantemente microrregional, com pouco uso dos serviços de hospedagem, com exceção dos municípios de Diamantina e Serro, onde o turismo interestadual é intenso. Os turistas mostraram-se satisfeitos com os serviços turísticos e públicos, o que pode ser explicado pelo baixo grau de exigência da maioria desses turistas, predominantemente de níveis de renda modestos. Apesar do potencial para o crescimento do turismo, a sua efetividade depende de investimentos em infra-estrutura e capacitação da população local para a recepção turística, de forma a incrementar o fluxo turístico oriundo de outros Estados e sem vínculos locais.

Palavras-chave. Produtor, demanda turística, Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha.

Índice desenvolvido pela Fundação João Pinheiro para o PNUD Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento.

Profile and level of Satisfaction of the Tourists in the Tourist pole of Vale do Jequitinhonha, MG

Abstract

This work aims at analyzing the profile and level of satisfaction of the tourists in a low development region in Brazil - "Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha", in Minas Gerais. The sample was based in the selection of vehicles on the main roads accessing the Pole and in the identification of the motivations for traveling towards the Pole. The results show that the flow is mainly regional and the tourism services are underutilized. Only in the cities of Diamantina and Serro, those services are intensive demanded. The level of satisfaction by tourists is good, which can be associated with the low level of income and information of the tourists. Despite the potential to increase the tourist flow, its effectiveness depends on high level of investments in infrastructure and in the population receiving capacity.

Keywords. Prodetur, tourism demand, Vale do Jequitinhonha, Minas Gerais.

Introdução

O crescimento da atividade turística tem sido apontado como uma das alternativas prioritárias para o desenvolvimento de regiões com reduzidas opções de geração de emprego e de renda. Vários municípios inseridos nessas regiões possuem um potencial turístico relevante, devido aos ecossistemas e belezas naturais que por si já se constituem em atrativos turísticos. Entretanto, a maioria desses municípios tem baixa capacidade de investimento, escassez de mão-de-obra e infraestrutura inadequada para receber os turistas.

Ao reconhecer a importância da atividade turística no desenvolvimento dessas regiões, o Governo Federal, dando continuidade ao Programa de Desenvolvimento de Turismo do Nordeste PRODETUR/NE, que visa essencialmente atuar no sentido de estimular a expressão do potencial turístico na região Nordeste do país, iniciou, em 2002, a segunda fase desse Programa com a implementação do PRODETUR II. Este último tem como objetivo dar sustentabilidade ao turismo nos Pólos dos Estados da região Nordeste.

Um convênio entre a Fundação João Pinheiro e a Secretaria de Turismo do Estado de Minas Gerais viabilizou o levantamento de dados nas áreas do Estado de Minas Gerais inseridas nesse Programa.

Uma região importante dentro do PRODETUR/NE II é a região do norte de Minas Gerais, que, apesar de não pertencer ao território nordestino, está incluída na área de

atuação da SUDENE pelas suas características edafoclimáticas e sócio-econômicas similares à da região Nordeste. Nesse sentido os Pólos Turísticos do norte de Minas Gerais se configuram como objeto de interesse do PRODETUR. O Pólo Turístico de São Francisco, o Pólo Turístico Caminhos do Norte e, particularmente, o Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha serão priorizados por esse projeto de desenvolvimento.

Apesar da rica biodiversidade e do seu patrimônio artístico e cultural essas localidades não conseguem transformar os atrativos turísticos em produtos turísticos, uma vez que os meios de acesso e os serviços de hospedagem e de alimentação não estão preparados para atender o nível de exigência dos turistas, especialmente aqueles que se originam de outras regiões do país.

Dos três pólos turísticos citados, o do Jequitinhonha é o que possui o maior número de municípios carentes em recursos e infra-estrutura, o que o coloca na situação de prioritário para implementação do PRODETUR no estado de Minas Gerais.

Esta pesquisa objetiva avaliar o nível de satisfação relativo aos serviços turísticos ofertados pelos agentes econômicos situados no Vale do Jequitinhonha. Para tanto, serão identificadas as principais variáveis que caracterizam o perfil desses turistas e será também avaliado o grau de satisfação em relação aos serviços turísticos ofertados, destacando-se como esses fatores têm influenciado a decisão dos turistas ao selecionarem o Vale do Jequitinhonha como local de lazer e turismo.

Este artigo resulta dos trabalhos dos autores dentro do projeto PRODETUR II "Levantamento do Perfil e Gastos dos Turistas, Demanda Turística Atual e Potencial no Pólo Turístico Vale do Jequitinhonha" e "Capacitação Comunitária para a Recepção Turística"², realizado pela Fundação João Pinheiro, bem como incorpora outras informações e análises posteriores.

Características do Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha

O Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha abrange 13 municípios, a saber: Angelândia, Aricanduva, Capelinha, Couto de Magalhães de Minas, Datas, Diamantina, Felício dos Santos, Itamarandiba, Minas Novas, São Gonçalo do Rio Preto, Serro, Turmalina e Veredimha. Destes, 9 foram selecionados para realização do diagnóstico do potencial turístico. São eles: Capelinha, Couto de Magalhães de Minas, Diamantina, Felício dos Santos, Itamarandiba, Minas Novas, São Gonçalo do Rio Preto, Serro e Turmalina.

A população total do conjunto de municípios selecionados era de 184.902 habitantes em 2000, de acordo com o Censo do IBGE (2004), sendo 61% urbana e 39% rural. A população por município variava de 44.259 habitantes, no município de Diamantina, a 2.963 habitantes, no município de São Gonçalo do Rio Preto.

O PIB do pólo do Vale do Jequitinhonha era de cerca de R\$ 995.600.448,00 no ano 2000, o que representava 1% do PIB do Estado. Os municípios selecionados participavam com 41,56% do PIB do pólo. Dentro os três setores da economia, o setor de serviços é o mais dinâmico, sendo responsável por 64% do PIB total dos municípios selecionados. A agropecuária contribui com 20% e a indústria com apenas 16% do PIB do conjunto de municípios selecionados.

²Fundação João Pinheiro. PRODETUR II. Levantamento do perfil e gastos dos turistas, demanda turística atual e potencial no Pólo turístico do Vale do Jequitinhonha. 2004.

Metodologia

O estudo baseia-se em levantamento de dados primários, pela aplicação de diferentes tipos de questionários em locais, situações e com grupos de pessoas diferentes, de forma a permitir a coleta das informações necessárias ao cumprimento dos objetivos da pesquisa. Foram delimitadas diferentes amostragens, predominando aquela por julgamento, de acordo com os interesses da pesquisa e o conhecimento prévio dos pesquisadores, o que permitiu a escolha de itens representativos das amostras e o julgamento das estimativas obtidas de acordo com as especificidades de cada informação pesquisada (MERRILL e FOX, 1977).

Procurou-se também obter informações nas prefeituras, órgãos de planejamento e outras instituições ligadas ao setor turístico, bem como em pesquisas anteriores sobre o turismo em Minas Gerais e na região do Jequitinhonha. Contudo, não foram encontrados estudos ou registros que viabilizassem uma avaliação histórica da demanda turística na região.

As informações sobre o perfil dos turistas que frequentam o Pólo Turístico em estudo, foram obtidas por meio de questionários aplicados aos motoristas de veículos de passeio que transitavam pelas rodovias do Pólo, em ambos os sentidos, nos principais portões de entrada e entroncamentos rodoviários do Pólo. A escolha pelos motoristas de veículos automotores de passeio baseou-se na identificação deste tipo de veículo, ao lado dos ônibus interestaduais, como os mais utilizados pelos turistas que se encaminham aos pólos de estudo. Tal identificação baseia-se na inexistência de aeroportos nas maiores das cidades do Pólo e no baixo volume de vôos não regulares, realizados para os poucos aeroportos do Pólo.

A amostragem baseou-se na escolha aleatória dos veículos de passeio que trafegavam pelos pontos escolhidos como vias de acesso ao Pólo e na identificação do motivo da viagem. Foram considerados válidos para efeito da pesquisa os veículos cujos motoristas afirmaram que o motivo da viagem era de lazer ou negócios. Ainda, consideraram-se como turistas aqueles motoristas que afirmaram ter permanecido mais de um dia no Pólo, mesmo que o período de permanência nas cidades tenha sido inferior a um dia, o que os caracterizaria como excursionistas nas cidades visitadas. Dessa forma, esses turistas compõem o grupo total de visitantes recebidos pelos municípios do Pólo, devido a sua importância na geração de renda na região.

Em conjunto com o DER foram aplicados 146 questionários válidos, a passageiros de automóveis de passeio que estavam indo ou voltando do Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha pelas BR-367, BR-120 e BR-259.

A abordagem dos veículos e a aplicação dos questionários foram realizadas durante o período de 14 horas corridas, das 6h às 20h, numa sexta-feira do mês de outubro de 2003, de forma a captar o fluxo tanto de turistas de lazer quanto de turistas de negócios. Os motoristas foram entrevistados com o intuito de coletar informações sobre: cidade e estado de origem, meio de comunicação que influenciou a viagem, meio de hospedagem utilizado, se a viagem era realizada individualmente ou em grupo, renda mensal do motorista, gastos diários com alimentação, hospedagem e compras, e grau de satisfação com os serviços turísticos que lhes foram prestados nos municípios do Pólo.

Seguindo a mesma ideia dos questionários aplicados nas rodovias do Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha, procurou-se obter informações sobre perfil e gastos dos turistas que frequentam o Pólo, por meio de questionários aplicados aos passageiros de ônibus

de linha com origem e destino nas principais cidades do Pólo Turístico de interesse. Como turistas foram considerados os passageiros que não residiam nas cidades do Pólo e permaneceram ou pretendiam permanecer por período superior a um dia no Pólo, mesmo que o tempo de estada em cada município visitado tenha sido inferior a um dia.

A estação rodoviária de Belo Horizonte foi escolhida como ponto de aplicação dos questionários por permitir abordar tanto o turista que se encaminha à região, captando suas expectativas quanto à viagem, quanto o turista que volta da região, captando sua percepção sobre o Pólo. Ainda, a rodoviária de Belo Horizonte é o principal ponto de origem dos turistas que viajam de ônibus para o Pólo Turístico estudado. Essa escolha permitiu maior eficiência na logística de aplicação da pesquisa, uma vez que evitou a necessidade de percorrer as estações rodoviárias de várias cidades do Pólo Turístico de estudo. Contudo, houve uma grande relutância dos turistas que voltavam do Pólo em responder aos questionários, o que impossibilitou a coleta de uma amostra razoável de questionários. Como a grande maioria dos turistas que partiam de Belo Horizonte respondeu que já havia visitado anteriormente os municípios do Pólo, a descrição dos resultados, inclusive sobre a percepção em relação ao Pólo, baseia-se na resposta destes turistas.

Os questionários foram aplicados durante quatro dias consecutivos, de quinta-feira a domingo, no mês de novembro de 2003, de forma a captar tanto os turistas que viajavam a negócios quanto os que viajavam a passeio ou lazer. Procurou-se abordar o maior número de ônibus possível dentre aqueles oriundos de Belo Horizonte e com destino para as cidades do Pólo estudado, bem como dentre aqueles cuja origem era cidades do Pólo e cujo destino era Belo Horizonte.

De acordo com o delineamento da pesquisa, essa amostra representa cerca de 3,3% da população de turistas que viajam de ônibus para o Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha. Vale notar que o delineamento baseia-se na amostragem por julgamento, uma vez estar implícito no procedimento que os resultados verificados para os turistas que partem da rodoviária de Belo Horizonte seriam os mesmos observados para os turistas partindo de outras cidades.

As informações captadas pelos questionários procuraram identificar as cidades visitadas, o tempo de estada, meio de comunicação que influenciou a viagem, motivo da viagem, meio de hospedagem utilizado, se a viagem era realizada individualmente ou em grupo, gastos diários com alimentação, hospedagem e compras, expectativa e grau de satisfação com os serviços turísticos que lhes foram prestados nas cidades do Pólo. Os dados pessoais levantados foram: profissão, idade, grau de instrução, renda mensal individual e familiar do turista.

Resultados e Discussão

Perfil dos Turistas

Os resultados encontrados mostram que, de um modo geral, não há diferenças relevantes na percepção dos turistas que viajam de carro e dos que viajam de ônibus. Nos resultados apresentados a seguir, sempre que houver diferenças entre os dois tipos de turistas, as tabelas destacarão os dados separadamente para cada categoria de turista.

A origem dos turistas é dada pelos seus respectivos municípios de residência permanente. A Figura 1 ilustra os resultados encontrados. Como esperado, Belo Horizonte se destaca como sendo, individualmente o município de residência da maioria dos turistas que visitam a região (22%), seguida pelos turistas vindos de municípios do próprio Pólo. Aproximadamente 32% dos turistas pesquisados têm moradia permanente nos municípios de Minas Novas, Capelinha, Turmalina, Diamantina ou Montes Claros. Pode-se inferir um caráter regional para o turismo no Pólo, sugerindo que a imagem do Pólo precisa ser divulgada e fortalecida fora da região.

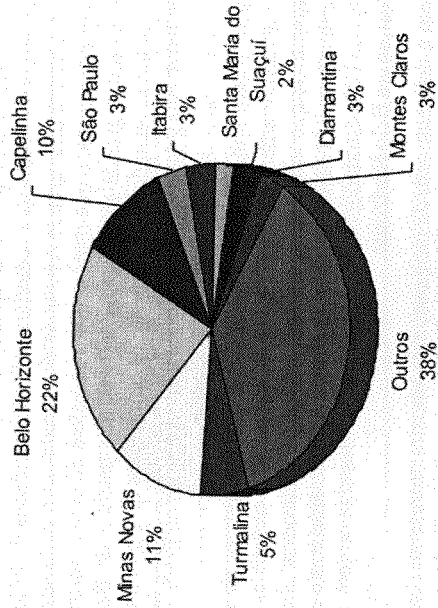


Figura 1. Residência permanente dos turistas entrevistados Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha, Minas Gerais 2003

Em relação ao motivo principal da viagem, a Tabela 1 apresenta a comparação da distribuição percentual daqueles que viajam de carro com aqueles turistas que viajam de ônibus.

Em relação ao número de municípios visitados os resultados encontrados apontam 55,7% dos turistas na região visitaram apenas 1 município; 22,1%, 2 e 9%, três.

O item "tempo de permanência" apresentou uma distribuição um pouco mais equilibrada: 48,2%, menos de um dia em cada município visitado; 38,1%, de 1 a 3 dias, e 13,7%, mais de 3 dias em cada cidade visitada no Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha.

Estes dois resultados sugerem a inexistência de uma política integrada intermunicipal que proporcione múltiplas opções de lazer aos turistas, de forma que o seu tempo de permanência na região seja estendido. Embora a motivação principal da viagem ao Pólo seja lazer ou turismo, quase 50% dos turistas informaram que o tempo de permanência nas cidades do Pólo é de apenas 1 dia.

³ Ressalta-se que o turista que permaneceu, em média, menos de um dia no Pólo esteve visitando mais de um município, totalizando um período de permanência superior a um dia.

Tabela 1. - Motivo da viagem dos entrevistados Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha, Minas Gerais 2003

MOTIVO DA VIAGEM	Tipo de transporte (%)	
	Carro	Ônibus
Lazer	58,90	37,50
Negócios	40,40	16,67
Visita a familiares e/ou amigos	-	37,50
Tratamento de saúde	-	2,08
Ensino/Estudo	-	6,25
Trabalho diário	0,70	-
Total	100,00	100,00

Questionou-se, também, sobre os meios de comunicação que os haviam influenciado a visitar a região. A síntese dos resultados pode ser observada na Tabela 2. Recomendação de amigos e conhecidos, o chamado "marketing boca a boca", caracterizou-se como o principal fator de divulgação do Pólo, com 33,54% para os que viajam de carro e 37,50% para aqueles turistas que viajam de ônibus. Dentre aqueles que viajam de ônibus, a segunda motivação relaciona-se aos laços familiares. Neste sentido, o perfil desse tipo de turista é muito diferente daqueles que viajam de carro. Neste último caso, o recurso aos meios de comunicação para obter informações sobre a região é utilizado com muita frequência.

Em relação aos meios de hospedagem que os turistas que viajam de carro utilizam ou pretendem utilizar durante a viagem, os mais citados foram casa de parentes e/ou amigos, 34,9%; hospedagem em hotéis, 30,8% (turistas que viajavam de automóvel); pousadas, 16,4%; e camping e imóveis alugados, cada, com menos de 1% (Tabela 3 e Figura 2). Neste caso, a relação familiar fica muito evidente entre os turistas que viajam de ônibus; 77,08% dos entrevistados afirmaram que se hospedam na casa de parentes ou amigos.

Dos turistas entrevistados, 53,9% viajavam em grupo de três ou mais pessoas para a região; 33,3% viajavam sozinhos; e 12,8% eram compostos por casais turistas que viajam de automóvel.

Tabela 2. - Meios de comunicação que influenciaram na decisão dos turistas que viajam de carro a visitar o Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha, Minas Gerais-2003

MEIOS DE COMUNICAÇÃO	FREQUÊNCIA		
	Absoluta Carros	Ônibus	% Carro Ônibus
Folders e guias de agências	9	1	5,48 2,08
Recomendações de amigos	55	18	33,54 37,50
Família	-	13	- 27,08
Internet	6	-	3,66 -
Trabalho	-	5	- 10,42
Jornal / Revistas	10	-	6,10 -
Televisão	17	4	10,37 8,33
Outros meios de comunicação	67	-	40,85 -
Não responderam	-	7	- 14,58
Total	164	48	100,00 100,00

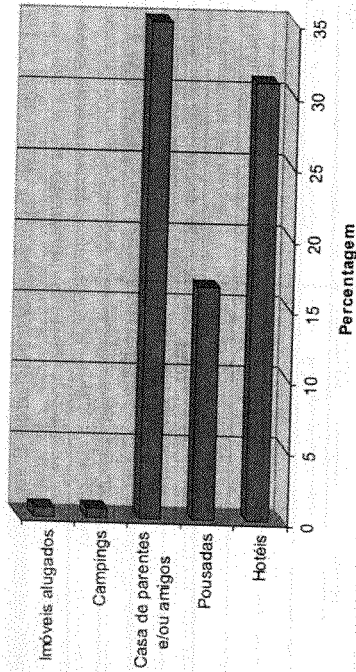


Figura 2. Meios de hospedagem utilizados na viagem nos municípios selecionados do Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha, Minas Gerais 2003

Tabela 3. - Meios de hospedagem utilizados durante a viagem no Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha, Minas Gerais - 2003

MEIO DE HOSPEDAGEM	FREQUÊNCIA	
	Abs.	%
Hotéis	8	16,67
Pousadas	3	6,25
Campings	-	-
Casa de parentes e/ou amigos	37	77,08
Imóvel alugado	-	-
Total	48	100,00

Conforme ilustra a Tabela 4, relativa à renda mensal individual dos motoristas, o intervalo de renda entre R\$1.200,00 e R\$2.400,00, ou seja, de 5 a 10 salários-mínimos, foi o que se apresentou com a maior frequência, com 36,3% dos motoristas; entre 1 e 5 salários-mínimos, 30,1%; entre 10 e 20 salários mínimos, 12,3%; acima de 20 salários mínimos, 8,9%; e até 1 salário mínimo, 8,9%. Não responderam a essa questão, 3,4% dos turistas.

Comparando-se as Tabelas 4 e 5 destaca-se o nível de renda mais baixo do grupo de turistas que viajam de ônibus. Enquanto 39% dos turistas que viajam de carro possuem renda individual de até 10 salários-mínimos, este percentual atinge 75% entre os que viajam de ônibus.

Tabela 4. - Faixa de renda individual mensal dos motoristas entrevistados* Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha, Minas Gerais 2003

FAIXA DE RENDA*	FREQUÊNCIA	
	Absoluta	%
Até R\$240,00	13	8,9
R\$240,00 a R\$1.200,00	44	30,1
R\$1.200,00 a R\$2.400,00	53	36,3
R\$2.400,00 a R\$4.800,00	18	12,3
Acima R\$4.800,00	13	8,9
Não responderam	5	3,4
Total	146	100,0

*Utilizou-se o salário mínimo de R\$240,00 como referência para definir os intervalos de renda.

Nível de Satisfação

A Tabela 6 mostra a opinião dos turistas sobre os serviços públicos de limpeza e segurança, transporte urbano e serviços de diversão e lazer encontrados no Pólo. Percebe-se que em torno de 70% dos entrevistados considera que os serviços prestados são bons e regulares. Portanto, pode-se concluir que existe um bom grau de satisfação pela maioria dos turistas que visitam o Pólo sobre os serviços públicos de limpeza, segurança, transporte e lazer. Contudo, deve-se atentar para a existência de uma pequena parcela dos turistas que considerou ruim os serviços de limpeza (2,1%), os serviços de transporte (9,6%) e os serviços de segurança (3,4%). Este resultado surpreende, uma vez que a região se caracteriza pela falta de infra-estrutura e serviços de qualidade para atendimento ao turista e pela baixa qualificação das comunidades para a prestação destes serviços. Entretanto, percebe-se que o perfil do turista que predomina na região caracteriza-se pelos laços familiares existentes na região e nível de renda baixo, com uma percepção limitada dos padrões de qualidade que deveriam prevalecer nas áreas com potencial turístico.

Tabela 5. - Faixa de renda individual e familiar mensal dos passageiros de ônibus entrevistados - Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha, Minas Gerais - 2003

FAIXA DE RENDA	INDIVIDUAL			FAMILIAR		
	Frequência absoluta	%	% acumulada	Frequência absoluta	%	% acumulada
Até R\$240,00	7	14,58	14,58	-	-	-
R\$241,00 a R\$1.200,00	29	60,42	75,00	20	41,67	41,67
R\$1.201,00 a R\$2.400,00	7	14,58	89,58	16	33,33	75,00
R\$2.401,00 a R\$4.800,00	4	8,33	97,92	8	16,67	91,67
Acima de R\$4.800,00	1	2,08	100,00	4	8,33	100,00
Total	48	100,00		48	100,00	

Esses resultados são válidos tanto para os turistas que viajam de carro quanto para os que viajam de ônibus.

Ainda em relação ao perfil dos turistas que se deslocavam no Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha, foram apresentadas questões referentes aos seus gastos e ao grau de satisfação em relação aos serviços que lhe foram prestados, bem como em relação aos atrativos visitados nos municípios do Pólo.

Gastos Turísticos

As Tabelas 7 e 8 apresentam uma síntese dos resultados encontrados quanto ao perfil dos gastos diários médios dos turistas com alimentação, hospedagem e compras de artesanato e demais produtos nos municípios visitados. A maioria dos turistas que visitam a região tem buscado opções mais baratas quando se trata de gastos com alimentação e hospedagem. Por outro lado, esses dados podem refletir o fato de que o custo da alimentação e da hospedagem no Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha é relativamente baixo; possivelmente alguns turistas dispostos a gastar mais com esses serviços possam não ter feito isso simplesmente por falta e opções mais onerosas nos estabelecimentos de hospedagem e de alimentação nos municípios visitados.

Comparando-se as Tabelas 7 e 8, fica mais uma vez evidente o fato dos turistas que viajam de carro apresentarem um padrão de despesas mais alto em relação àqueles que viajam de ônibus. Este resultado era esperado, tendo em vista que aqueles que viajam de ônibus geralmente se hospedam em casa de parentes ou amigos.

Tabela 6. - Grau de satisfação dos turistas quanto aos serviços públicos de limpeza, segurança e transporte - Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha, Minas Gerais - 2003

GRAU DE SATISFAÇÃO	SERVIÇO		
	Limpeza %	Transporte %	Segurança %
Excelente	11,0	6,8	15,1
Bom	53,4	41,1	43,8
Regular	24,0	26,7	24,0
Ruim	2,1	9,6	3,4
Não responderam	9,6	15,8	13,7
Total	100,0	100,0	100,0

Tabela 7. - Níveis diários de gastos dos turistas que viajam de carro com hospedagem, alimentação e compras. - Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha, Minas Gerais - 2003

FAIXA DE GASTO	TIPO DE GASTO					
	Hospedagem		Alimentação		Compras	
	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%
Até R\$20,00	32	21,9	58	39,7	22	15,1
R\$21,00 até R\$40,00	17	11,6	36	24,7	16	11,0
R\$41,00 até R\$60,00	12	8,2	14	9,6	8	5,5
Mais de R\$60,00	10	6,8	5	3,4	27	18,5
Não responderam	75	51,4	33	22,6	73	50,0
Total	146	100	146	100	146	100

Quanto aos gastos com compras de objetos turísticos, também não se destacam como um procedimento de relevância em termos dos gastos turísticos.

Foram apresentadas aos turistas diversas questões visando avaliar suas percepções, nas cidades visitadas, em relação a: preços e qualidade dos serviços de transportes, segurança, informação e sinalização turística, bem como sobre a acolhida da população local, imagem urbana, preservação do meio ambiente nos municípios e outras manifestações que permitiriam conhecer o nível de satisfação do turista e sua possível fidelidade ao destino. Os resultados são apresentados nas Tabelas 9, 10 e 11.

Tabela 8. - Níveis diários de gastos esperados dos turistas que viajam de ônibus com hospedagem, alimentação e compras - Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha, MG - 2003

GRAU DE SATISFAÇÃO	SERVIÇO		
	Limpeza %	Transporte %	Segurança %
Excelente	11,0	6,8	15,1
Bom	53,4	41,1	43,8
Regular	24,0	26,7	24,0
Ruim	2,1	9,6	3,4
Não responderam	9,6	15,8	13,7
Total	100,0	100,0	100,0

Tabela 9. - Grau de satisfação dos turistas quanto aos serviços de limpeza, segurança e transporte urbano - Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha, MG - 2003

GRAU DE SATISFAÇÃO	SERVIÇO		
	Limpeza %	Transporte %	Segurança %
Excelente	11,0	6,8	15,1
Bom	53,4	41,1	43,8
Regular	24,0	26,7	24,0
Ruim	2,1	9,6	3,4
Não responderam	9,6	15,8	13,7
Total	100,0	100,0	100,0

Em termos de satisfação quanto à limpeza e à qualidade dos serviços de transporte nos municípios visitados, percebe-se uma distribuição similar dos resultados (Tabela 9). Para 53,4% dos entrevistados o serviço de limpeza nos municípios é bom e para 41,1% a qualidade dos serviços de transporte é boa. Todavia, para esses itens a segunda opção mais assinalada foi a regular com 24,0% para os serviços de limpeza e 26,7% para os serviços de transporte. Apenas 11,0% e 6,8%, respectivamente, consideraram esses serviços excelentes. Em relação aos serviços de transporte, 9,6% o consideraram ruim. Não opinaram sobre os serviços de limpeza e transporte, respectivamente, 9,6% e 15,8%.

Quanto à segurança (Tabela 9) nos municípios visitados do Pólo, 43,8% consideraram-

na boa: 26,7%, regular: 15,1%, excelente; e 3,4%, ruim. Não opinaram quanto a esse quesito, 13,7% dos entrevistados. Esse é um resultado positivo, face à situação em que se encontram as metrópoles quanto à violência, em que o nível de insegurança da população é constantemente destacado como elevado. Em recente pesquisa realizada com turistas da Pampulha em Belo Horizonte, por exemplo, 48,11% declararam perceber os serviços de segurança pública como regulares ou ruins (ASSIS e ALVARES, 2004).

Dois aspectos que foram muito bem avaliados pelos entrevistados dizem respeito aos serviços de informações aos turistas nos municípios e a acolhida da população local (Tabela 10), tendo 26,0% considerado excelente e 40,4%, bom, e quanto à acolhida da população nos municípios do Pólo: 54,1% consideraram excelente e 26,7%, boa. Nenhum dos entrevistados considerou ruim a acolhida, o que reforça a imagem de hospitalidade pela qual a população brasileira, e mineira em particular, é constantemente referida em relação aos turistas. Apesar dos baixos níveis educacionais e de capacitação para a recepção turística, a maioria da população declara apreço pelo turismo e gostariam que o turismo fosse estimulado.

No tocante à imagem urbana dos municípios visitados, a avaliação não foi tão positiva quanto as anteriores (Tabela 10). Dos entrevistados 37,7% consideraram apenas regular esse atributo; 32,9%, bom; 13,7%, excelente; e 4,1% ruim. Não opinaram 11,6%.

A percepção dos turistas em relação à preservação do meio ambiente nos municípios do Pólo também foi avaliada e os resultados são apresentados ainda na Tabela 10. Este foi o item da pesquisa com distribuição mais uniforme. Para cerca de 16,4%, a preservação do meio ambiente está excelente, para 28,1%, boa; para 28,1%, regular; e 16,4% ruim. Não opinaram 11,0%.

Tabela 10. - Grau de satisfação dos turistas quanto à informação turística, acolhida da população local, imagem urbana e preservação do meio ambiente Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha, MG 2003

GRAU DE SATISFAÇÃO	OPINIÃO DO TURISTA							
	Informação turística		Acolhida da população		Imagem urbana		Preservação do meio ambiente	
	%	%	%	%	%	%	%	
Excelente	26,0	54,1	13,7	16,4				
Bom	40,4	26,7	32,9	28,1				
Regular	13,7	4,1	37,7	28,1				
Ruim	2,7	-	4,1	16,4				
Não responderam	17,1	15,1	11,6	11,0				
Total	100,0	100,0	100,0	100,0				

Dois tópicos finais foram avaliados pelos turistas. Foram aplicadas questões acerca de suas percepções quanto aos serviços de alimentação e hospedagem nos municípios. Na Tabela 11 estão refletidas as respostas em relação à qualidade e aos preços da alimentação nos municípios do Pólo. As avaliações foram distintas, com um resultado

positivo para o quesito qualidade, porém com avaliação mediana para preços dos alimentos. Dos entrevistados, 21,8% consideraram a qualidade dos serviços de alimentação excelente; 42,5%, boa; 8,2%, regular; e menos de 1% mostraram-se muito insatisfeitos. Não opinaram 26,7%. Em relação ao preço dos alimentos, 4,1% dos entrevistados consideraram excelente; 40,4%, bom; 23,3%, regular; 2,1%, alto, apontando um nível de satisfação ruim e 30,1% não responderam.

Questionados acerca da qualidade dos serviços de hospedagem, 19,2% dos entrevistados a consideraram excelente; 24,7%, boa; 6,2%, regular; 0,7%, ruim. Cerca de 43,2% dos entrevistados não opinaram, uma vez que uma grande parte deles hospedam-se em casa de amigos ou parentes.

Em relação à infra-estrutura de hospedagem, a avaliação excelente só foi apontada por 4,1% dos entrevistados; boa por 24,7%; e regular por 23,3%. Avaliação semelhante se verificou para o nível de satisfação com os preços da hospedagem nos municípios do Pólo, tendo 5,5% dos entrevistados considerado excelentes; 21,9%, bons; 24,0%, regulares; e 0,7% ruins. Não responderam sobre a infra-estrutura, 47,3% e sobre preços, 47,9%, refletindo o grande contingente que não se utiliza desses serviços.

Tabela 11. - Grau de satisfação dos turistas quanto aos serviços de alimentação (qualidade e preço) e de hospedagem (qualidade, infra-estrutura e preço) - Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha, Minas Gerais - 2003

GRAU DE SATISFAÇÃO	ITEM					
	Alimentação			Hospedagem		
	Qualidade	Preço		Qualidade	Infra-estrutura	Preço
Excelente	21,9	4,1	19,2	4,1	5,5	
Bom	42,5	40,4	30,8	24,7	21,9	
Regular	8,2	23,3	6,2	23,3	24,0	
Ruim	0,7	2,1	0,7	0,7	0,7	
Não responderam	26,7	30,1	43,2	47,3	47,9	
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	

Conclusões

A pesquisa realizada teve como objetivo analisar o perfil dos turistas que visitam o Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha. De forma geral, os resultados obtidos permitem concluir que existe um fluxo turístico intenso em direção ao Pólo, porém, de origem predominantemente regional e local. Destaca-se a elevada participação de turistas que visitam e se hospedam em casas de amigos e parentes, acarretando baixo uso dos serviços de hospedagem.

Destaca-se também uma importante dicotomia no perfil e no fluxo turísticos nas cidades pesquisadas do Pólo. Os municípios de Diamantina e Serro se destacam como os centros de atração turística do Pólo. Nesses municípios, o turismo de lazer é predominante, com maiores fluxos nos finais de semana e os únicos que atraem turistas de lazer de outros Estados da Federação. Nos demais municípios predomina o turismo de negócios, concentrado em dias da semana e de origem local ou regional. Como consequência,

existe uma procura maior por serviços turísticos mais sofisticados nos municípios de Diamantina e Serro. Ainda, os turistas que visitam estas cidades são mais rigorosos na avaliação dos serviços turísticos e públicos. Este fato associa-se ao mais alto poder aquisitivo dos turistas nesses dois municípios.

A sazonalidade é bastante intensa e característica nos municípios de Diamantina e Serro. Os meses de férias escolares (julho e janeiro) são os de maior fluxo turístico. O mesmo não ocorre nos demais municípios, que recebem predominantemente o turista de negócios ao longo de todo o ano. Recomendam-se ações no sentido de diminuir a sazonalidade nos municípios mais visitados, tendo em vista que a alta sazonalidade é um fator de desestímulo a novos e grandes investimentos, devido à ociosidade dos serviços turísticos durante os períodos de baixa temporada. O incentivo ao turismo de eventos, ao turismo internacional e ao turismo de terceira idade, entre outros, tende a contrabalançar a sazonalidade já que estes segmentos estão menos sujeitos ao turismo de fim-de-semana e de férias escolares.

Os turistas que viajam para o Pólo são influenciados principalmente pela recomendação de amigos e pela família residente no Pólo. O uso de pacotes turísticos é extremamente baixo, e só ocorre para os municípios de Diamantina e Serro. Predominam turistas do sexo feminino, sendo atraídos adultos de diversas faixas etárias, com maior frequência de turistas com grau de instrução médio. Carros e ônibus são os meios de transporte mais utilizados pelos turistas, uma vez que existe apenas um aeroporto no Pólo, que possui baixo fluxo de aeronaves.

A renda média individual dos turistas é baixa, inferior a 5 salários mínimos/mês para a maior parte dos que viajam de ônibus e inferior a 10 salários mínimos/mês para a maior parte dos que viajam de carro. Os turistas que utilizam os serviços de hospedagem permanecem poucos dias no Pólo. Em Diamantina e Serro a estada média é de cerca de 3 dias. Nesse sentido deve-se buscar novas opções de lazer, de modo a estimular a permanência mais longa do turista na região. Nos demais municípios, a estada nos estabelecimentos do setor de hospedagem é ainda menor, devido à predominância do turismo de negócios e à hospedagem em casa de parentes. Os turistas mostram-se satisfeitos com os serviços turísticos e públicos utilizados. Tal satisfação pode ser explicada pelo baixo grau de exigência destes turistas, predominantemente de níveis de renda modestos, e pelo elevado número de turistas que são naturais dos municípios do Pólo e visitam parentes e amigos, exigindo menos dos serviços.

Conclui-se que o potencial turístico do Pólo deve ser melhor explorado, destacando os atrativos nos municípios de Diamantina e Serro. Ações, principalmente em termos de infra-estrutura dos outros municípios do Pólo e da capacitação da população para a recepção turística, devem ser tomadas no sentido de atrair maiores fluxos de turistas de outros Estados e sem vínculos locais, com níveis de renda mais elevados e dispostos a permanecer no Pólo por períodos mais longos.

Referências

- ASSIS, M. L. e ÁLVARES, L. C. A. Gestão do Patrimônio no Caso da Pampulha e a necessidade de um Planejamento Turístico Integrado e Sistêmico. In Anais do I Fórum Brasileiro do Patrimônio Cultural. CD-Rom. 2004.
- BRASIL, H. S. Análise econômica do turismo no Brasil. [on line] Disponível em: [http://www.embratur.gov.br/economia/centrospectivos.asp]. Acesso: 14 de março de 2003.
- EMBRATUR. Conta satélite do turismo - CST - Brasil 1999. [on line] Disponível em: [http://200.236.105.128/conheca/outrosassuntos/viva_seu_novo_brasil.asp?id=ou]. Acesso em: 14 de março de 2003.
- FIPE-EMBRATUR.- 1998. Caracterização e dimensionamento do turismo doméstico no Brasil 1998. Relatório de Pesquisa, São Paulo.
- FIPE-EMBRATUR - Estudo do mercado interno de turismo 2001. Relatório de Pesquisa, São Paulo, 2002. [on line] Disponível em: [http://www.embratur.gov.br/0-catálogo-documentos/turismo%20domestico/RelatórioEstudoMercadoDoméstico 2001.pdf]. Acesso em: 27 de outubro de 2003.
- FERNANDES, J. P.; COELHO, M. F. 2002. Economia do turismo. Rio de Janeiro: Campus.
- FUNDAÇÃO JOÃO PINHEIRO. 2004. PRODETUR II Levantamento do perfil e gastos dos turistas, demanda turística atual e potencial no Pólo turístico do Vale do Jequitinhonha.
- MERRIL, W. C.; FOX, K. A. 1977. Estatística econômica uma introdução. São Paulo: Atlas.