



PESQUISA DE DEMANDA TURÍSTICA

Principais Queixas dos Visitantes

Outubro de 2014

SUMÁRIO

1 – Apresentação.....	02
2 – As queixas dos visitantes	03
3 – Equipe de trabalho	05

1 – Apresentação

A Secretaria de Turismo, Indústria e Comércio torna públicos os resultados de levantamento e categorização das reclamações dos visitantes que vieram a Ouro Preto entre os meses de março a setembro de 2014. Nesse período foram entrevistados 2574 visitantes.

Estudar as reclamações dos visitantes mostra preocupação com a satisfação do público e inclinação do destino à sua fidelização.

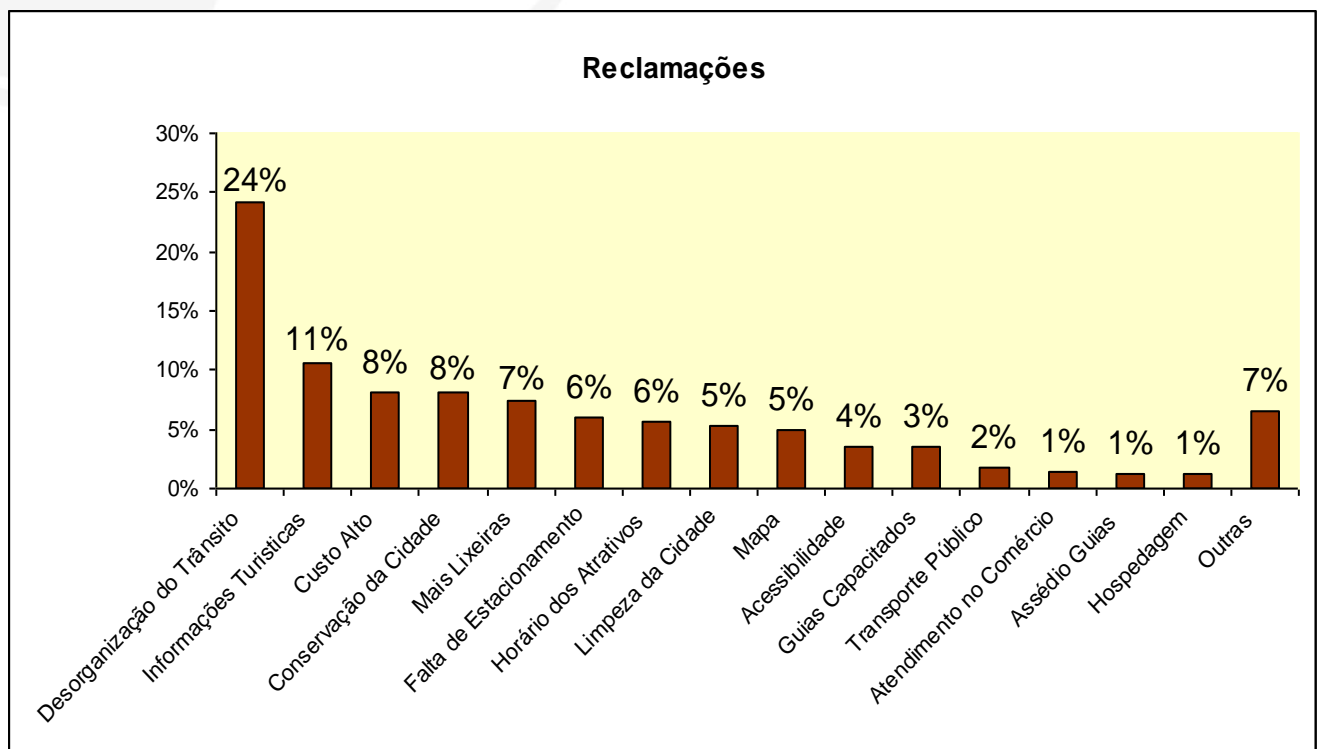
Sabe-se que é mais barato fazer com que um visitante retorne ao destino do que conquistar um novo visitante, mais precisamente: conquistar novos clientes custa de 5 a 7 vezes mais do que manter os clientes atuais (Philip Kotler).

Atender às reclamações dos visitantes é essencial para manter em alta a publicidade espontânea conhecida como marketing boca a boca.

No item a seguir os resultados do levantamento.

2 – As queixas dos visitantes

2.1 – Principais reclamações dos visitantes de março a setembro de 2014.



A principal reclamação dos visitantes esteve relacionada ao trânsito da cidade, a qual teve mais que o dobro das reclamações por falta de informações turísticas, item que ficou em segundo lugar. É possível compreender essa insatisfação, pois se sabe que o problema do trânsito é generalizado no país e que uma das motivações para alguém viajar é a fuga do estresse e da rotina. Assim sendo, é fácil supor que, se há algum problema que o visitante não gostaria de enfrentar fora de sua cidade de residência, esse problema seria o mesmo que ele já enfrenta por lá.

A falta de Informações turísticas ficou em segundo lugar no ranking das reclamações, ponto que se expressa na falta de orientação turística nas ruas e também na carência de material gráfico, como mapas e guias impressos ou digitais.

O alto custo do passeio foi uma reclamação recorrente e ficou em terceiro lugar, fato que acontece em especial nos períodos de alta temporada, quando os empresários se aproveitam do

aumento da demanda para elevar os preços dos serviços e equipamentos. Outra reclamação comum nessa categoria é os visitantes se incomodarem com o fato das igrejas cobrarem entrada e pela falta de transparência da arrecadação por parte dessas entidades religiosas.

No que diz respeito à conservação da cidade, a reclamação mais comum foi o crescimento da área urbana construída no entorno da cidade, além da falta de manutenção nas pinturas e reformas necessárias em alguns monumentos.

As outras reclamações foram: falta de lixeiras (7%), falta de estacionamento – também associada a grandes eventos (6%), horário dos atrativos (6%), limpeza da cidade (5%), falta de mapas (5%), acessibilidade (4%), falta de guias capacitados (3%), transporte público (2%), atendimento no comércio (1%), assédio de falso guias (1%), qualidade do setor de hospedagem (1%) e outras (7%).

3. Equipe de trabalho

Samuel Sabino

Douglas Armelini

Victor Ferreira da Silva

Pesquisa de campo:

Angelo Pinheiro Borges

Josué Bortolini Sette da Silva

Priscila Moura

Luan Ludvick Ayres

Ludmylla Pereira Cerceau

Isis Aparecida Drezza

Revisão:

Mateus Guimarães