PESQUISA DE SATISFAÇÃO

CAIS DA PRAIA GRANDE

Essa pesquisa possui o intuito de gerar informações sobre o perfil do visitante e morador do Polo São Luís e sua satisfação em relação aos serviços do Cais da Praia Grande, Porto do Jacaré e embarcações presentes nos locais.

MORADOR DE SÃO LUÍS/ALCÂNTARA

CIDADE DE RESIDÊNCIA

São Luís	51,28%
Alcântara	48,71%

GÊNERO

Feminino	66,66%
Masculino	33,33%

FAIXA ETÁRIA

19 à 30 anos	46,15%
31 à 40 anos	32,05%
41 à 50 anos	11,53%
Até 18 anos	6,41%
51 à 60 anos	2,56%
Acima de 60 anos	1,28%

PRINCIPAL OCUPAÇÃO

Funcionário Público	35,06%
Funcionário de Empresa Privada	20,77%
Estudante	15,58%
Autônomo	15,58%
Empresário	9,09%
Dona de casa	2,59%
Aposentado/Pensionista	1,29%

COMO CONSEGUIU COMPRAR COM ANTECEDÊNCIA

1. Indo no guichê de vendas antes da viagem
2. Whatsapp
3. Contatos afins

ESCOLARIDADE

Ensino Superior Completo	32,05%
Ensino Superior Incompleto	24,35%
Ensino Médio Completo	20,51%
Pós-graduação Incompleto	16,66%
Ensino Médio Incompleto	3,84%
Pós-Graduação Incompleto	11,1%
Ensino Fundamental Completo	1,28%
Ensino técnico	1,28%

MOTIVO DA TRAVESSIA

Lazer/Entretenimento	46,15%
Trabalho/Negócios	28,20%
Família/Amigos	17,94%
Estudos/Pesquisas	3,84%
Saúde	2,86%
Outros	1,28%

EMBARCAÇÃO QUE REALIZOU A TRAVESSIA

Lancha	63,79%
Barco	38,03%
Catamarã	5,17%

TRAVESSIA DE FORMA CONTÍNUA

Sim	50%
Não	50%

CONSEGUIU A PASSAGEM COM ANTECEDÊNCIA

Não	55,84%
Sim	44,15%

PERCEPÇÃO DO TURISMO EM ALCÂNTARA

Positiva	67,94%
Negativa	32,05%

VISITANTE/TURISTA

PAÍS DE ORIGEM

Brasil	89%
Outro país*	11%

ESTADO QUE RESIDE

Maranhão	80%
Pará	10%
Rondônia	10%

GÊNERO

Feminino	63,63%
Masculino	27,27%
Prefiro Não Responder	9,09%

FAIXA ETÁRIA

19 à 30 anos	33,3%
Até 18 anos	22,2%
31 à 40 anos	22,2%
41 à 50 anos	11,1%
51 à 60 anos	11,1%
Acima de 60 anos	0,0%

ESCOLARIDADE

Ensino Superior Completo	45,45%
Pós-Graduação Completo	27,27%
Ensino Superior Incompleto	9,09%
Ensino Médio Incompleto	9,09%
Pós-graduação incompleto	9,09%

PRINCIPAL OCUPAÇÃO

Funcionário Público	72,72%
Autônomo	18,18%
Estudante	9,09%

HOSPEDAGEM EM ALCÂNTARA

Pousada	44%
Casa de Amigos	22%
Hotel	11%
Casa de Familiares	11%
Não Utilizou	11%

PERMÂNENCIA EM ALCÂNTARA

1 ou 2 Dias	78%
Menos de 24 Horas	11%
3 ou 4 Dias	11%

COM QUEM ESTAVA VIAJANDO

Amigos	33%
Familiares	22%
Sozinho	22%
Casal com Filhos	11%
Cônjuge	11%

MOTIVO DA TRAVESSIA

Lazer/Entretenimento	45,45%
Trabalho/Negócios	27,27%
Família/Amigos	9,09%
Desportivo	9,09%
Estudos/Pesquisas	9,09%

VIAJOU EM QUANTAS PESSOAS

4 Pessoas	33%
Entre 5 e 10 pessoas	22%
1 Pessoa	11%
2 Pessoas	11%
3 Pessoas	11%
Acima de 11 pessoas	11%

QUANTO GASTOU EM ALCÂNTARA

Entre R$ 201,00 à R$ 300,00	22%
Até R$ 100,00	11%
Entre R$ 101,00 à R$ 200,00	11%
Entre R$ 301,00 à R$ 400,00	11%
Entre R$ 401,00 à R$ 500,00	11%
Entre R$ 501,00 à R$ 1.000,00	11%
Acima de R$ 1000,00	11%
Não respondeu	11,10%

EMBARCAÇÃO QUE REALIZOU A TRAVESSIA

Lancha	50%
Barco	25%
Catamarã	25%

PERCEPÇÃO DO TURISMO EM ALCÂNTARA

Positiva	54,54%
Negativa	45,45%

PRETENDE RETORNAR À ALCÂNTARA

Sim	78%
Não	22%

AVALIÇÃO DOS LOCAIS

REFERENTES AO CAIS DA **PRAIA DA GRANDE**

Iluminação	
Excelente	2%
Bom	31%
Regular	47%
Ruim	7%
Péssimo	5%
Não Sei Responder	8%

Limpeza	
Excelente	3%
Bom	33%
Regular	47%
Ruim	10%
Péssimo	6%
Não Sei Responder	0%

Segurança Pública/Instruções de Segurança	
Excelente	1%
Bom	32%
Regular	41%
Ruim	15%
Péssimo	10%
Não Sei Responder	0%

Sinalização	
Excelente	2%
Bom	29%
Regular	37%
Ruim	21%
Péssimo	10%
Não Sei Responder	1%

Acessibilidade	
Excelente	3%
Bom	28%
Regular	38%
Ruim	17%
Péssimo	14%
Não Sei Responder	0%

Divulgação	
Excelente	3%
Bom	14%
Regular	41%
Ruim	18%
Péssimo	21%
Não Sei Responder	2%

Atendimento	
Excelente	1%
Bom	24%
Regular	43%
Ruim	14%
Péssimo	14%
Não Sei Responder	3%

Valor da Passagem	
Excelente	23%
Bom	53%
Regular	15%
Ruim	6%
Péssimo	3%
Não Sei Responder	0%

Embarcações	
Excelente	0%
Bom	24%
Regular	40%
Ruim	8%
Péssimo	24%
Não Sei Responder	4%

REFERENTES ÀS
EMBARCAÇÕES

Limpeza	
Excelente	2%
Bom	35%
Regular	47%
Ruim	6%
Péssimo	11%
Não Sei Responder	0%

Segurança Pública/Instruções de Segurança	
Excelente	2%
Bom	12%
Regular	45%
Ruim	23%
Péssimo	18%
Não Sei Responder	0%

Sinalização	
Excelente	2%
Bom	23%
Regular	42%
Ruim	15%
Péssimo	17%
Não Sei Responder	2%

Acessibilidade	
Excelente	0%
Bom	11%
Regular	45%
Ruim	23%
Péssimo	20%
Não Sei Responder	1%

Atendimento	
Excelente	6%
Bom	33%
Regular	39%
Ruim	8%
Péssimo	14%
Não Sei Responder	0%

Embarque e Desembarque	
Excelente	2%
Bom	14%
Regular	48%
Ruim	20%
Péssimo	17%
Não Sei Responder	0%

REFERENTES AO
PORTO DO JACARÉ (ALCÂNTARA)

Iluminação	
Excelente	3%
Bom	23%
Regular	48%
Ruim	17%
Péssimo	6%
Não Sei Responder	3%

Limpeza	
Excelente	2%
Bom	24%
Regular	50%
Ruim	17%
Péssimo	8%
Não Sei Responder	0%

Segurança Pública/Instruções de Segurança	
Excelente	5%
Bom	14%
Regular	53%
Ruim	14%
Péssimo	14%
Não Sei Responder	2%

Sinalização	
Excelente	2%
Bom	17%
Regular	45%
Ruim	24%
Péssimo	12%
Não Sei Responder	0%

Acessibilidade	
Excelente	2%
Bom	11%
Regular	52%
Ruim	20%
Péssimo	17%
Não Sei Responder	0%

Atendimento	
Excelente	5%
Bom	23%
Regular	50%
Ruim	12%
Péssimo	9%
Não Sei Responder	2%

SUGESTÕES

- Venda de passagens online;
- Melhorar divulgação das informações;
- Centro de Atendimento ao Turista no Porto do Jacaré;
- Melhorar as embarcações.

OUTROS RESULTADOS

MÊS	SÃO LUIS X ALCANTARA	ALCANTARA X SÃO LUIS	
	PASSAGEIROS	PASSAGEIROS	TOTAL DE PASSAGEIROS POR MÊS
Janeiro	6.600	7.246	13.846
Fevereiro	7.032	6.379	13.411
Março	7.590	7.616	15.206
Abril	8.716	8.050	16.766
Maio	7.383	6.308	13.691
Junho	9.912	10.691	20.603
Julho	x	x	30.337
Agosto	x	x	26.883
Setembro	x	x	26.760

NÚMERO DE EMBARCAÇÕES EM FUNCIONAMENTO:

4

NÚMERO DE ASSENTOS:

433

PROCESSO METODOLÓGICO

A Secretaria de Estado do Turismo, por meio do Observatório do Turismo do Maranhão, iniciou a preparação da pesquisa de satisfação dos serviços oferecidos no Cais da Praia Grande e Porto do Jacaré na segunda quinzena de agosto de 2022. Foi criado o questionário na plataforma Google *Forms* e aplicado presencialmente nos dias 10 e 11 de setembro de 2022. A partir do dia 13 de setembro, o questionário também ficou disponível no formato online, sendo divulgado nas redes sociais: Instagram e WhatsApp. O questionário ficou disponível para preenchimento até o final de setembro. A pesquisa foi direcionada para as pessoas que viajaram para Alcântara no ano de 2022. No total, 87 respondentes participaram da pesquisa. Todas as respostas foram exportadas, organizadas e tabuladas no Planilhas do Google. Os dados de quantidade de passageiros por mês foi cedido pela Agência Estadual de Mobilidade Urbana e Serviços Públicos - MOB MA. O Observatório do Turismo do Maranhão e a Setur - MA receberam o pedido da Instância de Governança Regional do Polo São Luís de verificação do nível de satisfação do cliente, quantidade de embarcações e número de viagens mensais. Essa pesquisa configura os primeiros esforços de compreensão das opiniões dos moradores e visitantes que utilizam esse meio de transporte e serão apresentadas novas versões dessa pesquisa com periodicidade a definir.

EQUIPE EM CAMPO

OBSERVATÓRIO do Turismo do Maranhão

SECRETARIA DE TURISMO

GOVERNO DO MARANHÃO
GOVERNO COM O POVO, O MARANHÃO NUM CAMINHO NOVO!