

PERFIL E SATISFAÇÃO dos USUÁRIOS COM PASSEIO DE BUGGY



Sumário

1. Apresentação	3
2. Aspectos Técnicos	4
3. Descrição dos resultados	5
Perfil dos usuários.....	5
Origem	5
Características do passeio.....	6
Atendimento.....	7
Data e horário	7
Trajeto.....	8
Empatia	8
Conhecimento técnico e teórico.....	9
Condições do buggy	9
Indicação.....	10
Repetiria o passeio.....	10
Preço	10
Contratação por agência/hotel.....	11
Nota para o passeio	11
4. Análise Gráfica	12
Perfil dos usuários.....	12
Origem	14
Características do passeio.....	16
Atendimento.....	19
Data e horário	20
Trajeto.....	20
Empatia	22
Conhecimento técnico e teórico.....	23
Condição e manutenção do buggy	24
Preço do passeio	25
Contratação por agência/hotel.....	26
Indicação.....	27

1. APRESENTAÇÃO

O setor do Turismo reúne um conjunto de atividades econômicas que movimentam diferentes esferas do mercado. Dessa forma, o segmento recebe cada vez mais a atenção de organizações, tanto públicas como privadas. Entendendo a relevância do turismo para as atividades econômicas do Rio Grande do Norte, a Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo do Rio Grande do Norte (Fecomércio RN), por meio da Diretoria de Inovação e Competitividade (DICOM), desenvolveu uma pesquisa para averiguar como os usuários avaliam os serviços prestados através dos passeios de buggy em Natal (RN) e Região Metropolitana.

A atividade turística proporciona inúmeros benefícios para o estado do RN e boa parte disso se deve ao trabalho dos bugueiros, que exploram o território norte rio-grandense, fazendo com que os turistas usufruam de atrativos naturais da região, por isso, esses profissionais exercem forte influência para a fomento do setor turístico no Estado e a qualidade é um fator primordial para que esse trabalho seja ainda mais valorizado por turistas do Brasil e do Mundo.

Nesse contexto, é de suma importância que a atividade dos bugueiros seja ofertada com qualidade para que os usuários indiquem e retornem ao Estado. Os serviços turísticos englobam um amplo conjunto de atividades que atende às necessidades dos turistas nos mais diversos segmentos. O objetivo deste trabalho foi identificar quem são os usuários dos passeios de buggy e as opiniões deles a respeito dos serviços prestados.

Vale ressaltar a importância da presente pesquisa para o trade turístico do RN. Este estudo fará com que profissionais do turismo, usuários, setor público e privado, atentem para as questões referentes à qualidade do serviço oferecido aos turistas, que são os responsáveis pela atividade que mais gera emprego e renda para o Estado, o turismo.

2. ASPECTOS TÉCNICOS

A pesquisa foi respondida pelos usuários dos serviços de buggy e a coleta das informações aconteceu entre os dias 02 e 08 de setembro de 2021. Foi utilizado o método quantitativo de pesquisa, através da realização de entrevistas pessoais do tipo face a face, com a aplicação de questionários estruturados e padronizados.

A fim de responder aos objetivos do trabalho, foi elaborado e realizado a aplicação de questionários para caracterizar os usuários do serviço de buggy, como também seu nível de satisfação em relação a qualidade dos serviços prestados.

As entrevistas foram aplicadas nas principais locais de acesso ao público alvo da pesquisa, a saber: Natal, Genipabu e Jacumã. Para coleta das informações utilizou-se uma equipe de entrevistadores contratados pela Fecomércio RN, com experiência nesse tipo de trabalho. Após os trabalhos de campo, os questionários foram submetidos a uma checagem para verificação das respostas e da adequação dos entrevistadores aos parâmetros amostrais, essas medidas são adotadas para garantir a qualidade e fidelidade dos dados coletados. Essa consistência dos dados é verificada por meio de teste estatístico, avaliação do conteúdo, lógica ou via telefone.

Conforme critérios estatísticos de pesquisa, foram ouvidas 406 (quatrocentos e seis) pessoas. O erro amostral máximo atingido é de 4% com intervalo de confiança de 95%. Isso significa que poderá ocorrer uma variação máxima para mais ou menos nos percentuais levantados dentro da citada margem de erro.

Para tabulação das informações fez-se uso de planilhas eletrônicas e criação de tabelas codificadas dos dados colhidos. Foram utilizadas técnicas estatísticas para a análise das informações coletados.

A análise dos dados foi feita de forma descritiva e analítica, tirando conclusões que auxiliam a descrever a opinião da população, através de interpretação de gráficos e tabelas.

3. DESCRIÇÃO DOS RESULTADOS

Perfil dos usuários

Inicialmente, os dados que compõem a Pesquisa de Satisfação dos Usuários dos Passeios de Buggy, realizada pela Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo do Rio Grande do Norte (Fecomércio RN), mostram o perfil das pessoas que usufruíram dos serviços. Em relação ao sexo, 56,2% dos usuários dos passeios de buggy eram do sexo masculino, enquanto que 43,8% da amostra foi representada pelo público feminino.

A pesquisa também analisou a idade dos usuários, observou-se que as faixas de 25 a 34 anos (34,2%) e de 35 a 44 anos (29,8%) foram as mais representadas, o que equivalem juntas a mais da metade dos usuários dos passeios de buggy. Após estão de 45 a 65 anos (21,9%), de 18 a 24 anos (11,8%) e acima de 65 anos (2,2%).

Ainda sobre o perfil de quem desfrutou dos passeios de buggy, 39,2% declararam possuir rendimento individual mensal entre 02 e 05 salários mínimos. Em seguida, aparecem os que recebem de 05 a 10 salários mínimos (28,3%), depois pelos visitantes, cuja renda se situa acima de 10 salários (13,8%). O percentual dos que afirmaram ganhar até 02 salários mínimos foi de 12,3% do total de respondentes da pesquisa. Verificou-se que a renda média individual dos usuários do passeio foi de 5,2 salários.

Origem

Sobre a origem dos usuários dos passeios de buggy, a maioria é formada por brasileiros. Averiguou-se que 46,1% eram procedentes dos estados da região Sudeste; 30,3% eram oriundos da região Nordeste e 11,1% vieram da região Sul. Outros turistas que utilizaram os serviços eram das regiões Centro Oeste (10,1%) e Norte (2,2%).

DIRETORIA DE INOVAÇÃO E COMPETITIVIDADE

Em relação ao estado de procedência dos usuários do passeio de buggy, destaque para as pessoas vindas de São Paulo, com 26,8% dos entrevistados. Pernambuco (13,5%); Minas Gerais (11,1%); Rio de Janeiro (7,9%); Santa Catarina (4,9%); Distrito Federal (4,7%); Paraná (4,4%); Ceará (3,4%); Rio Grande do Norte (3,2%); Bahia (3,2%); Paraíba (2,7%); Goiás (2,7%); Sergipe (2,5%); Rio Grande do Sul (1,7%); Mato Grosso (1,5%); Amazonas (1,5%); Mato Grosso do Sul (1,2%); Alagoas (0,7%); Pará (0,5%); Piauí (0,2%); Maranhão (0,2%); Espírito Santo (0,2%) e Amapá (0,2%) aparecem na sequência. A grande variedade de estados da Federação demonstra que o Rio Grande do Norte atrai pessoas de todas as partes do Brasil para realizar os passeios.

Características do passeio

No que se refere à frequência dos passeios, a pesquisa revelou uma predominância de turistas que estavam utilizando os serviços pela primeira vez, e este grupo representou 84,2% do total de entrevistados. Quem já tinha realizado o passeio e estava repetindo foram cerca de 15,8% dos respondentes, entre estes, 10,3% estava fazendo o passeio de buggy pela segunda vez, 3,2% pela terceira vez e 2,2% pela quarta ou mais vezes.

Entre os usuários que vieram de outros estados para fazer o passeio de buggy, o percentual dos que estavam fazendo pela primeira vez foi de 85,4%; já quando a análise é entre os usuários do RN, 53,9% já tinham feito o passeio em outras oportunidades.

Com relação ao local de realização da pesquisa, 91,3% dos entrevistados em Natal estavam contratando o serviço pela primeira vez, ao passo que entre os pesquisados na região metropolitana, o índice foi de 72,5%.

Os dados da pesquisa mostram que a maior parte (55,7%) dos usuários solicitou os serviços por meio de agências de viagens. Outros 9,6% pediram por intermédio do hotel. Pouco mais de um terço (34,2%) dos usuários disseram que contrataram os serviços diretamente com os bugueiros.

DIRETORIA DE INOVAÇÃO E COMPETITIVIDADE

Os usuários que vieram de outros estados são, proporcionalmente, os que mais contratam os serviços por meio de agência/hotel (66,7%), enquanto os residentes no RN, na maioria das vezes, acertam o serviço diretamente com o bugueiro (84,6%). Entre as pessoas entrevistadas em Natal, a taxa de contratação por intermédio da agência/hotel (68,8%) é maior do que entre os usuários do passeio entrevistados na região metropolitana (59,5%).

Outra informação apurada na pesquisa foi sobre o roteiro contratado ou a modalidade de passeio escolhida pelos usuários. No geral, a maior fatia (37,2%) dos usuários optou pelo passeio completo até Muriú. Além disso, destaca-se a escolha por dunas móveis com fixas (31,3%); apenas dunas fixas (18,7%) e dunas fixas com pôr do sol (12,1%).

Na análise pelo perfil, a opção pelo passeio completo até Muriú teve o maior percentual entre as pessoas que contrataram o serviço em Natal (39,5%); entre homens (42,5%); pessoas com rendimentos acima de 10 salários mínimos (48,2%);

Atendimento

Sobre o atendimento do bugueiro para com o turista, a pesquisa revelou que os usuários ficaram satisfeitos, apreciando, em sua maioria, como sendo ótimo (75,1%) ou bom (21,7%). Somente 3,2% classificaram como regular, ruim ou péssimo.

Dentre os usuários do passeio de buggy que vieram de outros estados a avaliação ótima do atendimento do bugueiro foi maior do que dentre os usuários do RN: 75,6% contra 53,9%. Além disso, houve diferença na avaliação ótima entre quem contratou o serviço em Natal (73,9%) e região metropolitana (77,2%). A avaliação ótima do atendimento foi de 70,3% entre os que já tinham feito o passeio e 76% entre os que estavam fazendo pela primeira vez.

Data e horário

Com relação ao horário e data combinada, abordada na pesquisa, quase 100% dos usuários (exatos 99,3%) dos pesquisados afirmaram pontualidade do bugueiro. Assim, observou-se que o índice de pontualidade foi considerado muito bom em todos os perfis de usuários entrevistados.

DIRETORIA DE INOVAÇÃO E COMPETITIVIDADE

Trajetos

Neste item, perguntou-se aos usuários como avaliam o trajeto percorrido pelo bugueiro. As respostas foram classificadas como: ótimo, bom, regular, ruim ou péssimo. Assim, 76,4% dos usuários classificaram o trajeto do passeio como ótimo, 21,9% como bom e 1,5% como regular. Percebe-se com os dados da pesquisa que os turistas em sua maioria ficaram satisfeitos com trajeto cursado pelo bugueiro.

Por localidade, verificou-se que os usuários residentes em outros estados (76,9%) consideraram melhor o trajeto do que os usuários do RN (53,8%). Dentre as regiões do país, os usuários oriundos do Norte, Sul e Sudeste foram os que melhor avaliaram o trajeto do passeio, respectivamente, com 88,9%, 86,7% e 76,5% de ótimo.

Segmentando por frequência, a taxa dos que classificaram como ótimo o trajeto foi menor entre os que já tinham feito o passeio (67,2%), quando comparado entre os que estavam fazendo pela primeira vez (78,1%). Assim como a contratação da modalidade dunas fixa apresentou índice menor de avaliação ótimo (72,4%) do que os optantes pelo passeio completo (74,8%), dunas móveis com fixas (78,7%) e dunas fixas com pôr do sol (79,6%).

Empatia

A pesquisa também identificou através de pergunta o nível de empatia do bugueiro ao prestar o serviço. Sendo um item muito importante ao avaliar. A maioria respondeu que foi ótima (67%). Após surge os os que avaliaram como boa (30,3%). Apenas 2,5% dos entrevistados julgaram como regular, ruim ou péssima.

Na análise pelo perfil dos entrevistados, 70,2% dos homens classificaram a empatia do bugueiro como ótima; entre as mulheres, essa taxa foi de 62,9%; por idade, 72,7% dos que têm de 25 a 34 anos avaliaram como ótima a empatia; entre os que tem 65 anos o percentual de ótimo foi de 33,3%; quanto à região, a avaliação ótima foi maior entre os moradores do Sul e Norte do país, ambas, com 77,8%; e com relação ao local da entrevista, os usuários ouvidos na região metropolitana (72,5%) classificaram melhor do que os abordados em Natal (63,6%).

DIRETORIA DE INOVAÇÃO E COMPETITIVIDADE

Conhecimento técnico e teórico

A pesquisa também avaliou a percepção dos usuários sobre o conhecimento técnico e teórico do bugueiro ao prestar serviço, e os dados apontam que esses aspectos foram bem avaliados pelos usuários, haja vista, que a grande maioria (98,5%) afirmou que os bugueiros demonstraram conhecimento sobre as atividades prestadas.

Os que têm acima de 65 anos (88,9% do grupo), os que residem no RN (92,3%), os que já tinham feito o passeio (95,3%) e os que ganham mais de 10 salários mínimos (96,4%) foram os estratos que apresentaram os menores índices de avaliação ótima, abaixo da média geral.

Embora tenha-se obtido um indicador bastante positivo é de suma importância o aprimoramento contínuo desse serviço, conseqüentemente aumentará o nível de satisfação de seus usuários, que repetirão e indicarão seus serviços no mercado.

Condições do buggy

Aspectos fundamentais na hora da compra do serviço são a segurança, as condições de manutenção e uso do buggy. As condições físicas dos buggys são imprescindíveis para a realização de um passeio seguro e de qualidade. Neste item observou-se um certo equilíbrio entre as respostas ótimas e boas. 50% dos turistas afirmaram ser “ótimo”, enquanto 35% declaram estar “bom”. Outros 5% ponderaram como regular, ruim ou péssimo.

Por gênero, as condições dos buggys foram melhor avaliados pelos homens, 51,8% classificaram como ótimo, ante a 47,8% das mulheres. Por localidade, o desempenho ótimo foi de 53,9% entre os residentes do RN, contra 49,7% entre os usuários que residem em outros estados.

Por região, as condições do buggy foi melhor avaliada pelos usuários do Centro Oeste e do Sul, onde 53,6% e 53,3% dos entrevistados o consideraram ótimo. Analisando pelo local das entrevistas, observou-se que a avaliação como ótima foi mais significativa entre as pessoas ouvidas na região metropolitana (64,1%) do que entre os entrevistados em Natal (41,5%).

DIRETORIA DE INOVAÇÃO E COMPETITIVIDADE

Indicação

Referente à pergunta sobre a indicação do passeio, percebe-se uma excelente satisfação desse atrativo turístico. 78,1% dos turistas consideraram o passeio como ótimo, 20,9% indicariam como bom e 1% afirmaram que indicaria regular, ruim ou péssimo.

A pesquisa mostra também a indicação do passeio de acordo com o perfil do entrevistado. O passeio é melhor avaliado entre os residentes de outros estados (com 78,2% de ótimo), principalmente, das regiões Sul (88,9%) e Norte (88,9%). O nível de indicação ótima é de 74,7% entre os entrevistados em Natal e alcança 83,7% entre os usuários ouvidos na região metropolitana. Quando se observa a renda, o desempenho ótimo atingiu os melhores índices entre os usuários com rendimentos individuais de 02 a 05 salários mínimos (80,5%).

A satisfação é um fator essencial para o cliente, neste caso, o turista, uma vez que, por meio da satisfação ou insatisfação o turista irá oferecer sugestões de melhorias, reclamações, divulgar e indicar os serviços, dentre outros.

Repetiria o passeio

Esta questão é uma continuação da questão anterior, uma vez que se o turista indicar o passeio é devido a sua experiência no passeio de buggy foi satisfatório.

A presente questão aborda se o turista repetiria o passeio, esta questão foi elaborada como pergunta dicotômica. Sendo assim, 97% dos usuários revelaram que fariam o passeio de buggy novamente. Apenas 3% disseram que a experiência foi ruim e não desejariam refazer o passeio. Neste item, em todos os perfis analisados verificou-se índices acima de 90%.

Preço

O valor do serviço é um fator importante na hora da compra, no entanto, o usuário não vai comprar o serviço apenas pelo menor preço e sim pelo conjunto ou estrutura que o serviço oferece. Como estrutura física, segurança, conforto e por último o preço. Deste modo, esta questão foi direcionada para saber a avaliação do usuário para com o serviço prestado do passeio de buggy.

DIRETORIA DE INOVAÇÃO E COMPETITIVIDADE

Das pessoas pesquisados, 17% afirmaram que o preço foi ótimo, 54,9% responderam que foi bom e 28,1% avaliaram que o valor praticado pelo serviço é regular, ruim ou péssimo.

Os maiores índices de regular, ruim ou péssimo foram encontrados entre os homens (29,8% desse estrato); pessoas com acima de 65 anos (33,3%); ganham acima de 10 salários mínimos (32,1%); usuários que já tinham feito o passeio em outras oportunidades (37,5%); entre os residentes da regiões Norte (44,4%); e entre os moradores do RN (53,8%).

Contratação por agência/hotel

A segurança ao contratar os serviços também é de suma importância para os turistas levando em consideração fatores como a confiabilidade, transparência e responsabilidade decisórias para a aquisição do pacote ou serviço. De acordo com a pesquisa, 33,3% das pessoas que contrataram o serviço afirmaram que se sentiram muito seguros; 65% se sentiram seguros; outros 1,7% se sentiram pouco, nada seguros ou indiferente.

Quando os dados são separados pelo perfil, os que se sentiram muito seguros com o passeio são 33,8% das pessoas de outros estados (contra apenas 15,4% dos usuários do RN). Dos que se sentiram apenas seguros, o índice foi de 64,6% entre os usuários de outros estados e de 76,9% entre os usuários do RN. Dentre os entrevistados em Natal, 66% se sentiram seguros, enquanto o índice foi de 63% entre os usuários ouvidos na região metropolitana. Por regiões de origem, o percentual de moradores do Sul que se sentiram muito seguros com o passeio chegou a 53,3% dos entrevistados.

Este dado confirma que os serviços de passeios de buggys são vendidos de forma confiável, pois a maioria dos usuários afirmou que a segurança foi de segura a muito segura.

Nota para o passeio

Foi elaborada a última questão sobre a nota que o usuário daria para o passeio realizado. Na dada questão, a nota poderia variar de 0 a 10. Nas respostas da pergunta, 65,5% responderam a nota “Dez”; 23,2% responderam a nota “Nove”; 8,9% “Oito” e apenas 2,5% notas “Sete ou inferior”. Deste modo fica clara a importância da qualidade dos serviços para os turistas que procuram passeios de buggy no Rio Grande do Norte, sendo este, um dos principais produtos turísticos.

Esses e outros resultados podem ser vistos ao longo do relatório.

4. ANÁLISE GRÁFICA

Perfil dos usuários

Gráfico 01 – Gênero

Fonte: Fecomércio RN

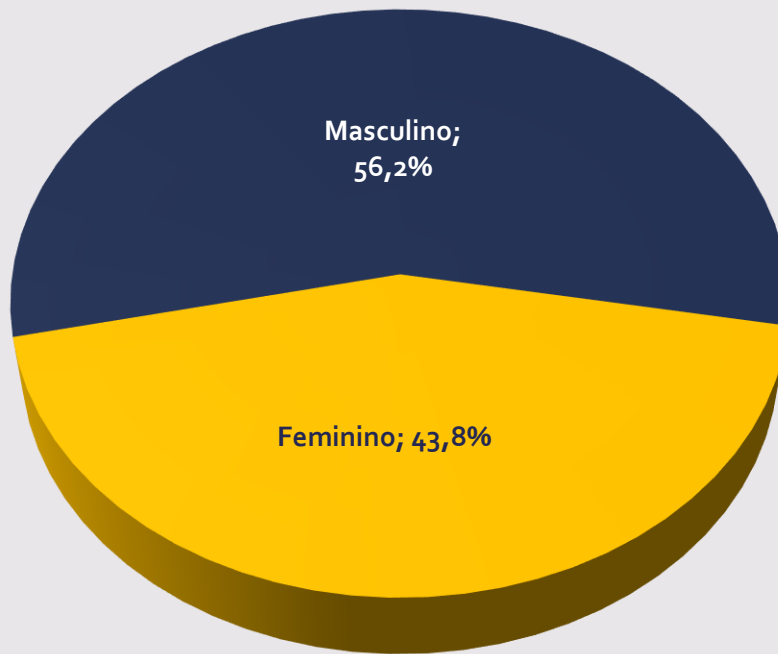


Gráfico 02 – Faixa etária

Fonte: Fecomércio RN

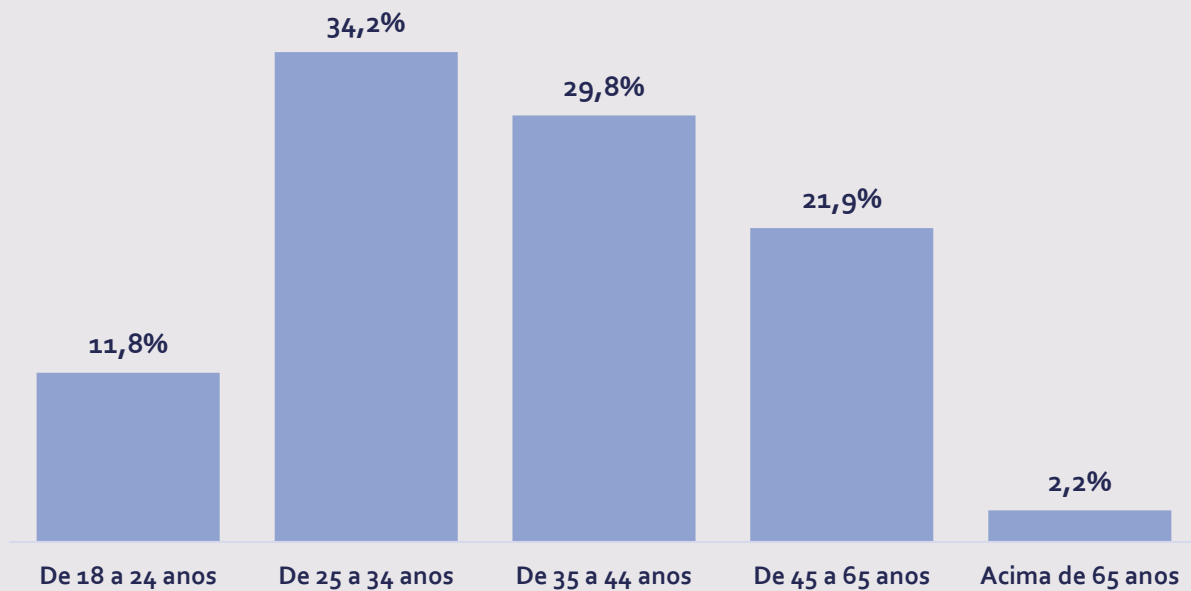


Gráfico 03 – Escolaridade

Fonte: Fecomércio RN

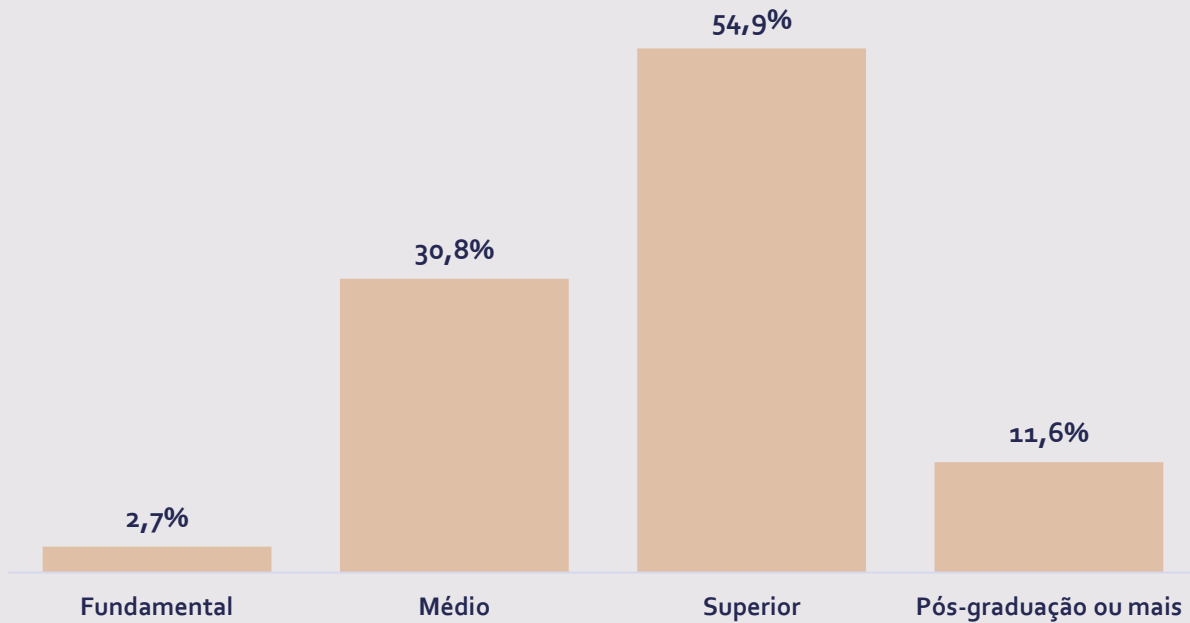
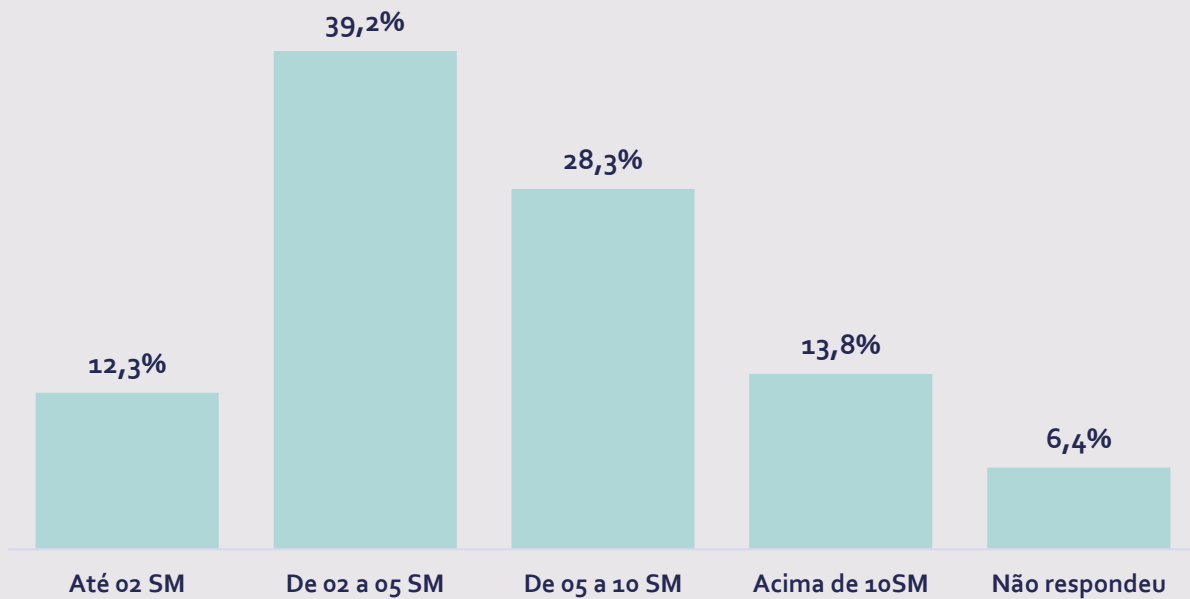


Gráfico 04 – Renda Familiar

Fonte: Fecomércio RN



Origem

Gráfico 05 – Nacionalidade dos entrevistados.

Fonte: Fecomércio RN

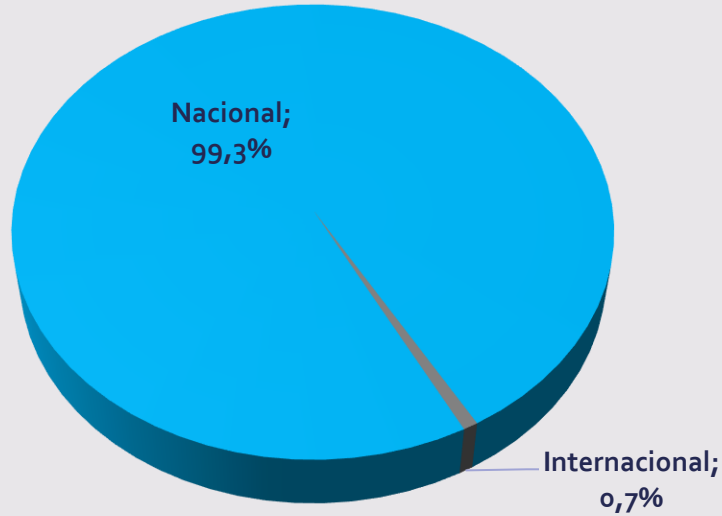


Gráfico 06 – Estado de residência.

Fonte: Fecomércio RN

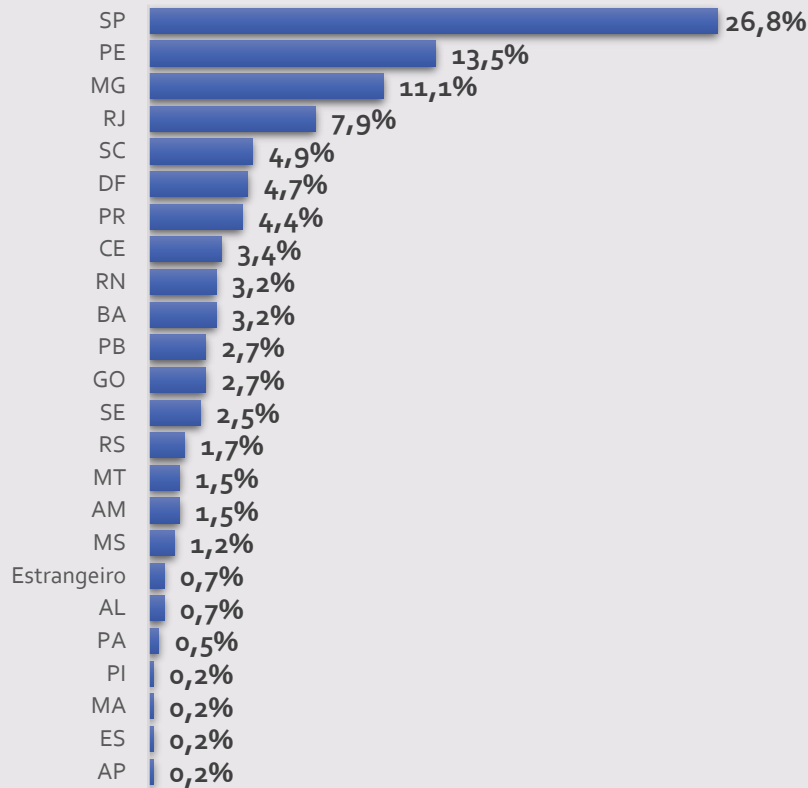


Gráfico 07 – Localidade:

Fonte: Fecomércio RN

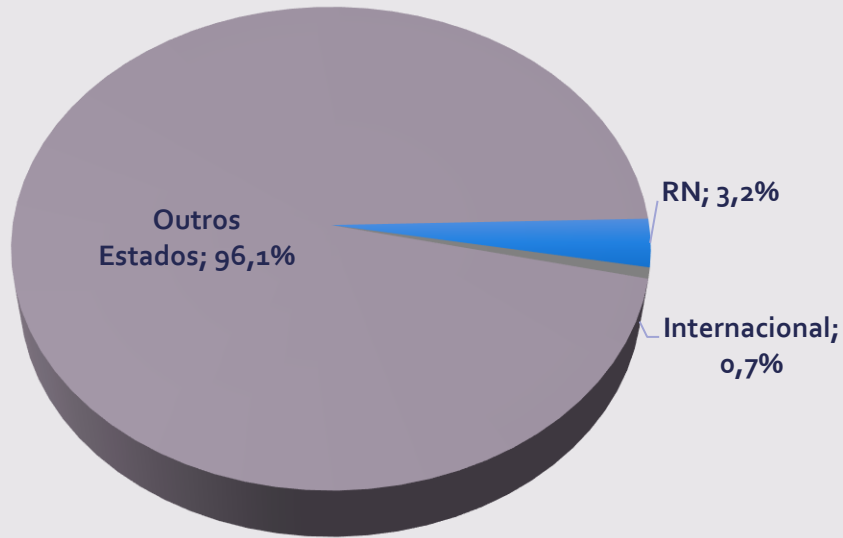
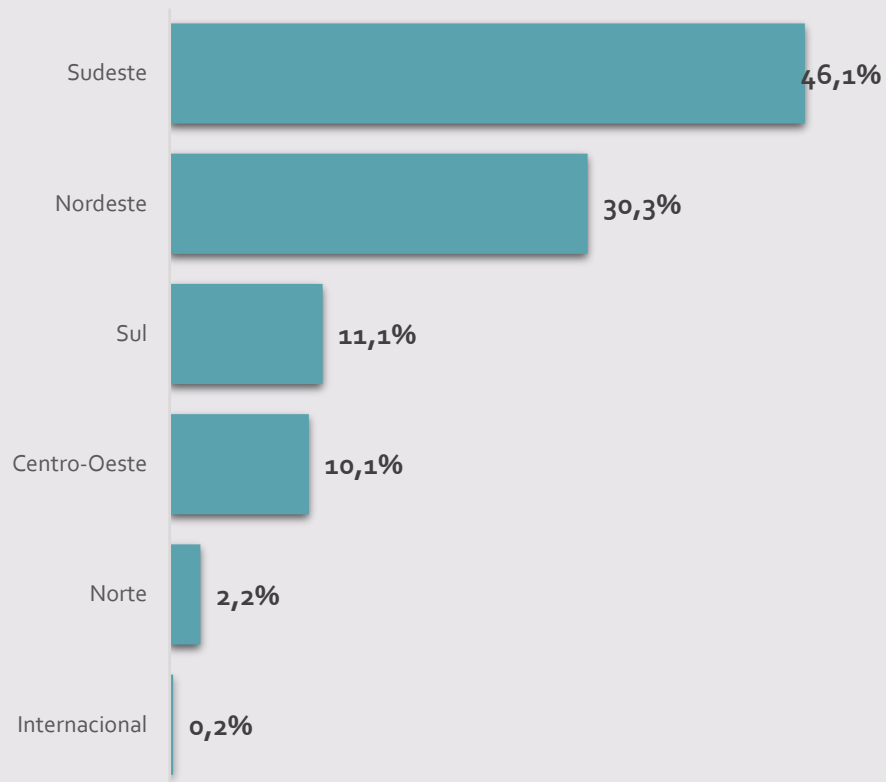


Gráfico 08 – Região:

Fonte: Fecomércio RN



Características do passeio

Gráfico 09 – Com relação ao passeio de Buggy, como o (a) Sr. (a) contratou o serviço?

Fonte: Fecomércio RN

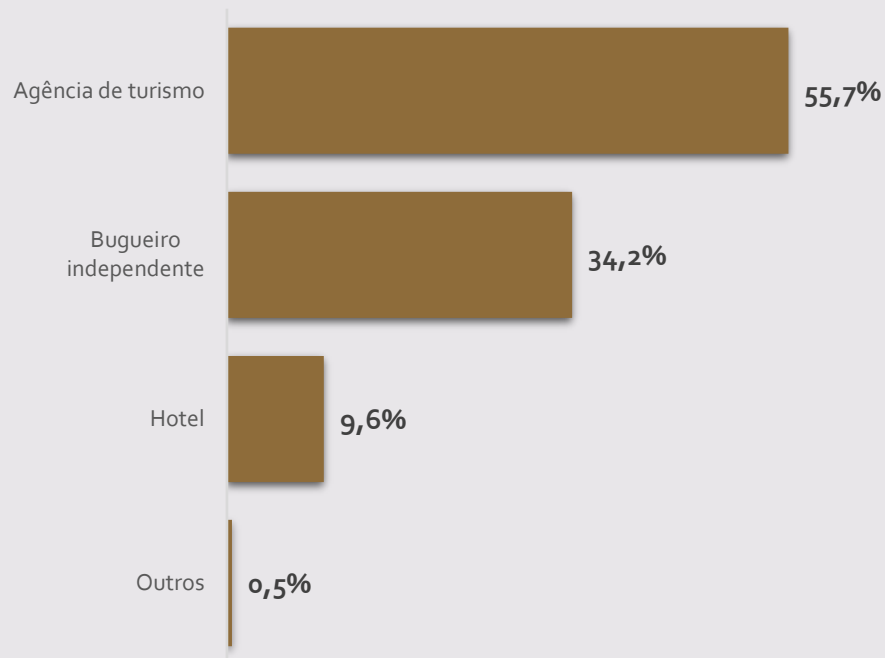


Tabela 01 – Formas de contratação do serviço por origem dos usuários.

Rótulos de Linha	Outros Estados	RN
Agência de turismo	56,9%	15,4%
Bugeiro independente	32,8%	84,6%
Hotel	9,7%	0,0%
Outros	0,5%	0,0%

Tabela 02 – Formas de contratação do serviço por local da entrevista.

Rótulos de Linha	Natal	Região metropolitana
Agência de turismo	56,5%	54,2%
Bugeiro independente	30,4%	40,5%
Hotel	12,3%	5,2%
Outros	0,8%	0,0%

Gráfico 10 – Frequência que fez o passeio?

Fonte: Fecomércio RN

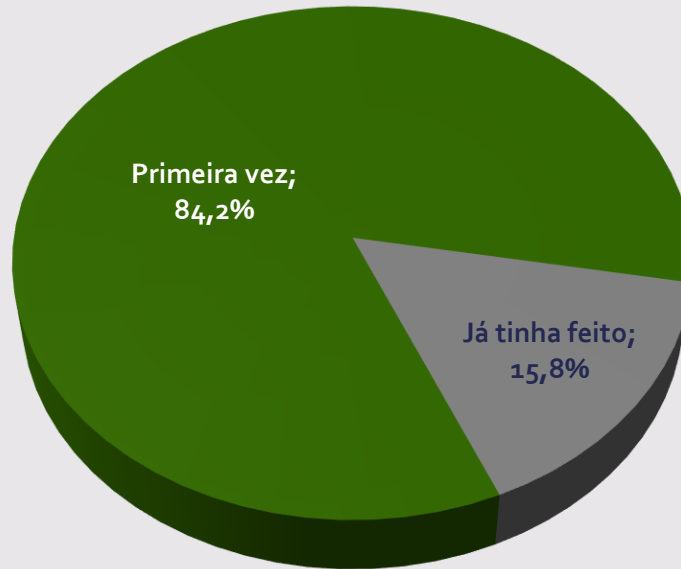


Tabela 03 – Frequência que fez o passeio por origem dos entrevistados.

Rótulos de Linha	Outros Estados	RN
Já tinha feito	14,6%	53,8%
Primeira vez	85,4%	46,2%

Tabela 04 – Frequência que fez o passeio por local de aplicação da pesquisa.

Rótulos de Linha	Natal	Região metropolitana
Já tinha feito	8,7%	27,5%
Primeira vez	91,3%	72,5%

DIRETORIA DE INOVAÇÃO E COMPETITIVIDADE

Gráfico 11 – Qual foi o roteiro contratado?

Fonte: Fecomércio RN

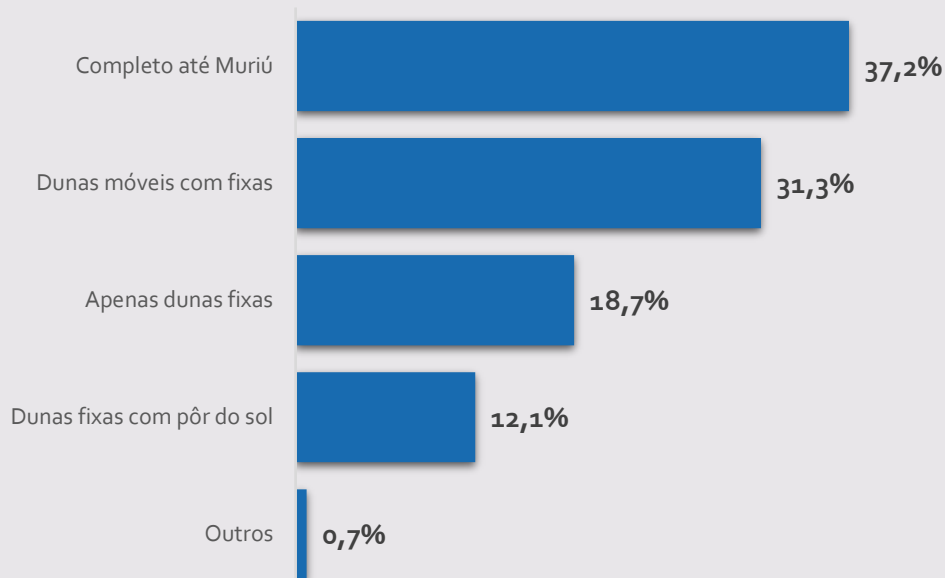


Tabela 05 – Roteiro contrato por gênero.

Rótulos de Linha	Feminino	Masculino
Apenas dunas fixas	24,7%	14,0%
Completo até Muriú	30,3%	42,5%
Dunas fixas com pôr do sol	13,5%	11,0%
Dunas móveis com fixas	30,9%	31,6%
Outros	0,6%	0,9%

Tabela 06 – Roteiro contrato por regiões dos entrevistados.

Rótulos de Linha	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	Sudeste	Sul
Apenas dunas fixas	14,6%	20,7%	22,2%	19,8%	11,1%
Completo até Muriú	46,3%	24,8%	22,2%	37,4%	62,2%
Dunas fixas com pôr do sol	7,3%	14,0%	22,2%	13,4%	4,4%
Dunas móveis com fixas	31,7%	39,7%	33,3%	28,3%	22,2%
Outros	0,0%	0,8%	0,0%	1,1%	0,0%

Tabela 07 – Roteiro contrato por faixa de renda.

Rótulos de Linha	Até 02 SM	De 02 a 05 SM	De 05 a 10 SM	Acima de 10SM
Apenas dunas fixas	32,0%	20,1%	15,7%	10,7%
Completo até Muriú	26,0%	37,7%	37,4%	48,2%
Dunas fixas com pôr do sol	10,0%	10,7%	13,9%	5,4%
Dunas móveis com fixas	32,0%	30,2%	32,2%	35,7%
Outros	0,0%	1,3%	0,9%	0,0%

Tabela 08 – Roteiro contrato por local de aplicação da pesquisa.

Rótulos de Linha	Natal	Região metropolitana
Apenas dunas fixas	13,8%	26,8%
Completo até Muriú	39,5%	33,3%
Dunas fixas com pôr do sol	11,5%	13,1%
Dunas móveis com fixas	34,0%	26,8%
Outros	1,2%	0,0%

Atendimento

Gráfico 12 – Durante o passeio, como você classifica o atendimento do bugueiro?

Fonte: Fecomércio RN

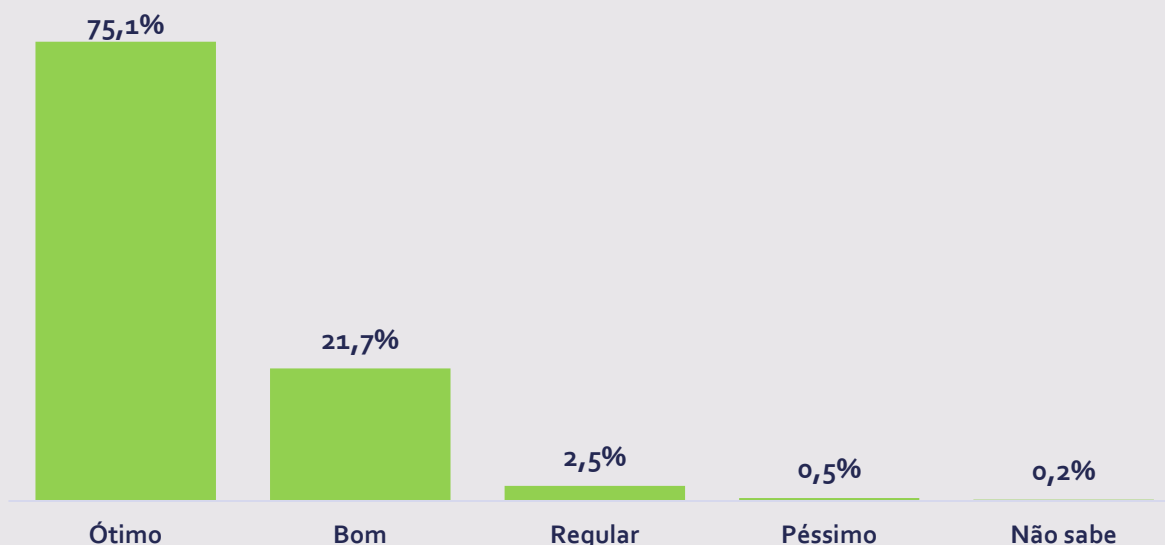


Tabela 09 – Atendimento do bugueiro por residência dos entrevistados.

Rótulos de Linha	Outros Estados	RN
Ótimo	75,6%	53,8%
Bom	21,3%	38,5%
Regular	2,3%	7,7%
Péssimo	0,5%	0,0%
Não sabe	0,3%	0,0%

Tabela 10 – Atendimento do bugueiro por local de realização da pesquisa.

Rótulos de Linha	Natal	Região metropolitana
Ótimo	73,9%	77,1%
Bom	21,7%	21,6%
Regular	3,2%	1,3%
Péssimo	0,8%	0,0%
Não sabe	0,4%	0,0%

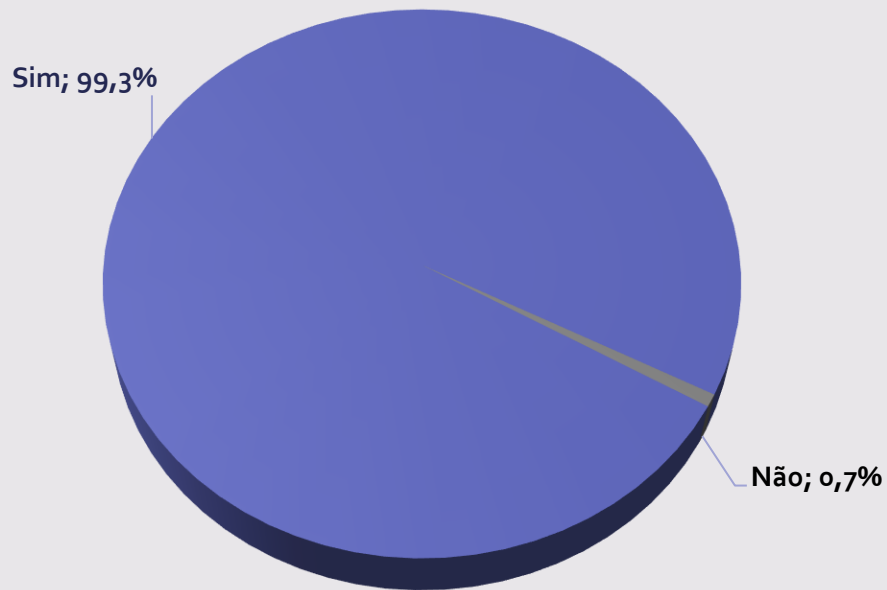
Tabela 11 – Atendimento do bugueiro por frequência do passeio.

Rótulos de Linha	Já tinha feito	Primeira vez
Ótimo	70,3%	76,0%
Bom	26,6%	20,8%
Regular	3,1%	2,3%
Péssimo	0,0%	0,6%
Não sabe	0,0%	0,3%

Data e horário

Gráfico 13 – A realização dos serviços foi dentro da data e horário combinados?

Fonte: Fecomércio RN



Trajeto

Gráfico 14 – O trajeto contratado foi cumprido pelo bugueiro?

Fonte: Fecomércio RN

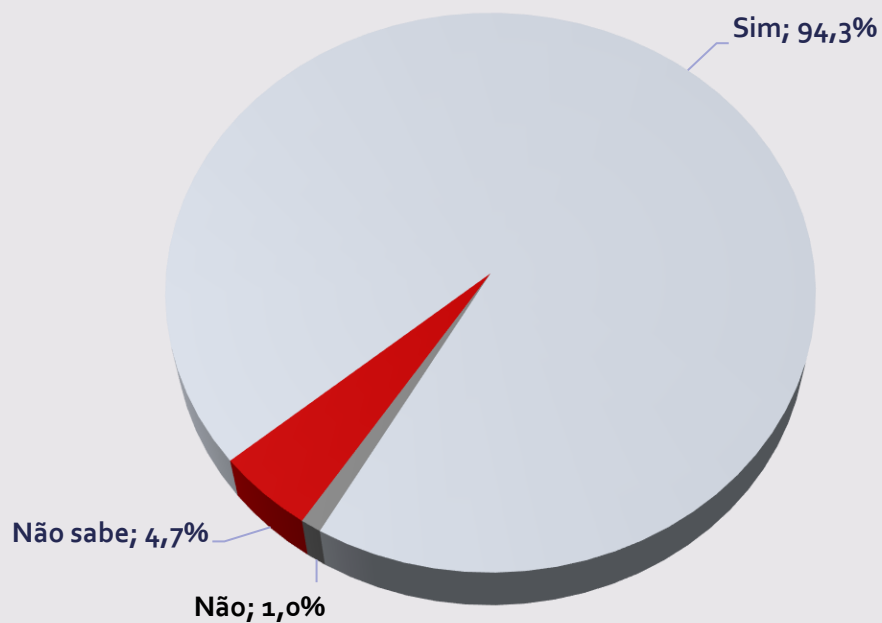


Gráfico 15 – Como avalia o trajeto percorrido pelo bugueiro?

Fonte: Fecomércio RN

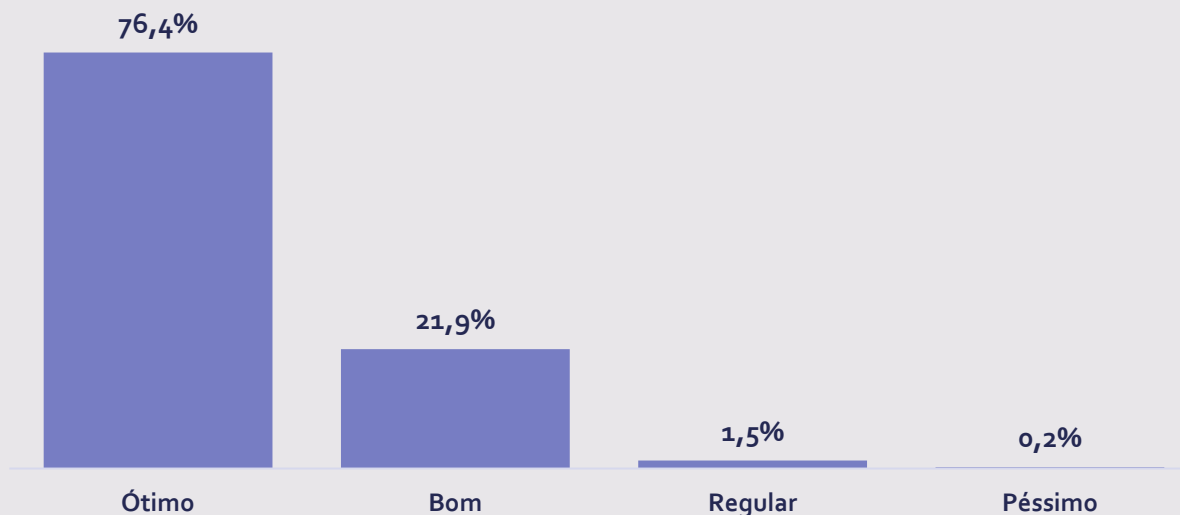


Tabela 12 – Trajeto percorrido pelo bugueiro por local de residência dos entrevistados.

Rótulos de Linha	Outros Estados	RN
Ótimo	76,9%	53,8%
Bom	21,3%	46,2%
Regular	1,5%	0,0%
Péssimo	0,3%	0,0%

Tabela 13 – Trajeto percorrido pelo bugueiro por regiões dos entrevistados.

Rótulos de Linha	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	Sudeste	Sul
Ótimo	68,3%	73,6%	88,9%	76,5%	86,7%
Bom	26,8%	24,8%	11,1%	22,5%	11,1%
Regular	2,4%	1,7%	0,0%	1,1%	2,2%
Péssimo	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Tabela 14 – Trajeto percorrido pelo bugueiro por frequência de passeio.

Rótulos de Linha	Já tinha feito	Primeira vez
Ótimo	67,2%	78,1%
Bom	31,3%	20,2%
Regular	1,6%	1,5%
Péssimo	0,0%	0,3%

Tabela 15 – Trajeto percorrido pelo bugueiro por modalidade contratada.

Rótulos de Linha	Apenas dunas fixas	Completo até Muriú	Dunas fixas com pô do sol	Dunas móveis com fixas
Ótimo	72,4%	74,8%	79,6%	78,7%
Bom	27,6%	23,2%	20,4%	18,1%
Regular	0,0%	1,3%	0,0%	3,1%
Péssimo	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%

Empatia

Gráfico 16 – Como avalia a empatia do bugueiro?

Fonte: Fecomércio RN

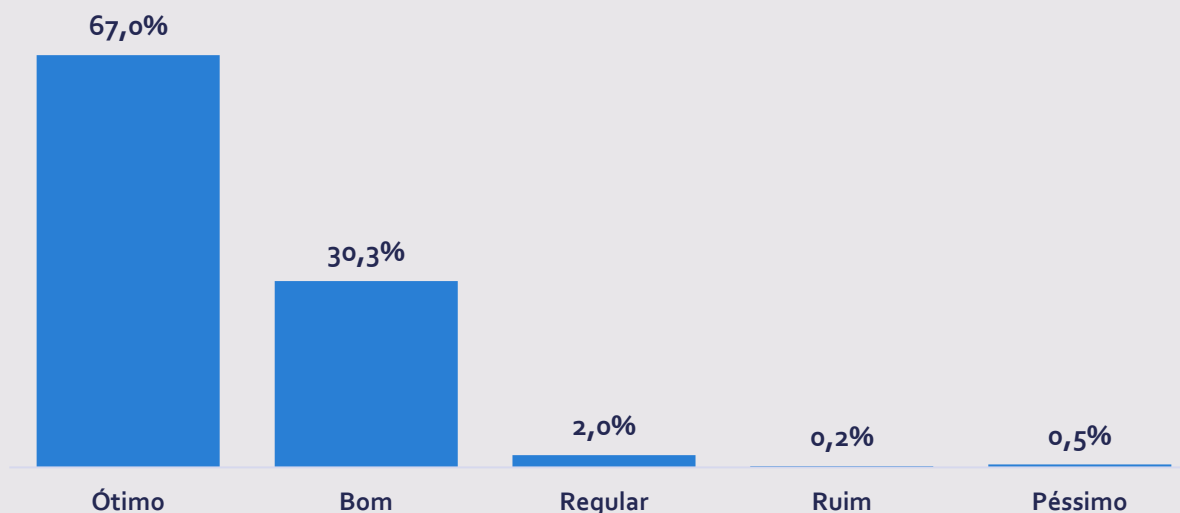


Tabela 16 – Empatia do bugueiro por gênero dos entrevistados.

Rótulos de Linha	Feminino	Masculino
Ótimo	62,9%	70,2%
Bom	35,4%	26,3%
Regular	1,1%	2,6%
Ruim	0,6%	0,0%
Péssimo	0,0%	0,9%

Tabela 17 – Empatia do bugueiro por regiões dos entrevistados.

Rótulos de Linha	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	Sudeste	Sul
Ótimo	63,4%	63,6%	77,8%	66,8%	77,8%
Bom	31,7%	34,7%	22,2%	29,9%	20,0%
Regular	2,4%	0,8%	0,0%	2,7%	2,2%
Ruim	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%
Péssimo	2,4%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%

Tabela 18 – Empatia do bugueiro por faixa de renda dos entrevistados.

Rótulos de Linha	De 18 a 24 anos	De 25 a 34 anos	De 35 a 44 anos	De 45 a 65 anos	Acima de 65 anos
Ótimo	68,8%	72,7%	60,3%	69,7%	33,3%
Bom	27,1%	25,9%	38,0%	25,8%	55,6%
Regular	2,1%	1,4%	0,8%	3,4%	11,1%
Ruim	2,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Péssimo	0,0%	0,0%	0,8%	1,1%	0,0%

Tabela 19 – Empatia do bugueiro por local de realização da pesquisa.

Rótulos de Linha	Natal	Região metropolitana
Ótimo	63,6%	72,5%
Bom	32,4%	26,8%
Regular	2,8%	0,7%
Ruim	0,4%	0,0%
Péssimo	0,8%	0,0%

Conhecimento técnico e teórico

Gráfico 17 – O bugueiro demonstrou conhecimento técnico e teórico para a prestação do serviço?

Fonte: Fecomércio RN

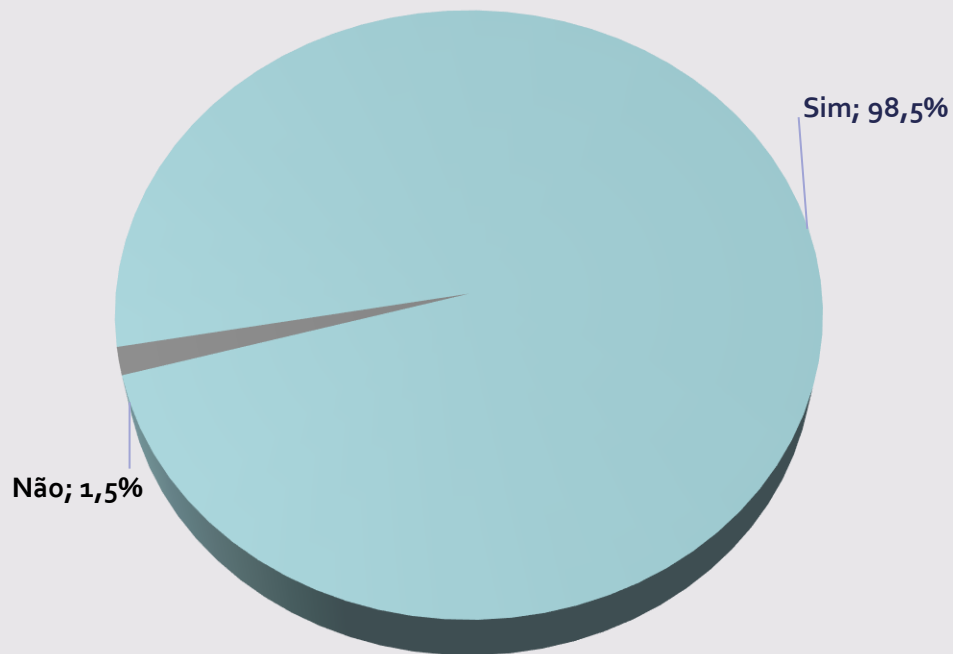


Tabela 20 – Conhecimento técnico e teórico do bugueiro por residência dos entrevistados.

Rótulos de Linha	Outros Estados	RN
Sim	98,7%	92,3%
Não	1,3%	7,7%

Tabela 21 – Conhecimento técnico e teórico do bugueiro por faixa etária.

Rótulos de Linha	De 18 a 24 anos	De 25 a 34 anos	De 35 a 44 anos	De 45 a 65 anos	Acima de 65 anos
Sim	100,0%	99,3%	97,5%	98,9%	88,9%
Não	0,0%	0,7%	2,5%	1,1%	11,1%

Tabela 22 – Conhecimento técnico e teórico do bugueiro por frequência do passeio.

Rótulos de Linha	Já tinha feito	Primeira vez
Sim	95,3%	99,1%
Não	4,7%	0,9%

Condição e manutenção do buggy

Gráfico 18 – Como você avaliaria as condições de manutenção e uso do Buggy?

Fonte: Fecomércio RN

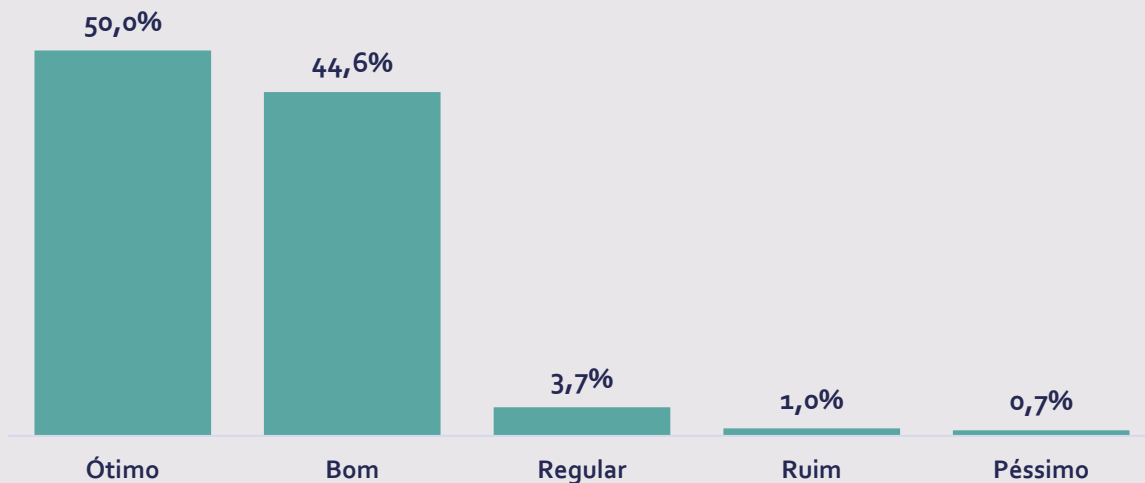


Tabela 23 – Condição e manutenção do buggy por gênero dos entrevistados.

Rótulos de Linha	Feminino	Masculino
Ótimo	47,8%	51,8%
Bom	47,8%	42,1%
Regular	2,8%	4,4%
Ruim	1,7%	0,4%
Péssimo	0,0%	1,3%

Tabela 24 – Condição e manutenção do buggy por residência dos entrevistados.

Rótulos de Linha	Outros Estados	RN
Ótimo	49,7%	53,8%
Bom	44,9%	38,5%
Regular	3,8%	0,0%
Ruim	0,8%	7,7%
Péssimo	0,8%	0,0%

Tabela 25 – Condição e manutenção do buggy por regiões dos entrevistados.

Rótulos de Linha	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	Sudeste	Sul
Ótimo	53,7%	50,4%	44,4%	48,1%	53,3%
Bom	41,5%	43,0%	55,6%	46,5%	42,2%
Regular	2,4%	4,1%	0,0%	3,7%	4,4%
Ruim	0,0%	2,5%	0,0%	0,5%	0,0%
Péssimo	2,4%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%

Tabela 26 – Condição e manutenção do buggy por local de realização da pesquisa.

Rótulos de Linha	Natal	Região metropolitana
Ótimo	41,5%	64,1%
Bom	51,0%	34,0%
Regular	5,1%	1,3%
Ruim	1,2%	0,7%
Péssimo	1,2%	0,0%

Preço do passeio

Gráfico 19 – Como você avaliaria o preço para o serviço?

Fonte: Fecomércio RN

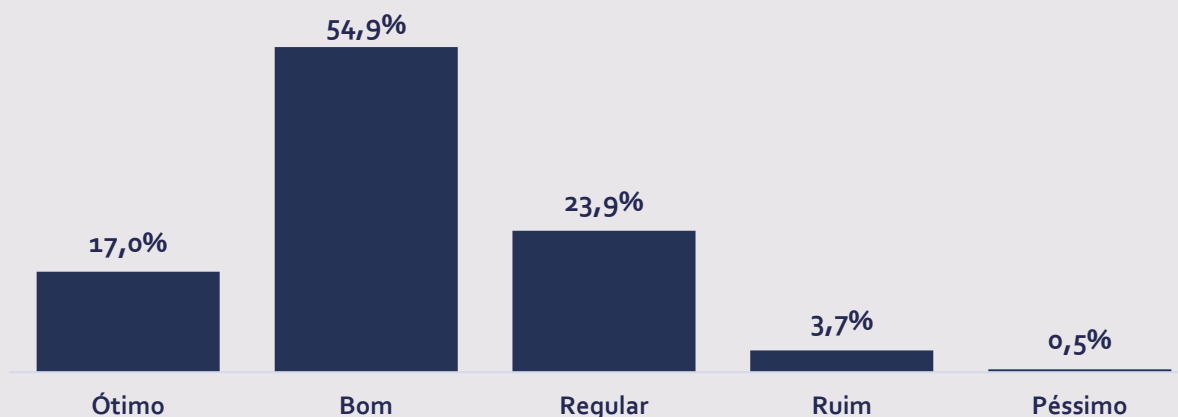


Tabela 27 – Avaliação do preço do serviço por gênero.

Rótulos de Linha	Feminino	Masculino
Ótimo	11,2%	21,5%
Bom	62,9%	48,7%
Regular	21,3%	25,9%
Ruim	4,5%	3,1%
Péssimo	0,0%	0,9%

Tabela 28 – Avaliação do preço do serviço por local de residência.

Rótulos de Linha	Outros Estados	RN
Ótimo	17,4%	7,7%
Bom	55,6%	38,5%
Regular	22,8%	46,2%
Ruim	3,6%	7,7%
Péssimo	0,5%	0,0%

Tabela 29 – Avaliação do preço do serviço por regiões dos entrevistados.

Rótulos de Linha	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	Sudeste	Sul
Ótimo	17,1%	12,4%	22,2%	20,3%	15,6%
Bom	46,3%	51,2%	33,3%	57,2%	68,9%
Regular	31,7%	31,4%	44,4%	17,6%	15,6%
Ruim	4,9%	5,0%	0,0%	3,7%	0,0%
Péssimo	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%

Tabela 30 – Avaliação do preço do serviço por faixa etária.

Rótulos de Linha	De 18 a 24 anos	De 25 a 34 anos	De 35 a 44 anos	De 45 a 65 anos	Acima de 65 anos
Ótimo	22,9%	18,0%	16,5%	13,5%	11,1%
Bom	45,8%	58,3%	53,7%	56,2%	55,6%
Regular	27,1%	19,4%	26,4%	25,8%	22,2%
Ruim	4,2%	3,6%	2,5%	4,5%	11,1%
Péssimo	0,0%	0,7%	0,8%	0,0%	0,0%

Tabela 31 – Avaliação do preço do serviço por frequência do passeio.

Rótulos de Linha	Já tinha feito	Primeira vez
Ótimo	14,1%	17,5%
Bom	48,4%	56,1%
Regular	31,3%	22,5%
Ruim	6,3%	3,2%
Péssimo	0,0%	0,6%

Contratação por agência/hotel

Gráfico 20 – Em que nível você se sentiu seguro ao contratar o serviço por intermédio do hotel/agência?

Fonte: Fecomércio RN

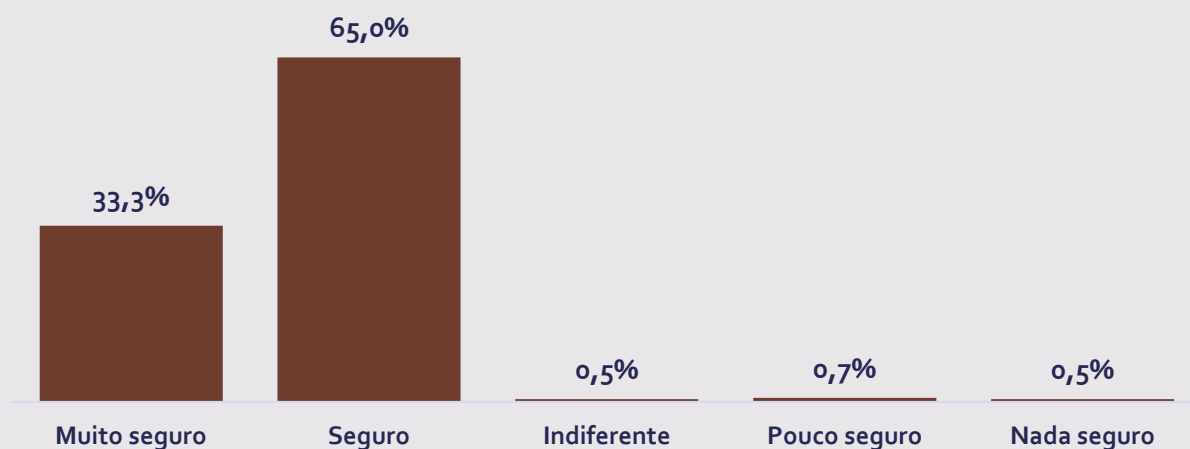


Tabela 32 – Sentimento de segurança por local de residência.

Rótulos de Linha	Outros Estados	RN
Muito seguro	33,8%	15,4%
Seguro	64,6%	76,9%
Indiferente	0,5%	0,0%
Pouco seguro	0,5%	7,7%
Nada seguro	0,5%	0,0%

Tabela 33 – Sentimento de segurança por regiões dos entrevistados.

Rótulos de Linha	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	Sudeste	Sul
Muito seguro	36,6%	26,4%	22,2%	32,6%	53,3%
Seguro	63,4%	71,9%	66,7%	65,2%	46,7%
Indiferente	0,0%	0,8%	11,1%	0,0%	0,0%
Pouco seguro	0,0%	0,8%	0,0%	1,1%	0,0%
Nada seguro	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%

Tabela 34 – Sentimento de segurança por local de realização da pesquisa.

Rótulos de Linha	Natal	Região metropolitana
Muito seguro	31,6%	35,9%
Seguro	66,0%	63,4%
Indiferente	0,8%	0,0%
Pouco seguro	0,8%	0,7%
Nada seguro	0,8%	0,0%

Indicação

Gráfico 21 – Em que nível você indicaria o passeio?

Fonte: Fecomércio RN

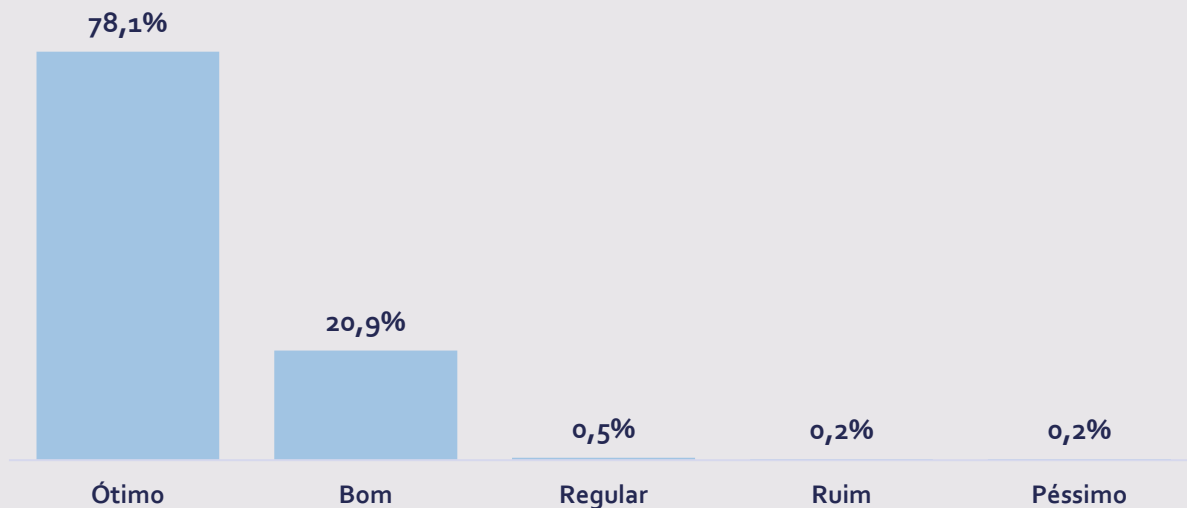


Tabela 35 – Indicação do passeio por local de residência dos entrevistados.

Rótulos de Linha	Outros Estados	RN
Ótimo	78,2%	69,2%
Bom	21,0%	23,1%
Regular	0,3%	7,7%
Ruim	0,3%	0,0%
Péssimo	0,3%	0,0%

Tabela 36 – Indicação do passeio por regiões dos entrevistados.

Rótulos de Linha	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	Sudeste	Sul
Ótimo	63,4%	76,9%	88,9%	78,6%	88,9%
Bom	34,1%	21,5%	11,1%	20,9%	11,1%
Regular	0,0%	1,7%	0,0%	0,0%	0,0%
Ruim	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%
Péssimo	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Tabela 37 – Indicação do passeio por faixa de renda dos entrevistados.

Rótulos de Linha	Até 02 SM	De 02 a 05 SM	De 05 a 10 SM	Acima de 10SM
Ótimo	78,0%	80,5%	76,5%	78,6%
Bom	20,0%	18,2%	23,5%	19,6%
Regular	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%
Ruim	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Péssimo	0,0%	0,0%	0,0%	1,8%

Tabela 38 – Indicação do passeio por local de realização da pesquisa.

Rótulos de Linha	Natal	Região metropolitana
Ótimo	74,7%	83,7%
Bom	24,5%	15,0%
Regular	0,0%	1,3%
Ruim	0,4%	0,0%
Péssimo	0,4%	0,0%

Gráfico 22 – Faria o passeio novamente?

Fonte: Fecomércio RN

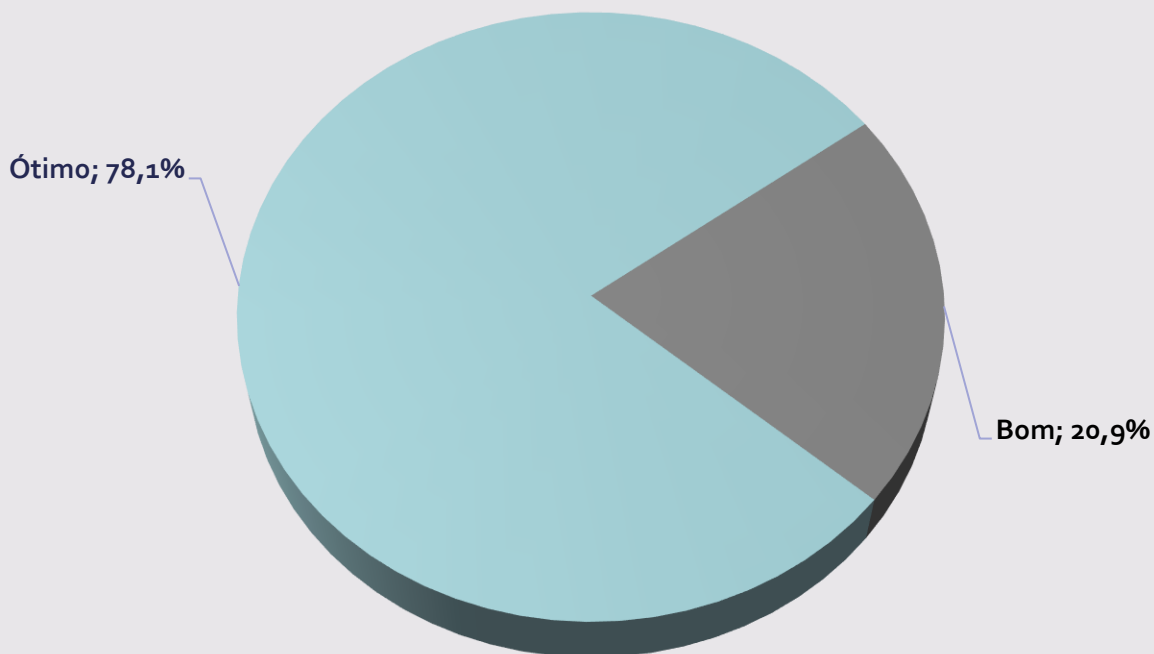
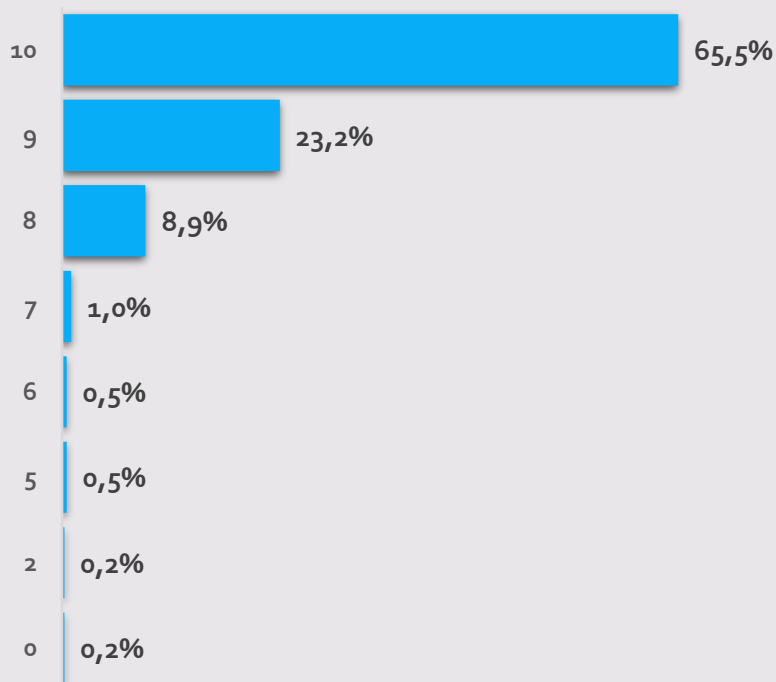


Gráfico 23 – Qual nota de 0 a 10 você daria para o passeio?

Fonte: Fecomércio RN



DIRETORIA DE INOVAÇÃO E COMPETITIVIDADE

PRESIDENTE DA FEDERAÇÃO DO COMÉRCIO DE BENS, SERVIÇOS E TURISMO DO RIO GRANDE DO NORTE

Marcelo Fernandes de Queiroz

DIRETORIA DE INOVAÇÃO E COMPETITIVIDADE DA FECOMÉRCIO RN

Luciano Kleiber

Diretor

Lívia Aires

Assessora Técnica

EQUIPE DE PESQUISA DA FECOMÉRCIO RN

Tiago Chacon Fontoura

Estatístico

Hugo Sergio

Maria do Socorro

Nivaldo Gonçalves

João Soares

Pesquisadores