

# COMPORTAMENTO DO TURISMO NA REGIÃO METROPOLITANA DE MANAUS

RELATÓRIO MENSAL DA PESQUISA DO COMPORTAMENTO DO TURISMO NA REGIÃO METROPOLITANA DE MANAUS, ANO 2009 - N° 01

## Insatisfação do turista estrangeiro com o transporte público chega a 34,8%

### DESTAQUES

- Para 31,5% dos gerentes e empresários ligados ao turismo em Manaus, a taxa de ocupação no mês de janeiro de 2009 foi inferior a de dezembro de 2008 (pag. 2).
- As cidades mais procuradas pelos turistas estrangeiros no Estado do Amazonas foram Presidente Figueiredo e Parintins (pag. 6).
- Feiras, eventos, agências de viagens e internet são os principais responsáveis por induzir a visita dos turistas estrangeiros a Manaus (pag. 7).
- Serviços públicos (transporte, limpeza pública e asfaltamento) são os principais responsáveis pela insatisfação do turista em Manaus (pag. 8).
- 62,1% dos turistas estrangeiros responderam que certamente planejam voltar a Manaus (pag. 9).

#### FECOMERCIO / IFPEAM

Telefones: (92) 3234-5222 Fax: (92) 3233-2629

Home Page: [www.fecomercio-am.org.br](http://www.fecomercio-am.org.br)

Emails: [fecomercio-am@fecomercio-am.org.br](mailto:fecomercio-am@fecomercio-am.org.br)

[ifpeam@fecomercio-am.org.br](mailto:ifpeam@fecomercio-am.org.br)

Rua: São Luís, 555 – Adrianópolis.

Manaus - Amazonas

#### SEBRAE

Telefone: (92) 2121-4900

Home Page: [www.am.sebrae.com.br](http://www.am.sebrae.com.br)

Rua: Leonardo Malcher, 924 – Centro.

Manaus - Amazonas

## DIRETORIA

### **JOSÉ ROBERTO TADROS**

PRESIDENTE DO SISTEMA FEDERAÇÃO DO COMÉRCIO DE  
BENS, SERVIÇOS E TURISMO DO ESTADO DO AMAZONAS -  
FECOMÉRCIO-AM

### **EURÍPEDES FERREIRA LINS**

PRESIDENTE DO CONSELHO DELIBERATIVO ESTADUAL DO  
SEBRAE/AM

### **SIMONE DE SOUZA GUIMARÃES**

SUPERINTENDENTE DO SISTEMA FEDERAÇÃO DO COMÉRCIO  
DE BENS, SERVIÇOS E TURISMO DO ESTADO DO AMAZONAS –  
FECOMÉRCIO-AM

### **ANTÔNIO CARLOS MATTOS DE VASCONCELOS**

DIRETOR REGIONAL DO SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO -  
SESC

### **SILVANA MARIA DE CARVALHO**

DIRETORA REGIONAL DO SERVIÇO NACIONAL DE  
APRENDIZAGEM COMERCIAL - SENAC

### **NELSON LUIZ GOMES VIEIRA DA ROCHA**

DIRETOR SUPERINTENDENTE DO SEBRAE/AM

### **MAURÍCIO AUCAR SEFFAIR**

DIRETOR TÉCNICA DO SEBRAE/AM

### **AÉCIO FLAVIO FERREIRA DA SILVA**

DIRETOR ADMINISTRATIVO FINANCEIRO DO SEBRAE/AM

## EQUIPE TÉCNICA

### **INSTITUTO FECOMÉRCIO DE PESQUISAS EMPRESARIAIS DO AMAZONAS - IFPEAM**

### **JOSÉ FERNANDO PEREIRA DA SILVA**

ASSESSORIA ECONÔMICA

### **EMERSON RANYERE PANTOJA**

TÉCNICOS OPERACIONAIS

### **SIDNEY GÓES TAVARES**

TÉCNICOS OPERACIONAIS

### **FELICIEN GONÇALVES VÁSQUEZ**

ESTATÍSTICO

## APRESENTAÇÃO

O Instituto FECOMÉRCIO de Pesquisas Empresariais do Amazonas (IFPEAM) realizou no mês de janeiro de 2009 a pesquisa para analisar o Comportamento do Turismo na Região Metropolitana de Manaus, com o objetivo de traçar o perfil do turista que visita a região, e ao mesmo tempo, conhecer suas opiniões sobre os serviços prestados por profissionais e estabelecimentos ligados ao setor na região.

O presente trabalho é constituído de informações que permitirão a todos os agentes envolvidos com o turismo amazonense conhecer seu cliente e, a partir daí, formular estratégias de negócios que possibilitem a obtenção de uma posição sólida nesse mercado, que a cada dia se mostra mais competitivo.

O conceito de turista utilizado pela pesquisa são todas as pessoas não residentes na Região Metropolitana de Manaus, e que permaneceram na cidade por mais de 24 horas, para fins de passeios, negócios, congressos, movimentos culturais, religiosos, visitando parentes ou amigos.

A pesquisa conta com dois tipos de questionário, um para entrevistas com os turistas e outro para entrevistas com os gerentes ou donos de estabelecimentos ligados diretamente ao turismo. Os questionários foram formados por questões fechadas contendo também questões abertas, permitindo com isso que os entrevistados possam manifestar suas opiniões.

Na pesquisa com os gerentes ou donos de estabelecimentos ligados diretamente ao turismo, foram realizadas 89 entrevistas, por meio de uma amostragem de conveniência. Já em relação ao turista, foi calculada uma amostra com margem de erro de 5,5% e nível de confiança de 95%, totalizando 348 entrevistas, divididas proporcionalmente em 150 para turistas de origem Nacional e 198 de origem Estrangeira. Na composição da amostra, ainda levou-se em consideração os diferentes continentes e as diferentes regiões do país, de forma a obter uma amostra estratificada de todos os continentes e regiões do Brasil, com dados fornecidos pela Empresa Estadual de Turismo – Amazonas Tur.

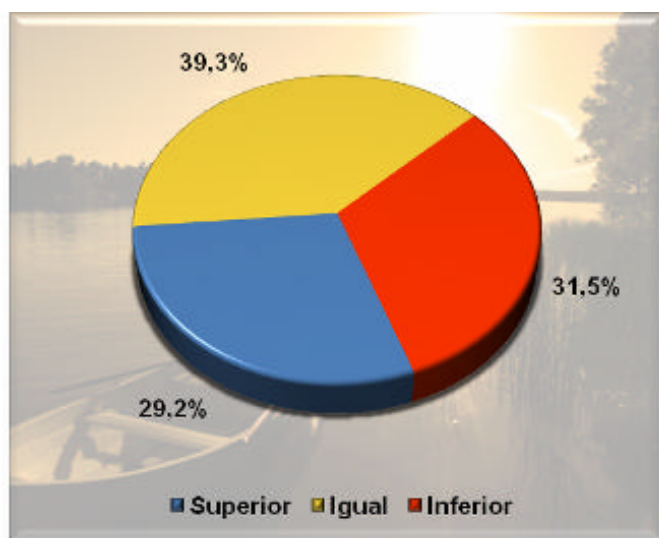
O trabalho foi desenvolvido de acordo com uma sistemática mais preocupada com a praticidade e objetividade, ficando a critério do leitor estabelecer considerações e análises do teor. Procurou-se ainda enfatizar os dados obtidos por meio de uma apresentação gráfica de fácil leitura e compreensão.

**PORTAL FECOMERCIO ACESSE:**  
**[www.fecomercio-am.org.br](http://www.fecomercio-am.org.br)**

## RESULTADOS

### 1. PESQUISA COM GERENTES OU DONOS DE ESTABELECIMENTOS LIGADOS DIRETAMENTE AO TURISMO

Na avaliação dos gerentes e empresários ligados ao turismo na Cidade de Manaus, o nível de ocupação das unidades habitacionais no mês de janeiro deste ano, quando comparado ao mês de dezembro de 2008, manteve-se estável, segundo 39,3% dos entrevistados, sendo que para 31,5% foi inferior e 29,2% superior (Gráfico 1).



**Gráfico 1.** Percentual segundo o nível de ocupação no mês de janeiro de 2009 comparado com dezembro de 2008, Manaus - AM.

Quanto ao faturamento das empresas que trabalham com turismo, observou-se que em média, 20,6%  $\pm$  12,7% do faturamento são relativos as pernoites, seguido dos pacotes turísticos (20,4%  $\pm$  15,2%), hospedagem executiva (18,3%  $\pm$  12,9%) e eventos (16,3%  $\pm$  8,6%). Por outro lado, a maioria (55,9%  $\pm$  30,6%) é decorrente de outros tipos de hospedagem (Tabela 1).

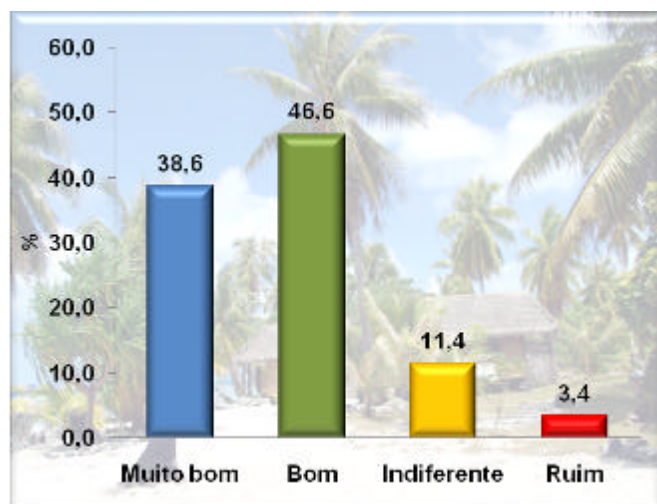
**Tabela 1**

Média do percentual de faturamento no mês de janeiro de 2009, Manaus - AM

Tipo de Hospedagem	Faturamento (%)
	Média $\pm$ DP
Pernoite	20,6 $\pm$ 12,7
Pacotes Turísticos	20,4 $\pm$ 15,2
Hospedagem Executiva	18,3 $\pm$ 12,9
Eventos	16,3 $\pm$ 8,6
Outros	55,9 $\pm$ 30,6

DP = Desvio-padrão

Quando perguntado aos gerentes e empresários qual a expectativa para o mês de fevereiro em relação à taxa de ocupação, 85,2% relataram ser boa ou muito boa, sendo que 3,4% relataram que será ruim e 11,4% acham que não haverá mudanças (Gráfico 2).



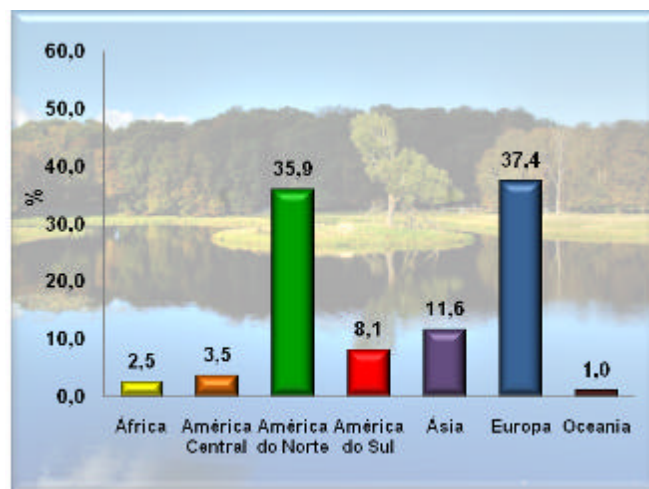
**Gráfico 2.** Percentual segundo a expectativa da taxa de ocupação para o mês de fevereiro de 2009, segundo empresários do turismo em Manaus - AM.

Segundo os empresários, a maior dificuldade para alavancar o turismo em Manaus é a melhor divulgação do Município no Brasil e no Exterior, falta de incentivos fiscais, Infra-estrutura, ausência de eventos culturais e empresariais e infra-estrutura aeroportuária (Gráfico 3).





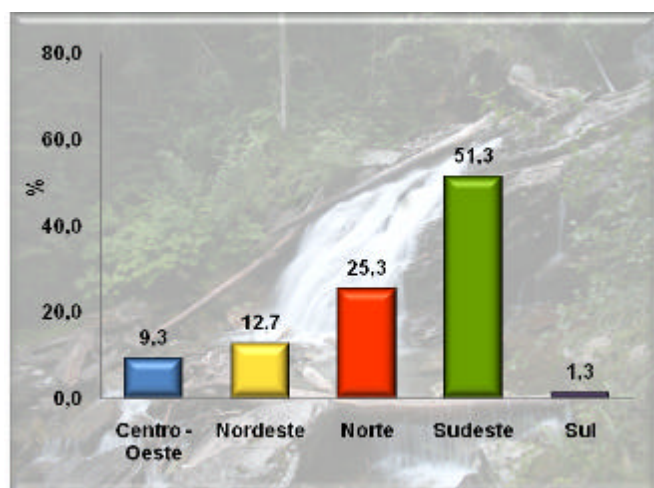
**Gráfico 3.** Percentual segundo as dificuldades para alavancar o turismo em Manaus - AM.



**Gráfico 5.** Percentual segundo a procedência do turista estrangeiro, Manaus - AM.

## 2. PESQUISA COM O TURISTA NACIONAL E ESTRANGEIRO

Na Figura 4 podemos observar a procedência do turista nacional que visita a região metropolitana de Manaus e na Figura 5, os turistas de origem estrangeira.



**Gráfico 4.** Percentual segundo a procedência do turista nacional, Manaus - AM.

Na análise do sexo em relação à procedência, observou-se que mais da metade dos turistas do território nacional são do sexo masculino (52,7%), o mesmo acontece com os turistas estrangeiros (59,6%). Já em relação à idade, a faixa com maior frequência no turismo nacional foi de 36 a 50 anos, com 45,3%, sendo que em relação ao turista estrangeiro a faixa é de 26 a 35 anos com 34,8% dos entrevistados (Tabela 2).

Quando perguntando sobre o estado civil, 42,0% dos turistas procedentes do território nacional são casados, sendo que nos estrangeiros esse percentual chega a 51,0%. Em relação à escolaridade, tanto o turista nacional quanto o estrangeiro, a maioria tem formação superior, com respectivamente 42,7% e 39,4%. Quando perguntado sobre a profissão, 20,0% dos turistas nacionais são funcionários públicos, sendo que em relação ao turista estrangeiro esta questão ficou em aberto (Tabela 2).

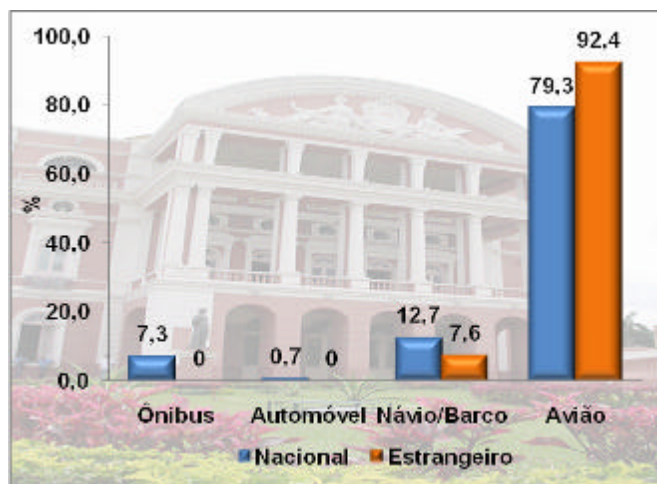
Quando perguntado sobre o meio de transporte, 79,3% dos turistas nacionais utilizaram avião como meio de transporte, já nos estrangeiros, esse percentual vai a 92,4% (Gráfico 6).

**Tabela 2**

Distribuição segundo os dados sócio-demográficos dos turistas que visitam Manaus - AM

Variáveis	Turista (%)	
	Nacional	Estrangeiro
<b>Sexo</b>		
Masculino	52,7	59,6
Feminino	47,3	40,4
<b>Idade</b>		
< 14	0,7	2,0
14 a 17	1,3	4,0
18 a 25	10,0	16,7
26 a 35	25,3	34,8
36 a 50	45,3	28,8
> 50	17,3	13,6
<b>Estado civil</b>		
Solteiro	39,3	34,8
Casado	42,0	51,0
Viúvo	9,3	6,6
Divorciado	8,7	7,6
Outro	0,7	-
<b>Escolaridade</b>		
Fundamental	6,0	10,6
Médio	34,7	24,2
Superior	42,7	39,4
Pós - graduado	16,7	25,8
<b>Profissão</b>		
Funcionário público	20,0	-
Empresário	6,7	-
Estudante	8,0	-
Profissional Liberal	14,7	-
Aposentado/Pensionista	15,3	-
Outros	35,3	-

Conforme a Tabela 3, do total de turistas de origem nacional, 14,0% declararam ter renda familiar mensal de até R\$ 2.000,00, sendo que a faixa mais freqüente foi de R\$ 2.000,01 a R\$ 4.000,00, com 32,0%. Já em relação ao turista estrangeiro, a faixa mais freqüente foi de U\$ 3.702,04 a 4.935,23 com 14,1% (Tabela 4).



**Gráfico 6.** Percentual segundo o meio de transporte dos turistas nacionais e estrangeiros, Manaus - AM.

**Tabela 3**

Distribuição segundo a renda do turista nacional, Manaus - AM

Renda	(%)
Até R\$ 2.000,00	14,0
De R\$ 2.001,00 a R\$ 4.000,00	32,0
De R\$ 4.001,00 a R\$ 6.000,00	21,3
De R\$ 6.001,00 a R\$ 8.000,00	18,0
De R\$ 8.001,00 a R\$ 10.000,00	8,0
De R\$ 10.001,00 a R\$ 12.000,00	1,3
De R\$ 12.001,00 a R\$ 14.000,00	2,0
De R\$ 14.001,00 a R\$ 16.000,00	0,7
De R\$ 16.001,00 a R\$ 18.000,00	2,0
Mais R\$ 18.000,00	0,7

Na Tabela 5, estão apresentados os dados de quanto o turista nacional pretende gastar em Manaus, com destaque para a faixa de R\$ 601,00 a R\$ 1.200,00, com 30,0% do total de entrevistados. Já o turista estrangeiro, 28,8% do total, pretende gastar entre U\$ 754,00 e U\$ 1.004,00 (Tabela 6).

**Tabela 4**

Distribuição segundo a renda do turista estrangeiro,  
Manaus – AM

Renda	(%)
Até U\$ 1.233,81	13,1
De U\$ 1.234,42 a U\$ 2.467,61	12,1
De U\$ 2.468,23 a U\$ 3.701,42	12,6
De U\$ 3.702,04 a U\$ 4.935,23	14,1
De U\$ 4.935,84 a U\$ 6.169,03	13,1
De U\$ 6.169,65 a U\$ 7.402,84	11,6
De U\$ 7.403,45 a U\$ 8.636,64	7,1
De U\$ 8.637,26 a U\$ 9.870,45	4,5
De U\$ 9.871,07 a U\$ 11.104,26	5,1
De U\$ 11.104,87 a R\$ 12.338,06	4,5
Mais U\$ 12.338,06	2,0

**Tabela 5**

Distribuição segundo o quanto o turista nacional  
pretende gastar em Manaus – AM

Pretensão de Gastos	(%)
Até R\$ 600,00	12,0
De R\$ 601,00 a R\$ 1.200,00	30,0
De R\$ 1.201,00 a R\$ 1.800,00	18,7
De R\$ 1.801,00 a R\$ 2.400,00	16,7
De R\$ 2.401,00 a R\$ 3.000,00	8,0
De R\$ 3.001,00 a R\$ 3.600,00	3,2
De R\$ 3.601,00 a R\$ 4.200,00	2,7
Acima de R\$ 4.200,00	8,7

Na análise da época em que o turista costuma viajar para Manaus, 100% dos turistas tanto nacionais quanto estrangeiros procuram a baixa temporada.

Em relação ao tempo que o turista nacional pretende ficar em Manaus, 50% (Mediana) responderam 19 dias, com um mínimo de cinco e máximo de 40 dias, o mesmo ocorre quando perguntado sobre a permanência no Estado do Amazonas. Já o turista estrangeiro pretende ficar em menos tempo, pois para Manaus a

Mediana ficou em 10 dias, com mínimo um e máximo 90, sendo que no Amazonas a expectativa é de no mínimo dois e máximo 90 dias (Tabela 7).

**Tabela 6**

Distribuição segundo o quanto o turista estrangeiro  
pretende gastar em Manaus – AM

Pretensão de Gastos	(%)
Até U\$ 250,00	8,1
De U\$ 251,00 a U\$ 502,00	11,1
De U\$ 503,00 a U\$ 753,00	11,6
De U\$ 754,00 a U\$ 1.004,00	28,8
De U\$ 1.005,00 a U\$ 1.255,00	10,6
De U\$ 1.256,00 a U\$ 1.506,00	14,1
De U\$ 1.507,00 a U\$ 1.757,00	6,1
Acima de U\$ 1.757,00	9,6

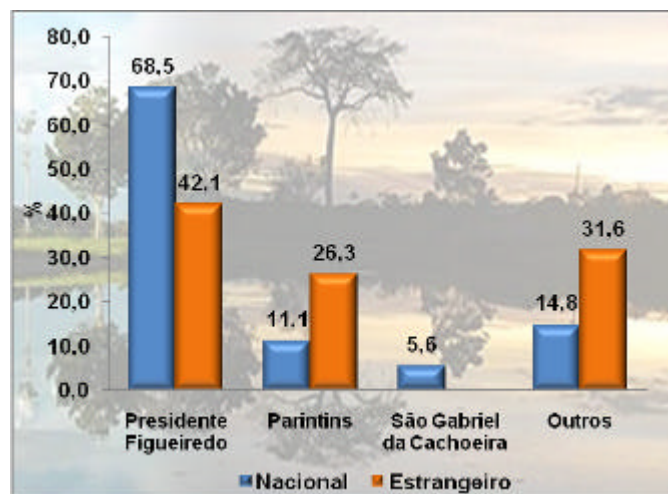
**Tabela 7**

Distribuição segundo a duração da viagem tanto em  
Manaus quanto no Amazonas

Turista	Duração da viagem (dias)	
	Manaus	Amazonas
<b>Nacional</b>		
Mínimo	5	5
25%	10	10
Mediana	19	19
75%	25	25
Máximo	40	40
<b>Estrangeiro</b>		
Mínimo	1	2
25%	5	7
Mediana	10	10
75%	20	20
Máximo	90	90

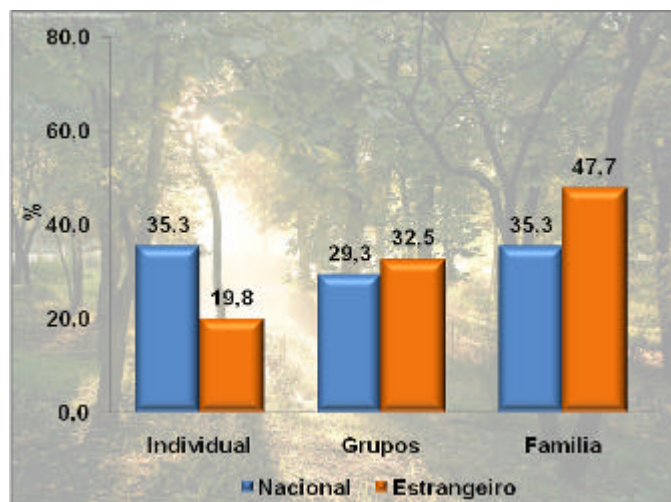


Quando perguntado quais as outras cidades do Amazonas pretendem visitar, tanto o turista nacional (68,5%), quanto o estrangeiro (42,1%) pretendem visitar Presidente Figueiredo (Gráfico 7),

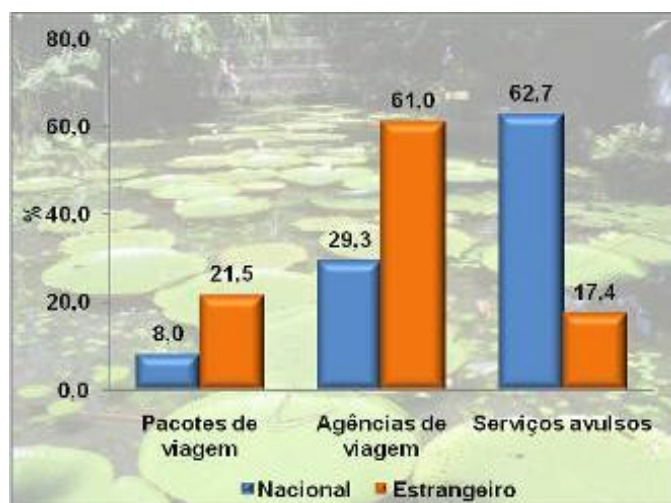


**Gráfico 7.** Percentual segundo as cidades que os turistas pretendem visitar no Amazonas.

Em relação ao tipo de viagem, 47,7% dos turistas estrangeiros viajam com a família, sendo que 32,5% viajam em grupos e 19,8% individualmente. Já em relação ao turista nacional, 35,5% estavam viajando com a família, o mesmo percentual viaja sozinho e 29,3% viajam em grupos (Gráfico 8).



**Gráfico 8.** Percentual segundo o tipo de viagem, Manaus - AM.



**Gráfico 9.** Percentual segundo as cidades que os turistas pretendem visitar no Amazonas.

Em relação a organização da viagem, 62,7% dos turistas nacionais utilizaram os serviços avulsos; 29,3% as agências de viagens e 8,0% os pacotes. Já os turistas estrangeiros, 61,0% procuram as agências de viagens, 21,5% os pacotes e 17,4% os serviços avulsos (Gráfico 9).

Quando perguntado sobre o meio de hospedagem, mais da metade (59,4%) dos turistas estrangeiros responderam que se hospedam na rede hoteleira de Manaus. Já o turista Nacional, apenas 26,8% se hospeda em hotel, sendo que a maioria (28,9%) procura a casa de amigos ou parentes (Tabela 8).

Os maiores motivos que levam os turistas a visitar Manaus são os atrativos naturais e culturais, sendo que a fauna ou a flora são os mais citados por 79,3% dos entrevistados, seguidos dos rios ou cachoeiras (57,6%) e o folclore (56,6%). No caso do turista nacional, o destaque é para os rios e cachoeiras (38,0%), seguido do folclore com 28,0% e fauna ou flora com 24,7% (Tabela 9).

**Tabela 8**

Distribuição segundo o meio de hospedagem que é utilizado na cidade de Manaus – AM

Hospedagem	Turista (%)	
	Nacional	Estrangeiro
Hotel	26,8	59,4
Pousada/Hospedaria	15,4	9,9
Casa de amigos/Parentes	28,9	20,8
Apartamento de amigos/Parentes	20,8	4,7
Casa própria/Alugada	2,7	3,1
Outros	5,4	2,1

**Tabela 9**

Distribuição segundo os motivos da viagem para Manaus – AM

Motivação da Viagem	Turista (%)	
	Nacional	Estrangeiro
<b>Atrativos Naturais</b>		
Praias	6,0	16,7
Fauna/Flora	24,7	79,3
Trilhas na selva	17,3	29,8
Rio/Cachoeiras	38,0	57,6
<b>Atrativos Culturais</b>		
Folclore	28,0	56,6
Arquitetura	22,0	29,8
Monumentos/Museus	12,0	27,3
Artesanato	21,3	21,2
Gastronomia	17,3	24,2
<b>Outros</b>		
Saúde	2,7	19,2
Esporte/Aventura	3,3	24,2
Religião	1,3	19,2
Negócios	16,0	23,2
Congresso/Convenções	9,3	1,0

Feiras e eventos, seguidos das agências de viagens são os meios mais citados pelos turistas estrangeiros que os induziram a visitar Manaus, com respectivamente 34,3% e 31,3% dos entrevistados, sendo que o maior motivo

apontado pelo turista nacional é por meio de amigos ou parentes (Tabela 10).

**Tabela 10**

Distribuição segundo o que induziu o turista a visitar a cidade de – AM

Indução da Viagem	Turista (%)	
	Nacional	Estrangeiro
Folhetos/Folders	0,7	13,1
Revistas	-	13,1
Jornais	0,7	13,1
Radio/TV	2,7	12,1
Publicações	4,0	15,2
Amigos/Parentes	48,0	4,0
Agências de viagens	9,3	31,3
Feiras/Eventos	11,3	34,3
Internet	6,0	27,8

Na análise do grau de satisfação do turista que visita Manaus, podemos observar que entre os nacionais, três itens obtiveram mais de 95% de satisfação, com os atrativos naturais em primeiro com 95,9%, seguidos da hospitalidade Manauara (95,7%) e atrativos culturais (95,2%). Já a maior insatisfação foi com os serviços públicos, com destaque para a limpeza pública (28,2%), asfaltamento (26,1%) e transporte (10,1%). Na avaliação do turista estrangeiro, cinco itens obtiveram mais de 95% de satisfação, com destaque para os atrativos naturais (96,9%), atrativos culturais e atendimento em geral (ambos com 95,9%), hospedagem (95,4%) e hospitalidade Manauara (95,3%). Por outro lado, a exemplo do turista nacional, os serviços públicos foram os que mais geraram a insatisfação dos turistas estrangeiros, com destaque para o transporte público (34,8%), asfaltamento (31,6%), limpeza (27,4%) e segurança que foi citada com ruim ou insatisfatória por 22,2% dos entrevistados (Tabela 11).



**Tabela 11**

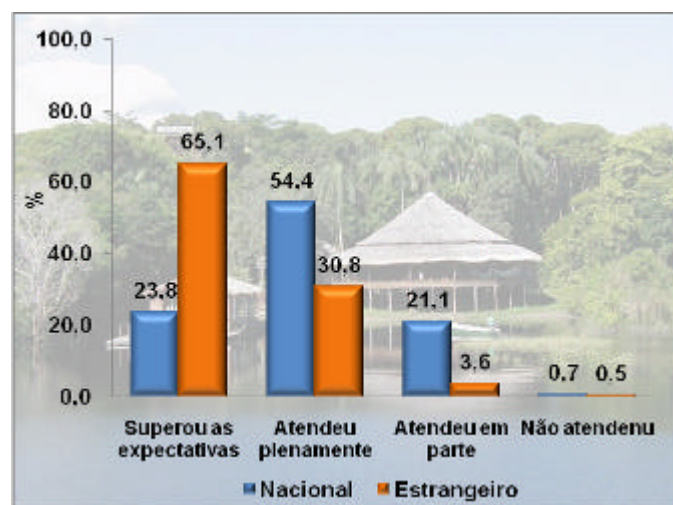
Distribuição segundo o meio de hospedagem que é utilizado na cidade de Manaus – AM

Grau de Satisfação	Turista Nacional (%)				
	I	II	III	IV	V
Atrativos naturais	66,4	29,5	4,0	-	-
Atrativos culturais	52,0	43,2	4,7	-	-
Sinalização turística	34,7	37,9	25,3	-	2,1
Informações turísticas	36,4	33,3	30,3	-	-
Hospedagem	62,2	32,3	5,5	-	-
Guias/Monitores	55,9	27,9	13,2	-	2,9
Hospitalidade Manauara	67,2	28,5	4,4	-	-
Gastronomia	47,2	46,4	6,4	-	-
Aeroporto	51,7	42,5	5,8	-	-
Serviço de taxi	42,1	45,1	9,8	0,8	2,3
Asfaltamento	11,6	30,4	31,9	11,6	14,5
Transporte público	18,0	37,1	34,8	-	10,1
Limpeza pública	14,8	36,3	20,7	10,4	17,8
Segurança pública	22,8	56,7	17,3	-	3,1
Telecomunicações	25,2	61,3	11,8	-	1,7
Preços	19,0	45,3	33,6	-	2,2
Diversão noturna	33,1	54,1	11,3	-	1,5
Atendimento geral	36,4	58,1	4,7	-	0,8
<b>Avaliação geral</b>	<b>42,6</b>	<b>52,0</b>	<b>5,4</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

Grau de Satisfação	Turista Estrangeiro (%)				
	I	II	III	IV	V
Atrativos naturais	84,9	12,0	2,6	0,5	-
Atrativos culturais	71,9	24,0	3,6	0,5	-
Sinalização turística	45,6	35,2	16,6	2,6	-
Informações turísticas	51,3	29,5	18,1	1,0	-
Hospedagem	68,0	27,4	4,0	0,6	-
Guias/Monitores	52,1	39,4	7,0	0,7	0,7
Hospitalidade Manauara	74,6	20,7	3,6	1,0	-
Gastronomia	63,4	27,3	7,7	1,5	-
Aeroporto	53,9	40,3	5,2	0,5	-
Serviço de taxi	38,7	35,3	16,0	4,0	6,0
Asfaltamento	13,6	25,4	29,4	17,5	14,1
Transporte público	12,6	26,7	25,9	18,5	16,3
Limpeza pública	18,8	28,0	25,8	17,2	10,2
Segurança pública	29,7	21,1	27,0	11,9	10,3
Telecomunicações	53,9	28,8	11,0	4,7	1,6
Preços	51,6	41,7	5,2	1,0	0,5
Diversão noturna	65,6	27,6	4,9	1,8	-
Atendimento geral	71,5	24,4	3,1	1,0	-
<b>Avaliação geral</b>	<b>58,5</b>	<b>33,8</b>	<b>7,2</b>	<b>0,5</b>	<b>-</b>

I - Ótimo, II - Satisfatório, III - Regular, IV - Insatisfatório, V - Ruim

Mesmo com a insatisfação em relação ao setor público, 65,1% dos turistas estrangeiros responderam que de maneira geral a cidade superou as expectativas, sendo que em relação ao turista nacional, a maioria (54,4%) respondeu que atendeu plenamente as expectativas e para 21,1% atendeu em parte (Gráfico 10).



**Gráfico 10.** Percentual segundo a avaliação geral da viagem a Manaus - AM.

Na análise da expectativa de retorno a Manaus, 68,5% dos turistas nacionais relataram que certamente pretendem voltar à cidade, 30,9% responderam que provavelmente e 0,7% que não voltariam. Em relação ao turista nacional, 62,1% responderam que certamente voltariam; 36,4% provavelmente e 1,5% não voltariam à cidade (Gráfico 11).

Quando perguntado ao turista nacional se recomendaria Manaus como local de turismo, 79,2% dos entrevistados responderam que certamente, 19,5% provavelmente e 1,3 não recomendaria. Os valores são parecidos quando perguntado ao turista estrangeiro, pois 77,4% certamente recomendariam; 21,0% provavelmente e 1,5% não recomendariam (Gráfico 12).



**Gráfico 11.** Percentual segundo o retorno do turista a cidade de Manaus - AM.



**Gráfico 12.** Percentual segundo a recomendação de Manaus como lugar de turismo.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O turismo na Cidade de Manaus reveste-se de fundamental importância para a perspectiva da economia local. Com as informações geradas por esta pesquisa, espera-se auxiliar os agentes econômicos, públicos e privados na formulação de seus planos macros e micro-econômicos para o setor.

Outro importante aspecto extraído da pesquisa refere-se ao impacto econômico do turismo em Manaus, quando se observa a estimativa de receita na alta temporada gerada pela presença dos turistas. É um dado que se comparado ao volume de negócios gerados pelo setor em nível nacional, mostra o grande potencial mercadológico que poderá ser explorado pelo pólo de Manaus.

Na visão dos gerentes e empresários do setor, a maior dificuldade para alavancar o turismo em Manaus é a falta de divulgação do Município no Brasil e Exterior, além é claro da falta de incentivos fiscais.

Entre as cidades de interesse dos turistas no Estado do Amazonas se destacam Presidente Figueiredo, devido suas cachoeiras e trilhas e Parintins em decorrência do festival folclórico. Esse dado se confirma quando perguntado os motivos da viagem a Manaus, pois tanto o turista estrangeiro quanto o nacional buscam por rios ou cachoeiras juntamente com o nosso folclore.

Outro dado interessante é quando perguntado o que induz o turista a visitar Manaus, pois a maioria dos turistas estrangeiros respondeu festas ou eventos, seguidos das agências de viagens e internet, demonstrando a importância desses meios de comunicação para alavancar o turismo local.

Quanto à satisfação em relação a Manaus, os grandes destaques são os atrativos naturais e culturais, a hospitalidade Manauara, hospedagem e atendimento geral. Por outro, foi observada uma insatisfação latente com os serviços públicos, principalmente transporte, limpeza e asfaltamento. O importante é que mesmo com os problemas do setor público, tanto o turista nacional quanto o estrangeiro, avaliaram de maneira positiva a estadia em Manaus, fazendo com que uma grande maioria tenha pretensão de voltar à cidade ou recomendá-la como local de turismo.