

# Avaliação da Copa do Mundo em Porto Alegre – *População e Turistas* –

## População

**Público alvo:** O objeto deste estudo foram os munícipes da cidade de Porto Alegre – RS, com idade igual ou superior a 16 anos de idade. Entrevistou-se um munícipe por vez, utilizando cotas de gênero e faixa etária para controle amostral.

**Período de realização:** A pesquisa foi realizada no dia 20 e 21 de Junho de 2014.

**Número de entrevistas:** Foram efetuadas 300 entrevistas, distribuídas entre os setores censitários e os principais pontos de fluxo.

**Técnica utilizada:** Quantitativa probabilística aleatória, com entrevista domiciliar. Entrevista pessoal (face-to-face), realizadas nos setores censitários da cidade e nos principais pontos de fluxo.

## Turistas

**Público alvo:** O objeto deste estudo foram os **turistas nacionais** e **internacionais** que estavam em Porto Alegre motivados pelos jogos da Copa do Mundo.

**Período de realização:** A pesquisa foi realizada entre os dias 18 e 25 de Junho de 2014.

**Número de entrevistas:** Foram efetuadas 600 entrevistas, sendo 300 entrevistas com turistas nacionais e 300 entrevistas com turistas internacionais.

**Técnica utilizada:** Quantitativa probabilística com amostragem estratificada em pontos de fluxo da cidade, bem como hotéis, estádio, pontos turísticos, aeroporto e rodoviária.

1ª) Avaliação da Copa do Mundo em Porto Alegre  
- *População* -

2ª) Avaliação da Copa do Mundo em Porto Alegre  
- *Turistas nacionais e Internacionais* -

3ª) Análise comparativa da avaliação População e Turistas.



## 1

### Sobre a escala utilizada

A metodologia de coleta e análise dos indicadores de satisfação da pesquisa ocorreu da seguinte forma: os entrevistados foram estimulados a avaliar cada item com base na seguinte escala de conceitos: ótimo, bom, regular, ruim e péssimo. Para cada conceito atribuiu-se um valor, a fim de estabelecer a média das avaliações, sendo: ótimo = 5; bom = 4; regular = 3; ruim = 2; péssimo = 1.

Para efeito de análise utilizou-se o seguinte agrupamento destes conceitos: **Avaliações positivas** = ótima e boa; **Avaliação mediana** = regular e **Avaliações negativas** = ruim e péssima.

**Portanto, a referência de média mínima indicada é de 3,5.** Sendo que 1 até 2 está associado à **avaliação negativa**, 3 ou próximo de 3 está associado a **avaliação mediana** e 4 ou mais próximo de 5 está associado à **avaliação positiva**.

## 2

### A diferença entre indicador subjetivo e o objetivo

O **indicador subjetivo** é a opinião declarada do entrevistado na primeira questão de avaliação de satisfação, onde o entrevistado responde a uma questão geral, por exemplo “Qual a sua avaliação geral da cidade de Porto Alegre?”. Neste primeiro item de avaliação o entrevistado externa sua opinião, a percepção que possui de Porto Alegre.

O **indicador objetivo** é a média da soma de todos os “serviços” avaliados (de diferentes áreas). O entrevistado avalia cada um destes itens de forma racional, conforme sua experiência ou relação com o mesmo.

A leitura dos resultados do indicador subjetivo + objetivo	Ações
Quando a média de <b>avaliação subjetiva</b> é próxima ou igual a média de <b>avaliação objetiva</b> significa que existe uma harmonia entre a percepção da opinião pública/ imagem do serviço com a qualidade do serviço ofertado.	Gestão + Comunicação
Quando a média de <b>avaliação subjetiva</b> da opinião pública é maior do que a média de <b>avaliação objetiva</b> , significa que a comunicação, a imagem, a marca é maior do que a qualidade do serviço/ produto avaliado.	+ Gestão/ Melhoria serviço/ Inovação
E quando a média da <b>avaliação subjetiva</b> é menor do que a média <b>avaliação objetiva</b> (os serviços estão melhores do que a percepção) há problemas de imagem, de comunicação.	+ Comunicação/ marketing

## Escala do índice de clientes promotores com base na técnica do NPS:

Classificação	Nota atribuída
<b>Clientes detratores</b>	Notas de 0 a 6
<b>Clientes neutros</b>	Notas de 7 a 8
<b>Clientes promotores</b>	Notas de 9 a 10

O cálculo do índice do NET Promoter (NPS) é o percentual de promotores menos o percentual de detratores. Desta forma, obtemos o NPS a partir da fórmula abaixo:

$$P - D = NPS$$

O NPS (Net Promoter Score) é uma técnica de questão baseada na obra de: REICHHELD, Fred. A pergunta Definitiva. Editora. Campus. SP: 2008.

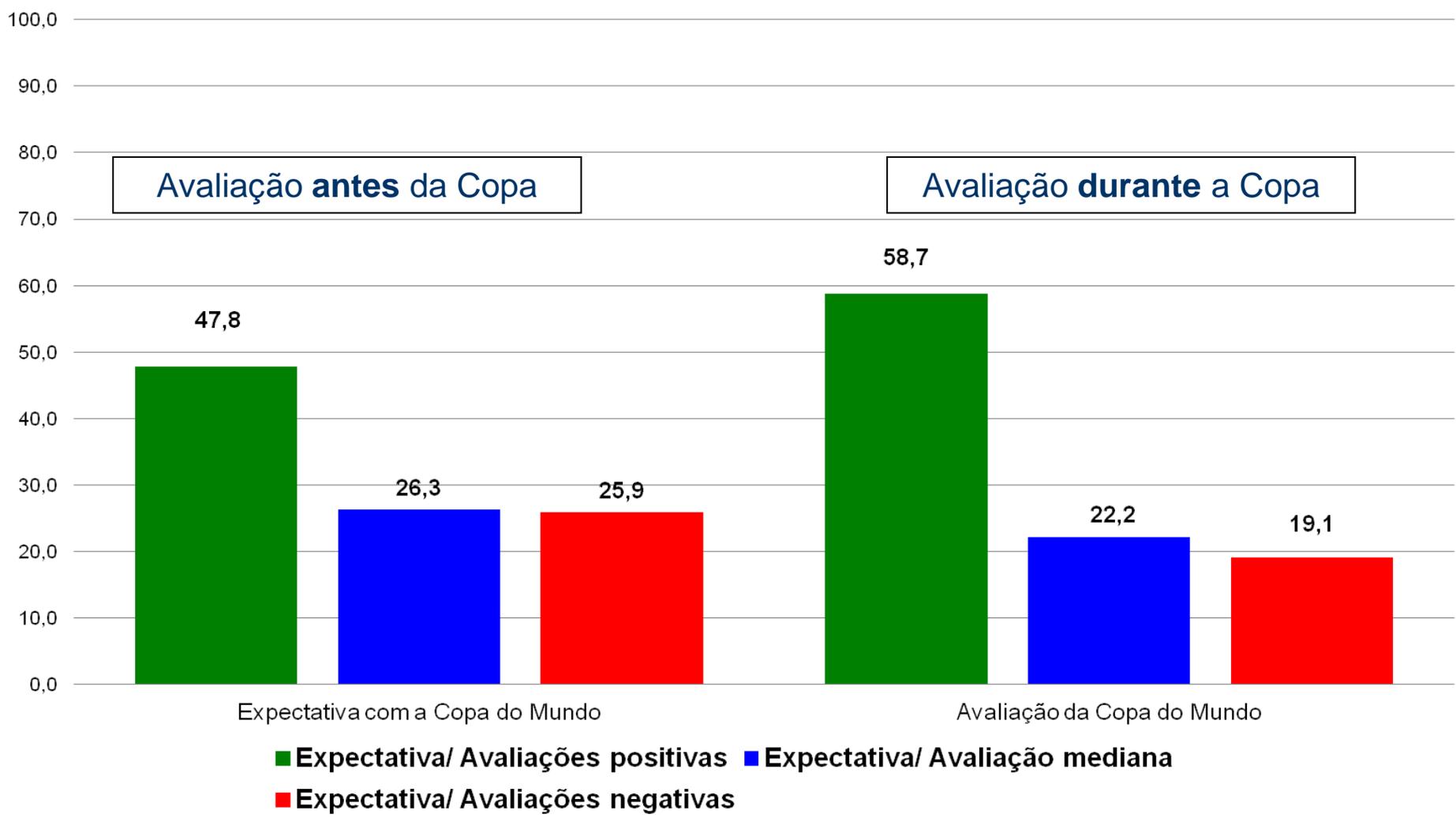
O teste consiste em verificar com qual nota um cliente indicaria a loja a um amigo, utilizando a seguinte questão “Com que nota, de 0 a 10, você me indicaria/ recomendaria a um amigo”? As notas formam três grupos de clientes: Promotores, Neutros e Detratores.

Segundo o autor, os promotores são os clientes que promovem a local, indicando o estabelecimento aos seus amigos. Os Neutros são os clientes “passivamente satisfeitos”, que podem mudar de estabelecimento caso vejam uma oferta melhor. E os Detratores, são os clientes que fazem a propaganda negativa: suas críticas desencorajam possíveis novos clientes e desmotivam os empregados.

**1º capítulo:  
Avaliação da Copa do Mundo  
em Porto Alegre  
- População -**

# Análise da expectativa e avaliação da Copa do Mundo em Porto Alegre

**Gráfico 1: Análise comparativa da expectativa e da avaliação da Copa do Mundo em Porto Alegre (%) Julho/ 2014**



# Justificativa da expectativa sobre a Copa do Mundo em Porto Alegre

Por qual motivo tinha essa percepção? (%)

(Em relação a 52,2% dos entrevistados que tem expectativa mediana ou negativa da Copa do Mundo em Porto Alegre)

<b>Expectativa Mediana</b> <i>Em relação a 26,3% dos casos</i>	Porque não concluíram as obras	29,5
	Pela falta de infraestrutura/ preparo	16,7
	Pelas manifestações/ protestos	10,3
	A maior parte da população era contra a Copa	6,4
	Não deveriam investir alto na Copa	5,1
	Pela falta de segurança	5,1
	Deveriam investir na saúde	5,1
<b>Expectativa Negativa</b> <i>Em relação a 25,9% dos casos</i>	Pela falta de infraestrutura/ preparo	24,7
	Pelas manifestações/ protestos	11,7
	Não concluíram as obras	10,4
	Não deveriam investir alto na Copa	10,4
	Deveriam investir na saúde	7,8
	Pelas condições do trânsito em Porto Alegre	7,8

Análise dos principais casos.

# Justificativa das avaliações da Copa do Mundo em Porto Alegre

Por qual motivo teve essa avaliação? (%)

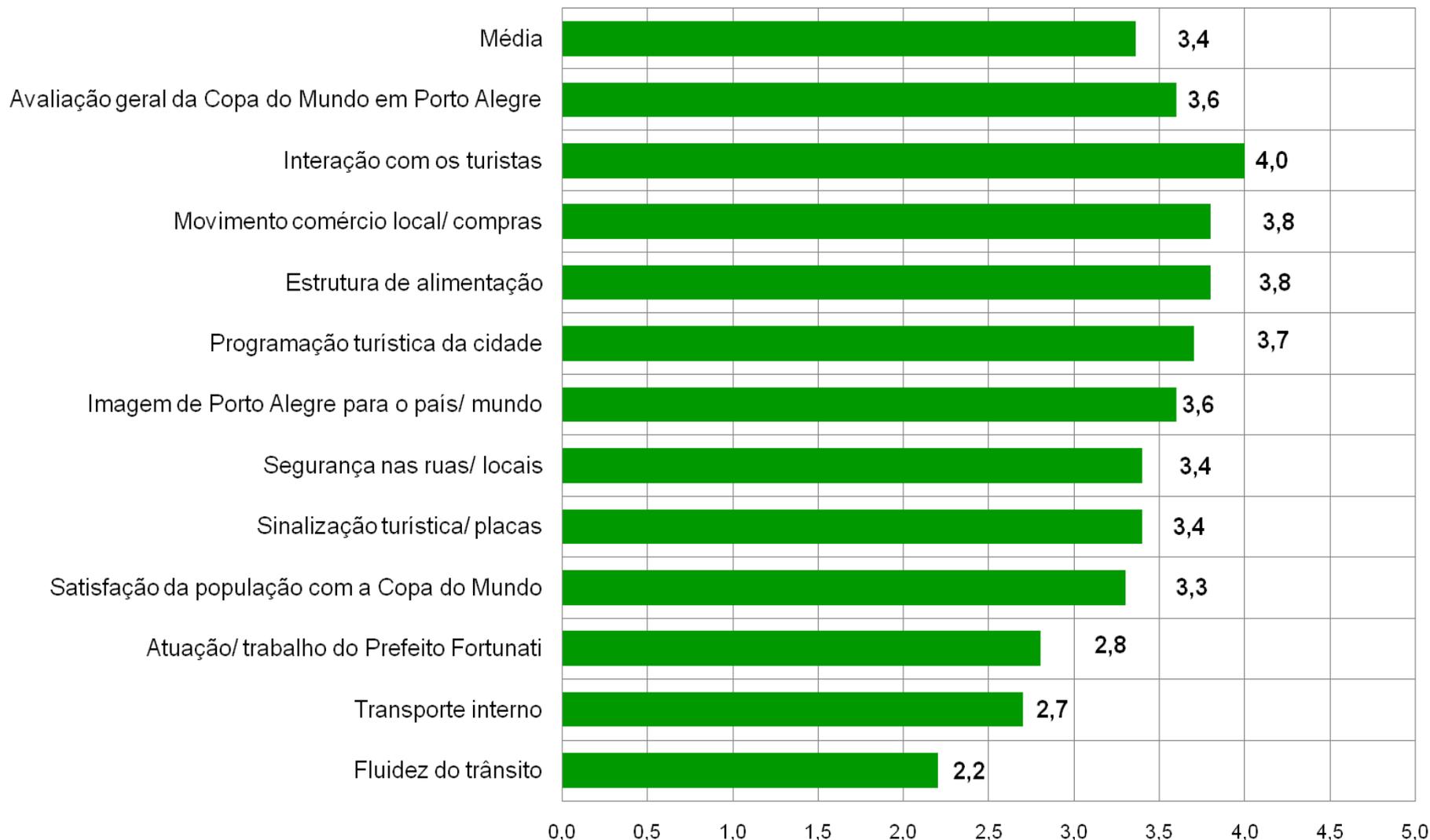
(Em relação a 41,3% dos entrevistados que avaliam como mediana ou negativa a Copa do Mundo em Porto Alegre)

<b>Avaliação Mediana</b> <i>Em relação a 22,2% dos casos</i>	Pelas obras inacabadas	34,8
	Pela situação do trânsito	9,1
	Pela falta de segurança	9,1
	Pela falta de estrutura	7,6
	Pelas manifestações/ protestos	6,1
	Falta incentivo a saúde	3,0
	Pelos problemas no transporte coletivo	3,0
	Pelo alto investimento/ outras demandas	3,0
<b>Avaliações Negativas</b> <i>Em relação a 19,1% dos casos</i>	Pelas obras inacabadas	21,1
	Pelos congestionamentos no trânsito	19,3
	Pelo alto investimento	17,5
	Pela falta de segurança	5,3
	Pelos preços altos	5,3
	Porque prejudica o comércio	5,3
	Falta incentivo a saúde	3,5

Análise dos principais casos.

# Média das notas da avaliação de Porto Alegre na Copa do Mundo

**Gráfico 2: Análise comparativa da média das notas (notas de 1 a 5) atribuídas a avaliação da cidade de Porto Alegre para a Copa do Mundo – Julho/ 2014**



## Média subjetiva e objetiva dos indicadores de avaliação de Porto Alegre na Copa do Mundo



**Indicador objetivo**  
Média geral dos serviços avaliados em POA durante a COPA  
= 3,4.



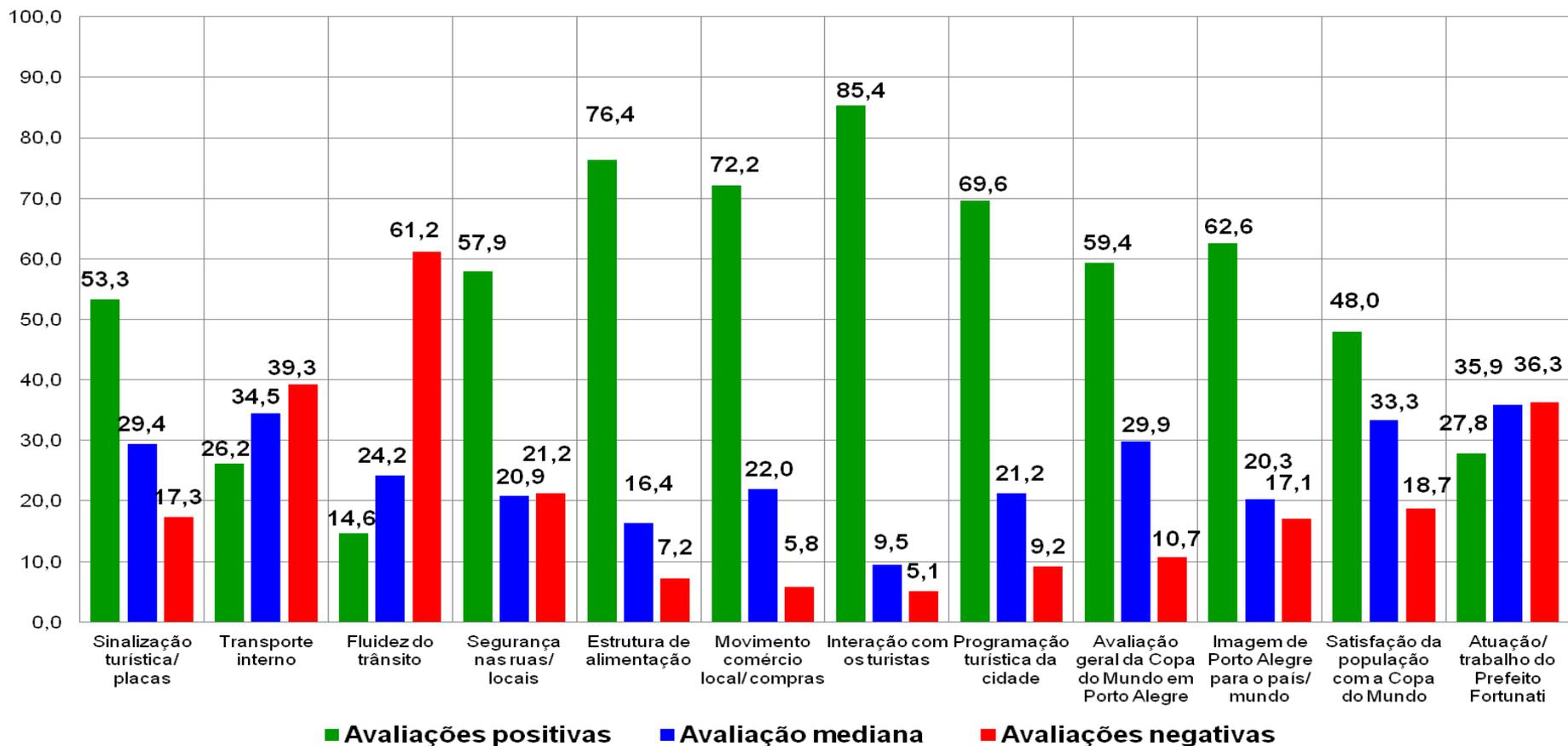
**Indicador subjetivo**  
Avaliação geral da Copa do Mundo em POA  
= 3,6.

A **média geral de avaliação objetiva** de todos os itens/ serviços (em relação a cidade de Porto Alegre foi de **3,4**, numa escala de 1 a 5), o que representa uma **avaliação de mediana para positiva** no geral da pesquisa (referência de 3,5).

Confirmada a **avaliação positiva** na **média de avaliação subjetiva** na avaliação geral de Porto Alegre na Copa do Mundo, que foi de **3,6** (conforme gráfico 2, slide 11). Primeira questão aplicada ao entrevistado.

Os dados indicam que a população de Porto Alegre têm uma avaliação geral sobre a Copa do Mundo mais positiva do que a avaliação da média dos serviços públicos que foram compartilhados com os turistas durante a Copa do Mundo.

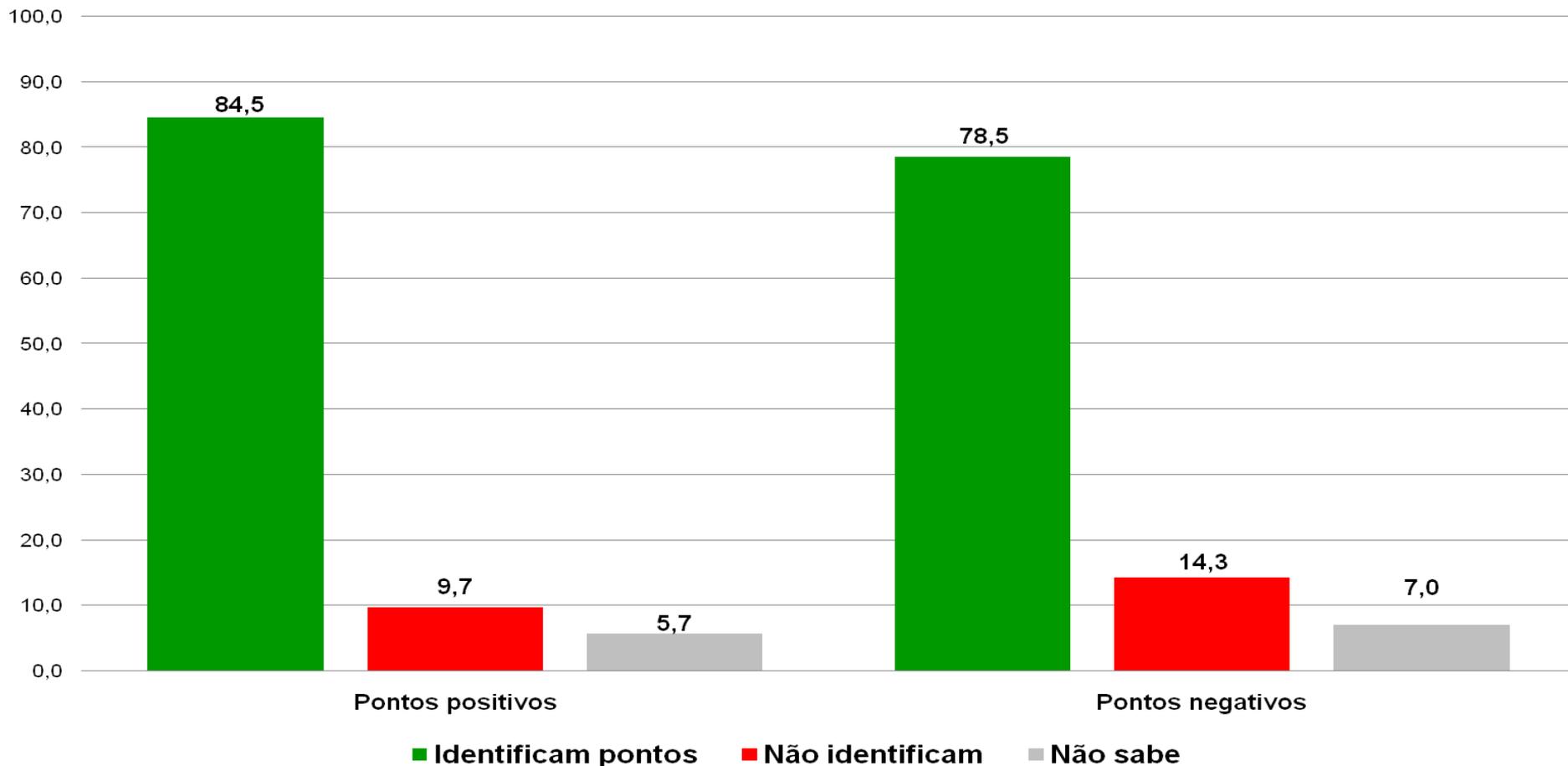
**Gráfico 3: Análise comparativa da avaliação da cidade de Porto Alegre para a Copa do Mundo (%) Julho/ 2014\***



Nota: Análise das mesmas questões por conceitos (ótimo, bom, regular, ruim e péssimo)..

# Pontos positivos e negativos de Porto Alegre (que a população apresentaria à um turista)

Gráfico 4: Análise comparativa dos pontos positivos e pontos negativos da cidade de Porto Alegre (%) Julho/ 2014



# A hospitalidade

**Praças e parques**

A beleza da cidade

**O Gasômetro**

**Os prédios históricos**

A gastronomia

**O turismo**

\* A imagem construída através da frequência de cada palavra mencionada. O peso (tamanho da palavra) é dado de acordo com o número de vezes que a mesma é mencionada.

\*\* Análise dos principais casos.

## Pontos positivos da cidade de Porto Alegre

Pensando na sua relação com a cidade e neste momento de Copa do Mundo. Se o Sr.(a) tivesse que “apresentar Porto Alegre” para um turista, quais seriam os pontos **positivos** da cidade que o Sr(a) destacaria? (%)

A hospitalidade	21,3
Praças e parques	9,0
O turismo	8,0
O Gasômetro	7,3
Os prédios históricos	5,7
A gastronomia	5,3
A beleza da cidade	4,3
Pôr do sol no Guaíba	3,0
A cultura	3,0

Análise dos principais casos.

### Análise por lógicas dos pontos positivos

- **Apresentação da estrutura da cidade/ prédios/ pontos turísticos = 30,9%;**
- **Apresentação das características da cidade/ culturais = 27,0%;**
- **Apresentação do povo/ a hospitalidade = 21,3%.**

Obras inacabadas

O transporte coletivo

Falta de segurança

Falta organização  
Falta investimento em saúde

Falta limpeza

Pobreza/ desigualdade social

O trânsito/ mobilidade urbana

Os bairros/ Vilas da cidade

\* A imagem construída através da frequência de cada palavra mencionada. O peso (tamanho da palavra) é dado de acordo com o número de vezes que a mesma é mencionada.

\*\* Análise dos principais casos.

## Pontos negativos da cidade de Porto Alegre

Pensando na sua relação com a cidade e neste momento de Copa do Mundo. Se o Sr.(a) tivesse que “apresentar Porto Alegre” para um turista, quais seriam os pontos **negativos** da cidade que o Sr(a) destacaria? (%)

Falta de segurança	19,0
O trânsito/ mobilidade urbana	14,0
Obras inacabadas	8,3
Falta organização	4,7
O transporte coletivo	4,7
Falta investimento em saúde	4,7
Falta limpeza	3,3
Pobreza/ desigualdade social	3,3
Os bairros/ vilas da cidade	3,3

Análise dos principais casos.

### Análise por lógicas dos pontos negativos

- **Problemas na infraestrutura/ serviços públicos = 21,2%;**
- **Problemas na segurança pública = 19,0%;**
- **Problemas trânsito/mobilidade/ transporte público = 18,7%;**
- **Problemas nas obras/ organização da Copa = 15,7%.**

## Notas atribuídas a indicação da cidade de Porto Alegre a um amigo

Em uma escala de 0 a 10 (onde zero o Sr.(a) não recomendaria e 10 recomendaria) com qual nota o Sr.(a) recomendaria a cidade de Porto Alegre um amigo? (%)

Nota 0	1,3
Nota 1	0,7
Nota 2	0,7
Nota 3	0,3
Nota 4	2,0
Nota 5	9,3
Nota 6	5,7
Nota 7	20,0
Nota 8	36,0
Nota 9	13,0
Nota 10	9,7
Não recomendaria	--
Não sabe	1,3
<b>Média</b>	<b>7,4</b>
<b>Agrupamento das notas atribuídas conforme metodologia NPS*</b>	
<b>Clientes promotores</b> (nota de 9 a 10)	<b>23,0</b>
<b>Clientes neutros</b> (nota de 7 a 8)	<b>56,7</b>
<b>Clientes detratores</b> (nota de 0 a 6)	<b>20,3</b>
<b>NPS</b>	<b>2,7</b>

\*Cálculo efetuado com a exclusão das não respostas "Não recomendaria e Não sabe".

## Relação entre o Teste NPS e a percepção sobre a preparação da cidade de Porto Alegre para a Copa

No geral da pesquisa 23,0% da população é promotora e 56,8% da população é neutra em relação ao teste de NPS.

Fazendo uma correlação entre o NPS com a preparação da cidade de Porto Alegre para a Copa do Mundo percebe-se que dentre os 25,0% que consideram que Porto Alegre estava preparada, **32,4%** da população **são promotores** e **63,5%** são **neutros**. E dentre os **45,3%** que consideram que Porto Alegre não estava preparada para a Copa do Mundo, **16,3%** são **promotores**, **48,9%** são **neutros** e **34,8%** são **detratores**.

( $P - D = NPS$ . O calculo do NPS é realizado com o percentual de Promotores menos o percentual de Detratores), sendo que a “população neutra” é o grupo alvo para ações/melhoria de imagem.

A análise do indicador demonstra que a população da cidade de Porto Alegre está dividida em dois grupos: “**com**” e “**sem**” **opinião sobre a COPA**. Os que têm opinião sobre a COPA se subdividem em dois grupos, que promovem (23,0%) e os que detratam a cidade (20,3%). Essa disputa gera um NPS de 2,7, que dificulta o avanço da imagem da cidade

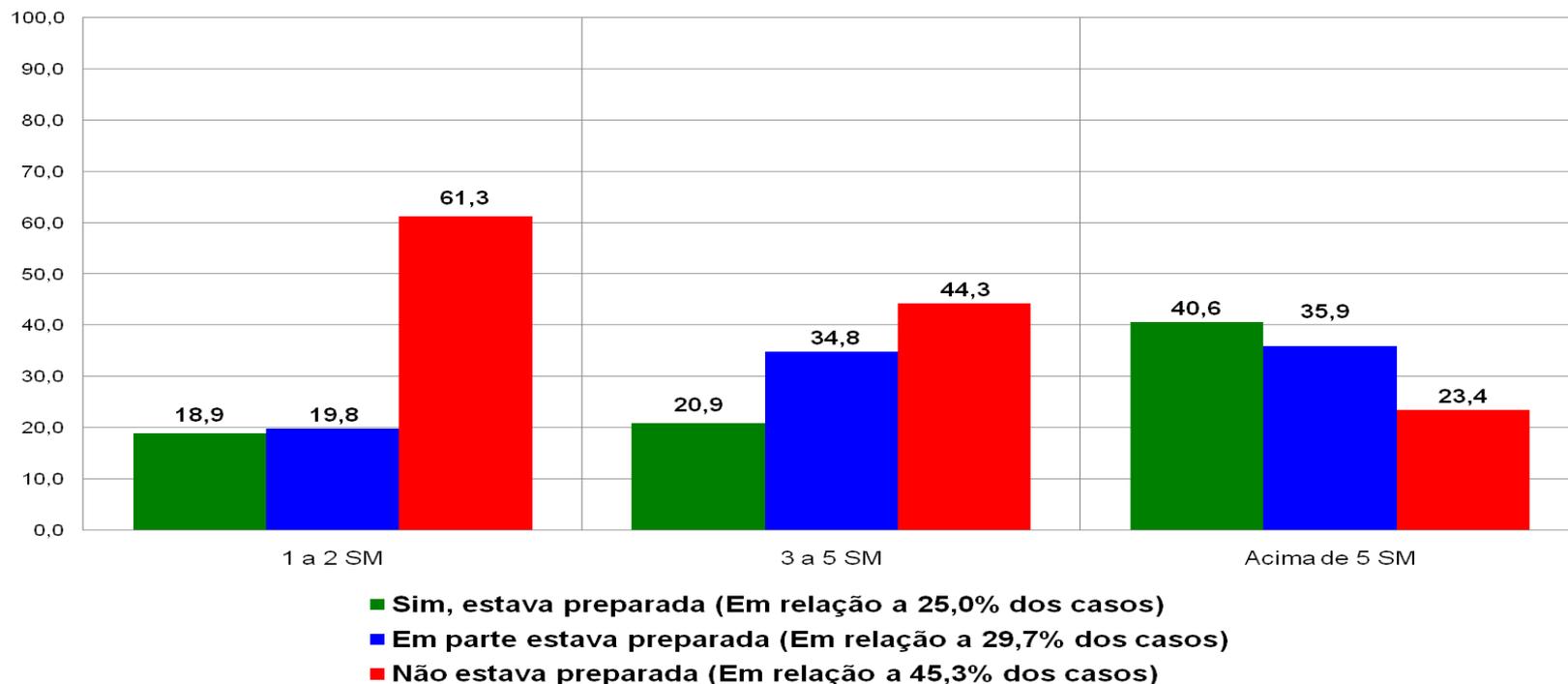


# Preparação da cidade de Porto Alegre para a Copa do Mundo

E em sua opinião, a cidade estava preparada para receber turistas para uma Copa do Mundo? (%)

Sim, estava preparada	25,0
Em parte estava preparada	29,7
<b>Não estava preparada</b>	<b>45,3</b>

**Gráfico 5: Relação entre preparação da cidade de Porto Alegre para a Copa do Mundo e a Renda familiar (Em salários mínimos – SM/BR) (%) Julho/ 2014**



# Justificativa sobre a cidade de Porto Alegre não estar preparada para a Copa do Mundo

Por qual motivo tem esta opinião? (%)

(Em relação a 75,0% dos entrevistados que declararam que a cidade de Porto Alegre “estava em parte” ou “não estava preparada para a Copa do Mundo”)

Obras inacabadas	28,9
Faltou organização	19,6
Faltou informação aos turistas	10,7
Faltou infraestrutura	7,6
Faltou segurança	7,1
Problemas no trânsito	5,7
Faltou transporte coletivo	3,1
Faltou investir em saúde	3,1
Faltou limpeza	2,7
Faltaram manifestações/ protestos	2,2
Faltou mais assistência ao povo	1,3
Desvio de verba	0,4
Em razão da mídia	0,4
Pela falta de educação do povo	0,4
Não sabe	6,7

## Lógicas utilizadas pela população em sua justificativa

Falta de infraestrutura/ organização da cidade/ informação = 37,9%

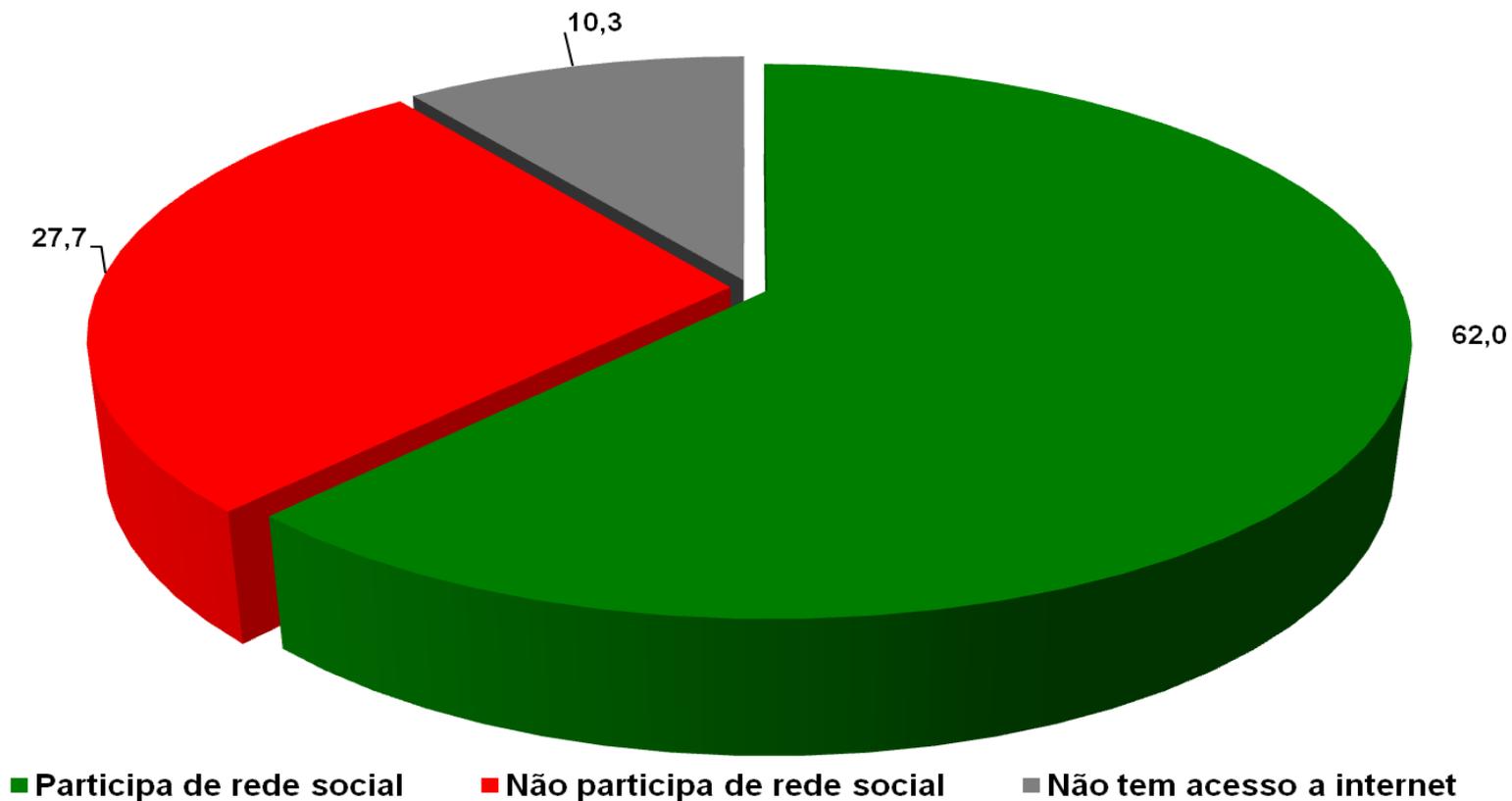
Obras inacabadas = 28,9%

Problemas segurança/ trânsito = 15,9%

Problemas gerais da cidade/ população = 8,3%



Gráfico 6: Análise do % de entrevistados que acessam e participam de redes sociais na internet (%) Julho/ 2014



# Relação entre utilização de redes sociais e a preparação da cidade de Porto Alegre para a Copa

Acesso e participação em rede social ↓**	Geral da pesquisa	Avaliação geral da cidade		
		Sim estava preparada <i>(Em relação a 25,0% dos casos)</i>	Em parte estava preparada <i>(Em relação a 29,7% dos casos)</i>	Não estava preparada <i>(Em relação a 45,3% dos casos)</i>
Participa de rede social	62,0	61,3	66,3	59,6
Não participa de redes	27,7	10,7	11,2	9,6
Não tem internet	10,3	28,0	22,5	30,9

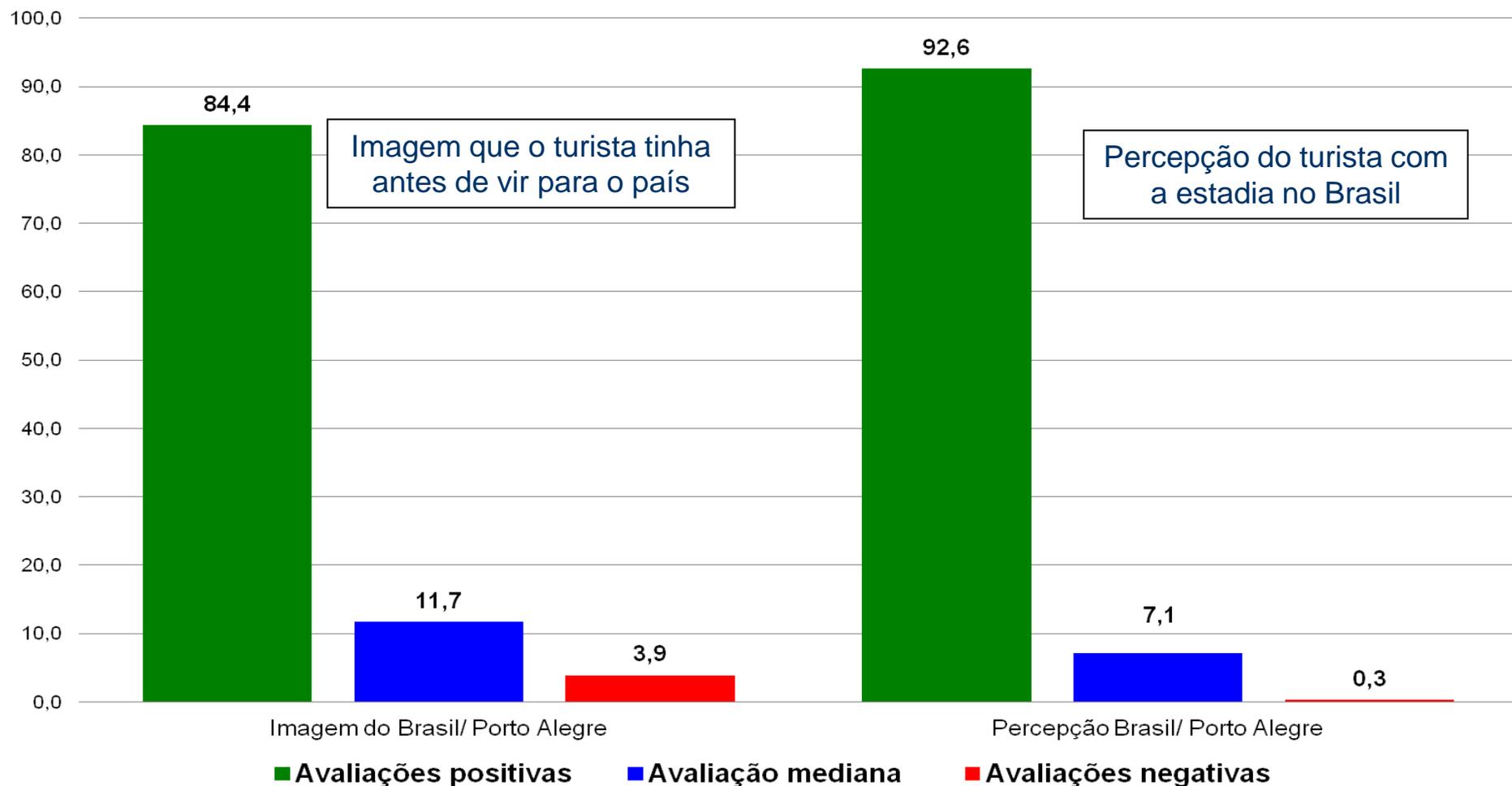


A utilização de redes sociais é predominante em todos os grupos de opinião sobre a preparação da cidade para Copa do Mundo.

**2º capítulo:**  
**Avaliação da Copa do Mundo em**  
**Porto Alegre - *Turistas nacionais***  
**e *Internacionais* -**

# Avaliação da imagem e percepção atual do Brasil/ Porto Alegre

**Gráfico 1: Análise comparativa da avaliação da imagem e da percepção atual do Brasil/ Porto Alegre (%) Julho/ 2014**



Por qual motivo tinha essa percepção antes de vir ao Brasil? (%)

*(Em relação a 15,6% dos entrevistados que avaliam como mediana ou negativa a imagem do Brasil/ Porto Alegre)*

<p><b>Avaliação Mediana</b>  <i>Em relação a 11,7% dos casos</i></p>	Pelas notícias negativas na mídia	23,1
	Muita movimentação de pessoas	7,2
	Problemas no trânsito	5,8
	Pela insegurança/ violência	4,3
<p><b>Avaliação Negativa</b>  <i>Em relação a 3,9% dos casos</i></p>	A mídia contribui para uma opinião negativa do país	43,4
	Pela insegurança/ violência	21,7
	Manifestações	8,7

Análise dos principais casos.

# Justificativa das avaliações da estadia no Brasil/ Porto Alegre

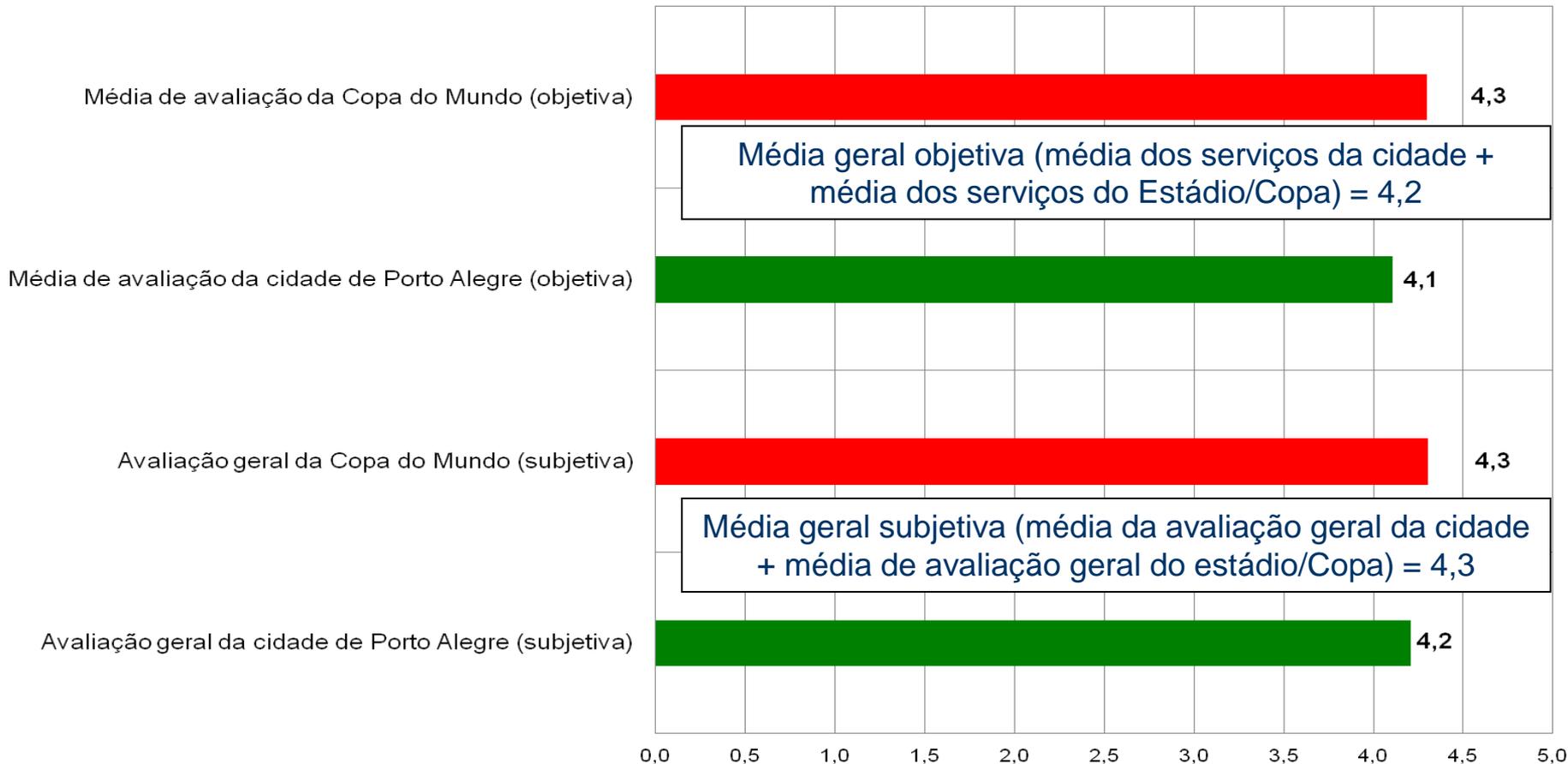
Por qual motivo tem esta avaliação estando na cidade? (%)\*  
 (Em relação a 7,4% dos entrevistados que avaliam como o Brasil/ Porto Alegre)

<p><b>Avaliação Mediana</b>                      Em relação a 7,1% dos casos</p>	Falta de organização	14,3
	Trânsito ruim	9,5
	Obras inacabadas	7,1
	Muitos gastos em estádio	2,4
	Falta de segurança	2,4
	O atendimento dos taxistas	2,4
	Não teve muita receptividade	2,4
	Falta mobilidade urbana	2,4
	Atraso no aeroporto	2,4
	Falta de informações aos turistas/ faltam placas indicativas	2,4
	Desigualdade social	2,4
	Infraestrutura	2,4
	Poucas opções turísticas	2,4
	<b>Não sabe</b>	<b>45,2</b>

\* Os motivos das avaliações negativas não são apresentadas na tabela 4 por sua baixa incidência de casos (02 casos).

# Média subjetiva e objetiva dos indicadores de avaliação de Porto Alegre e da Copa do Mundo

**Gráfico 2: Análise comparativa da média subjetiva e objetiva das notas (notas de 1 a 5) atribuídas a Copa do Mundo – Julho/ 2014**

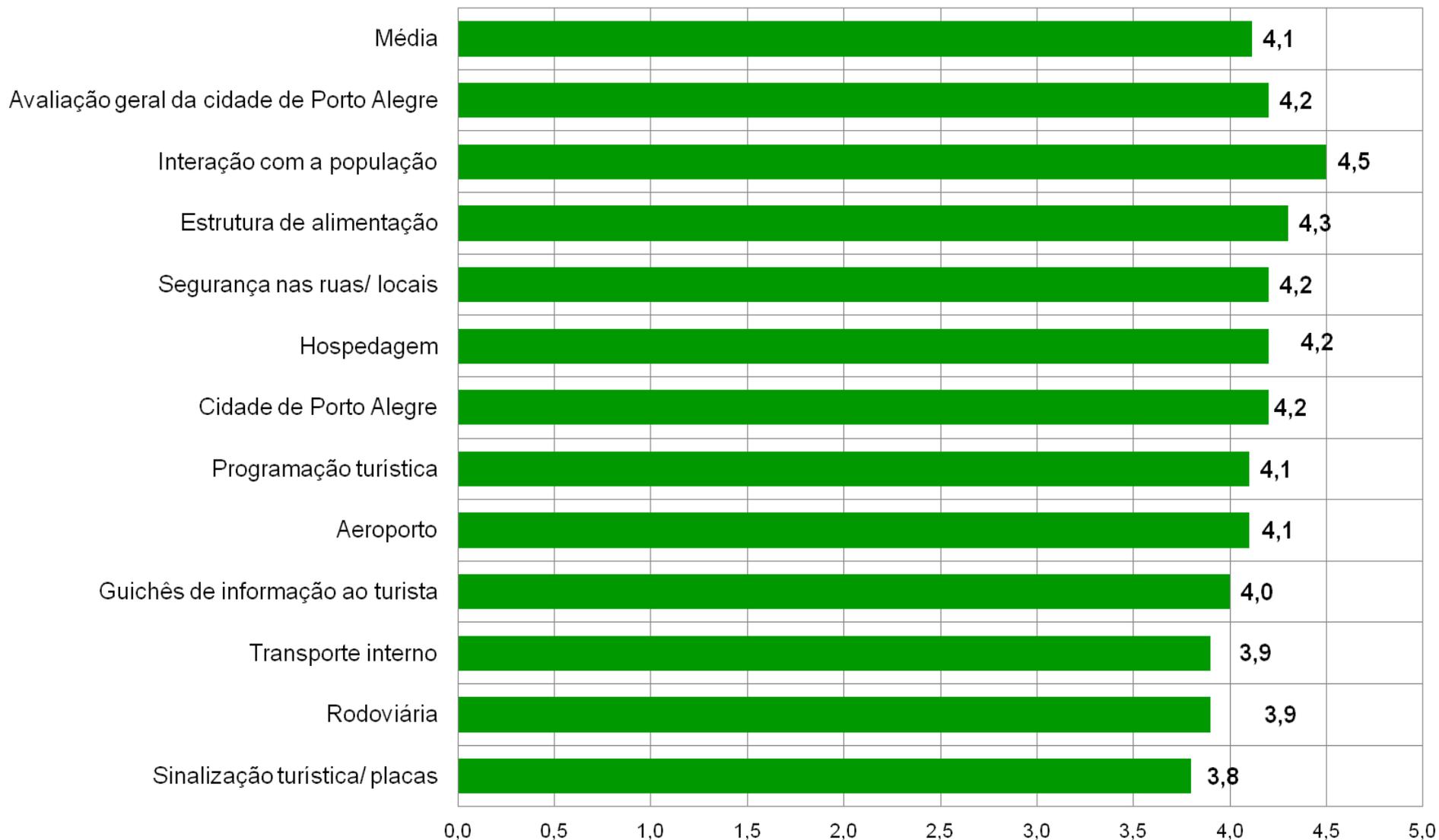


Nota: Ver explicação metodológica nos slides 5 e 6. A média de avaliação da **cidade de Porto Alegre** (objetiva) é resultado da média dos serviços avaliados, questões 05 a 17 do questionário. A média de avaliação geral da **Copa/POA** (objetiva) é resultado da média dos serviços avaliados, questões 18 a 23 do questionário.

A avaliação geral da **cidade de Porto Alegre** (subjetiva) é o resultado da questão “geral da cidade de Porto Alegre”. A avaliação geral da **Copa/POA** (subjetiva) é o resultado da questão “geral da **Copa/POA**”.

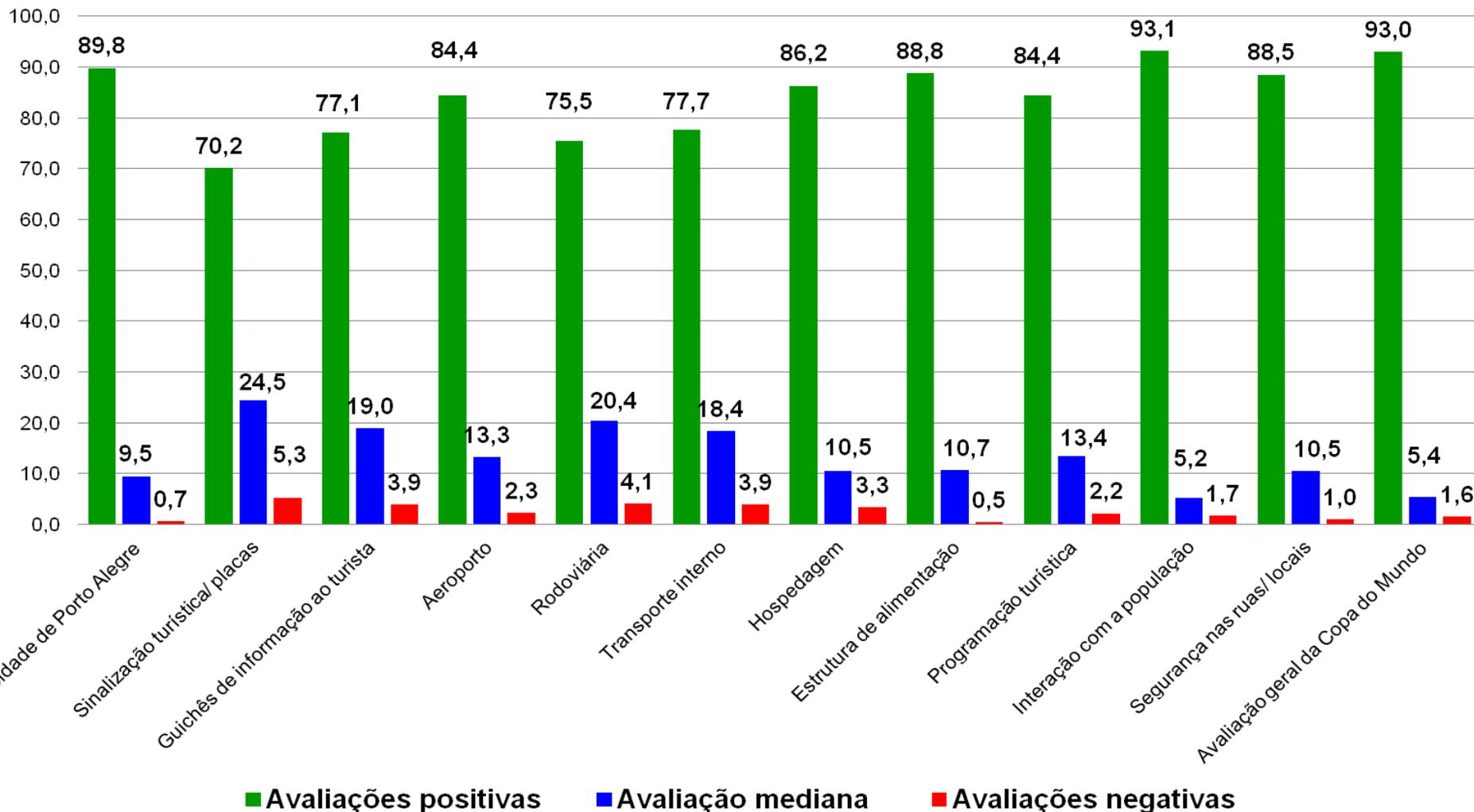
# Média das notas dos serviços prestados pela cidade de Porto Alegre na Copa do Mundo

**Gráfico 3: Análise comparativa da média das notas (notas de 1 a 5) atribuídas aos serviços prestados em Porto Alegre para a Copa do Mundo – Julho/ 2014**



# Avaliação dos serviços prestados pela cidade de POA na Copa do Mundo

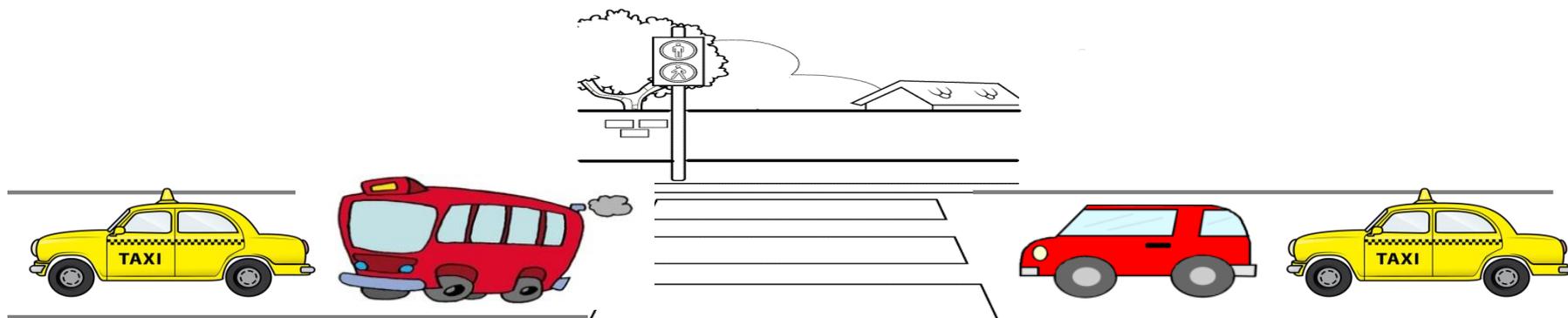
**Gráfico 4: Análise comparativa da avaliação dos serviços prestados em Porto Alegre para a Copa do Mundo (%) Julho/ 2014\***



Nota: Análise das mesmas questões por conceitos (ótimo, bom, regular, ruim e péssimo)..

Qual principal tipo? (%)

<b>Táxi</b>	<b>33,7</b>
Ônibus	30,2
Carro particular	3,7
Metrô	2,7
Lotação	2,5
Aero móvel	0,2
Van	0,2
<b>Não utilizou</b>	<b>27,0</b>



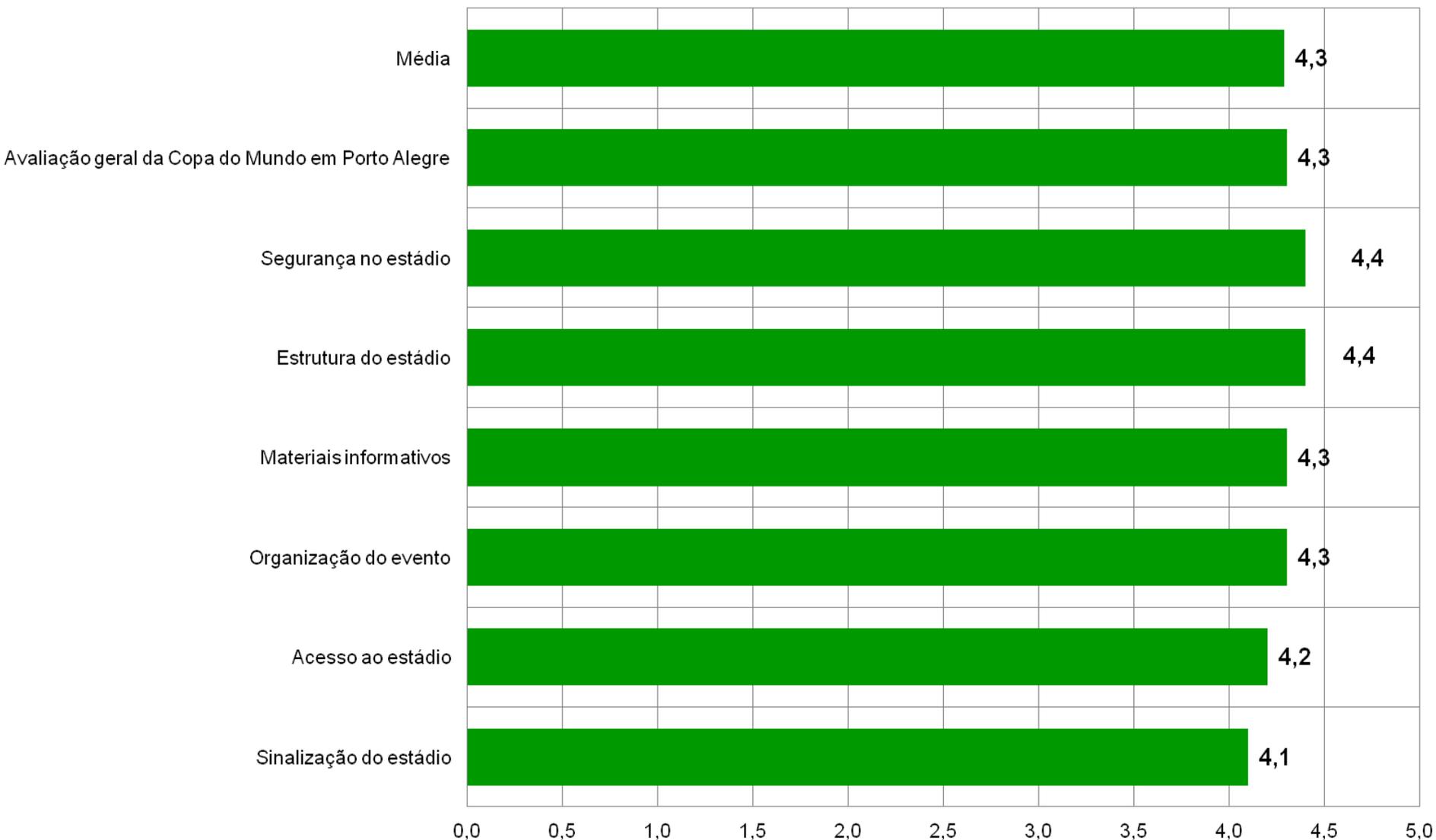
# Tipo de hospedagem

Qual tipo? (%)

<b>Hotel</b>	<b>64,2</b>
Casa parentes/ amigos	23,1
Hostel/ albergue	7,3
Apartamento	4,0
Pousada	0,4
Camping	0,4
Delegacia da Marinha	0,2
Igreja	0,2

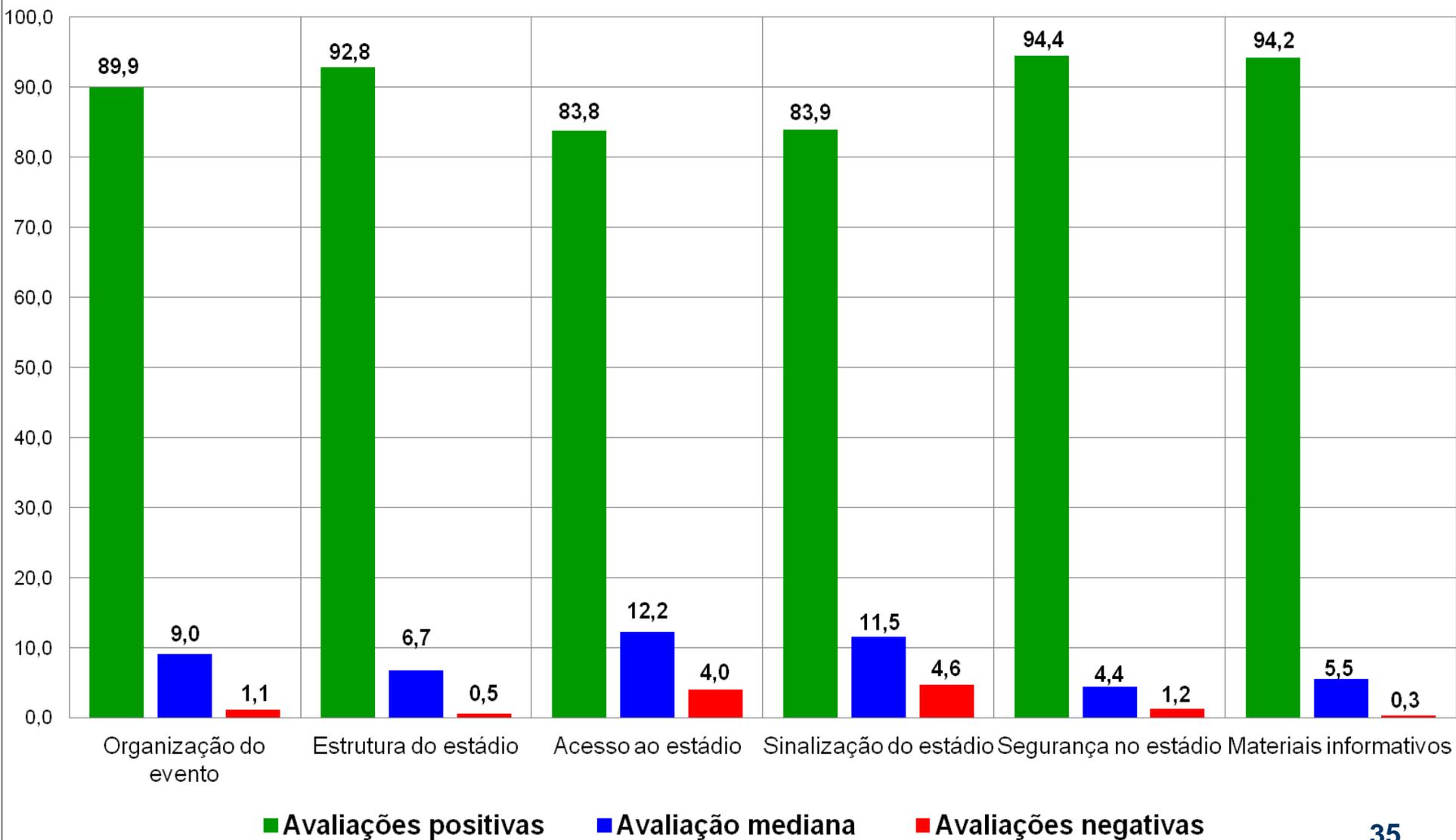


**Gráfico 5: Análise comparativa da média das notas (notas de 1 a 5) atribuídas aos serviços prestados no estádio para a Copa do Mundo – Julho/ 2014**



# Avaliação dos serviços prestados no estádio Beira Rio na a Copa do Mundo

**Gráfico 6: Análise comparativa da avaliação dos serviços prestados no estádio para a Copa do Mundo (%) Julho/ 2014\***



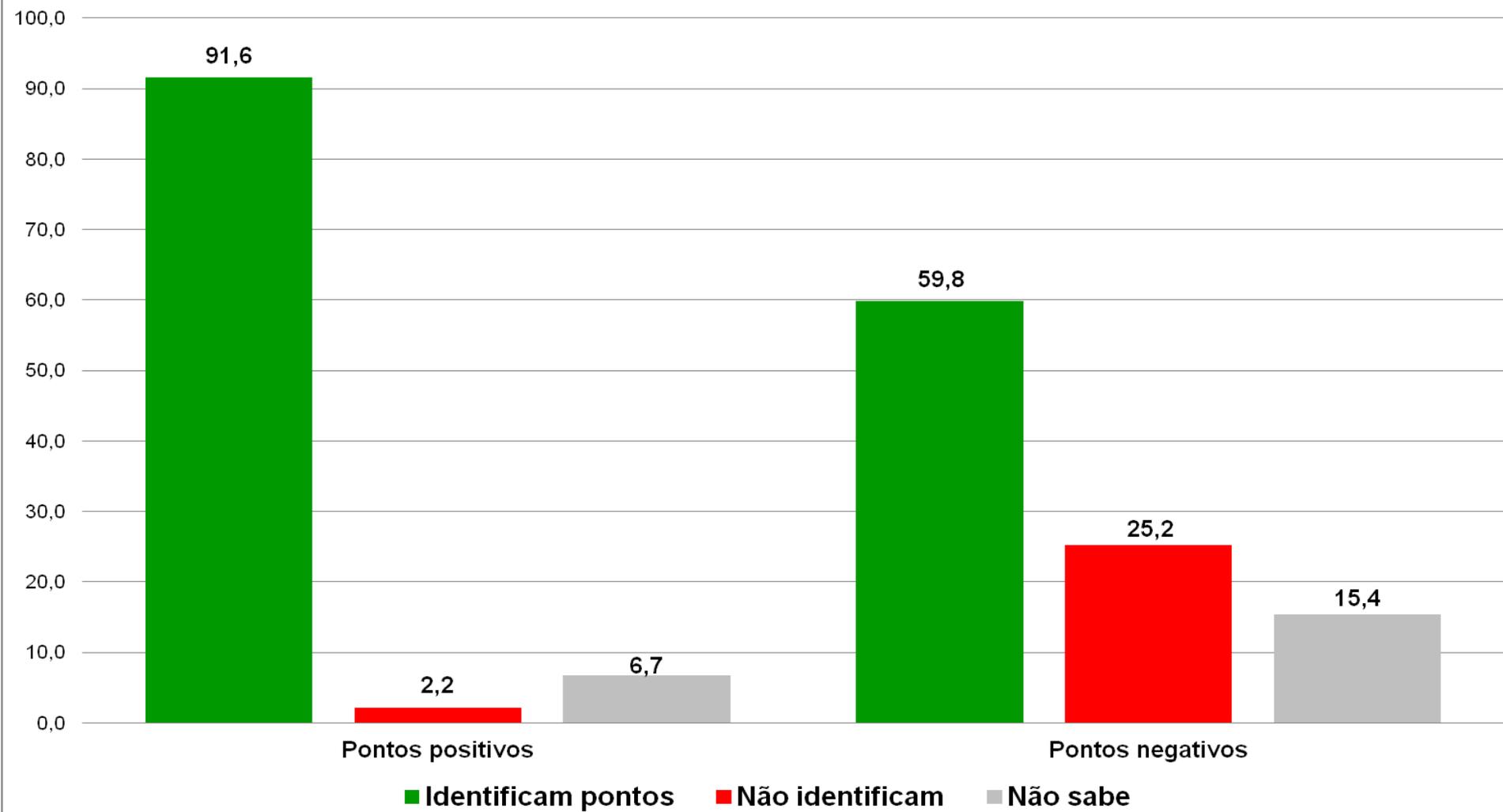
O Sr (a) teve acesso aos materiais informativos da COPA do Mundo (Mapas, Guias, Informativos etc...)? (%)

<b>Sim, teve acesso aos materiais</b>	<b>61,5</b>
Não teve acesso aos materiais	37,5
Não sabe	1,0



# Pontos positivos e negativos de Porto Alegre

Gráfico 7: Análise comparativa dos pontos positivos e pontos negativos da cidade de Porto Alegre (%) Julho/ 2014



# A receptividade/ hospitalidade

Atrações turísticas/ culturais

Limpeza

Segurança na região do evento

A gastronomia

O clima geográfico

Cidade bonita

Organização/ estrutura

Opções de lazer

Nota: \* A imagem construída através da frequência de cada palavra mencionada. O peso (tamanho da palavra) é dado de acordo com o número de vezes que a mesma é mencionada.

\*\* Análise dos principais casos.

## Pontos positivos da cidade de Porto Alegre

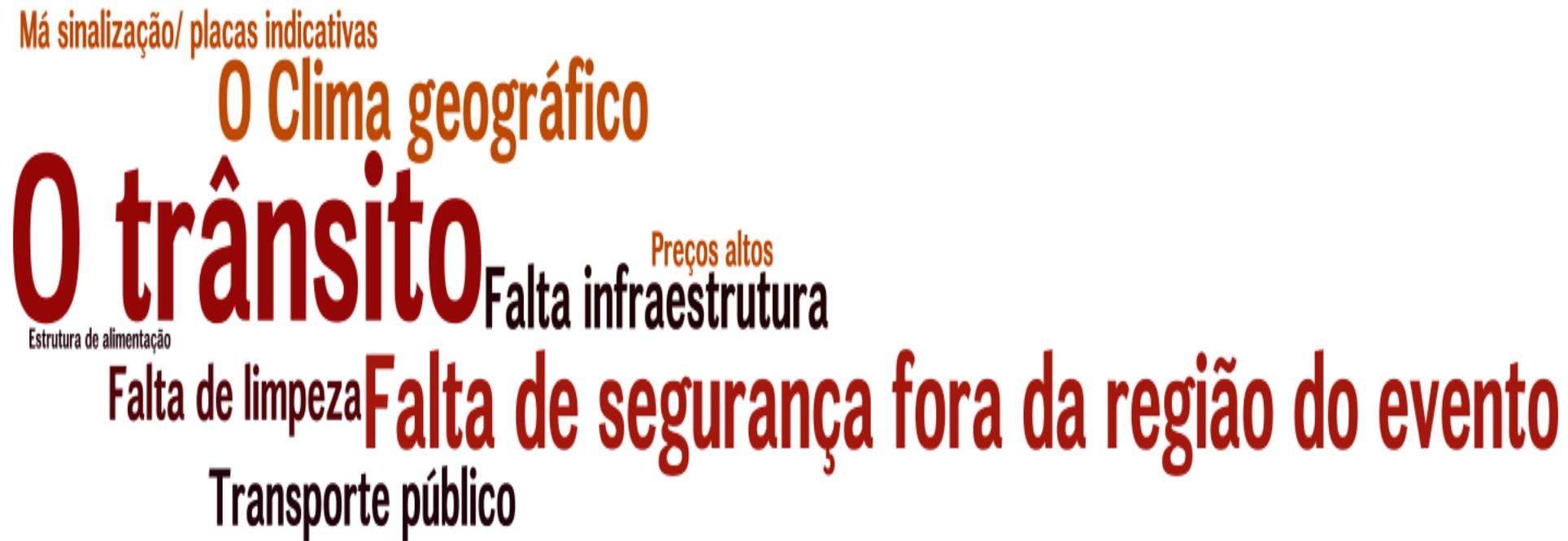
Pensando na sua experiência na cidade de Porto Alegre de forma geral gostaria de sua opinião sobre os **pontos positivos** da cidade?

A receptividade/ hospitalidade	34,7
Organização/ estrutura	8,4
Opções de lazer	6,5
O clima geográfico	5,0
Atrações turísticas/ culturais	4,6
A gastronomia	4,3
Cidade bonita	4,2
Limpeza	3,7
Segurança na região do evento	3,7
A acessibilidade/ mobilidade urbana	2,8
Mulheres bonitas	2,7

\* Análise dos principais casos.

### Análise por lógicas dos pontos positivos

- **O povo/ a hospitalidade = 34,7%;**
- **As características da cidade/ geográficas e culturais = 28,7%;**
- **Serviços públicos = 14,1%;**
- **A estrutura da cidade/ prédios/ pontos turísticos = 10,9%.**



Nota: \* A imagem construída através da frequência de cada palavra mencionada. O peso (tamanho da palavra) é dado de acordo com o número de vezes que a mesma é mencionada.

\*\* Análise dos principais casos.

# Pontos negativos da cidade de Porto Alegre

Pensando na sua experiência na cidade de Porto Alegre de forma geral gostaria de sua opinião sobre os **pontos negativos** da cidade? (%)

O trânsito	11,2
Falta de segurança fora da região do evento	6,3
O clima geográfico	5,3
Falta infraestrutura	5,2
Transporte público	4,0
Falta de limpeza	3,8
Má sinalização/ placas indicativas	3,5
Preços altos	3,5
Estrutura de alimentação	2,7
Falta de informação	2,5
<b>Análise por temas dos pontos negativos</b>	<b>2,4</b>

\* Análise dos principais casos

- **Problemas relacionados à Copa do Mundo = 16,6%;**
- **Problemas na infraestrutura/ serviços públicos = 15,2%;**
- **Problemas trânsito/mobilidade/ transporte público = 15,2%;**
- **Problemas na segurança pública = 6,3%.**

## Notas atribuídas a indicação da cidade Porto Alegre a um amigo

Em uma escala de 0 a 10 (onde zero o Sr.(a) não recomendaria e 10 recomendaria) com qual nota o Sr.(a) recomendaria a cidade de Porto Alegre um amigo? (%)

Nota 0	--
Nota 1	--
Nota 2	0,3
Nota 3	0,3
Nota 4	0,7
Nota 5	1,5
Nota 6	4,2
Nota 7	13,8
Nota 8	37,8
Nota 9	25,7
Nota 10	13,5
Não recomendaria	--
Não sabe	2,2
<b>Média</b>	<b>8,2</b>
<b>Agrupamento das notas atribuídas conforme metodologia NPS*</b>	
<b>Clientes promotores</b> (nota de 9 a 10)	<b>40,0</b>
<b>Clientes neutros</b> (nota de 7 a 8)	<b>52,8</b>
<b>Clientes detratores</b> (nota de 0 a 6)	<b>7,2</b>
<b>NPS</b>	<b>32,8</b>

\*Cálculo efetuado com a exclusão das não respostas "Não recomendaria e Não sabe".

## Análise do índice de NPS dos turistas

A maior parte dos turistas entrevistados são **turistas neutros**, 52,8% (que não possuem um juízo de valor sobre Porto Alegre).

$P - D = NPS$ . O calculo do NPS é realizado com o percentual de **Promotores** menos o percentual de **Detratores**.

**NPS de 32,8%, classificado como excelente indicador.**

Registra-se que 40% dos turistas da cidade de Porto Alegre durante a Copa do Mundo de 2014 foi composta por **turistas promotores**, que tendem a “vender a cidade”.



Sendo que dentre os turistas nacionais, a incidência de **promotores** foi de 44,7% e dentre os turistas internacionais os **promotores** foram de 35,3%.

# Preparação da cidade de Porto Alegre para a Copa do Mundo

E em sua opinião, a cidade estava preparada para receber turistas para uma Copa do Mundo? (%)

<b>Sim estava preparada</b>	<b>75,5</b>
Em parte estava preparada	18,3
Não estava preparada	3,3
Não sabe	2,8



## Gênero? (%)

<b>Masculino</b>	<b>74,3</b>
Feminino	25,7

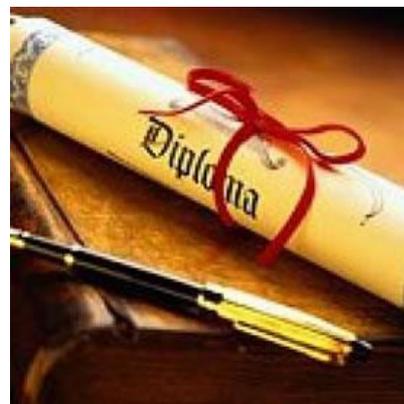


## Qual a sua idade? (%)

18 a 24 anos	19,0
<b>25 a 39 anos</b>	<b>56,2</b>
40 a 59 anos	21,2
Acima de 60 anos	3,7

## Escolaridade dos turistas (%)

Ensino Fundamental ( <i>Incompleto/ Completo</i> )	2,5
Ensino Médio ( <i>Incompleto/ Completo</i> )	25,2
<b>Ensino Superior (<i>Incompleto/ Completo</i>)</b>	<b>72,3</b>



## País de origem do entrevistado (%)



Brasil	50,0
Austrália	17,3
Holanda	8,8
Argentina	5,0
Uruguai	3,2
França	1,7
Colômbia	1,3
EUA	1,2
Chile	1,2
México	1,0
Coréia do Sul	1,0
Canadá	0,8
Argélia	0,8
Honduras	0,8
Inglaterra	0,7
África do Sul	0,7
Equador	0,7
Bolívia	0,5
Guatemala	0,5
Outros países*	2,9

\* Outros países que pontuaram 0,3% na pesquisa cada : Irlanda; Gana; Peru; Suíça; Rússia. Países que pontuaram 0,2% na pesquisa cada : Trinidad e Tobago; Jamaica; Venezuela; Israel; Índia; Indonésia; Malásia.

# Local da entrevista (%)

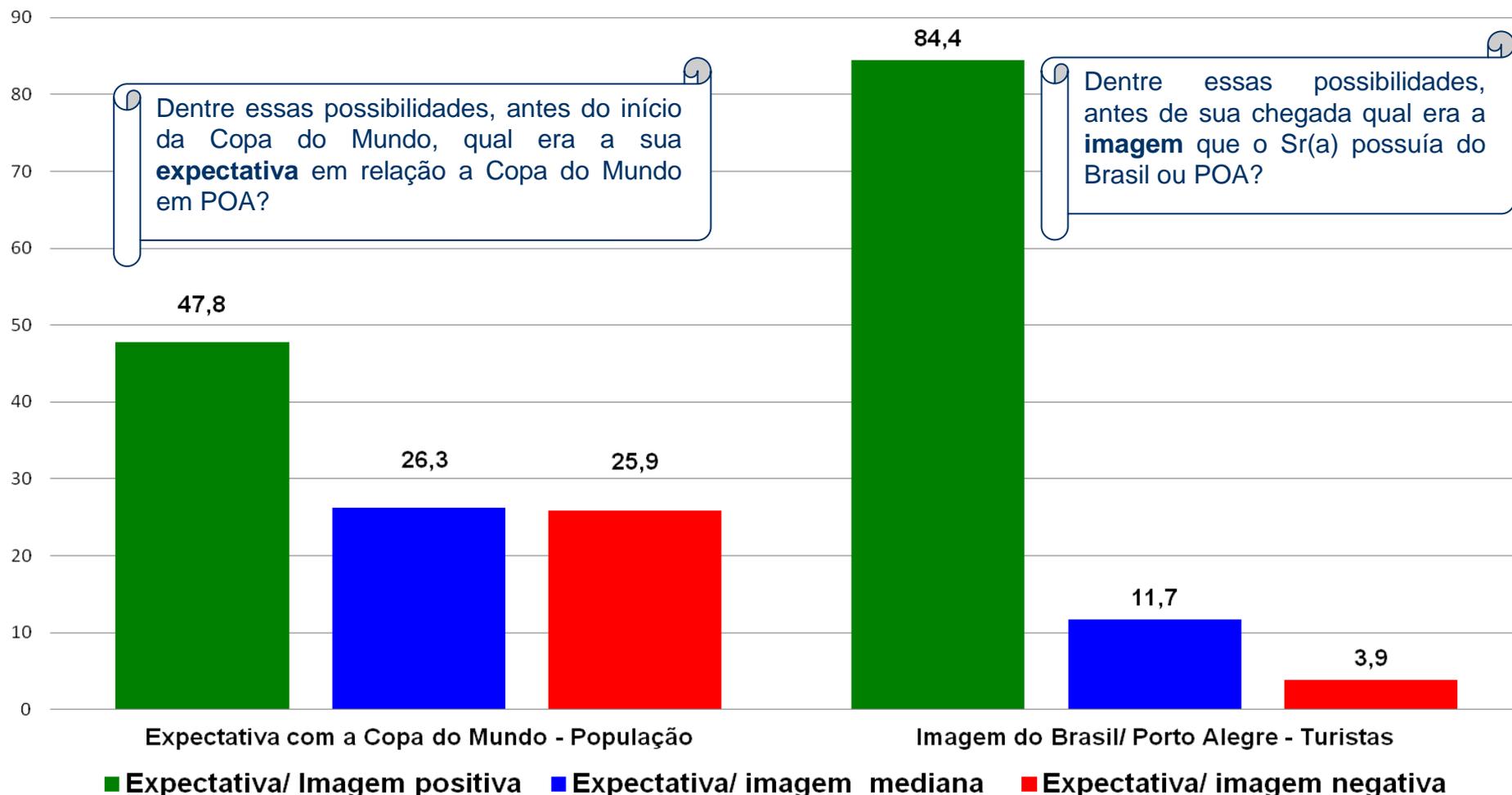
Caminho do gol/ próximo estádio	43,7
Ponto Turístico	26,3
Fluxo centro	12,2
Rodoviária	7,3
Fan Fest	3,7
Hotel/ hostel	1,8
Shopping Moinhos de Vento	1,8
Restaurante	1,5
Parque Harmonia	0,5
Aeroporto	0,5
Padre Chagas	0,3
Parcão	0,2
Ônibus Mercado (Turistas)	0,2



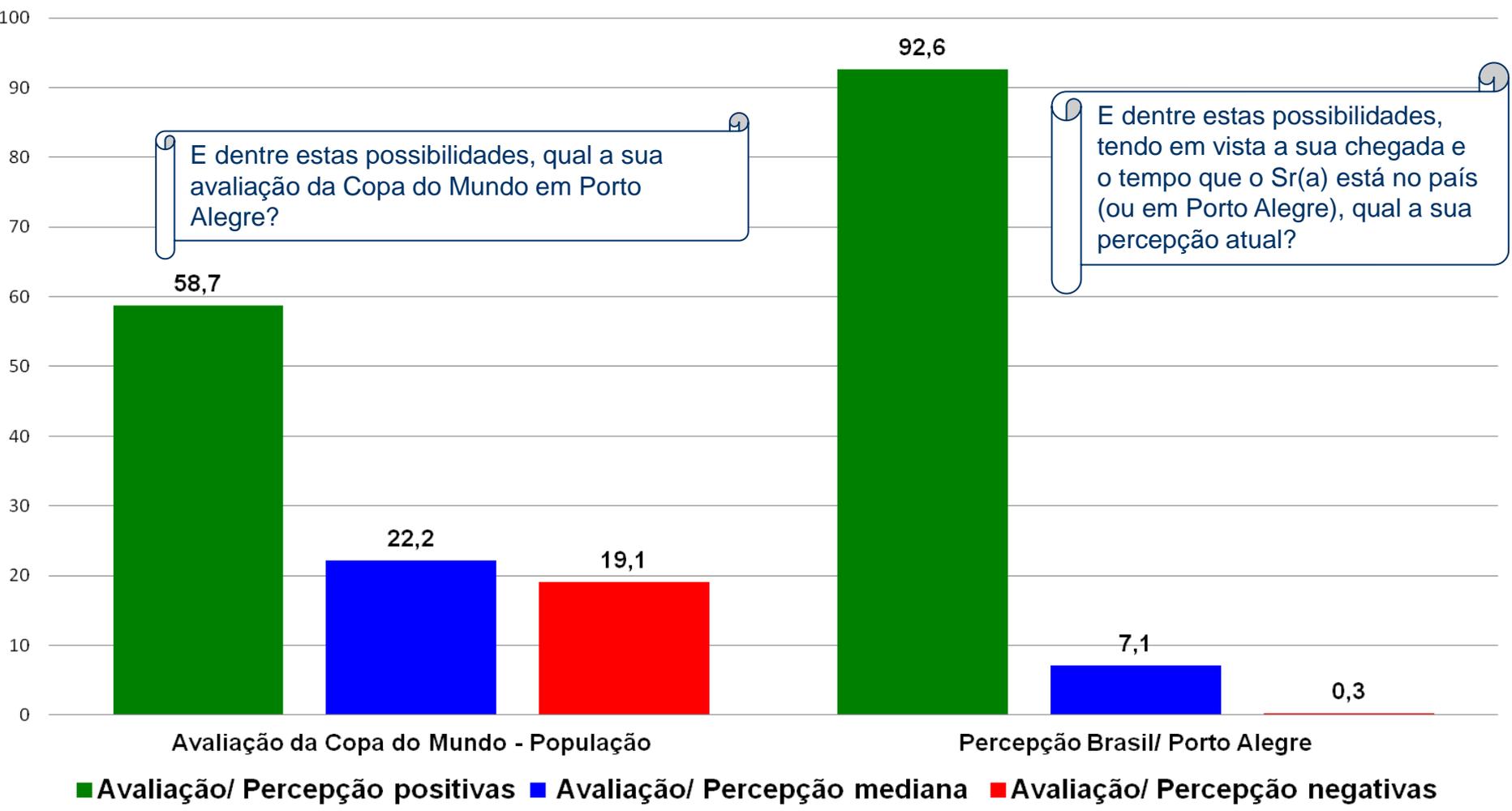
# 3º capítulo: Análise comparativa da avaliação *População e Turistas*

# Análise comparativa da expectativa da Copa do Mundo (população) e Imagem do Brasil / POA (turistas)

**Gráfico 1: Análise comparativa da expectativa da Copa do Mundo e da imagem do Brasil/ Porto Alegre (%) Julho/ 2014**



**Gráfico 2: Análise comparativa da avaliação da Copa do Mundo em Porto Alegre e Percepção do Brasil/ POA (%) Julho/ 2014**



E dentre estas possibilidades, qual a sua avaliação da Copa do Mundo em Porto Alegre?

E dentre estas possibilidades, tendo em vista a sua chegada e o tempo que o Sr(a) está no país (ou em Porto Alegre), qual a sua percepção atual?

# Análise comparativa da média das notas atribuídas pela população e turistas (itens comuns de avaliação)

**Gráfico 3: Análise comparativa da média das notas (notas de 1 a 5) atribuídas a avaliação da cidade de Porto Alegre – Julho/ 2014**

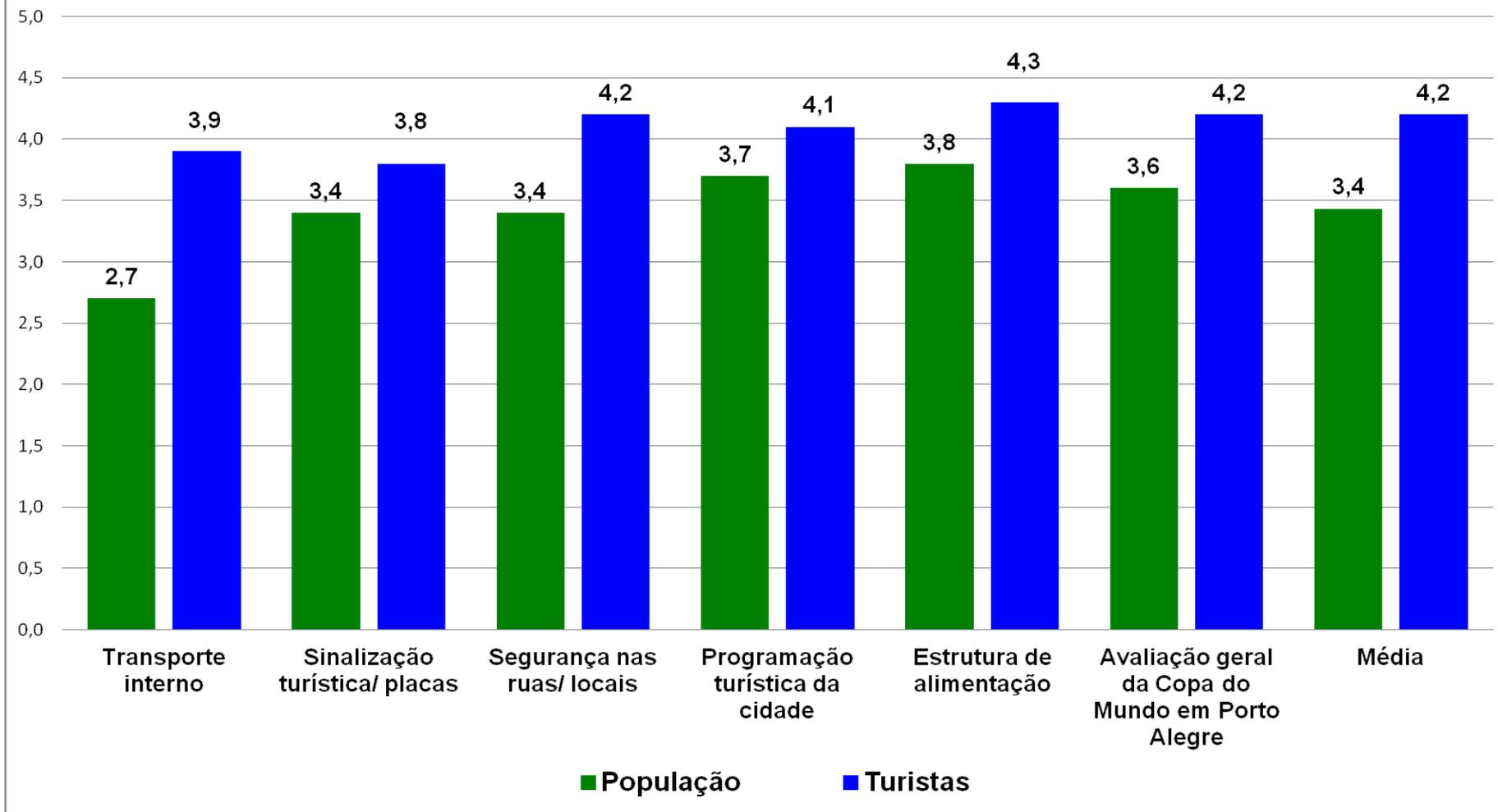


Gráfico 4: Análise comparativa dos pontos positivos da cidade de Porto Alegre (%) Julho/ 2014

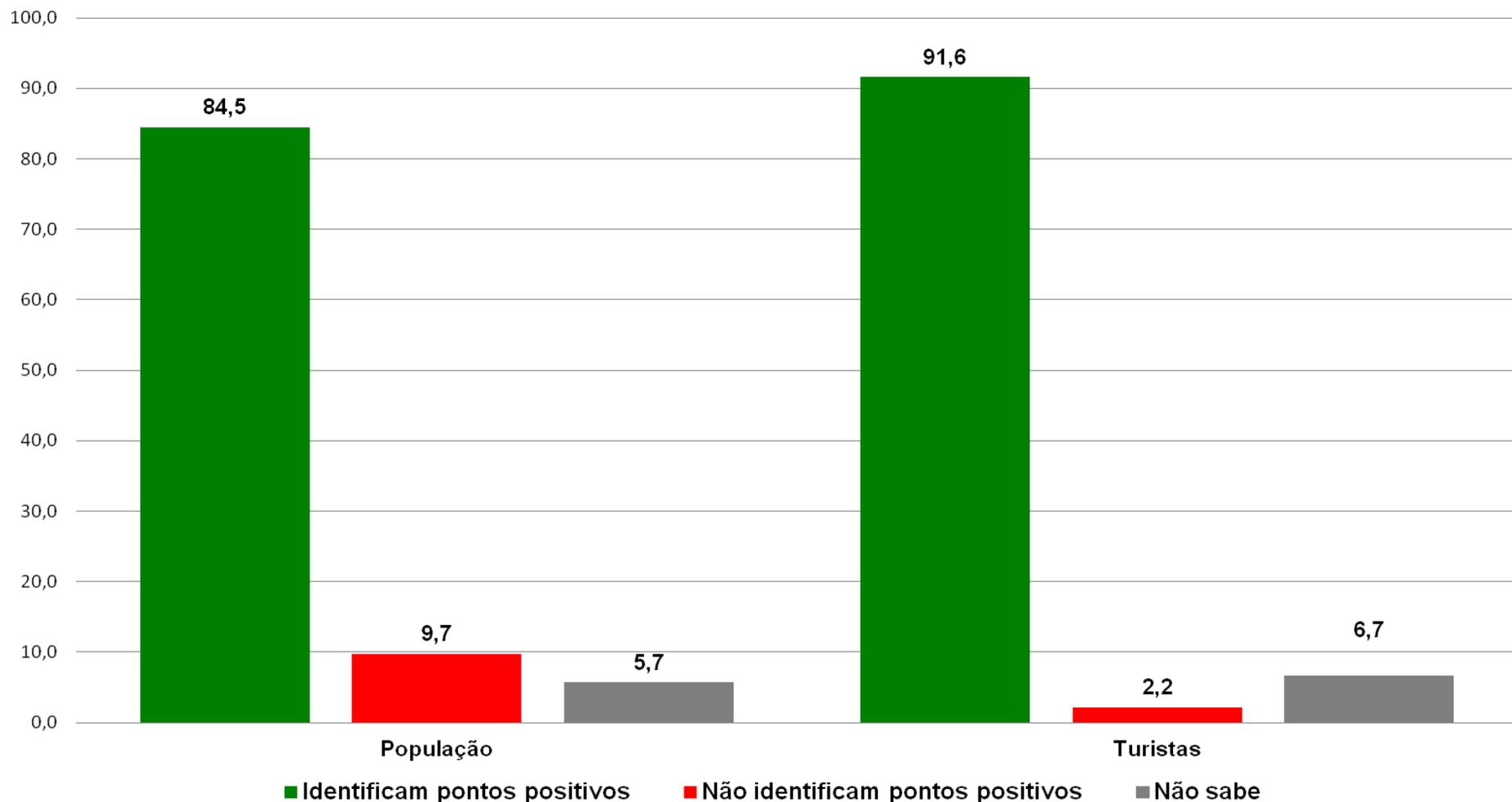
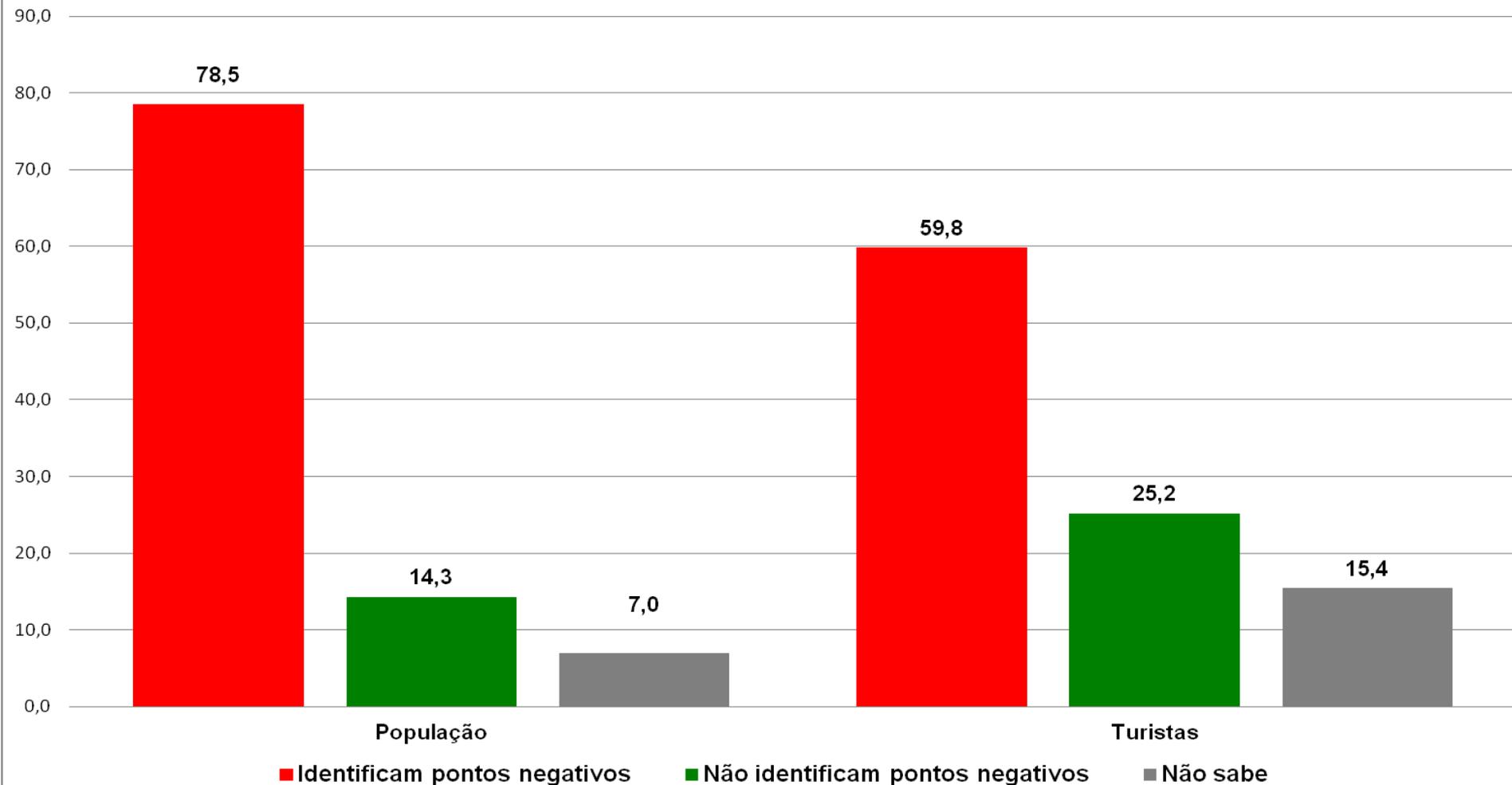
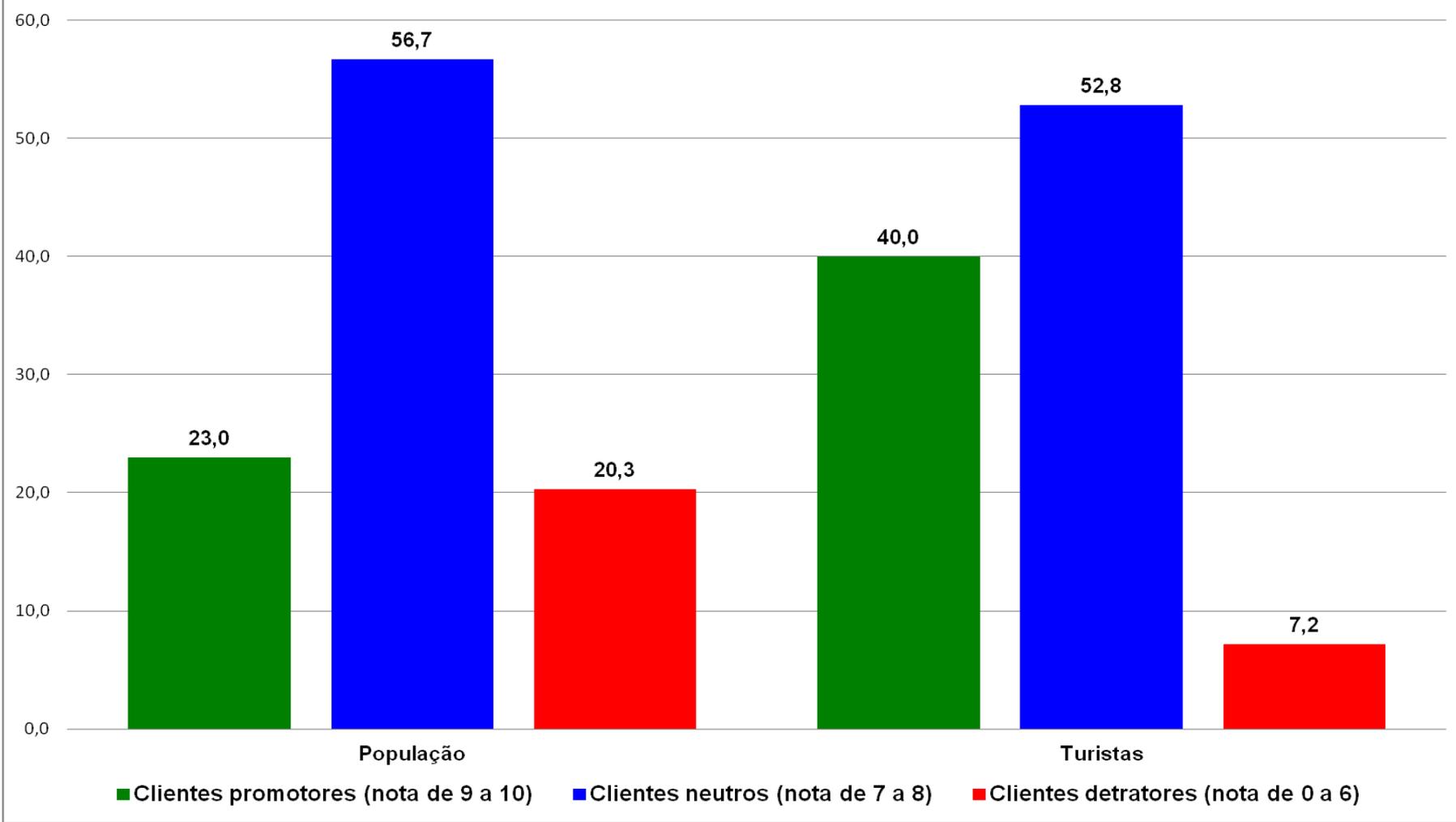


Gráfico 5: Análise comparativa dos pontos negativos da cidade de Porto Alegre (%) Julho/ 2014



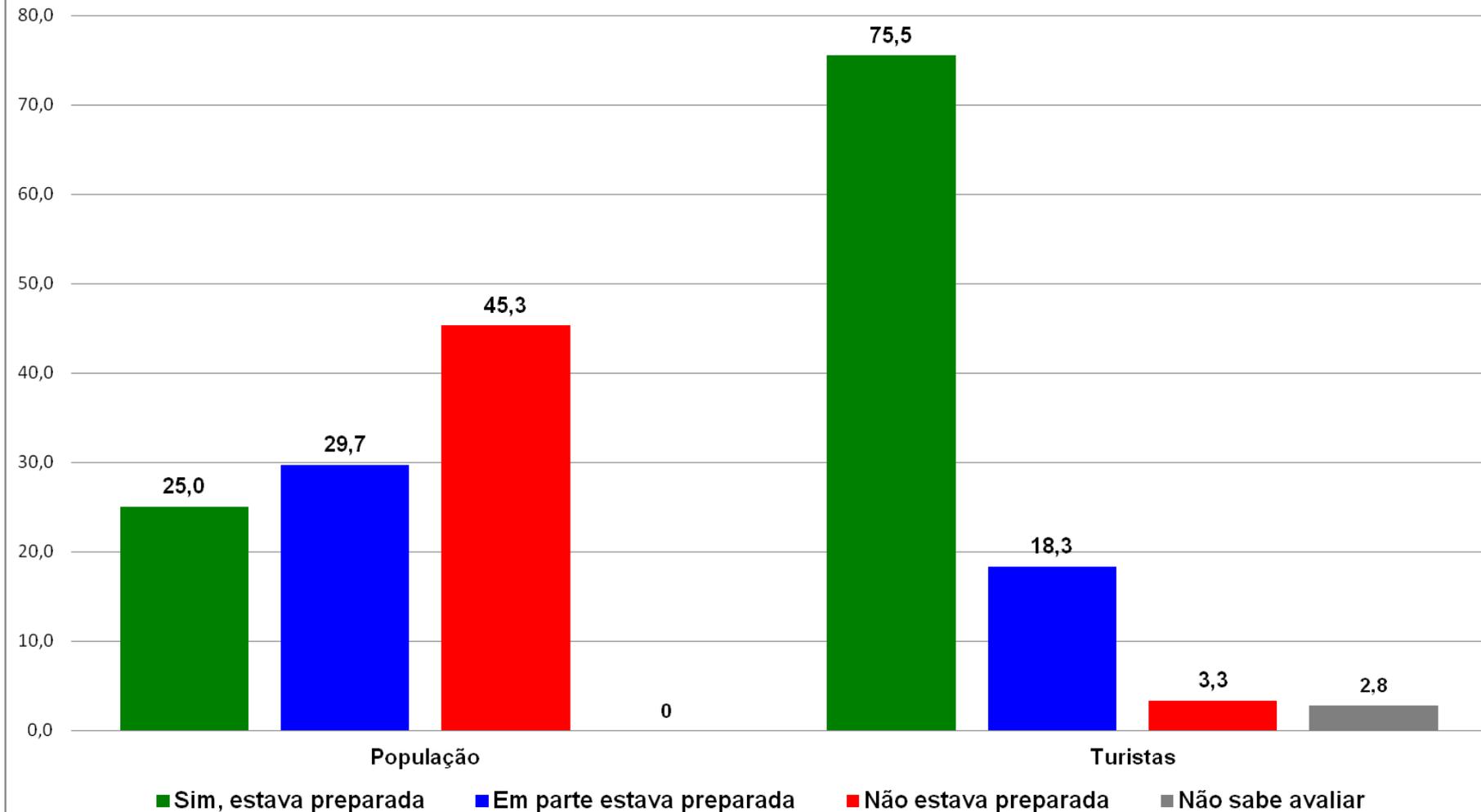
**Gráfico 6 : Análise comparativa do NPS população e turistas (%) Julho 2014**



**Média das notas atribuídas população = 7,4**  
**NPS população = 2,7%**

**Média das notas atribuídas turistas = 8,2**  
**NPS Turistas = 32,8%**

Gráfico 7 : Análise comparativa da preparação da cidade de Porto Alegre para receber turistas para a Copa do Mundo (%) Julho 2014



**Obrigada!!**

Porto Alegre – RS (51) 3286-6156  
Pelotas – RS (53) 3278-2511

[www.ipo.inf.br](http://www.ipo.inf.br)