



# FECOMÉRCIO SC

Representa, defende  
e orienta o nosso comércio.



**PESQUISA FECOMÉRCIO DE TURISMO  
XXIV FESTA NACIONAL DO PINHÃO**



**FECOMÉRCIO SC**

Representa, defende  
e orienta o nosso comércio.

---

# INTRODUÇÃO

A Festa do Pinhão ocorre anualmente na cidade de Lages desde a década de 80. Com o passar dos anos a festa tornou-se um evento indispensável no calendário turístico de Santa Catarina, levando uma enorme quantidade de turistas para a cidade e movimentando assim a economia da região.

Considerando a importância da festa, a Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo de Santa Catarina (Fecomércio SC), com o intuito de mapear o perfil do turista e o impacto da Festa do Pinhão para os empresários de Lages, realizou um projeto de pesquisa com esses públicos durante alguns dias do evento em 2012.

A coleta de dados ocorreu nos dias 01, 02, 06, 07, 11 e 12 de junho de 2012. Foram entrevistados 1.244 turistas, 192 estabelecimentos comerciais e 11 hotéis. O grau de confiança da pesquisa é de 95% e a margem de erro é de 3,5%.



**FECOMÉRCIO SC**

Representa, defende  
e orienta o nosso comércio.

---

# PESQUISA COM OS TURISTAS

Com a finalidade de compreender o perfil dos turistas que chegam a Lages durante o período da festa, foram realizadas várias perguntas para os mesmos. Além do perfil do turista também foi levantado o gasto dele durante o evento e a sua avaliação sobre a festa e a cidade.

## Perfil do turista

Os gráficos e tabelas que seguem têm por objetivo compreender algumas das características do turista que chega a Lages durante os dias de Festa do Pinhão.

| Faixa Etária    |        |
|-----------------|--------|
| 18 a 24 anos    | 19,50% |
| 25 a 34 anos    | 31,80% |
| 35 a 44 anos    | 29,20% |
| 45 a 59 anos    | 18,40% |
| 60 anos ou mais | 1,10%  |

Fonte: Fecomércio SC

| Ocupação               |       |
|------------------------|-------|
| Assalariado            | 45,9% |
| Funcionário Público    | 9,9%  |
| Free Lancer            | 0,9%  |
| Autônomo               | 16,2% |
| Estudante              | 5,4%  |
| Empresário             | 15,3% |
| Aposentado/Pensionista | 3,6%  |
| Desempregado           | 2,7%  |

Fonte: Fecomércio SC

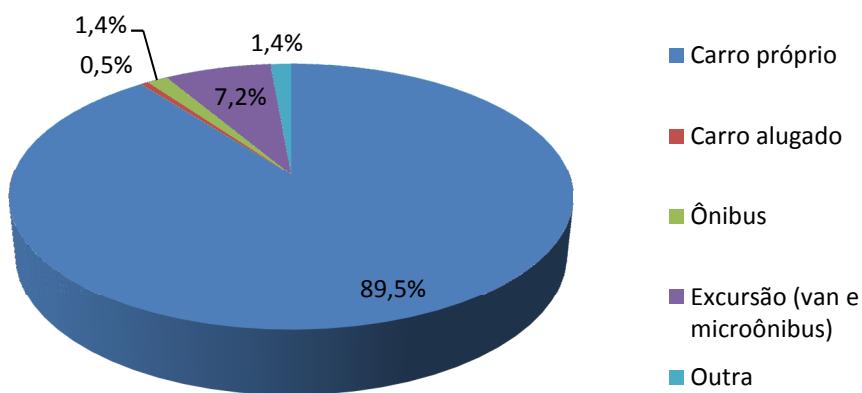
| Região de origem do turista |        |
|-----------------------------|--------|
| SP                          | 1,50%  |
| PR                          | 4,20%  |
| RJ                          | 0,20%  |
| RS                          | 9,70%  |
| SC                          | 84,20% |
| Outro                       | 0,20%  |

Fonte: Fecomércio SC

Nota-se que o perfil do turista é de pessoas de variadas idades, pertencentes majoritariamente à classe média (classe C) e assalariados. Outra informação muito relevante é que eles são originados em sua grande maioria (84,2%) de cidades de Santa Catarina. Desta maneira, este perfil de turista mostra uma forte característica regional da Festa do Pinhão, o que fica claro quando vemos que a segunda principal origem é o Rio Grande do Sul (9,7%), estado de grande identidade cultural com Lages.

Já em relação ao meio de transporte utilizado pelos turistas, o fato da grande maioria deles vir de cidades de Santa Catarina, ou seja, viajarem curtas distâncias, fez com que o carro próprio predominasse nas respostas (89,5%). Na sequência apareceram as excursões (7,2%) e os ônibus (1,4%).

## Meio de transporte utilizado

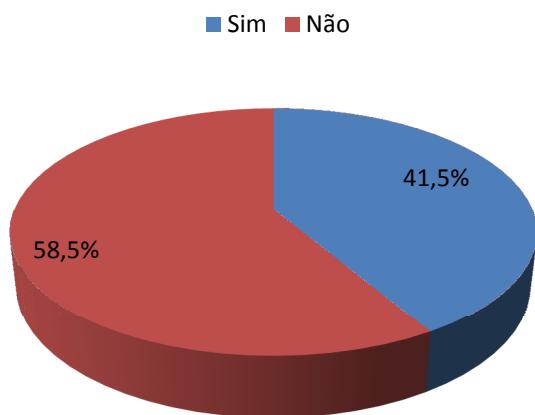


Fonte: Fecomércio SC

Outro dado importante é se os turistas estão visitando Lages pela primeira vez. Isso é relevante já que, geralmente, turistas que chegam pela primeira vez a algum local tendem a gastar mais que turistas reincidentes. Por outro lado, um número alto de turistas reincidentes mostra um elevado grau de satisfação com a festa de anos anteriores.

Desta maneira, verificou-se que a Festa do Pinhão apresenta o melhor cenário, um percentual significativo dos dois tipos de público. Enquanto que os novos turistas representaram 41,5% dos visitantes, os turistas que já visitaram a festa em outras oportunidades representaram 58,5% do total.

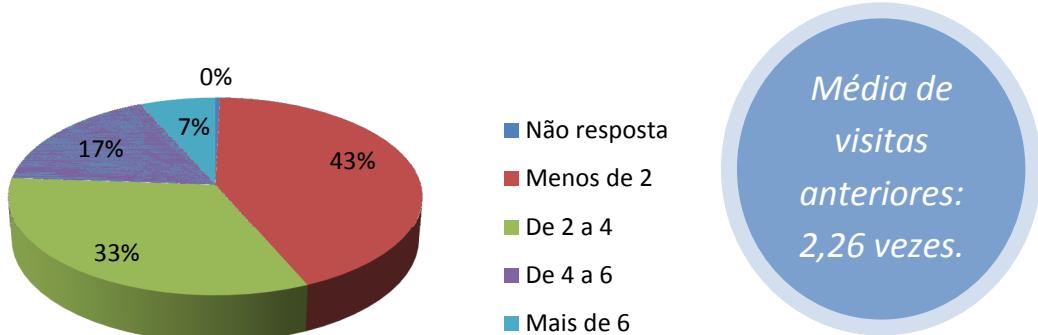
## Primeira vez na festa?



Fonte: Fecomércio SC

Para aqueles que já tinham visitado a Festa do Pinhão anteriormente, foi também perguntado qual era a média de visitas dos mesmos. Assim, a Fecomércio SC levantou que os visitantes reincidentes já visitaram Lages em média 2,26 vezes, ou seja, um grau de reincidência alta que mostra um apreço do público em relação à festa.

## Número de visitas anteriores

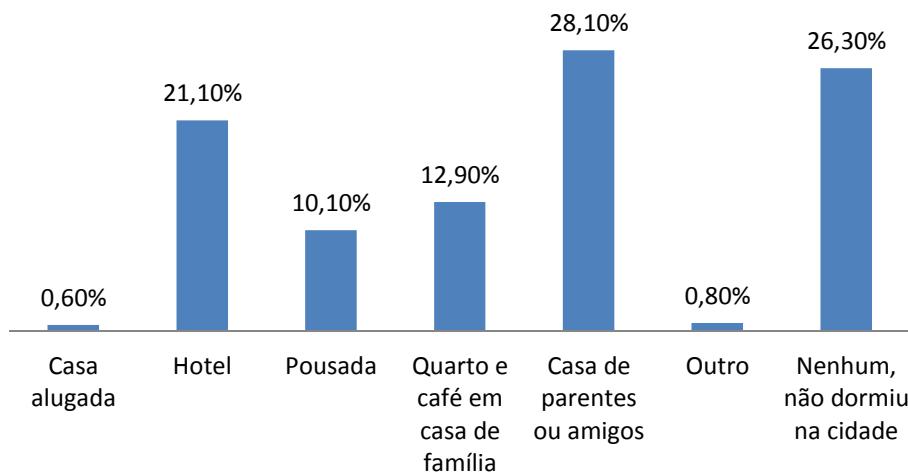


Fonte: Fecomércio SC

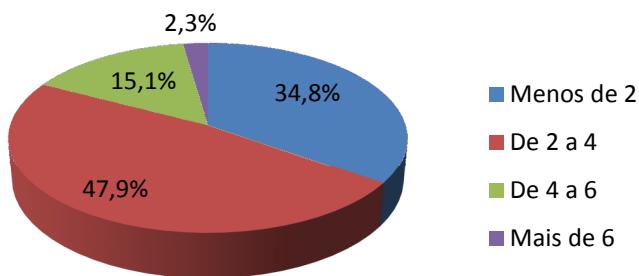
Referentemente ao tipo de hospedagem do turista, a pesquisa verificou que a maior parte dos turistas ficou em casas de parentes e amigos (28,1%), seguidos pela parcela que não dormiu na cidade (26,3%), por aqueles que ficaram em hotéis (21,1%), pelos que alugaram um quarto na casa de alguma família (12,9%) e pelos turistas que ficaram em pousadas.

Além disso, outra informação percebida pela pesquisa é em relação à média de dias que os turistas ficaram em Lages. Foi apurado que em média eles ficaram 2,16 dias na cidade, ou seja, aproveitaram o final de semana na cidade para voltarem às suas atividades normais durante a semana, comportamento típico do turista de curta distância. Abaixo estas informações podem ser notadas:

### **Tipo de hospedagem**



### **Dias de permanência na cidade**

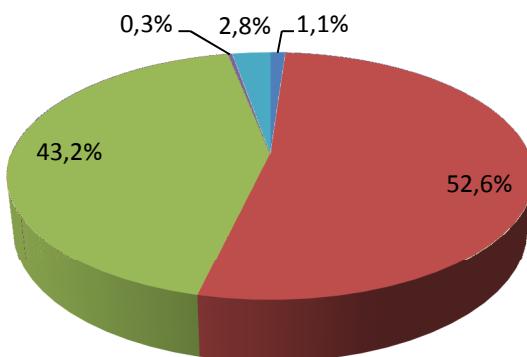


Fonte: Fecomércio SC

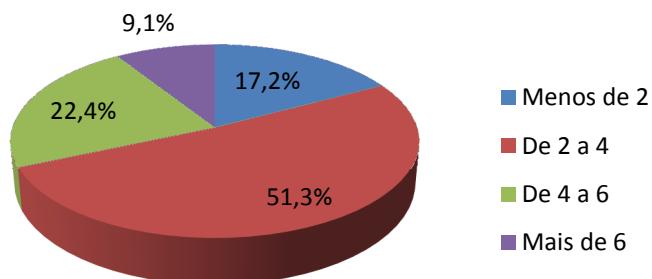
Outra coisa notada pela pesquisa é que são raras pessoas que chegam sozinhas para a festa. A maioria dos turistas que visitaram Lages chegou até a cidade majoritariamente em grupos familiares (52,6%) ou em grupos de amigos (43,2%). Estes grupos em média são de 4,01 pessoas, o que acentua a característica vista anteriormente. Estes dados ficam mais claros nos gráficos abaixo:

## Com quem viaja?

■ Sozinho ■ Família ■ Amigos ■ Colegas de trabalho ■ Outro



## Número de pessoas no grupo

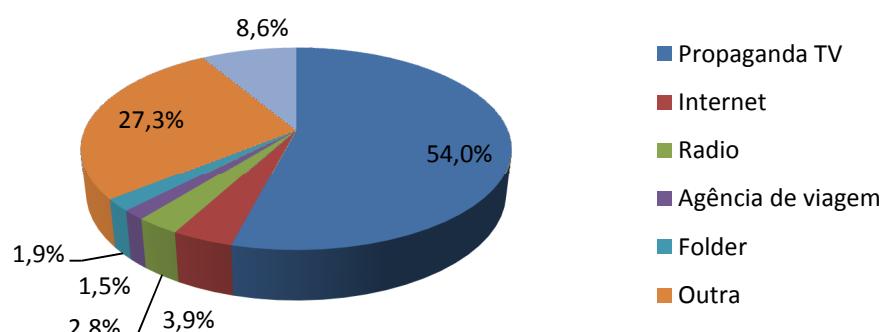


*Média de turistas por grupo: 4,01 pessoas.*

Fonte: Fecomércio SC

A principal forma destes grupos de turistas tomarem conhecimento da festa foi através de propaganda de TV (54%), como nota-se abaixo:

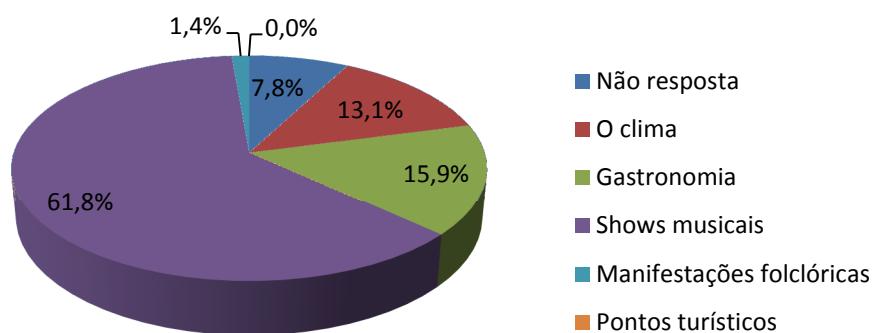
## Como soube da festa



Fonte: Fecomércio SC

Já no que tange o principal atrativo da festa na opinião dos turistas, os shows musicais mostraram ser o maior motivador dos visitantes (61,8%), sendo que a gastronomia aparece em segundo lugar (15,9%) e o clima em terceiro (13,1%). Chama atenção o fato de que nenhum turista afirmou ir a Lages para visitar pontos turísticos, ou seja, a Festa do Pinhão é o principal motivo de Lages ser um destino turístico do planalto serrano catarinense.

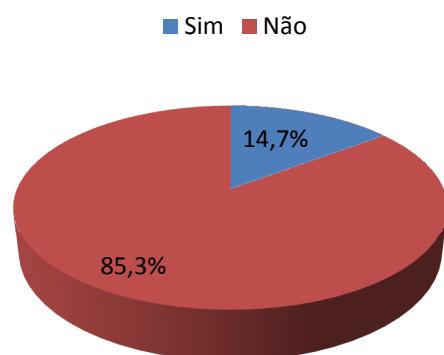
## Principal atrativo da festa



Fonte: Fecomércio SC

Já para tentar captar a influência da Festa do Pinhão para o restante da região, foi perguntado ao turista se ele havia visitado outras cidades além de Lages. Notou-se que, baseado no perfil de turista que fica apenas um final de semana na cidade, apenas 14,7% deles visitam outras cidades, sendo que as principais foram as cidades vizinhas, na maioria dos casos São Joaquim. Ou seja, a integração turística da região em virtude da festa é pequena.

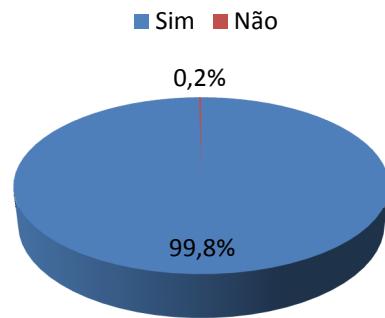
## Visitou outras cidades?



Fonte: Fecomércio SC

Por fim, um indicador para captar o sucesso da festa na opinião do turista é a pergunta feita para saber se o mesmo voltaria à cidade no próximo ano. Podemos ver, por esta questão, que a Festa do Pinhão foi de sucesso para o turista, 99,8% deles pretende voltar no próximo ano, ou seja, um alto grau de aprovação.

## Irá retornar no próximo ano?

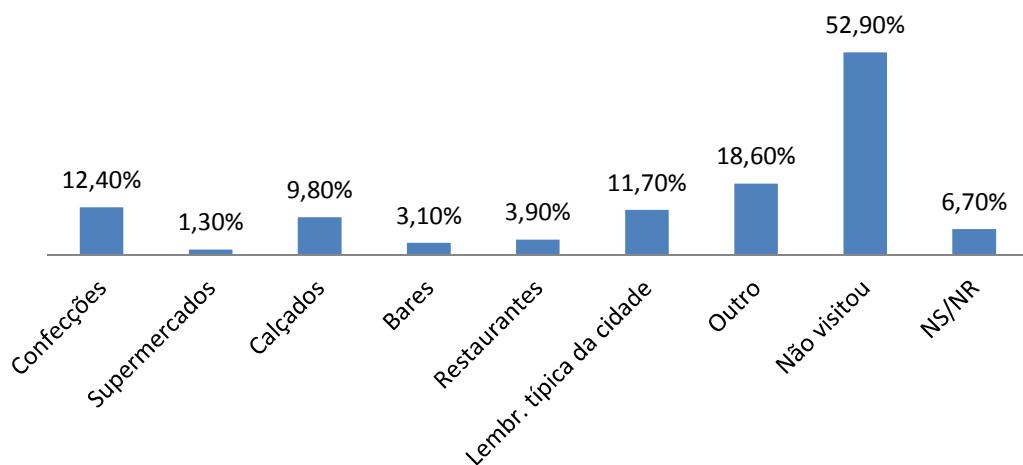


Fonte: Fecomércio SC

## Demandas e gasto do turista

É extremamente importante levantar para onde se destinarão e quais são os gastos dos turistas durante a festa. Para isso, em primeiro lugar, a Fecomércio SC também perguntou aos entrevistados quais seriam os locais de comércio visitados. Como cada turista poderia visitar diferentes setores do comércio da cidade, a questão foi de múltipla escolha. Segue abaixo os resultados:

## Setores do comércio que irá visitar



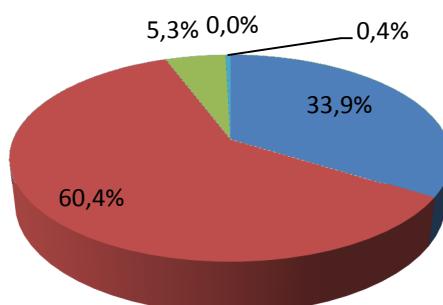
Fonte: Fecomércio SC

Grande foi o percentual de turistas que não visitaram o comércio (52,9%). Parte expressiva destes turistas afirmou que as lojas estavam fechadas no feriado, o que desestimulou as compras. Para aqueles que visitaram, os principais setores foram os de confecção (12,4%), o de lembranças típicas da cidade (11,7%) e o de calçados (9,8%).

Para aqueles que visitaram o comércio, a Fecomércio SC perguntou sobre o atendimento do mesmo. Neste ponto a avaliação é bastante positiva, com 33,9% de avaliações ótimas e 60,4% de avaliações boas.

## Avaliação do atendimento do comércio (para quem visitou)

■ Ótimo ■ Bom ■ Regular ■ Ruim ■ Péssimo



Fonte: Fecomércio SC

Já com relação ao gasto médio destes turistas:

| Gasto médio       |            |
|-------------------|------------|
| Hospedagem        | R\$ 131,34 |
| Transporte        | R\$ 94,02  |
| Comércio          | R\$ 86,54  |
| Alimentação       | R\$ 105,51 |
| Bebidas           | R\$ 66,1   |
| Pontos turísticos | R\$ 1,66   |

Fonte: Fecomércio SC

O gasto médio foi razoável, entretanto não foi extraordinário. O pequeno tempo de permanência do turista na cidade e o comércio fechado no feriado ajudam a explicar tal fato. Fora isso, os principais gastos dos turistas são com hospedagem (R\$ 131,34), alimentação (R\$ 105,51) e com transporte (R\$ 94,02).

## Avaliação do turista em relação à temporada

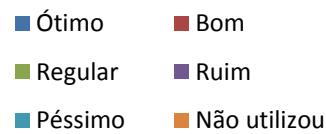
Fator bastante importante para apontar os pontos positivos e negativos da cidade e do parque durante o evento para os turistas é a avaliação que estes fazem sobre diversos pontos de relevância. A partir destas informações é possível procurar elementos a serem melhorados e identificar acertos a serem repetidos nos próximos anos.

Desta maneira, abaixo segue a avaliação de alguns pontos:

### Hospedagem



### Táxi



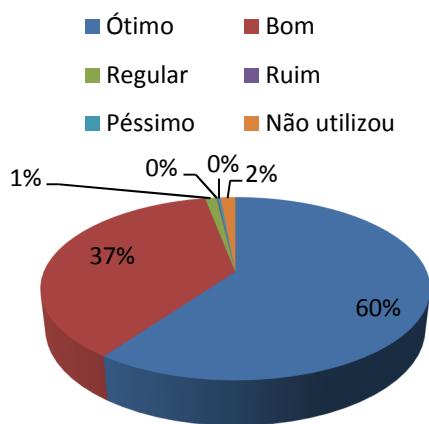
### Transp. urbano



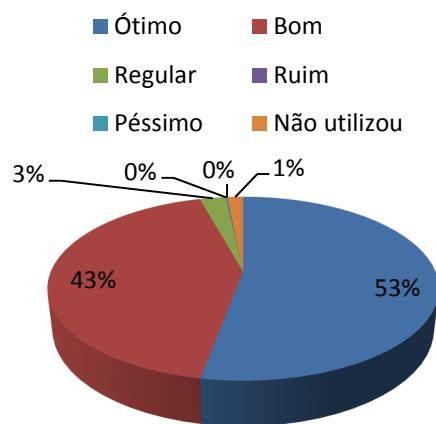
### Estrut. do evento



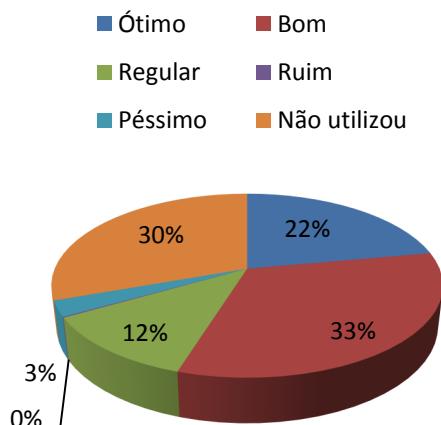
## Gastronomia



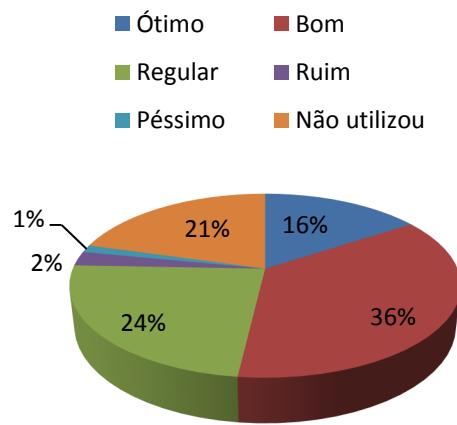
## Bebidas



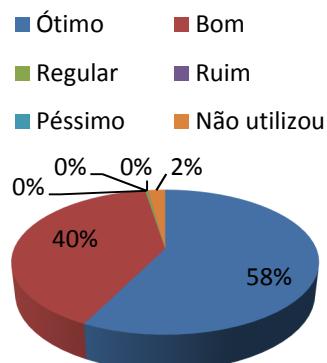
## Comércio



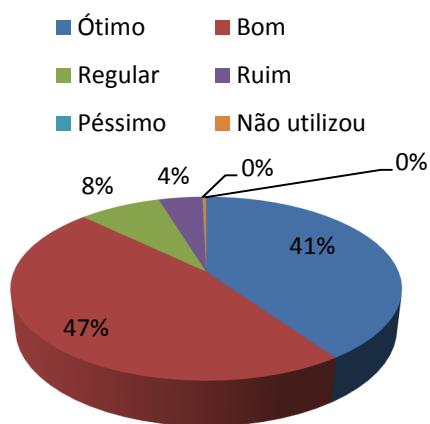
## Banheiros



## Apresentações típicas



## Serviços no parque



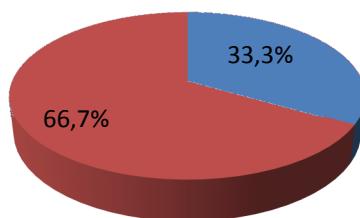
Fonte: Fecomércio SC

Nota-se que alguns itens foram pouco utilizados pelos turistas, como a hospedagem privada, os táxis e o transporte urbano. Outros itens tiveram uma avaliação positiva, como a estrutura do evento, a gastronomia, as bebidas, as apresentações típicas e os serviços dentro do parque. Por fim, alguns itens como o comércio e os banheiros tem algo a melhorar, já que mesmo tendo alto número de avaliações positivas, também apareceram avaliações regulares e ruins.

Também foi indagado ao turista se o mesmo notava algum ponto negativo da festa, sendo que 33,3% deles afirmaram que havia coisas a melhorar na festa. Dentre as principais pontos negativos na opinião dos turistas estão o pouco comércio (13%) – fator ocasionado também pelo fechamento das lojas no feriado –, os banheiros (12,5%), a ausência de máquinas de cartão de crédito no parque (12,1%), a também falta de possibilidade dos turistas saírem e entrarem novamente no parque sem pagar, isso no mesmo dia (11%) e as entradas do parque (10,4%).

### **Percebe algum ponto negativo na infraestrutura e nos serviços da festa?**

■ Sim ■ Não



Fonte: Fecomércio SC

#### **Principais pontos negativos**

|   |        |
|---|--------|
| <b>Pouco comércio</b>   | 13,00% |
| <b>Banheiros</b>  | 12,50% |
| <b>Ausência de máquinas de cartão de crédito</b>                                | 12,10% |
| <b>Ausência da possibilidade de sair do parque e entrar novamente sem pagar</b> | 11,00% |
| <b>Entrada</b>  | 10,40% |
| <b>Preço dos ingressos e dos serviços</b>                                       | 9,00%  |
| <b>Poucas opções de entretenimento</b>  | 6,60%  |

Fonte: Fecomércio SC



**FECOMÉRCIO SC**

Representa, defende  
e orienta o nosso comércio.

---

# PESQUISA COM OS EMPRESÁRIOS

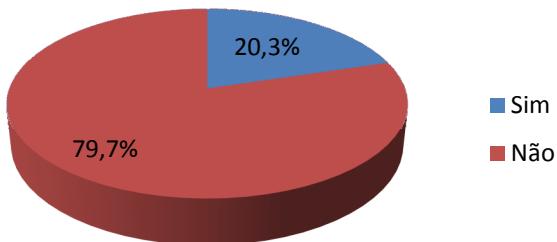
Para estudar o impacto da festa para os empresários do comércio de Lages, a Fecomércio SC também realizou uma série de perguntas para os comerciantes da cidade. Sendo que os setores entrevistados foram divididos da seguinte maneira:

| Setores entrevistados                            |        |
|--|--------|
| Artesanatos e Souvenires                         | 9,90%  |
| Vestuário  | 15,60% |
| Calçados   | 12,00% |
| Hipermercados                                    | 7,30%  |
| Padarias, Confeitarias, Chocolatarias e Docerias | 8,30%  |
| Restaurantes                                     | 13,50% |
| Bares e Choperias                                | 9,40%  |
| Brinquedos                                       | 10,40% |
| Utilidades domésticas                            | 13,50% |

Fonte: Fecomércio SC

Primeiramente, a pesquisa buscou saber o efeito da festa no mercado de trabalho da cidade.

## A empresa contratou trabalhadores temporários?



*Média de  
trabalhadores  
temporários  
contratados: 0,48  
por empresa.*

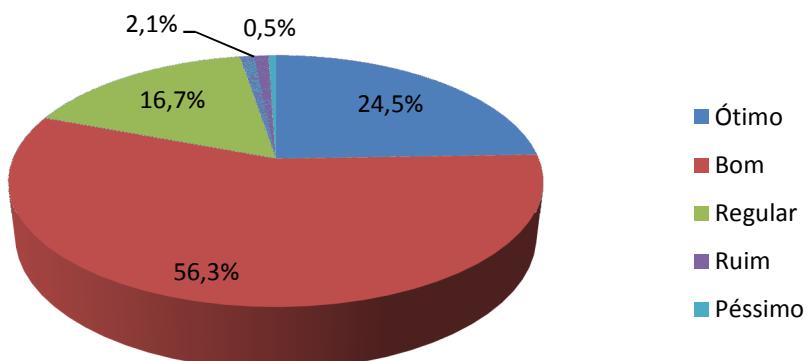
Fonte: Fecomércio SC

Assim, a pesquisa notou que é pequena a contratação de colaboradores temporários para a festa, apenas 20,3% das empresas tomaram tal atitude, sendo que desta forma a média de contratações ficou em 0,48 funcionários por empresa.

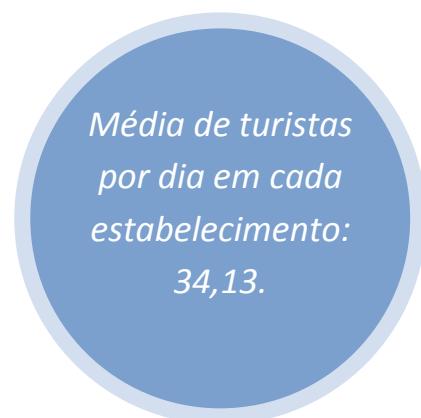
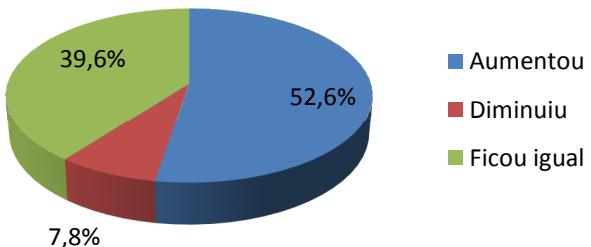
Já no que tange o movimento das lojas, os empresários afirmaram que o impacto da festa é positivo. Para 24,5% dos empresários o impacto é ótimo e

para 56,3% deles o impacto é bom. Além de ser positivo, o movimento aumentou em relação ao ano passado, 52,6% dos empresários afirmaram ter havido uma expansão do movimento, sendo que apenas 7,8% disseram o contrário. Desta forma, em média passaram 34,13 turistas por dia em cada loja.

### Como avalia o impacto da festa para o movimento em seu comércio



### Movimento do comércio em relação ao ano anterior



Fonte: Fecomércio SC

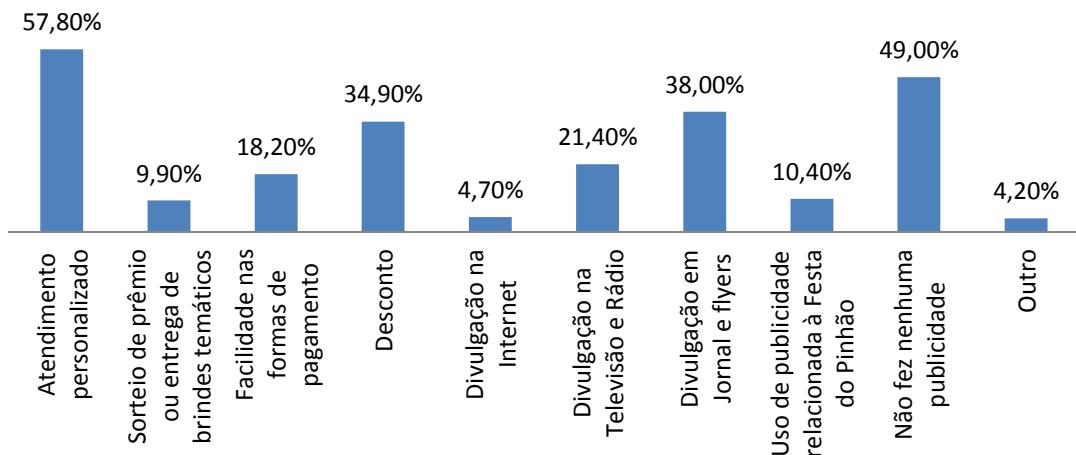
Assim, com base nesse forte incremento do movimento em relação ao ano passado, o faturamento das lojas não poderia também deixar de crescer. Com um gasto médio de R\$ 130,23 por pessoa, o faturamento cresceu 15,73% em relação a Festa do Pinhão de 2011.

|  |                   |
|--|-------------------|
| <b>Gasto médio</b>                               | <b>R\$ 130,23</b> |
| <b>Variação do faturamento em relação a 2011</b> | <b>15,73%</b>     |

Fonte: Fecomércio SC

Para atingir tal resultado, apesar de 49% dos empresários não ter realizado nenhuma estratégia diferenciada, o restante das empresas utilizou uma série de ações durante o período da festa. Destaca-se o atendimento personalizado (57,8%) e a divulgação da loja em jornais e flyers (38%). Abaixo aparece o quadro completo:

### Ações utilizadas pelas empresas

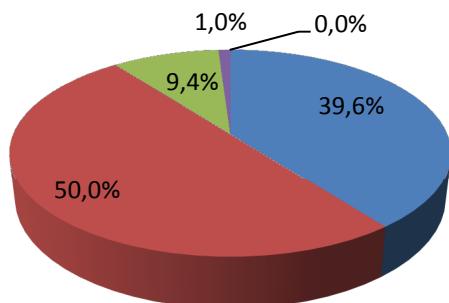


Fonte: Fecomércio SC

Finalizando a análise dos empresários, também se procurou saber qual é a avaliação do empresário dos impactos socioeconômicos da Festa do Pinhão para a cidade de Lages. Fica claro que os empresários aprovam a festa para a cidade, sendo que 39,6% acham os impactos ótimos e 50% acham bons.

### Como avalia a Festa sob o ponto de vista socioeconômico para a cidade

■ Ótimo ■ Bom ■ Regular ■ Ruim ■ Péssimo



Fonte: Fecomércio SC

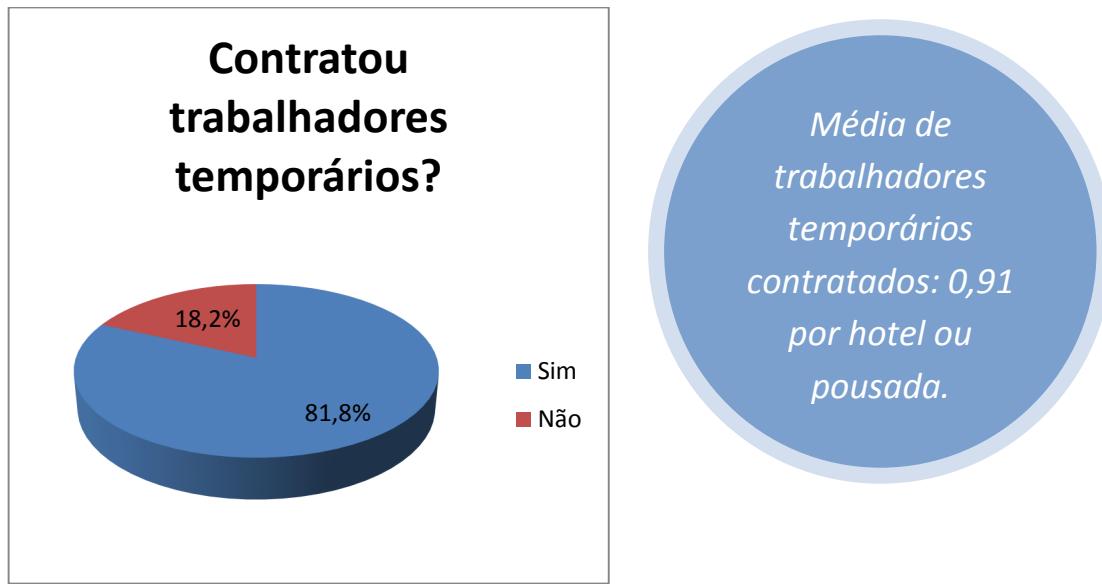


---

# SETOR HOTELEIRO

Setor diretamente influenciado pelo turismo, a hotelaria também foi objeto de investigação pela pesquisa da Fecomércio SC. Desta maneira, um questionário específico foi realizado com os hotéis e pousadas de Lages.

No mercado de trabalho, apenas 18,2% dos hotéis e pousadas contrataram novos funcionários, sendo que a média de contratações ficou em 0,91 colaboradores por estabelecimento.

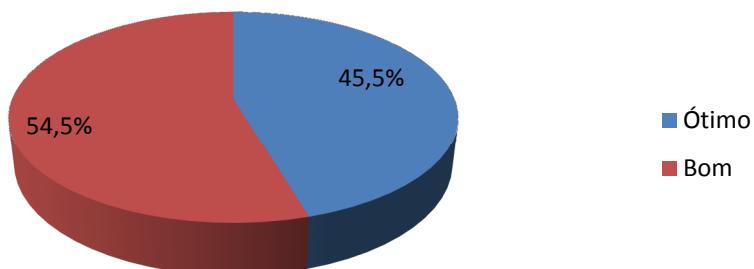


Fonte: Fecomércio SC

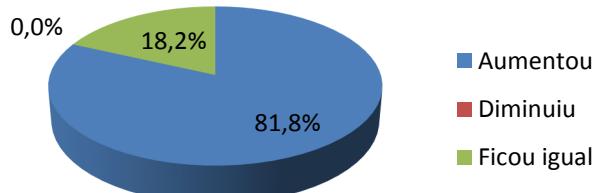
Já para o movimento dos hotéis e pousadas a Festa do Pinhão tem um efeito extremamente positivo. As avaliações dos empresários do ramo hoteleiro mostram essa percepção, há apenas respostas boas (54,5%) e ótimas (45,5%) em relação ao impacto da festa na ocupação dos estabelecimentos.

Também em relação ao ano passado houve expansão do movimento, sendo que para 81,8% dos hotéis e pousadas o movimento aumentou, para 18,2% permaneceu o mesmo e para ninguém houve queda no movimento. Desta maneira, a média de clientes por dia em cada estabelecimento ficou em 76,82.

## Como avalia o impacto da festa para o movimento em seu estabelecimento



## Movimento do comércio em relação ao ano anterior



*Média de turistas por dia em cada estabelecimento: 76,82.*

Fonte: Fecomércio SC

Contribuindo para as informações sobre o setor, também foi levantada a média de permanência dos turistas nos hotéis e pousadas. A média foi de 1,93 dias, ou seja, condizente com a característica de turismo de final de semana. Desta maneira, corroborando com a avaliação de que o movimento cresceu bastante, o grau médio de ocupação dos leitos dos hotéis e pousadas foi extremamente elevado: 95%. Ou seja, o setor hoteleiro de Lages praticamente alcançou lotação máxima neste ano.

|                             |                  |
|-----------------------------|------------------|
| <b>Média de permanência</b> | <b>1,93 dias</b> |
| <b>Ocupação média</b>       | <b>95%</b>       |

Fonte: Fecomércio SC

Este grande movimento obviamente deveria ter impactado no faturamento do setor. Fato que efetivamente ocorreu, já que a variação do

faturamento em relação a 2011 foi de 25%, com um gasto médio de R\$ 135,46 por cliente em cada empresa.

|  |                   |
|--|-------------------|
| <b>Gasto médio</b>                               | <b>R\$ 136,46</b> |
| <b>Variação do faturamento em relação a 2011</b> | <b>25%</b>        |

Fonte: Fecomércio SC



**FECOMÉRCIO SC**

Representa, defende  
e orienta o nosso comércio.

---

# CONCLUSÃO

Identificou-se que o perfil de turismo da Festa do Pinhão é bastante regionalizado, com grande predominância de catarinenses e de maneira menor, alguns gaúchos. A renda da maioria dos grupos que chegam a Lages é da classe média, sendo que os grupos são de amigos ou familiares. Estas pessoas vão à festa principalmente em busca dos grandes shows, sem é claro descartar a gastronomia típica e o clima característico.

Na avaliação do evento o turista ficou bastante satisfeito com praticamente todos os pontos. Entretanto, sempre existem fatores a serem melhorados, como o fato do comércio ficar fechado no feriado e os banheiros do parque.

Para os empresários da cidade a pesquisa apontou bons resultados. O movimento aumentou e consequentemente o faturamento também cresceu com força em relação ao mesmo evento de 2011. Para os hotéis e pousadas o resultado foi ainda melhor, com maior crescimento do movimento e do faturamento, sendo que o setor praticamente alcançou o seu limite de ocupação, apontando para a necessidade de maiores investimentos em hotelaria para os próximos anos.

No geral, mais uma vez a Festa do Pinhão consolidou-se como destino obrigatório do turismo catarinense, mostrando ser um evento de forte apego junto ao público catarinense e de estados vizinhos, com alta aprovação junto ao turista, que em sua expressiva maioria pretende voltar em 2013.