



Pesquisa Fecomércio SC

# Turismo: Verão no Litoral Catarinense

2024

Núcleo de Pesquisas FecomércioSC - NPE - Março 2024

Realização:

**Fecomércio SC**  
CNC Sesc Senac  
Sindicatos

Apoio:

**GOVERNO DE  
SANTA CATARINA**  
SECRETARIA DO TURISMO

## Sumário

Introdução .....	2
Pesquisa com turistas.....	3
Perfil socioeconômico .....	3
Origem .....	4
Organização da viagem.....	5
Gastos e despesas dos turistas .....	7
Avaliação da experiência turística.....	9
Pesquisa com os empresários.....	11
Perfil e distribuição das entrevistas.....	11
Ticket médio.....	11
Impactos da temporada para os setores de comércio e serviços (exceto hotelaria) .....	13
Impactos da temporada para o setor de hotelaria .....	16
Conclusão .....	19

## Introdução

A Pesquisa Fecomércio SC de Turismo de Verão no Litoral Catarinense 2024 abrange cidades que representam as características e peculiaridades de todo o litoral - São Francisco do Sul, Balneário Camboriú, Florianópolis, Imbituba e Laguna. A pesquisa está organizada em dois capítulos:

- **Perfil do Turista:** traz o resultado da pesquisa realizada com os turistas, onde foram abordados perfil socioeconômico, procedência, características e organização da viagem e avaliação do destino. Foram realizadas **1.208 entrevistas pessoais** e presenciais, exclusivamente com turistas, segundo o conceito da Organização Mundial do Turismo (OMT), que considera o visitante que permanece ao menos uma noite em um meio de hospedagem coletivo ou individual na região visitada. A coleta de dados ocorreu nos meses de dezembro de 2023, janeiro e fevereiro de 2024, garantindo uma **margem de erro de 2,7% e nível de confiança de 95% para a amostra estadual**. A distribuição das entrevistas entre as cidades consideradas no estudo levou em conta duas premissas: o histórico da Categorização dos Municípios das Regiões Turísticas do Mapa do Turismo Brasileiro, um instrumento elaborado pelo Ministério do Turismo, e a população urbana do município segundo dados do IBGE.

- **Percepção do Resultado da Temporada:** são apresentadas as percepções dos empresários sobre o impacto da temporada nos empreendimentos dos setores de comércio, serviços e turismo nas cinco cidades abordadas, além da visão destes gestores sobre os principais fatos que impactaram positiva e negativamente as vendas, o faturamento e a dinâmica do negócio na temporada de verão 2024. Os empresários foram abordados por entrevistas telefônicas e somaram **567 entrevistas**, garantindo uma **margem de erro de 3,6% e nível de confiança de 95% para a amostra estadual**. A distribuição das entrevistas foi proporcional aos segmentos dos setores de comércio de bens e serviços e hotelaria das regiões, segundo os dados do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), e a seleção dos segmentos foi baseada em entrevistas anteriores realizadas com os turistas.

## Pesquisa com turistas

A fim de delinear o perfil dos turistas que visitaram o litoral catarinense durante a temporada de verão de 2024, a pesquisa da Fecomércio SC examinou uma variedade de itens. Os entrevistados eram turistas de diferentes origens e perfis, provenientes de diversas regiões do Brasil e do exterior, e foram abordados em vários pontos turísticos, praias e estabelecimentos comerciais.

### Perfil socioeconômico

A análise do perfil socioeconômico dos visitantes do Litoral Catarinense revelou poucas alterações em comparação com anos anteriores. Os dados revelam que os adultos na faixa etária de 31 a 40 anos foram os mais presentes, representando 31,2% do total, seguidos pelos de 41 a 50 anos, com 25,1%. Houve uma queda na proporção de turistas entre 18 e 25 anos, passando de 12,4% para 8,9%, e entre 26 e 30 anos, de 16,9% para 12,2%, em relação ao ano anterior. A idade média dos turistas nesta temporada foi de 41 anos, mantendo-se próxima à da temporada anterior (41,8 anos).

Quanto à renda média familiar mensal dos turistas, observa-se que cerca de 50% estão distribuídos em três faixas de renda: mais de 5 a 8 salários mínimos (23,4%), mais de 8 a 10 salários mínimos (14,8%) e mais de 10 a 15 salários mínimos (12,5%). Essas faixas são as que apresentam maior tendência de crescimento na participação de turistas. Por outro lado, a parcela dos turistas com renda entre 2 e 5 salários mínimos, embora represente uma fatia importante de 32,2%, apresenta uma tendência suave de queda, apesar das oscilações na série histórica. Essa dinâmica torna-se significativa, indicando uma mudança no perfil dos turistas, com a presença de grupos de maior renda.

### Evolução do perfil socioeconômico dos turistas

Variável	Categoria	Temporada											
		2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Sexo	Feminino	55,0 %	56,1 %	57,8 %	50,7 %	60,6 %	33,5 %	51,8 %	59,1 %	58,7 %	56,6 %	52,0 %	40,0 %
	Masculino	45,0 %	43,9 %	42,2 %	49,3 %	39,4 %	66,5 %	48,2 %	40,9 %	41,3 %	43,4 %	48,0 %	60,0 %
Estado civil	Casado			56,6 %	60,3 %	59,8 %	55,4 %	50,5 %	57,8 %	55,6 %	60,5 %	53,6 %	61,6 %
	Solteiro			34,8 %	31,0 %	30,8 %	37,9 %	40,0 %	34,5 %	37,0 %	33,5 %	38,7 %	32,3 %
	Separado			5,9%	5,5%	6,8%	4,4%	6,9%	4,6%	5,0%	4,1%	5,5%	4,8%
	Viúvo			2,5%	3,0%	2,4%	1,3%	2,5%	2,8%	1,8%	1,2%	2,1%	0,9%
	Outro			0,2%	0,2%	0,2%	1,0%	0,1%	0,4%	0,6%	0,7%	0,2%	0,4%

Variável	Categoria	Temporada											
		2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Faixa etária	18 a 25 anos	19,0%	15,6%	16,8%	13,4%	13,9%	15,5%	17,3%	14,0%	14,5%	12,3%	12,4%	8,9%
	26 a 30 anos	16,0%	14,2%	13,0%	14,6%	12,3%	17,0%	13,9%	14,4%	14,1%	11,4%	16,9%	12,2%
	31 a 40 anos	27,0%	25,3%	27,8%	27,4%	26,2%	28,9%	25,8%	26,7%	27,6%	27,9%	24,2%	31,2%
	41 a 50 anos	21,0%	22,2%	25,0%	23,2%	21,7%	21,4%	17,9%	22,3%	22,8%	24,7%	23,0%	25,1%
	51 a 60 anos	11,0%	14,4%	12,0%	15,3%	16,2%	11,7%	18,5%	14,5%	16,0%	15,9%	16,4%	15,9%
	Acima de 60	6,0%	8,4%	5,5%	6,2%	9,7%	5,5%	6,5%	8,2%	4,9%	7,8%	7,1%	6,7%
Renda média familiar mensal (SM=Salário Mínimo)	Até 1 SM	2,2%	0,9%	1,4%	1,5%	2,9%	2,2%	3,0%	7,1%	2,9%	3,7%	3,3%	1,2%
	Mais de 1 a 2 SM	8,7%	4,9%	9,0%	6,3%	13,9%	8,6%	9,8%	13,5%	15,4%	8,6%	7,0%	6,6%
	Mais de 2 a 5 SM	34,8%	27,1%	32,4%	30,2%	35,7%	31,1%	37,0%	35,7%	33,1%	28,6%	35,3%	32,2%
	Mais de 5 a 8 SM	27,2%	36,3%	32,7%	26,7%	22,5%	26,6%	21,6%	20,5%	22,3%	27,1%	22,7%	23,4%
	Mais de 8 a 10 SM	7,6%	10,2%	11,4%	14,3%	11,3%	12,9%	10,7%	10,4%	8,5%	15,1%	16,3%	14,8%
	Mais de 10 a 15 SM	19,6%	20,6%	10,0%	13,2%	7,4%	9,6%	9,4%	6,8%	8,9%	9,9%	8,8%	12,5%
	Mais de 15 SM	0,0%	0,0%	3,1%	7,9%	6,4%	8,9%	8,5%	6,1%	8,9%	7,1%	6,6%	9,3%

Fonte: Núcleo de Pesquisas Fecomércio SC

## Origem

De acordo com a pesquisa realizada, a ampla maioria, correspondendo a 82,7%, dos visitantes que desfrutaram do Litoral Catarinense foi de brasileiros, com uma concentração particularmente alta de residentes nos estados da região sul. Quanto aos visitantes estrangeiros, os turistas argentinos mantiveram a maior fatia, com 11,3%, embora tenham registrado uma queda de cerca de 10% em comparação com a temporada anterior e a média histórica. Além disso, destaca-se um aumento significativo na presença de chilenos. Na temporada de 2023, representaram apenas 0,2% do total de turistas, enquanto nesta temporada essa proporção subiu para 1,7%. Também foi observado um discreto aumento na participação de turistas europeus. Também é importante mencionar que o aumento na presença de turistas uruguaios, identificado na temporada anterior, se manteve estável, representando ainda 2% do total - em 2023 a parcela de uruguaios foi 2,1% enquanto a média histórica anterior era de 1,3%.

Quanto aos destinos mais populares no litoral catarinense entre os turistas estrangeiros, Florianópolis e Balneário Camboriú se destacaram, enquanto São Francisco do Sul e Laguna foram preferidos pelos turistas nacionais, com participação 98,7% e 95,8%, respectivamente.

Em **Florianópolis** os destaques foram:

- ✓ 34,1% de turistas residentes no Rio Grande do Sul, 12,9% do estado de São Paulo e 10,2% no Paraná;
- ✓ 19,2% argentinos, 2,5% uruguaios e 2,2% chilenos (em 2023 chilenos representavam apenas 0,5%);

### **Balneário Camboriú**

- ✓ 21,6% de turistas do Paraná, 18,4% de São Paulo e 12,9% do Rio Grande do Sul;
- ✓ 9,2% de Argentinos, 3,2% do Paraguai e 2,7% do Chile;

### **São Francisco do Sul**

- ✓ 67,8% dos turistas de Santa Catarina: 57,2% do Norte Catarinense;
- ✓ 27% do PR;

### **Laguna**

- ✓ 55,0% dos turistas de SC: 45,8% do Sul Catarinense;
- ✓ 30,0% do RS;

### **Imbituba**

- ✓ 80,2% de turistas do Brasil e 13,0% da Argentina;
- ✓ 49,6% de turistas do RS e 22,1% de SC.

### **Evolução da origem dos turistas**

Origem dos turistas	Temporada											
País/UF	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Brasileiros	86,0%	89,7%	89,5%	76,6%	87,6%	71,0%	71,6%	82,2%	97,9%	86,6%	83,0%	82,7%
RS	21,0%	22,2%	29,1%	22,1%	27,9%	29,3%	28,2%	24,6%	37,6%	30,6%	19,9%	24,3%
SC	28,0%	30,7%	21,0%	18,6%	28,6%	16,1%	14,4%	18,4%	23,2%	16,5%	39,1%	20,9%
PR	16,0%	22,0%	23,6%	21,6%	18,9%	12,9%	12,5%	17,0%	19,6%	21,0%	12,0%	15,1%
SP	12,0%	8,7%	7,9%	7,6%	6,9%	7,3%	7,6%	13,7%	9,7%	11,1%	7,0%	10,8%
Outros	9,0%	6,2%	7,8%	6,7%	5,3%	5,4%	9,0%	8,5%	7,7%	7,4%	5,0%	11,6%
Estrangeiros	14,0%	10,3%	10,5%	23,4%	12,4%	29,0%	28,4%	17,8%	2,1%	13,4%	17,0%	17,3%
Argentina	11,0%	7,4%	7,6%	18,1%	10,7%	23,5%	20,6%	14,8%	0,2%	10,4%	12,4%	11,3%
Uruguai	1,0%	0,6%	1,3%	2,8%	0,6%	2,4%	1,8%	1,6%	0,1%	0,6%	2,1%	2,0%
Paraguai	1,0%	1,5%	0,6%	0,7%	0,5%	1,3%	2,9%	0,8%	1,1%	1,4%	1,8%	1,7%
Chile	1,0%	0,5%	0,4%	0,5%	0,1%	0,7%	1,4%	0,4%	0,3%	0,4%	0,2%	1,7%
Outros		0,3%	0,6%	1,4%	0,6%	1,1%	1,7%	0,3%	0,3%	0,5%	0,3%	0,7%

Fonte: Núcleo de Pesquisas Fecomércio SC

### **Organização da viagem**

A seleção do meio de transporte para alcançar o destino foi fortemente influenciada pela concentração de turistas residentes nos arredores do Litoral Catarinense, tanto dos estados e países vizinhos quanto do próprio estado. Nesse cenário, 69,0% optaram por viajar em veículos próprios, uma porcentagem ligeiramente abaixo da média histórica de 70,9%.

Além disso, nesta temporada foi notável o aumento na proporção de turistas utilizando transporte aéreo, registrando um crescimento de 26% em comparação com a média histórica, e na proporção de turistas utilizando ônibus ou serviços similares fretados, com um crescimento de 86,7%.

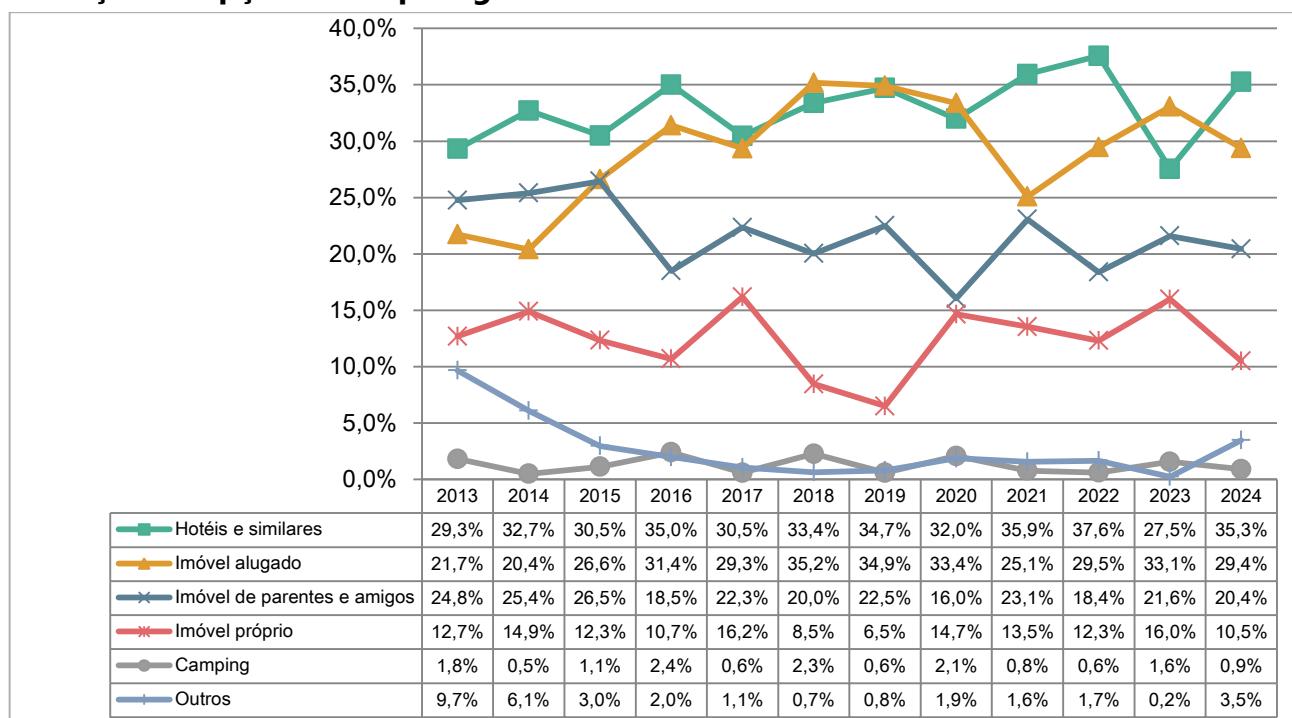
### Evolução dos meios de transporte utilizado para chegar ao Litoral Catarinense (maior trecho percorrido)

Meio de transporte	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Veículo próprio	66,9%	68,5%	73,4%	74,0%	73,8%	70,8%	60,2%	63,9%	77,1%	72,1%	78,6%	69,0%
Avião	15,0%	8,0%	8,9%	12,4%	9,5%	13,2%	18,3%	11,5%	8,6%	10,6%	6,8%	14,1%
Ônibus ou similar regular	11,4%	19,3%	14,9%	9,6%	12,6%	11,9%	15,8%	13,5%	7,1%	8,6%	8,9%	8,1%
Ônibus ou similar fretado	2,9%	1,5%	2,1%	2,7%	2,1%	1,6%	4,1%	4,8%	1,9%	4,6%	3,0%	5,3%
Veículo alugado	0,8%	1,4%	0,2%	0,7%	0,4%	0,5%	0,0%	2,1%	3,0%	1,5%	1,1%	0,7%
Outro	2,9%	2,7%	0,5%	0,5%	1,6%	2,0%	1,7%	4,2%	2,3%	2,7%	1,6%	2,8%

Fonte: Núcleo de Pesquisas Fecomércio SC

No que diz respeito às escolhas de hospedagem, a preferência da maioria dos turistas foi por hotéis (35,3%), seguida por aqueles que optaram por aluguéis de imóveis (29,4%). Ao longo do tempo, tem havido uma alternância entre essas duas formas de hospedagem, que combinadas representam mais de 60% das escolhas dos turistas.

### Evolução da opção de hospedagem

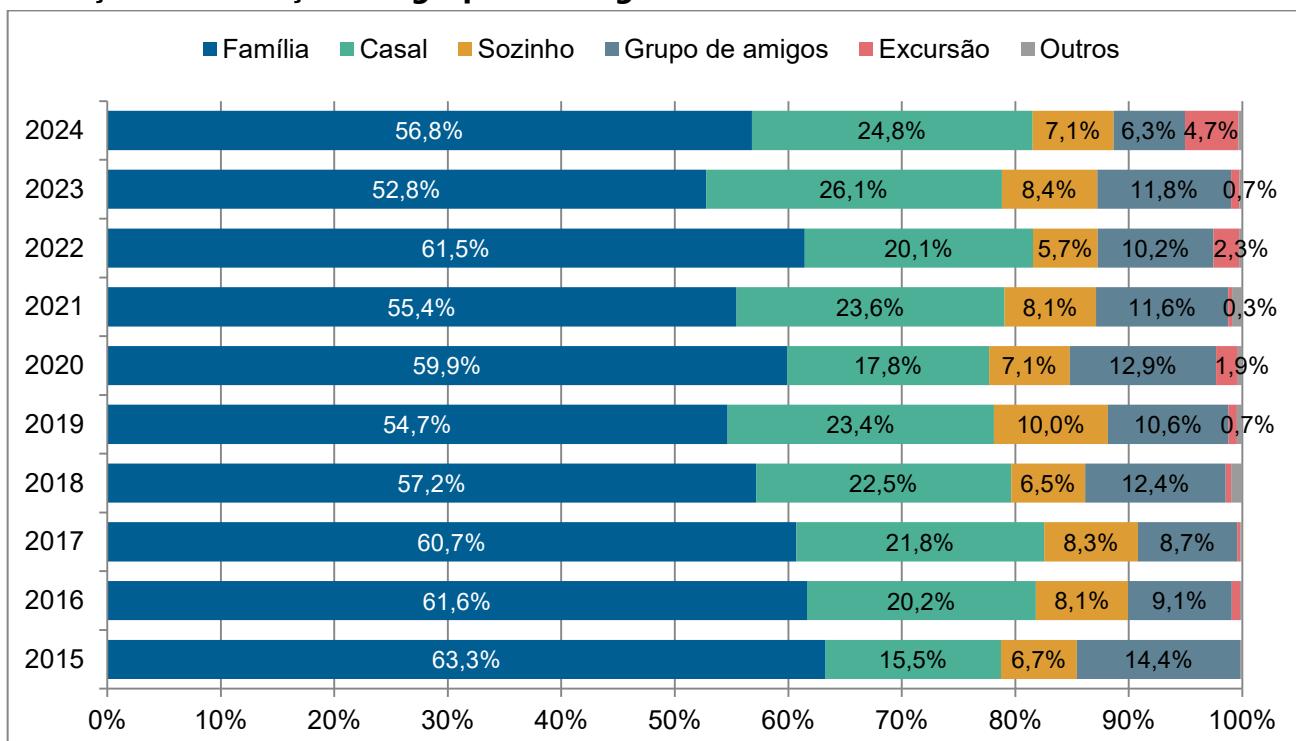


Fonte: Núcleo de Pesquisas Fecomércio SC

Os grupos de viagem mais destacados foram aqueles compostos por famílias, abrangendo 56,8% do total, com uma média de 4,5 pessoas por grupo. Entretanto, em comparação com a média histórica, houve uma redução na proporção desses grupos familiares. Já os grupos de casais sem filhos diminuíram em relação à temporada anterior (de 26,1% em 2023 para 24,8% em 2024), mas apresentaram um crescimento em relação à média histórica (21,2%).

Apesar de representarem uma parcela pequena do total de turistas, o número de turistas de excursão aumentou significativamente nesta temporada, saltando da média histórica de 0,7% para 4,7% em 2024. Esse aumento impactou no tamanho médio dos grupos, que passou de 4 pessoas para 5,5 pessoas em 2024.

### Evolução na formação dos grupos de viagem



Fonte: Núcleo de Pesquisas Fecomércio SC

### Gastos e despesas dos turistas

Os gastos médios dos turistas que visitaram o Litoral Catarinense durante o verão de 2024 foram analisados levando em consideração diversas categorias de despesas. Por exemplo, os turistas que não tiveram custos com hospedagem não foram considerados para calcular a média de gastos nesse item. Para obter a média geral, somaram-se as despesas de cada turista entrevistado e então foi calculada a média total.

Neste verão, os gastos médios dos turistas alcançaram R\$6.305, com destaque para as despesas com hospedagem. Em média, cada grupo de turistas gastou R\$3.976 com hospedagem, seguido pelos gastos com alimentação e bebidas, média de R\$1.965. No quesito lazer, os gastos médios foram de R\$968, com 57% dos turistas fazendo esse tipo de despesa. Já as compras no comércio registraram uma média de R\$552, com a participação de 68% dos turistas. Quanto aos gastos com transporte, a média foi de R\$829.

Nesta temporada, foi notável o valor relatado pelos turistas em relação a pacotes turísticos, com uma média de R\$5.104, fato relacionado ao aumento de grupos de turistas que vieram em excursões.

### Gastos com a viagem (2024)



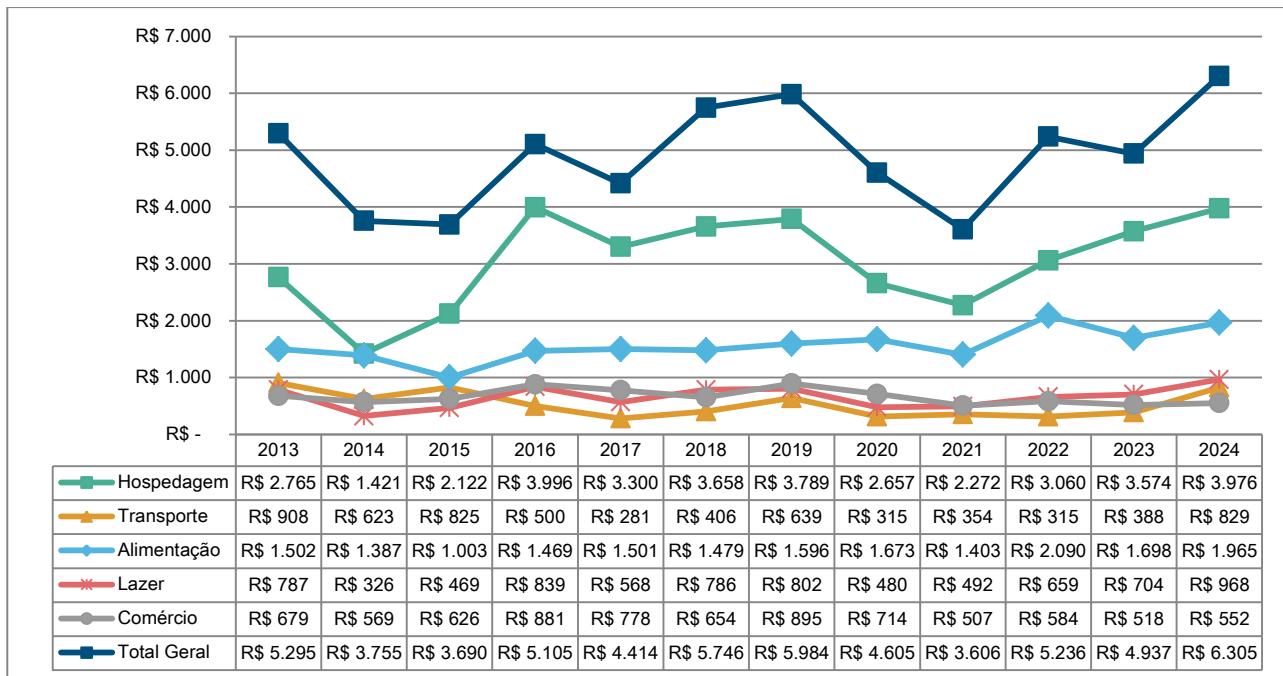
Fonte: Núcleo de Pesquisas Fecomércio SC

Uma análise crucial sobre os gastos dos turistas abrange a comparação ao longo da série histórica. Para uma avaliação de tendências mais precisa, foi aplicada a correção pelo IPCA, possibilitando a conversão dos valores nominais em valores reais. Isso permitiu uma avaliação mais precisa da verdadeira evolução dos gastos dos turistas com produtos e serviços.

O gráfico a seguir, que mostra a evolução dos gastos ajustados, revela um aumento nos valores totais, tanto em comparação com a média histórica (32%) quanto em relação à temporada anterior (28%). Esses valores são impulsionados principalmente pelos gastos com hospedagem e alimentação, que juntos representam a maior parcela dos gastos dos turistas (64%).

A série histórica dos gastos também indica uma tendência de crescimento, especialmente nas últimas três temporadas. Isso é influenciado pela mudança no perfil e comportamento dos turistas, incluindo o aumento na participação de turistas de faixas de renda mais elevadas, uma maior busca por hospedagens em hotéis e imóveis alugados, um maior número de turistas desfrutando de equipamentos de lazer e entretenimento, e consequentemente, realizando gastos maiores.

## Evolução dos gastos dos turistas por tipo - série corrigida



Fonte: Núcleo de Pesquisas Fecomércio SC

Nesta temporada, o tempo médio de permanência dos turistas no litoral foi de 10,6 dias, mantendo-se semelhante aos últimos dois anos, porém inferior à média histórica de 11,7 dias. Essa tendência também reforça o aumento na qualidade dos gastos dos turistas, uma vez que não estão aumentando os gastos simplesmente por prolongarem o tempo de permanência.

## Evolução da duração da estada (em dias)

Duração da estada	Temporada							
	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Média	13,6	12,5	12,6	12,0	10,0	10,5	10,6	10,6

Fonte: Núcleo de Pesquisas Fecomércio SC

## Avaliação da experiência turística

O turismo exerce uma influência significativa em diversos setores da economia e, por sua natureza dinâmica, está sujeito a constantes mudanças. Para avaliar a percepção dos turistas que visitaram o litoral catarinense durante a Temporada de Verão de 2024, foram aplicados indicadores quantitativos e qualitativos.

Entre esses indicadores, a frequência de visitas ao destino turístico é um elemento crucial, pois reflete em parte a fidelização que o destino foi capaz de gerar nos visitantes. Os resultados indicam um alto grau de fidelização, com mais de 80% dos turistas revisitando o destino por duas vezes ou mais. No entanto, em Imbituba e Balneário Camboriú, esse percentual ficou abaixo da média, com quase 40% dos turistas visitando esses destinos pela primeira vez.

**Frequência dos turistas por destino turístico em 2024**

Frequência	Destino turístico						Total
	São Francisco do Sul	Balneário Camboriú	Florianópolis	Imbituba	Laguna	Total	
Esta é a primeira vez	9,2%	38,7%	24,1%	37,4%	20,0%	28,1%	
2 vezes	5,9%	20,1%	14,7%	19,8%	7,5%	15,2%	
3 vezes	9,2%	10,4%	11,2%	7,6%	4,2%	9,6%	
4 vezes	2,6%	3,7%	8,5%	6,1%	1,7%	5,2%	
5 vezes ou mais	73,0%	27,0%	41,5%	29,0%	66,7%	41,8%	
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fonte: Núcleo de Pesquisas Fecomércio SC

O próximo indicador avaliado foi o Net Promoter Score, ou NPS, uma metodologia criada por Fred Reichheld, nos EUA, com o objetivo de realizar a mensuração do grau de satisfação e fidelidade dos consumidores de qualquer tipo de empresa e serviço. Com a pergunta "*Em uma escala de 0 a 10, o quanto você indicaria esse destino turístico para um amigo? (considere 0 não indicaria e 10 indicaria totalmente)*" é possível identificar o percentual de turistas considerados Clientes Promotores, que são leais, oferecem feedbacks e são entusiasmados; os Clientes Neutros, não são leais e não são entusiastas; e os Clientes Detratores, que tiveram experiências ruins, que criticam e provavelmente não retornam ao destino turístico. Como resultado da avaliação nesta temporada, 79% dos turistas foi classificado como Promotores, 17% Neutros e 3% Detratores. Logo, pela avaliação dos turistas o litoral de Santa Catarina foi considerado numa Zona de Excelência nesta temporada. Por destino turístico as diferenças foram significativas: Florianópolis e Balneário Camboriú na Zona de Excelência, Imbituba e São Francisco do Sul na Zona de Qualidade e Laguna na Zona de Aperfeiçoamento.

**Grau de satisfação do turista por destino turístico em 2024**

NPS	Destino turístico						Total geral
	São Francisco do Sul	Balneário Camboriú	Florianópolis	Imbituba	Laguna	Total	
Promotores	76%	83%	86%	78%	52%	79%	
Neutros	23%	14%	13%	18%	38%	17%	
Detratores	1%	3%	1%	4%	11%	3%	
NPS	74%	80%	84%	74%	41%	76%	
(Promotores - Detratores)	Zona de Qualidade	Zona de Excelência	Zona de Excelência	Zona de Qualidade	Zona de Aperfeiçoamento	Zona de Excelência	

Fonte: Núcleo de Pesquisas Fecomércio SC

Valores de referência:

-100%	-1%	0%	49%	50%	74%	75%	100%
Zona Crítica		Zona de Aperfeiçoamento		Zona de Qualidade		Zona de Excelência	

## Pesquisa com os empresários

O turismo, como atividade inserida no setor terciário, demanda uma significativa mão de obra, gerando empregos diretos e indiretos, e estimulando a demanda por produtos e serviços em diversos setores da economia. A temporada de verão representa um dos períodos mais cruciais em termos de vendas nas regiões litorâneas. Apesar da natureza sazonal, a criação de empregos, tanto diretos quanto indiretos, tem um efeito multiplicador que contribui para a prosperidade do destino turístico, uma vez que o valor agregado é substancialmente maior do que a soma inicialmente gasta pelos turistas.

### Perfil e distribuição das entrevistas

Para analisar o impacto da temporada de Verão de 2024 para os empresários do comércio em cada destino turístico, a Fecomércio SC conduziu uma pesquisa, incluindo uma série de perguntas aos comerciantes locais. Foram realizadas entrevistas em 567 estabelecimentos comerciais, abrangendo diversos setores de atuação.

### Distribuição setor de atuação das empresas por destino turístico 2024

Setor	Destino turístico					
	São Francisco do Sul	Balneário Camboriú	Florianópolis	Imbituba	Laguna	Total
Bares e restaurantes	20,0%	18,8%	17,3%	18,0%	17,8%	18,2%
Vestuário, calçados e acessórios.	17,5%	20,3%	15,7%	16,9%	16,4%	17,3%
Mercados e supermercados	12,5%	9,4%	11,7%	15,7%	13,7%	12,2%
Hotéis e pousadas	15,0%	9,4%	10,2%	12,4%	12,3%	11,3%
Presentes e souvenir	7,5%	9,4%	10,7%	7,9%	5,5%	8,8%
Padarias e confeitarias	11,3%	8,6%	7,6%	7,9%	6,8%	8,3%
Farmácias	8,8%	7,0%	6,1%	7,9%	11,0%	7,6%
Livrarias e revistarias	3,8%	6,3%	6,6%	6,7%	9,6%	6,5%
Ag. viagens e op. turísticos	3,8%	4,7%	6,1%	4,5%	4,1%	4,9%
Locadora de veículos	0,0%	6,3%	8,1%	2,2%	2,7%	4,9%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fonte: Núcleo de Pesquisas Fecomércio SC

### Ticket médio

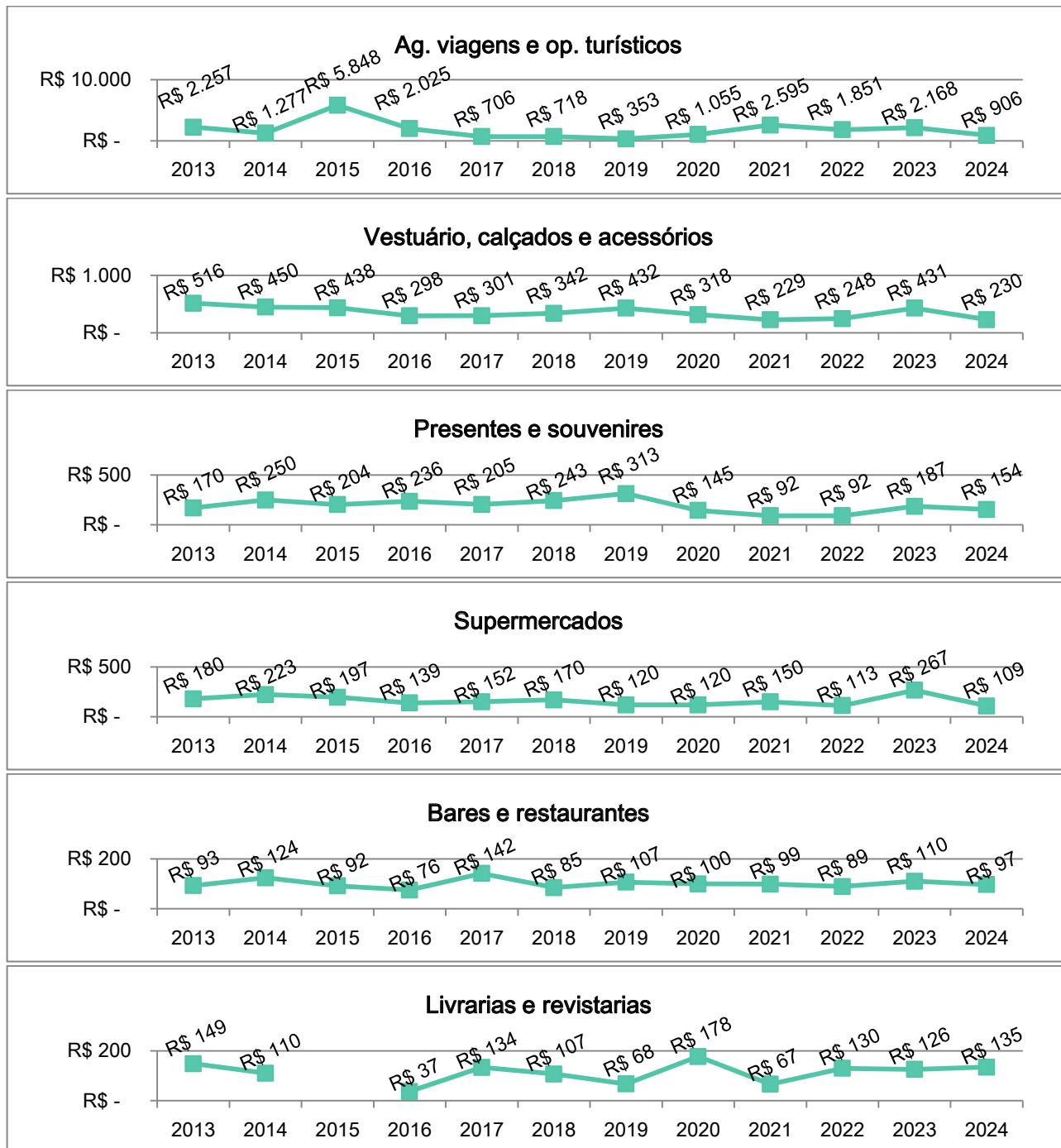
O ticket médio, que reflete a média dos valores gastos por cliente em um estabelecimento, foi analisado para comparar a evolução ao longo da série histórica, seguindo o mesmo método utilizado para os gastos dos turistas. Cada setor apresenta um comportamento distinto, evidenciado nos gráficos a seguir, com uma avaliação geral indicando uma leve tendência de crescimento, apesar das oscilações.

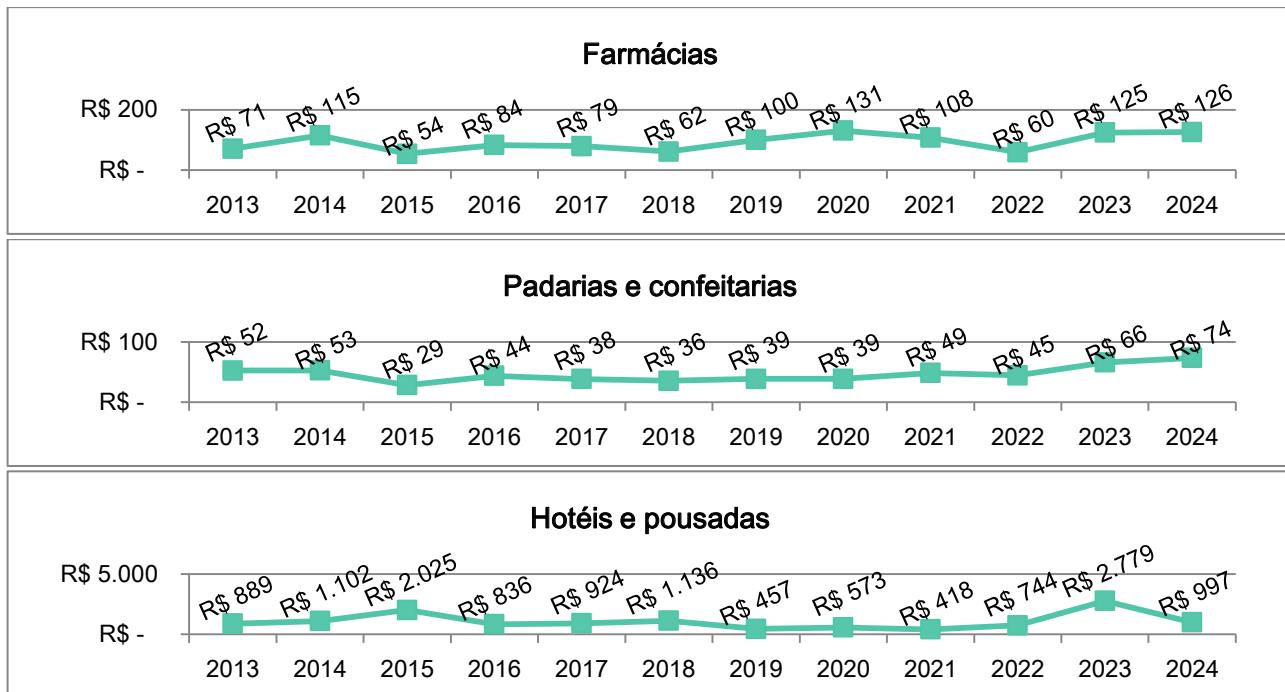
Para o setor de hotéis, o ticket médio foi o mais alto entre os setores investigados, atingindo R\$997, seguido de perto pelo setor de agências de viagens e operadores turísticos, com R\$906. No entanto, ambos os valores foram mais de 50% menores que a média histórica e também em comparação com a temporada anterior. Resultados semelhantes foram observados nos setores de

vestuário e calçados, presentes e souvenires, supermercados, bares e restaurantes, com redução do ticket médio em relação à média histórica e à temporada anterior.

Por outro lado, os setores de revistarias, farmácias e padarias apresentaram aumento no ticket médio, segundo a percepção dos empresários, em ambas as comparações (média histórica e ano anterior).

### Evolução do ticket médio por setor - série corrigida





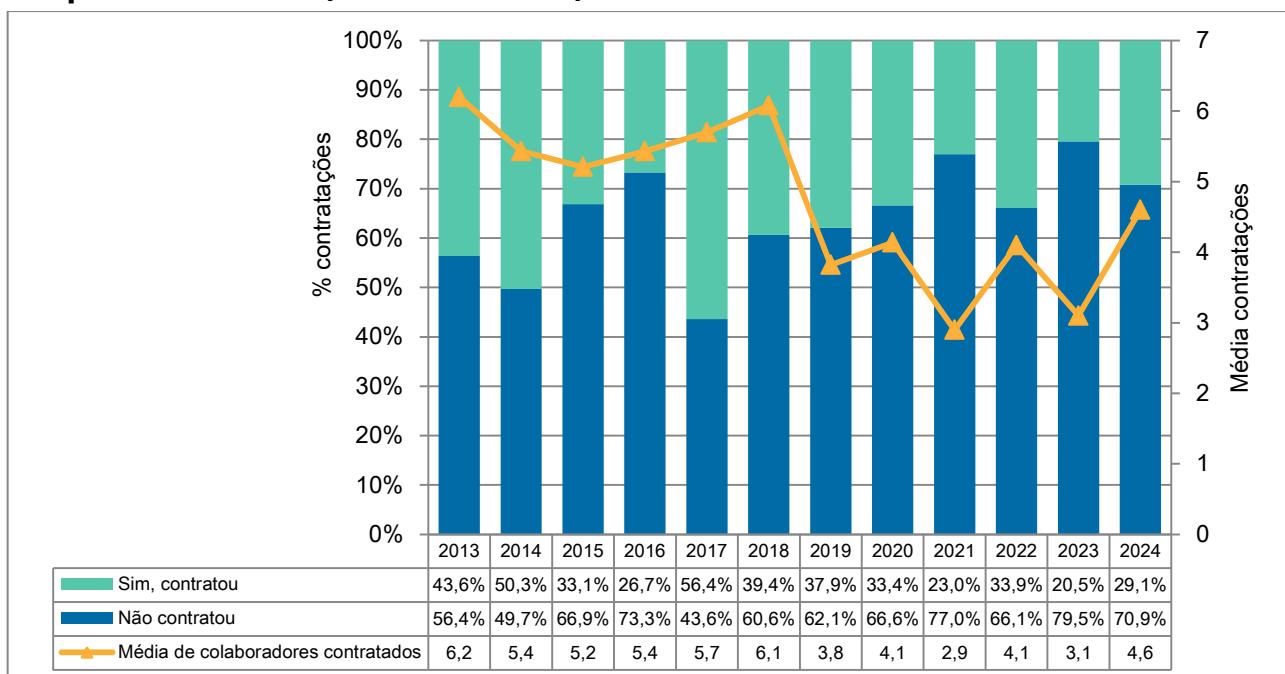
Fonte: Núcleo de Pesquisas Fecomércio SC

### Impactos da temporada para os setores de comércio e serviços (exceto hotelaria)

Para compreender os impactos da temporada de verão no mercado de trabalho, a pesquisa realizada pela Fecomércio SC buscou informações junto às empresas do comércio e serviços sobre a média de contratação de novos colaboradores para o período. O levantamento revelou que, no Verão de 2024, 29,1% dos estabelecimentos contrataram colaboradores extras, em comparação com 20,5% na temporada anterior. Isso representa um aumento de 8,7 pontos percentuais na proporção de empresas que realizaram contratações para atender à demanda sazonal, com uma média de 4,6 colaboradores contratados por estabelecimento.

Os setores que mais contrataram foram os mercados e supermercados, com 46,9% das empresas realizando, em média, 10,3 contratações, e bares e restaurantes, com 42,7% das empresas realizando, em média, 4,1 contratações. Para a temporada de 2023, esses dois setores adotaram uma postura mais cautelosa: mercados e supermercados contrataram, em média, 5,3 colaboradores, enquanto bares e restaurantes contrataram, em média, 2,8 colaboradores.

## Evolução da contratação de colaboradores extra e a média de contratados para a temporada de verão (exceto hotelaria)



Fonte: Núcleo de Pesquisas Fecomércio SC

A avaliação do movimento de clientes na temporada indica a percepção positiva dos empresários, para 56,2% deles o movimento foi "muito bom (MB)" e "bom (B)". Na visão por destino turístico o destaque fica por conta de Balneário Camboriú que teve o maior percentual de avaliações positivas (MB=11,1% e B=44,3%) e Florianópolis (MB=3,8% e B=50,6%).

## Evolução da avaliação do movimento de clientes na temporada de verão (exceto hotelaria)

Avaliação	Temporada											
	2013	2014	2015	2016	2017	2019	2020	2021	2022	2023	2024	
Muito bom (MB)	9,7%	19,7%	8,3%	14,0%	5,8%	4,3%	8,3%	1,2%	4,7%	10,0%	7,2%	
Bom (B)	55,9%	40,0%	43,2%	45,3%	40,4%	34,5%	41,7%	29,1%	41,9%	61,1%	48,9%	
Irrelevante (I)	19,5%	17,2%	20,7%	18,1%	27,6%	23,7%	24,4%	18,4%	28,2%	19,0%	21,9%	
Ruim (R)	9,9%	17,0%	22,2%	14,3%	17,5%	25,8%	18,1%	33,2%	14,5%	7,6%	17,0%	
Muito ruim (MR)	5,0%	6,0%	5,6%	8,3%	8,8%	11,6%	7,5%	18,1%	10,6%	2,2%	4,9%	
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	

*Sem informações para a temporada 2018*

Fonte: Núcleo de Pesquisas Fecomércio SC

A forma de pagamento desses valores é detalhada na tabela a seguir, destacando-se a predominância do pagamento à vista nesta temporada, representando 82,3%. Além disso, observa-se uma redução nos pagamentos em espécie, sendo substituídos por métodos mais práticos e seguros, como transferência eletrônica tradicional e pagamento eletrônico instantâneo (PIX).

**Evolução da forma de pagamento preponderante no período (temporada)**

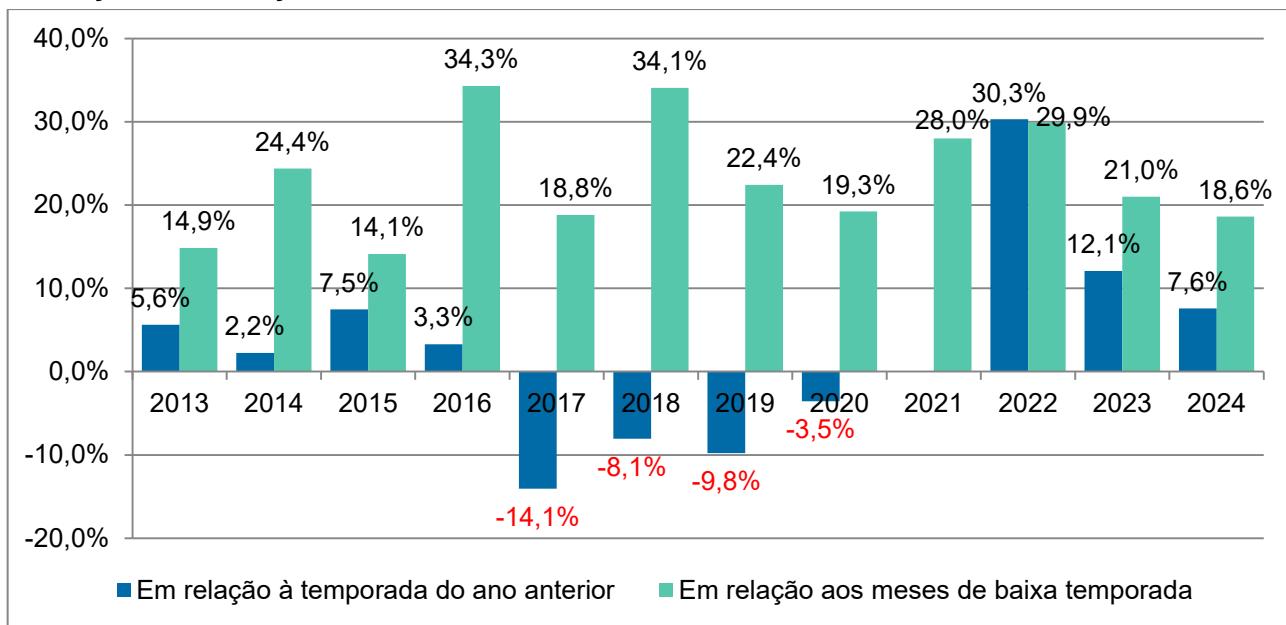
Forma de pagamento	Temporada											
	2013	2014	2015	2016	2017	2017	2019	2020	2021	2022	2023	2024
À vista, cartão de crédito	45,9%	40,0%	36,9%	41,3%	31,1%	34,5%	42,0%	45,8%	22,4%	37,8%	41,3%	38,3%
À vista, cartão de débito	12,3%	12,0%	14,9%	29,8%	27,5%	27,1%	22,6%	20,2%	26,3%	32,7%	20,5%	21,1%
À vista, dinheiro	22,8%	18,6%	20,8%	18,3%	22,4%	15,3%	11,2%	16,5%	24,3%	7,1%	5,5%	4,9%
À vista, transferência eletrônica									0,8%	8,2%	15,1%	18,1%
Parcelamento, cartão de crédito	16,7%	28,2%	25,6%	6,6%	17,1%	20,8%	23,3%	13,3%	20,6%	13,1%	15,1%	16,0%
Parcelamento crediário	2,3%	0,6%	1,8%	2,3%	1,1%	1,1%	0,7%	1,7%	2,9%	1,0%	1,4%	0,6%
Outro		0,6%		1,7%	0,9%	1,3%	0,2%	2,5%	2,7%	0,2%	1,0%	1,1%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fonte: Núcleo de Pesquisas Fecomércio SC

Segundo a avaliação dos empresários, o percentual de variação do faturamento das empresas em relação à temporada de verão do ano anterior foi de 7,6%. Já a percepção da variação no faturamento em relação aos meses de baixa temporada foi de 18,6%. As variações mais expressivas em comparação aos meses de baixa temporada foram identificadas nos setores de bares e restaurantes (23,9%) e supermercados (23%), enquanto as variações menores foram observadas em livrarias e revistarias (10,5%) e farmácias (13,7%). Em relação ao ano anterior, o setor de bares e restaurantes registrou uma percepção de que o faturamento foi 0,7% inferior.

Por destino turístico, as variações de faturamento em relação ao ano anterior foram as seguintes: São Francisco do Sul (16,3%), Balneário Camboriú (11,7%), Florianópolis (7,0%), Imbituba (-1,4%) e Laguna (2,7%). Já em relação aos meses de baixa temporada, as variações foram: São Francisco do Sul (20,8%), Balneário Camboriú (21,4%), Florianópolis (17,2%), Imbituba (18,7%) e Laguna (14,6%).

## Evolução da variação do faturamento (exceto hotelaria)



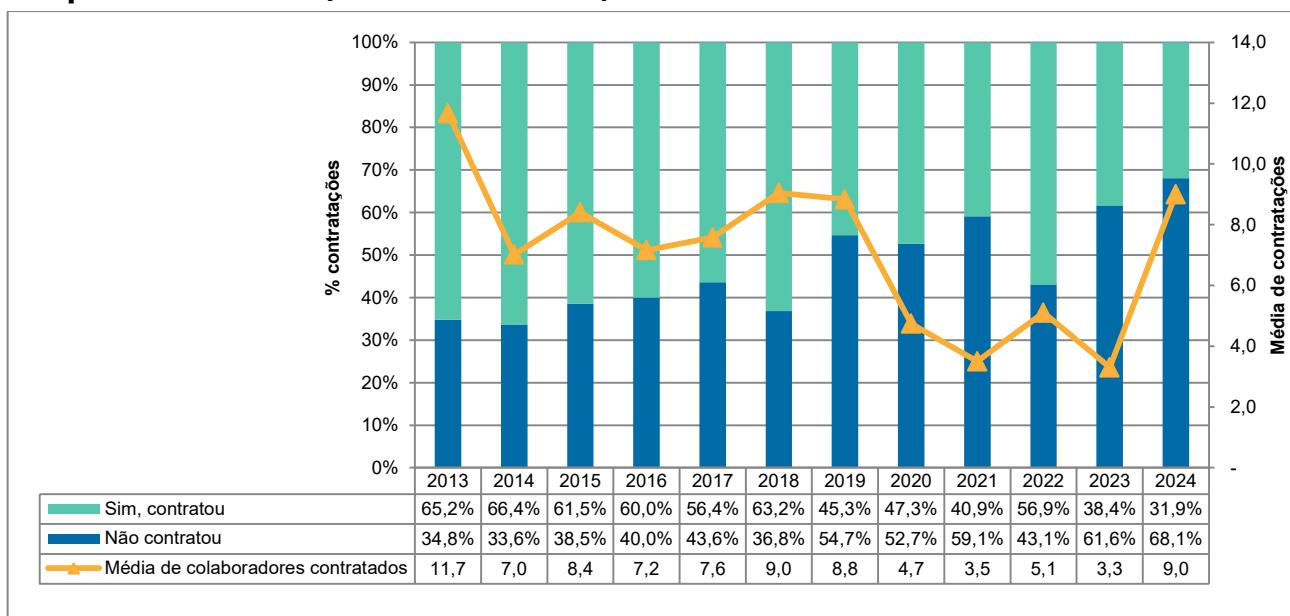
Fonte: Núcleo de Pesquisas Fecomércio SC

### Impactos da temporada para o setor de hotelaria

O setor de hotelaria, que engloba hotéis, pousadas e hospedarias voltadas para o atendimento aos turistas, foi analisado separadamente devido às suas características únicas e à sua importância na avaliação da temporada. A hotelaria requer uma grande quantidade de mão de obra, empregando diversos profissionais para atender às diversas necessidades dos hóspedes e do próprio negócio. Foram entrevistados 69 estabelecimentos de hospedagem nos municípios abrangidos pela pesquisa.

No geral, a maioria dos estabelecimentos hoteleiros realizou contratações para lidar com o auge da temporada. Em 2024, o percentual de empresas do setor que fizeram esse tipo de contratação foi de 31,9%, ligeiramente abaixo do ano anterior (38,4%). Quanto ao número de contratações, em média, cada estabelecimento contratou 9 trabalhadores para a temporada de verão de 2024, indicando as boas perspectivas do setor.

## Evolução da contratação de colaboradores extra e da média de contratados para a temporada de verão (Setor de hotelaria)



Fonte: Núcleo de Pesquisas Fecomércio SC

Segundo os entrevistados do setor hoteleiro, a forma de pagamento predominante mostrou poucas mudanças em comparação ao ano anterior. A maioria dos hóspedes continuou a pagar as despesas de hotéis e estabelecimentos similares com cartões de crédito (50,7%), e o percentual de pagamentos por transferência eletrônica (26,1%) também reforça a tendência do pagamento eletrônico instantâneo (PIX) como uma opção consolidada.

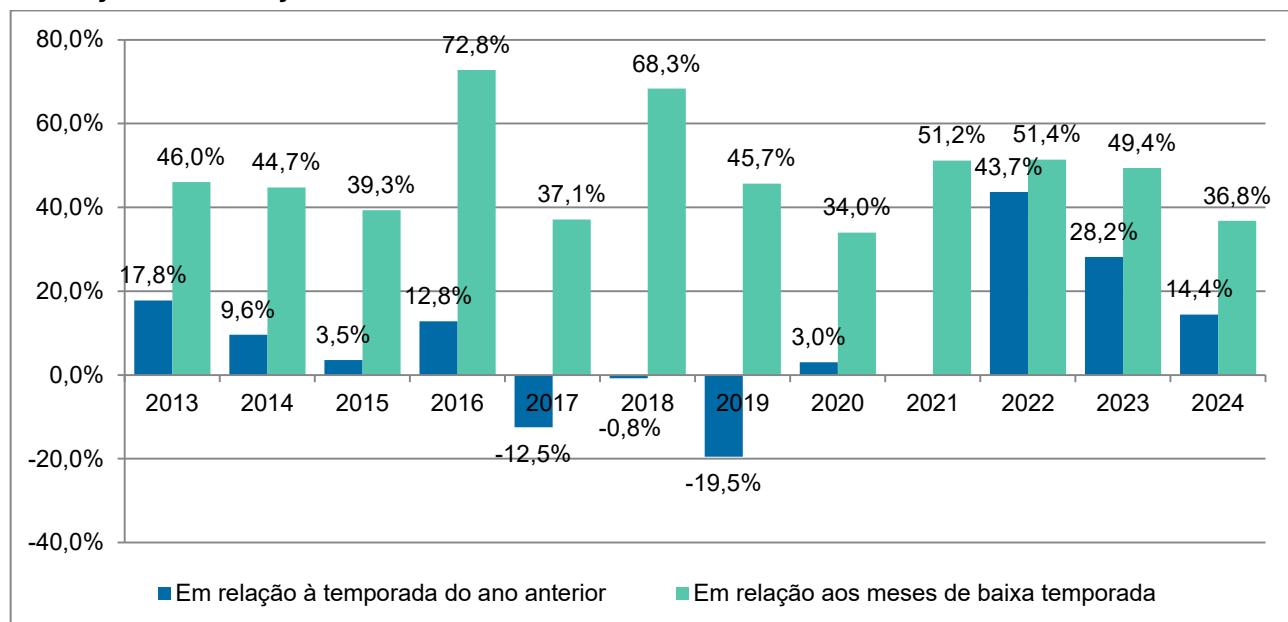
## Evolução da forma de pagamento (Setor de hotelaria)

Forma de pagamento	Temporada											
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
À vista, cartão de crédito	80,4%	57,8%	61,8%	52,1%	31,1%	46,1%	56,4%	56,6%	32,8%	35,9%	12,7%	34,8%
À vista, cartão de débito	2,2%	6,4%	5,5%	9,4%	27,5%	7,9%	6,0%	6,6%	17,9%	9,4%	6,3%	15,9%
À vista, dinheiro	10,9%	11,9%	13,6%	22,9%	22,4%	13,2%	6,0%	9,2%	4,5%	1,6%	2,5%	4,3%
À vista, transferência eletrônica										10,4%	21,9%	24,1%
Parcelamento, cartão de crédito	2,2%	22,9%	13,6%	9,4%	17,1%	31,6%	31,6%	25,0%	34,3%	31,3%	51,9%	15,9%
Parcelamento, crediário	4,3%				1,1%						1,3%	1,4%
Outro		0,9%	5,5%	6,3%	0,9%	1,3%		2,6%			1,3%	1,4%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fonte: Núcleo de Pesquisas Fecomércio SC

Assim como em outros setores, nos hotéis foi observada uma variação positiva no faturamento em comparação com os meses de baixa temporada (36,8%), assim como em relação à temporada do ano anterior (14,4%).

### Evolução da variação do faturamento (Setor de hotelaria)



Fonte: Núcleo de Pesquisas Fecomércio SC

Além da análise do faturamento, nota-se uma recuperação no nível de atividade do setor hoteleiro, evidenciada pelos indicadores específicos: a taxa de ocupação dos leitos atingiu 85,1%. Quanto ao tempo de permanência dos hóspedes, permaneceu estável, com uma média de 5,6 dias por hóspede ou grupo.

### Evolução dos indicadores do setor hoteleiro durante a temporada de verão

Indicadores	Temporada											
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Ocupação dos leitos	80,2 %	80,0 %	88,2 %	87,0 %	75,5 %	81,6 %	72,1 %	79,2 %	52,6 %	74,9 %	76,1 %	85,1 %
Média de dias de permanência	4,9	6,3	5,3	5,3	4,8	5,8	4,8	4,8	4,0	4,0	5,3	5,6

*Nota: ocupação dos leitos - percentual sobre o total de leitos do estabelecimento.*

Fonte: Núcleo de Pesquisas Fecomércio SC

## Conclusão

As tendências de mudança no perfil dos turistas estão se confirmado, com uma predominância de visitantes de faixas etárias e rendas mais altas, refletindo em maiores gastos e exigências por serviços de qualidade.

- ✓ Observa-se uma redução na presença de turistas de 18 a 30 anos, enquanto a faixa de 31 a 60 anos registra um crescimento significativo.
- ✓ Há uma tendência de aumento nos grupos de casais sem filhos, com uma sutil redução na proporção de famílias, indicando estabilização na faixa dos 50%.
- ✓ O aumento no número de turistas em excursões, que chegou a 4,7% em 2024, impactou no tamanho médio dos grupos, passando de 4 para 5,5 pessoas.
- ✓ As faixas de renda média familiar entre 5 e 15 salários mínimos apresentam um crescimento notável na participação de turistas.
- ✓ Os gastos dos turistas mostram uma tendência de crescimento, especialmente nas últimas três temporadas.

Essas tendências são corroboradas pela percepção dos empresários:

- ✓ Para os empresários de diversos setores, com exceção da hotelaria, o faturamento foi 18,6% maior que nos meses de baixa temporada e 7,6% maior que na temporada anterior.
- ✓ No setor de hotelaria, a avaliação do faturamento foi ainda mais positiva, com um aumento de 36,8% em relação aos meses de baixa temporada e 14,4% em comparação com a temporada anterior.

A temporada de verão de 2024 no litoral catarinense iniciou com altas expectativas em termos de demanda turística. Embora os empresários tenham adotado uma postura mais crítica, os resultados mostram que a temporada superou as expectativas, com uma grande movimentação de turistas e um faturamento positivo, destacando o potencial do turismo para o estado de Santa Catarina.

*Nota: Este material está liberado para reprodução, responsabilizando-se o usuário integralmente e a qualquer tempo pela adequada utilização das informações, estando ciente de que pode vir a ser responsabilizado por danos morais e materiais decorrentes do uso, reprodução ou divulgação indevida, isentando a Fecomércio SC de qualquer responsabilidade a esse respeito.*

*Por fim, fica o usuário ciente da obrigatoriedade de, por ocasião da eventual divulgação das referidas informações, mencionar a Fecomércio SC como fonte de informação.*