

PESQUISA EM REDES SOCIAIS

2023



CUSTO DE DESTINOS TURÍSTICOS:

QUAL A OPINIÃO DO CONSUMIDOR?

Viajar é uma das atividades mais desejadas e prazerosas para muitas pessoas. Conhecer novos lugares, culturas, paisagens e sabores é uma forma de enriquecer a vida e ampliar os horizontes. No entanto, viajar também envolve custos, que podem variar de acordo com o destino escolhido, a época do ano, o tipo de hospedagem, o transporte, os passeios e a alimentação. Por isso, é importante pesquisar e planejar bem antes de embarcar em uma viagem, para evitar gastos desnecessários e aproveitar ao máximo a experiência.

Um estudo da bandeira de cartões Elo, baseado em 13 bilhões de transações entre janeiro de 2020 e dezembro de 2022, constatou que o retorno das viagens após as fases críticas da pandemia da Covid-19 gerou um aumento nos gastos dos brasileiros no setor de turismo. Confira:

- **Aumento nos gastos em viagens no último trimestre de 2022:**
 - » Classe A (renda familiar acima de R\$ 22 mil) registrou aumento de 91% em comparação com 2020.
 - » Classe D (renda até R\$ 2,9 mil) teve redução de 0,2% nos gastos.
- **Passagens aéreas:** aumento de 60%, passando de R\$ 570 para R\$ 912.
- **Hospedagem:** aumento de 32,3%, atingindo R\$ 172.
- **Despesas prioritárias:**
 - » Alimentação e combustível comprometem 41% da renda média mensal.
 - » Nas famílias de menor renda, esse percentual chega a 46%.
- **Setor de lazer:** aumento de 33% no número de transações.
- **Bares e restaurantes:** registraram aumento de 11% nas transações.

Os dados refletem uma retomada gradual, mas promissora, do setor de turismo no Brasil após um período desafiador. O aumento dos gastos, especialmente entre as classes de renda mais alta, sugere um desejo de explorar novos lugares e vivenciar experiências autênticas. No entanto, a análise também revela a importância de considerar cuidadosamente os custos envolvidos e adotar práticas sustentáveis e conscientes ao viajar. À medida que o cenário continua a evoluir, tanto os viajantes quanto a indústria do turismo estão se adaptando a novas tendências e prioridades, moldando assim a maneira como exploramos o mundo.

Nesse contexto, o Observatório de Negócios do Sebrae/SC desenvolveu esta pesquisa em redes sociais, visando a analisar o custo de destinos turísticos e a opinião do consumidor sobre viagens, a fim de identificar as tendências, as preferências, as dificuldades e as oportunidades do mercado turístico. Os resultados encontrados você confere a seguir. Boa leitura!

METODOLOGIA

ETAPAS

- Realização de pesquisa netnográfica: por meio de ferramentas de monitoramento, é realizada a análise de como as pessoas se expressam espontaneamente nas redes sociais.
- Análise de informações de mercado e tendências de consumo relacionadas ao tema da pesquisa.
- Levantamento do perfil de quem fala sobre o assunto nas redes sociais.
- Identificação de insights, assuntos correlatos e estratégias utilizadas.

DETALHAMENTO DO MONITORAMENTO NAS REDES SOCIAIS

→ Canais monitorados:



→ Períodos de coletados:

X (Twitter): de 11 de julho de 2020 a 17 de agosto de 2023.

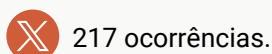
YouTube: de 14 de julho de 2020 a 17 de agosto de 2023.

→ Total de ocorrências coletadas:

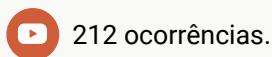
X (Twitter): 1.782 ocorrências.

YouTube: 1.520 ocorrências.

→ Amostra mínima²:



217 ocorrências.



212 ocorrências.

Amostras calculadas para

95%

de confiança e uma margem de erro de 5%.



Em pesquisas qualitativas, dados homogêneos (que têm igual natureza ou semelhança) demandam amostras menores. Em contrapartida, dados heterogêneos (desiguais, diferentes, diversificados) exigem amostras maiores. Para estabelecer o tamanho da amostra desta pesquisa, foram utilizados dois fundamentos: **1) saturação de categorias**, quando avaliamos que, em dado momento da análise das menções, não apareceram categorias diferentes e os novos posts coletados se encaixavam nas categorias já existentes; e **2) aparecimento de regularidades**, semelhante à saturação de categorias, quando entendemos que a amostra já era relevante ao identificar regularidades nas respostas – cenários e padrões já estabelecidos não se alteram.



Termos utilizados para pesquisa:

→ **X (Twitter):** passeio OR passeios OR passear OR role AND (“valor” OR “custo” OR “caro” OR “barato” OR “custa”); turistar OR explorar AND (“valor” OR “custo” OR “caro” OR “barato” OR “custa”); viajar OR viagem OR viagens OR viajou AND (“valor” OR “custo” OR “caro” OR “barato” OR “custa”); hotel OR pousada OR quarto OR airbnb) AND (“valor” OR “custo” OR “caro” OR “barato” OR “custa”); “alimentação em viagem” AND (“comida em viagem” OR “comer em viagem” OR “alimentar em viagem”) AND (“valor” OR “custo” OR “caro” OR “barato” OR “custa”); viajar OR viagem OR viagens OR viajou AND (carro OR ônibus OR avião OR carona) AND (“valor” OR “custo” OR “caro” OR “barato” OR “custa”).

→ **YouTube:** Vídeo 1; Vídeo 2.

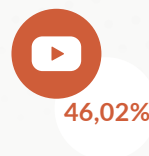
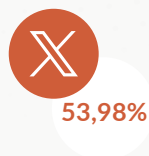
¹ Os resultados do Instagram e Facebook divergiram do foco desta pesquisa e, por isso, foram descartados.

² No total, foram analisadas 299 ocorrências do X (Twitter) e 260 ocorrências do YouTube, portanto, mais do que o mínimo estipulado.

RESULTADOS DA PESQUISA

PUBLICAÇÕES POR CANAL

(TOTAL COLETADO)



Palavras mais citadas



Base: 559 publicações analisadas.

- **Desafios de custo em destinos turísticos:** com 119 menções, a palavra “caro” sugere que os consumidores percebem que os custos associados às viagens e à hospedagem costumam ser altos. Isso pode ser visto como um desafio para empreendedores no setor de turismo, uma vez que é preciso considerar de que maneira oferecer experiências atraentes enquanto gerenciam os preços para conquistar clientes.
- **Avaliar experiências de viagem e hospedagem:** o termo “viajar” é central, indicando que a discussão gira em torno das viagens e das experiências turísticas. Isso sugere que o foco está na perspectiva dos consumidores que desejam viajar, mas estão preocupados com os custos envolvidos.
- **Equilíbrio entre custo e benefício em experiências turísticas:** a expressão “valor” é interessante, mostra que os consumidores estão avaliando o equilíbrio entre o custo e o benefício de suas viagens. Isso é fundamental para os empreendedores, uma vez que é preciso oferecer serviços e produtos que entreguem valor percebido suficiente para justificar os custos.
- **Explorar as opções de acomodações em viagens:** a palavra “hospedagem” destaca a importância da acomodação nos destinos turísticos. Isso implica que os consumidores estão prestando atenção aos preços das hospedagens, e os empreendedores podem encontrar oportunidades ao fornecer opções que se alinhem com as expectativas de valor dos clientes.



Quem publica? (Amostra analisada)



91,60% – Usuários: são pessoas que compartilham publicamente opiniões pessoais e experiências relacionadas a viagens e expressam preocupações e avaliações sobre os custos associados aos destinos turísticos.



5,18% – Veículos de comunicação: são perfis associados a empresas jornalísticas que divulgam análises e reportagens sobre os custos em viagens e no setor de turismo.



3,22% – Empresas/empreendedores: perfis de empresas do setor de turismo e empreendedores, que promovem produtos, serviços e destinos, compartilham ofertas especiais e soluções que equilibram a experiência turística e os custos.

*Todas as análises tiveram como base a amostra analisada no total de 559 ocorrências.



Classificação das publicações (Amostra analisada)

■ Neutro ■ Positivo ■ Negativo

60,82%

12,71%

26,47%



Publicações neutras: englobam marketing e publicidade de empresas, assim como comentários de usuários que não expressam uma avaliação positiva ou negativa em relação ao tema.



Publicações positivas: envolvem pessoas interessadas em viajar, ou que já viajaram, e também descobriram novos destinos turísticos e relatam experiências positivas após suas viagens.



Publicações negativas: incluem críticas, experiências desfavoráveis e opiniões de usuários que mencionam os custos elevados de destinos turísticos, bem como dos serviços de passeios, hospedagem, alimentação e transporte.

O QUE OS USUÁRIOS PUBLICAM?

Expectativa no destino

A experiência de viajar para destinos inexplorados é amplamente apreciada por milhares de turistas. No entanto, para muitas pessoas, os momentos que antecedem a viagem são essenciais. A expectativa e outros sentimentos associados são significativos na preparação emocional e mental para as aventuras.



Viajar pra lugares novos é muito bom, mas os dias antes, a expectativa e tal, tb tem seu valor! A gente viaja na mente e coração antes de viajar real né??? Amo! Tipo de ansiedade boa.³



na teoria é muito bom comprar viagem com antecedência, pagar mais barato e ver tudo com calma... na prática você compra/define tudo e fica ansioso porque faltam mil dias pra viajar

³ As publicações foram mantidas com a mesma escrita das redes sociais, de forma a garantir sua originalidade.

Planejamento da viagem

O investimento financeiro necessário para realizar uma viagem é frequentemente percebido como significativo, porém, seus benefícios vão além dos custos. Os posts destacam a premissa de que viajar, independentemente do destino, apresenta um valor inestimável e reforça a importância de um planejamento bem elaborado.



Viajar é caro, mas vale demais o investimento, seja pra onde for. [...] Dessa vez, nos planejamos com um ano de antecedência e fizemos uma viagem ***. E nossa.



Não tenho ideia, essa nem pesquisei, mas tudo depende, se você comprar rápido, toda viagem se você programar são muito mais barato do que imagina e tb tem os programas de milhas que muitas vezes sai mais barato ainda, hospedagem dividir o quarto sai preço bom tb



Se planejar dá. Um bom planejamento é a base para uma viagem não pesar tanto no orçamento.

Atualmente, existem sites e aplicativos gratuitos que podem auxiliar no planejamento de uma viagem, desde o roteiro e a compra da passagem até a seleção de um restaurante. A [plataforma "Travel"](#), em colaboração com o Google, é uma opção para essa organização.

Preocupação com o orçamento

A dualidade entre o desejo de viajar e as limitações financeiras que se apresentam cria um contraste interessante, expondo a frustração de ansiar por algo que, muitas vezes, parece estar fora de alcance devido a restrições econômicas. Esse dilema ressoa com muitos indivíduos que compartilham a mesma paixão e as mesmas preocupações financeiras.



Já tô vendo hospedagem, valor dos passeios, planilha de economias pra ter grana o suficiente KKKKK PQ DEUS ME FEZ AMAR VIAJAR, SEM ME DAR SUPORTE FINANCEIRO SUFICIENTE PRA TANTA VIAGEM QUE EU QUERO????

Algumas pessoas optam por estabelecer suas próprias pré-condições ao buscar a realização de seus desejos ao longo de um programa turístico.



eu preciso de 7 pessoas pra passear cmg não precisa ser meu amigo não mas é pra dividir o valor do passeio KKKKKK



Só queria alguém que tirasse férias em maio também, para podemos viajar! Os pacotes para viagem solo fica tão caro 😞

Escolhas financeiras

Para alguns indivíduos, existem diferentes maneiras de lidar com o dinheiro. Essa consideração implica uma reflexão acerca das prioridades de investimento, destacando a relevância significativa das experiências de viagem.



Nunca troco de celular pq sempre penso: "ah não vou comprar não, valor de uma viagem. Vou viajar que é melhor"



As pessoas querem tudo, viajar, gastam MUITO ao longo da viagem com coisas desnecessárias ... e depois falam que viajar fica caro

Conforto e aconchego

Embora a experiência de viajar proporcione uma sensação muito prazerosa, a cada viagem realizada, percebe-se que valorizamos ainda mais o conforto e aconchego do nosso lar. Isso exemplifica a ideia de equilíbrio entre explorar o desconhecido e apreciar o que nos é familiar. Este post retrata a valorização que alguns usuários atribuem a esse aspecto.



Viajar é gostoso demais mas a cada viagem eu dou mais valor à minha casinha e meu quartinho



Dica para empreendedores! É fundamental compreender a importância de atender às necessidades e desejos dos seus clientes. Da mesma forma que um viajante valoriza o seu lar após cada passeio, os consumidores também valorizam os elementos familiares e confortáveis em suas experiências de turismo. Sendo assim, ao buscar inovações e novidades, é essencial encontrar um equilíbrio entre uma experiência de qualidade, conforto e familiaridade. Esse equilíbrio não apenas fortalece a fidelidade do cliente, mas também contribui para o crescimento contínuo do empreendimento.

Críticas

Nas redes sociais, costuma-se fazer muitas críticas sobre diferentes assuntos, e quando se trata dos custos de destinos turísticos, a situação não é diferente. Muitas pessoas percebem que os valores para hospedagem, passeios, alimentação e transporte durante as viagens são altos, e isso é algo destacado com frequência nos posts.

Hospedagem



viajar sozinho é muito caro (em relação à hospedagem) vou namorar só pra poder dividir quarto, juro sem condições



Eu tive muita sorte com acomodação, paguei um lugar muito bom e muito barato. Mas infelizmente aqui reina o "explorar o turista e não o turismo"



mds hotel é tão caro! estou seriamente cogitando a possibilidade de dormir na fila do engenho por 5 dias, pra não ter que pagar por hospedagem

Passeios



"Não é caro passear pelo Brasil." Eles que morem aqui por um tempo para ver como é realmente caro. Virão à passeio com pena do nativo.

Alimentação



Comida em viagem algumas vezes é muito boa, uma pena que é muito cara

Transporte



Caro mesmo é só a passagem, la é td barato à vera. Comida, hospedagem, passeio. Eu topo organizar um role desses

Além disso, existem outros aspectos pertinentes que merecem destaque, tais como as críticas em relação ao fato de os turistas sentirem que estão pagando valores mais elevados por serviços básicos e que o destino turístico acaba sendo ofuscado pela falta de sensibilidade dos comerciantes locais.



Que lindo, precisamos aprender a explorar o turismo, dar infraestrutura para os turistas e divulgar, turismo no Brasil ainda é difícil e caro.



Brasil é lindo mas infelizmente os preços são abusivos demais. Brasileiro passa a perna no próprio semelhante



Que pena que “o barato” é aquilo que há de menos caro. Na grande maioria dos lugares no Brasil, a exploração e o abuso em cima do turista é vergonhosa. Parece que vale tudo por dinheiro. Muitas vezes a beleza do local é ofuscada pela falta de sensibilidade das pessoas...

Também é possível encontrar a perspectiva de profissionais da indústria do turismo, os quais afirmam que viajar para o exterior é mais vantajoso do que fazer turismo interno.



Sou guia de turismo e digo por experiência própria que apesar de termos um belo país não se explora o turismo ...se explora o turista .depois reclamam quando o brasileiro viaja para fora do país.



É muito louco saber que uma viagem internacional é mais barato do q viajar dentro do seu próprio país.



Viajar dentro do próprio país que mora é tão caro né, por isso a gente viaja pra fora. Aí smp vem um falar que no Brasil tem lugares lindos tb pra conhecer e de fato tem, mas as vezes a viagem fica mais cara do que pra fora

No entanto, há também quem discorde dessa opinião.



Subestimei porque desde moleque cresci ouvindo de muitas pessoas que valia mais viajar pra fora do que pelo Brasil, e acreditei nisso por muito tempo, você já deve ter ouvido isso tb. Ainda bem que estou tendo a oportunidade de conhecer nosso país cada dia mais e ver como ele é incrível, e como eu subestimava ele 😊😊



Para alcançar o sucesso na indústria do turismo, é fundamental equilibrar os custos com a qualidade dos serviços oferecidos e a satisfação dos turistas. A busca incessante por aprimoramentos e inovações pode ser um fator determinante na transformação da percepção geral a respeito dos custos associados ao turismo e gerar oportunidades de crescimento e êxito no setor.

Estratégias para empreendedores diante das críticas sobre custos:

- **Benchmarking:** realizar análises para comparar os preços com os do mercado, ajudando a posicionar os serviços de maneira competitiva e alinhada com as expectativas dos clientes.

- **Análise de preços do mercado:** manter-se atualizado sobre os preços praticados pelos concorrentes no mercado, permitindo o ajuste da estratégia de preços conforme a demanda e a concorrência.
- **Diferenciação de valor:** oferecer diferenciais que vão além do preço, como serviços exclusivos, comodidades especiais ou experiências únicas, destacando o valor adicional que os pacotes proporcionam em comparação com outros concorrentes.
- **Transparência e valorização dos serviços:** destacar os itens inclusos nos pacotes e evidenciar a qualidade dos serviços para estabelecer uma percepção positiva quanto aos custos.
- **Ofertas personalizadas:** é recomendado oferecer pacotes personalizados que atendam às preferências e aos orçamentos individuais dos turistas. Isso pode contribuir para criar uma sensação de valor individualizado.
- **Comunicação eficiente:** utilizar as redes sociais e outros canais de comunicação para elucidar os custos envolvidos nas viagens é uma abordagem valiosa. Recomenda-se, para desfazer equívocos, que se instrua os viajantes sobre os elementos que contribuem para os preços, como a infraestrutura, a qualidade dos serviços e a manutenção.
- **Parcerias estratégicas:** colaborar com empresas locais, a fim de oferecer pacotes combinados ou descontos conjuntos, pode aprimorar a atratividade das experiências turísticas. Isso também pode estimular os turistas a explorarem a região e usufruírem de mais serviços.
- **Foco na experiência:** proporcionar serviços exclusivos, atividades enriquecedoras e interações culturais, a fim de justificar os custos e criar memórias duradouras.
- **Responsabilidade socioambiental:** demonstrar o compromisso da empresa com a responsabilidade socioambiental pode atrair turistas que valorizam empreendimentos conscientes e predispostos a contribuir positivamente para as comunidades locais.

DICAS PARA EMPREENDEDORES



Plataforma de comparação de preços

Criar uma plataforma online que permita aos viajantes comparar os preços de diferentes aspectos de suas viagens, como hospedagem, passeios, alimentação e transporte. Essa plataforma poderia consolidar informações de várias fontes e vários destinos, fornecendo aos usuários uma visão clara dos custos envolvidos em suas escolhas. E, além disso, pode oferecer detalhes de preços e opções, assim, os empreendedores podem ajudar os viajantes a fazer escolhas mais informadas e econômicas.



Promoção de hospedagens alternativas

Empreender no segmento de hospedagem alternativa, promovendo opções como aluguel de quartos em residências locais, pousadas e hostels. Essas alternativas muitas vezes são mais acessíveis do que hotéis tradicionais e podem oferecer uma experiência mais autêntica e intimista para os viajantes. Criar parcerias com proprietários locais e investir em marketing direcionado pode ajudar a destacar essas opções e atrair um público consciente dos custos.



Turismo acessível

Criar pacotes de turismo que incluem hospedagem, passeios e refeições a preços competitivos. Essa abordagem pode atrair viajantes que buscam experiências completas sem estourar seu orçamento. Empreendedores podem buscar parcerias com fornecedores locais para negociar tarifas preferenciais e, assim, criar ofertas atraentes para diferentes segmentos de viajantes.



Gastronomia de baixo custo

Iniciar um negócio que ofereça refeições de boa qualidade a preços acessíveis. Isso poderia envolver a criação de restaurantes com menus focados em ingredientes locais e sazonais, permitindo que os turistas experimentem a culinária regional sem pagar preços exorbitantes. Outra abordagem seria fornecer opções de refeições prontas para viagem, ideais para viajantes que desejam economizar tempo e dinheiro.



Programas de fidelização

Desenvolver programas de fidelização que incentivem os turistas a escolherem destinos nacionais. Oferecer descontos exclusivos, benefícios especiais ou acumulação de pontos para viagens futuras dentro do país. Os empreendedores podem colaborar com hotéis, restaurantes e atrações turísticas para criar um sistema de recompensas.



Educação para viajantes

Criar um portal educativo online que forneça dicas práticas para viajantes economizarem durante suas jornadas. Isso pode incluir orientações sobre como encontrar passagens aéreas mais baratas, economizar em refeições e optar por opções de transporte mais econômicas e sustentáveis. Os empreendedores podem monetizar o portal por meio de anúncios, parcerias afiliadas e conteúdo premium.



Roteiros customizados

Oferecer serviços de planejamento de viagem personalizados, levando em consideração o orçamento dos viajantes. Isso pode incluir a sugestão de acomodações acessíveis, atividades gratuitas ou de baixo custo e dicas de economia. Os empreendedores podem cobrar uma taxa pelos serviços de planejamento, oferecendo um valor agregado aos viajantes que desejam otimizar seus gastos.

As oportunidades empreendedoras no setor do turismo podem explorar soluções para os desafios mencionados nas críticas e perspectivas, oferecendo opções mais acessíveis, culturalmente sensíveis e sustentáveis para os viajantes. Para abordar essas necessidades, os empreendedores não apenas atendem à demanda do mercado, mas também contribuem para a melhoria da indústria do turismo no país.



Veja outros estudos relacionados ao assunto

- Tendências de viagem em 2023: quais as expectativas para o turismo?
- Estratégias para promover o marketing turístico
- Esportes e atividades aquáticas como atrativos para o turismo
- Turismo hidrotermal: oportunidades para atrair diferentes perfis de turistas
- Geoparques mundiais e balonismo



Veja outra pesquisa em redes sociais

- Atrativos turísticos nas redes sociais

Fontes: Gabriela Vargas. Planejamento estratégico: o que é, as 5 etapas e o objetivo. AEVO. 2023. O que é planejamento estratégico, como elaborar, sua importância e como aplicar! Pontotel. 2023. Planejamento estratégico: como construir e executar com maestria. Sebrae. 2023.



VOLTAR AO PORTAL

PESQUISA EM REDES SOCIAIS

2023

sebrae-sc.com.br/observatorio

SEBRAE Santa Catarina
Endereço: SC 401, KM 01, Lote 02
Parque Tecnológico Alfa - João Paulo
CEP: 88030-000 - Florianópolis - SC
Telefone: 0800 570 0800

Período da pesquisa:
14 a 18 de agosto de 2023

