

Pesquisa de Identificação do Perfil e Satisfação dos Turistas e Visitantes de Brasília Durante a Copa do Mundo 2014

Tourists and Visitors Profile and Satisfaction Survey on Brasília FIFA World Cup 2014

Identificación de Perfiles y Niveles de Satisfacción de los Turistas y Visitantes de Brasilia Durante la Copa del Mundo 2014

Karen Grazielle Furlan Basso¹
Thamyris Carvalho Andrade²
Ariadne Pedra Bittencourt³

Resumo

O presente artigo versa sobre os resultados de pesquisa de demanda realizada durante a Copa do Mundo FIFA 2014 na cidade de Brasília, entre os dias 10 de junho a 19 de julho, em três pontos principais de coleta. A pesquisa foi realizada pela Secretaria de Turismo do Distrito Federal em caráter exploratório descritivo, resultando em um total de 9.728 entrevistados, sendo 6.765 visitantes nacionais e 3.499 visitantes internacionais. Entre os principais resultados obtidos, destacam-se o perfil dos visitantes, o montante de movimentação exclusivamente motivada pelo megaevento e os gastos médios realizados por estes turistas na Capital Federal. A título de conclusões, listam-se limitações e fragilidades observadas durante e após a realização da pesquisa, apontando possibilidades de aperfeiçoamentos em iniciativas futuras semelhantes. Ao final, procedimentos são fortemente recomendados a pesquisadores interessados neste tipo de pesquisa, tanto na etapa de planejamento como em sua execução e análise.

Palavras-chave: Turismo; Pesquisa de Perfil de Visitantes; Megaeventos Esportivos; Demanda turística.

Resumen

Este artículo presenta los resultados de una investigación de la demanda durante la Copa de Mundo FIFA 2014 en la ciudad de Brasilia, del 10 de junio al 19 de julio, en tres puntos de recogida principales. La investigación fue conducida por el Departamento de Turismo del Distrito Federal en modo exploratorio descriptivo, y resultó en un total de 9.728 encuestados, de los cuales 6.765 visitantes nacionales y 3.499 internacionales. Entre los principales

¹ Doutoranda em Gestão do Turismo na Faculdade de Economia e Gestão da Universidade Tecnológica de Dalian. China. E-mail: karen.furlan@gmail.com

² Mestre em Turismo pela Universidade de Brasília - UNB no Centro de Excelência em Turismo – CET. Brasil. E-mail: thamyris.andrade@gmail.com

³ Mestre em Gestão do Turismo e Meio Ambiente pela Universidade Latino-Americana e do Caribe. México. E-mail: ariadnebittencourt@setur.df.gov.br

resultados se destacan el perfil de los visitantes, el movimiento financiero motivado exclusivamente por el mega evento y el gasto promedio de los turistas en la Capital Federal. A modo de conclusión están las limitaciones y deficiencias observadas durante y después de la encuesta, señalando las posibilidades de mejoras en iniciativas futuras semejantes. Al fin, se destacan algunos procedimientos muy recomendables para los investigadores interesados en ese tipo de investigación, tanto en la fase de planificación como en su ejecución y análisis.

Palabras clave: Turismo; Encuesta de Perfil de los Visitantes; Mega eventos Deportivos; Demanda turística.

Abstract

This paper discusses the results of a tourism demand research conducted during the FIFA World Cup 2014 in Brasilia city, performed between June 10th and July 19^h, in three main interview points. The survey was conducted by the Federal District Department of Tourism, resulting in a total of 9,728 interviews, of which 6,765 were of domestic visitors and 3,499 of international visitors. Among the main results, this article highlights the profile of visitors, the financial movement exclusively motivated by the mega-event and the average expenditure of these tourists in the Federal Capital. The conclusions are focused on the limitations and shortcomings observed during and after the survey, pointing out possibilities of improvements in similar future initiatives. Some procedures are also strongly recommended to researchers interested in this type of research, both in the planning and in the implementation and analysis stages.

Keywords: Tourism; Visitors Survey; Sports Mega Events; Tourism demand.

1. Introdução

O Turismo de Negócios & Eventos é considerado pelo Ministério do Turismo (MTur) estratégico no Brasil por sua capacidade de minimizar efeitos da sazonalidade do turismo e por ocorrer independentemente da existência de atrativos naturais ou culturais exuberantes (BRASIL, 2010). Quando se trata especificamente do “segmento de turismo de eventos esportivos, principalmente os de caráter internacional, é um dos que têm mais crescido em todo o mundo, inclusive no Brasil” (ISHIY, 1998, p.48).

Tentativas anteriores de captação de megaeventos esportivos para o país ilustram este crescimento, principalmente em peso e importância política, econômica e estratégica, como no caso da candidatura de Brasília, em 2000, e do Rio de Janeiro, em 2004 e 2012, para sediar os Jogos Olímpicos. Em 2003, a Confederação Sul-Americana de Futebol (CONMEBOL) já sinalizava a possibilidade do mundial de futebol ser realizado no Brasil em 2014 – decisão

que seria homologada pela FIFA (*Fédération Internationale de Football Association*) em 2008 (BBC BRASIL, 2003).

A discussão sobre o interesse político e cultural, os impactos e os legados possíveis de megaeventos ganharam maior consistência após a realização dos Jogos Pan-Americanos no Rio de Janeiro, em 2007. Em 2013, a Copa das Confederações ocorreu em meio à criação de zonas de exceção no entorno dos estádios e vias de acesso, nas quais valia o mandato soberano da FIFA, e em meio ao maior movimento de contestação que o Brasil viu nos últimos 20 anos. Somente entre os dias 19 e 21 de junho de 2013, foram cerca de 3,5 milhões de pessoas nas ruas ocupando espaços públicos em protestos diários nas principais capitais do país (MATOS, 2014).

Embora os resultados desses eventos tenham sido medidos e divulgados por órgãos governamentais e pesquisadores (BONFIM, 2013; BRASIL, 2013; FUNDAÇÃO INSTITUTO DE PESQUISAS ECONÔMICAS; BRASIL, 2013; MÜLLER et al., 2013), estudos sobre os impactos e legados de megaeventos continuam promovendo diversas reflexões e questionamentos, necessitando de pesquisas para respondê-los ou compreendê-los em suas especificidades.

A conquista do Brasil como país-sede da Copa do Mundo FIFA 2014 foi considerada relevante para a Capital Federal, celebrada como oportunidade de promoção do destino e desenvolvimento do setor de turismo. Neste cenário, pesquisadores foram beneficiados com a oportunidade de sondagens inéditas, considerando as especificidades da demanda de um megaevento como a Copa do Mundo. Surgia a possibilidade de obter uma maior compreensão da dinâmica dos segmentos de Turismo de Esportes e Turismo de Negócios & Eventos, produzindo material que pudesse balizar futuras iniciativas públicas e privadas, a partir de um maior conhecimento do fenômeno em nosso país.

Segundo as previsões publicadas em maio de 2014 pela Assessoria de Comunicação do Ministério do Turismo (BRASIL, 2014), Brasília era a segunda cidade mais cotada pelos viajantes estrangeiros durante o Mundial, com previsão de recepção de 490 mil visitantes nacionais e estrangeiros distribuídos ao longo dos sete jogos que seriam sediados pela cidade. Diante deste cenário, foram planejadas distintas pesquisas voltadas a todos os viajantes, fossem eles visitantes ou turistas. Este conjunto de pesquisas foi agrupado em torno de seu

objetivo central e denominado inicialmente de “Pesquisa de Perfil e Fluxo de Público – Copa do Mundo FIFA 2014” pela Secretaria de Estado de Turismo do Distrito Federal.

Realizada entre os dias 10 de junho e 19 de julho de 2014, a pesquisa envolveu períodos pré, durante, e pós-megaevento, visando à identificação de algumas características a respeito dos turistas e participantes (perfil, fluxo de público, gasto médio, satisfação etc.). Ao final de sua aplicação, o número de dados obtidos foi tão significativo que ultrapassou a meta base prevista.

A realização da pesquisa teve como objetivo geral analisar o turismo no destino Brasília sob a ótica da Copa do Mundo FIFA, identificando informações relativas às características, meios de transporte, satisfação com o destino e o evento, gastos realizados, entre outros, do público participante do evento.

O método utilizado para a pesquisa, exposto no capítulo a seguir, foi desenvolvido a partir dos seguintes objetivos específicos: caracterizar o público que compareceria ao estádio em dias de jogos; identificar o fluxo de entrada de público nacional e internacional na Rodoviária Interestadual de Brasília; avaliar o nível de satisfação do visitante com a infraestrutura e os serviços prestados por equipamentos e atrativos turísticos do destino no Aeroporto Internacional de Brasília; avaliar os gastos médios realizados pelos turistas no destino Brasília para futuros estudos de impacto econômico de megaeventos; e fornecer subsídio para o incentivo de melhorias nos serviços ofertados ao visitante para o aumento do índice de satisfação em próximos eventos do segmento.

Em face dos objetivos específicos foram definidas três frentes distintas de pesquisa, envolvendo: (a) o fluxo de turistas na Rodoviária Interestadual de Brasília (10 de junho a 13 de julho: 3.043 questionários válidos, dos quais 2.303 nacionais e 740 internacionais), (b) os arredores do Estádio Nacional Mané Garrincha (dias de jogo: 4.068 questionários válidos, dos quais 2.416 nacionais e 1.652 internacionais), e (c) área de embarque nacional do Aeroporto Internacional de Brasília (15 de junho a 19 de julho: 2.617 questionários válidos, dos quais 2.161 nacionais e 456 internacionais). Ao final da pesquisa foi obtido um total global de 9.728 questionários, sendo 6.880 de visitantes nacionais e 2.848 de visitantes internacionais.

O planejamento de cada frente de pesquisa, bem como a metodologia empregada, definição de universo amostral, procedimentos e variáveis dos instrumentos de pesquisa encontram-se

detalhados na próxima seção. Os principais resultados obtidos nas análises descritivas são discutidos no terceiro item. Por fim, as considerações finais são apresentadas na última seção deste artigo, incluindo recomendações e discutindo limitações e fragilidades observadas.

2. Métodos

Conforme exposto anteriormente, a pesquisa foi idealizada compilando diferentes objetivos específicos em torno de um objetivo geral comum. Em face às especificidades dos objetivos abarcados, viu-se necessário expandir o método da pesquisa para três frentes de execução. Essas frentes, embora compreendidas como componentes integrantes de uma grande pesquisa em torno de um objetivo central, resultaram em três relatórios distintos dentro da Secretaria de Turismo do Distrito Federal⁴. A divisão do relatório em três volumes, ao invés de um único relatório geral, é técnica e não científica, e está vinculada a processos inerentes do setor público, como prestação de contas e relatoria das ações empreendidas à população e interessados em geral. Neste artigo apresenta-se a metodologia original buscando sistematizar e compilar os resultados obtidos em torno do objetivo central da pesquisa.

Para sua elaboração foram estabelecidas cinco etapas de trabalho. Inicialmente foi realizado o planejamento da pesquisa juntamente com uma revisão bibliográfica que reuniu materiais pertinentes disponíveis, como livros, artigos, dados estatísticos e matérias jornalísticas.

Após revisão bibliográfica, a equipe concentrou esforços na definição do público-alvo e amostragem da coleta para a pesquisa quantitativa. Tendo em vista os objetivos específicos, foram desenvolvidos procedimentos metodológicos distintos para cada perfil de visitante a ser entrevistado, segundo objetivos predefinidos no planejamento da análise.

Concebida com base em metodologias consagradas pelo Ministério do Turismo para pesquisas de demanda turística, definiu-se três frentes de execução de pesquisa para identificação da demanda de visitantes e turistas motivados pelo megaevento. Cumpre destacar as especificidades frente à relevância do que as distingue quanto a métodos e instrumentos de pesquisa com um objetivo final comum.

Neste contexto, os objetivos específicos da pesquisa apontaram a necessidade de pontos de coleta distintos, em locais de chegada ou partida de turistas no destino (Quadro 1). A primeira

⁴ Disponíveis em <http://observatorio.setur.df.gov.br/index.php/copa/estudos-pesquisas-e-publicacoes/>.

pesquisa teve como foco o fluxo de turistas da Rodoviária Interestadual de Brasília. Foi planejada para identificar e contabilizar os turistas que viajaram por meio do modal rodoviário, em função da Copa do Mundo FIFA. Com base em um questionário simples e objetivo, essa pesquisa foi conduzida entre os dias 10 de junho e 13 de julho e coletou informações a respeito da motivação da viagem, origem do visitante, tempo de permanência e quantidade de acompanhantes. Ao final da aplicação da pesquisa foram obtidos 3.043 questionários, sendo 2.303 de brasileiros e 740 de estrangeiros.

Quadro 1: Objetivos específicos por local de coleta

RODOVIÁRIA INTERESTADUAL DE BRASÍLIA	ARREDORES DO ESTÁDIO NACIONAL DE BRASÍLIA (raio de 1 Km)	AEROPORTO INTERNACIONAL DE BRASÍLIA
<ul style="list-style-type: none"> → Identificar a movimentação do modal rodoviário; → Verificar se a motivação principal da viagem estava diretamente relacionada à realização do Mundial de Futebol; → Investigar o tempo de sua permanência; → Identificar o número de pessoas com acompanhantes. 	<ul style="list-style-type: none"> → Caracterizar o perfil do turista/excursionista que circulou nos arredores do Estádio nos dias de jogos (local de residência, nível de renda, número de dependentes); → Verificar se a motivação principal da viagem estava diretamente relacionada à realização do Mundial de Futebol; → Investigar o tempo de permanência e o meio de hospedagem utilizado; → Identificar o gasto médio total do viajante no destino. 	<ul style="list-style-type: none"> → Caracterizar o perfil do turista/excursionista da área de embarque nacional do Aeroporto Internacional de Brasília; → Verificar se a motivação principal da viagem estava diretamente relacionada à realização do Mundial de Futebol; → Investigar as características principais da viagem do entrevistado; → Investigar itens relacionados ao comportamento do visitante no destino (Brasília); → Avaliar a satisfação do visitante com relação ao destino e ao evento.

Fonte: Elaboração própria dos autores.

A segunda pesquisa foi realizada nos arredores do Estádio Nacional Mané Garrincha, e contou com a aplicação de um questionário traduzido para inglês e espanhol, aplicado por pesquisadores bilíngues. A coleta de dados foi feita exclusivamente em dias de jogo do Mundial em Brasília (15, 19, 23, 26 e 30 de junho, 5 e 12 de julho). Ao final, foram obtidos 4.068 questionários válidos, sendo 2.416 de visitantes brasileiros e 1.652 de estrangeiros.

Por fim, a terceira pesquisa envolveu a coleta de dados na área de embarque nacional do Aeroporto Internacional de Brasília, e voltou-se à identificação do perfil dos turistas que deixavam o destino no período da Copa do Mundo FIFA 2014 pelo modal aéreo. Por envolver o momento de saída dos turistas, o qual se pressupõe ser a etapa final da experiência do

indivíduo com a cidade, o instrumento inseriu variáveis de satisfação com o destino e o megaevento. Seu período de aplicação abrangeu o intervalo entre o primeiro dia de jogo em Brasília (15 de junho) até sete dias após o encerramento do Mundial na cidade (19 de julho). Ao final da aplicação desta pesquisa foram obtidos 2.617 questionários válidos, sendo 2.161 entrevistados brasileiros e 456 estrangeiros.

As três pesquisas, conjuntamente, resultaram em um total de 9.728 visitantes entrevistados durante o megaevento, dos quais 6.880 brasileiros e 2.848 estrangeiros.

Cumprir destacar que o conceito que balizou a seleção dos respondentes foi o da Organização Mundial do Turismo (ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO, 1994), que diferencia o turista (viajante que pernoita) do visitante excursionista (viajante de um dia, sem pernoite). Ambos foram inseridos na abordagem, observando algumas diferenciações, entre as quais a exclusão do grupo de excursionistas em análises de gastos com meios de hospedagem ou número de pernoites.

Considerando cada público-alvo e ponto de coleta, as melhores expectativas estavam depositadas na pesquisa realizada no aeroporto, em função do tempo ocioso do passageiro no período que antecede seu embarque. A particularidade logística do aeroporto permite maior tempo de abordagem para os pesquisadores, uma vez que o público-alvo aguarda seu voo em uma sala específica. As condições deste ambiente tornam pesquisas de demanda bastante favoráveis, e seus entrevistados mais receptivos ao fornecimento de respostas a questionários mais longos. Nos demais pontos de coleta, onde se identificam limitações na forma e no tempo de abordagem, os instrumentos de coleta precisam ser mais objetivos e de rápida aplicação. Assim, os métodos foram definidos considerando o tempo disponível para uma entrevista produtiva em cada local, resultando em maior quantidade de variáveis observadas nas coletas do Aeroporto, do Estádio e da Rodoviária, nesta ordem.

Embora existam diversos critérios para classificação de amostras, em geral elas se dividem em dois grandes grupos: amostras probabilísticas e amostras não probabilísticas. Segundo Richardson (2012, p.161), uma amostra probabilística se caracteriza pelo fato de os elementos da população terem uma probabilidade igual ou conhecida, distinta de zero, de serem selecionados para formar a amostra. Portanto, um dos pré-requisitos para compor uma amostra probabilística é possuir uma lista completa dos elementos que formam parte de uma população, de tal forma que se possa selecionar seus elementos.

O turismo, no entanto, se caracteriza pela fluidez e dinamismo de suas atividades, bem como daqueles que as praticam, o que essencialmente compromete qualquer delimitação objetiva de universo ou população, e torna as possibilidades de combinar situações infinitas. Daí explica-se parte das dificuldades características das pesquisas de demanda em turismo no que diz respeito à obtenção e sistematização de dados.

Considerando que durante a realização do evento não haveria controle do público presente na cidade, estabeleceu-se uma margem amostral probabilística para direcionar a coleta, assumindo-a como uma pesquisa exploratória descritiva. A base de cálculo utilizada para definição do universo amostral foi a previsão do Ministério do Turismo, de cerca de 490 mil visitantes em Brasília (universo amostral infinito).⁵

Para cada um dos três pontos de pesquisa foi estabelecida como meta a realização de 2.500 entrevistas. Essa meta foi delineada segundo cálculos amostrais recomendados por Martins (2011) e Richardson (2012). Considerando um erro amostral de 2%, um nível de confiança de 95%, e assumindo que não havia estimativa prévia para definição de proporção (considerando assim o maior tamanho da amostra possível, onde $p = 50\%$, ou, 0,50), chegou-se ao resultado de 2.401 elementos amostrais (Quadro 2). Por motivo de segurança – considerando a dificuldade de bater a meta, possibilidade de invalidação de questionários aplicados, entre outros fatores comuns ao cotidiano do pesquisador – esse número foi arredondado para 2.500 entrevistados em cada ponto.

Quadro 2: Cálculo Amostral

CÁLCULO AMOSTRAL	
$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{d^2}$	
$n = \frac{1,96^2 \cdot (0,50) \cdot (0,5)}{0,02^2} = \frac{0,9604}{0,0004} = 2401$	
N = 2.401 elementos	
(Onde:	
Z =	abscissa da normal padrão
p =	estimativa da verdadeira proporção de um dos níveis da variável escolhida
q =	1 - p
d =	erro amostral expresso em decimais
n =	tamanho da amostra aleatória simples a ser selecionada

Fonte: Elaboração própria dos autores, adaptado de Gil (2008) e Richardson (2012).

⁵ Consideram-se universos finitos (limitados) aqueles que não ultrapassam as 100.000 unidades (pessoas, alunos, estabelecimentos, etc.) e universos infinitos aqueles que ultrapassam essa quantidade.

A definição da população de interesse para abordagem (Quadro 3) teve como critério o local de residência e a motivação principal da viagem, filtrando entre o público abordado apenas os que não residiam em Brasília ou entorno, ou seja, os viajantes (turistas e visitantes de um dia). Assim, a unidade observacional da pesquisa foi definida como o turista ou visitante de um dia, residente no Brasil ou no exterior, que participou ou não da Copa do Mundo 2014 em Brasília, transitando nos arredores do Estádio Nacional Mané Garrincha em dia de jogo, no Aeroporto Internacional de Brasília ou na Rodoviária Interestadual. Em caso do indivíduo já ter respondido a outro pesquisador da SETUR anteriormente, este também foi filtrado.

Quadro 3: Critérios Utilizados para Filtragem do Universo

CRITÉRIO	FILTRO
Participação nas pesquisas da SETUR	1. Já respondeu a alguma pesquisa da Secretaria de Turismo nesta viagem? Somente foram entrevistados os turistas ou visitantes que não haviam colaborado com as pesquisas da SETUR/DF.
Local de residência	2. O(A) Sr.(a) reside em Brasília? Somente foram entrevistados os que responderam ser turistas ou excursionistas, de fora de Brasília ou entorno.
Motivo da viagem	3. A Copa do Mundo foi a principal motivação de sua viagem? Foram entrevistados ambos os turistas e excursionistas que viajaram motivados principalmente pela Copa, ou não.

Fonte: Elaboração própria dos autores, adaptado de Gil (2008) e Richardson (2012).

Em seguida, houve a definição das variáveis a serem observadas, resultando em três questionários estruturados que consideraram diferentes variáveis, de acordo com o local de aplicação e seu contexto, conforme exposto anteriormente.

A estrutura do instrumento de pesquisa elaborado para a Rodoviária Interestadual foi composta de duas dimensões, com cinco variáveis específicas, conforme Quadro 4.

Quadro 4: Dimensões e Variáveis – Rodoviária Interestadual de Brasília

DIMENSÃO	VARIÁVEIS
Caracterização do visitante	1. Local de residência 2. Vínculo com a Copa do Mundo
Caracterização da viagem	3. Motivação da viagem 4. Número de pernoites no DF 5. Quantidade de acompanhantes

Fonte: Elaboração própria dos autores.

Para a pesquisa realizada no Estádio Nacional Mané Garrincha considerou-se duas dimensões e nove variáveis específicas, conforme Quadro 5.

Quadro 5: Dimensões e Variáveis – Estádio Nacional Mané Garrincha

DIMENSÃO	VARIÁVEIS
Caracterização do público	<ol style="list-style-type: none"> 1. Local de residência 2. Motivação da viagem 3. Número de pernoites 4. Meio de hospedagem utilizado
Gasto médio	<ol style="list-style-type: none"> 5. Categoria do ingresso 6. Gasto médio total diário 7. Pessoas incluídas no gasto 8. Renda mensal 9. Número de dependentes financeiros

Fonte: Elaboração própria dos autores.

Por fim, considerando o Aeroporto Internacional e suas condições favoráveis a pesquisas mais profundas, principalmente pelo tempo disponível para abordagem do entrevistado, foram consideradas cinco dimensões e 59 variáveis específicas neste instrumento de pesquisa, conforme Quadro 6.

Quadro 6: Dimensões e Variáveis – Aeroporto Internacional de Brasília

DIMENSÃO	VARIÁVEIS
Caracterização socioeconômica do visitante	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vínculo com a Copa do Mundo 2. Faixa etária 3. Local de residência 4. Escolaridade 5. Renda mensal 6. Número de dependentes financeiros
Caracterização da viagem	<ol style="list-style-type: none"> 7. Ponto de entrada no Brasil (somente estrangeiros) 8. Motivação da viagem 9. Categoria do ingresso 10. Cidades que visitou além de Brasília 11. Jogos da Copa do Mundo que participou 12. Acompanhantes nos jogos da Copa do Mundo 13. Número de pernoites no DF 14. Meio de hospedagem utilizado 15. Gasto total com a viagem 16. Detalhamento dos gastos com meios de hospedagem, alimentação, transportes, e outros. 17. Número de pessoas incluídas nos gastos com a viagem 18. Atividades realizadas em Brasília
Caracterização de hábitos pré-viagem	<ol style="list-style-type: none"> 19. Fontes de informação que ajudaram a escolher e informar-se sobre Brasília 20. Aquisição de serviços de agência de viagens 21. Tipos de serviços adquiridos em agências de viagens
Caracterização de hábitos de viagem	<ol style="list-style-type: none"> 22. Quantidade de vezes que esteve em Brasília 23. Quantidade de viagens internacionais para participar de eventos esportivos de grande porte nos últimos 5 anos



Aspectos de avaliação/satisfação	<ol style="list-style-type: none">24.Limpeza pública no destino25. Iluminação pública no destino26.Segurança pública no destino27.Acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida28.Sinalização nos atrativos29.Segurança nos atrativos30.Atendimento bilíngue nos atrativos31.Acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida nos atrativos32.Atendimento nos Centros de Atendimento ao Turista (CAT)33.Informações prestadas nos CATs34.Infraestrutura dos CATs35.Atendimento no seu idioma nos CATs36.Transporte urbano coletivo / Transporte público37.Táxi (serviços de táxi)38.Metrô39.Acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida nos equip. de transportes40.Atendimento no seu idioma em equipamentos de transportes41.Transportes para o estádio42.Sinalização do estádio43.Serviços de alimentos e bebidas no estádio44.Banheiros do estádio45.Atendentes e funcionários do estádio46.Conforto no estádio47.Estádio de um modo geral48.Processo de compra de ingressos49.Organização geral no estádio50.Atendimento em seu idioma no estádio51.Aeroporto em geral52.Lojas comerciais, serviços de alimentação, lojas francas (aeroporto)53.Sinalização, informações, limpeza, salas de embarque (aeroporto)54.Serviços de câmbio / bancários (aeroporto)55.Atendimento no seu idioma (aeroporto)56.Atendimento das expectativas com relação ao destino Brasília57.Atendimento das expectativas com relação aos jogos da Copa do Mundo58.Se pretende retornar a Brasília59.Se pretende retornar aos eventos promovidos pela FIFA
---	---

Fonte: Elaboração própria dos autores

A terceira etapa da pesquisa consistiu na coleta propriamente dita, realizada nos três pontos de coleta pré-definidos (Aeroporto, arredores do Estádio e Rodoviária), por meio de entrevistas pessoais a partir de cada questionário estruturado. Para maior sucesso na coleta foram aplicados questionários em português, inglês e espanhol.

A coleta realizada na Rodoviária Interestadual de Brasília ocorreu de 10 de junho a 13 de julho, período de realização da Copa do Mundo FIFA 2014. Para esta análise, o universo de respondentes foi de 3.043 passageiros. A aplicação de questionários nos arredores do Estádio Nacional Mané Garrincha ocorreu especificamente nos dias 15, 19, 23, 26 e 30 de junho, e 5 e 12 de julho, dias em que ocorreram os jogos da Copa do Mundo de Futebol em Brasília. Os pontos de aplicação definidos envolveram os principais locais de concentração de público participante dos jogos em um raio de aproximadamente um quilômetro de distância do

estádio, como portões de entrada, área de alimentação da Torre de TV, áreas de embarque e desembarque de passageiros dos transportes coletivos, entre outros. Ao final, foram obtidas 4.068 entrevistas válidas. A Pesquisa de Perfil de Turistas realizada no Aeroporto Internacional de Brasília-DF, foi realizada de 15 de junho a 19 de julho, período que abrange a realização da Copa do Mundo FIFA 2014. Para esta análise, o universo de respondentes foi de 2.617 passageiros.

Todo o trabalho de campo buscou assegurar a qualidade dos dados coletados por meio de uma rigorosa supervisão da equipe, seguindo os preceitos adotados em qualquer projeto amostral. Ao longo do processo de coleta foram conferidos cerca de 80% dos questionários de cada pesquisador e rejeitados os que apresentaram discrepâncias em mais de 25% dos quesitos conferidos.

Cumprir destacar que todos os pesquisadores passaram por treinamento presencial minucioso e abrangente, incluindo testes reais e avaliação do coordenador quanto à sua atuação. Sua seleção buscou observar as seguintes características e habilidades: ser bilíngue; ter boa dicção; ser atento às escolhas do entrevistado e ao questionário (não pular questões); não induzir respostas ao entrevistado; ser responsável e organizado; ter uma boa apresentação (postura, vestimenta, higiene etc.); possuir experiência em aplicação de pesquisas.

A quarta etapa envolveu a digitalização dos dados coletados e tabulação, gerando uma base de dados unificada para todos os dias de jogos. Ao final da digitalização das respostas obtidas, as três bases de dados consolidadas foram tabuladas para análise e relatoria. A partir do tratamento dos dados foram produzidas análises estatísticas descritivas e tabelas de frequência. As variáveis foram mensuradas numa mesma classificação estatística pela mesma unidade de medida. As variáveis de gastos foram padronizadas em reais, utilizando taxa média de câmbio oficial do Banco Central do Brasil.⁶

Em alguns casos foram identificados outliers (principalmente em variáveis numéricas, como número de pernoites e gasto médio total com a viagem).⁷ Nestes casos, tomou-se por convenção considerar:

⁶ Para conversão das moedas foi utilizada como base a data de 03 de julho de 2014.

⁷ Um *outlier* é uma observação que está fora do padrão geral da distribuição das variáveis, usualmente indicando um caso que não é contemplado pelo modelo aplicado, ou um erro na coleta (MOORE; McCABE, 1999).

Para cálculo da média de pernoites no Brasil e em Brasília, apenas valores informados pelos turistas de fato (número de pernoite ≥ 1); Outlier ≥ 90 ou Outlier ≤ 1

Para cálculo da média de gasto total de viagem, foram desconsiderados valores informados como inferiores a R\$100 (gasto total com transporte interno, hospedagem, alimentação e outros serviços, durante toda a viagem) e superiores a R\$70.000; Outlier \geq R\$70.000 ou Outlier \leq R\$100

E, por fim, para cálculo da média de pessoas inseridas no gasto informado, foram desconsideradas respostas com números superiores a 8 dependentes. Outlier ≥ 8 ou Outlier < 18

3. Resultados

Tendo em vista a grande quantidade de variáveis observadas na pesquisa, conforme exposto nas páginas anteriores, optou-se por apresentar nesta seção uma síntese das variáveis consideradas mais relevantes. Inicialmente, são apresentadas as variáveis (a) passíveis de comparação com relação aos três locais de aplicação (Rodoviária, Estádio e Aeroporto), listadas como: (a.1) local de residência, (a.2) vínculo com a Copa do Mundo, (a.3) motivação, e (a.4) número de pernoites. Em seguida, são apresentadas (b) as variáveis coletadas em ao menos dois locais de pesquisa, listadas como: (b.1) quantidade de acompanhantes e (b.2) meio de hospedagem utilizado⁹. Ao final, são apresentadas algumas variáveis coletadas (c) apenas no Aeroporto Internacional, amplamente publicadas pela mídia, cujos temas trataram da: (c.1) quantidade de vezes que o turista esteve em Brasília (antes e com a Copa), (c.2) gasto médio diário do turista, (c.3) satisfação geral com os seguintes aspectos em especial: (c.3.1) Aeroporto de Brasília, (c.3.2) metrô, (c.3.3) atendimento em idioma nos Centros de Atendimento ao Turista - CAT, (c.3.4) infraestrutura dos CATs; (c.3.5) informações nos

⁸ Foram considerados *outliers* os números que representaram exceções, com frequências pouco representativas dentro da amostra e grandes prejuízos à interpretação dos resultados dos testes estatísticos aplicados à amostra (alto escore z ou desvio padrão). O número 0 também foi considerado *outlier* por não representar o turista, e sim o visitante excursionista, não incluído na análise estatística de gastos e médias de pernoites.

⁹ Além delas, foram coletadas também a renda mensal, o número de dependentes financeiros e a categoria do ingresso, não recebendo destaque neste artigo por não terem sido consideradas relevantes em termos de divulgação e abordagem pela mídia.

CAT, (c.3.6) atendimento nos CATs; (c.3.7) acessibilidade, e (c.3.8) iluminação pública¹⁰. Por implicar restrições de natureza inferencial, os resultados obtidos foram “tomados como indicativos e não como estimativas no sentido estatístico” (BABBIE, 1999, p. 120). No que se refere ao restante das variáveis, os leitores são indicados a buscar os relatórios detalhados disponíveis no sítio eletrônico do Observatório do Turismo de Brasília¹¹.

Apresentam-se inicialmente os resultados obtidos com as análises das (a) variáveis passíveis de comparação nos três locais onde a pesquisa foi aplicada. No que se refere ao (a.1) local de residência, verificou-se que na Rodoviária Interestadual de Brasília 75% dos respondentes eram visitantes domésticos e 25% internacionais. A movimentação dos turistas internacionais por meio do modal rodoviário superou a expectativa em termos de volume de pessoas. Com relação ao mercado doméstico, os turistas com residência em Goiás (34%), Minas Gerais (24%), São Paulo (12%), Rio de Janeiro (6%), Bahia (6%), Mato Grosso (4%) e Maranhão (3%) representaram maioria no destino, com participação inferior e bastante distribuída entre as demais Unidades Federativas do país, exceto Paraná, Amapá, Paraíba e Roraima, que não obtiveram frequência na amostra.

Para analisar o fluxo de turistas internacionais (25%) que circulou na Rodoviária optou-se pela categorização por continente, constatando-se a presença de indivíduos dos cinco continentes, na seguinte distribuição: Américas (79%), Europa (11%), África (8%), e Ásia/Oceania (1%) – apenas Austrália. Ao todo, Brasília recebeu torcedores e turistas de 39 países por meio do modal rodoviário. Dentre os residentes na América do Sul se destacaram: Colômbia (49%), Argentina (12%), Equador (9%), Chile (8%) e Peru (7%). No que tange aos europeus, se sobressaíram: Portugal (36%), França (17%), Inglaterra (10%), Bélgica (9%), Espanha (8%) e Holanda, Itália e Suíça (cada um com 5%). A África se fez representada com participantes de Gana (59%), Costa do Marfim (22%), Nigéria (12%), Camarões (3%), República do Congo (2%) e Senegal (2%). Os turistas da Ásia/Oceania circularam pela Rodoviária de Brasília de forma tímida. Apenas australianos foram identificados pela pesquisa realizada no local.

¹⁰ Cumpre ressaltar que devido à limitação de páginas inerente a artigos e revistas, as informações foram expostas de forma descritiva, com a exposição gráfica de apenas alguns dos dados descritos.

¹¹ A íntegra de cada relatório está disponível no sítio eletrônico www.observatoriodf.com.br, aba Copa – Estudos Pesquisas e Publicações.

Com relação à mesma variável, observa-se que no Estádio Nacional Mané Garrincha 59% dos entrevistados eram brasileiros e 41% estrangeiros. Dentre os expectadores nacionais (Gráfico 1), destacaram-se os oriundos de São Paulo (34%), Goiás (15%) e Minas Gerais (12%). Cabe ressaltar que foi constatada participação de todas as Unidades Federativas, e que 1% dos entrevistados (14 indivíduos) não respondeu a essa questão, detalhe este que não consta no gráfico a seguir.

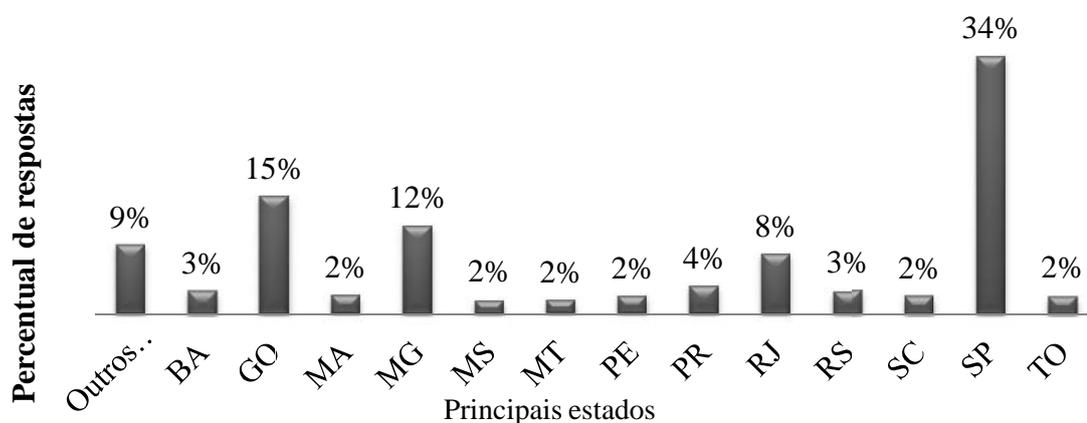


Gráfico 1. Origem dos turistas domésticos – Estádio Nacional Mané Garrincha

Fonte: Elaboração própria dos autores.

A representatividade dos turistas internacionais nos arredores do Estádio de Brasília foi significativa, assim como na Rodoviária. Foi constatada a presença de turistas dos cinco continentes, na seguinte distribuição: Américas (73%), Europa (18%), Ásia (3%), África (3%) e Oceania (3%). Ao todo, a pesquisa constatou a presença de cidadãos de 68 países, com destaque para Colômbia (28%), Equador (12%), Argentina (11%), Estados Unidos (9%), França (4%), Portugal (4%), Suíça (4%) e Austrália (3%).

Do total de visitantes entrevistados no Aeroporto Internacional de Brasília, 79% eram brasileiros, 18% estrangeiros e 3% não informaram seu local de residência. Dentre os brasileiros, observou-se uma forte representação do Estado de São Paulo (14%), seguido do Rio de Janeiro (10%) e de Minas Gerais (7%). O perfil do público estrangeiro foi marcado pela presença de 68% de americanos, 20% de europeus, 9% de africanos, 2% de asiáticos e 1% de turistas advindos da Oceania. Dentre os turistas internacionais, o destaque (Gráfico 2) ficou para a Colômbia (29%), Argentina (15%) e EUA (10%).

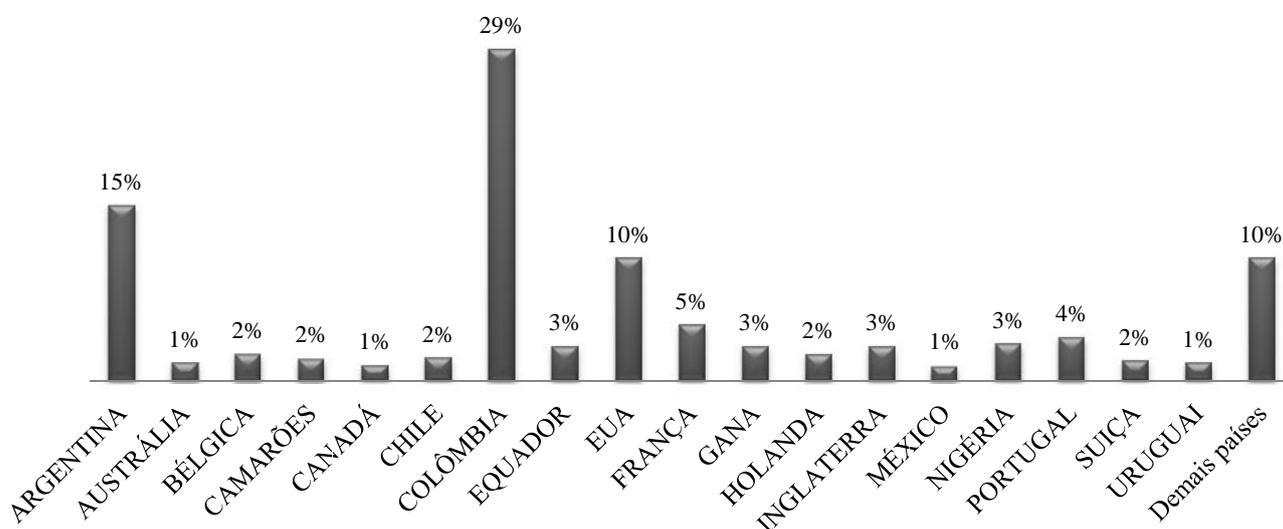


Gráfico 2. Origem dos turistas estrangeiros – Aeroporto Internacional de Brasília

Fonte: Elaboração própria dos autores.

No que diz respeito às variáveis (a.2) vínculo com a Copa do Mundo e (a.3) motivação, do universo amostral de 3.043 entrevistados que transitaram na Rodoviária, constatou-se que 37% responderam ter vindo à cidade em função da “Copa do Mundo FIFA”, seguidos de 25% motivados por “Amigos/Família”, 12% “Turismo/Férias” e 10% “Trabalho/Negócios”.

Destaca-se que a variável de motivação foi aprofundada no questionário aplicado nos arredores do Estádio por meio da identificação de quantas pessoas (turistas) no universo total de 4.068 entrevistados visitaram o destino Brasília-DF em função da Copa do Mundo FIFA 2014. Constatou-se que 95% (3.812 respondentes) responderam “sim” com relação ao megaevento ser sua principal motivação de viagem, enquanto 5% (220 respondentes) responderam estar na cidade em função de outras motivações, mas afirmaram que acompanhariam a Copa. Um por cento dos respondentes (36 entrevistados) não informaram a motivação de sua viagem.

Dentre as motivações identificadas no Aeroporto Internacional, constatou-se que 39% dos respondentes afirmaram estar na cidade em função da Copa do Mundo, enquanto 58% respondeu estar no destino principalmente por outras motivações. Desta fração de pessoas cuja motivação não foi o megaevento (Gráfico 3), 41% estavam na cidade para “Negócios ou Trabalho”, 33% para “Visita a amigos e familiares” e 9% a “Lazer”.

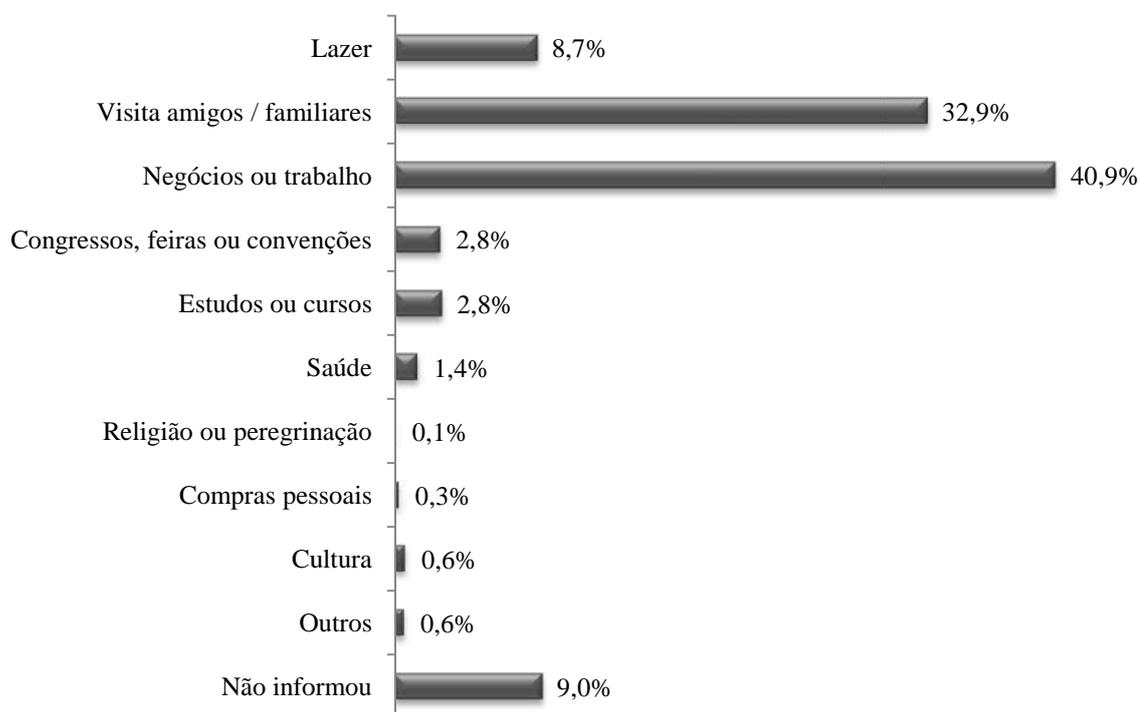


Gráfico 3. Demais motivações da viagem (questão fechada) Aeroporto Internacional de Brasília

Fonte: Elaboração própria dos autores.

Além disso, também foram observados entre os respondentes que mencionaram possuir outras motivações (questão aberta – Gráfico 4)¹² referências à realização de Concurso Público e Política, confirmando a vocação de Brasília para essas especificidades em termos turísticos.

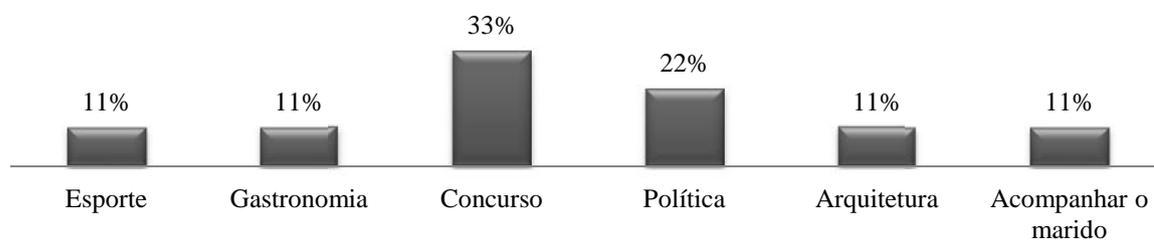


Gráfico 4. Outras motivações da viagem (questão aberta) Aeroporto Internacional de Brasília

Fonte: Elaboração própria dos autores.

¹²Esse resultado diz respeito apenas aos 0,6% que responderam “outros” na questão exposta no Gráfico 3.

A última variável observada dentre as passíveis de comparação nos três pontos de coleta trata do (a.4) número de pernoites, que diz respeito à permanência do entrevistado no destino Brasília. Identificou-se que a maior ocorrência, no caso da Rodoviária Interestadual, foi de uma permanência de “4 a 6 dias” no destino (31%), seguidos de 28% cuja resposta foi de “1 a 3 dias”. Vale salientar que as diversas classes de respostas que envolvem um período de permanência de “7 a 30 dias” totalizam 32% dos casos. Já no Estádio Nacional, a maioria dos entrevistados respondeu entre “1 a 3 pernoites” (52%), seguidos de 17% entre “4 a 6 pernoites”, 9% “acima de 7 pernoites” e 4% com “sete pernoites”, sendo que um percentual considerável de 19% responderam não ter pernoitado no destino.¹³ A maioria de pernoites realizados no destino Brasília pelo universo amostral obtido no Aeroporto Internacional, por sua vez, também foi de “1 a 3 pernoites” (53%), seguidos de “4 a 6 pernoites” (24%).

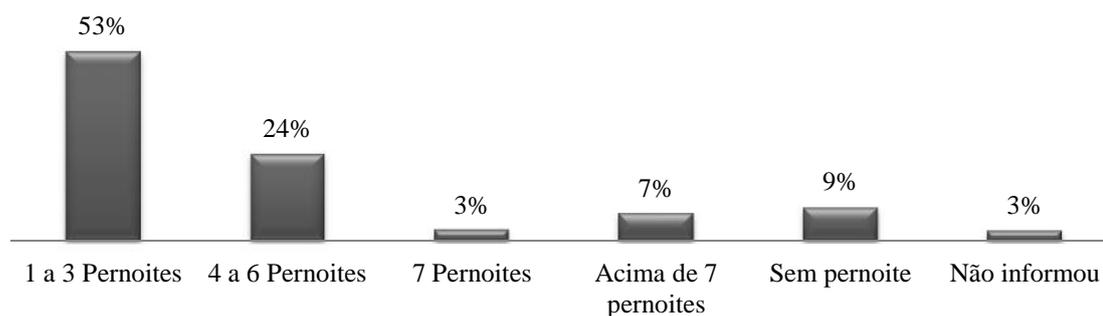


Gráfico 5. Permanência dos turistas no destino Brasília-DF – Aeroporto Internacional de Brasília

Fonte: Elaboração própria dos autores.

Apenas os questionários da Rodoviária Interestadual e do Aeroporto Internacional sondaram a quantidade de acompanhantes junto aos visitantes (b.1). Na Rodoviária os resultados obtidos apresentaram uma frequência dividida: 48% dos respondentes estavam realizando sua viagem sozinho e 47% estavam acompanhados por 1 a 3 pessoas. Os percentuais restantes se dissiparam entre 4 a 6 pessoas (4%), 7 a 9 pessoas (1%), e menos de 1% para 10 ou mais pessoas. Do público entrevistado no Aeroporto Internacional, 35% afirmaram “viajar só” e 64,9% entre “grupos familiares” e “amigos” (Gráfico 6).

¹³ Ao cruzar esses dados com a origem destes visitantes, verifica-se que, em sua maioria, eram provenientes de estados próximos, como Goiás.

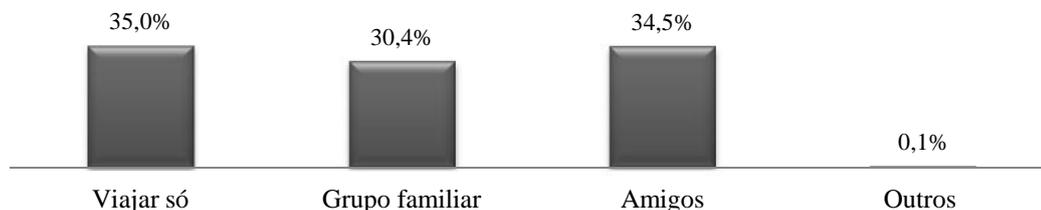


Gráfico 6. Acompanhantes dos respondentes – Aeroporto Internacional de Brasília

Fonte: Elaboração própria dos autores.

A variável (b.2) “meio de hospedagem utilizado” foi observada junto aos públicos do Estádio Nacional e do Aeroporto Internacional. No Estádio, os principais meios de hospedagem identificados foram Hotéis e Similares (43,2% dos respondentes) e Casa de Amigos e Parentes (25,6% dos respondentes); 18% dos entrevistados não pernoveram na cidade. Junto ao universo amostral do Aeroporto (Gráfico 7), o meio de hospedagem mais utilizado foi “Hotéis e similares” (57%), seguido de “Casa de amigos/familiares” (31%). Um número bastante significativo foi o meio de hospedagem “Cama e Café” (4%), levando em consideração sua recente inserção no mercado turístico do destino Brasília.

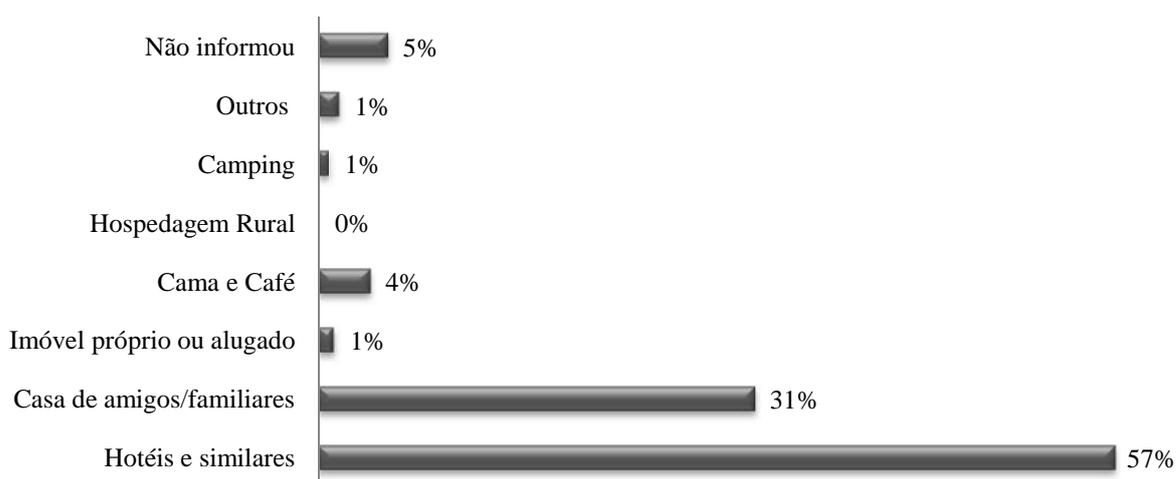


Gráfico 7. Meios de hospedagem utilizados pelos turistas no destino Brasília-DF – Aeroporto Internacional

Fonte: Elaboração própria dos autores.

Consideraram-se os resultados obtidos no (c) Aeroporto em relação à (c.1) quantidade de vezes que o turista/visitante esteve em Brasília interessantes do ponto de vista de uma pesquisa específica para demanda turística em megaeventos esportivos. Foi constatado que, do público entrevistado (Gráfico 8), 35% estiveram em Brasília pela “1ª vez”, 26% estiveram no destino por “duas vezes”, e 25% visitaram Brasília acima de “três vezes”. Esses dados são divergentes dos dados obtidos em pesquisas de demanda sazonais em Brasília, nas quais o público que visita a cidade pela primeira vez não é o maior percentual, mas sim o turista mais fidelizado, que visitou Brasília acima de três vezes (referente a 33% do total de respondentes em alta temporada e 38% em baixa temporada, segundo pesquisa realizada pelo Cet-Unb e Setur/DF (CENTRO DE EXCELÊNCIA EM TURISMO; DISTRITO FEDERAL, 2013).

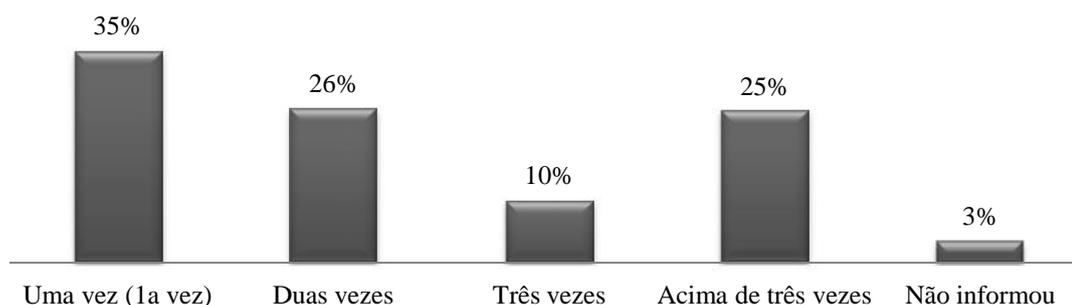


Gráfico 8. Quantidade de vezes que os turistas visitaram o destino Brasília-DF – Aeroporto Internacional de Brasília

Fonte: Elaboração própria dos autores

Para cálculo do gasto diário médio individual dos turistas no destino (c.2) foi necessário utilizar outras variáveis, obtendo uma fórmula simplificada que considera seu gasto total no destino, sua média de pernoites e a média de pessoas incluídas no gasto. Ao final, o valor obtido foi de R\$ 510,26 por turista no destino.

Com relação às variáveis de satisfação (c.3), apenas observadas junto à amostra do Aeroporto Internacional de Brasília, os resultados obtidos foram bastante satisfatórios. Entre os principais resultados, destacam-se as frequências de classificação como “bom” ou “muito bom” (classificação máxima para cada variável) das variáveis: (c.3.1) qualidade do Aeroporto de Brasília (90%), (c.3.2) qualidade do serviço de metrô da Capital (72%), (c.3.3)

atendimento em idiomas nos CATs (79%), (c.3.4) infraestrutura dos CATs (85%), (c.3.5) informações fornecidas nos CATs (83%), (c.3.6) atendimento nos CATs (85%), (c.3.7) acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida (62%), e (c.3.8) iluminação pública (77% dos votos em “bom” ou “muito bom”), conforme Gráfico 9.

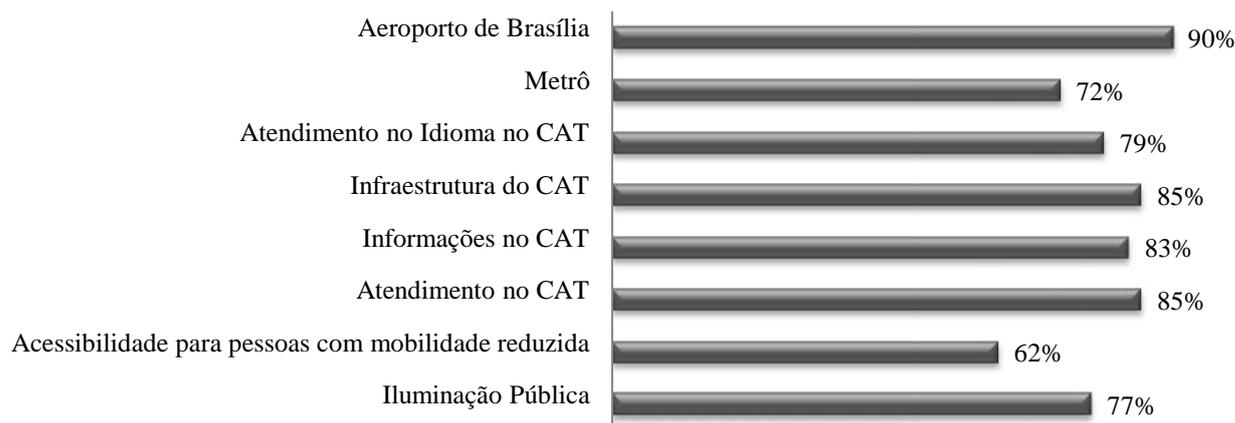


Gráfico 9. Principais resultados obtidos na pesquisa de satisfação – Aeroporto Internacional de Brasília

Fonte: Elaboração própria dos autores

4. Conclusão

A Copa do Mundo no Brasil representou uma oportunidade ímpar para o Turismo no destino Brasília e no Brasil, tanto para o mercado como para a Academia. Nesse cenário, as oportunidades de conhecer o perfil do turista da Copa do Mundo se tornaram amplas e acessíveis.

No destino Brasília, os resultados demonstraram grande representação no que diz respeito à satisfação, qualidade no atendimento e gastos dos turistas. No entanto, o maior legado dos resultados, do ponto de vista dos pesquisadores, foi o aprendizado obtido por meio das falhas e dificuldades enfrentadas em todo o processo.

Para os pesquisadores, as grandes dificuldades foram relacionadas primeiramente à falta de hábito que o brasileiro possui em responder pesquisas. Pode-se dizer que há um desconforto com relação à presença de pesquisadores, que gera impedimento na abordagem e alta recusa

por parte dos entrevistados. Em segundo lugar, lista-se a já conhecida recusa em fornecer dados de mensuração do gasto e da renda média do pesquisado.

Sabe-se que há uma resistência quando se trata de informar valores monetários. Para o caso da renda mensal, faz-se possível por vezes utilizar instrumentos de apoio, como cartões com taxas de renda pré-definidas e numeração ou símbolos para tornar a resposta do entrevistado mais discreta frente a possíveis acompanhantes. Entretanto, para gastos específicos com sua viagem, ou até mesmo um gasto médio, a possibilidade de obter dados mais precisos advém da opção por uma questão aberta, escolha que por outro lado dificulta a obtenção de resposta do entrevistado. Apesar da dificuldade assumida, os pesquisadores se dedicaram e se apropriaram da pesquisa de forma tal a obter um grande número de respostas válidas, viabilizando parte dos resultados e conclusões presentes neste artigo.

Em terceiro lugar, listam-se falhas e dificuldades tecnológicas. A aplicação da pesquisa inicialmente foi realizada com o auxílio de *tablets* por meio de plataforma embarcada. No entanto, a ferramenta eletrônica demonstrou lentidão e erros no envio e arquivamento dos dados coletados, gerando riscos à obtenção das metas amostrais definidas. Como segunda opção, passou-se a utilizar questionários impressos e pranchetas, o que conseqüentemente gerou atrasos nos processos de digitalização e tabulação planejados inicialmente. Se os *tablets* faziam com que o risco de perder o entrevistado no meio de sua entrevista fosse ampliado devido à lentidão do processador, por outro lado, o início da análise foi atrasado devido à necessidade de maior tempo investido na digitalização de todos os questionários preenchidos manualmente.

Em quarto lugar, e não por isso de inferior peso na avaliação, listam-se falhas no pré-teste da pesquisa, que embora tenha obtido sucesso no que diz respeito ao aperfeiçoamento do instrumento de pesquisa, demonstrou a fundamental importância do pré-teste não apenas dos instrumentos, mas da análise pretendida com cada variável posteriormente à coleta. Durante o tratamento e análise dos dados foram observadas diversas dificuldades que poderiam ter sido corrigidas durante o treinamento, coleta e supervisão do trabalho de campo, caso tivessem sido realizados testes de análise das variáveis obtidas após a coleta do pré-teste.

Neste sentido, recomenda-se que para futuras pesquisas do gênero, ao pré-testar um instrumento de pesquisa busque-se obter ao menos 5% da amostra pretendida. E, para além de analisar as falhas do instrumento, os pesquisadores devem também tabular os resultados e

testar os gráficos, tabelas e análises que pretendem obter, principalmente cruzamentos de dados que respondam às hipóteses definidas. Um pré-teste completo em pesquisas de demanda evita diversos esforços no início efetivo das coletas, além de ampliar as garantias de sucesso na análise.

Como pesquisadores e técnicos em Turismo, pode-se afirmar que a experiência obtida com a Copa do Mundo FIFA 2014 e, principalmente, com as frentes de pesquisas adotadas em todo o processo, foram válidas e proveitosas para o crescimento acadêmico e principalmente no que diz respeito à afirmação da importância do Turismo no crescimento econômico do país. Mas não se pode deixar de destacar que são pesquisas de demanda direcionadas a um perfil específico, onde não caberiam generalizações.

Universalizações dos resultados obtidos para os turistas do megaevento como um todo resultariam em erros, uma vez que a pesquisa foi realizada em um momento específico da história do país, em um megaevento esportivo, junto a uma amostra heterogênea motivada pelos times que competiam naqueles dias, influenciados por características do próprio evento. Cada dia de jogo foi único e direcionou (ou não) o público a ser mais homogêneo ou heterogêneo.

Referências

- BABBIE, E. *Métodos de Pesquisa de Survey*. Belo Horizonte: UFMG, 1999.
- BBC Brasil. Brasil vai ser candidato único a sede da Copa de 2014. *BBC Brasil*. 18 mar. 2003. Disponível em: <http://www.bbc.co.uk/portuguese/noticias/2003/030318_copaebc.shtml>. Acesso em: 15 jul. 2014.
- BONFIM, I. O. B. Uma análise da Copa das Confederações de Futebol da FIFA 2013 sob a luz da teoria dos campos de Pierre Bourdieu. *PODIUM: Sport, Leisure and Tourism Review*, São Paulo, v. 2, n. 2, p. 76-94, jul./dez. 2013.
- BRASIL. Ministério do Turismo. *Copa das Confederações FIFA Brasil 2013: características do público geral e da demanda turística internacional*. Brasília: Mtur, 2013. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/export/sites/default/turismo/noticias/todas_noticias/Noticias_download/A_presentacxaxo_-_Pesquisa_Copa_das_Confederacxoxes.pdf>.
- BRASIL. Ministério do Turismo. *Mtur projeta gastos de turistas durante a COPA*. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/turismo/noticias/todas_noticias/20140513_1.html>. Acesso em: 13 mai. 2014.
- BRASIL. Ministério do Turismo. *Turismo de Negócios e Eventos: orientações básicas*. 2ed. Brasília: Ministério do Turismo, 2010.

CENTRO DE EXCELÊNCIA EM TURISMO; DISTRITO FEDERAL. Secretaria de Turismo. *Relatório da Pesquisa de Perfil e Satisfação do Turista no Distrito Federal: projeto Observatório do Turismo do Distrito Federal*. Brasília: CET-UnB, 2013.

FUNDAÇÃO INSTITUTO DE PESQUISAS ECONÔMICAS; BRASIL. Ministério do Turismo. *Copa das Confederações FIFA Brasil 2013: estimativas dos impactos econômicos do evento*. Brasília: FIPE, 2013.

GIL, A. C. *Métodos e Técnicas de Pesquisa Social*. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

ISHIY, Morupi. Turismo e megaeventos esportivos. *Turismo em Análise*, São Paulo, v. 9, n. 2, p. 47-61, nov. 1998.

MARTINS, Gilberto de Andrade; DOMINGUES, Osmar. *Estatística Geral e Aplicada*. 4ed. São Paulo: Atlas, 2011.

MATOS, A. S. de M. C. Hans Kelsen, estado de exceção e Copa do Mundo no Brasil. *Cuadernos Electrónicos de Filosofía del Derecho*, n. 29, 2014.

MOORE, D. S.; MCCABE, G. P. *Introduction to the Practice of Statistics*. 3ed. New York: W.H. Freeman & Company, 1999.

MULLER, I. D. et al. Manifestos sociais e Copa das Confederações na cobertura da Folha de São Paulo. *Motrivivência*, ano XXV, n. 41, p. 85-100, dez. 2013.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO. *Compendio de Estadísticas del Turismo 1988 – 1992*. 14ed. Madrid: OMT, 1994.

RICHARDSON, Roberto Jarry. *Pesquisa Social: métodos e técnicas*. 3ed. São Paulo: Atlas, 2012.

Recebido em: 10/09/2014

Aprovado em: 15/01/2015