









O relatório de informações do empreendedorismo, economia criativa e turismo gera informações de mercado para orientar a tomada de decisões no setor público, empresas e profissionais, potencializando estes pilares econômicos como atividades estratégicas para o desenvolvimento econômico e social da Cidade de Santos.

Neste relatório constam informações sobre o ano de 2020. No entanto, alguns dados setoriais são disponibilizados anualmente e, por isso, a data base 2021 ainda não será apresentada.

Dados setoriais de emprego estão atualizados até novembro/21.









# ÍNDICE

Percepção dos Visitantes	pág. 04
Cruzeiros Marítimos	pág. 08
Fluxo de Turistas	pág. 09
Hospedagem	pág. 11
Perfil dos Turistas	pág. 14
Economia Criativa	pág. 16
Empreendedorismo	pág. 19







# ANÁLISE PERCEPÇÃO DOS VISITANTES

A análise referente à percepção dos visitantes apresenta a avaliação de reviews e comentários para atrativos turísticos, distribuídos na cidade de Santos, tendo como fonte dos dados a ReviewPro.



Dentre os indicadores, temos o Índice Global de Reviews, elaborado por meio de metodologia específica da ReviewPro, que aplica um algoritmo concentrando diversos elementos. Por exemplo, os reviews e comentários mais recentes em relação aos atrativos têm peso maior no cálculo final do índice. Na sequência, avalia-se a série histórica com número de reviews, bem como percentual segmentado quanto a comentários positivos, neutros e negativos, tendo como fontes Google e TripAdvisor. Por fim, verifica-se quais foram as categorias com maior número de comentários positivos e negativos.

INDICADORES								
DESTINO	NO	NOTAS						
DESTINO	2020	2021	1	2	3	4		
SANTOS	92,48%	92,52%	89,10%	93,35%	4,44	4,33		

ÍNDICE DE I	REPUTAÇÃO
2020	Índice de reputação no período de 01 de dezembro de 2019 a 14 de novembro de 2020
2021	Índice de reputação no período de 01 de dezembro de 2020 a 14 de novembro de 2021
1 -	Índice de reputação no período de 01 a 14 de novembro de 2020
2 -	Índice de reputação no período de 01 a 14 de novembro de 2021
NOTAS	
3 -	Nota no Google, no período de 2018 a 2021 (período de 36 meses)
4 -	Nota no TripAdvisor, no período de 2018 a 2021 (período de 36 meses)

FONTE: REVIEWPRO - RELATÓRIO CIET / NOV 2021







# ANÁLISE PERCEPÇÃO DOS VISITANTES



## **SANTOS**

O indicador de reputação dos atrativos de Santos, no período de janeiro de 2021 a 14 de dezembro de 2021 foi de 92,73% contra 92,31% no período anterior. (Janeiro/20 a Dezembro/20).

Levando em consideração os resultados do mês de dezembro, período final da análise, os índices em 2021 resultaram em 92,32%. Na série histórica, desde 2018, o pico observado foi em março de 2021, com 94,78%.

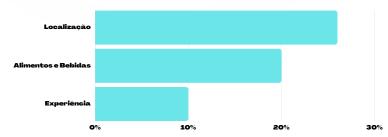
Analisando-se o volume de reviews, de janeiro de 2021 a dezembro de 2021, o resultado é de 62,40% do volume registrado no período anterior (jan/21 a Dez/21): 5.441 x 8.719. Em dezembro/21, esse volume foi equivalente a 370% dos reviews de dezembro de 2020 e 45% do total registrado em dezembro de 2021.

Em relação ao conteúdo dos comentários, houve aumento dos positivos, de 84,39% em 2020 para 92,62 em 2021.

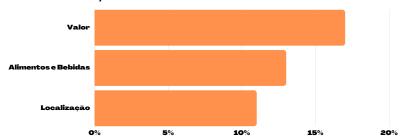
Os comentários negativos tiveram redução de 5,44% em 2020 para 3,01% em

As notas dos atrativos de Santos, no período de 2018 a 2021, são: 4,44 no Google e 4,33 no TripAdvisor, sendo a nota máxima possível de 5,0.

#### PERCENTUAL DE AVALIAÇÕES POSITIVAS



#### PERCENTUAL DE AVALIAÇÕES NEGATIVAS



FONTE: REVIEWPRO/ DEZ 2021







# ANÁLISE PERCEPÇÃO DOS VISITANTES

Critérios para Avaliação Qualitativa dos Comentários:

- Os comentários realizados no período entre 15 de outubro a 15 de novembro de 2021;
- Os três atrativos mais comentados, segundo critérios positivo e negativo:
- Apresentação sucinta do teor dos comentários



## SA

teor dos comentários.	
NTOS	
POSITIVOS	ESSÊNCIA DOS DEPOIMENTOS
Museu do Café	<ul> <li>Excelente para conhecer a história do café</li> <li>Experiência maravilhosa</li> <li>Lugar bem preservado, com muitos artigos e informações</li> </ul>
Aquário Municipal de Santos	<ul> <li>Lugar bem dividido, com fotos e explicações</li> <li>Preço acessível</li> <li>Limpo e organizado</li> </ul>
Orquidário Municipal	<ul> <li>Lugar muito bonito e organizado</li> <li>Local limpo, organizado, com playground, labirinto</li> <li>Ótimo para lazer com a família</li> </ul>
NEGATIVOS	ESSÊNCIA DOS DEPOIMENTOS
Aquário Municipal de Santos	<ul><li>Muita fila, sem distanciamento</li><li>Muitos aquários vazios</li><li>Poucos animais</li></ul>
Orquidário Municipal	Poderia melhorar a manutenção

FONTE: REVIEWPRO - RELATÓRIO CIET / NOV 2021







# ANÁLISE PERCEPÇÃO DOS VISITANTES

Análise referente à percepção dos visitantes apresenta a avaliação coletada em novembro de 2021, com o critério de Ranking por Avaliação dos Viajantes.



# **SANTOS**

## Santos: melhores atrações



1. Museu do Café

2.814

Museus especializados • Museus de história

City Center

Por reginaa797

No **Museu do Café** vo cê pode saborear vários tipos de grãos e passar momentos agradáveis num ambiente muito lindo que...



2. Linha Turística de Bonde

**8**0000 2.091

Por 195rodolfon

O passeio percorre o centro histórico de Santos com um guia que vai contando sobre todas as curiosidades do caminho.



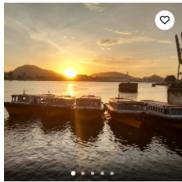
3. Monte Serrat

Montanhas

Aberto agora

Por Restrepinho

Uma linda vista da cidade, e um café gostoso no **antigo** cassino do Monte Serrat.



4. Ponta da Praia

Praias

Por Marcelo Cesare

Vale a pena passar um tempo nessa área , pra **ver os navios** imensos saindo do Porto de Santos .



5. Jardins da Orla da Praia

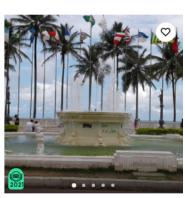
**0000** 3.113

Jardins

aidilis

Por 598helderv

Considerado pelo guinness book, livro dos recordes, o jardim da orla de Santos é o maior jardim do mundo, vale a visita



6. Praia do Gonzaga

Praias

Por Cida\_Kuriki

A Praia do Gonzaga e toda orla santista é uma maravilha, uma bênção divina espaço para relaxamento e recreação com...







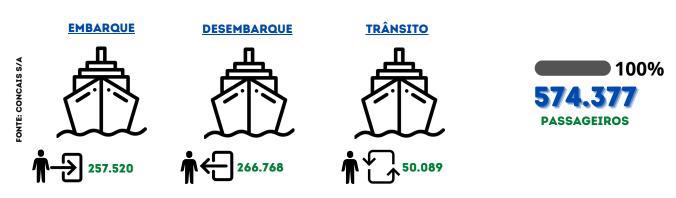
## CRUZEIROS MARÍTIMOS

O Porto de Santos tem destaque tanto na movimentação de produtos e mercadorias, mas também no turismo, com a movimentação de passageiros. No Brasil, é o principal porto de embarque e desembarque.



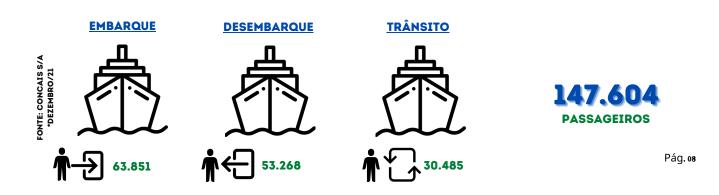
## **Temporada** 2019/2020

Teve início no dia 17/11/2019 e encerrou-se em 14/04/2020. Foram 105 escalas e 13 navios. Sendo que 257.520 passageiros fizeram embarque, 266.768, desembarque e 50.089, trânsito, totalizando 574.377 passageiros. Os números desta temporada sofreram o impacto causado pela suspensão das viagens antes do período programado devido a pandemia de Covid-19.



## Temporada 2021/2022

Teve início no dia 05/11/2021, seguindo protocolos de segurança contra o covid-19, respeitando o limite de 75% de capacidade máxima de ocupação dos navios. Ao todo, são esperados 237 mil passageiros com embarque até o final da temporada(18/04/2022), só na operação do Porto de Santos. Até o mês de Dezembro/21, o terminal de Santos teve 26 dias de operação, movimentando cerca de 147.604 pessoas.









### **FLUXO DE TURISTAS**

#### **FLUXO DE TURISTAS - 2020**



Segundo estimativas com base em dados fornecidos pela ECOVIAS, empresa que administra o SAI (Sistema Anchieta x Imigrantes), principal acesso a cidade. Durante o ano de 2020, mesmo com as restrições impostas pelo Plano de enfrentamento ao coronavírus, 9.326.365 turistas tiveram como destino a cidade de Santos.



3.108.788 VEÍCULOS



9.326.365 TURISTAS

#### **VISITANTES - EQUIPAMENTOS TURÍSTICOS 2020**

Em função das restrições por conta das medidas de contenção da pandemia, os equipamentos turísticos permaneceram fechados de abril a junho, retornando de forma controlada em julho, com a reabertura do Orquidário. Em agosto, com protocolos de segurança e redução da capacidade, os demais equipamentos turísticos foram reabertos seguindo assim até o fim do ano.

São monitorados 16 equipamentos turísticos, entre particulares e públicos.





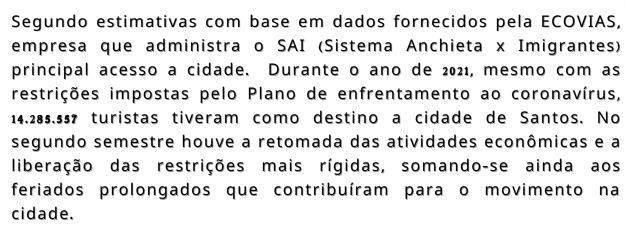






#### **FLUXO DE TURISTAS**

#### **FLUXO DE TURISTAS - 2021**











14.285.557 TURISTAS

#### VISITANTES - EQUIPAMENTOS TURÍSTICOS 2021

Em função das restrições por conta das medidas de contenção da pandemia, os equipamentos turísticos permaneceram fechados de março a abril, retornando gradativamente, com carga e expediente reduzidos junho, ampliando a flexibilização no decorrer do ano. Em agosto, com protocolos de segurança e com 100% da capacidade, seguindo assim até o fim do ano.

São monitorados 16 equipamentos turísticos, entre particulares e públicos.









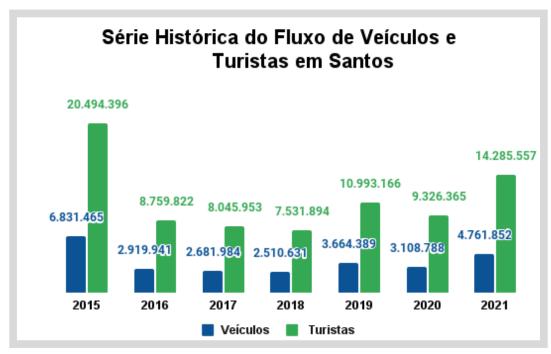


### **FLUXO DE TURISTAS**

#### SÉRIE HISTÓRICA - FLUXO DE TURISTAS

Abaixo, observa-se a linha histórica do fluxo de turistas e veículos que tiveram Santos como destino nos últimos 3 anos. Esta informação é atualizada com periodicidade anual.











### DESEMPENHO DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM DA CIDADE DE SANTOS

O monitoramento de ocupação da Rede Hoteleira é feito mensalmente com 14 hotéis da cidade. A base de cálculo utilizada em 2021 é de: 1,792 UH's.



## SÉRIE HISTÓRICA DE DESEMPENHO - MENSAL - HOTÉIS

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Média Anual
2015	72,00	62,00	59,00	62,00	50,00	54,00	50,00	50,00	50,00	59,00	55,00	59,00	56,83
2016	62,00	47,00	39,00	48,00	34,00	29,00	42,00	42,00	51,00	47,00	53,00	47,00	45,08
2017	64,00	51,00	49,00	51,00	49,00	38,00	46,00	46,00	52,00	48,00	55,00	58,00	50,58
2018	61,00	46,00	48,00	48,00	44,00	35,00	45,00	47,00	54,00	52,00	55,00	60,00	49,58
2019	73,00	53,00	50,00	46,00	40,00	41,00	45,00	42,00	42,00	56,00	51,00	60,00	49,92
2020	74,00	57,00	0,00	0,00	0,00	0,00	14,00	23,00	32,00	39,00	40,00	38,00	26,42
2021	43,00	38,00	18,00	16,00	22,00	27,00	37,00	32,00	45,00	50,00	58,00	60,00	37,17

#### SÉRIE MENSAL DE DESEMPENHO - HOTÉIS / 2021

#### SÉRIE MENSAL DE DESEMPENHO - HOTÉIS / 2020

	2021	Diária Média Dias Úteis	Taxa Média Dias Úteis	Diária média Finais de Semana	Taxa Média Finais de Semana
Janeiro	43%	R\$ 223,44	33%	R\$ 243,91	42%
Fevereiro	38%	R\$ 250,88	36%	R\$ 305,62	46%
Março	18%	R\$ 205,73	21%	R\$ 215,09	42%
Abril	16%	R\$ 198,96	17%	R\$ 204,94	15%
Maio	22%	R\$ 201,45	21%	R\$ 214,97	22%
Junho	27%	R\$ 203,85	25%	R\$ 218,68	28%
Julho	37%	R\$ 209,95	33%	R\$ 228,89	37%
Agosto	32%	R\$ 211,88	35%	R\$ 236,16	39%
Setembro	45%	R\$ 222,24	42%	R\$ 262,17	54%
Outubro	50%	R\$ 222,43	45%	R\$ 261,67	53%
Novembro	58%	R\$229,19	56%	R\$ 274,14	65%
Dezembro	60%	R\$ 306,46	59%	R\$ 359,17	66%

	2020	Diária Média Dias Úteis	Taxa Média Dias Úteis	Diária média Finais de Semana	Taxa Média Finais de Semana
Janeiro	57%	R\$ 246,05	52%	R\$ 275,73	65%
Fevereiro	74%	R\$ 286,89	70%	R\$ 301,89	75%
Março	0%	R\$ 148,00	25%	R\$ 150,56	30%
Abril	0%	R\$ 0,00	0%	R\$ 0,00	0%
Maio	0%	R\$ 0,00	0%	R\$ 0,00	0%
Junho	27%	R\$ 229,01	12%	R\$ 218,50	11%
Julho	14%	R\$ 189,19	14%	R\$ 203,20	16%
Agosto	23%	R\$ 216,38	21%	R\$ 230,07	25%
Setembro	32%	R\$ 253,65	40%	R\$ 223,36	27%
Outubro	39%	R\$ 220,25	30%	R\$ 250,31	43%
Novembro	40%	R\$ 223,97	30%	R\$ 252,79	47%
Dezembro	38%	R\$ 286,79	35%	R\$ 275,00	41%



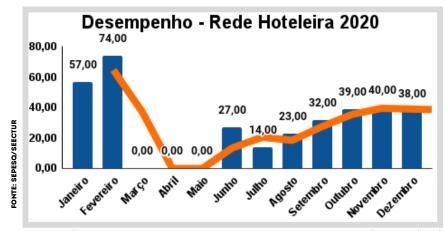




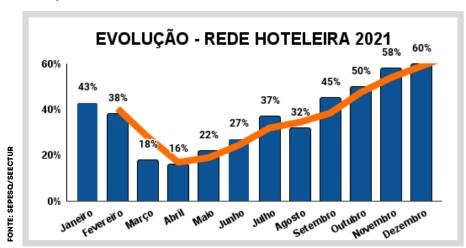
#### DESEMPENHO DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM DA CIDADE DE SANTOS

### DESEMPENHO DA REDE HOTELEIRA - TAXA DE OCUPAÇÃO EM 2020 E 2021 - HOTÉIS (%)





Pode-se notar que houve um aumento na ocupação da rede hoteleira até o mês de março, período em que a economia encontrava-se aquecida e mostrando recuperação após um período de indicadores negativos. No entanto, a partir de abril de 2020, com a decretação de Pandemia mundial, o setor de serviços foi impactado diretamente, operando com capacidade restrita, conforme observa-se no decorrer do ano. Desde então, o setor hoteleiro foi impactado com as medidas de restrição, impedindo assim o seu pleno funcionamento. No decorrer do ano, conforme os protocolos de segurança, a rede hoteleira funcionou com capacidade reduzida, variando entre 30% a 70%.



Em Janeiro de 2021, com o início da vacinação e a aumento da capacidade de funcionamento, já observa-se melhora no desempenho do setor. Nos meses de março e os subsequentes, observa-se novamente queda em função do recrudescimento da pandemia, melhorando no segundo semestre com o reflexo da vacinação maciça e o aumento da capacidade de funcionamento.







#### ANÁLISE DO PERFIL DO TURISTA

### SONDAGEM - MEIOS DE HOSPEDAGEM / HOTÉIS 2° SEMESTRE - 2021 - ANÁLISE DO PERFIL DO TURISTA



Como objetivo de entender melhor a dinâmica do setor e o comportamento do turista que utiliza a estrutura hoteleira da cidade, no segundo semestre de 2021 foi iniciado um monitoramento mais direcionado, chamado de Sondagem da Rede Hoteleira, começando à partir do mês de julho/21 em 6 Hotéis.

Abaixo, os resultados do período de agosto a dezembro/21:

Nota-se que além de ter a influência epidemiológica em relação a pandemia, os hóspedes também são influenciados pelo clima na semana planejada. O período de hospedagem mais curto, mostra a procura dos turistas nacionais por locais próximos de onde residem.

#### PROCEDÊNCIAS MAIS FREQUENTES NO PERÍODO



#### **NACIONAIS**

- 1° SÃO PAULO SP
- 2° RIO DE JANEIRO RJ
- 3° CAMPINAS SP
- 4° SÃO BERNARDO DO CAMPO SP
- 5° BELO HORIZONTE MG
- 6° CURITIBA PR
- **7° PORTO ALEGRE- RS**
- 8° CURITIBA PR
- 9° SOROCABA SP
- 10° RIBEIRÃO PRETO SP
- 11° JUNDIAÍ SP
- 12° DIADEMA SP

#### **INTERNACIONAIS**

- 1° FILIPINAS
- 2° ESTADOS UNIDOS
- 3° CHINA
- 4° HOLANDA
- 5° DINAMARCA
- 6° ESPANHA
- 7° ÍNDIA
- 8° INDONÉSIA
- 9° CHILE
- 10° COLÔMBIA
- 11° JAPÃO
- 12° RÚSSIA
- 13° PARAGUAI
- 14° ARGENTINA

#### FAIXA ETÁRIA



47,05% 36 A 45 ANOS 35,30% 26 A 35 ANOS 17,65% 46 A 55 ANOS







#### ANÁLISE DO PERFIL DO TURISTA

### SONDAGEM - MEIOS DE HOSPEDAGEM / HOTÉIS 2° SEMESTRE - 2021 - ANÁLISE DO PERFIL DO TURISTA



#### **ANTECEDÊNCIA DE RESERVAS**



88,40% 1 A 7 DIAS 5,80% 3 A 4 DIAS 5,80% 8 A 15 DIAS

### TEMPO MÉDIO DE PERMANÊNCIA



**76,50% 1 A 2 PERNOITES 23,50% 3 A 4 PERNOITES** 

## MOTIVAÇÃO DE ESTADIA



46,20% LAZER 47,20% NEGÓCIOS 06,60% EVENTOS

#### DIÁRIA MÉDIA



**MENSAL** R\$ 272,87

DIAS ÚTEIS R\$ 234,89

FIM DE SEMANA R\$ 361,93

Com relação a origem das reservas, as compras on-line mostram a tendência que se consolida no mercado, além de prática é rápida e proporciona segurança para o hóspede e o meio de hospedagem.

#### **ORIGEM DAS RESERVAS**



36,00% PLATAFORMAS DE VENDAS ON-LINE 22,28% SITE DO HOTEL 21,44% AGÊNCIAS DE VIAGEM 20,28% DIRETO NO HOTEL







#### **ECONOMIA CRIATIVA**

## **ECONOMIA CRIATIVA E INOVAÇÃO**



Com base em dados fornecidos pela Secretaria de Finanças do Município de Santos e extraídos do CAGED do Governo Federal, com relação às empresas e empregabilidade no Município de Santos, respectivamente, o Escritório de Inovação Econômica apresenta, a seguir, o relatório da Economia Criativa até o ano de 2021.

Entende-se por Economia Criativa conjunto de atividades econômicas relacionadas à produção e à distribuição de bens e serviços que utilizam a criatividade e as habilidades dos indivíduos ou grupos como insumos primários.

Este conjunto de atividades é dividido por núcleos abaixo demonstrado:

- Consumo Design, Moda, Arquitetura e MKT
- Cultura Musica, Patrimônio e Artes, Gastronomia, Artes Cênicas e Artesanato
- Mídias Audiovisual e Editorial
- Tecnologia Tecnologia da Informação e Comunicação

Em um panorama Nacional pré pandêmico, o setor de Economia Criativa cresceu 2,61% em 2017 girando R\$ 171,5 bilhões, empregando 837,2 mil profissionais.

Em 2020 com o agravamento da crise econômica gerada pela Pandemia da COVID 19 obtivemos perdas de 458 mil postos de trabalho, sendo as áreas de Artesanato, Artes Cênicas, Gastronomia, Cinema, Museus e Patrimônios as mais afetadas e um crescimento vertiginoso na área de TI no tocante ao aumento de 138 mil postos de trabalho.

Em Santos, como mostra o gráfico abaixo, em um cenário que aborda 2013 a 2021 temos um crescimento de 6.931 atividades registradas em 2013 para 16.675 em 2019. Já em 2020, apesar da pandemia de COVID-19, com o encerramento de diversas em empresas, o saldo final das atividades criativas exercidas formalmente ainda foi positivo, totalizando 14.588 atividades. Já em 2021, houve um aumento expressivo das atividades criativas estabelecidas formalmente, totalizando 17.812 atividades.







#### **ECONOMIA CRIATIVA**

## **ECONOMIA CRIATIVA E INOVAÇÃO**



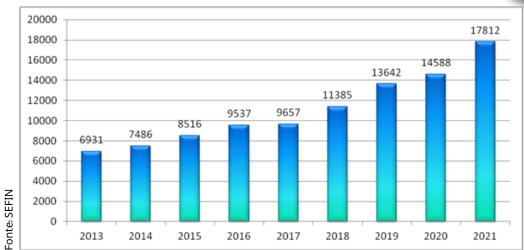
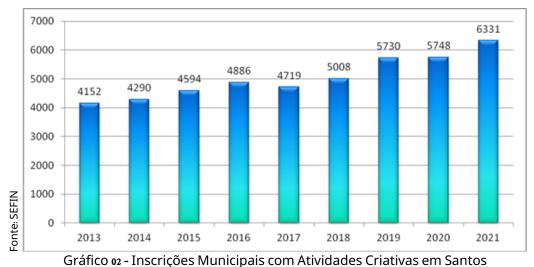


Gráfico o1 - Atividades Criativas estabelecidas em Santos



O gráfico oz representa o número de inscrições municipais, considerando somente a principal atividade de cada inscrição. Ao se comparar os gráficos, verifica-se que o número de atividades criativas quase triplicou no período de 2013 a 2021, enquanto o número de inscrições municipais cresceu pouco mais de 50% no mesmo período.





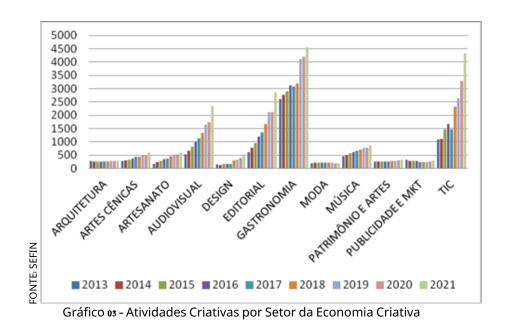


### **ECONOMIA CRIATIVA**

## **ECONOMIA CRIATIVA E INOVAÇÃO**



O gráfico 03 demonstra detalhadamente que alguns núcleos criativos vinham apresentando um crescimento gradual de atividades ao longo dos últimos anos, onde destacam-se os setores de gastronomia, tecnologia, editorial e audiovisual.



Pág. 18







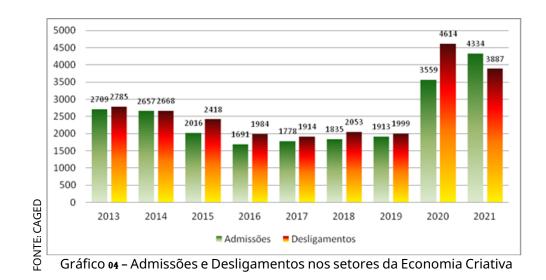
#### **EMPREENDEDORISMO**

#### **EMPREGO E EMPREENDEDORISMO**



O crescimento destes setores tornou-se mais expressivo em 2021, durante a pandemia, refletindo o desenvolvimento destes setores em função das novas demandas e necessidades causadas pelas mudanças no estilo de vida e metodologias de trabalho em decorrência do isolamento social e demais medidas sanitárias adotadas.

No que tange à empregabilidade, o gráfico 04 representa a movimentação de acordo com os dados extraídos do CAGED, até novembro de 2021, observa-se, em 2020, um aumento de desligamentos nos setores da Economia Criativa em torno de 20%. Já em 2021, observa-se o início da recuperação, onde as contratações superaram os desligamentos em mais de 10%.



Observa-se no gráfico 05 que a recuperação dos postos de trabalho, iniciou-se em outubro de 2020, porém, foi interrompida pelo novo surto COVID-19 no início de 2021. Somente em junho de 2021, as contratações voltaram a superar os desligamentos, com saldo positivo de 447 contratações até novembro de 2021.







#### **EMPREENDEDORISMO**

#### **EMPREGO E EMPREENDEDORISMO**



Podemos observar no gráfico 05 que a recuperação dos postos de trabalho iniciou-se em outubro de 2020, porém, foi interrompida pelo novo surto COVID-19 no início de 2021. Somente em junho de 2021, as contratações voltaram a superar os desligamentos, com saldo positivo de 447 contratações até novembro de 2021.

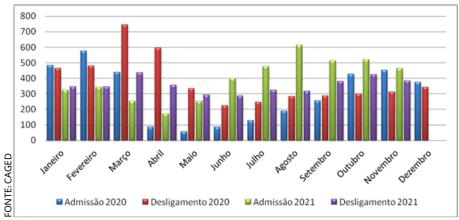
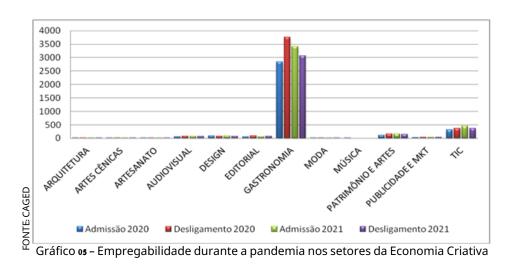


Gráfico 05 - Empregabilidade durante a pandemia nos setores da Economia Criativa

Ao comparar a flutuação das atividades da Economia Criativa, observa-se que a maior flutuação de contratações e desligamentos foi no setor de gastronomia, que em 2020 deixou um saldo de 908 desligamentos. Em 2021, apesar de persistir o cenário de pandemia, observa-se uma leve recuperação na gastronomia, onde a contratação superou em 339 admissões com relação o número de desligamentos.









#### **EMPREENDEDORISMO**

#### **EMPREGO E EMPREENDEDORISMO**



Diante destes números e deste cenário, o Escritório de Inovação Econômica vem atuando no fomento à Economia Criativa de forma direta com a promoção da área e a divulgação das empresas por meio do programa Feito em Santos e também com cursos de qualificação profissional voltados à cadeia produtiva da Economia Criativa, estabelecendo assim um conjunto de fomento e investimento apoiado por parceiros como SEBRAE e programas do Governo do Estado de São Paulo.









DEZEMBRO - 2021, SANTOS. SECRETARIA MUNICIPAL DE EMPREENDEDORISMO, ECONOMIA CRIATIVA E TURISMO.

#### Fontes de Pesquisa:

- CIET Centro de Inteligência do Turismo do Estado de São Paulo
- TripAdvisor
- ReviewPro
- Brasil Cruise
- Concais S/A
- Caged
- SEFIN Secretaria Municipal de Finanças de Santos

**Prefeito Municipal** Rogério Santos

Secretária Municipal de Empreendedorismo, Economia Criativa e Turismo

Selley Storino

**Departamento de Marketing e Serviços Turísticos** 

Leonardo Carvalho

Seção de Pesquisa Turística

Renato dos Anjos

Escritório de Inovação e Economia Criativa

André Falchi Bueno Kelly Elaine Fronseca Freitas

Departamento de Emprego e Empreendedorismo

Reinaldo de Sá Cirilo

Coordenador do Departamento de Emprego e Empreendedorismo

Ricardo Giuliano Chaves Serra