



OBSERVATÓRIO DE DESENVOLVIMENTO DO  
ESTADO DE MATO GROSSO

JUL 2022

# PESQUISA NACIONAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS TURÍSTICOS DE MATO GROSSO

## RELATÓRIO

### PARQUE ESTADUAL SERRA AZUL – BARRA DO GARÇAS



# RELATÓRIO DA PESQUISA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS TURÍSTICOS DE MATO GROSSO

## APRESENTAÇÃO E METODOLOGIA

A **Pesquisa Nacional de Avaliação da Qualidade dos Serviços Turísticos de Mato Grosso** foi realizada pelo **Observatório de Desenvolvimento do Estado**, pela **Rede Brasileira de Observatórios de Turismo** e pelo **Protocolo Tourqual**, entre os dias 22 de setembro de 2021 e 30 de abril de 2022.

Essa pesquisa teve como objetivo diagnosticar a percepção dos visitantes com relação a qualidade dos serviços prestados em atrativos e destinos turísticos mato-grossenses. Para isso, ela é do tipo descritiva e de natureza quantitativa, a partir de estudo de campo.

O trabalho iniciou-se no primeiro semestre de 2021 com a apresentação da proposta aos Observatórios do país, que analisaram a demanda e o formato da pesquisa. Logo após, foi aberto um questionário para adesão ao projeto pelos Observatórios, sendo estes responsáveis em captar os atrativos para participarem da pesquisa. Em Mato Grosso foram escolhidos 13 atrativos turísticos.

A partir disso, o questionário aplicado foi elaborado pelo Protocolo Tourqual dentro da ferramenta QuestionPro e posteriormente disponibilizado para Rede Brasileira de Observatórios de Turismo (RBOT) que criou os posts para acesso à pesquisa pelo visitante, em versões em português, inglês e espanhol.

Para o acesso ao questionário pelos turistas foram disponibilizados posts com QR-CODE para serem colocados nos locais de maior circulação nos atrativos, assim como um link de acesso, enviado pelos colaboradores por meio de aplicativos de mensagens logo após a utilização dos serviços.

A escolha dos locais foi feita por polo turístico (Amazônia, Pantanal, Cerrado e Araguaia) com o intuito de abranger todo o território mato-grossense, o que resultou numa amostra total de 560 respostas, para uma taxa de erro de 4,1% e uma confiabilidade em 95%, conforme dados da Tabela 1.

Diante disso, o Polo Araguaia foi responsável por mais de 56% dos visitantes que responderam o questionário, seguido pelos polos Cerrado e Amazônia, com 23% e

# RELATÓRIO DA PESQUISA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS TURÍSTICOS DE MATO GROSSO

13,5%, respectivamente. O Polo Pantanal teve o maior número de atrativos participantes, porém o menor número de respostas, 7,5%.

**Tabela 1:** Amostra da pesquisa por polo turístico

Polo Turístico	Atrativos	Respostas	Participação %
Amazônia	3	56	13,5
Pantanal	4	53	7,5
Cerrado	3	132	23,0
Araguaia	3	319	56,0
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>560</b>	<b>100,00</b>

Elaboração: Observatório de Desenvolvimento, 2022.

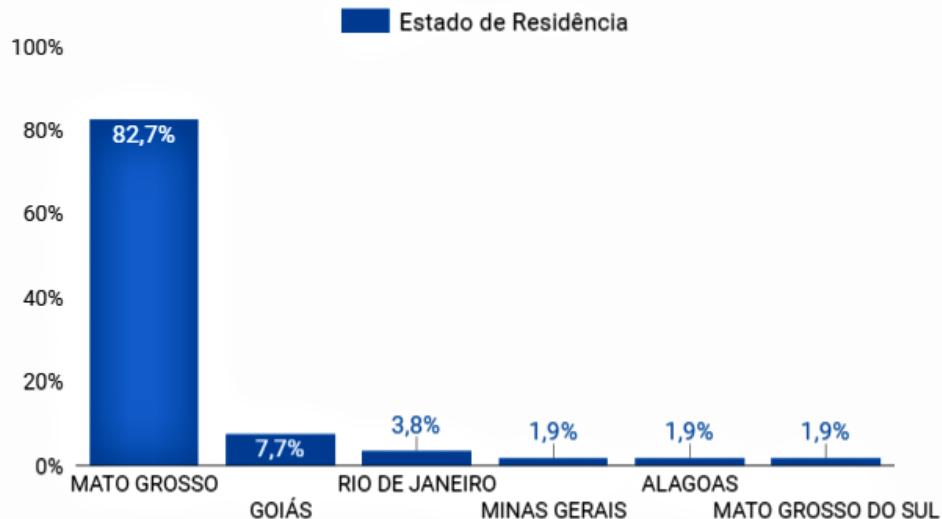
O Observatório de Desenvolvimento esteve presente em 05 atrativos turísticos para orientação e aplicação da pesquisa, nos polos Amazônia, Pantanal e Cerrado. Nos demais as orientações foram por telefone e e-mail. A pesquisa contou com a participação dos gestores/colaboradores dos atrativos e secretarias municipais de turismo.

Os atrativos participantes no polo Pantanal foram o Aymara Lodge, o Sesc Pantanal e o Santa Rosa Pantanal Hotel, de Poconé; e a Pousada do Rio Mutum de Barão de Melgaço. No polo turístico do Cerrado participou o Parque Sesc Serra Azul, de Rosário Oeste; o Parque Nacional da Chapada dos Guimarães (cidade de mesmo nome); e o Reino Encantado, de Nobres. No polo Araguaia a pesquisa foi feita no Parque Estadual da Serra Azul e na Fazenda Recanto da Serra, ambos de Barra do Garças; e na Cachoeira da Saudade, localizada em Nova Xavantina. No polo Amazônia participaram o Rancho Serra do Cachimbo, de Guarantã do Norte; o Teles Pires Lodge, de Apiacás; e o Cristalino Lodge, da cidade de Alta Floresta.

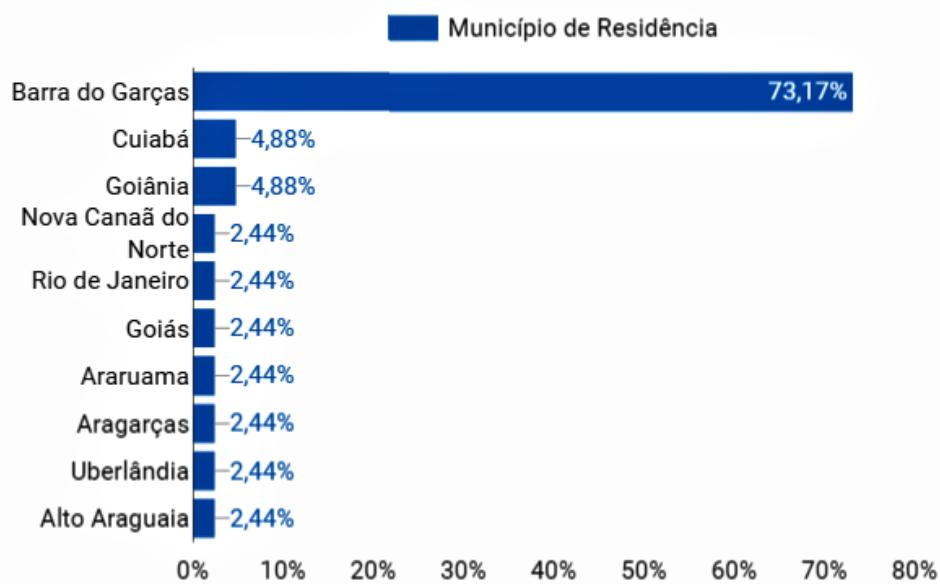
Assim, o **Parque Estadual Serra Azul** teve um **total de 74 questionários respondidos**, o que demonstrou seu nível de comprometimento com a pesquisa, e a análise dos resultados podem contribuir para melhorar aspectos negativos e potencializar os positivos, como também o atrativo possui um perfil dos visitantes do período.

# RELATÓRIO DA PESQUISA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS TURÍSTICOS DE MATO GROSSO

## GRÁFICOS DE RESPOSTAS DO ATRATIVO

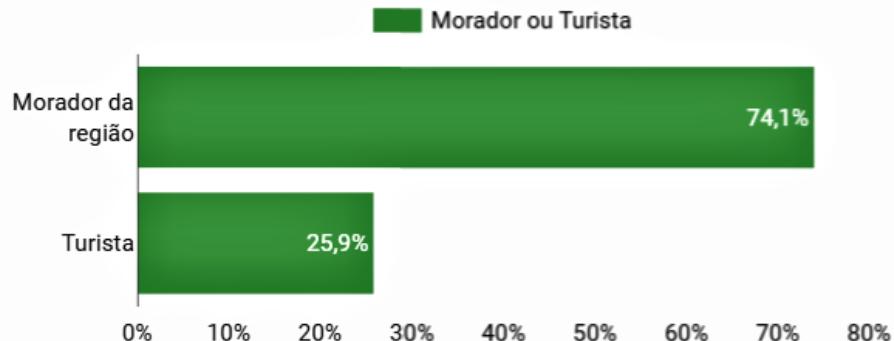


Fonte: RBOT / TOURQUAL, 2022.

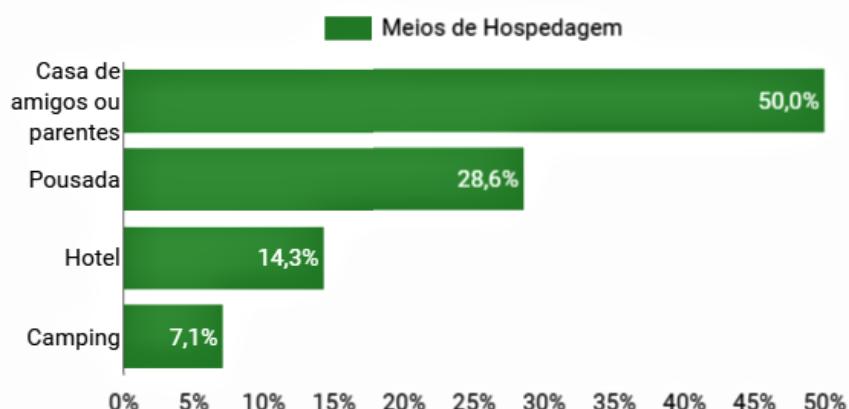


Fonte: RBOT / TOURQUAL, 2022.

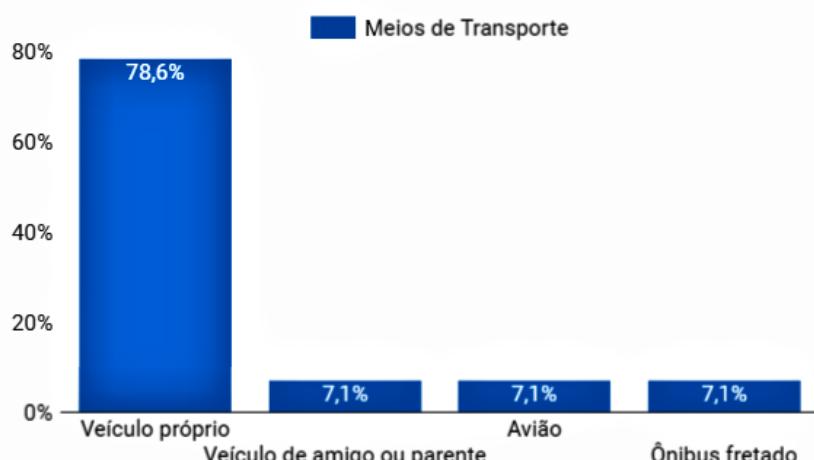
# RELATÓRIO DA PESQUISA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS TURÍSTICOS DE MATO GROSSO



Fonte: RBOT / TOURQUAL, 2022.

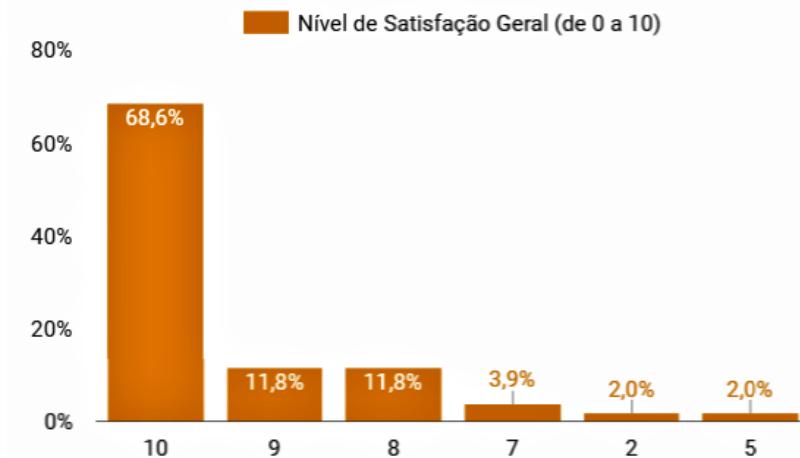


Fonte: RBOT / TOURQUAL, 2022.

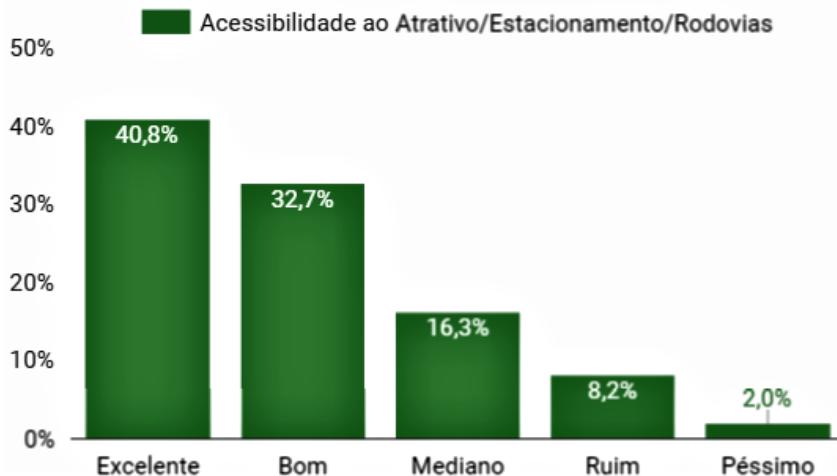


Fonte: RBOT / TOURQUAL, 2022.

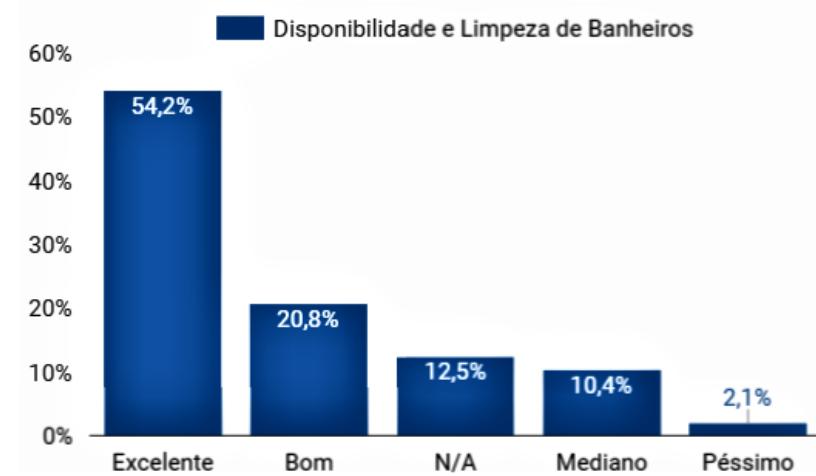
# RELATÓRIO DA PESQUISA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS TURÍSTICOS DE MATO GROSSO



Fonte: RBOT / TOURQUAL, 2022.

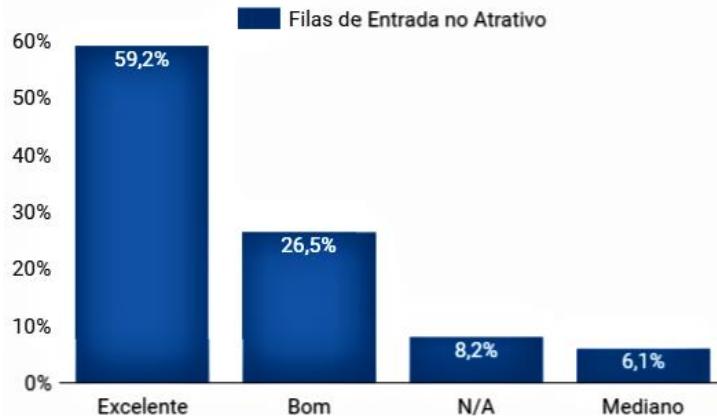


Fonte: RBOT / TOURQUAL, 2022.

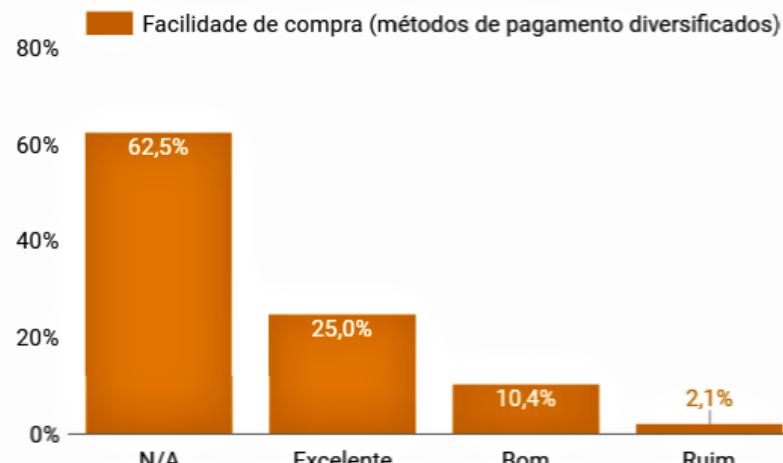


Fonte: RBOT / TOURQUAL, 2022.

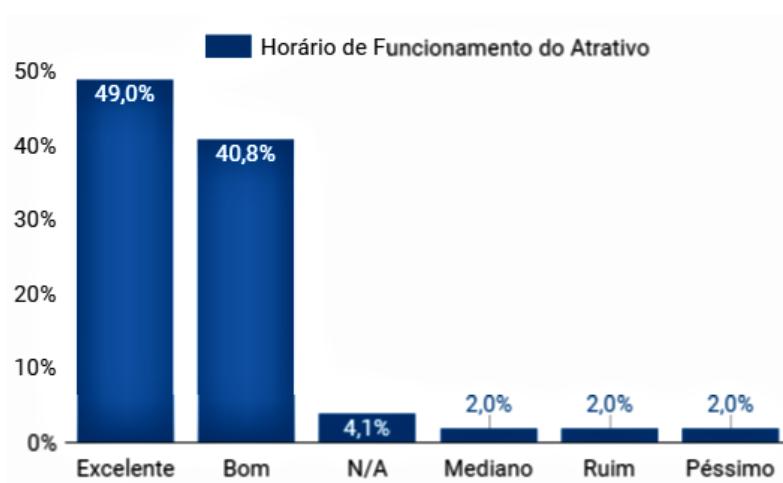
# RELATÓRIO DA PESQUISA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS TURÍSTICOS DE MATO GROSSO



Fonte: RBOT / TOURQUAL, 2022.

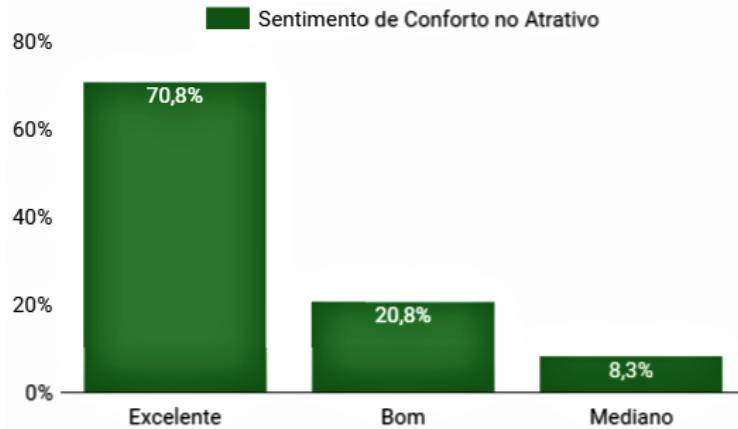


Fonte: RBOT / TOURQUAL, 2022.



Fonte: RBOT / TOURQUAL, 2022.

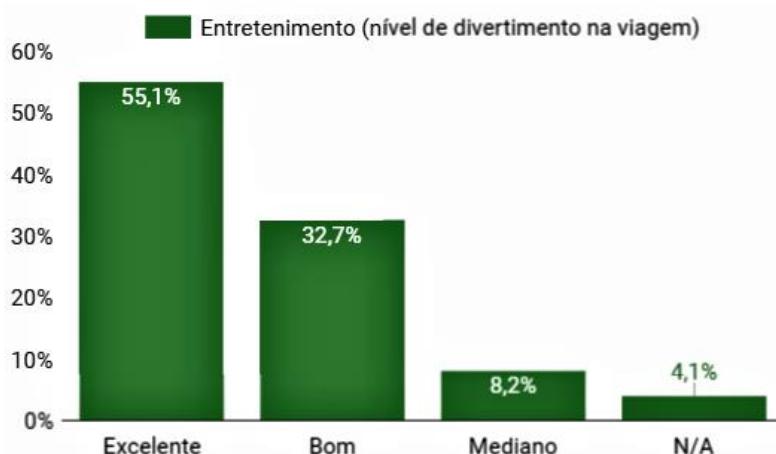
# RELATÓRIO DA PESQUISA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS TURÍSTICOS DE MATO GROSSO



Fonte: RBOT / TOURQUAL, 2022.



Fonte: RBOT / TOURQUAL, 2022.

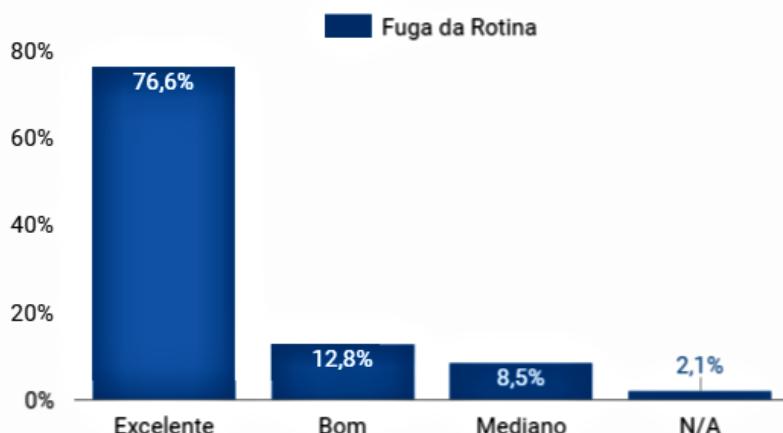


Fonte: RBOT / TOURQUAL, 2022.

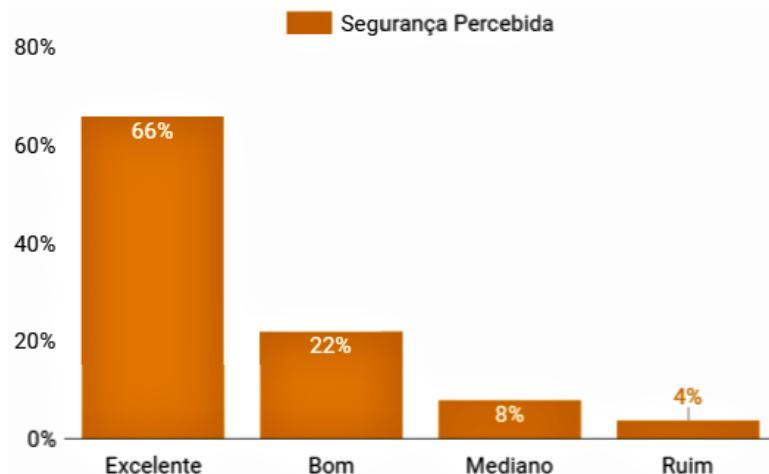
# RELATÓRIO DA PESQUISA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS TURÍSTICOS DE MATO GROSSO



Fonte: RBOT / TOURQUAL, 2022.



Fonte: RBOT / TOURQUAL, 2022.

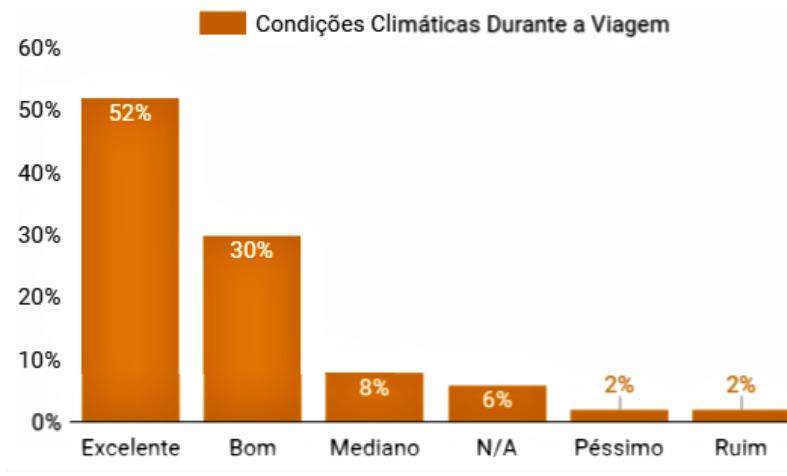


Fonte: RBOT / TOURQUAL, 2022.

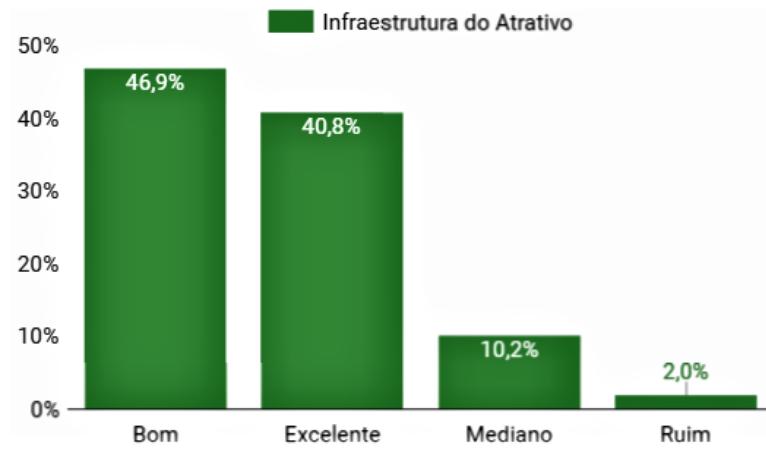
# RELATÓRIO DA PESQUISA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS TURÍSTICOS DE MATO GROSSO



Fonte: RBOT / TOURQUAL, 2022.

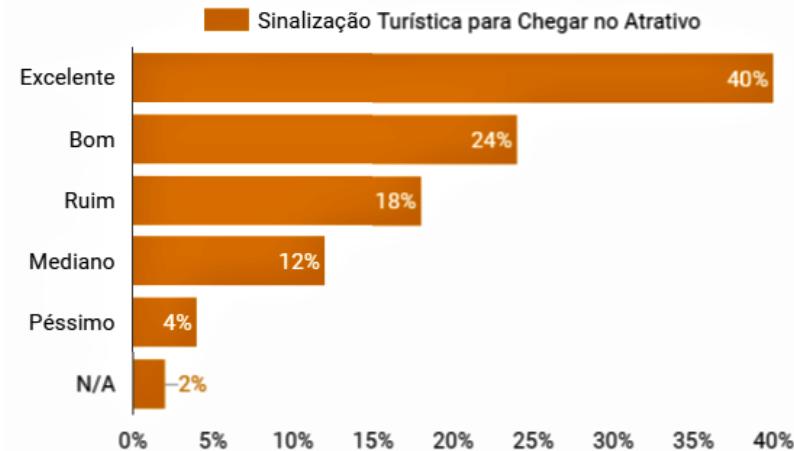


Fonte: RBOT / TOURQUAL, 2022.

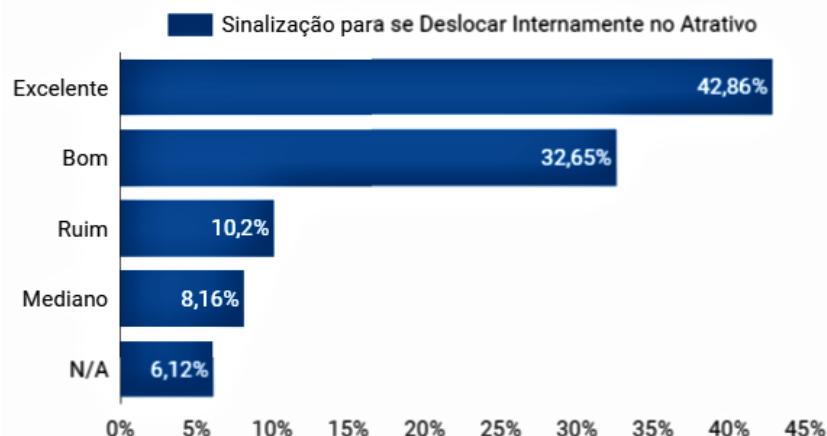


Fonte: RBOT / TOURQUAL, 2022.

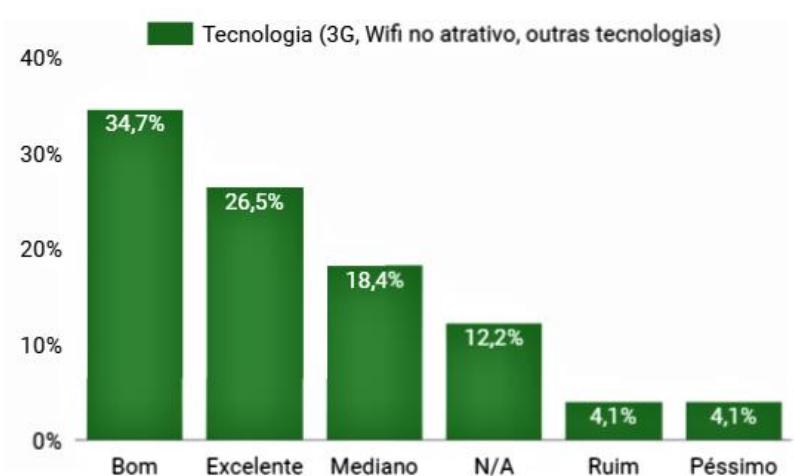
# RELATÓRIO DA PESQUISA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS TURÍSTICOS DE MATO GROSSO



Fonte: RBOT / TOURQUAL, 2022.

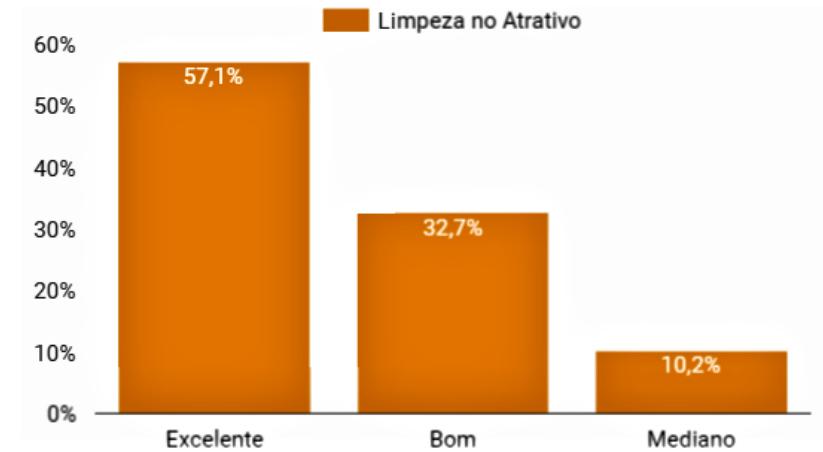


Fonte: RBOT / TOURQUAL, 2022.

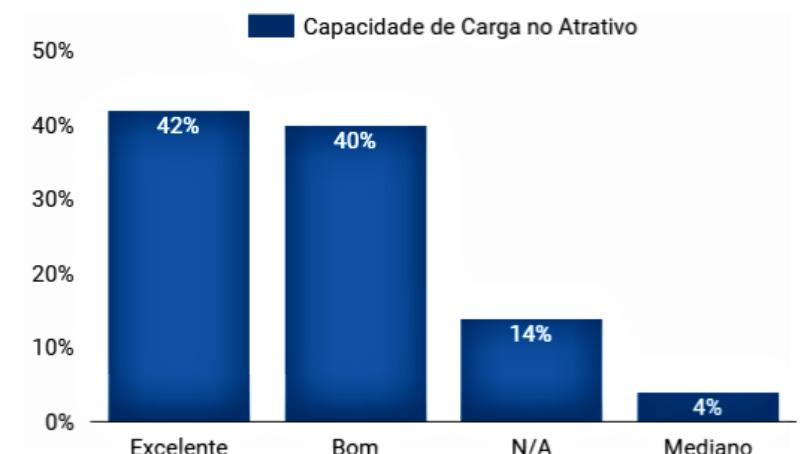


Fonte: RBOT / TOURQUAL, 2022.

# RELATÓRIO DA PESQUISA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS TURÍSTICOS DE MATO GROSSO



Fonte: RBOT / TOURQUAL, 2022.

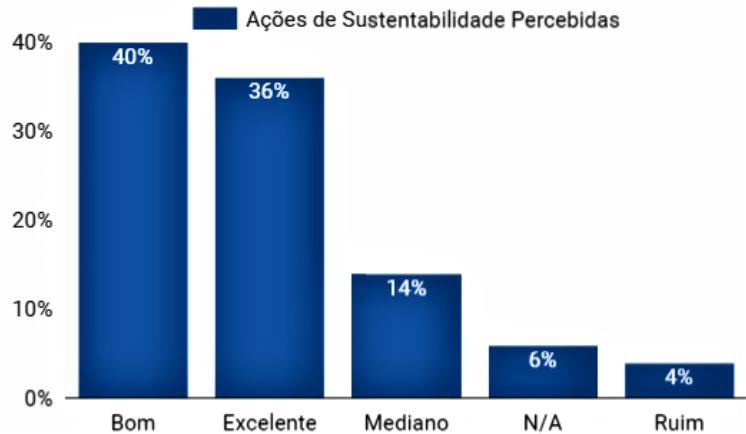


Fonte: RBOT / TOURQUAL, 2022.

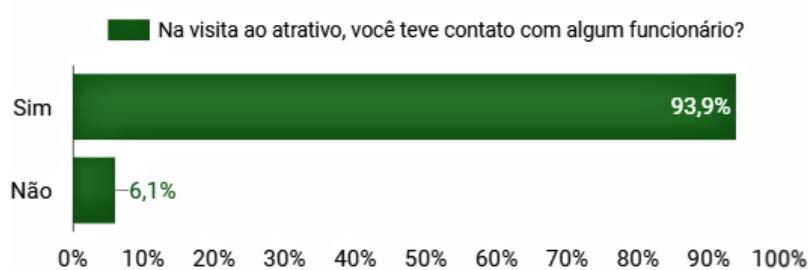


Fonte: RBOT / TOURQUAL, 2022.

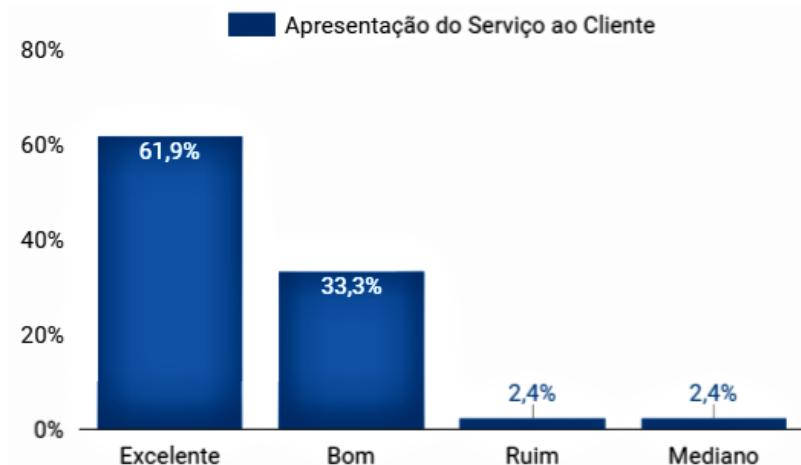
# RELATÓRIO DA PESQUISA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS TURÍSTICOS DE MATO GROSSO



Fonte: RBOT / TOURQUAL, 2022.

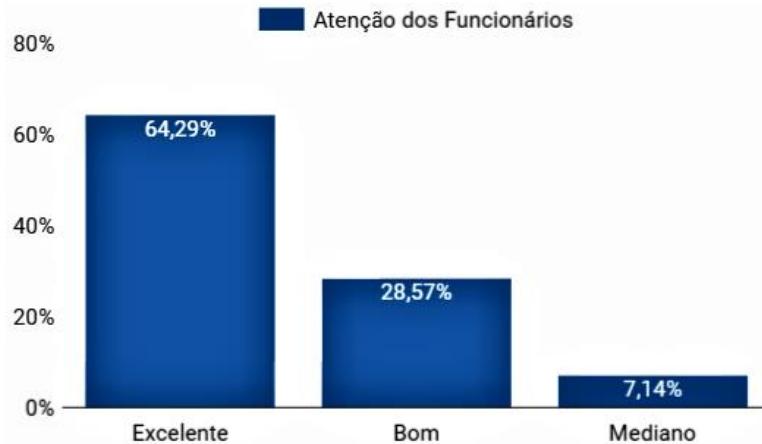


Fonte: RBOT / TOURQUAL, 2022.

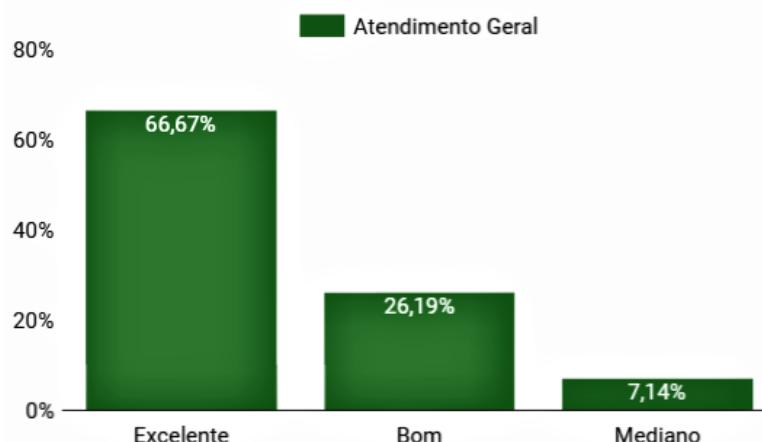


Fonte: RBOT / TOURQUAL, 2022.

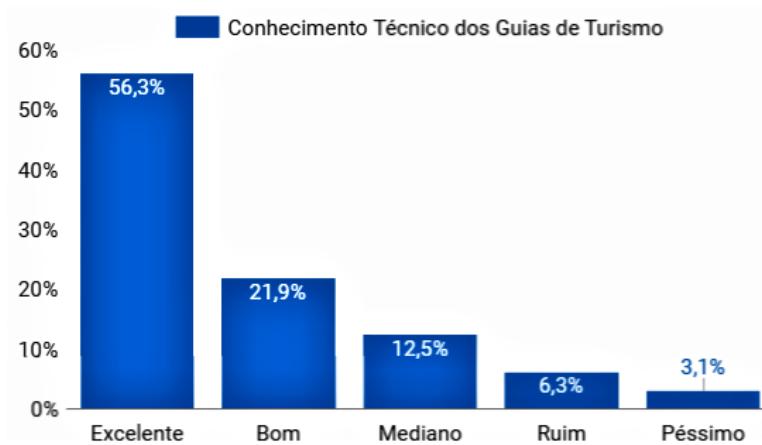
# RELATÓRIO DA PESQUISA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS TURÍSTICOS DE MATO GROSSO



Fonte: RBOT / TOURQUAL, 2022.

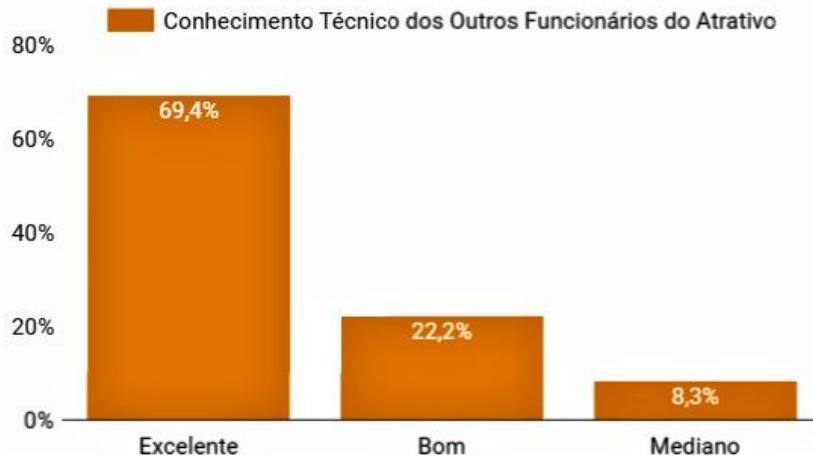


Fonte: RBOT / TOURQUAL, 2022.

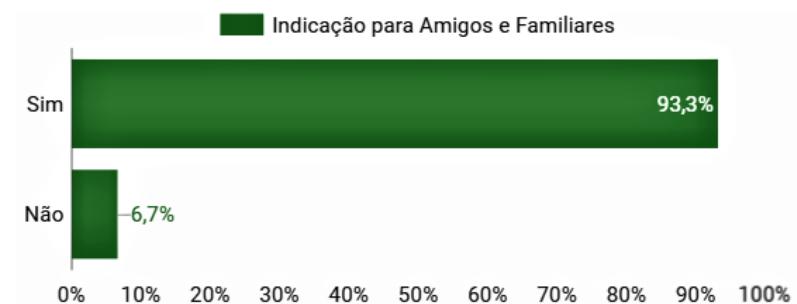


Fonte: RBOT / TOURQUAL, 2022.

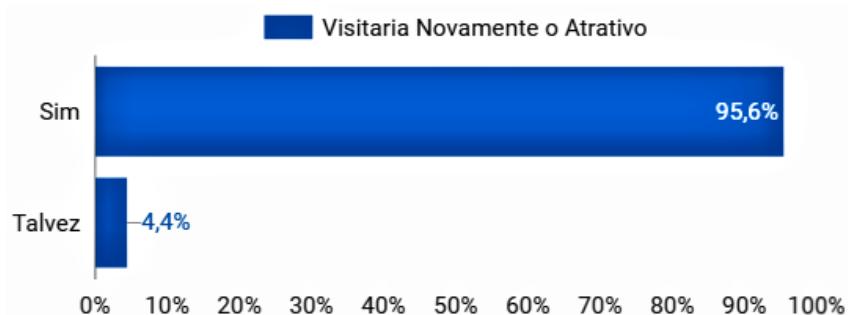
# RELATÓRIO DA PESQUISA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS TURÍSTICOS DE MATO GROSSO



Fonte: RBOT / TOURQUAL, 2022.

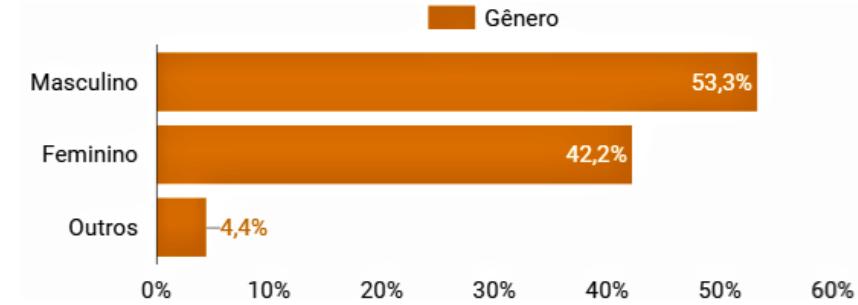


Fonte: RBOT / TOURQUAL, 2022.

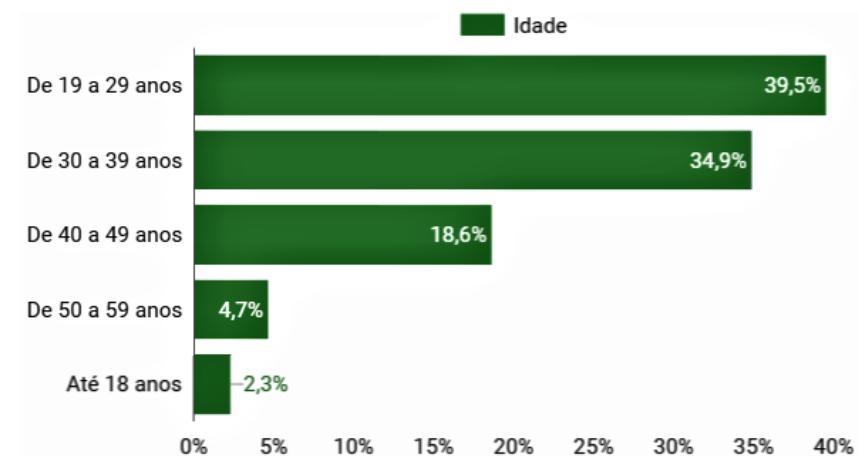


Fonte: RBOT / TOURQUAL, 2022.

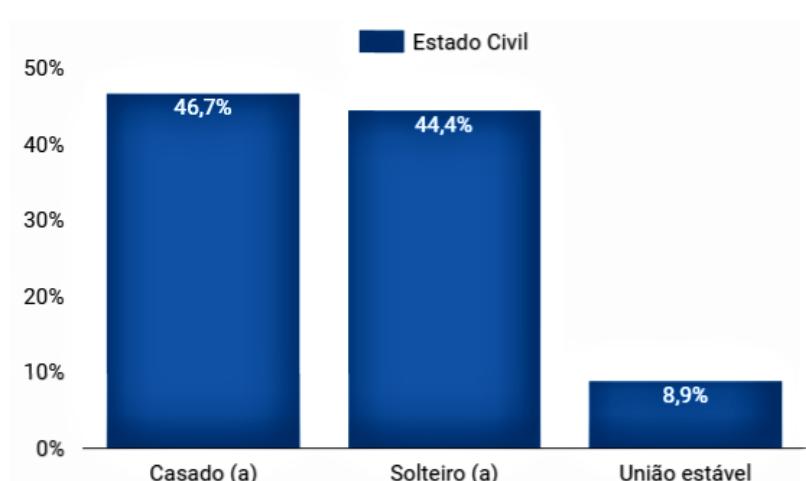
# RELATÓRIO DA PESQUISA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS TURÍSTICOS DE MATO GROSSO



Fonte: RBOT / TOURQUAL, 2022.

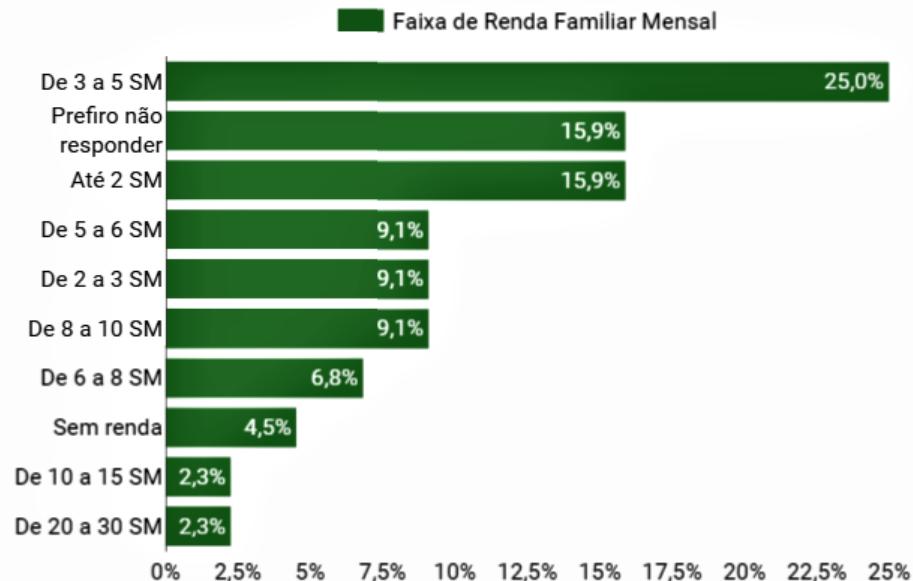


Fonte: RBOT / TOURQUAL, 2022.

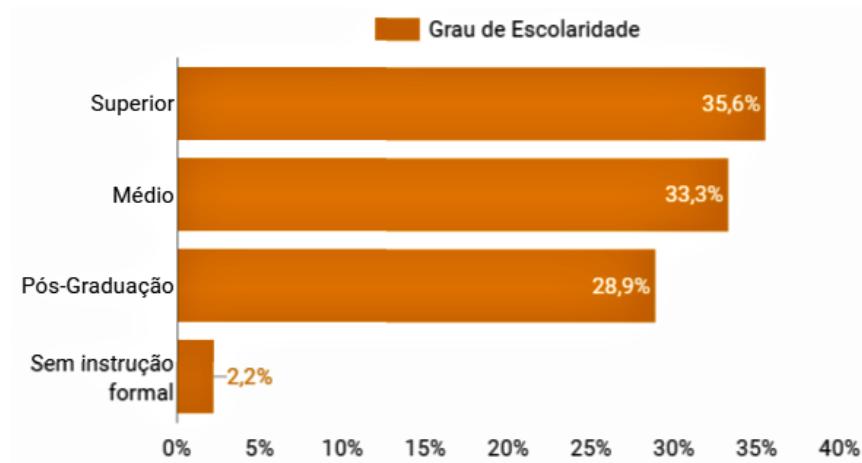


Fonte: RBOT / TOURQUAL, 2022.

# RELATÓRIO DA PESQUISA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS TURÍSTICOS DE MATO GROSSO



Fonte: RBOT / TOURQUAL, 2022.



Fonte: RBOT / TOURQUAL, 2022.

## COMENTÁRIOS E SUGESTÕES DOS VISITANTES

- Estender o horário de funcionamento até 18:30 para maior democratização do local para pessoas que trabalham poderem ter acesso ao mirante;
- O parque Serra azul é um atrativo turístico excelente com belezas naturais. O que precisa de atenção é a área de estacionamento que é péssima. Obrigada!;

# RELATÓRIO DA PESQUISA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS TURÍSTICOS DE MATO GROSSO

- *Excelente atendimento na portaria;*
- *Ótimo lugar a paisagem é linda, caminhada ótima para saude;*
- *Achei a vista muito bonita.*
- *Muito bom;*
- *O lugar é lindo ! Atendimento maravilhoso;*
- *Estender até as 19h o horário de funcionamento, liberar o mirante de noite e idas de carro;*
- *Deveria comprar entrada para ajudar na manutenção;*
- *Excelente local para levar a família;*
- *Interessante seria indentificar as árvores nativas do Serra presente mas margeans da escadaria com QR code que remeta ao site mostrando as funções fitoterápicas daquela planta;*
- *Tudo excelente;*
- *Melhorar as placas;*
- *Falta banheiro no alto da serra, no mais tudo muito bom;*
- *Melhorar a limpeza do local;*
- *Arrumar a internet.*

# RELATÓRIO DA PESQUISA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS TURÍSTICOS DE MATO GROSSO

## Ficha Técnica

---

**MAURO MENDES FERREIRA**

*Governador do Estado*

**OTAVIANO OLANO PIVETTA**

*Vice-Governador*

**CÉSAR ALBERTO MIRANDA LIMA DOS SANTOS COSTA**

*Secretário de Estado de Desenvolvimento Econômico*

**JEFFERSON PREZA MORENO**

*Secretário Adjunto de Turismo*

### Responsável Técnico:

**LEANDRO CARVALHO LIMA**

*Analista de Desenvolvimento Econômico e Social – Turismólogo*

### Suporte:

**LUAN ANTONIO DIAS DE MOURA**

*Estagiário de TI*

**Coordenadoria de Pesquisa e Planejamento do Turismo**

**Observatório de Desenvolvimento do Estado de Mato Grosso**

**Fones: (65) 3613-9300 / 9322**

**E-mail: [observatoriotorismo@sedec.mt.gov.br](mailto:observatoriotorismo@sedec.mt.gov.br)**

**Website: [www.sedec.mt.gov.br](http://www.sedec.mt.gov.br)**