

Pesquisa Nacional de Avaliação da Qualidade de Serviços Turísticos

Paraná 2021-2022



A PESQUISA

Foi coordenada pela Rede Brasileira de Observatórios de Turismo (RBOT) e Idealizada pelo professor Tiago Savi Mondo, do Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC), na qual o levantamento dos dados tinha o objetivo de diagnosticar a percepção de turistas com relação à qualidade dos serviços dos principais destinos brasileiros, com notas que variam entre 1 e 5.

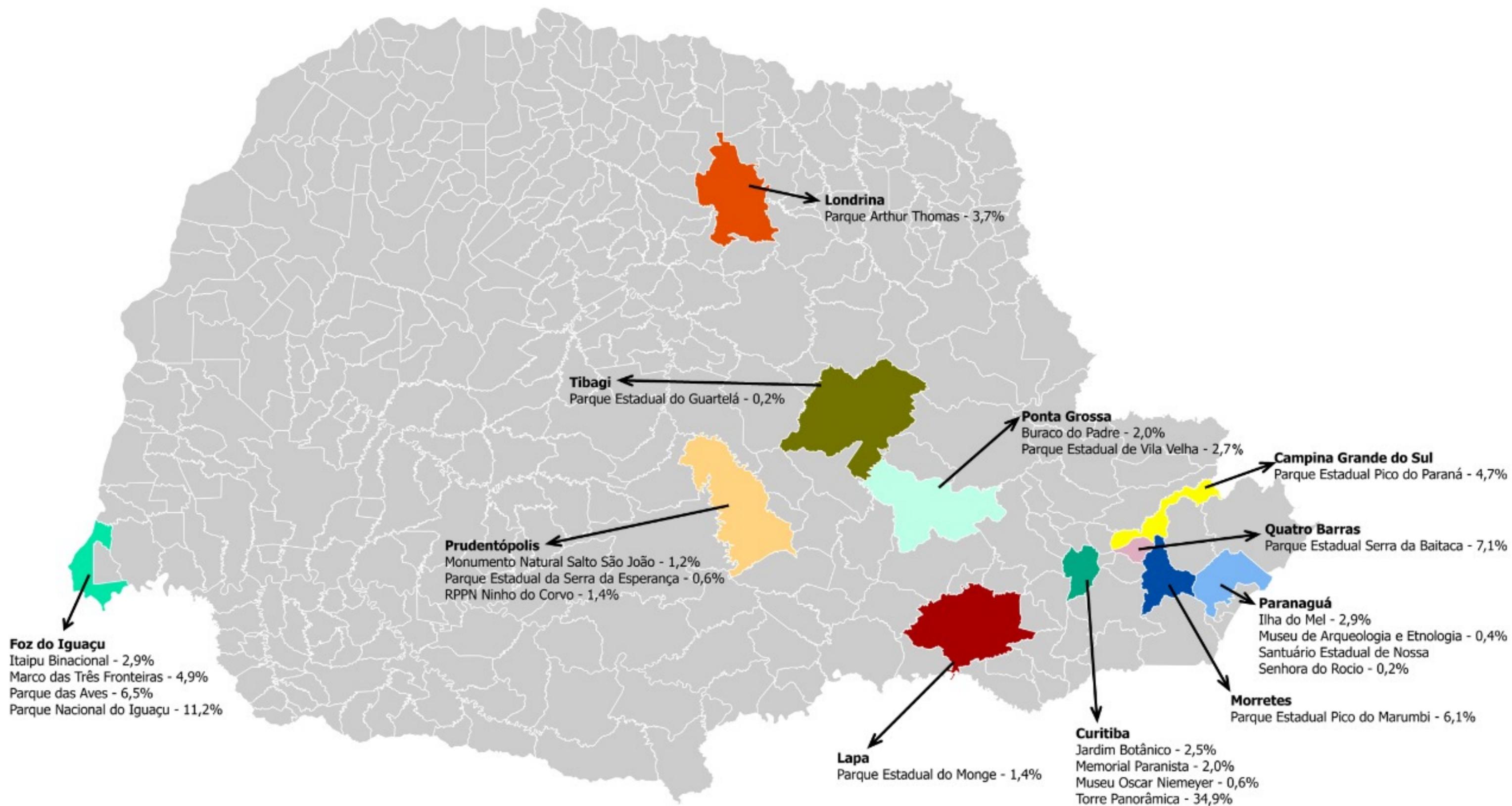
A Paraná Turismo foi parceira da Rede no desenvolvimento da pesquisa no Paraná com os principais atrativos turísticos do estado. A pesquisa foi realizada no período de outubro/2021 a abril/2022.

A pesquisa utilizou um questionário qualitativo online padrão para todos os atrativos participantes, por meio do qual os visitantes avaliaram sua experiência nesses locais.

No Paraná, 22 atrativos participaram da pesquisa e obtivemos um total de 510 respostas.

As análises aqui disponibilizadas, foram agrupadas, tendo como finalidade não apresentar dados de forma individualizadas, sendo que foram agrupados os atrativos de Curitiba e Foz do Iguaçu, e os demais atrativos distribuídos pelo Estado, sendo na sua maioria parques estaduais.

Pesquisa Nacional de Avaliação da Qualidade dos Serviços Turísticos - Atrativos Turísticos do Paraná



Paraná

Atrativos Participantes / Respostas

Parque Estadual Pico Paraná - 4,7%
Jardim Botânico - 2,5%
Memorial Paranista - 2,0%
Museu Oscar Niemeyer - 0,6%
Torre Panorâmica - 34,9%
Itaipu Binacional - 2,9%
Marco das Três Fronteiras - 4,9%
Parque das Aves - 6,5%
Parque Nacional do Iguazu - 11,2%
Parque Estadual do Monge - 1,4%
Parque Arthur Thomas - 3,7%
Parque Estadual Pico do Marumbi - 6,1%
Ilha do Mel - 2,9%
Museu de Arqueologia e Etonogia - 0,4%
Santuário Estadual de Nossa Senhora do Rocio - 0,2%
Buraco do Padre - 2,0%
Parque Estadual de Vila Velha - 2,7%
Monumento Natural Salto São João - 1,2%
Parque Estadual da Serra da Esperança - 0,6%
RPPN Ninho do Corvo - 1,4%
Parque Estadual Serra da Baitaca - 7,1%
Parque Estadual do Guartelá - 0,2%



**510
RESPONDENTES**

Paraná

Localização dos atrativos	(%)
Curitiba	40,0
Foz do Iguaçu	25,5
Outras	34,5

O total de respostas obtidas na pesquisa no Paraná foi de 510.

Importante destacar que a Torre Panorâmica foi o atrativo que mais se destacou no quesito respostas entre os pesquisados com 34,9%. Seguido do Parque Nacional do Iguaçu com 11,2% e Parque Estadual Estadual serra da Baitaca com 7,1%.

Os atrativos com a maior frequência estavam localizados em Curitiba, representando 40,0% das respostas, seguido de Foz do Iguaçu com 25,5%.

Localidade	Atrativo
Campina Grande do Sul	Parque Estadual Pico Paraná
Curitiba	Jardim Botânico
	Memorial Paranista
	Museu Oscar Niemeyer
	Torre Panorâmica
Foz do Iguaçu	Itaipu Binacional
	Marco das Três Fronteiras
	Parque das Aves
	Parque Nacional do Iguaçu
Lapa	Parque Estadual do Monge
Londrina	Parque Arthur Thomas
Morretes	Parque Estadual Pico do Marumbi
Paranaguá	Ilha do Mel
	Museu de Arqueologia e Etnologia
	Santuário Estadual de Nossa Senhora do Rocio
Ponta Grossa	Buraco do Padre
	Parque Estadual de Vila Velha
Prudentópolis	Monumento Natural Salto São João
	Parque Estadual da Serra da Esperança
	Reserva Particular de Patrimônio Natural Ninho do Corvo
Quatro Barras	Parque Estadual Serra da Baitaca
Tibagi	Parque Estadual do Guartelá

Residência dos Respondentes	Localização dos Atrativos (%)			Total
	Curitiba	Foz do Iguaçu	Outras	
Paraná	66,2	47,7	83,8	67,5
São Paulo	11,6	22,3	9,2	13,5
Outros/não informado	22,2	30,0	6,9	19,0

Residência dos Respondentes	Localização dos Atrativos (%)			Total
	Curitiba	Foz do Iguaçu	Outras	
Morador da Região do Atrativo	50,5	10,4	55,3	42,0
Turista	49,5	89,6	44,7	58,0

Transporte	Localização dos Atrativos (%)			Total
	Curitiba	Foz do Iguaçu	Outras	
Automóvel	64,8	50,0	79,7	62,6
Avião	24,2	36,4	2,9	23,7
Ônibus	11,0	10,0	4,3	8,9
Outros	-	3,6	13,0	4,8

A maioria dos respondentes que visitaram os atrativos, eram Paranaenses, com destaque para Foz do Iguaçu que 22,3% eram de São Paulo. Também chama atenção que quase 1/5 possuem outras procedências ou não responderam.

Em Curitiba, 50,5% dos entrevistados moravam na região do atrativo. Já em Foz do Iguaçu, 89,6% eram turistas.

Quanto ao meio de transporte utilizado, para 62,6% do total foi o automóvel, seguido do avião, em especial para Foz do Iguaçu, 36,4%

Paraná

Estado Civil	Localização dos Atrativos (%)			Total
	Curitiba	Foz do Iguaçu	Outras	
Casado	47,1	44,2	45,4	45,5
Solteiro	40,2	39,4	37,7	39,0
Outro	12,7	16,3	16,9	15,5

Com relação ao estado civil, destaca-se que os participantes da pesquisa em sua maioria eram casados, 45,35%.

No que diz respeito a faixa de renda, a maior concentração, 17,5% dos respondentes afirmaram que possuem de R\$3.301,00 a R\$5.500,00; seguido dos com renda até R\$2.200,00.

Os visitantes dos atrativos de Foz do Iguaçu, foram os que menos responderam ou não possuem renda, 24,3%.

Faixa de Renda	Localização dos Atrativos (%)			Total
	Curitiba	Foz do Iguaçu	Outras	
Até R\$ 2.200,00	12,2	13,6	11,5	12,4
De R\$ 2.201,00 a R\$ 3.300,00	12,2	6,8	9,2	9,4
De R\$ 3.301,00 a R\$ 5.500,00	13,3	13,6	23,8	17,5
De R\$ 5.501,00 a R\$ 6.600,00	9,2	6,8	7,7	7,9
De R\$ 6.601,00 a R\$ 8.800,00	8,2	5,8	9,2	7,9
De R\$ 8.801,00 a R\$ 11.000,00	11,2	9,7	10,0	10,3
De R\$ 11.001,00 a R\$ 16.500,00	12,2	4,9	7,7	8,2
De R\$ 16.501,00 a R\$ 22.000,00	3,1	6,8	6,9	5,7
Acima de R\$ 22.001,00	4,1	7,8	3,1	4,8
Sem renda/não respondeu	14,3	24,3	10,8	16,0

Paraná

Gênero	Localização dos Atrativos (%)			Total
	Curitiba	Foz do Iguaçu	Outras	
Masculino	42,4	47,1	64,6	52,4
Feminino	56,6	50,0	34,6	46,0
Outros	1,0	2,9	0,8	1,5

Com relação ao perfil dos respondentes, a maioria era do gênero masculino, percentual este puxado pelos atrativos fora da capital de de Foz do Iguaçu.

O principal meio de hospedagem utilizado pelos respondentes, foi hotel com 56,4%, seguido de casa de amigos e parentes com 18,3%.

Chama a atenção os outros tipos de hospedagem para os que visitaram os outros atrativos.

Hospedagem	Localização dos Atrativos (%)			Total
	Curitiba	Foz do Iguaçu	Outras	
Hotel	51,6	76,1	26,3	56,4
Casa de amigos e parentes	33,0	11,0	8,8	18,3
Casa alugada / Airbnb	12,1	2,8	5,3	6,6
Pousada	-	1,8	19,3	5,1
Outras	3,7	8,3	40,3	13,6

Paraná

Grau de escolaridade	Localização dos Atrativos (%)			Total
	Curitiba	Foz do Iguaçu	Outras	
Fundamental	1,0	3,9	0,8	1,8
Médio	12,5	17,6	13,2	14,4
Superior	38,5	38,2	24,8	33,0
Pós-graduação	47,9	40,2	61,2	50,8

Contato com funcionário no atrativo visitado	Localização dos Atrativos (%)					
	Curitiba		Foz do Iguaçu		Outras	
Sim	92,9%		86,1%		80,0%	
Qualificação ao atendente	Excelente	Bom	Excelente	Bom	Excelente	Bom
Apresentação do serviço ao cliente (atendimento inicial no atrativo)	74,0	20,8	56,8	36,4	51,5	36,9
Atenção dos funcionários	72,3	22,3	51,1	43,2	54,4	38,8
Atendimento geral	69,8	25,0	53,4	39,8	51,9	41,3
Conhecimento técnico dos guias de turismo	70,1	23,4	54,1	43,2	58,0	27,5
Conhecimento técnico dos outros funcionários do atrativo	60,5	33,3	54,4	39,2	51,1	37,8

No que tange ao grau de escolaridade, observa-se que a maioria possuía pós-graduação seguido pelo ensino superior.

Verifica-se que a maioria dos visitantes teve contato com o funcionário do atrativo visitado.

Ao ter o contato com os funcionários, os respondentes avaliaram na sua maioria como excelente ou bom.

Paraná

Indicaria o atrativo	Localização dos Atrativos (%)			Total
	Curitiba	Foz do Iguaçu	Outras	
Não	8,7	6,6	12,5	9,5
Sim	91,3	93,4	87,5	90,5

90,5% dos respondentes indicaria aos seus familiares e amigos para visitar o atrativo escolhido.

Visitaria novamente	Localização dos Atrativos (%)			Total
	Curitiba	Foz do Iguaçu	Outras	
Sim	72,3	67,3	76,7	72,5
Não	14,9	11,9	4,7	10,0
Talvez	12,9	20,8	18,6	17,5

72,5% dos respondentes visitariam novamente o atrativo.

Importante destacar que o nível de satisfação dos visitantes foi alta, sendo que a maioria saiu satisfeito do atrativo, chegando a nota média de 8,6 pontos.

Satisfação	Localização dos Atrativos			Total
	Curitiba	Foz do Iguaçu	Outras	
Nota	9,2	9,0	7,6	8,6

Paraná

Os turistas que visitam os atrativos de Curitiba avaliaram a qualidade da beleza do atrativo como excelente representando 78,5%.

Em Foz do Iguaçu a facilidade de compra (métodos de pagamento diversificados) dos atrativos foi avaliada como excelente por 86,2%.

As outras localidades foram avaliadas como excelente no quesito facilidade de compra (métodos de pagamento diversificados) e condições climáticas representando 88,9% e 75,4% das respostas, respectivamente.

Qualificação	Localização dos Atrativos (%)					
	Curitiba		Foz do Iguaçu		Outras	
	Excelente	Bom	Excelente	Bom	Excelente	Bom
Acessibilidade ao Atrativo / Estacionamento / Rodovias	43,5	49,2	48,6	45,7	31,6	47,8
Ações de sustentabilidade percebidas	37,6	48,5	43,9	51,0	29,4	33,6
Aprendizado nos passeios e visitas	53,3	41,0	39,8	53,7	39,4	43,3
Beleza do atrativo	78,5	19,0	49,1	40,6	40,0	44,0
Capacidade de Carga no atrativo (lotação)	49,1	44,8	52,8	45,3	38,9	53,2
Condições climáticas durante a viagem	52,1	43,7	52,3	40,4	41,4	39,1
Disponibilidade e limpeza de Banheiros	48,9	51,1	50,0	44,2	46,3	36,4
Entretenimento (nível de divertimento na viagem)	47,5	48,4	60,8	33,3	54,3	40,2
Facilidade de compra (métodos de pagamento diversificados)	60,5	35,3	86,2	11,9	88,9	11,1
Filas de entrada no atrativo	50,0	42,5	77,6	20,6	75,4	23,1
Fuga da rotina (os passeios fizeram você esquecer sua rotina)	66,7	30,1	70,1	28,0	37,7	46,9
Horário de Funcionamento do Atrativo	53,7	43,1	15,7	63,7	33,7	52,3
Infraestrutura do atrativo	54,2	41,7	47,6	44,8	42,0	54,6
Limpeza no atrativo	60,3	38,0	59,4	34,9	28,6	33,8
Preços dos produtos e serviços no atrativo	52,7	40,0	45,7	49,5	24,4	51,9
Segurança percebida durante a viagem	61,2	37,2	59,4	35,8	28,4	50,7
Sentimento de conforto no atrativo	57,3	35,5	29,5	44,3	19,0	37,9
Sinalização para se deslocar internamente no atrativo	49,2	45,0	61,3	36,8	33,3	43,9
Sinalização Turística para chegar no atrativo	43,0	44,6	43,8	50,5	34,4	41,8
Tecnologia (3G, Wifi no atrativo, outras tecnologias)	43,2	46,3	40,6	51,5	40,5	47,6
Variedade de atividades oferecidas no atrativo	33,3	55,6	53,5	41,4	29,7	42,2
Total	52,5	41,7	52,2	41,2	40,2	41,4

Salienta-se que os principais comentários sobre o Jardim Botânico foram referente a acessibilidade e estrutura do atrativo. De acordo com os visitantes seria interessante ter mais estrutura de banheiros e uma loja de lembranças maior e melhor localizada.

Com relação ao Museu Oscar Niemeyer, comentaram que as exposições são muito boas, mas sentiram falta de sinalização.

Segundo os participantes, a Torre Panorâmica deveria ter mais locais de estacionamento por perto, melhor sinalização e acesso a informações.

No que diz respeito aos comentários sobre a Itaipu, destaca-se que os respondentes comentaram que o atendimento dos guias foi bom, porém que os preços do souvenir e passeios era um pouco caro.

O Marco das Três Fronteiras foi elogiado pelo Show, com a ressalva de que o atrativo que é bem procurado, o que acaba gerando filas de espera.

O Parque das Aves foi elogiado pela organização, mas afirmaram que os preços poderiam ser mais competitivos.

Paraná

No Parque Nacional de Foz do Iguaçu, os turistas destacam a beleza natural e a organização do parque. Os pontos negativos apontados foram os preços considerados altos pelos serviços do parque como alimentação e passeios extras.

Com relação ao Parque Estadual Pico do Paraná, os turistas comentaram que sentiram falta de um atendimento no acesso, uma estrutura de recepção e sinalização.

Comentários

Os turistas apontaram que Parque Arthur Thomas está fazendo melhorias, mas que mesmo assim alguns locais precisam ainda de reparos.

Sobre o Parque do Monge, os visitantes comentaram que falta infraestrutura e banheiros.

O Buraco do Padre foi elogiado, principalmente pelos guias e o atendimento dos funcionários.

O Parque Estadual Pico do Marumbi elogiaram o atendimento dos funcionários, e efetuaram observações relacionados a infraestrutura da recepção dos turistas.

A Ilha do Mel foi elogiada pela paisagem e pela natureza. Os turistas comentaram que algumas infraestruturas estão precárias e necessitam de obras para revitalização.

O Monumento Natural Salto São João foi elogiado pelas belas paisagens e pelo atendimento.

O Parque Estadual da Serra da Esperança foi elogiado pelos turistas com relação ao atendimento dos funcionários.

A RPPN Ninho do Corvo teve como destaque nos comentários ser um parque completo, com bom atendimento e segurança.

O Parque Estadual do Guartelá obteve comentário referente a interdição do mirante.

Ficha Técnica

GOVERNO DO ESTADO DO PARANÁ

Carlos Roberto Massa Ratinho Júnior – Governador

SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL E DO TURISMO

Everton Luiz da Costa Souza – Secretário

PARANÁ TURISMO

Irapuan Cortes Santos – Diretor Presidente

Patricia Gusso – Diretora de Marketing e Inovação

Isabella Tioqueta – Diretora Técnica

EQUIPE TÉCNICA

Gilce Zelinda Battistuz – Estatística

Bianca Berwig Silva – Residente Técnica

Facebook: [facebook.com/paranaturismo](https://www.facebook.com/paranaturismo)

Instagram: [instagram.com/paranatur](https://www.instagram.com/paranatur)

Alameda Júlia da Costa, 64 - São Francisco - 80410-070 - Curitiba - Paraná - Brasil

(41) 3304-7087 ou 3304-7097 - estatistica@turismo.pr.gov.br