



# **AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS TURÍSTICOS NA PARAÍBA EM 2022**



**Rede Brasileira de  
Observatórios de  
Turismo**



**João Pessoa-PB  
2022**



## AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS TURÍSTICOS NA PARAÍBA EM 2022

### CRÉDITOS

**Francisco Coelho Mendes**  
(Coordenador do OTPB)

**Daniela Maria Lucena Rodrigues**  
(Vice Coordenadora do OTPB)

### EQUIPE TÉCNICA

Francisco Coelho Mendes  
Daniela Maria Lucena Rodrigues  
Ayla Débora Dantas de Souza Rebouças  
Joseilme Fernandes Gouveia  
Alessandra Gomes Lontra  
Laís Catarine de Oliveira Ramos  
José François Alves Ferreira Júnior

### EQUIPE DE PESQUISA

Francisco Coelho Mendes  
Girlene Florêncio de Souza  
Greyce Kethlle Silva Sousa

**João Pessoa-PB**  
**Dezembro/2022**



## AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS TURÍSTICOS NA PARAÍBA EM 2022

### 1. APRESENTAÇÃO

O Observatório de Turismo da Paraíba (OTPB), vinculado à Universidade Federal da Paraíba (UFPB), apresenta a 2ª edição do Boletim do Turismo Paraibano, referente à realização da pesquisa de avaliação da qualidade dos serviços turísticos na Paraíba, realizada no período de 01 de dezembro de 2021 a 30 março de 2022, junto à 28 atrativos turísticos distribuídos pelas 12 regiões turísticas da Paraíba. Este trabalho foi realizado graças à parceria do OTPB com a Pesquisa Nacional de Avaliação da Qualidade de Serviços Turísticos, idealizada pelo professor catarinense, Tiago Savi Mondo do Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC).

Esta pesquisa foi coordenada pela Rede Brasileira de Observatórios de Turismo (RBOT), que utilizou a metodologia Tourqual®, onde o levantamento dos dados tem o objetivo de diagnosticar a percepção de turistas com relação a qualidade dos serviços prestados em atrativos turísticos dos principais destinos brasileiros.

A RBOT procurou implementar uma metodologia de pesquisa já validada para a avaliação de qualidade de serviços com abrangência nacional, onde os observatórios turísticos de cada estado brasileiro ou observatórios turísticos locais foram os responsáveis pela aplicação e pelo relatório analítico de cada Estado ou Município.

### 2. METODOLOGIA

Esta pesquisa foi coordenada pela Rede Brasileira de Observatórios de Turismo (RBOT) e conduzida pelo Observatório de Turismo da Paraíba (OTPB), abordando as demandas de avaliação da qualidade dos serviços turísticos na Paraíba.

A pesquisa aplicada foi do tipo qualitativa e quantitativa, por amostragem, em 28 atrativos turísticos distribuídos pelas 12 regiões turísticas da Paraíba. Ressaltamos que os formulários foram distribuídos somente por e-mail e grupos de WhatsApp. Foram obtidas 85 respostas válidas. Para acesso ao resultado completo desta pesquisa, clique no link do *Dashboards*: <https://www.questionpro.com/t/7BmhiPZoQYY>



# Boletim do Observatório de Turismo da Paraíba

Março/2022 – Edição nº 02

**Quadro 1:** Atrativos turísticos distribuídos pelas 12 regiões turísticas da Paraíba

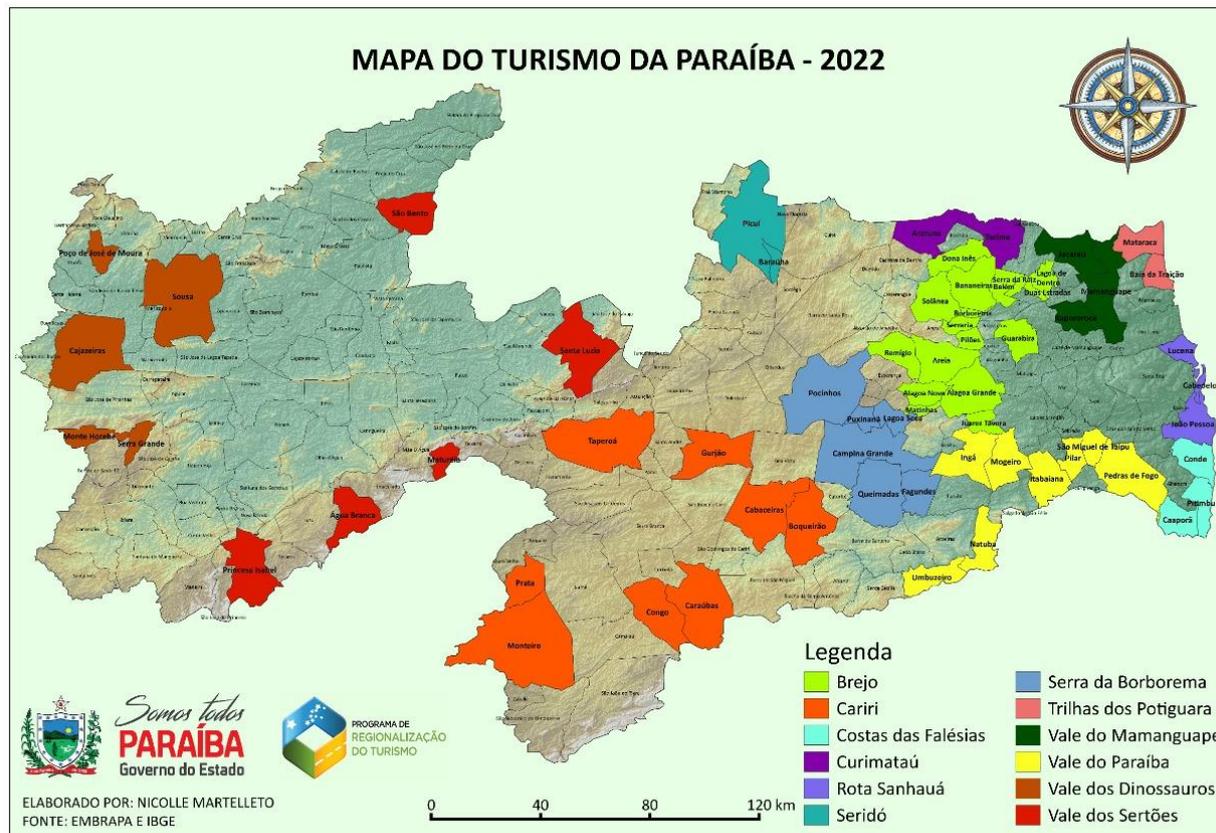
NOME DA CIDADE	NOME DO ATRATIVO
Alagoa Grande	Engenho Volúpia
Araruna	Parque Estadual da Pedra da Boca
Areia	Engenho Triunfo
Areia	Restaurante Rural Vó Maria
Baía da Traição	Praia Baía da Traição
Bananeiras	Igreja de Nossa Senhora do Livramento
Cabaceiras	Lajedo de Pai Matheus
Cabedelo	Pôr do Sol da Praia do Jacaré
Cabedelo	Praia de Areia Vermelha
Campina Grande	Memorial do Maior São João do Mundo
Campina Grande	Museu de Arte Popular da Paraíba
Campina Grande	Vila Sítio São João
Conde	Praia de Coqueirinho
Conde	Praia Naturista de Tambaba
Conde	Shopping Rural Tambaba
Fagundes	Pedra de Santo Antônio
Guarabira	Santuário de Frei Damião
João Pessoa	Centro Cultural São Francisco
João Pessoa	Hotel Globo
João Pessoa	Farol do Cabo Branco
João Pessoa	Mercado de Artesanato Paraibano
João Pessoa	Parque Sólon de Lucena
João Pessoa	Piscinas Naturais do Seixas
João Pessoa	Praia de Tambaú
Mataraca	Praia Barra de Camaratuba
Matureia	Parque Estadual Pico do Jabre
Patos	Parque Religioso Cruz da Menina
Sousa	Vale dos Dinossauros

**Fonte:** Autoria da pesquisa (2021)

O Mapa do Turismo Brasileiro, instrumento que reúne municípios que adotam o turismo como estratégia de desenvolvimento e identifica necessidades de investimentos e ações para promoção do setor em cada região turística do país é composto por 2.817 municípios distribuídos em 338 regiões turísticas pelo Brasil. Sendo que o Mapa do Turismo da Paraíba é composto por 68 municípios distribuídos em 12 regiões turísticas (MTur, 2022).

Essas informações irão auxiliar os gestores na tomada de decisões sobre planejamento, desenvolvimento de projetos, promoção e divulgação dos destinos turísticos, tanto pelo setor público como pelo setor privado. O gestor terá informações para otimizar seus investimentos em marketing e na melhoria de serviços oferecidos, otimizando o tempo e o investimento financeiro. Dessa forma, poderá criar experiências turísticas marcantes para os visitantes.

Figura 1: Mapa do Turismo da Paraíba, 2022

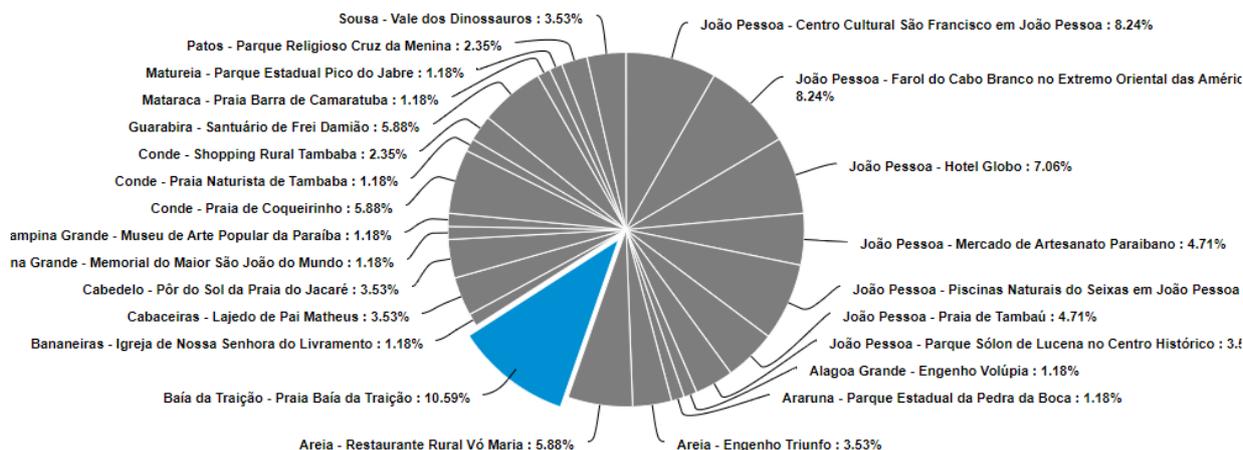


Fonte: MTUR, 2022.

## 3. RESULTADOS DA PESQUISA

Nesta etapa do relatório será apresentado o resumo dos resultados consolidando as informações obtidas e validadas de 85 respondentes dos 28 atrativos turísticos distribuídos pelas 12 regiões turísticas da Paraíba.

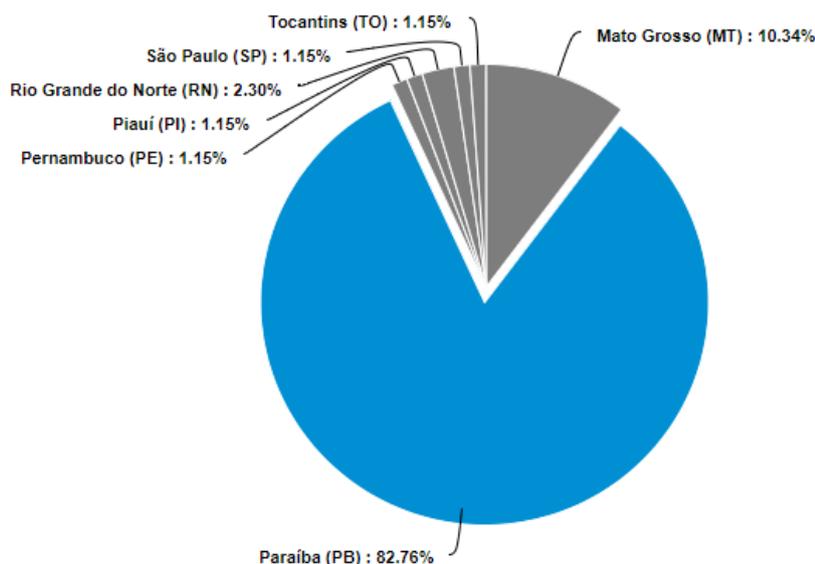
**Gráfico 1:** Atrativos turísticos avaliados na Paraíba



**Fonte:** Autoria da pesquisa (2022).

Conforme apresentado no Gráfico 1, dos 28 atrativos turísticos avaliados na Paraíba a praia Baía da Traição se destacou com o maior número de respondentes (10,59%). Porém, o município com o maior número de atrativos avaliados foi João Pessoa, que é considerado o principal destino indutor do turismo paraibano.

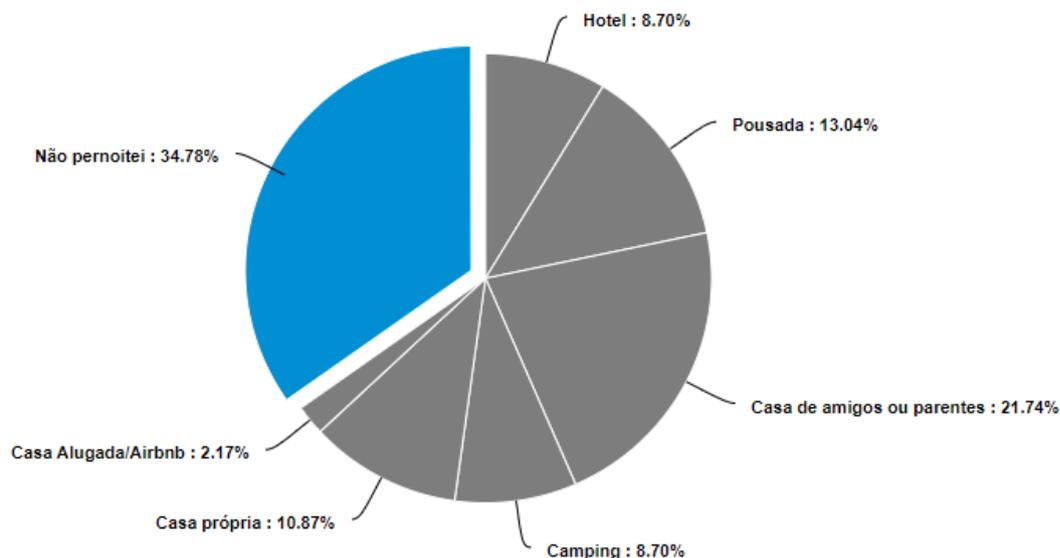
**Gráfico 2:** Estado de origem dos respondentes



**Fonte:** Autoria da pesquisa (2022).

Quanto ao Estado de origem dos respondentes, podemos observar que a maioria são paraibanos (82,76%). Isso pode caracterizar a necessidade de uma maior divulgação dos destinos turísticos da Paraíba a nível nacional e internacional.

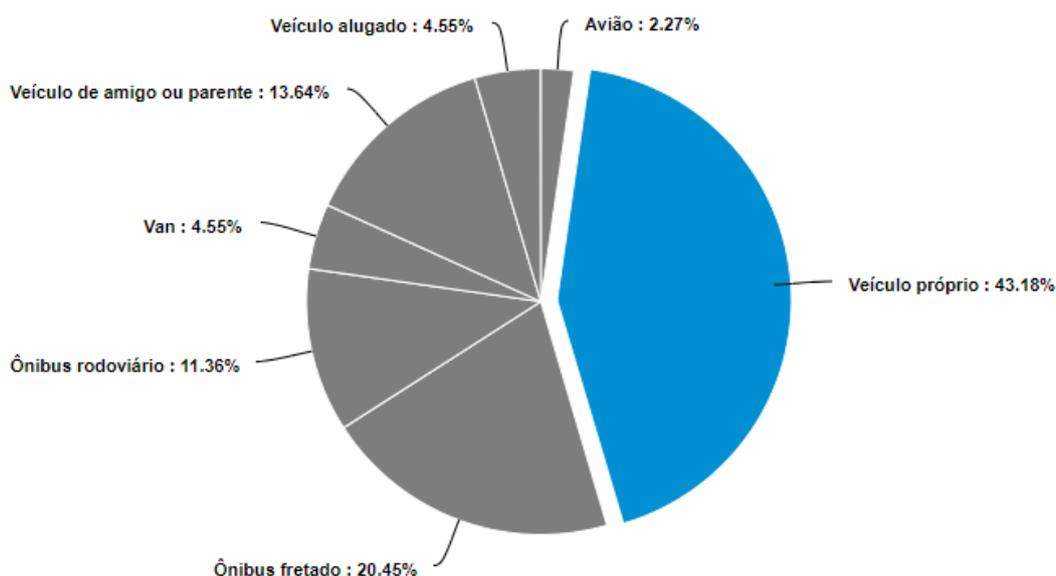
**Gráfico 3:** Principal meio de hospedagem utilizado durante a viagem



**Fonte:** Autoria da pesquisa (2022).

Quanto ao principal meio de hospedagem utilizado durante a viagem, percebe-se que a maioria dos respondentes (34,78%) não pernoitaram no destino turístico ou se hospedaram na casa de amigos ou parentes (21,74%). Isso retrata que a maioria dos visitantes eram de municípios próximos ao destino turístico, o que caracteriza a necessidade de atrair um público diferenciado.

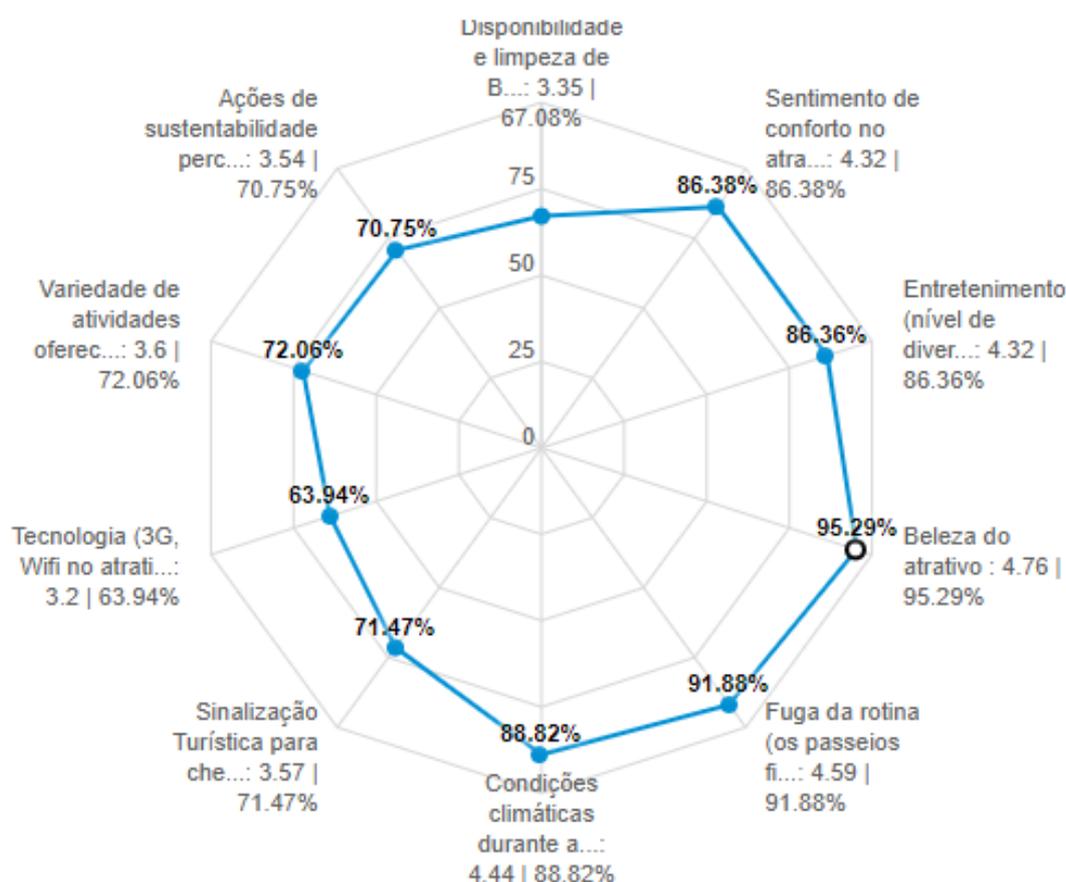
**Gráfico 4:** Principal meio de transporte para chegar ao destino turístico



**Fonte:** Autoria da pesquisa (2022).

As respostas do Gráfico 4 corroboram com as respostas do gráfico 3, quando a maioria dos respondentes utilizam como meio de transporte para chegar ao destino turístico os seus próprios veículos (43,18%) ou ônibus fretado (20,45%), que não maioria da vezes são utilizados para excursões de curtas distâncias.

**Gráfico 5:** Avaliação dos indicadores com relação à percepção do visitante sobre o atrativo turístico

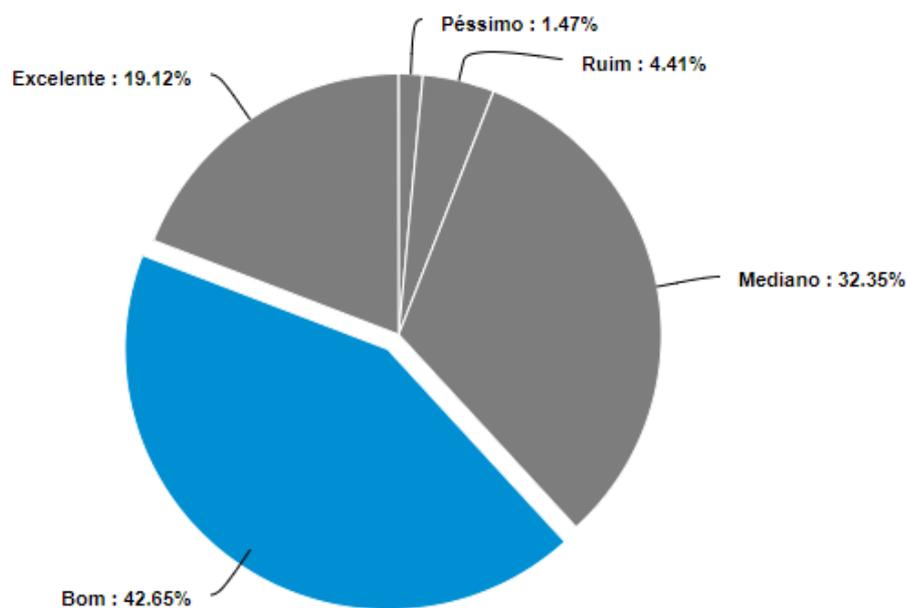


**Fonte:** Autoria da pesquisa (2022).

Um **gráfico Spider** ou gráfico aranha é um método gráfico de exibição de dados multivariados na forma de um gráfico bidimensional de três ou mais variáveis quantitativas representadas em eixos a partir do mesmo ponto. O gráfico Spider consiste em uma sequência de raios equiangular, chamados de raios, com cada raio representando uma das variáveis.

Quanto ao Gráfico 5, temos 10 indicadores de avaliação da percepção do visitante sobre o atrativo turístico, que são considerados entre BOM e EXCELENTE quando estão na escala de 75% a 100%. Neste caso, podemos destacar positivamente 5 indicadores: beleza do atrativo (95,29%), fuga da rotina (91,88%), condições climáticas durante a viagem (88,82%), sentimento de conforto no atrativo (86,38%) e entretenimento (86,36%).

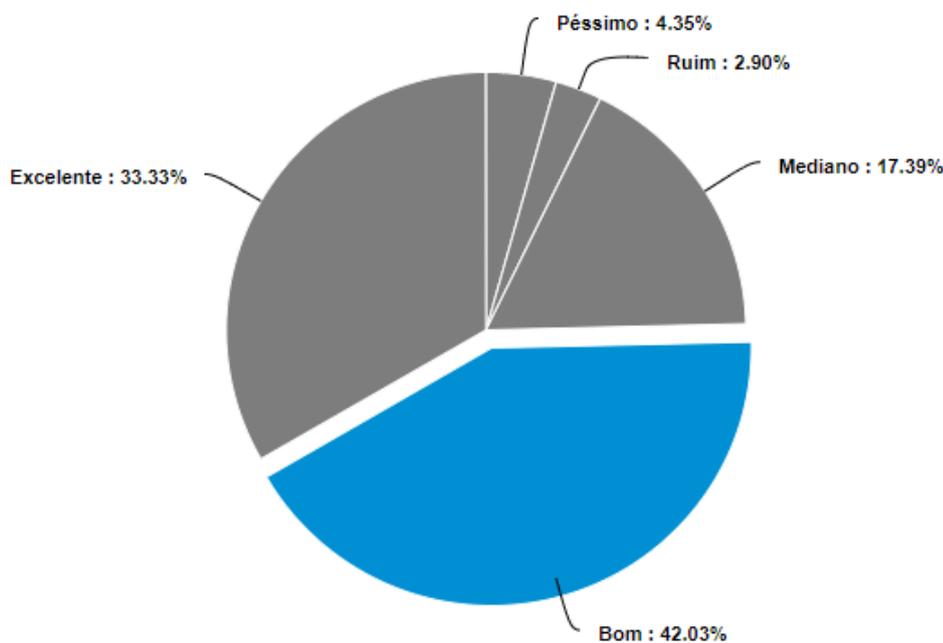
**Gráfico 6:** Acesso ao atrativo turístico (Rodovias/Estradas/Estacionamento)



**Fonte:** Autoria da pesquisa (2022).

No Gráfico 6, mais de 61% dos respondentes consideraram Bom ou Excelente o acesso aos atrativos turísticos.

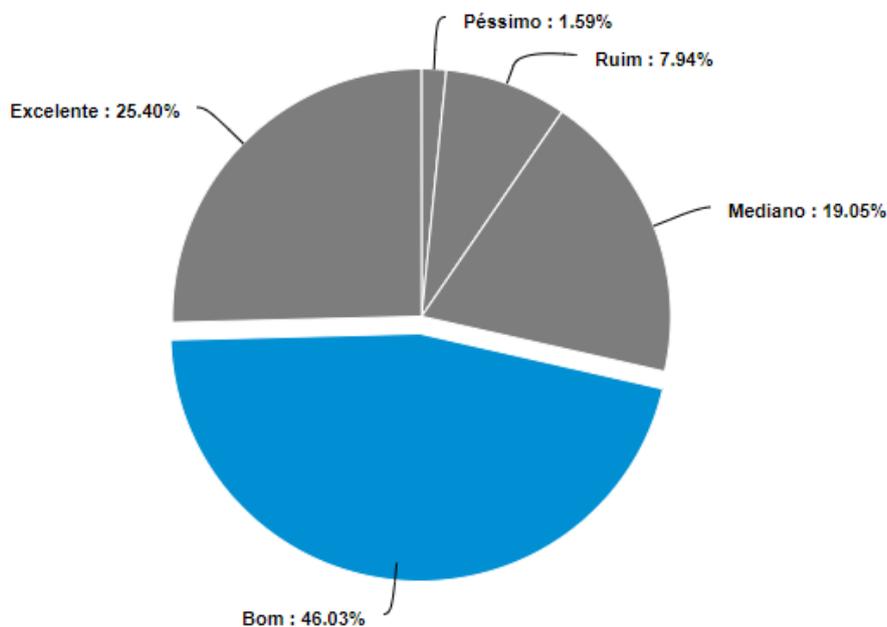
**Gráfico 7:** Segurança percebida durante a viagem



**Fonte:** Autoria da pesquisa (2022).

No Gráfico 7, mais de 75% dos respondentes consideraram Boa ou Excelente a segurança percebida durante a sua viagem.

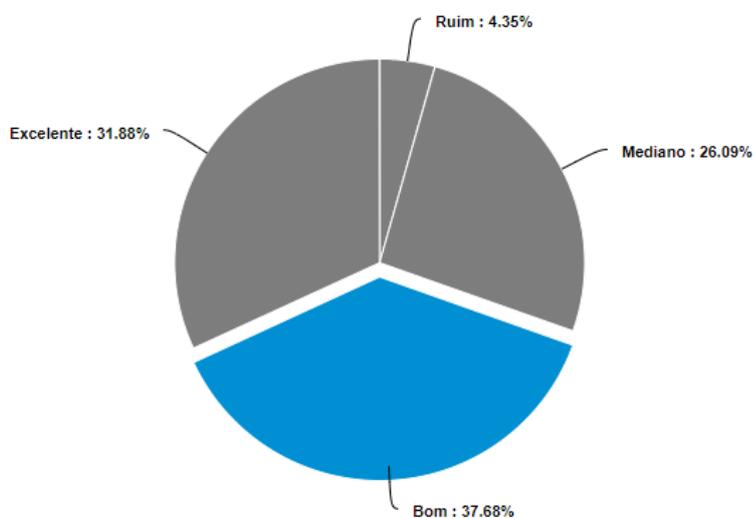
**Gráfico 8:** Preços dos produtos e serviços no atrativo turístico



**Fonte:** Autoria da pesquisa (2022).

No Gráfico 8, mais de 71% dos respondentes consideraram Bom ou Excelente o preço de produtos e serviços nos atrativos turísticos.

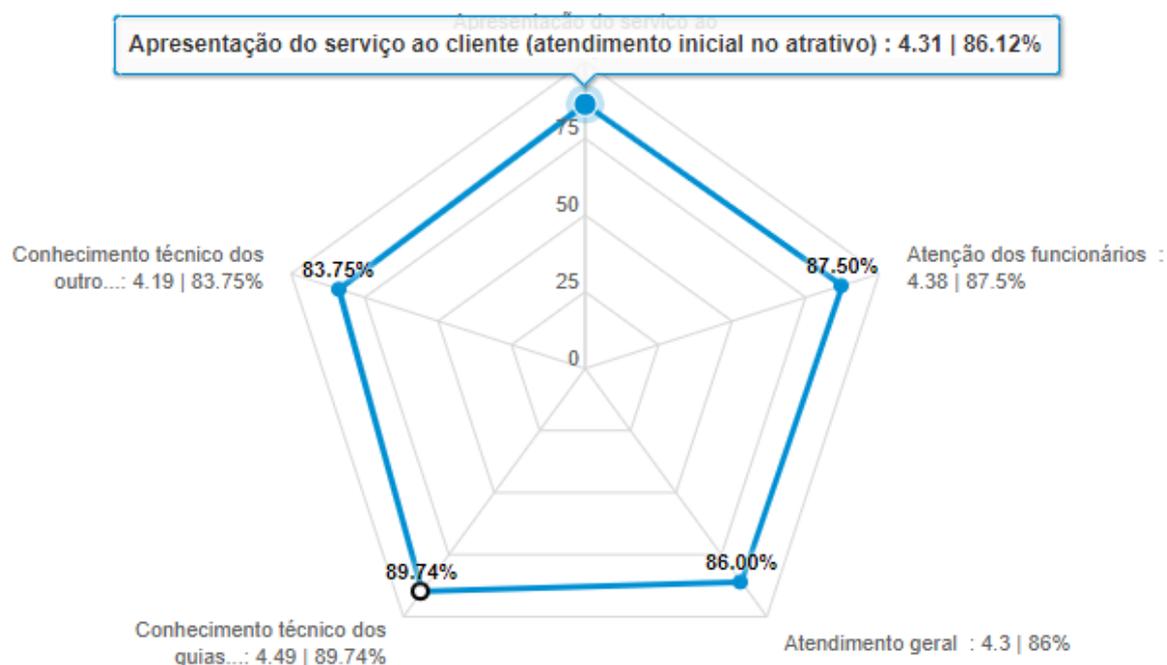
**Gráfico 9:** Infraestrutura do atrativo turístico



**Fonte:** Autoria da pesquisa (2022).

No Gráfico 9, mais de 69% dos respondentes consideraram Boa ou Excelente a infraestrutura do atrativo turístico.

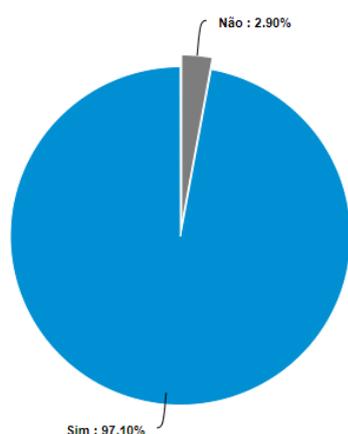
**Gráfico 10:** Avaliação dos indicadores relacionados à interação com os funcionários do atrativo turístico



**Fonte:** Autoria da pesquisa (2022).

No Gráfico 10, todos os indicadores relacionados à interação com os funcionários dos atrativos turísticos são considerados Bons.

**Gráfico 11:** Indicação de visita ao atrativo escolhido para amigos e familiares



**Fonte:** Autoria da pesquisa (2022).

No Gráfico 11, 97,10% dos respondentes indicaria a visita ao atrativo escolhido para amigos e familiares.

## 4. PRINCIPAIS *INSIGHTS* DA PESQUISA

Esta pesquisa traz informações que vão auxiliar na avaliação da qualidade dos serviços de outros atrativos e equipamentos turísticos da Paraíba, visando promover troca de experiências comerciais e turísticas, planejamento estratégico para o desenvolvimento regional e oportunidades de investimento na região turística.

Observa-se que na avaliação da qualidade dos serviços turísticos existem algumas questões básicas que são mal avaliadas nos indicadores: necessidade de mais informações sobre a localidade e os destinos turísticos; necessidade de melhoria da sinalização de acesso aos atrativos turísticos; diversificação de atrativos turísticos para visitação; aumentar o investimento em equipamentos dos destinos turísticos. Isso ratifica a necessidade de mais investimento em capacitação dos profissionais de turismo; melhorar a qualidade dos produtos ou serviços turísticos; investir mais em marketing, comercialização, comunicação e infraestrutura do destino turístico. Percebe-se que ações como estas irão beneficiar tanto os residentes quanto os visitantes dos destinos turísticos.

O grande desafio do OTPB é implementar esta pesquisa de forma permanente, com questionários individuais e uma política de capacitações, treinamentos para atrativos turísticos conseguirem elaborar e implementar políticas e ações de melhoria da oferta dos serviços, com inteligência de negócios e tomadas de decisões mais assertivas.

A competitividade nacional e internacional se fortalecerá ao passo que conseguirmos oferecer uma maior quantidade e variedade de produtos turísticos com excelência na qualidade. Tal resultado só conseguiremos se diagnosticarmos a percepção de qualidade do turismo constantemente, com ferramentas de gestão adequadas e com o prosseguimento de ações de melhoria e controle.



# Boletim do Observatório de Turismo da Paraíba

Março/2022 – Edição nº 02

## PARCEIROS



## REALIZAÇÃO



## CONTATOS



(83) 9 9894-3366



observatorioturismopb@gmail.com



@observatorioturismopb



facebook.com/observatorioturismopb

Para mais informações, acesse a plataforma do OTPB => <https://observatorioturismopb.com.br>