



**AVALIAÇÃO DE EFETIVIDADE E SATISFAÇÃO DOS
CLIENTES SOBRE OS TRABALHOS REALIZADOS PELO
SEBRAE E A CHTP**

Junho/2014

SEBRAE/MT

Presidente do Conselho Deliberativo do SEBRAE/MT

Jandir José Milan

Diretor Superintendente do SEBRAE em Mato Grosso

José Guilherme Barbosa Ribeiro

Diretora

Eneida Maria de Oliveira

Diretora

Leide Garcia Novaes Katayama

Equipe Técnica SEBRAE/MT

Marcelo Póvoas Jucá

Thiago Josetti Monteiro da Silva

Tiago Henrique Pereira

SUMÁRIO

1 – APRESENTAÇÃO	4
2 - DADOS GERAIS.....	6
1– OBJETIVO DA PESQUISA.....	6
2 – METODOLOGIA	6
3 - ABRANGÊNCIA GEOGRÁFICA	6
4 - PERÍODO DE REALIZAÇÃO DA PESQUISA.....	6
5 - UNIVERSO.....	6
6 - AMOSTRA	6
7 - ERRO AMOSTRAL.....	7
8 - INTERVALO DE CONFIANÇA	7
9 - NÍVEL DE SIGNIFICÂNCIA.....	7
10 - CÓDIGO DE ÉTICA	7

1 – APRESENTAÇÃO

O Sebrae/MT, atento ao seu papel de ator no processo de desenvolvimento socioeconômico e ambiental das localidades, aceitou o desafio de implementar dois programas compensatórios e condicionantes (P.37 e P.38) para a construção e liberação de licença de operação da hidrelétrica Teles Pires. O início dos trabalhos ocorreu em junho de 2012, baseado nos municípios de Paranaíta, Alta Floresta (MT) e Jacareacanga (PA), como prestador de serviço à Companhia Hidrelétrica Teles Pires (CHTP).

O Programa de Apoio à Reinserção e Fomento das Atividades Econômicas Locais (P.37) faz parte do Projeto Básico Ambiental (PBA) da UHE Teles Pires, dentro do bloco de Programas Compensatórios.

Este programa foi proposto no Estudo de Impacto Ambiental - EIA - da Usina Hidrelétrica de Teles Pires (EPE/LEME-CONCREMAT, 2010) como prevenção e mitigação dos seguintes impactos:

- Dinamização da Economia
- Afetação de Atividades Produtivas e Perda de Postos de Trabalho

O Programa de Apoio à Revitalização e Incremento da Atividade de Turismo (P.38) faz parte do Projeto Básico Ambiental (PBA) do UHE Teles Pires, dentro do bloco de Programas Compensatórios.

Este programa foi proposto no Estudo de Impacto Ambiental – EIA – da Usina Hidrelétrica de Teles Pires (EPE/LEME-CONCREMAT, 2010) como prevenção e mitigação dos seguintes impactos:

- Modificação das condições para atividades turísticas
- Dinamização da economia
- Redução da demanda por bens e serviços

Passados 24 meses com uma extensa agenda de trabalho junto aos setores empresariais destes municípios, especialmente focando as micro, pequenas empresas, empreendedores individuais e produtores rurais, torna-se necessária avaliação quanto ao impacto das ações do Sebrae/CHTP e grau de percepção de efetividade pelos clientes alvos. Medir os resultados obtidos das ações e articulações realizadas pela parceria do Sebrae com a CHTP, para que possam subsidiar a produção de relatórios, nas prestações de contas junto ao Ibama e eventualmente corrigir rumos quanto às estratégias adotadas.

O compromisso do Sebrae, da CHTP e das parcerias que somam esforços nesta empreitada buscam validar o desejo inicial quanto aos legados dos programas:

- Crescimento econômico sustentável da região;
- Crescimento do número de empresas (trade turístico) formais na economia local;
- Crescimento do número de empregos formais na economia local;
- Meio ambiente e recursos não renováveis respeitados pela população;
- Cultura da inovação e sustentabilidade reforçada na região;
- Impactos negativos da implantação UHE Teles Pires mitigados ao máximo, em benefício das populações da região;
- Nível de renda da região aumentado;
- Melhoria do IDH da região.

2 - DADOS GERAIS

1– OBJETIVO DA PESQUISA

- Medir os resultados obtidos das ações e articulações realizadas pela parceria do SEBRAE com a CHTP, para que possam subsidiar a produção de relatórios.

2 – METODOLOGIA

2.1 - Público-alvo da pesquisa

- Empresários de Alta Floresta e de Paranaíta, participantes de projetos/ações desenvolvidas em conjunto pelo Sebrae e a Central Hidrelétrica do Teles Pires (CHTP).

2.2 - Tipo de pesquisa

- Pesquisa quantitativa com técnica de Survey que utiliza amostras representativas da população alvo para investigar determinadas características e opiniões, cujos resultados podem ser expressos em forma de gráficos, tabelas e coeficientes estatísticos.

2.3 - Técnica de abordagem

- Entrevistas pessoais com os proprietários das empresas.

3 - ABRANGÊNCIA GEOGRÁFICA

- Municípios de Alta Floresta e Paranaíta – Mato Grosso

4 - PERÍODO DE REALIZAÇÃO DA PESQUISA

- A coleta de dados foi realizada entre 19 a 28 de maio de 2014.

5 - UNIVERSO

- Empresas participantes dos projetos/ações nos dois municípios foram estimadas 493 estabelecimentos.

6 - AMOSTRA

- Foram entrevistadas 200 empresas, sendo 120 em Alta Floresta e 80 em Paranaíta.

7 - ERRO AMOSTRAL

- Aproximadamente de 5,6% para mais ou para menos, considerando o total de empresas participantes (493).

8 - INTERVALO DE CONFIANÇA

- 96%

9 - NÍVEL DE SIGNIFICÂNCIA

- 5%

10 - CÓDIGO DE ÉTICA

- Este trabalho foi desenvolvido especialmente para o Sebrae/MT e a CHTP e não deve ser divulgado ou reproduzido sem expressa autorização das empresas envolvidas.

3 - RESULTADOS DA PESQUISA

Para a realização desta pesquisa foram ouvidos 200 proprietários de empresas, localizadas nos municípios de Alta Floresta (120) e Paranaíta (80), e participantes das ações e articulações desenvolvidas pelo SEBRAE e a CHT (Companhia Hidrelétrica Teles Pires). Correspondem a 41% do universo de 493 empresas participantes.

Tabela 01 – Distribuição do número de empresas entrevistadas por município – em Qtde

Respostas	Qtde
Alta Floresta	120
Paranaíta	80
Total	100%

Para conhecer o perfil dos entrevistados foram levantadas informações sobre a idade, a escolaridade, sexo e tempo como empresários, conforme dados apresentados a seguir.

A grande maioria (61%) dos empresários entrevistados possui idade variando entre 31 a 50 anos; 26%, de 51 a mais de 60 anos e para 14%, de 19 a 30 anos.

Tabela 02 – Distribuição da idade dos entrevistados – em %

Respostas	%
Até 18 anos	0
De 19 a 24 anos	3
De 25 a 30 anos	11
De 31 a 40 anos	32
De 41 a 50 anos	29
De 51 a 60 anos	21
Acima de 60 anos	5
Total	100%

Com relação à escolaridade dos entrevistados, verificou-se que a metade deles (54%) possui o 2º grau (entre o incompleto e o completo); 29%, o nível superior e 17%, o 1º grau (entre o incompleto e o completo).

Dentro dessa realidade, constata-se que os níveis de escolaridade dos entrevistados representam prioritariamente o ensino médio e o superior.

Tabela 03 – Distribuição do grau de escolaridade dos entrevistados– em %

Respostas	%
1º grau incompleto (Ens. Fund. Incomp.)	7
1º Grau completo (Ens. Fund. Comp.)	10
2º Grau incompleto (Ens. Médio Incomp.)	7
2º Grau completo (Ens. Médio Completo)	47
Superior incompleto	4
Superior completo	20
Especialização/Pós graduação	5
Total	100%

O sexo masculino representou a maioria (56%) dos empresários entrevistados e o feminino, 44%.

Tabela 04– Distribuição do sexo dos entrevistados– em %

Respostas	%
Masculino	56
Feminino	44
Total	100%

Indagado aos entrevistados sobre o tempo em que são empresários, 50% deles responderam ser inferior a 6 anos (menos de 1 a 6 anos) e os 50% restantes, de 7 a mais de 20 anos. Portanto, são pessoas com experiências empresariais.

Tabela 05 – Distribuição do tempo em que são empresários – em %

Respostas	%
Menos de 01 ano	5
De 1 a 3 anos	28
De 4 a 6 anos	17
De 7 a 10 anos	11
De 11 a 15 anos	14
De 16 a 20 anos	8
Mais de 20 anos	18
Total	100%

Das empresas pesquisadas, 53% delas são do segmento comercial; 36%, prestadoras de serviços; 6%, da indústria; e 5% são produtores rurais.

Tabela 06 – Distribuição dos segmentos das empresas – em %

Respostas	%
Indústria	6
Prestação de Serviços	36
Comércio	53
Produtor Rural	5
Total	100%

Com relação ao porte das empresas, constatou-se que 76% delas são microempresas; 10%, empresas de pequeno porte; 10%, microempreendedores individuais; e 4%, agronegócio.

Tabela 07 – Distribuição do porte das empresas – em %

Respostas	%
Microempreendedor Individual	10
Microempresa	76
Empresa de Pequeno Porte	10
Agronegócio	4
Total	100%

Perguntado aos entrevistados sobre a situação dos imóveis onde estão instalados os seus empreendimentos, 49% deles afirmaram ser próprio; 49%, alugados, entre outros.

Tabela 08 – Distribuição da situação dos imóveis onde estão localizados– em %

Respostas	%
Próprio	49
Alugado	49
Cedido	1
Outros	1
Total	100%

Referente ao tempo em que as empresas estão instaladas nos municípios de Alta Floresta e de Paranaíta, percebeu-se que estas estão bem distribuídas no espaço de tempo, onde 28% delas responderam que existem entre 1 a 3 anos; 19%, há mais de 20 anos; 16%, entre 4 a 6 anos; e 15%, de 11 a 15 anos, entre outros.

Verificou-se que a maioria das empresas (53%) faz parte da cidade há mais de 7 anos. É significativa a quantidade de empreendimentos com mais de 16 anos de funcionamento.

Tabela 09 – Distribuição do tempo em que a empresa existe– em %

Respostas	%
Menos de 01 ano	5
De 1 a 3 anos	26
De 4 a 6 anos	16
De 7 a 10 anos	11
De 11 a 15 anos	15
De 16 a 20 anos	8
Mais de 20 anos	19
Total	100%

Segundo informações fornecidas pelos entrevistados, 39% deles disseram que a mão de obra de seus empreendimentos aumentou atualmente comparando com o ano anterior; para 39%, mantiveram o mesmo quadro de colaboradores e para 22%, houve redução.

Analisando separadamente os municípios, verifica-se que em Alta Floresta, proporcionalmente ao número de empresas pesquisadas (43%), o aumento da mão de obra ocorreu em maior índice que em Paranaíta (33%).

Em Paranaíta, por sua vez, o índice de redução da mão de obra ocorreu em maior frequência.

No município de Alta Floresta, o saldo médio percentual entre o aumento e a redução da mão de obra obteve um saldo positivo de 9% (aumento médio de 30% - redução médio de 21%).

Em Paranaíta, obteve um saldo médio negativo de 1% aumento médio de 30% - redução médio de 31%).

Tabela 10 – Distribuição da resposta dos entrevistados com relação à mão de obra – em %

Respostas	Alta Floresta	Paranaíta	%
Aumentou	43	33	39
Manteve	38	40	39
Reduziu	19	27	22
Total			100%

A maioria dos entrevistados (76%) informou que neste ano as suas empresas não buscaram financiamentos para capital de giro ou investimentos junto aos bancos. Os demais, sim.

Tabela 11 – Distribuição da resposta dos entrevistados quanto a busca de financiamentos – em %

Respostas	%
Sim	24
Não	76
Total	100%

Os trabalhos que o Sebrae vem desenvolvendo desde o ano passado nos municípios pesquisados em conjunto com a Companhia Hidrelétrica Teles Pires (CHTP), segundo os empresários, são conhecidos pela maioria destes (68%).

Tabela 12 – Distribuição da resposta dos entrevistados sobre o conhecimento dos trabalhos que o SEBRAE vem desenvolvendo junto à CHTP – em %

Respostas	%
Sim	68
Não	32
Total	100%

Perguntado se tinham participado de alguma das atividades promovidas pelo Sebrae, 72% deles responderam que sim, e os demais, não. Entretanto, fazem parte da relação de empresas que estão participando das atividades desenvolvidas.

Tabela 13– Distribuição da resposta dos entrevistados quanto a sua participação em algumas das atividades promovidas pelo Sebrae – em %

Respostas	%
Sim	72
Não	28
Total	100%

Nas questões a seguir, foram respondidas pelos pesquisados que apontaram ter participado das atividades promovidas pelo Sebrae.

Das atividades disponibilizadas, os empresários responderam ter participado de cursos (75%), das palestras (63%), consultorias (28%), seminários (15%), Empretec (15%) e das missões (8%). Demonstra que muitas das empresas têm participado de mais de uma atividade desde o ano passado.

Tabela 14– Distribuição da resposta dos entrevistados sobre as atividades promovidas pelo SEBRAE em que participaram – em %

Respostas	%
Palestras	63
Seminários	15
Consultorias	28
Empretec.	15
Missões	8
Cursos	75

Com relação aos produtos e serviços oferecidos pelo Sebrae, a grande maioria dos entrevistados afirmaram que propiciou melhorias na forma de gerir as suas empresas.

Tabela 15– Distribuição da resposta dos entrevistados se as atividades promovidas pelo SEBRAE ajudaram na melhoria das suas gestões nas empresas – em %

Respostas	%
Sim	91
Não	9
Total	100%

Os sistemas de gestão em que ocorreram melhorias por causa das atividades desenvolvidas pelo Sebrae, segundo os empresários, foram principalmente os de:

- Contas a pagar e receber (53%);
- Fluxo de caixa (49%);
- Controles de banco (43%);
- Controle dos custos (41%);
- Controle das despesas (36%), entre outros.

Tabela 16– Distribuição da resposta dos entrevistados sobre quais sistemas proporcionaram melhorias– em %

Respostas	%
Contas a pagar e a receber.	53
Fluxo de Caixa	49
Controle de bancos	43
Controle dos custos	41
Controle das despesas	36
Cadastro de Clientes.	31
Controle de Estoque	30
Formação preço vendas.	22
Outros	12
Total	100%

Conforme respostas dos entrevistados, com os aprendizados recebidos participando das atividades disponibilizadas, estes foram aplicados em reformas e/ou construção de novas estruturas na empresa (43%); compra de novos equipamentos (42%); capacitação de dos funcionários e na contratação de novos funcionários, entre outros.

Tabela 17– Distribuição da resposta dos entrevistados se conseguiu aplicar os aprendizados nas suas empresas – em %

Respostas	%
Capacitou equipe de funcionários.	33
Investiu em reformas/nova estrutura na empresa.	43
Ampliou a empresa.	15
Outros.	13
Contratou mais funcionários?	28
Comprou novos equipamentos.	42
Abriu uma nova empresa/filial?	4
Total	100%

Dos entrevistados, no geral, 85% deles responderam que aumentou a sua crença para com as suas cidades, passando a acreditar mais no desenvolvimento destas.

Os empresários de Alta Floresta que responderam que as suas crenças tinham aumentados, justificaram:

- A cidade tem potencial.
- Acredita que vai mudar.
- Acredita na cidade e no seu potencial.
- Perspectiva de crescimento.
- Sempre acredita que a cidade tem potencial para melhorar.
- Tem muita fé.
- Era vendedora agora sou proprietária.
- A cidade desenvolveu.
- Chegando muitas pessoas de fora.
- Sempre acreditei no potencial da minha cidade.
- Visão de crescimento.
- Estou vendo a cidade crescer.
- Sempre na expectativa.
- Crescimento da clientela.
- Pelo crescimento da cidade e a vinda da usina
- Tem muito a ser explorado
- Vê um futuro melhor com a cidade
- Acha a cidade ótima
- Aumentou o fluxo de pessoas, imigrantes.
- Sentiu-se mais motivado.
- A cidade está a cada dia mais movimentada e com muitos clientes.
- Apesar das dificuldades econômicas de nossa cidade, sempre buscamos o melhor para a empresa.
- A cidade está crescendo bastante e movimentando a economia local.
- Por causa do projeto de turismo que está sendo feito.
- Alta Floresta estimula os empresários.
- Nossa empresa está sendo muito bem procurada.
- A cidade está bastante movimentada e crescendo.
- Por causa do projeto de turismo que está sendo feito.
- Aumento a demanda de serviços.

Já os empresários de Paranaíta, afirmaram:

- Devido ao crescimento na cidade.
- Tem que confiar mesmo que a cidade não tenha nada a oferecer.
- Sempre acredito que vai melhorar.
- Ficou mais “antenado”.
- Consegue administrar melhor a empresa.
- Valorizou os pontos comerciais.
- Mudar para melhor a empresa.
- Pela construção de mais uma usina.
- Sempre temos que ter crença, ajuda muito.
- Fé em deus.
- Melhorando as vendas.
- Vai melhorar devido a usina.
- Melhorou as vendas.
- Capacidade para administrar empresas.
- Temos boas parcerias e apoio.
- Ter mais otimismo.
- Está na expectativa.
- Só o fato do Sebrae ajudar, já melhora o trabalho.
- Aumento de clientes.
- Pelo movimento na cidade.
- O desenvolvimento e crescimento do município têm sido bom.
- Está motivado.
- A cidade está mais desenvolvida.

Os empresários de Alta Floresta que disseram que a sua crença com a sua cidade **não tinha aumentado**, justificaram:

- Está muito desanimada.
- Os serviços precisam melhorar.
- Muita concorrência.
- Está desmotivada.

E os empresários de Paranaíta, manifestaram:

- A cidade é muito parada.
- Está cada vez mais parada.
- Não houve lucro.
- Não vê motivo.

Tabela 18– Distribuição da resposta dos entrevistados houve aumento da sua crença para coma cidade atualmente – em %

Respostas	%
Sim	85
Não	15
Total	100%

Indagado aos entrevistados se estavam mais motivados com o seu negócio/empresa, a grande maioria deles (89%) respondeu que sim, demonstrando otimismo com os seus empreendimentos.

Os empresários de Alta Floresta expuseram as suas motivações:

- Tem trabalhado duro e Deus está sempre junto.
- Mesmo com a crise está conseguindo.
- O movimento tem aumentado.
- Pelo menos está conseguindo se manter.
- Aumentou o movimento.
- Está confiante, pois está conseguindo pelo menos manter o restaurante.
- Esperando que melhore.
- Mesmo em crise continua a acreditar.
- O negócio vai bem.
- O que aprendeu aplicou dentro da empresa.
- Sempre os negócios andam bem.
- Esperançoso.
- Estou confiante que melhore.
- Acredita que pode melhorar.
- Mesmo com movimento baixo, está motivada.
- Tem esperança que vai melhorar.
- O movimento melhorou um pouco.
- Se não estiver motivado pode fechar as portas.
- Está sempre motivado, pensa positivo.
- Aumentou numero de clientes.
- Aumento da população e o desenvolvimento econômico local cresceram consideravelmente.
- Está dando certo, o mercado está em alta.
- Possui de primeira linha.
- Devido as melhorias proporcionadas para os clientes.
- Sempre estive, faz parte do negócio.

- Bons clientes.
- Aumentou a procura, O número de clientes está crescendo.
- Possui experiência no ramo.
- Chegando gente de fora.
- Melhorando a mão de obra.
- As vendas estão melhorando.
- Quando assumir seu próprio negócio deve vestir a camisa.
- Melhorando as vendas.
- Vem dado retorno financeiro.
- Circulo de vendas aumentou.
- Sempre acha que dá para melhorar.
- Grande procura dos produtos.
- A tendência é sempre melhorar e conquistar espaços.
- Somos uma empresa que sempre inova e apresenta trabalhos diferentes.
- Com o crescimento da cidade, o fluxo do cliente aumenta.
- Por causa do projeto P.38.
- Através da empresa sempre esta satisfazendo o cliente.
- A empresa tem atingindo muitos clientes.
- A cidade está passando por um momento de renovação e ampliação.
- Devido as capacitações no Sebrae e experiência adquiridas.
- Aumentando o atendimento devido o aumento dos clientes.
- Mato Grosso está crescendo muito.
- Aumento da capacitação de equipe.

Já para os empresários de Paranaíta, as suas motivações ocorrem por:

- Trabalha com garra e persistência.
- Tem que estar sempre motivado, senão não vira em nada.
- Houve melhora no fluxo de vendas.
- Mesmo com todos os problemas temos que nos animar.
- Aumento do movimento.
- Sempre tem que estar inovando.
- Aumentou vendas.
- Se não estiver motivada, então é melhor fechar as portas.
- Sim, mas o movimento caiu bastante.
- Sempre acredita.
- Relacionamento com clientes.
- Melhorou as vendas.
- Faz parte de um bom negocio.
- Aprendeu administrar mais.

- Um maior fluxo de pessoas.
- Novas experiências para criar.
- Sempre se mantém motivado.
- Ramo bom. Paranaíta tem bom crescimento.
- Não tenho concorrente.
- Fica na expectativa para o crescimento da cidade.
- Tem melhor controle nas finanças.
- Capacitou e melhorou o atendimento.
- Sim. Se não estiver vai por água abaixo.
- Cada vez mais animado mesmo com as dificuldades.
- Devido a vinda da usina.
- Super motivada porque só vem crescendo o número de clientes.
- É um ramo que deu certo.
- Está sempre inovando.
- Estou mais capacitada na gestão da sua empresa
- Por causa dos resultados obtidos depois que participou dos projetos.
- Porque está no projeto, facilita na tomada de decisão.
- O projeto Balde Cheio está passando novos conhecimentos.

Os empresários de Alta Floresta que disseram que não estavam motivados com os seus negócios/empresas justificaram:

- Muito desanimado devido ao movimento que está parado.
- Um pouco parado.
- Preciso combater os concorrentes.
- Caiu as vendas.

Em Paranaíta, os empresários afirmaram:

- O movimento anda fraco.
- Depois que o pessoal da Teles Pires foi embora caiu o movimento.
- Mão de obra não está qualificada.
- A cidade está parada
- A cidade não tem mão de obra qualificada.
- Poucos serviços.
- Investiu, mas falta investimento dos parceiros.
- Esse ano a UHE está só em Alta Floresta. Diminuiu o giro.

Tabela 19– Distribuição da resposta dos entrevistados se atualmente está mais motivado com o seu negócio/empresa – em %

Respostas	%
Sim	89
Não	11
Total	100%

Para a maioria dos entrevistados, nos últimos 06 meses apresentou aumento no faturamento das empresas e para 47%, não.

Tanto os empresários de Alta Floresta e de Paranaíta responderam ter aumentado o faturamento das suas empresas em média de 23,5% e de 23,4%, respectivamente.

Os entrevistados que disseram que não ocorreu aumento no faturamento das empresas, disseram que o movimento diminuiu muito, principalmente com a redução no quadro de empregados da CHTP.

Tabela 20– Distribuição da resposta dos entrevistados nos últimos 06 meses houve aumento nas suas empresas – em %

Respostas	%
Sim	53
Não	47
Total	100%

Quase que na totalidade dos entrevistados (93%) responderam que os seus clientes passaram a perceber as melhorias realizadas nas suas empresas após a participação das atividades proporcionadas pelo Sebrae e apenas 7% responderam que não.

Os comentários que os clientes das empresas localizadas em Alta Floresta fazem sobre as melhorias realizadas nas empresas pesquisadas, segundo informações dadas pelos empresários, foram os seguintes:

- O trabalho bem feito (atendimento).
- Atendimento de qualidade.
- Serviço bem feito e com rapidez. Cumpre o prazo na entrega dos produtos.

- Preço bom e com bom atendimento.
- Higiene e atendimento.
- Bem limpo.
- Oficina bem organizada e limpa.
- Atendimento e trabalho com seriedade.
- Qualidade das fabricações.
- Sempre elogia os produtos.
- Trabalho de ótima qualidade.
- Rapidez.
- Atendimento e roupas de qualidade.
- Preço bom. Variedades nas mercadorias e loja ampla.
- Higiene e limpeza.
- Atendimento e excelente trabalho.
- Número de mercadorias - variedades.
- Elogia a higiene da minha empresa e o atendimento também.
- Os artesanatos são de melhor qualidade e muito bonitos.
- Serviços com qualidade.
- Funcionários capacitados e bom atendimento.
- Reforma do local.
- Está progredindo como empresária.
- Mercadoria de qualidade, atendimento.
- Localização, comodidade, atendimento.
- Estamos modernizando cada dia mais
- Espaço físico, organização, preços.
- Variedade de produtos, atendimento.
- Reforma, espaço, climatizado, laboratório próprio.
- Sempre foi elogiado o preço, as mercadorias e o atendimento.
- Elogios pelo playground novo e atendimento.
- Elogios na modernidade da empresa.
- Elogias no atendimento que está melhor e na comodidade do hotel.
- Que bom está reformando e ampliando a estrutura.
- Elogia novidades e criatividade.

- Elogio no espaço para crianças.

E os comentários dos clientes das empresas de Paranaíta, são:

- Elogios relacionados à qualidade das refeições.
- Atendimento e na confiabilidade.
- Lanche de ótima qualidade.
- O trabalho é feito com seriedade.
- Principalmente no atendimento.
- Satisfatórios, falam do bom atendimento e do serviço que oferecemos.
- A informatização dos dados dos clientes.
- Satisfeito com o atendimento e com a assistência pós venda.
- Mão de obra qualificada e com bom preço.
- Elogia a determinação, o atendimento e a comida.
- Estrutura física.
- Atendimento, camas boas, café muito bom.
- Simpatia e educação.
- Elogio principalmente na qualidade dos atendimentos.

Tabela 21– Distribuição da resposta dos entrevistados se os clientes perceberam as melhorias em suas empresas – em %

Respostas	%
Sim	93
Não	7
Total	100%

Perguntado se atualmente os empresários se sentiam melhor preparados para administrar a sua empresa, 93% deles responderam que sim e apenas 7%, que não.

Em Alta Floresta, os empresários justificaram as suas respostas:

- Sempre se atualiza.
- Pela experiência adquirida ao longo dos anos.
- Já tem bastante experiência.

- Devido a experiência, crê que sim.
- Cada vez se prepara mais.
- Está caminhando para ficar super bem preparada.
- Está trabalhando para isso.
- Vem se preparando constantemente.
- A experiência ajuda.
- Sempre faz cursos e investe em si mesma.
- Vem sempre ganhando espaço.
- Sempre buscando melhorar.
- Sempre buscando aprender mais.
- Sempre está fazendo cursos.
- A experiência ajuda bastante.
- Com experiência, curso de empreendedorismo e qualificação.
- Já tem experiência anterior.
- Capacitações no Sebrae e por adquirir conhecimentos no dia a dia.
- Foi capacitado pelo Sebrae em Alta Floresta e outras localidades.
- Devido o treinamento por parte de gestão do SEBRAE.
- Capacitações do Sebrae entre outros.
- Sentiu-se seguros com os produtos oferecidos pela empresa e no atendimento.
- Por causa das orientações que esta aprendendo e colocando em prática.

E, para os empresários de Paranaíta por:

- Já ter bastante experiência e fez cursos.
- A experiência ajuda bastante.
- Sempre vem se atualizando.
- Através dos cursos, FETAG.
- Tem experiência adquirida anteriormente.
- Crescimento, visão empresarial e relacionamento.
- Está sempre se atualizando.
- Está aprendendo mais a cada dia.

- Vem sempre se reciclando.
- Aprendi a trabalhar na área comercial e administrar.
- Pelo conhecimento e mudanças no negócio.
- Adquiriu novos conhecimentos.
- Sente-se mais capacitado.

Os empresários que responderam que não se sentiam preparados para administrar o seu empreendimento, disseram unanimemente que deverão se capacitar mais.

Tabela 22– Distribuição da resposta dos entrevistados se sentia preparados para administrar a sua empresa – em %

Respostas	%
Sim	93
Não	7
Total	100%

Para 47% dos entrevistados, os produtos e serviços disponibilizados pelo Sebrae atenderam totalmente as suas expectativas iniciais; para 29%, superaram; para 21%, atendeu parcialmente e para apenas 3%, não atendeu. Portanto, para 76% dos empresários as suas expectativas foram atendidas totalmente e superadas.

Os entrevistados de Alta Floresta que avaliaram as suas expectativas iniciais como sendo atendidas parcialmente ou não atendidas, disseram o motivo:

- Nada de novidades. Faltou mais conteúdo.
- Só participou de um curso durante 4 anos
- Preciso fazer mais cursos.
- Deveria dar continuidade nos cursos nível 01, 02, 03.
- Porque antes o Sebrae dava mais suporte, hoje não dá mais.
- Quero me aprofundar em cursos profissionalizantes.
- Deveria ter aprofundado mais.
- Não colocou em prática na empresa.
- Precisa atualizar cursos.

- Não tem procurado o Sebrae.
- Está aprendendo com o projeto Balde Cheio.

E para os empresários de Paranaíta:

- Falta uma participação mais ativa (do cliente). Fazer mais cursos
- Deveria ter foco para o meu ramo de comércio.
- Deveria ter mais participação nos cursos.
- Faltou fazer mais cursos
- Foram poucos cursos.
- Foram poucos os produtos ofertados pelo Sebrae.
- Porque está no meio do projeto ainda.
- Teve problema no começo mais agora está atendendo.
- Falta de Informação.
- Está atendendo, porém, precisa de mais conhecimento.
- Por falta de oportunidade.

Tabela 23– Distribuição da resposta dos entrevistados sobre suas expectativas com os produtos e serviços disponibilizados pelo SEBRAE– em %

Respostas	%
Superou as expectativas.	29
Atendeu Totalmente.	47
Atendeu parcialmente.	21
Não atendeu.	3
Total	100%

A maioria dos entrevistados (62%) disse que tem verificado que as suas cidades não estão motivadas para o turismo e para 38%, sim.

Os empresários de Alta Floresta que disseram que tem verificado que a cidade não está motivada para o turismo, justificaram:

- Acha que não tem motivo para estar motivada.
- Tem uma desmotivação geral.
- Acha que não existe motivação por parte das pessoas, pois tudo está parado.
- Todos estão bem preocupados.
- Aqui não tem turismo.
- Estão todos desmotivados.
- Está muito desmotivada.
- Acha que não, pois estão desanimados.
- A cidade está bastante desmotivada.
- Porque é muito longe, estrada está muito precária.
- Não tem atrativos diferentes.
- Não está motivada. Os comerciantes estão decepcionados.
- A cidade não é turística.
- Não vejo mudanças governamentais. Projetos divulgados à população estão fora daquilo que nos é habitual.
- As opiniões são diversificadas, mas a maioria está desanimada.
- Devido aos hotéis não serem atrativos.
- Custo das passagens aéreas muito altas.
- Falta infra estrutura.
- Não se fala nada do turismo.
- A cidade não tem verba.
- Faltam mais parcerias com os políticos.
- Cidade não foca o turismo.
- Na cidade não tem lazer urbano.
- Nenhum turista permanece na cidade, ficando integralmente em pousadas.

Já os empresários de Paranaíta, disseram que:

- Porque a cidade está parada no tempo.

- Aqui é sempre parado.
- Não tem nada para oferecer.
- A cidade não tem ponto turístico, a não ser a usina.
- Não tem infraestrutura para atender os turistas.
- Está bem desmotivado.
- Aqui não tem turismo.
- A cidade está abandonada.
- Os turistas não estão vindo, pois os peixes não estão subindo para o Rio Teles Pires.
- As pessoas só reclamam e com razão.
- Está do mesmo jeito.
- Não tem nenhum movimento em relação a isso. Tem projetos para a cidade, mas não tem nada concluído.
- Turismo acabou devido a falta de incentivo político.
- Muitas promessas e pouco resultado.
- Não vejo incentivo em relação a administração pública.
- Não está sendo explorados os pontos turísticos.
- Não tem visto nenhuma ação voltada para o turismo.
- As pessoas estão decepcionadas com o turismo. Já esteve melhor em outra administração.
- Quando a usina veio para cá melhorou, mas agora a cidade está parada.
- Ainda não viu nada que motivasse o turismo.
- Está focado muito para as pousadas.

Constatou-se na tabela 24 que os empresários de Alta Floresta estão um pouco mais otimistas com o tema, quando 44% deles afirmam terem verificado estas motivações contra os 28% das empresas de Paranaíta.

De acordo com os empresários de Alta Floresta, as motivações encontradas na cidade se referem a:

- Por causa da Copa, pescaria e pousadas.

- Mesmo com pouco movimento, creio que as pessoas tem acreditado.
- Tem muitas pessoas que vem de fora.
- As pessoas estão mais confiantes.
- Tem-se que ficar esperançosos.
- Há muita conversa sobre o assunto
- Com a vinda da usina estão mais animados.
- Somente na temporada
- As pessoas estão acreditando mais.
- Só vejo comentários para melhorias.
- Tem ponto turístico mais não é visitado.
- Tem Investidos mais.
- Cresce constantemente o numero de turistas em nossa região devido as pousadas e outros pontos.
- Tem mais divulgação a cidade está em crescimento e tem mais investidor.
- Tem as pousadas.
- Devido a procura de pousadas.
- Tem procura.
- Sim tem mudado um pouco.
- Construção de mais pousadas e hotéis.
- Devido as pousadas e pescaria.
- A procura para visitar a usina.
- Linha de pesqueiro, chegando pessoas para visita.
- Está surgindo mais turistas na cidade.
- A cidade está crescendo e com isso, vimos as melhorias na área do turismo.
- Fluxo de turista tem aumentado, motivando o turismo local.
- Por causa do desenvolvimento do projeto P.38.
- Atração da pousadas que temos na cidade.
- Porque há um volume maior de turistas. A mentalidade das pessoas mudou em função disso.
- Devido a construção da usina a cidade recebe mais turistas.
- Cada dia recebemos na empresa turistas que estão visitando a cidade.
- Devido a demandas dos turistas e divulgação de atrativos.

- Empresários estão buscando melhorias e qualidades nos produtos.

E as motivações verificadas pelos empresários de Paranaíta, são as seguintes:

- Tem visto pessoas de outros estados chegando para eventos.
- Por causa da usina.
- As pessoas estão esperançosas.
- Pousadas e usina e Incentivo.
- Maior incentivo por parte da prefeitura, com apoio da CHTP.
- Cursos para os comércios.
- Estão buscando investimento no turismo.
- Tem muito lugar para ser explorado.
- Devido o movimento nas pousadas.
- Chegando muitas pessoas de fora para investimento.
- Um grande trabalho na Prefeitura através da divulgação.
- Mesmo com a falta de movimento as pessoas estão confiantes.
- As pessoas estão acreditando mais.
- Fluxo de turistas.
- Por causa do fluxo de pessoas que visitam a usina.

Tabela 24– Distribuição da resposta dos entrevistados se atualmente a sua cidade está mais motivada para o turismo – em %

Respostas	Alta Floresta	Paranaíta	%
Sim	44	28	38
Não	56	72	62
Total	100%	100%	100%

Na visão de 68% dos empresários, as cidades **atualmente não estão preparadas** para receber os turistas em relação há dois anos anteriores.

Para os empresários localizados em Alta Floresta, a visão negativa que possui para com a preparação da sua cidade com o turismo é a seguinte:

- Não tem estrutura para o turismo.
- Está do mesmo jeito.
- Não mudou quase nada.
- Nunca estive e creio que não estará.
- O turismo aqui é fraco.
- Falta muito.
- Falta muita preparação.
- Falta de administração da cidade.
- Sem estrutura nenhuma.
- Não está melhorando em nada.
- Falta estruturar a cidade.
- Os hotéis precisam ser melhorados. Mas sinalização e divulgação.
- Acha que deveria ter mais treinamentos.
- Cidade muito suja.
- Parou no tempo, regrediu.
- A cidade ainda é atrasada.
- Prefeitura nunca investiu

E para os empresários de Paranaíta, a sua visão negativa se refere a:

- Falta muita coisa a fazer.
- Está parada no tempo.
- Falta muita mão de obra.
- Nunca esteve preparada. Não mudou em nada a cidade.
- Precisa de mais preparo.
- Ainda faltam serviços para oferecer.
- Não mudou nada
- Devido a desmotivação.
- Não tem turismo na cidade.
- Completo abandono.
- Não mudou nada.
- Está na mesma. Falaram que ia ficar melhor depois da hidrelétrica e não melhorou em nada.
- Não está preparada para turismo.
- Falta de investimento da Prefeitura com a Secretária de Turismo.
- Falta ampliar hotéis e restaurantes.
- Precisa investir mais na cidade.
- Não acredita nesse crescimento.
- Quase não tem turismo a não ser a pesca, que até isso parou.
- O turismo é muito fraco.
- As pessoas estão desanimadas.
- Não ver nada referente ao turismo.
- Está da mesma maneira.

Mas uma vez, Alta Floresta apresentou resultado pouco mais otimista, quando 41% deles responderam afirmativamente em relação a 32% dos empresários de Paranaíta.

O otimismo dos empresários de Alta Floresta está baseado em:

- As pessoas vêm se atualizando, fazendo cursos.
- Falta muita coisa, mas está bem melhor.
- Construíram mais hotéis e restaurantes na cidade.
- Por causa da usina.
- Veio muitas franquias para cidade.
- Houve mais investimentos no setor, melhorando o acesso.
- Devido ao crescimento da população.
- Cresceu comércio em geral e população.
- Em relação à infraestrutura existente.
- Não vejo muita coisa, mas cresceu um pouco.
- Com certeza, a cidade está crescendo.
- Hoje há mais pousadas e hotéis.
- Expandindo os comércios.
- Aumentou pontos turísticos.
- Cresceu o desenvolvimento empresarial.
- Visão de crescimento no setor de pescaria.
- A cidade esta passando por um processo de expansão.
- Hoje temos mais condições de atender nossos clientes.
- Há empresários motivados investindo.
- Por causa da UHE Teles Pires e o projeto P.38.
- Há investimento por parte das empresas.
- Estrutura da cidade esta cada dia melhor.
- Porque o turismo entrou em pauta, tanto no poder político quanto privado.
- A cidade tem se desenvolvido bastante devido a construção da usina
- Novas estruturas que beneficiam o turismo local
- Devido as publicidades dos pontos turísticos

E o otimismo dos empresários de Paranaíta se deve a:

- Somente nos restaurante e hotel, sim.
- As pessoas tiveram pequena preparação.

- Têm pousadas.
- O município está crescendo muito
- Melhorou a hospitalidade dos hotéis.
- Com certeza, cresceu a população e o comércio.
- Melhorou a infraestrutura, como por ex. hotéis, restaurantes e pousadas.
- Estou aprendendo a recepcionar as pessoas.
- Aumentaram com a chegada da usina.
- Aumentaram hotéis.
- Sim, está mais calorosa.
- Empresários investindo junto a Prefeitura.
- Teve uma boa melhoria nos hotéis. O acesso para chegar aqui melhorou bastante.
- Agora temos estrutura.
- Sebrae realizou cursos nesse sentido, mesmo que eu não tenha participado, outras pessoas participaram.
- Novas infraestruturas e mais opção de mercado.
- Por causa das mudanças obtidas.
- Pois o prefeito está bastante dedicado com desenvolvimento do município.
- Tem mais giro de dinheiro.
- O comércio melhorou.
- Está ocorrendo bastantes reformas.

Tabela 25– Distribuição da resposta dos entrevistados se a cidade está mais preparada para o turismo – em %

Respostas	Alta Floresta	Paranaíta	%
Sim	41	32	38
Não	59	68	62
Total	100%	100%	100%

Com relação às suas empresas, 66% dos entrevistados responderam que atualmente elas **estão mais preparadas para receber turistas** do que há dois anos e para 34%, não.

Na visão dos empresários de Alta Floresta as suas empresas estão preparadas para receber os turistas, por:

- Acredita que sim, pois tem um bom atendimento e seu serviço é bem satisfatório.
- Está começando, mas dá conta do recado.
- Está se empenhando bastante.
- Sempre teve bom atendimento.
- Com a experiência, a cada dia que passa melhora.
- Preciso melhorar algumas coisas, mas acho que dou conta do recado.
- No meu caso estou preparado e acho que a cidade precisa de mais estrutura, mas acredito que sim.
- Está sempre se atualizando.
- Sim mas precisa melhorar ainda.
- Está trabalhando muito para isso.
- Hoje o mercado de turismo ajuda bastante.
- Fazendo de tudo para agradar os clientes e rapidez na entrega.
- Acredita que sim, pois vem se esforçando.
- Sempre investindo no crescimento da empresa.
- Sempre fazendo cursos, antes de dona já trabalhava na empresa.
- Atendemos todos com educação.
- Fala japonês e espanhol.
- Esta sempre procurando agradar á todos.
- Mesmo com pouco movimento, estou confiante atendendo a todos com educação e amor ao trabalho.
- Falamos línguas e tem produtos ecológicos.
- Tenho funcionários qualificados e produtivos.
- Trabalho com alimentos e a procura é grande.
- Temos que estar preparados para novos desafios.
- Ampliou linha de produtos e funcionários.
- Hoje tem uma visão turística mais ampla.
- Produtos da região e qualidades para turistas
- Tivemos varias capacitações do Sebrae para atender nossos clientes

- Novo ambiente e fortalecimento do varejo

Já para os empresários de Paranaíta, as suas empresas estão preparadas por causa de:

- Devido ao aprendizado nos cursos.
- Pelo trabalho que sempre desenvolveu.
- Sempre está se atualizando.
- Tem mais espaço, mais mercadorias e novidades.
- Aumentou a loja e está mais estruturada.
- Sempre esteve só precisa fazer curso de outras línguas.
- Acredita no bom desempenho com as clientes.
- Pelo fato da empresa ter matriz na capital e implantar os serviços no local.
- Sempre trabalhou com seriedade.
- Fez investimentos.
- Produtos de qualidade e bom atendimento
- Maior variedade de produtos
- Investir mais em lembranças de artesanato local.
- Apesar de ter apenas um ano, acho que podemos oferecer um bom atendimento.
- Reformei e ampliei o quadro de funcionários.
- Tem qualidade de serviços a oferecer.
- Apoio aos turistas e lojistas.
- Está se preparando para dar suporte.
- Acredito no meu potencial, mas não acredito que turista vai vir pra cá onde não tem nada a oferecer.
- Sempre procurando melhorar.
- Sempre que posso faço curso e com o tempo ganho experiência.
- Está em desenvolvimento. Os funcionários tiveram treinamento.

Os empresários de Alta Floresta que responderam que a sua empresa não estavam preparadas para receber turistas, justificaram:

- A cidade não mudou nada.
- O turismo aqui deixa a desejar.
- Não tem nada sendo construído.
- Turismo não é o meu foco.
- Aqui não tem turistas. A Usina Teles Pires não está trazendo nada de bom.
- Falta estrutura.
- Não sei falar outra língua. Precisa fazer curso de inglês.
- Ainda não pensou nisso, precisa se capacitar.
- Faltam capacitar os funcionários com cursos.
- Preciso me qualificar.
- Não é foco atender esse tipo de cliente.
- Não vejo melhorias.
- Precisa melhorar os equipamentos

Os empresários de Paranaíta disseram porque não estão preparadas para o turismo:

- Não está preparado.
- Falta muito para receber turistas.
- As pessoas precisam se reciclar.
- Mesmo jeito. Precisamos melhorar algumas coisas.
- Preciso me atualizar mais. Pelo menos falar mais uma língua.
- Vai faltar frota de veículos para turistas.
- Porque não está voltada para turismo.
- Os turistas já trazem suas tralhas.
- Tem que se qualificar.
- Falta fazer curso de línguas.
- Não está preparada para receber turista.
- Tem que se capacitar mais.
- Não tem estrutura qualificada.

Tabela 26– Distribuição da resposta dos entrevistados se as suas empresas estão hoje mais preparadas para receber os turistas – em %

Respostas	Alta Floresta	Paranaíta	%
Sim	67	66	66
Não	33	34	34
Total	100%	100%	100%

A construção de novas estruturas e as melhorias dos atrativos turísticos existente nas cidades, segundo respostas da maioria dos pesquisados (68%), **não está** sendo verificadas e percebidas pelos empresários da pesquisa.

Para os entrevistados de Alta Floresta as novas estruturas e as melhorias dos atrativos turísticos **não estão sendo percebidos** por causa de:

- Deveria, mas não se faz nada.
- Não tem construções.
- Não vejo nenhuma mudança.
- Só se ouve promessas.
- Não vejo essas melhorias.
- O meio ambiente não permite.
- Cidade não tem estrutura para turismo.
- Precisa ser feito um bom projeto em parceria junto a Prefeitura.
- No momento a cidade está na mesma.
- Tem outras prioridades.
- A cidade está na mesma.
- Não momento não fala outra língua.
- Precisa investir mais em vida noturna.
- Não está visível.

Sobre o tema, a opinião dos empresários de Paranaíta é que:

- Falta iniciativa e se justificar.
- Não tem percebido nada.
- Não tenho prestado atenção.

- Não tem nada sendo feito.
- Não está mudando em nada.
- Só ta piorando cada dia que passa.
- Não tem o perfil que o turista necessita.
- Tem que melhorar muito para as pescaria.
- Projetos que faltam sair do papel.
- Precisa de verba e a Prefeitura não investe.
- A cidade não tem iniciativa.
- Só na promessa.
- Falta estabilidade, estrutura e espaço físico.
- No momento não tem turistas.
- Precisa de verba e parceria da Prefeitura.
- A cidade está parada.
- Não vejo novas construções.

A percepção das obras e das melhorias dos atrativos turísticos tem sido verificada com um pouco mais de intensidade no Município de Alta Floresta, quando 38% responderam afirmativamente, contra 22% de Paranaíta.

Na opinião dos empresários de Alta Floresta, a percepção ocorre por que:

- Está em plena preparação.
- Até agora só em pousadas.
- Estão construindo um shopping.
- Busca de pousadas para pesca.
- Em hotéis e área de pesqueiro.
- Melhora dos hotéis e pousadas. Os pescadores vêm para pescarias.
- Mais empreendimentos como novos hotéis e algumas empresas ampliando suas instalações.
- Vejo comentários.
- Pousadas estão sendo ampliadas.
- Tem Incentivo para construções no momento.

- Tenho escutado falar em grandes construções turísticas.
- Iniciando novas estruturas na pousada.
- Estão melhorando os hotéis e as pousadas.
- Melhorando a rede de hotéis.
- Melhorias na infraestrutura de hotéis e orquidários.
- Segmento de hotelaria, galeria, salões de eventos etc.
- Melhorias na infraestrutura dos hotéis, galerias, residenciais e etc.
- Construções na área de serviços
- Hospedagem, restaurante e comércios.

De acordo com respostas dos empresários de Paranaíta, a percepção ocorre quando:

- Começaram a construir e pararam. A aqui não tem público para comportar o turismo.
- Usina Hidrelétrica CHTP, pousadas da região.
- Pousadas com estrutura muito boa.
- A usina é bem visitada.
- Construção de hotéis, restaurantes e comércio.
- Fest Praia.
- Nos hotéis, nas residenciais e galerias.
- Nas pousadas e nos comércios.
- Tem visto varias construções
- Pesque pague estão mais valorizados.

Tabela 27– Distribuição da resposta dos entrevistados se tem verificado a construção de novas estruturas e melhoramentos dos atrativos turísticos – em %

Respostas	Alta Floresta	Paranaíta	%
Sim	38	22	32
Não	62	72	68
Total	100%	100%	100%

Na visão de 80% dos entrevistados, os hotéis existentes nos municípios estão melhorando os serviços prestados aos clientes e na infra-estrutura do empreendimento e para 20% não. Estes últimos justificaram:

Em Alta Floresta a justificativa foi a seguinte:

- Precisam melhorar.
- Precisam expandir mais.
- Só querem ganhar dinheiro e não fazem investimentos.
- Precisa melhorar a qualidade e o atendimento.
- Não tem visto reformas ou melhorias.
- Os hotéis que visitei não mostraram melhoria na infraestrutura.
- Faltam cursos voltados para atendimentos.
- Necessita de mais obras qualificada.
- Sempre a mesma coisa.
- Ainda estão buscando formas de melhorias.
- Precisa melhorar a infraestrutura.
- Ainda são precários e ficam a desejar.
- Precisa melhorar e construir mais hotéis.
- Não supriu as necessidades dos turistas
- Já ouviu reclamações.

E em Paranaíta, a justificativa foi de:

- Não estão melhorando.
- Precisam melhorar muito.
- Estão do mesmo jeito.
- Não tem estrutura.
- Precisa construir mais hotéis.
- Tem que melhorar.
- Tudo na mesma.
- Está estabelecido no que já tem.
- Precisa fazer um projeto mais elaborado.
- Deixam muito a desejar no atendimento.

- Não tem observado as melhorias.

Tabela 28– Distribuição da resposta dos entrevistados se os hotéis estão melhorando os serviços prestados – em %

Respostas	Alta Floresta	Paranaíta	%
Sim	82	78	80
Não	18	22	20
Total	100%	100%	100%

Para a grande parte dos entrevistados (78%), os restaurantes locais também estão procurando melhorar os seus serviços no atendimento aos clientes e os empresários estão investindo na infraestrutura destes. Para 22%, o setor **não está** melhorando os seus serviços e a infraestrutura dos seus empreendimentos.

Os entrevistados de Alta Floresta que responderam que o setor de restaurantes **não está** realizando os investimentos necessários, disseram que:

- Precisam melhorar o atendimento e deveria ter mais restaurantes.
- Precário o atendimento.
- Continua a mesma coisa.
- Precisam melhorar o atendimento.
- Falta de concorrência faz com que eles se acomodem.
- Deveria ter mais opções de restaurantes.
- Tem poucos. Precisa abrir mais.
- Não vi investimento no ramo de restaurantes.
- O atendimento é ruim.
- Mão de obra não é qualificada.
- Melhorara qualidade nos serviços de buffet.
- Precisam melhorar as estruturas.
- Não abrange o turismo.
- Ficam a desejar.
- Pouca diversidade de produtos.
- Atendimento ruim.

- Precisam investir mais.
- Precisam de mais qualidades.
- Mantém os mesmo.
- Não houve melhorias
- Só se tem 2 opções na cidade.

E, para os empresários de Paranaíta, as justificativas para as respostas destes foram as seguintes:

- Deixam a desejar no atendimento.
- Falta mão de obra e um atendimento melhor.
- Todo mundo investiu mais a CHTP pisou na bola e foram todos para Alta Floresta.
- Deixama desejar.
- Precisa inovar ter atrativos.
- Precisam diversificar mais (mais produtos).
- Não tem capacidade para melhoria.
- Precisam inovar e ter atrativos.
- Não tem visto mudanças no setor.
- Precisam mudar o atendimento.

Tabela 29– Distribuição da resposta dos entrevistados se restaurantes estão melhorando os seus serviços – em %

Respostas	Alta Floresta	Paranaíta	%
Sim	78	77	78
Não	22	23	22
Total	100%	100%	100%

4 - Conclusão

Passados dois anos, a parceria do Sebrae e a CHTP disponibilizaram várias ações e articulações junto aos setores empresariais nos municípios de Alta Floresta e Paranaíta, focando especificamente as micro, pequenas empresas, empreendedores individuais e produtores rurais.

Esta pesquisa teve como objetivo avaliar a efetividade e a satisfação dos clientes com os trabalhos realizados pelo Sebrae e a CHTP nos dois municípios, para atender às propostas dos Programas de Apoio à Reinserção e Fomento das Atividades Econômicas Locais (P.37) e de Apoio à Revitalização e Incremento da Atividade de Turismo (P.38). Os resultados levantados junto aos participantes das ações desta parceria serão tratados separadamente por município.

No município de Alta Floresta, os trabalhos desenvolvidos pelo Sebrae juntamente com a CHTP são conhecidos pela maioria dos empresários. As empresas que responderam *desconhecer* os trabalhos fazem parte da relação das empresas que foram atendidas com os mais variados produtos disponibilizados pelo Sebrae e que podem não ter sido atingidos pela comunicação pública feita pela CHTP

A grande maioria dos entrevistados tem participado das atividades promovidas pelo Sebrae, principalmente em cursos, palestras e consultorias.

Os produtos e serviços oferecidos pelo Sebrae ajudaram a melhorar a gestão das empresas de quase todos os empresários. Os sistemas de gestão em que ocorreram as maiores melhorias foram nas contas a pagar e a receber, seguidos pelo fluxo de caixa, controles de bancos e dos custos. Constatou-se que a maioria dos empresários está participando de mais de um produto.

Para os entrevistados, os aprendizados com maior índice de aplicação nas empresas foram os de investimentos em reformas/construção de novas estruturas, compra de

novos equipamentos, capacitação dos funcionários e a contratação de mais funcionários.

Foi alto o índice de empresários que afirmaram que atualmente aumentou a sua crença para com cidade. Passaram a acreditar mais no mercado local, no desenvolvimento da cidade e na expansão urbana e populacional.

Também é alto o número de empresários que afirmaram estar motivados atualmente com o seu negócio/empresa, devido ao aumento do número de clientes, do desenvolvimento econômico da cidade, no aumento da população e uma boa carga de otimismo.

As melhorias realizadas nas empresas, segundo a maioria dos entrevistados, já são percebidas e valorizadas pelos seus clientes, que se manifestaram sobre as capacitações realizadas junto aos colaboradores, sobre a organização interna (lay out), a forma de atender, na qualidade e na rapidez dos serviços prestados, na higiene e na limpeza dos ambientes, na diversificação dos produtos, nas reformas e ampliações e na qualidade dos produtos disponibilizados.

Atualmente os empresários se sentem melhor preparado para administrar as suas empresas, quase que de forma unânime, responderam que sim, afirmando que estão cada vez mais se capacitando, qualificando a mão de obra e adquirindo experiências.

As expectativas iniciais em relação aos produtos e serviços disponibilizados pelo Sebrae foram consideradas como tendo sido atendidas totalmente e superadas. Demonstra que as ações realizadas estão atendendo ao objetivo de ajudar os empresários a melhor gerenciar as suas empresas.

Com relação à percepção dos empresários se atualmente as ações do Programa do P.38 têm dado condições para promover e modificar as atividades turísticas existentes em Alta Floresta de modo que a cidade esteja mais motivada para o turismo, a maioria deles **respondeu negativamente** a esta questão, justificando que a cidade está bastante desmotivada com relação ao turismo, por considerar que ela não é uma

cidade turística. O atrativo turístico mais procurado, a pesca, as pousadas estão localizadas longe do centro comercial. Os hotéis da cidade não são atrativos. As passagens aéreas são caras. Não veem mudanças governamentais para ajudá-los.

Na visão dos entrevistados, comparando com dois anos atrás, a cidade continua despreparada para receber o turista. Para eles, a cidade não tem estrutura adequada para atender uma demanda. A atração turística local é fraca. Falta melhorar a infraestrutura hoteleira e não estão vendo nenhum tipo de mudança.

Para a maioria dos empresários as suas empresas estão melhores preparadas hoje para atender os turistas do que há dois anos, decorrente das capacitações realizadas, nas mudanças do atendimento, no relacionamento com os clientes, nos investimentos na infra-estrutura dos empreendimentos e na contratação de funcionários bilíngues, entre outras.

Sobre os serviços prestados pelo setor hoteleiro e nos restaurantes, a maioria dos empresários manifestou que estão sendo visíveis as melhorias que os empresários destes setores estão realizando em seus empreendimentos. Entretanto, há alguns entrevistados indicando que estes setores ainda precisam investir mais em capacitações de seus empregados, na qualificação dos serviços e produtos e na infraestrutura.

No município de Paranaíta, segundo os empresários, apenas 1/3 deles aumentou o quadro de funcionários e significativa parcela dos entrevistados disse que houve redução.

Este ano, apenas uma pequena parcela das empresas pesquisadas buscou financiamentos junto aos bancos.

Os trabalhos desenvolvidos pelo Sebrae juntamente com a CHTP no município são conhecidos e utilizados pela maioria dos entrevistados. As atividades mais utilizadas foram os cursos, as palestras e as consultorias.

Os empresários, quase que na sua totalidade, afirmaram que os produtos e serviços disponibilizados os ajudaram a melhorar a gestão de suas empresas. Tais melhorias ocorreram na gestão dos sistemas de contas a pagar e a receber, do fluxo de caixa, no controle do estoque e nos controles bancários.

Sobre os aprendizados recebidos, os empresários disseram que os aplicaram em investimentos em reformas e/ou construção de novas estruturas na empresa, na aquisição de novos equipamentos e na capacitação da sua equipe.

Com relação à crença dos entrevistados para com a sua cidade, estes afirmaram que aumentou em decorrência do crescimento e desenvolvimento da cidade, com o aumento das vendas, com a chegada da CHTP e a com a ajuda do Sebrae.

Também disseram que estão motivados com o seu negócio/empresa. Tais motivações se devem aos aprendizados de como administrar melhor as suas empresas, na inovação dos produtos e serviços, com o crescimento da cidade, capacitando seus funcionários e mantendo o otimismo na melhoria do mercado.

Nos últimos seis meses, a maioria dos entrevistados disse que nos seus empreendimentos não ocorreu aumento no faturamento, por causa da redução do número de clientes, principalmente agora que empregados da CHTP estão sendo desmobilizados e com isso reduziu-se a circulação do dinheiro. A cidade está parada e sem movimento.

As melhorias realizadas nas empresas pesquisadas, quase que na totalidade dos empresários, afirmaram que os seus clientes têm percebido as melhorias, quando passaram a manifestar verbalmente elogios sobre a qualidade dos produtos e serviços disponibilizados, na diversificação de produtos, na melhoria da infra-estrutura das empresas e principalmente no atendimento aos clientes.

Grande maioria dos entrevistados disse que hoje se sentem melhor preparados para administrarem suas empresas, devido às capacitações que vem sendo realizadas. Os empresários têm procurado se atualizarem constantemente.

As expectativas iniciais dos empresários com os produtos e serviços disponibilizados pelo Sebrae, segundo os empresários, foram atendidas totalmente por alguns deles e superadas por outros. Entretanto, um terço dos entrevistados disse que atendeu parcialmente, justificando que ainda são poucos os produtos ofertados e que deveriam ter uma participação mais ativa nos cursos e na busca de informações. Alguns entrevistados ainda estão no meio das ações dos projetos.

Na visão dos empresários pesquisados, a cidade não está motivada para turismo, por considerarem a cidade parada, não possuir pontos/atrativos turísticos e não ter uma infraestrutura adequada de hospedagem e alimentação. Há muita reclamação por parte dos populares que estão decepcionados e desmotivados. A pesca que é o principal atrativo para o turismo, e na percepção dos mesmos os peixes não sobem mais para o Rio Teles Pires. Não há incentivo para o turismo e os poucos pontos turísticos existentes não estão sendo explorados adequadamente.

Dos empresários, a maioria deles concorda em dizer que a cidade atualmente não está mais preparada para o turismo se comparada com dois anos atrás. Consideram que a cidade continua parada no tempo. Nunca esteve preparada. Não há turismo na cidade. Precisam qualificar a mão de obra. Melhorar a qualidade dos produtos e serviços, bem como, da infraestrutura da cidade. Reclamam da falta de incentivos da Prefeitura e da Secretaria de Turismo para atrair os turistas.

Entretanto, a maioria dos entrevistados afirma que as suas empresas estão hoje melhor preparadas para atender os turistas que há dois anos atrás, devido as capacitações que vem participando, nos investimentos em reformas/ampliações realizadas nos estabelecimentos, nas aquisições de produtos com qualidade, no aumento dos estoques e nas melhorias do atendimento por parte dos funcionários.

A construção de novas estruturas e melhorias dos atrativos turísticos existentes na cidade, segundo a maioria dos entrevistados, não estão sendo percebidos por eles, por considerar que nada está sendo realizado para isso. Para eles a cidade não tem o perfil que o turista necessita e espera. A Prefeitura não está investindo na cidade. Os

projetos não saem do papel. A própria cidade (empresas e populares) não tem iniciativa.

Para a maioria dos empresários, os proprietários de hotéis e restaurantes da cidade estão realizando melhorias nos produtos, serviços e infraestrutura para serem disponibilizados aos turistas.

Resumidamente, as atividades do Projeto P.37 está tendo melhores resultados junto à classe empresarial nos dois municípios, principalmente na participação dos empresários e empregados em cursos, palestras e consultorias, que tem ajudado a administrarem melhor as suas empresas. Uma pequena parcela de empreendedores disse que as atividades do projeto ainda não tinham dado algum tipo de resultados nas suas empresas.

O Projeto P.38, na visão dos entrevistados, ainda não está conseguindo realizar as mudanças propostas para atrair os turistas. Somente alguns empresários responderam que já tinham percebidos várias mudanças e que estava claro que eram decorrentes deste projeto. Os empresários estão investindo na qualificação de seus empregados, contratando empregados bilíngues, reformando e ampliando os seus empreendimentos.

Importante ressaltar que o desenvolvimento do Turismo depende de fatores como tempo, investimentos planejados em estrutura material e imaterial, viabilizada pelo poder público, pelo setor privado e pela sociedade. As percepções das pessoas tendem a ser refratárias quanto aos resultados. Embora em todo o tempo do desenvolvimento do programa o Sebrae e CHTP tenham evidenciado que o trabalho é de longo prazo, a tendência das pessoas é perceber o imediatismo e de imediato sequer tem-se todas as frentes alinhadas numa única direção para se obter o pleno desenvolvimento do Turismo. Por isso o foco do trabalho, estruturado em uma metodologia, é valorizar a implantação e desenvolvimento da governança, representada pelos Comitês Gestores de Paranaita e Alta Floresta para que tenham a visão estratégica de longo prazo, capaz de construir uma real vocação turística não

apenas em torno da construção de uma usina, mas a partir das potencialidades e dos atrativos existentes nos municípios e na região.