



IMPACTOS DA PESQUISA E DA
PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO E
HOSPITALIDADE NA SOCIEDADE

 **XVII Seminário**
ANPTUR
ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO

02 A 04 DE DEZEMBRO DE 2020
RECIFE - PERNAMBUCO | UFPE
ANAIS ANPTUR | ISSN 2359-6805

Turismo receptivo: análise acerca da qualidade de atendimento bilíngue no setor turístico de Belém do Pará

Ana Gabriela André Santana¹
Paulo Moreira Pinto²
Raul Ivan Raiol de Campos³
Sílvia Helena Ribeiro Cruz⁴

Resumo

A qualidade nos serviços oferecidos aos visitantes é um fator determinante para consolidar um destino no mercado turístico. Existem diversos perfis de turistas, logo, as necessidades de cada um também são distintas. Nas atividades turísticas, a comunicação é de extrema importância para a promoção da oferta turística e perpassa todo aspecto operacional do turismo receptivo. Portanto, na operacionalização do turismo receptivo um acolhimento de excelência ao público internacional requer qualidade e capacitação de profissionais bilíngues, uma vez que esses consumidores turísticos assim o exigem. Não obstante, a literatura que argumenta acerca da qualidade do atendimento bilíngue nos serviços turísticos é carente de discussões teóricas e práticas. Portanto, observações empíricas demonstram que persistem problemas quanto a qualidade de atendimento na cidade de Belém do Pará. O objetivo desta pesquisa é analisar a qualificação do atendimento bilíngue oferecido ao público estrangeiro. Quanto aos aspectos metodológicos, realizou-se pesquisa bibliográfica e de campo em pontos de atração turística previamente determinados. Para tanto, questionários semiestruturados foram aplicados, limitando-se à essa demanda. O estudo identifica, a partir de fontes primárias e secundárias, a demanda internacional que chega à cidade e a necessidade de ações de capacitação para o atendimento bilíngue no turismo receptivo em Belém. Como resultado, tem-se uma análise que conduz a recomendação da necessidade de se investir em capacitação para os profissionais que trabalham diretamente com a demanda de visitantes estrangeiros. Tal resultado tem como condição primeira uma readequação nas prioridades das instituições públicas e particulares, ou seja, os organismos oficiais de turismo e as empresas que compõem o *trade* turístico para investimentos focalizados na capacitação profissional. Desse fato, decorre que a qualidade dos atrativos turísticos de Belém do Pará está ligada a fatores materiais e imateriais que se expressam na qualidade dos serviços ofertados aos visitantes.

¹ Bacharela em Turismo. Stada Hotéis Hangar SCP. CV: <http://lattes.cnpq.br/9206217457301566>. E-mail: gabriela4santana@gmail.com

² Doutor. Faculdade de Turismo, Universidade Federal do Pará. CV: <http://lattes.cnpq.br/6876291957759425>. E-mail: pmpinto@ufpa.br

³ Doutor. Faculdade de Turismo, Universidade Federal do Pará. CV: <http://lattes.cnpq.br/6815330684835206>. E-mail: raulcampos@ufpa.br

⁴ Doutora. Faculdade de Turismo, Universidade Federal do Pará. CV: <http://lattes.cnpq.br/8432421463410679>. E-mail: silhacruz@gmail.com



IMPACTOS DA PESQUISA E DA
PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO E
HOSPITALIDADE NA SOCIEDADE



02 A 04 DE DEZEMBRO DE 2020
RECIFE - PERNAMBUCO | UFPE
ANAIS ANPTUR | ISSN 2359-6805

Conclui-se, que a boa comunicação com os turistas é de suma importância para a satisfação e compreensão destes, o atendimento bilíngue é o diferencial quanto a qualidade dentro da oferta turística, mas também é utilizado como estratégia para se manter no mercado competitivo e garantir a fidelização de turistas estrangeiros ao destino.

Palavras-chave: turismo receptivo; serviços turísticos; capacitação; atendimento bilíngue; hospitalidade.