

## **Medição da qualidade de serviços do Arena Tour na Arena das Dunas – Natal/RN – Brasil.**

**Vitória Maria de Souza Alves Martins<sup>1</sup>  
Gildygleide Cruz de Brito Rêgo<sup>2</sup>**

### **Resumo**

A Copa do Mundo movimentou as atividades econômicas em uma esfera mundial, possibilitando atrativos turísticos para as cidades sedes desse megaevento. O presente estudo aborda o Arena Tour, setor turístico da Arena das Dunas localizada em Natal/RN, com intuito de averiguar se o atrativo detém um nível de qualidade satisfatório na visão do visitante. O estudo tem caráter exploratório-descritivo e trata de uma análise afim de auxiliar os gestores a consolidar esse atrativo turístico, valorizando assim um legado deixado pela Copa do Mundo de 2014. Foram adotados como técnica de coleta de dados a pesquisa bibliográfica sobre arenas multiuso, satisfação do cliente e métodos de medição da qualidade; a pesquisa documental no documento particular da Arena - Programa de Áreas de Eventos da Arena das Dunas; a aplicação de questionário para o público que visita o setor; e a entrevistas abertas e semiestruturadas junto a primeira funcionária do setor, proporcionaram as respostas necessárias para realização desta pesquisa. Concluiu-se que 94,7% dos entrevistados avaliaram positivamente o Arena Tour, levando a entender que o atrativo detém um alto nível de qualidade, contudo ainda se faz necessário planejamento adequado para que alavanque a arena como um forte atrativo turístico para a capital potiguar.

**Palavras-chave:** Gestão da Qualidade; Satisfação do Cliente; Modelo Servperf; Arena das Dunas.

---

<sup>1</sup> Graduanda em Turismo pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte. <http://lattes.cnpq.br/0638735025616284> . [martinsvitoria2906@gmail.com](mailto:martinsvitoria2906@gmail.com) .

<sup>2</sup> Doutorando em Turismo pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte. <http://lattes.cnpq.br/8329015256153651> . [gildygleide@hotmail.com](mailto:gildygleide@hotmail.com) .