

A Percepção da Hospitalidade e da Segurança em Eventos a Partir do Design de Experiência

Iury Bezerra Pereira¹
Gildygleide Cruz de Brito Rêgo²
Ricardo Lanzarini³

Resumo

O design de experiência aplicado a eventos relaciona a percepção do usuário por meio de fatores determinantes de qualidade, que incluem a hospitalidade e a segurança como itens essenciais na satisfação da experiência, visto que a hospitalidade trata da receptividade do lugar e dos prestadores de serviço, bem como da interação entre os participantes dos eventos, a fim de proporcionar novas descobertas; e, a segurança é determinada como ponto central do sentimento de bem-estar, ambos correlacionados à ideia de acolhimento. Cabe, portanto, aos gestores dos eventos, observar suas características e traçar as melhores estratégias para satisfazer seu usuário por meio da sua percepção como consumidor. Esta pesquisa compreende um estudo de caso de caráter qualitativo e descritivo, que busca analisar a satisfação dos participantes em cinco dos eventos ocorridos na Arena das Dunas, em Natal/RN, durante o segundo semestre do ano de 2019, relacionando-os com a percepção da segurança e hospitalidade. Os dados foram coletados durante a execução dos eventos, com a aplicação de questionários semiestruturados aos seus participantes, estando entre os pontos assistidos no formulário os seguintes itens: perfil dos participantes, experiência vivenciada no evento, a hospitalidade e segurança como fator de qualidade do serviço, assim como a sua estética, a interação e a motivação pela qual leva o usuário a participar do evento. Diante as análises, os resultados apontam que existe uma compreensão em comum dos participantes em relação a todos os eventos pesquisados, seja de caráter positivo ou negativo, em todas as categorias disponibilizadas, tanto para os eventos melhores classificados, como para aqueles que obtiveram notas inferiores aos demais. Demonstra também que os gestores dos eventos percorrem o caminho certo, ainda que falhem em alguns pontos específicos, e entende ainda que o principal problema encontrado, mesmo não exercido pelos gestores dos eventos, está relacionado a hospitalidade, sendo essas mesmas atribuições de cunho fortemente pessoal, assim como corrobora com a perspectiva da Arena como um importante objeto de captação de

¹ Tecnólogo em Gastronomia (UnP). Discente de Turismo da UFRN. <http://lattes.cnpq.br/8029248667740810>. E-mail: iurybpereira@ufrn.edu.br.

² Bacharel em Turismo (UFRN) e Doutoranda do Programa de Pós-Graduação em Turismo (PPGTUR) da UFRN. <http://lattes.cnpq.br/8329015256153651>. E-mail: gildygleide@gmail.com.

³ Bacharel em Turismo (UFMS) e Doutor em Ciências Humanas (UFSC) com Pós-doutorado em Lazer e Turismo (USP). Professor Permanente do Programa de Pós-Graduação em Turismo (PPGTUR) da UFRN. <http://lattes.cnpq.br/9857446311863232>. E-mail: ricardolanzarini@ccsa.ufrn.br.



XVII Seminário ANPTUR

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO

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

02 A 04 DE DEZEMBRO DE 2020
WEBSEMINÁRIO
ANAIS ANPTUR | ISSN 2359-6805

novos eventos locais, regionais ou até mesmo nacionais, tornando Natal-RN propícia a esse segmento do turismo.

Palavras-chave: Design de experiência; Hospitalidade; Segurança; Eventos; Arena das Dunas.