

Análise da qualidade de serviços turísticos na Fortaleza de São José da Ponta Grossa – Florianópolis, utilizando o TOURQUAL

Tiago Savi Mondo¹
Maria Helena Alemany Soares²
Fabiana Calçada De Lamare Leite³
Roberto Tonera⁴

Resumo

O turismo de patrimônio tem se consolidado como um segmento em destaque no escopo de oferta de produtos turísticos em todo o mundo. Tornar o atrativo competitivo se torna um desafio para os seus gestores e a oferta de um serviço turístico de qualidade auxilia na construção de valor e imagem positivas e conseqüente desenvolvimento do negócio. A partir disso, o objetivo dessa pesquisa é analisar a percepção de turistas com relação a qualidade de serviços turísticos oferecida na Fortaleza de São José da Ponta Grossa em Florianópolis – SC. Para tanto, realizou-se uma pesquisa aplicada, quantitativa, de campo. O Instrumento utilizado foi o questionário fechado baseado no modelo Tourqual. Os dados foram coletados de Maio a Novembro de 2019. A amostra foi composta por 398 turistas, considerada não probabilística por conveniência. Os dados foram tabulados e analisados por meio de estatística descritiva, teste de normalidade, regressão linear múltipla e correlação de Spearman no SPSS 22. Os principais resultados indicam um nível de satisfação de 9,55 (máximo 10) e uma média dos indicadores de qualidade de 8,48. Os melhores indicadores na visão dos turistas foram Estética/ Beleza no Atrativo, Fuga da Rotina do Turista/Novas experiências e Serviço do Guia ao visitante. Enquanto os piores avaliados foram Acessibilidade, Tecnologia e Banheiros acessíveis. Ao aplicar o modelo de regressão linear múltipla encontrou-se que 96,1% da variância dos indicadores de qualidade explica a variância do constructo satisfação do turista, demonstrando que a qualidade é realmente antecedente causal da satisfação e que a gestão dos indicadores leva ao desenvolvimento do atrativo como produto turístico.

Palavras-chave: Turismo; Gestão da Qualidade; Patrimônio; Fortalezas; Tourqual

¹ Doutor em Administração. Professor efetivo no Instituto Federal de Santa Catarina. <http://lattes.cnpq.br/4895038668662504>. tiago.mondo@ifsc.edu.br

² Mestra em Turismo e Hotelaria. Professora efetiva no Instituto Federal de Santa Catarina. <http://lattes.cnpq.br/9454238320916613>. maria.helena@ifsc.edu.br

³ Doutora em Geografia. Professora efetiva no Instituto Federal de Santa Catarina. <http://lattes.cnpq.br/8124487431483803>. fabianac@ifsc.edu.br

⁴ Arquiteto e Urbanista na Universidade Federal de Santa Catarina. <http://lattes.cnpq.br/3360038002315563>. roberto.tonera@ufsc.br