



XVIII Seminário ANPTUR

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PESQUISA
E PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO

22 a 24 de setembro de 2021 | Ambiente virtual
"Resiliência e enfrentamento de crises no turismo"

ANÁLISE DA QUALIDADE PERCEBIDA POR TURISTAS EM UMA COMUNIDADE INDÍGENA TURÍSTICA BRASILEIRA

Juliana Cardoso de Santana¹
Kettrin Farias Bem Maracajá²
Petruska de Araújo Machado³
Tiago Savi Mondo⁴

Resumo

O turismo é um dos principais setores da economia dos países desenvolvidos e em desenvolvimento e, em virtude do crescimento econômico e melhor distribuição da renda, a atividade turística passou a ser acessada por pessoas de diferentes classes sociais e localidades. Mensurar a qualidade da oferta do serviço turístico se torna relevante dentro do contexto cada vez mais competitivo do mercado. O objetivo desta pesquisa é analisar a percepção dos turistas sobre a qualidade dos serviços oferecidos em uma comunidade indígena que oferece serviços turísticos no litoral do Estado da Paraíba- Brasil. A pesquisa, descritiva e quali-quantitativa foi realizada através da aplicação de um formulário *online* baseado no Modelo TOURQUAL com 204 turistas e da análise de 113 comentários extraídos da página do atrativo no TripAdvisor. Os resultados mostram que a categoria de experiência foi a mais bem avaliada pelos turistas, com uma média de 4,90, sendo 5 a avaliação máxima, e a menos bem avaliada foi a de qualidade técnica com uma média de 4,7, sendo fundamental uma melhor gestão do indicador de tecnologias. Considera-se que o destino estudado apresenta notável potencial de crescimento, em virtude do pioneirismo do tipo de turismo oferecido e mesmo tendo sido muito bem avaliado pelos hóspedes/turistas, são sugeridas melhorias para que o destino possa ser mais reconhecido em cenário nacional. Além disso,

¹ Mestre em Administração pela UFCG, no Programa de Pós-Graduação em Administração. E-mail: liannacg1@gmail.com. CV: <http://buscatextual.cnpq.br/buscatextual/visualizacv.do?id=K4651070T6>

² Doutora em Recursos Naturais pela Universidade Federal de Campina Grande, Professora Permanente do Programa de Pós-Graduação em Administração/UFCG. E-mail: kettrin.farias@ufcg.edu.br CV: <http://buscatextual.cnpq.br/buscatextual/visualizacv.do?id=K4252214U0>

³ Doutora em Administração pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte com doutorado sanduíche na Aston Business School da Aston University - Reino Unido, Professora Colaboradora do PPGA/ UFCG. E-mail: petruskamachado@gmail.com. CV: <http://lattes.cnpq.br/6865841533859571>

⁴ Doutor em Administração pela UFSC e Pós-Doutor em Turismo pela UFPR, Professor Permanente do PPGTur UFF. E-mail: tiagomondo@gmail.com . CV: <http://lattes.cnpq.br/4895038668662504>



XVIII Seminário ANPTUR

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PESQUISA
E PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO

22 a 24 de setembro de 2021 | Ambiente virtual
"Resiliência e enfrentamento de crises no turismo"

destaca-se o apoio de órgãos públicos locais, já que as iniciativas do destino movimentam a economia local, gerando renda e emprego.

Palavras-chave: Qualidade de serviços; TOURQUAL; Turismo cultural; Turismo indígena.