



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"

ANAIAS ANPTUR | ISSN 23596805

Aspectos de hospitalidade nos Centros de Recepção ao Turista. Uma Análise Perceptiva Aplicada aos Postos de Informação Turística na cidade de Aracaju/Sergipe

**Eliane Avelina de Azevedo Sampaio¹
Cristiane Alcântara de Jesus Santos²**

Resumo

A qualidade da informação é um elemento significativo da atividade turística e têm um papel fulcral na promoção do destino, visto que pode ser um indutor na escolha de uma viagem por parte do turista. Deste modo, os espaços de disseminação de informação no destino, tais como: Centros de Atendimento ao Turista, Postos de Informações Turísticas, Centros de Informação Turística e etc., assumem um papel relevante, pois estes locais, em alguns casos, são responsáveis pelo primeiro contato que o visitante tem com o destino. Logo, caracterizam-se como uma ferramenta importante para a gestão pública, uma vez que através deles torna-se possível propagar às informações acerca dos recursos, produtos e serviços, e facilitam o deslocamento e a visitação aos atrativos, aumentando o tempo de permanência do turista no destino. Nessa perspectiva, este artigo aborda as questões teóricas relacionadas a importância dos equipamentos de recepção ao turista enquanto meio efetivo de comunicação, divulgação e promoção do destino. Centra-se, enquanto estudo empírico, na cidade de Aracaju, capital do estado de Sergipe, tendo por objetivo realizar uma análise perceptiva dos locais de recepção que estão atualmente disponíveis no sistema turístico. Quanto aos aspectos metodológicos, utilizou-se de Revisão bibliográfica e construção de Matriz *Swot* acerca da atividade turística em Aracaju, a fim de desenvolver o aporte teórico de análise. Posteriormente, realizou-se as técnicas de Observação Sistemática Não-Participante e realização de entrevista semiestruturada com os atendentes dos Postos de Informação Turística, com o objetivo de analisar estes equipamentos a partir de variáveis atribuídas ao bom contexto da hospitalidade, categorizados pelos autores Espigão et. al. (2012), entre: Produto Essencial, Produto Facilitador, Produto de Suporte e Produto Ampliado. Os resultados obtidos evidenciam que a capital Aracaju dispõe de espaços pouco receptivos, uma vez que os PIT analisados apresentam algumas fragilidades que afetam a sua atuação no conjunto do sistema turístico. Estas fragilidades estão relacionadas, sobretudo, ao Produto de Suporte, onde os PIT apresentam poucas diversidades

¹ Doutoranda em Turismo. Universidade de São Paulo/USP. <http://lattes.cnpq.br/0252695316782293>. E-mail. elianeavelina@usp.br.

² Pós Doutora em Geografia. Universidade Federal de Sergipe/UFS. <http://lattes.cnpq.br/5049628749500175>. E-mail. Cristie09@uol.com.br.



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"

ANAIAS ANPTUR | ISSN 23596805

de folders, ausência de funcionários com fluência em outros idiomas, inexistência de atividades de promoção, de experimentação e de comercialização de produtos e serviços.

Palavras-chave: informação turística; hospitalidade; centros de recepção; turismo em Aracaju.