



XIX SEMINÁRIO ANPTUR

28 A 30 DE SETEMBRO DE 2022 | RECIFE - UFPE

"ANPTUR 20 ANOS: PASSADO, PRESENTE E FUTURO DA PESQUISA EM TURISMO NO BRASIL"

PERCEPÇÕES DOS COMENTÁRIOS DE TURISTAS ATRAVÉS DA REDE SEMÂNTICA DE UM ATRATIVO DE TURISMO CULTURAL DA PARAÍBA

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, apresenta uma importante contribuição na distribuição de renda na sociedade. A atividade turística tem apresentado grande expansão e maior participação na economia, ao mesmo passo que se desenvolve em uma atmosfera de intensa competição e exigência por parte de seus usuários. O objetivo desta pesquisa é analisar a percepção dos turistas sobre a qualidade dos serviços oferecidos em um atrativo de turismo cultural da Paraíba. O objeto de estudo, situado no litoral de João Pessoa – PB destaca-se pelo pioneirismo nas atividades oferecidas, já que é o único no Brasil, que oferece imersão cultural e ambiental em um conjunto de 32 aldeias da Etnia Potiguara. Para subsidiar a pesquisa, foram adotados estudos sobre avaliação de serviços no turismo, especialmente o Modelo TOURQUAL (Mondo, 2013). Os dados foram obtidos através de uma pesquisa mista quali-quantitativa no TripAdvisor, sendo os dados analisados com base nos 28 indicadores do TOURQUAL. Percebeu-se que, o destino fora bem avaliado, considerando a realidade de um turismo cultural de base comunitária, pouco explorado, já que esta pesquisa é a primeira realizada no local, que abarca um total de 32 aldeias indígenas que oferecem imersão cultural e ambiental na etnia Potiguara. O destino estudado apresenta notável potencial de crescimento, onde na pesquisa, foram sugeridas melhorias para que o destino possa ser mais

¹ Mestre em Administração pela UFCG, no Programa de Pós-Graduação em Administração. E-mail: liannacg1@gmail.com. CV: <http://lattes.cnpq.br/5635410340040195>

² Ph.D. em Recursos Naturais pela Universidade Federal de Campina Grande, Professora Permanente do Programa de Pós-Graduação em Administração/UFCG. E-mail: kettrin.farias@uaac.ufcg.edu.br CV: <http://lattes.cnpq.br/5398977630029480>

³ Ph.D. 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 Ph.D. 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>



XIX SEMINÁRIO ANPTUR

28 A 30 DE SETEMBRO DE 2022 | RECIFE - UFPE

“ANPTUR 20 ANOS: PASSADO, PRESENTE E FUTURO DA PESQUISA EM TURISMO NO BRASIL”

reconhecido em cenário nacional. Além disso, destaca-se o significativo engajamento de órgãos públicos locais, já que as iniciativas do destino movimentam a economia local, gerando renda e emprego.

Palavras-chave: Qualidade dos Serviços; TOURQUAL; Turismo Cultural; Turismo Indígena; Rede Semântica.