

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DO CENTRO DE ATENDIMENTO AO TURISTA – MERCADO PÚBLICO DE PELOTAS/RS

LISANDRA DE FARIAS DUARTE¹; KÁTIA GISLAINE BAPTISTA GOMES²

¹Universidade Federal de Pelotas – lizandrafarias@hotmail.com

²Universidade Federal de Pelotas – gomeskat@hotmail.com - Orientador

1. INTRODUÇÃO

Nas últimas décadas o setor do turismo tem se destacado na economia do país gerando renda e emprego. No período entre 2016 a 2018 o país recebeu um número significativo de turistas. Os desembarques internacionais passaram de 10.172.972 milhões para 11.694.562 milhões de passageiros. Os nacionais passaram de 90.274.593 milhões para 95.518.021 (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2018). ARAÚJO (2012), ressalta que os turistas estão cada vez mais exigentes em relação a qualidade dos serviços. De acordo com SILVA, MEDEIROS e COSTA (2009) na prestação de serviços turísticos, a excelência é uma condição *sinequa non*, frente a esse mercado altamente competitivo.

Segundo CRUZ e RAUPP (2012) no setor de serviços, o cliente é o principal agente na percepção da qualidade, sendo, por isso, determinante no processo de resolução de falhas e implantação de melhorias. Para tanto, a qualidade em serviços se apresenta como a totalidade das relações entre os prestadores de serviços (aspectos funcionais) e as características do produto (aspectos técnicos) proporcionando a satisfação ao cliente (ALMEIDA, 2014).

Nos serviços turísticos, a qualidade depende de um conjunto de atributos e variáveis, as quais possibilitam ao turista emitir juízo de valor na criação da imagem do atrativo ou destino turístico (MONDO e FIATES, 2015). A busca por serviços de qualidade em diferentes localidades muitas vezes tem origem nos Centros de Atendimento ao Turista (CAT's). Isto porque, este é o local no qual o turista recebe informações, materiais, mapas, tira dúvidas sobre o destino a ser visitado, possibilitando aos visitantes estabelecer a primeira impressão de uma localidade. Nessa perspectiva do primeiro contato, os CAT's atuam como um componente relevante na divulgação dos produtos, e serviços turísticos de uma localidade. Com base no exposto, e considerando a importância dos Centros de Atendimento ao Turista (CAT's) o presente estudo tem como objetivo, analisar a qualidade dos serviços prestados pelo CAT- Mercado Público de Pelotas sob a percepção do estagiário. A escolha do tema se deu pela importância dos serviços prestados pelo CAT, e pouco se tem explorado a percepção da qualidade dos serviços sob o olhar do prestador dos serviços, evidenciando uma lacuna a ser explorada.

2. METODOLOGIA

A pesquisa foi desenvolvida na cidade de Pelotas/RS, o público alvo constituído por estagiários do CAT Mercado Público de Pelotas durante os anos de 2014 a 2019. Quanto a abordagem caracteriza-se como qualitativa, envolvendo a obtenção de dados que possibilitem compreender os fenômenos

segundo a perspectiva dos sujeitos, ou seja, dos participantes da situação estudada (GODOY, 1995). Possui viés exploratório, descritivo em que o objetivo foi de analisar a percepção dos estagiários sobre a qualidade dos serviços prestados pelo CAT. Utilizou-se de questionário semiestruturado para coleta dos dados, enviado via e-mail para 21 estagiários, destes obteve-se retorno de 18 totalizando a amostra pesquisada. O questionário foi elaborado como base no modelo teórico de mensuração da qualidade de serviços em atrativos turísticos, chamado Protocolo TOURQUAL, desenvolvido por MONDO (2015). Posteriormente adaptado para analisar os serviços prestados no CAT, a categoria de análise foi acesso.

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

ACESSO

Pessoas com deficiência visual

No quesito acesso a pessoas com deficiência visual duas variáveis foram analisadas o piso tátil e material em Braille. Em ambas variáveis a qualidade dos serviços prestados foi considerada como baixa na percepção dos respondentes, conforme descrito na Tabela 01 piso tátil e Tabela 02 material Braille.

Tabela 01 – Qualidade no acesso ao CAT - piso tátil

Percepção/opinião do estagiário	Respondentes	Percentual
Sim, disponibiliza espaço com piso tátil	01	5,6%
Disponibiliza parcialmente (em lugares ao redor do espaço reservado ao CAT)	07	39,8%
Não disponibiliza espaço com piso tátil	10	55,6%
TOTAL	18	100%

Fonte: Dados da Pesquisa, 2019.

Os dados analisados em relação aos serviços prestados no quesito acesso a pessoas com deficiência visual foram considerados de baixa qualidade na percepção dos respondentes. A baixa qualidade aponta um comprometimento no deslocamento do turista e sua autonomia no momento de buscar os serviços do CAT. Portanto, esses são dados que assemelham-se ao estudo de NEVES (2013) ao considerar como uma barreira ao turista a falta de acessibilidade, retirando ou limitando sua autonomia. Aproximando-se do que MONDO e FIATES (2015) afirmam, não atender as necessidades do turista poderá comprometer a imagem do destino.

Em relação ao acesso ao CAT as pessoas com deficiência visual, a variável material em Braille foi considerada de baixa qualidade, conforme descrito na Tabela 02.

Tabela 02 - Qualidade no acesso ao CAT - materiais em Braille

Materiais em Braille	Respondentes	Percentual
Disponibiliza totalmente	03	17%
Disponibiliza parcialmente	04	22,2%
Não disponibiliza materiais em Braille	11	61%
TOTAL	18	100%

Fonte: Dados da Pesquisa, 2019.

Com base nos dados coletados em sua maioria 61% dos respondentes afirmaram que o CAT não disponibiliza materiais em Braille, a pesquisa mostra que a qualidade de acesso para pessoas com deficiência visual pode ser considerada baixa. Evidenciando a dificuldade deste turista ao acesso as informações necessárias para continuar sua viagem. Nesse contexto limita-se ou condiciona-se o turista ao acesso, e bem estar das pessoas com deficiência que

necessitam usar os serviços do CAT. Sendo assim, a baixa qualidade nos serviços de acessibilidade é uma forma de exclusão do turista com deficiência visual.

Acesso - Pessoas com deficiência auditiva

Atendimento em Libras

Tabela 03 – Qualidade no acesso ao CAT - atendimento em Libras

Atendimento em Libras	Respondentes	Percentual
Sim disponibiliza totalmente	--	--
Parcialmente	01	5,6%
Não disponibiliza atendimento em Libras	17	94,4%
TOTAL	18	100%

Fonte: Dados da Pesquisa, 2019.

Os dados apontam no quesito acesso de pessoas com deficiência auditiva, a qualidade na prestação dos serviços do CAT apresentou-se como baixa. Dos respondentes 94,4% afirmaram que o local não disponibiliza atendimento em Libras, e os estagiários não recebem treinamentos nessa área. A baixa qualidade é atribuída ao não atendimento as necessidades, e expectativas desse turista, comprometendo não somente a imagem do local, mas também a viagem do visitante. O que se assemelha aos estudos de MONDO e FIATES (2015), ao ressaltar que, a insatisfação poderá influenciar de forma positiva ou negativa na imagem do atrativo ou destino turístico.

Acesso- banheiros adaptados

No quesito banheiro descrito na tabela 04, buscou-se verificar se os mesmos são adaptados à cadeirantes.

Tabela 04 – Qualidade no acesso ao CAT -banheiros adaptados

Banheiros adaptados	Respondentes	Percentual
Sim	--	--
Não	18	100%
TOTAL	18	100%

Fonte: Dados da Pesquisa, 2019.

Quanto à acessibilidade relacionada a banheiros/adaptados, os estagiários descreveram nessa questão que o CAT em si não possui banheiro próprio, havendo somente disponibilidade no Mercado Público, segundo os respondentes os banheiros não são totalmente adaptados. O banheiro reservado para os funcionários é o mais amplo possibilitando a facilidade de locomoção de um cadeirante. Partindo dessa constatação, a partir da percepção dos estagiários nesse quesito a qualidade é baixa, apontando a necessidade de melhorias para receber os turistas e a comunidade em geral.

4. CONCLUSÕES

Considerando o objetivo da investigação, de analisar a qualidade na prestação dos serviços no CAT Mercado Público de Pelotas sob o olhar do estagiário na variável acesso, os resultados revelaram baixa qualidade. A baixa qualidade na prestação dos serviços para pessoas com deficiência visual foi atribuída a falta do piso tátil, a inexistência do material em Braille, comprometendo o deslocamento e acesso a

informações. Destaca-se a baixa qualidade na prestação dos serviços a deficientes auditivos, isto atribuído a falta de conhecimento e treinamento dos estagiários no método de comunicação em Libras, limitando assim o bem estar desse turista. Outro tópico considerado um serviço de baixa qualidade foi atribuído aos banheiros, por estes não estarem adequadamente adaptados as necessidades dos usuários cadeirantes. Com base nos dados conclui-se, que de modo geral os serviços prestados envolvendo a variável acesso são de baixa qualidade. Os resultados obtidos apontam divergência entre o projetado pelo poder público, e o atendimento as necessidades do turista. Nesse caso em específico fornecer um serviço de qualidade requer proporcionar ao turista o direito e condições iguais de explorar o destino turístico seus atrativos e serviços.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA S. P. S.P; M. R. M. Araújo; P. E. S. Mota¹; M. M. S. Barros¹; A. C. M. Mendonça. **Percepção de qualidade de um bar da orla de Aracaju-SE pelos frequentadores**: estudo de caso 2014.

ARAÚJO, M. A. **Qualidade no Atendimento ao Turista: Uma Análise dos Centros de Atendimento ao Turista de Natal RN**. 2012. Trabalho de Conclusão de Curso – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2012.

GODOY, A. S. Introdução á pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **Uma revisão histórica dos principais autores e obras que refletem esta metodologia de pesquisa em Ciências Sociais**. *Revista de administração de Empresas*. São Paulo, v. 35, n. 2, p. 57-63, mar/abr. 1995.

CRUZ. N. A. C. C. da R.; PEREIRA, F. M. **Avaliação da qualidade do serviço de hospedagem: estudo de caso em uma pousada em campos, RJ**. XXXII Encontro Nacional de Engenharia de Produção. Desenvolvimento Sustentável e Responsabilidade Social: As Contribuições da Engenharia de Produção. Bento Gonçalves, RS, Brasil, 15 a 18 de outubro de 2012.

MONDO, T. S.; FIATES, G. G. S. TOURQUAL. Proposta para Avaliação da Qualidade dos Serviços em Atrativos Turísticos. Universidade Federal de Santa Catarina. 2015. Disponível em < <http://dx.doi.org/10.15728/bbr.2017.14.4.6>> acesso em 15 de abril de 2019

NEVES, T. R. **Turismo e acessibilidade**: Um estudo nos equipamentos turísticos natalenses, Aquário Natal e Fortaleza dos Reis Magos com base na Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). 2013. (61)f. Monografia (Graduação em Turismo) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal/RN.

SILVA, L. M. T. da; MEDEIROS, C. A. F.; COSTA, B. K. **Qualidade dos Serviços Turísticos no Setor de Restaurantes**: Uma Aplicação do Modelo SERVPERF. *Revista Hospitalidade*. São Paulo, v. VI, n. 2, p.115-139, jul.- dez. 2009.