

## **Percepção de Qualidade de Serviços Públicos na Intenção de Recomendação de um Destino Turístico**

**KEVIN FERREIRA CORCINO**

UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE (UFCG)

**SÉRGIO RODRIGUES LEAL**

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO (UFPE)

**JULIO CESAR FERRO DE GUIMARÃES**

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO (UFPE)

## **Percepção de Qualidade de Serviços Públicos na Intenção de Recomendação de um Destino Turístico**

### **Introdução**

O setor turístico caracteriza-se por uma crescente competitividade entre destinos, motivando a busca constante por melhorias que possam conferir vantagens competitivas. Dentre essas melhorias, destacase a promoção de serviços que podem possuir um impacto elevado na experiência dos turistas. Estes serviços variam amplamente em termos de forma, objetivos e público-alvo, abrangendo desde serviços de hospedagem e alimentação até transporte e entretenimento. Em especial, os serviços públicos desempenham um papel crucial.

### **Problema de Pesquisa e Objetivo**

O presente estudo objetivou investigar a relação entre a avaliação dos serviços públicos por turistas e a recomendação do destino turístico de uma cidade.

### **Fundamentação Teórica**

Embora primariamente direcionados à população local, esses serviços, como segurança, saúde, limpeza urbana, infraestrutura e transporte público, podem afetar significativamente a experiência dos turistas. A qualidade e a eficácia dos serviços públicos podem determinar o grau de satisfação dos turistas, impactando diretamente o retorno ao destino e a recomendação do mesmo a outros potenciais visitantes. Para Wei et al (2020) a qualidade na prestação de serviços está centrada no conhecimento do que os visitantes esperam ao visitar o destino.

### **Metodologia**

A metodologia adotada utilizou uma abordagem quantitativa e descritiva e envolveu um levantamento com uma amostra de 770 turistas na cidade do Recife. A coleta dos questionários foi realizada entre os meses de dezembro de 2022 e março de 2023. Ao todo, sete serviços foram utilizados como construtos de avaliação e como variável dependente foi testada uma variável de recomendação do destino visitado. Para análise dos dados foram usadas técnicas de estatística multivariada como análise fatorial confirmatória para redução e agrupamento de variáveis e a análise de modelagem de equações estruturais

### **Análise dos Resultados**

O resultado revelou um impacto positivo e de intensidade moderada entre a avaliação de serviços públicos e a recomendação do destino. Os resultados indicaram uma boa avaliação dos serviços pelos turistas, ressaltando a importância e o impacto dos serviços públicos no desenvolvimento e crescimento do turismo em geral, bem como a necessidade de criação e implementação de instrumentos que incluam a participação dos turistas no desenvolvimento de políticas públicas e serviços locais.

### **Conclusão**

Como principal resultado, mediante a utilização de MEE, foi constatado que cerca de 58% da recomendação do destino visitado pode ser explicada pela avaliação que os visitantes fazem da localidade. Este resultado proporciona um aprofundamento no debate da importância que os serviços públicos possuem na perpetuação e aprimoração de atrativos turísticos e conseqüentemente no sucesso do turismo em uma cidade.

### **Referências Bibliográficas**

Ashworth, G., & Page, S. J. (2011). Urban tourism research: Recent progress and current paradoxes. *Tourism management*, 32(1), 1-15. Bido, D., da Silva, D., de Souza, C. A., & Godoy, A. S. (2010). Mensuração com indicadores formativos nas pesquisas em administração de empresas: Como lidar com a multicolinearidade entre eles?. *Administração: Ensino e Pesquisa*, 11(2), 245-269. Pacheco, N. A. (2016). Produzindo a Oferta com o Consumidor: Estratégias para Co-criação de Valor e Marketing de Relacionamento. *Revista de Administração IMED*, 6(2), 251-261.