

ALÉM DA PRODUÇÃO DE CACHAÇA: UMA ANÁLISE DO SERVIÇO DE VISITAÇÃO DE UM ALAMBIQUE CARIOCA COM O USO DO TOURQUAL

MONIQUE LAURENCIA DOS SANTOS CUNHA

UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO (UFRRJ)

CLARA VIEIRA VENTURA

UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE (UFF)

SERGIO DOMINGOS DE OLIVEIRA

UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO (UFRRJ)

TIAGO SAVI MONDO

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SANTA CATARINA (IFSC)

ALÉM DA PRODUÇÃO DE CACHAÇA: UMA ANÁLISE DO SERVIÇO DE VISITAÇÃO DE UM ALAMBIQUE CARIOCA COM O USO DO TOURQUAL

Introdução

O Turismo Rural no Brasil ganhou espaço e vem sendo cada vez mais procurado pelos consumidores (turistas), já que se trata de uma modalidade de turismo que vai na "contramão" da proposta existente nas modalidades consideradas como turismo de massa. Ou seja, essa modalidade busca proporcionar ao turista experiências, ambientes agradáveis, contato com a natureza, cultura e comunidade receptora. Este artigo tem como objeto de estudo uma Cachaçaria com produto turístico vinculado. Atividades como visitas guiadas aos alambiques se tornam diferenciais para as propriedades e fortalecem o destino.

Problema de Pesquisa e Objetivo

A qualidade de serviços se torna uma dimensão crítica da competitividade, logo, oferecer um serviço de alta qualidade com a satisfação do cliente é fundamental para garantir o desenvolvimento do negócio. Assim, esta pesquisa busca responder como está, do ponto de vista da qualidade de serviços, a oferta da visitação no Alambique Barbinotto? Diante do exposto, o objetivo do trabalho é analisar a qualidade do serviço turístico prestado no Alambique Barbinotto de acordo com os indicadores de qualidade estabelecidos pelo TOURQUAL (Mondo, 2014).

Fundamentação Teórica

O turismo está relacionado diretamente com a experiência, isso significa que a busca dos turistas consiste na satisfação do desejo de vivenciar experiências memoráveis, o que de acordo com Matos, Barbosa e Costa (2021) "pode ser traduzida como um sentimento de estar presente em um lugar, vivenciando e absorvendo aquele momento único" (p.05). Visando analisar indicadores de qualidade dos produtos, o TOURQUAL é um protocolo de avaliação de gestão de qualidade criado por Mondo (2014) e se baseia em um modelo teórico de mensuração da qualidade de serviços em atrativos turísticos

Metodologia

A metodologia adotada possui natureza aplicada, com abordagem qualitativa e exploratória descritiva. Já os procedimentos técnicos consistem na pesquisa bibliográfica (pela utilização de materiais publicados para a construção do aporte teórico) e no estudo de caso (uma vez que possui delimitação do universo pesquisado). A coleta de dados se deu por observação participante. O checklist utilizado para observação foi baseado nos indicadores do Tourqual. A coleta foi realizada em Maio de 2021 e foi empregada análise de conteúdo com base nos indicadores predispostos.

Análise dos Resultados

O o estabelecimento atende de maneira satisfatória nove indicadores do Tourqual, são eles: infraestrutura, sinalização interna, limpeza, capacidade de carga, horários conforto degustação, loja de produtos e relação custo/benefício. Já os que atende parcialmente, ou seja, os quais poderiam apresentar melhoras, correspondem a sete indicadores: acesso, espera pelo serviço, tecnologia, elemento humano, experiência, variedade de atividades e segurança. No entanto, três indicadores não foram atendidos satisfatoriamente: facilidade de compra, acessibilidade para PDC e pós-venda.

Conclusão

Assim, a fim de sanar as deficiências apresentadas nas categorias que foram classificadas pelos pesquisadores como "atende parcialmente", as sugestões elencadas são: melhoria na sinalização externa e padronização dos elementos utilizados na sinalização; abrangência na utilização da tecnologia, principalmente como ampliação dos canais de vendas; uniformização dos colaboradores, o que facilita a identificação dos mesmos; oferta do serviço de guarda dos veículos, o que aumentaria a sensação de segurança dos visitantes.

Referências Bibliográficas

ANDRADE-MATOS, M. B; BARBOSA, M.de L; COSTA, J. H. de P. 2021. Vista do Da crise cacauera ao turismo experiencial chocolateiro. Rbtur.org. Disponível em:

<<https://www.rbtur.org/rbtur/article/view/1969/1430>>. Acesso em: 31 Mar. 2021. FERNANDES BRAGA, M. V.; KIYOTANI, I. B. A cachaça como patrimônio: turismo, cultura e sabor. Revista de Turismo Contemporâneo, v. 3, n. 2, 30 dez. 2015. Mondo, T. S. Tourqual: proposta de um modelo de avaliação da qualidade de serviços em atrativos turísticos. Tese. Universidade Federal Faculdade de Santa Catarina, Florianópolis, SC, Brasil. 2014.