

## **IDENTIFICAÇÃO DO COMPORTAMENTO DO TURISTA DE EVENTOS ESPORTIVOS A PARTIR DE UMA ANÁLISE DE CRITÉRIOS PARA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS TURÍSTICOS NA CIDADE DE MARINGÁ**

CARNEIRO, Reginaldo Aparecido

AZEVEDO, Jovane Medina (Co-Autor)

LEZANA, Alvaro Guillermo Rojas (Orientador)

O trabalho procura identificar o comportamento de turistas que participam de eventos esportivos visando buscar alternativas de melhorias para as prestadoras de serviços como meio de potencializar o turismo na cidade de Maringá. Conceitos relacionados ao sistema de produção de serviços, tipologia do turismo e eventos esportivos são analisados dentro dessa visão. Para tal, faz-se uma análise sobre serviços turísticos prestados aos turistas a partir da identificação de critérios de avaliação denominado SERVQUAL. O estudo foi baseado numa pesquisa exploratória mediante o uso de questionários cuja amostra foi representada por 3 tipos de eventos esportivos: motociclismo (92), aeroshow (33) e balonismo (26), totalizando 151 participações. As informações foram coletadas na cidade supracitada no período de 12 de Junho e 6 Agosto de 2000. O estudo demonstrou que a cidade ostenta potencial no turismo de eventos. Portanto, faz-se necessário que muitas questões sejam analisadas dentro desse contexto. Os critérios analisados no estudo foram: tangibilidade, consistência, competência, atendimento, flexibilidade, credibilidade/segurança, acesso e custo. Dos critérios supracitados, concluiu-se que as organizações que prestam serviços turísticos na cidade de Maringá devem privilegiar, respectivamente: competência, atendimento, credibilidade/segurança e o custo. Além disso, destacou-se, ainda, que os pontos que merecem maior atenção das empresas, em ordem de prioridade, na parte interativa do sistema de produção de serviços em Maringá são: as pessoas de contato, os sistemas e recursos operacionais e os recursos físicos e equipamentos.

e-mail: carneiro@cesumar.br