

6.00.00.00-7

CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS

ADMINISTRAÇÃO – 6.02.00.00-6

## **SISTEMA PRODUÇÃO DE SERVIÇO: UMA ANÁLISE DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS TURÍSTICOS NA CIDADE DE MARINGÁ**

Nivaldo Cangussu Gomes

Acadêmico do Curso de Administração do Cesumar – Centro Universitário de Maringá – Maringá - Paraná.

Reginaldo Aparecido Carneiro, Ms. (orientador)

Docente do Curso de Administração do Cesumar – Centro Universitário de Maringá – Maringá - Paraná.

O turismo sofreu grandes mutações ao longo do tempo, possibilitando que as novas tecnologias tenham papel de grande importância para seu crescimento e divulgação em um mundo globalizado. O pressuposto básico é que o turismo tem as condições necessárias e suficientes para a promoção do desenvolvimento auto-sustentado de uma cidade e, quando devidamente planejado, conduz a sociedade ao uso pleno de seus recursos econômicos. A relação que o turismo mantém hoje com a cidade de Maringá vem evoluindo cada vez mais e os empreendimentos, como rede hoteleira e alimentação, estão em uma fase de transformação no segmento turístico, mas com uma deficiência quanto aos artigos turísticos que simbolizam nossa cidade, ou seja, o comércio turístico. Dessa forma, este trabalho justifica-se na contribuição para uma melhoria do turismo da cidade, buscando uma mentalidade empresarial que possa dar condições de ofertar um serviço de qualidade e que os turistas, por sua vez, tenham suas necessidades satisfeitas. Esta pesquisa tem por analisar a parte de suporte do sistema de produção de serviços, isto é, realizar uma análise que permita identificar como se dá o relacionamento das prestadoras de serviços turísticos da cidade de Maringá com os seus respectivos turistas, no que se refere ao pessoal de apoio, gerentes e supervisores, bem como a tecnologia e sistemas utilizados pela empresa. Fez-se necessário realizar uma análise exploratória, a fim de detectar as empresas que iriam fazer parte desta pesquisa, pesquisa bibliográfica em fontes específicas do assunto: livros, periódicos, revistas especializadas, revistas científicas, vídeos, internet e afins, e por fim mediante o uso de um software estatístico francês, denominado Le Sphinx, realizou-se a avaliação dos dados coletados na pesquisa. Buscou-se dar orientações para que as prestadoras de serviços turísticos da cidade de Maringá saibam receber os seus visitantes com profissionalismo, competência e outros diferenciais, para potencializar o turismo receptivo da região. Assim, através da pesquisa de campo, pôde-se reunir informações a fim de estar observando o comportamento das empresas prestadoras de serviços com relação ao consumidor. E por fim, são avaliadas, através de nove (9) critérios SERVQUAL as qualidades dos serviços turísticos mediante o uso do mesmo questionário. Esta análise destaca a flexibilidade que a empresa deve manter em relação ao funcionário que está prestando um serviço dentro das normas da cultura organizacional, bem como alcançar as expectativas dos clientes e de suas necessidades com os produtos/serviços a serem adquiridos por eles.

PIC/CESUMAR – Programa de Iniciação Científica do CESUMAR

nivaldocangussu@bol.com.br