



PROSPECÇÃO DE ESTRATÉGIAS OPERACIONAIS E COMPETITIVAS PARA MELHORIA NO TURISMO DE BASE COMUNITÁRIA EM COMUNIDADES TRADICIONAIS: UMA ANÁLISE PROSPECTIVA

Adilson Anacleto¹, Ana Paula Machado¹

¹Universidade Estadual do Paraná Campus Paranaguá /Paranaguá, PR.

Palavras-chave: Desenvolvimento Sustentável, Identidade cultural, Qualidade de serviços.

Resumo: O turismo atualmente vem sendo cada vez mais explorado como fonte de renda pelos diversos setores da economia, se dividindo em vários segmentos, além de ser uma importante atividade econômica, é capaz de oportunizar a geração de renda e emprego. Entre os muitos tipos de turismo, tem crescido a procura pelo turismo de base comunitária (TBC). Especificamente no que se concerne ao litoral do Paraná, o Turismo de Base Comunitária (TBC) no decorrer dos anos vem tomando força em comunidades tradicionais, a fim de buscar o desenvolvimento sustentável, sem que haja a perda da identidade cultural e local. Porém, a infraestrutura em grande parte pode ser classificada ainda como insuficiente para o atendimento das demandas dos turistas, especialmente quando comparada aos processos de turismo instalados em outros estados e regiões praianas. O objetivo deste estudo é examinar a qualidade dos serviços turísticos em comunidades tradicionais da baía de Paranaguá; identificar os indicadores de qualidade dos serviços turísticos (TSQ) que chamam a atenção dos visitantes; examinar as lacunas percebidas nas funções que o TSQ desempenha; e identificar o papel do atributo que requer intervenção da gestão para melhorar a satisfação dos visitantes nas comunidades tradicionais, da Baía de Paranaguá. O presente estudo é uma pesquisa exploratória, descritiva, que utiliza o método misto, possuindo abordagens qualitativas (entrevistas semiestruturadas e grupo focal) e quantitativa (survey e análise fatorial confirmatória). Para analisar a qualidade dos serviços de turismo fornecidos, será utilizado o método SERVQUAL e, para finalizar, será realizado uma análise prospectiva a partir das estratégias operacionais e competitivas sobre como impulsionar o TBC do litoral. Até o momento, foram entrevistados 5 atores do turismo destas comunidades, e os achados indicam que a importância dos índices que refletem a qualidade dos serviços turísticos é muito elevada para os turistas, mas o desempenho ainda precisa ser melhorado.

Apoio financeiro: Projeto Rotas Caiçaras - Funespar e Invest Paraná.