

# 1 - Introdução

## 1.1 – Enquadramento geral

A delimitação do tema tem como foco principal a aplicação do modelo de qualidade SERVQUAL, que visa estabelecer uma relação de comparação entre a qualidade esperada, antes da visita, e a qualidade verdadeiramente percebida pelo turista ou visitante, após realizar a sua passagem experiencial pela cidade património mundial. Desenvolvido no *Marketing Science Institute*, nos Estados Unidos, por Valerie Zeithaml, Parasuraman e Leonard Berry (1990), o arquétipo, trabalhado desde 1983 até 1990, que se usou neste estudo ao centro histórico de Évora, tem sido aplicado com sucesso a vários serviços de turismo (tais como: parques temáticos, enoturismo, hotéis, destinos turísticos...).

A cidade de Évora foi considerada património mundial, desde Novembro de 1986, os critérios que estiveram na base da decisão foram os critérios IV e o II, os peritos em cidades históricas inscritas na lista do património mundial justificaram a proposta do governo português:

“- Critério IV – Évora é o melhor exemplo de cidade da idade do ouro portuguesa, após a destruição de Lisboa pelo terramoto de 1755.

- Critério II – Só a paisagem urbana de Évora permite atualmente compreender a influência exercida pela arquitetura portuguesa no Brasil, em sítios como Salvador da Baía (inscrito em 1985 na lista do património mundial).” (UNESCO, 1986, p. 4)

O desenvolvimento do turismo é desta forma um dos seus principais fatores de dinamização e pode através da cultura, do seu legado histórico material e imaterial, da sua arquitetura e do seu património, gerar um progresso ao nível da criação de empregos e de valor acrescentado. Apesar de o equilíbrio entre a sustentabilidade e a competitividade ter linhas ténues, este deverá ser considerado para salvaguarda da singularidade e autenticidade do lugar, mas só com inovação e diferenciação se pode caminhar no âmbito de uma conjuntura de globalização.

O denominado turista cultural, conforme Marujo, Serra e Borges (2012), vem na procura e conhecimento do património construído e das fontes históricas imateriais, é exigente, viajado, culto e conhecedor de outros locais similares, que proporcionam o mesmo tipo de experiência ou um padrão superior ao nível da qualidade. Importante salientar que, na sua rede de familiares e amigos, vai estar um *cluster* a quem ele irá transmitir o tipo de experiência que teve.

Os turistas que visitam o centro histórico de Évora podem ser uma importante fonte de ajuda para a preparação, nos tempos atuais, do destino a organizar-se e adequar-se melhor para os receber, sabe-se que existem lacunas ou mesmo pontos fortes que, mesmo assim, podem ser melhorados para a sua consolidação em determinados itens ou atributos. As variáveis que serão tratadas nesta investigação podem eventualmente deixar sempre em aberto outras no futuro, porque não existem estudos que não sejam falíveis e porque um trabalho científico jamais é dado como concluído. Poderá, no mínimo, ser uma ponte para que outros possam emergir.

O turista em Évora e no Alentejo não passa em média mais de 2 dias. Não existem muitos critérios e pontos mensuráveis concretos que sustentem, do ponto de vista do turista ou visitante, quais são as variáveis que estes consideram prioritárias para resolver na cidade. Pelo que, seria importante começar por um diagnóstico que aponte caminhos consistentes fazendo com que a experiência do turista ou visitante seja bem-sucedida, de acordo com a garantia das suas necessidades, comodidade, atratividade e animação na estada, quer em época alta, como também na altura de época baixa, uma vez que a sazonalidade é também ela, em si, um fator que causa transtorno aos agentes económicos, que apostam no turismo como referência para a sua sustentabilidade de médio e longo prazo.

## **1.2 – Problema de Estudo**

A problematização surge quando se pretende apurar se a qualidade dos serviços prestados aos turistas ou visitantes na cidade Património Mundial tem influência nas intenções de voltarem a visitar o local.

A análise e avaliação do que são as expectativas e percepções reais ao nível dos atributos escolhidos para trabalhar nesta investigação, pode também tornar-se um importante fator, numa perspetiva de médio e longo prazo para pensar em solucionar

outro tipo de problemas existentes na ótica turística, tais como a dificuldade de combate à sazonalidade, uma contrariedade que se verifica não só a nível local, como também, regional e nacional.

### **1.3 - Objetivos de pesquisa**

#### **1.3.1 – Objetivo geral**

Évora é uma cidade com um património material e imaterial distinto no que respeita a uma possibilidade de gerar uma oferta diversificada, diferenciada e variada.

O objetivo geral é explicar as diferenças encontradas entre variáveis esperadas e realmente percebidas, que os turistas identificam após uma visita ao centro histórico da cidade de Évora.

#### **1.3.2 – Objetivos específicos**

Como objetivos específicos surgem os seguintes:

- Avaliar a diferença entre a qualidade desejada e qualidade percebida dos itens de nível geral (acessibilidades; turismo e património; segurança e infraestruturas; oferta e atrações; restauração; hotelaria)

- Avaliar a diferença entre expectativas e percepções reais que os turistas transmitem ao nível de itens específicos de cada um dos itens de carácter geral referidos anteriormente.

- Aplicar análise e modelos estatísticos que melhor se enquadrem para extrair dados significativos, que transmitam intervenções de melhoria, visando segmentos, necessidades e complementos para uma experiência turística adequada às expectativas dos turistas e visitantes do centro histórico de Évora.

### **1.4 – Metodologia**

A aplicação adaptada do modelo de qualidade SERVQUAL, que visa estabelecer uma relação de comparação entre a qualidade esperada, antes da visita, e a qualidade verdadeiramente percebida pelo turista ou visitante, após realizar a sua passagem

experiencial pela cidade património mundial, vai ser a ferramenta adaptada ao estudo que se vai desenvolver. Desenvolvido no *Marketing Science Institute* nos Estados Unidos por Zeithaml et al (1990), o arquétipo, trabalhado desde 1983 até 1990, que se aplica ao centro histórico de Évora tem sido aplicado com sucesso em vários serviços, inclusivamente de turismo como se poderá verificar na presente investigação.

Para além da estatística descritiva foi também realizada a análise dos componentes principais, com vista a identificar os fatores principais nas expectativas e nas perceções por parte dos turistas ou visitantes da cidade de Évora. Com o objetivo de melhor conhecer o impacto destes fatores em algumas variáveis consideradas de interesse, são aplicadas regressões logísticas para a definição e identificação das variáveis estatisticamente relevantes.

### **1.5 – Estrutura do trabalho**

A estrutura da dissertação divide-se em 6 capítulos, o primeiro capítulo apresenta a introdução com um enquadramento geral, o problema de estudo, os objetivos, o método de pesquisa científica e os procedimentos do trabalho.

A caracterização do turismo, com definições e análise desde o foco internacional até ao local faz parte do segundo capítulo, de salientar que se aponta também o que se espera do turismo olhando para o futuro.

O terceiro capítulo aborda o enquadramento teórico que inclui o modelo SERVQUAL na sua lógica, compreensão e forma como foi desenvolvido pelos autores. Só desta forma seria possível compreender a adaptação do modelo, efetuada no capítulo seguinte. Neste capítulo explica-se, de forma resumida, como durante dez anos e após várias experiências nos mais diversos serviços, os autores conseguem delinear uma ferramenta capaz de mensurar os serviços. Nesta fase aborda-se a revisão de literatura, ou seja, um resumo dos artigos científicos, livros e trabalhos de origem académica que estiveram na base de uma melhor compreensão da estratégia traçada na investigação e na adaptação do modelo.

O quarto capítulo apresenta a metodologia científica desde o ponto de vista conceitual, metodológico e fazendo a ponte para o empirismo, que será depois delineado na apresentação dos resultados. De referir que não ficou de fora uma abordagem do caminho estratégico seguido do ponto de vista científico, que serviu como a «bússola» orientadora e que fez com que o caminho traçado fosse cumprido dentro das possibilidades e também contingências da investigação.

O quinto capítulo apresenta a fase empírica delineada, bem como os respetivos resultados alcançados.

No sexto capítulo aparecem as conclusões, seguidas das limitações do estudo, bem como recomendações que se podem arrematar após a apuração dos resultados.

A dissertação termina com a bibliografia e os anexos.