Sessão 33
Marketing/Ensino e Pesquisa

305 **QUALIDADE DOS SERVIÇOS TURÍSTICOS NO MUNICÍPIO DE JAGUARI.** *Caterine de Oliveira Maia, Ana Paula de Melo Kerpel, Sirlei Glasenapp (orient.)* (URI).

O turismo é uma alternativa de desenvolvimento econômico, social e cultural. O Rio Grande do Sul, é bastante diversificado e com grande destaque no cenário nacional, com elevada qualidade e expectativa de vida de seus habitantes. O setor de serviços vem ganhando um espaço cada vez maior na economia das nações, sendo que as empresas que compõem este segmento necessitam ser excelentes nos seus serviços, pois quem avalia e define a qualidade dos bens e serviços é o cliente. Este trabalho tem como objetivo analisar a qualidade do sistema de serviços turísticos do município de Jaguari/RS. A pesquisa de campo, foi realizada junto ao sistema de serviços turísticos. Os dados foram coletados nos meios de hospedagem, setor gastronômico e serviços turísticos e de apoio, através de entrevistas, observações e questionários. O universo da pesquisa foi os empresários do segmento turístico, bem como uma amostra dos clientes de cada empresa, que foram escolhidos de forma aleatória. As entrevistas e observações foram analisadas de forma qualitativa. Os questionários foram avaliados com base nas ferramentas estatísticas, com o auxílio do programa estatístico. Todos os empresários acreditam que a área de eventos poderia ser melhor explorada na cidade, pois traria com isto muitos benefícios para suas empresas. Avaliam que a região possui potencial para ser um pólo turístico, julgam que o empresário de turismo tem a responsabilidade de buscar o desenvolvimento turístico que a universidade da cidade de Santiago possui um grande potencial para realização de um número cada vez maior de eventos. Mas ainda carecem de uma melhor estrutura do setor, a qualificação do produto turístico, assim como o aperfeiçoamento e desenvolvimento dos recursos humanos.