



DIÁLOGOS SOBRE O PÚBLICO E O PRIVADO NO TURISMO: UMA ANÁLISE DA DIVULGAÇÃO DA CIDADE DE GOIÂNIA PELA REDE ACCOR AOS TURISTAS POR MEIO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Denise A. de Oliveira¹
Sandra C. S. Magalhães²

A hospitalidade e a prestação de serviços de qualidade ao turista são de grande relevância para sua permanência em determinado destino. Sendo Goiânia uma cidade que vem crescendo no segmento de turismo de negócios, tanto pela sua localização quanto pela sua infraestrutura, e considerando que a rede Accor é um dos grupos de grande renome da hotelaria brasileira, a problemática desse trabalho buscou entender de que forma os serviços prestados pelos hotéis da rede Accor instalados em Goiânia contribuem para a divulgação dos atrativos existentes na capital, consequentemente aumentando o período de estada do turista. Dessa maneira, o objetivo da pesquisa foi identificar como esses hotéis promovem a cidade, por meio dos serviços receptivos prestados aos seus hóspedes, traçando assim um paralelo com as ações do poder público utilizadas para divulgar os atrativos turísticos do município. Para tanto, foi realizado um levantamento bibliográfico com o propósito de contextualizar o turismo receptivo, o marketing, a cidade de Goiânia e a rede Accor. Após obter uma base teórica, foi realizada pesquisa de campo nos hotéis da rede mencionada e também na Agência Municipal de Turismo, Eventos e Lazer – AGETUL, com aplicação de questionários e observação participativa. A partir desse levantamento, concluiu-se que existe um esforço significativo por parte dos hotéis estudados para que os turistas estendam a sua permanência na cidade, o que dificilmente ocorre após o cumprimento dos objetivos iniciais de suas viagens. Quanto às ações do poder público na esfera municipal, percebeu-se a falta de continuidade dos programas de uma gestão para outra, assim como a insuficiência das parcerias estabelecidas com o setor privado.

Palavras-chave: Turismo Receptivo, Goiânia, Rede Accor, Marketing.

¹ Instituto Federal de Educação Ciências e Tecnologia de Goiás - Curso de Tecnologia em Hotelaria. (62) 9441-5322 // deniseabadiaoliveria@gmail.com

² Instituto Federal de Educação Ciências e Tecnologia de Goiás - Curso de Tecnologia em Hotelaria. (62) 9984-8559 // sandrinh4_15@hotmail.com

