



ANÁLISE DAS PERCEPÇÕES DOS SERVIÇOS NAS CERVEJARIAS ARTESANAIS BREWPUB EM CAMPINA GRANDE - PB

Matheus José Henrique de Oliveira Eugenio¹, Kettrin Farias Bem Maracajá²

RESUMO

O turismo é uma atividade econômica, política, social e cultural de elevada relevância nas sociedades pós-industriais, com destaque para o turismo cultural e o turismo cervejeiro. O turismo cervejeiro, uma vertente do turismo gastronômico, se destaca por promover a valorização das produções locais e artesanais. Esta vertente turística, focada em visitas a cervejarias e festivais, proporciona uma experiência imersiva, realçando a singularidade e a autenticidade da produção regional de cervejas. O presente estudo tem como objetivo avaliar a qualidade dos serviços turísticos prestados por cervejarias artesanais no modelo Brewpub, na cidade de Campina Grande, Paraíba, utilizando o modelo Tourqual como ferramenta de análise.

A metodologia adotada foi mista, englobando abordagens qualitativas e quantitativas, com a finalidade de confrontar as expectativas dos visitantes com suas percepções reais acerca dos serviços oferecidos. Foi selecionada uma cervejaria artesanal localizada no bairro do Centenário, região que se consolidou como polo econômico e cultural, atraindo um crescente número de visitantes e turistas. Esta cervejaria, com 9 anos de atuação no mercado, apresenta um ambiente de 120 metros quadrados e capacidade para acomodar 80 pessoas.

A predominância de visitantes locais, majoritariamente da Paraíba (95,2%), seguidos por pequenas representações de estados vizinhos, sugere que o apelo da cervejaria é fortemente regional. Entre os aspectos destacados pelos visitantes, a degustação de alimentos e bebidas obteve a maior média (4,62), seguida por atendimento (4,60) e limpeza (4,60), indicando alta satisfação, respectivamente com escala de 5,00. Validado por toda a disposição dos entrevistados em recomendar a experiência, com 94,4% indicando que recomendaria o passeio a outras pessoas.

Conclui-se que a avaliação das percepções dos visitantes é fundamental para gestores e proprietários de cervejarias artesanais melhorarem a experiência do consumidor, garantindo a fidelização em um mercado competitivo. A aplicação do modelo Tourqual possibilitou uma análise detalhada e estruturada da qualidade dos serviços oferecidos, reforçando a importância da fidelização de clientes e da melhoria contínua dos serviços em um mercado altamente competitivo. O estudo ainda destaca a relevância do turismo cervejeiro como uma ferramenta estratégica para o crescimento e consolidação de marcas no setor de cervejas artesanais, contribuindo para o desenvolvimento regional e a diversificação da oferta turística.

Palavras-chave: Qualidade na prestação de serviços, Cervejarias artesanais, Fidelização, Tourqual, Brewpub.