



AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE VISITAÇÃO TURÍSTICA DAS CERVEJARIAS ARTESANAIS EM CAMPINA GRANDE - PB.

Crislayne Santos Diniz¹, Kettrin Farias Bem Maracajá²

RESUMO

Este estudo teve como objetivo avaliar a qualidade dos serviços turísticos em cervejarias artesanais na cidade de Campina Grande na Paraíba, por meio da aplicação do método Analytic Hierarchy Process (AHP). A metodologia envolveu a estruturação do problema, identificação dos critérios do Tourqual e a comparação entre as cervejarias com base nos critérios estabelecidos. Foram selecionadas três cervejarias artesanais que oferecem serviços de visitação turística e operam no modelo de *brewpub*. Os principais dados encontrados revelaram que a CV3 obteve o melhor desempenho global, seguida pela CV2 e CV1. Os resultados indicaram que a CV3, com sua tradição no mercado e sabores peculiares, se destacou entre as demais cervejarias. A CV2, mesmo sendo relativamente nova, apresentou qualidade turística significativa, especialmente nas áreas de degustação, acomodação e acesso. A CV1, a cervejaria mais recente, demonstrou um potencial de crescimento e aprimoramento. Conclui-se que a avaliação da qualidade dos serviços turísticos em cervejarias artesanais fornece insights valiosos para gestores e proprietários no aprimoramento da experiência do turista.

Palavras-chave: Qualidade de serviços turísticos, Cervejarias artesanais, TOURQUAL, Analytic Hierarchy Process (AHP), *Brewpub*.

¹Crislayne Santos Diniz <Administração>, Unidade Acadêmica de Administração e Contabilidade <UAAC>, UFCG, Campina Grande, PB, e-mail: crislayne.santos@estudante.ufcg.edu.br

²<Doutorado>, <Professor Associado>, < Unidade Acadêmica de Administração e Contabilidade >, UFCG, Campina Grande, PB, e-mail: kettrin.farias@uaac.ufcg.edu.br



***EVALUATION OF THE TOURIST VISITING SERVICE OF CRAFT BREWERS IN
CAMPINA GRANDE - PB.***

ABSTRACT

This study aimed to evaluate the quality of tourist services in craft breweries in Campina Grande in Paraíba by applying the Analytic Hierarchy Process (AHP) method. The methodology involved structuring the problem, identifying the Tourqual criteria, and comparing the breweries based on the established criteria. Three craft breweries that offer tourist visitation services and operate in the brewpub model were selected. The primary data revealed that CV3 had the best overall performance, followed by CV2 and CV1. The results indicated that CV3 stood out among the other breweries with its tradition in the market and peculiar flavors. CV2 presented significant tourist quality, especially in tasting, accommodation, and access. CV1, the latest brewery, has shown potential for growth and improvement. We concluded that evaluating the quality of tourist services in craft breweries provides valuable insights for managers and owners in improving the tourist experience.

Keywords: Quality of tourist services, Craft breweries, TOURQUAL, Analytic Hierarchy Process (AHP), *Brewpub*.