



**UNIVERSIDADE DE ÉVORA**  
**ESCOLA DE CIÊNCIAS SOCIAIS**  
DEPARTAMENTO DE GESTÃO

***Título***

Qualidade nos serviços prestados aos turistas  
- Aplicação do modelo SERVQUAL em cidades  
históricas património da humanidade

***Nome do Mestrando***

André Celestino Ourives Ventinhas

Orientação: Prof.<sup>ª</sup> Doutora Margarida Saraiva  
Prof.<sup>ª</sup> Doutora Andreia Dionísio

**Mestrado em Gestão**

Área de especialização: Marketing  
Dissertação

Évora, 2016



**UNIVERSIDADE DE ÉVORA**  
**ESCOLA DE CIÊNCIAS SOCIAIS**  
DEPARTAMENTO DE GESTÃO

***Título***

Qualidade nos serviços prestados aos turistas  
- Aplicação do modelo SERVQUAL em cidades  
históricas património da humanidade

***Nome do Mestrando***

André Celestino Ourives Ventinhas

Orientação: Prof.<sup>ª</sup> Doutora Margarida Saraiva  
Prof.<sup>ª</sup> Doutora Andreia Dionísio

**Mestrado em Gestão**

Área de especialização: Marketing  
Dissertação

Évora, 2016

## Dedicatória

Dedico esta dissertação à Joaquina, Deomílio, Ricardo, João, Ana, Alexandrina, Telmo, Daniel, Diogo e Rosa...Aqueles que sempre estiveram comigo nos momentos bons e menos bons, Deus os abençoe.

«A ciência é filha da verdade  
e não da autoridade»  
Nicolau Copérnico (1473-1543)

## **Resumo**

O turista segundo Marujo, Serra e Borges (2012) não passa em média mais de 2 dias na cidade de Évora.

Seria importante começar por um diagnóstico que aponte caminhos concretos fazendo com que a sua experiência seja bem-sucedida, de acordo com a garantia das suas necessidades, comodidade, atratividade e animação.

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 vai ser a ferramenta adaptada ao estudo que se vai desenvolver.

Com uma amostra de 531 indivíduos que visitaram o centro histórico de Évora pode-se verificar que o denominado turista cultural que vem na procura e conhecimento do património construído e monumental ou das fontes históricas imateriais é exigente e aponta lacunas para tornar o destino mais competitivo e sustentável.

## **Palavras-chave:**

Qualidade, Turista, Centro histórico.

## **Abstract**

### **Tourism services quality - Application of the SERVQUAL model in World Heritage Cities.**

The tourist, according to Marujo, Serra e Borges (2012), doesn't stay on average more than two days in Évora.

Would be important to begin with a diagnosis that would drive the tourist to a memorable experience, according to his needs, comfort, tourist entertainment and attractions.

The application of the SERVQUAL model compares the tourist expectations, concerning the real perception, after the tourist or visitant visit the World Heritage City.

This is the tool that we will adjust to the study.

With a sample of 531 individuals who visited the Historic Centre of Évora, we will check that the cultural tourist who wants to see and know the human heritage and the history of the ancient civilizations is demanding and identifying gaps to become this destination more competitive and sustainable.

## **Keyword:**

Quality, Tourist, Historic Center

## **AGRADECIMENTOS**

Quando se elabora um trabalho deste género, pode-se afirmar, que jamais se conseguiria terminar sem a colaboração e ajuda de outras pessoas e entidades.

Antes de tudo tenho que agradecer às minhas orientadoras Prof.<sup>a</sup> Doutora Margarida Saraiva e Prof.<sup>a</sup> Doutora Andreia Dionísio, a sua disponibilidade e profissionalismo foi fundamental neste meu caminho. De salientar que o Prof. Doutor Amílcar Serrão, com a sua experiência, foi também crucial para que este trabalho emergisse na realidade.

A Prof.<sup>a</sup> Doutora Marta Silvério e Prof.<sup>a</sup> Doutora Elisabete Felix foram também importantes nos reparos que foram traçando na cadeira de Seminário, delineando um aperfeiçoamento contínuo na elaboração deste trabalho. Agradeço igualmente ao Prof.<sup>o</sup> Doutor Jaime Serra pela sua preciosa ajuda, sobretudo no âmbito do Turismo. Agradeço ainda à Prof.<sup>a</sup> Doutora Paula Soares, Prof.<sup>a</sup> Doutora Filomena Barros, Prof.<sup>a</sup> Fátima Teles e Dr. Francisco Bilou.

Agradeço também às seguintes entidades:

Departamento de Gestão da Universidade de Évora

Câmara Municipal de Évora

Posto de Turismo Municipal

Hotel Santa Clara

Hotel D. Fernando

Pensão Policarpo

Hotel Riviera

Vitória Hotel

Hotel Solar de Monfalim

Hotel B & B

Evora In Chiado Design

Hostel Namasté

Hostel Santantão

Old Evora Hostel