

INFRAESTRUTURA TURÍSTICA E QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO TURISTA DURANTE O 54ª FESTIVAL FOLCLÓRICO DE PARINTINS

O Festival Folclórico de Parintins é uma festa que acontece, anualmente, no mês de junho, no município de Parintins, AM, Brasil. O evento tem crescido exponencialmente e é responsável pela criação de centenas de empregos diretos e indiretos, atraindo aproximadamente cerca de 100 mil turistas por edição. Apesar da potencialidade do evento, a infraestrutura turística e a qualidade no atendimento ao turista em Parintins ainda necessita de melhorias significativas. Assim sendo, este estudo buscou identificar como a infraestrutura turística e a qualidade no atendimento ao cliente, durante o 54ª Festival Folclórico de Parintins (edição 2019), influenciaram na experiência do turista durante a estadia folclórica. Metodologicamente, esta pesquisa apresenta-se como um relato de experiência com observação *in loco* da infraestrutura turística nos principais pontos turísticos, bem como a qualidade do atendimento ao turista em bares e restaurantes próximos aos maiores pontos de referência local. Identificou-se que os problemas relacionados a infraestrutura turística iniciaram com o sinal de telefonia móvel disponível parcialmente. O turista apresentou dificuldade de realizar um simples *upload* de uma foto pois o congestionamento de linhas (muitos turistas para pouco sinal de cobertura) atrapalhou a comunicabilidade. Locomover-se, por táxi, transformou-se também em um problema ao turista, já que os mesmos relataram que os taxistas, além de possuírem automóveis em estado precário, cobravam corridas com preços elevados. Nos serviços de bares e restaurantes, observou-se que muitos atendentes não sabiam dar informações sobre os pedidos quando havia muitos turistas. Em um estabelecimento muito popular local, os pedidos para o almoço chegaram a ser encerrados às 12h30min para o pessoal da cozinha “não se perder”. Contudo, apesar dos problemas identificados, o município apresentou pontos positivos que foram notados pela boa sinalização de trânsito e a segurança reforçada. Não identificou-se problemas com energia elétrica durante a atual edição folclórica e havia várias opções de compras de artesanato regional. No entanto, a imagem (representação social) que prevalece é que a festa é muito cara e distante de ser considerada “ideal” para o turista, justamente pelo caráter amador no atendimento ao turista e na precariedade da infraestrutura turística que influenciaram negativamente na experiência dos frequentadores.

Palavras-chave: Turista; Infraestrutura turística; Gestão estratégica do turismo.