

**MESTRE – ALUNO(A)**  
EDUARDO BRESSAN BOECK

**TITULO DA DISSERTAÇÃO FINAL**  
**“PROPOSTA DE INSTRUMENTO PARA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇOS EM**  
**HOTELARIA NO TURISMO DE SAÚDE.”**

**PROFESSOR ORIENTADOR**  
Prof. Dr. Fábio Ferraz Júnior

**DATA DEFESA**  
29/06/2018

**RESUMO**

A presente dissertação abordou a customização de um instrumento para avaliação da qualidade de serviços em hotelaria na perspectiva do turista de saúde por meio da utilização do instrumento Hotelqual proposto por Delgado et al. (1999). Para condução do estudo, foi selecionada a tipologia de serviço a ser avaliado e escolhidas as organizações objetos do estudo. Para sua realização foi adotada uma metodologia de gênero quali-quantitativa, de caráter exploratória, utilizando como principal instrumento de coleta de dados o questionário Hotelqual adaptado a partir da identificação dos atributos da qualidade, definidos a partir da aplicação da técnica de Brainstorming, realizado de forma individual, em quatro gerentes e em vinte clientes que tinham como motivação de viagem, a realização de tratamento de saúde ou bem-estar. A seleção do instrumento a ser adaptado foi realizada a partir da comparação dos atributos do instrumento Servqual original e de outros três instrumentos baseados no Servqual (Hotelqual, Lodgqual e Holserv) pelos gerentes e clientes, aonde, através da obtenção do índice de adequação do instrumento, a utilização do Hotelqual mostrou-se mais apropriada. A adaptação do questionário deu-se com a incorporação das assertivas resultantes dos Brainstormings as assertivas do questionário Hotelqual original, resultando em um questionário composto de 34 itens distribuídos em 3 dimensões. Os questionários adaptados foram aplicados em 45 (quarenta e cinco) turistas de saúde, mas 10 (dez) questionários foram excluídos da pesquisa por estarem incompletos ou rasurados, uma taxa de resposta de 78%. A avaliação da qualidade de serviço em hotelaria deu-se pela comparação das percepções com relação as expectativas dos turistas de saúde, apresentando gaps negativos para todas as dimensões. A validação do questionário foi realizada através da obtenção do coeficiente Alpha de Crombach para análise da consistência interna, com valor de 0,8933 para o questionário das expectativas e 0,9853 para o questionário das percepções, sendo considerado respectivamente como boa e excelente. A confirmação do Alpha de Crombach deu-se pela análise da variância (ANOVA) de duas classificações, onde se obteve resultado similar. Espera-se com o trabalho contribuir com gestores e empreendedores do setor de hotelaria, subsidiando decisões estratégicas e também para a academia.

**Palavras-chave:** *Servqual. Hotelqual. Qualidade de serviço. Turismo de Saúde. Hotelaria.*