

096

**TURISMO DE LAZER: O EFEITO DAS EXPECTATIVAS E DA SATISFAÇÃO DO TURISTA SOBRE A INTENÇÃO DE VOLTAR E RECOMENDAR O TURISMO NA REGIÃO DAS HORTÊSIAS, RIO GRANDE DO SUL.** *Luciana Rodrigues Barro, Andréa Gerhard da Rosa, José*

*Carlos de Carvalho Leite (orient.) (UCS).*

O turismo tem sido considerado importante fator de desenvolvimento social e econômico para comunidades receptoras. Além disso, também tem sido associado a melhor condição de saúde para o turista, pois o lazer e o abandono de rotinas relacionam-se a melhor qualidade de vida pela diminuição do estresse. Levando em conta que a região das hortênsias (RDH) se constitui um dos maiores pólos turísticos do sul do Brasil, este estudo investiga os efeitos das expectativas e da satisfação de visitantes quanto à suas experiências naquela região sobre sua intenção de voltar ou recomendar o turismo. O estudo está dividido em duas etapas: 1<sup>a</sup>. etapa – (já concluída) foi desenvolvida uma escala de expectativas de resultados da experiência turística, com a aplicação de entrevistas exploratórias envolvendo turistas que freqüentam ou já freqüentaram a RDH; 2<sup>a</sup>. etapa – (em curso) está sendo validada a escala de expectativas com sua aplicação em amostra de 600 turistas na sua chegada a um hotel ou pousada na região. No encerramento da estadia serão aplicados um questionário de satisfação com a destinação turística e perguntas sobre a intenção de retornar ou recomendar o turismo na região. Análise de conteúdo foi aplicada às informações geradas na 1<sup>a</sup>. etapa. Análises fatorial e logística serão aplicadas aos dados da 2<sup>a</sup>. etapa. A instrumento compreende 32 itens, onde os entrevistados são convidados a responder, em uma escala Likert, o que acreditam irá acontecer se decidirem voltar à RDH. O uso da escala poderá contribuir para o entendimento das motivações da escolha de destinações turísticas e para avaliar a qualidade do produto turístico da região das hortênsias e em outros locais. (PIBIC).