

ARTIGO



AS CONDU TAS DOS CONSUMIDORES NO TURISMO: TIPOS E PROCESSOS DE TOMADA DE DECISÕES NAS COMPRAS

Atualmente, o desenvolvimento de consumidores e ferramentas pode não apenas encurtar a distância, mas também acelerar o processo e encurtar a distância entre países, continentes e pessoas. Em uma sociedade em rápida transformação, o surgimento de novos produtos e serviços no contexto das relações de consumo não é privilégio apenas dos cidadãos brasileiros.

Considerando que o turismo é um dos campos em desenvolvimento, especialmente considerando o aumento contínuo de turistas no mundo todo, a reflexão sobre a proteção dos consumidores turistas e visitantes faz-se inevitável.

A estrutura deste artigo visa considerar alguns aspectos relacionados a conduta do consumidor no setor turístico, especialmente os tipos de turistas e os processos que eles desencadeiam nas decisões de compras relacionadas ao setor.

Para atingir esses objetivos, é necessário compreender como os turistas tomam decisões na escolha de produtos e serviços turísticos. Com base na compreensão de seus padrões de comportamento, podem ser planejados para atender plenamente às necessidades e desejos específicos, para compreender melhor a sua relação.

Os turistas podem ser caracterizados de diferentes maneiras, representando diferentes tipos, como sabemos, o termo "turista" é usado há mais de dois séculos, mas só recentemente se tornou popular. Existe também o termo “viajante”, que até recentemente era considerado sinônimo de turista. No entanto, atualmente, esses termos se referem a diferentes situações.

Para Horner e Swarbrooke, 1996, p.125. Existe a idéia de que um turista é alguém que compra um pacote de uma operadora de viagens, enquanto o viajante é a pessoa que faz os seus próprios programas independentes para a sua viagem.

Pelo entendimento deste artigo, o turismo pode se desenvolver de forma mais consistente, abrangendo vários os segmentos, pois o turismo tem a capacidade de integrar pessoas, gerar renda, reduzir as desigualdades, promover e proteger o ambiente cultural da comunidade.

Portanto, tomar uma decisão de compra, é necessário organizar e avaliar criteriosamente os produtos e serviços prestados no mercado turístico, destacando alguns pontos como: renda disponível; questões de saúde; compromissos profissionais/familiares; características de experiências passadas; estilo de vida/atitudes e opiniões dos turistas e viajantes.

Segundo Carvalho e Costa (2005), a pesquisa da Vox Populi para a Embratur aponta os principais motivos de os turistas terem optado pelo Brasil, quando de seu processo de decisão: Praias: 31%; Clima tropical: 20%; Belezas naturais: 16% e Povo brasileiro: 8%. O turista, após consumir os produtos e serviços turísticos fará a avaliação do desempenho dos mesmos.

Assim sendo, o processo de decisão da compra baseia-se no entendimento das necessidades, busca de informações, avaliação de alternativas, decisões na compra, consumo e avaliação pós-compra é essencial para entender como os turistas tomam decisões sobre consumo de produtos e serviços turísticos.

SIDNEY TAPAJÓS - Turismólogo e Pedagogo. Instagram: turismo100Subjetivismo/tapajós.sidney@gmail.com; (65) 9 9802-6526

JORNAL DIÁRIO DA SERRA

Propriedade da AJOTA

ASSOCIAÇÃO JORNALÍSTICA DE TANGARÁ DA SERRA

CNPJ: 29.464.235/0001-16

Av. Tancredo Neves - 1247 W - Parque Mansões 78300-000 Tangará da Serra-MT

ISSN 22386467

REDAÇÃO

DIREÇÃO DE JORNALISMO

Fabiola Tormes

CONTATO

ds@diariodaserra.com.br

Envie Pautas, Fotos Sugestões e Vídeos para o whatsapp do

DIÁRIO DA SERRA

(65) 99809.2921

www.diariodaserra.com.br

www.ds.jor.br

TIRAGEM

1 MIL EXEMPLARES

CIRCULAÇÃO

Tangará da Serra, Nova Olímpia, Barra do Bugres, Porto Estrela, Campo Novo do Parecis, Sapezal, Denise, Arenópolis, Nortelândia e Santo Afonso.

CENTRAL DO ASSINANTE

(65)3326.6501

DEPARTAMENTO COMERCIAL

PUBLICIDADE ASSINATURA

PUBLICIDADE LEGAL

Associação Jornalística de Tangará da Serra - AJOTA

SERVIÇOS GRÁFICOS

E. Tormes e Cia. LTDA

CNPJ: 14.048.123/0001-07

CONTATO: adm@diariodaserra.com.br

Fone: (65) 3326-4724

Diário da Serra

O DIA-A-DIA DA NOTÍCIA

FUNDADO EM 11 DE NOVEMBRO DE 1996

EDIÇÃO ON-LINE DESDE 06 DE SETEMBRO DE 1997

Endereço: Av. Tancredo Neves - 1247 W

Parque Mansões - CEP:78300-000

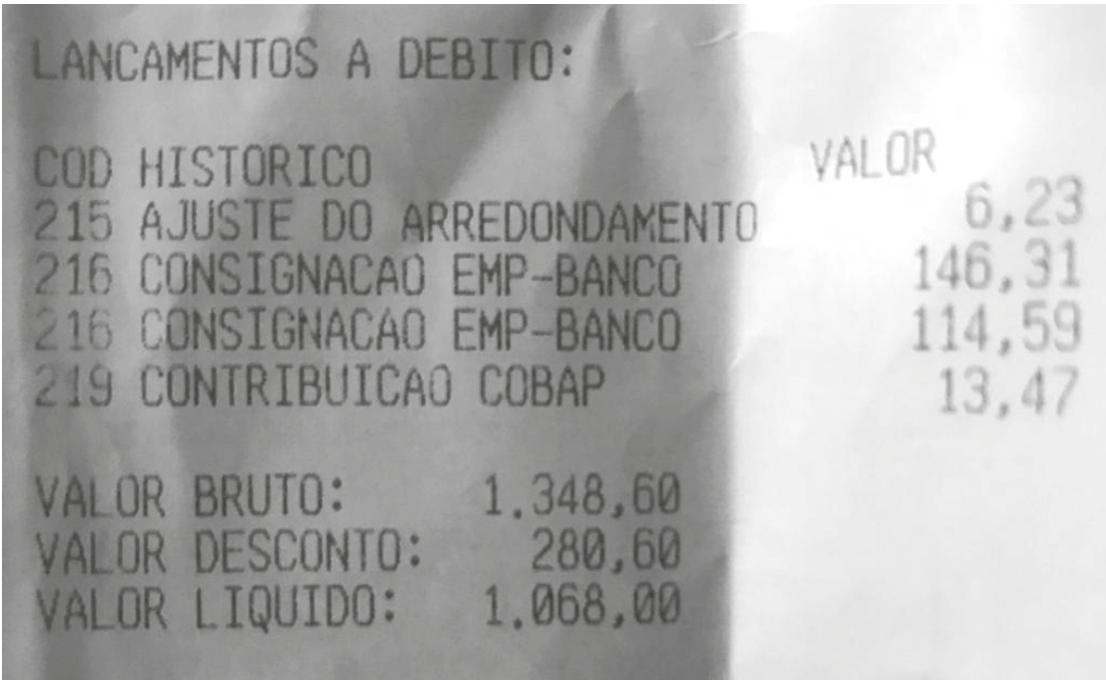
Tangará da Serra - MT - Brasil

 www.facebook.com/jornalds

 @diariodaserra

TANGARÁ DA SERRA

Idosos são lesados em ‘golpes do empréstimo’ nas aposentadorias



Dois novos empréstimos foram feitos

Os empréstimos são descontados direto, na forma consignada

Assessoria

Está cada vez mais comum idosos sofrerem golpes em suas aposentadorias em Tangará da Serra. O que chama a atenção é que a maioria desses idosos nem percebe que está sendo lesado e acredita que o valor que vem sendo descontado todo mês em sua aposentadoria, se trata de uma tarifa do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS).

Os empréstimos variam entre R\$ 5 mil a R\$ 15 mil e são descontados direto do pagamento dos aposentados, na forma consignada,

HISTÓRIA SE REPETE

Aposentado foi novamente vítima do mesmo golpe

Assessoria

Como se não bastasse todo sofrimento e humilhação durante o andamento do processo que envolveu o banco e a casa de empréstimos, o aposentado Lourenço Ferreira Costa foi novamente vítima do mesmo golpe.

Dois empréstimos consignados foram feitos mais uma vez em sua conta, sem conhecimento algum. As parcelas são de R\$ 146,31 e R\$ 114,59, totalizando R\$ 260,90. Uma quantia que faz muita falta no orçamento de seu Lourenço, já que ele se encontra doente e necessita de remédios caros.

MAIS GOLPES – É assustadora a facilidade que bancos e casas de empréstimos tem para aplicar golpes e não é somente em aposentados. Há situações inclusive em Tangará da Serra de uma única pes-

sentadoria. Devido a idade avançada e a falta de conhecimento, ele acreditava que seria o INSS que descontava esse valor. Até que certa ocasião questionou sua esposa e filhos, já que o valor alto que era descontado prejudicava na compra de seus medicamentos. Foi então que seu Lourenço com a ajuda de um advogado descobriu que estava sendo lesado. Ele e sua família entraram com uma ação, já que em nenhum momento o banco e a Casa de Empréstimos apresentaram cópias originais do contrato, e, segundo eles, ainda dificultaram o máximo em oferecer informações solicitadas pelos advogados para resolver a situação. Depois de quase três anos, o aposentado finalmente foi indenizado pelo prejuízo causado.

soa ter sido lesada com seis empréstimos consignados em sua conta bancária. “O que mais chama atenção é que nem margem para todo esse valor, eu tenho (...) não sei como conseguiram, mas isso precisa parar”, disse uma das vítimas que informou que o caso já está nas mãos de seus advogados. E fez um alerta principalmente para os aposentados que confirmam sempre o extrato de pagamento do benefício.