

Floripa Conecta: Uma Análise Comparativa entre 2019 e 2023

Floripa Conecta: A Comparative Analysis between 2019 and 2023

Rafaela Almeida Marques^{1*}

Julia Brito Vieira^{}**

Lara Santos Facio^{*}**

Juliano Casagrande Merlo^{**}**

Tiago Savi Mondo^{***}**

Resumo: A presente análise tem como objetivo comparar os resultados das edições do evento Floripa Conecta dos anos de 2019 e 2023, com foco na caracterização do público participante e a percepção de qualidade da população de estudo, sua contribuição para mitigar a sazonalidade, o impacto econômico e a avaliação de qualidade dos eventos. Realizou-se uma pesquisa aplicada, descritiva e quantitativa, utilizando questionários como instrumento de coleta de dados. A amostra foi constituída por 795 participantes de dez eventos do movimento. Os resultados destacam que 45,70% do público eram turistas, representando um aumento de 14,4% em relação a 2019. Houve melhorias significativas nos indicadores de atendimento, segurança e oferta de tecnologia, refletindo em uma média final de 8,96 em 2023, em comparação com 8,25 em 2019 sendo 10 a nota máxima para a qualidade dos eventos ofertados.

Palavras-chave: Turismo de eventos. Floripa Conecta. Tourqual. Perfil do Turista. Sazonalidade.

Abstract: This analysis aims to compare the results of the Floripa Conecta event editions in 2019 and 2023, focusing on the characterization of the participating public and the perception of quality of the study population, its contribution to mitigating seasonality, economic impact and the evaluation of the quality of the events. An applied, descriptive and quantitative research was carried out, using questionnaires as a data collection instrument. The sample consisted of 795 participants in ten events of the movement. The results highlight that 45.70% of the public were tourists, representing an increase of 14.4% compared to 2019. There were significant improvements in the indicators of service, security and technology provision, reflecting a final average of 8.96 in 2023, compared to 8.25 in 2019, with 10 being the maximum score for the quality of the events offered.

Keywords: Event tourism. Floripa Conecta. Tourqual. Tourist Profile. Seasonality.

1 Introdução

Ao longo da história, o turismo de eventos se consolidou como um fenômeno intrinsecamente relacionado ao desenvolvimento social e cultural da humanidade, evoluindo de formas espontâneas de celebrações e rituais nas sociedades antigas para eventos altamente formalizados e estruturados no contexto contemporâneo. Desde os encontros comunitários destinados à celebração de conquistas até as grandes conferências, exposições e megaeventos

^{1,2,3,4*} Curso Superior de Tecnologia em Gestão do Turismo - Instituto Federal de Santa Catarina.

² Professor no Instituto Federal de Santa Catarina e no PPGTUR-UFF. Doutor em Administração. tiago.mondo@ifsc.edu.br

de hoje, o turismo de eventos reflete a progressão das civilizações e a capacidade crescente de organizar experiências coletivas em larga escala. Esse fenômeno evidencia a necessidade das sociedades de criar espaços de interação e celebração que transcendem as limitações do âmbito local, atendendo a demandas culturais, sociais e econômicas de uma população globalizada.

Conforme definido por Gonçalves (2003), um evento é qualquer acontecimento que reúna pessoas com o objetivo de promover a troca de ideias, intercâmbios, confrarias e avaliações de projetos. Além de serem uma plataforma para a disseminação de conhecimento, os eventos desempenham um papel fundamental na construção de identidades culturais e na promoção do entendimento mútuo entre diferentes comunidades. A formalização e especialização desses encontros demonstram a crescente importância atribuída a essas experiências coletivas, refletindo o desenvolvimento cultural e social das sociedades e impulsionando o progresso em um mundo cada vez mais interconectado. De encontros espontâneos a experiências cuidadosamente planejadas, a evolução dos eventos contribuiu significativamente para o estabelecimento do turismo de eventos como um setor vital para a economia global.

No século XX, o turismo de eventos emergiu como uma indústria global, contribuindo substancialmente para o crescimento econômico, promovendo a interculturalidade e conectando comunidades em grande escala. A relevância dos eventos, que se configuraram como ferramentas de integração e desenvolvimento, foi observada desde as sociedades primitivas, como destacado por Gonçalves e Cattine (2002), que apontam a realização de rituais religiosos e celebrações como exemplos precoces de eventos. Esse desenvolvimento ao longo do tempo posicionou os eventos como importantes instrumentos de dinamização das economias locais, sendo fundamentais para a formação do produto turístico.

A relevância do turismo de eventos também é destacada por Andrade (2002), que enfatiza seu papel na formação de produtos turísticos que atendem às crescentes demandas do mercado por entretenimento, lazer, negócios e outros segmentos. Quando bem integrados ao ambiente local, os eventos podem agregar valor às ofertas turísticas, destacando as particularidades culturais e econômicas de um destino. Segundo Albuquerque (2004), o turismo de eventos responde à expansão dos segmentos de agenciamento, hotelaria e transporte, com a

finalidade de planejar e organizar eventos que conferem identidade e potencializam a atratividade de uma localidade como destino turístico.

No contexto de Florianópolis, o turismo de eventos emergiu como uma alternativa promissora para combater a sazonalidade do destino, tradicionalmente associado ao turismo de sol e praia. Durante os meses de inverno, a cidade enfrenta uma demanda turística reduzida, o que motiva a busca por estratégias para ampliar a atividade econômica local. O projeto Floripa Conecta, idealizado em parceria entre a iniciativa privada e o governo estadual, busca possibilitar a troca de experiências entre diversos setores, como gastronomia, tecnologia, marketing, música e turismo. O evento, que se realiza principalmente em agosto, visa movimentar a economia regional durante a baixa temporada, oferecendo uma programação diversificada que atrai tanto turistas quanto a população local, promovendo a inclusão social e a diversidade cultural.

Desde sua primeira edição em 2019, inspirada pela visita técnica ao South By Southwest (SXSW) em Austin, Texas, o Floripa Conecta tem sido um catalisador de mudanças significativas para a economia e a cultura da cidade. Com o crescimento do evento, em sua terceira edição em 2023, o Floripa Conecta apresentou 150 atrações ao longo do mês de agosto, atraindo visitantes e mobilizando a cidade com eventos para todas as idades e interesses. A realização de eventos como o Floripa Conecta não apenas diversifica a oferta de entretenimento, mas também gera empregos e reforça a imagem de Florianópolis como um polo de arte e tecnologia no cenário nacional.

Em termos econômicos, o evento tem se mostrado altamente rentável. De acordo com a pesquisa da Revista Cidades do Brasil (2004), o turista de eventos gasta em média R\$ 240,00 por dia, enquanto o turista convencional, em alta temporada, gasta cerca de R\$ 60,00. Esse aumento no gasto médio dos visitantes evidencia a importância do turismo de eventos como um impulsionador da economia local.

Com base nesse contexto, o objetivo desta pesquisa foi reunir informações essenciais sobre o perfil do público participante do movimento Floripa Conecta. Alinhada à perspectiva de Fratucci (2020), que destaca a importância de compreender a realidade turística de um território para o planejamento eficaz, a pesquisa visou examinar o perfil dos participantes e a avaliação dos eventos realizados durante o Floripa Conecta 2023. Com isso, a pesquisa adota

uma abordagem aplicada, descritiva e quantitativa, utilizando o método Tourqual e um questionário estruturado para a coleta de dados, a fim de fornecer insights sobre as características e expectativas dos participantes.

2 Referencial teórico

O turismo baseado em eventos desempenha um papel significativo no desenvolvimento das estratégias de atração turística, como apontado por Kotler e Rein (1995). Esses eventos não apenas proporcionam uma experiência temporária para os visitantes, mas também contribuem para a construção de uma identidade turística duradoura, baseada em elementos culturais exclusivos, como tradições locais, gastronomia, música, dança e artesanato. O turismo de eventos, portanto, se configura como uma estratégia importante para a promoção de destinos turísticos, criando uma marca distintiva que atrai visitantes ao longo de todo o ano, e não apenas durante o período específico do evento. Além disso, o impacto do turismo de eventos vai além da atração de turistas, pois estimula o aprimoramento da infraestrutura local, com investimentos em serviços turísticos como acomodações, restaurantes e instalações culturais. Essa melhoria contribui tanto para o atendimento das necessidades dos visitantes quanto para o desenvolvimento sustentável da comunidade receptora.

De acordo com Britto e Fontes (2002), o turismo de eventos também pode ser entendido como um conjunto de atividades voltadas para promover intercâmbios sociais e profissionais, como conferências, feiras, congressos e outros tipos de eventos especializados, gerando trocas de conhecimentos e o fortalecimento das relações culturais e comerciais. Tosetto e Filgueiras (2007) reforçam que o turismo de eventos tem papel fundamental no desenvolvimento regional, contribuindo para a expansão do comércio, serviços e a melhoria da infraestrutura urbana, o que, por sua vez, impulsiona o crescimento sustentável do turismo. A profissionalização e a adequação da infraestrutura para atender às demandas dos turistas de eventos, que costumam gastar três vezes mais do que os turistas tradicionais, são fundamentais para o sucesso dessa estratégia, conforme evidenciado pelos estudos de Tosetto e Filgueiras (2007).

Além disso, a Organização Mundial do Turismo (OMT) indica que o turismo de eventos tem experimentado um crescimento contínuo desde a década de 1970, consolidando-se

como um dos segmentos mais importantes da indústria turística global. Esse crescimento não apenas impulsiona a economia local, mas também fortalece a imagem de destinos turísticos no cenário global. Andrade (2002) acrescenta que os eventos, quando bem planejados e alinhados com a identidade local, podem representar uma forma de valorização dos recursos turísticos, agregando um diferencial às atrações do destino. Assim, o turismo de eventos não só promove entretenimento e lazer, mas também favorece o fortalecimento da imagem e a competitividade do destino turístico.

Mota (2003) observa que a sazonalidade é um desafio significativo no turismo, com períodos de alta demanda frequentemente resultando em saturação e impactos negativos na infraestrutura e nos serviços turísticos. O turismo de eventos surge como uma estratégia para combater essa sazonalidade, ao proporcionar uma distribuição mais equilibrada da demanda ao longo do ano. A introdução de novos produtos turísticos, que não dependem exclusivamente do clima, pode minimizar os efeitos negativos da sazonalidade, ao mesmo tempo em que diversifica as ofertas turísticas.

A qualidade dos serviços turísticos, como afirma Donabedian (1980), é um fator essencial para a satisfação do turista, sendo avaliada a partir da comparação entre as expectativas e as percepções dos consumidores (Parasuraman; Zeithaml; Berry, 1988). No contexto do turismo de eventos, a adoção de sistemas de gestão da qualidade torna-se uma decisão estratégica, com o objetivo de melhorar a experiência do visitante e aumentar a competitividade do destino (Albu, 2009). Santos e Kadota (2012) destacam que a percepção da qualidade dos serviços turísticos tem um impacto direto na imagem do destino e na demanda turística, influenciando a decisão do turista de retornar ou recomendar o destino a outros.

Nesse sentido, o modelo Tourqual, desenvolvido por Mondo (2014), oferece uma ferramenta eficaz para mensurar a qualidade dos serviços prestados em eventos, a partir da percepção dos participantes. Com base em 211 indicadores e uma análise qualitativa de mais de 75 mil comentários online, o Tourqual foi adaptado para eventos e fornece 15 indicadores específicos para avaliar a qualidade nos eventos (Mondo; Silva; Vidor, 2018). A utilização dessa ferramenta permite identificar padrões de satisfação ou insatisfação entre os participantes, o que é crucial para a construção da imagem do evento e do destino turístico como um todo (Allen; O'Toole; McDonald; William, 2003). A percepção da qualidade, positiva ou negativa,

impacta diretamente no desenvolvimento do evento e no fortalecimento do destino turístico a longo prazo.

2.1 Tourqual

A avaliação da qualidade dos serviços prestados em eventos turísticos tem se tornado um tema central no estudo do turismo, dado seu impacto direto na experiência dos participantes e no sucesso do evento como um todo. Nesse contexto, Mondo (2014) desenvolveu um modelo específico para medir a qualidade nos serviços turísticos, denominado protocolo Tourqual. Esse protocolo foi criado a partir de um levantamento de 211 indicadores, realizado por meio de uma análise qualitativa de mais de 75 mil comentários online, com o intuito de identificar e agrupar os principais aspectos que influenciam a percepção da qualidade por parte dos turistas. O resultado dessa análise foi a definição de 26 indicadores de qualidade, que formam a base do modelo Tourqual.

O protocolo Tourqual, adaptado posteriormente para eventos, foi ajustado para incluir 15 indicadores específicos voltados para a avaliação da qualidade dos serviços oferecidos em eventos. Essa adaptação, conforme Mondo, Silva e Vidor (2018), permitiu que a ferramenta se tornasse ainda mais adequada para medir a qualidade nos contextos de eventos, considerando as particularidades de cada tipo de atividade e o perfil do público participante.

A principal funcionalidade do Tourqual é mensurar a qualidade oferecida a partir da percepção dos participantes em eventos. A percepção da qualidade é um fator determinante na formação da imagem do evento, que pode ser positiva ou negativa, e essa imagem desempenha um papel crucial não apenas na avaliação do evento em si, mas também no impacto que ele exerce sobre a reputação do destino turístico. Allen, McDonald e William (2003) ressaltam que a forma como os participantes percebem a qualidade dos serviços impacta diretamente no desenvolvimento do evento, podendo refletir na continuidade ou no aprimoramento das edições futuras, além de influenciar a imagem do destino como um todo.

Portanto, a análise da percepção da qualidade dos serviços prestados em eventos por meio do modelo Tourqual se configura como uma ferramenta crucial para a gestão do turismo de eventos, pois possibilita não apenas a identificação de pontos fortes e fracos nos serviços

oferecidos, mas também contribui para o planejamento estratégico de melhorias, que impactam diretamente a satisfação dos participantes e o fortalecimento da imagem do evento e do destino turístico. Além disso, a utilização dessa ferramenta contribui para a geração de dados valiosos que podem ser utilizados para a formulação de políticas públicas e iniciativas empresariais que visem o desenvolvimento sustentável do turismo.

2.2 Qualidade

A qualidade de serviços turísticos é entendida como um pressuposto fundamental para a percepção de satisfação do cliente e desempenha um papel significativo na construção da imagem de um atrativo ou destino turístico (Santos; Kadota, 2012). A percepção de qualidade, ao ser analisada dentro do contexto da demanda turística, torna-se um determinante crucial dessa demanda, uma vez que reflete o conjunto de expectativas e preferências do turista potencial (Kotler; Armstrong, 2010). Nesse sentido, a qualidade é compreendida como o cumprimento das exigências mínimas para assegurar a conformidade dos serviços prestados (Donabedian, 1980), sendo medida a partir da comparação entre as expectativas e percepções dos consumidores, como proposto por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988).

Além disso, a qualidade de serviços está diretamente relacionada à satisfação do cliente, uma vez que reflete a capacidade do serviço em atender às suas necessidades e expectativas, formando uma base sólida para a fidelização e a recomendação do destino (Oliver, 1997). A percepção da qualidade, como observado por Almeida e Toledo (2013), é construída a partir de características tangíveis e intangíveis do serviço, como infraestrutura, atendimento e a experiência vivenciada. Assim, a qualidade do serviço turístico não é apenas uma questão de conformidade, mas também de valor percebido pelo consumidor, que integra variáveis objetivas e subjetivas em sua avaliação (Parasuraman et al., 1994).

2.3 Evento

De acordo com Tosetto e Filgueiras (2007), os turistas que participam de eventos consomem, em média, três vezes mais do que os turistas de lazer, exigindo dos organizadores

um alto nível de profissionalismo, competência e criatividade. Além disso, é fundamental que o destino receptor possua infraestrutura adequada e garanta a segurança dos participantes. Essa demanda mais intensa por parte do turista de eventos reforça a necessidade de um planejamento estruturado e da capacidade do destino em atender essas exigências, a fim de proporcionar uma experiência satisfatória.

Britto e Fontes (2002) definem o turismo de eventos ou negócios como um segmento amplo que abrange diferentes tipos de eventos, como congressos, conferências, cursos, exposições, feiras, shows, simpósios e solenidades. Para esses autores, os eventos devem ser geridos como atividades econômicas e sociais que, ao serem bem planejadas e executadas, geram benefícios tanto para os empreendedores envolvidos quanto para a comunidade anfitriã. Nesse sentido, Tosetto e Filgueiras (2007) destacam que a magnitude e a natureza do evento têm um impacto significativo no seu valor socioeconômico. Quanto maior o evento, maior será seu impacto econômico e social, tanto a nível local quanto regional.

Assim, o turismo de eventos desempenha um papel crucial no desenvolvimento regional, promovendo uma série de atividades econômicas que abrangem, especialmente, os setores de comércio e serviços. Esses eventos não só aumentam a receita das localidades-sede, mas também contribuem para a melhoria da imagem da cidade anfitriã, além de impulsionarem investimentos em infraestrutura. Com isso, o turismo de eventos contribui de forma relevante para o desenvolvimento sustentável da região, estimulando a expansão da atividade turística e promovendo uma melhoria contínua na qualidade de vida da população local (Tosetto; Filgueiras, 2007).

3 Metodologia

A presente pesquisa adota um delineamento positivista, com base em princípios científicos, utilizando a lógica dedutiva, que parte de conceitos gerais para chegar a conclusões mais específicas e concretas. A abordagem quantitativa caracteriza-se pela pesquisa de levantamento de dados, cujo objetivo é realizar uma descrição quantitativa ou numérica das tendências e opiniões de uma população. O enfoque é descritivo, visando descrever as características ou fenômenos de uma população específica. A estratégia utilizada é o survey (ou

sondagem), amplamente empregada na análise de dados sociais, econômicos e demográficos, e se caracteriza pelo contato direto com os indivíduos.

Com um horizonte de tempo transversal, o estudo visa adquirir informações sobre variáveis em diferentes contextos dentro de um curto período. A análise da amostra coletada foi realizada por meio de técnicas estatísticas. A população de estudo foi composta pelos participantes dos eventos, cujas amostras foram coletadas através da aplicação de questionários relacionados ao perfil socioeconômico, local de origem, renda mensal, custo médio de estadia em Florianópolis e percepção geral sobre a qualidade do evento, tanto de turistas quanto de moradores da cidade. Esses questionários foram elaborados com base no Tourqual, uma ferramenta desenvolvida a partir de um levantamento de 211 indicadores e uma análise qualitativa de mais de 75 mil comentários online, resultando em 26 indicadores de qualidade.

Para o presente estudo, a ferramenta foi adaptada para eventos, considerando 15 indicadores. A coleta de dados ocorreu de forma presencial, durante os eventos realizados entre 1º e 31 de agosto, por meio de entrevistas no local, antes do início das apresentações, durante os intervalos ou ao final dos eventos, dependendo da receptividade dos entrevistados. Os eventos analisados incluíram Expotatto, Encatho & Exprotel, Stungame Festival, Orquestra de Baterias, Foda-se Summit, Startup, Maratona Cultural, Brasil Beer Cup e TTD. Ao todo, foram coletadas 795 amostras para análise.

4 Resultados e discussões

4.1 Perfil do público

A análise do perfil do público é essencial para compreender as características, motivações e comportamentos dos participantes de um evento, permitindo a criação de estratégias mais eficazes para sua organização e promoção. Segundo Kotler e Keller (2012), o entendimento do público-alvo possibilita a segmentação de mercado, a personalização da experiência e o aprimoramento dos serviços oferecidos. No caso do Floripa Conecta, evento realizado em Florianópolis, o perfil dos participantes reflete a diversidade do público interessado na economia criativa, inovação e empreendedorismo, segmentos em crescimento no cenário nacional (SEBRAE, 2020). Além disso, conforme afirma Getz (2008), eventos de



grande porte impactam diretamente a atratividade do destino, influenciando o fluxo turístico e o desenvolvimento econômico da região. Dessa forma, identificar e analisar o perfil do público do Floripa Conecta é fundamental para compreender seu impacto e sua relevância para a cidade e para os setores envolvidos.

Quadro 1 - perfil do turista

Morador ou Turista	2023		2019	
	Contagem	% em ano	Contagem	% em ano
Morador	432	54,30%	702	68,70%
Turista	363	45,70%	320	31,30%
Gênero do respondente	2023		2019	
	Contagem	% em ano	Contagem	% em ano
Feminino	394	49,70%	488	48,40%
Masculino	381	48,00%	521	51,60%
Não Binário / Outro	18	2,30%	0	0,00%
Estado Civil	2023		2019	
	Contagem	% em ano	Contagem	% em ano
Solteiro	408	51,70%	682	66,90%
Casado	323	40,90%	293	28,70%
Viúvo	8	1,00%	5	0,50%
Divorciado	50	6,30%	40	3,90%
Hospedagem	2023		2019	
	Contagem	% em ano	Contagem	% em ano
Hotel	152	44,70%	129	43,40%
Airbnb	68	20,00%	40	13,50%
Casa de amigos/Parentes	73	21,50%	59	19,90%
Apartamento/Casa alugada	17	5,00%	37	12,50%
Albergue/Hostel	8	2,40%	5	1,70%
Outros	22	6,50%	27	9,10%
Renda Individual Mensal	2023		2019	
	Contagem	% em ano	Contagem	% em ano
Até R\$ 1.320,00	84	11,20%	126	13,20%
De R\$ 1.321,00 à R\$ 2.640,00	108	14,40%	209	21,90%
De R\$ 2.641,00 à R\$ 5.280,00	236	31,50%	267	27,90%
De R\$ 5.281,00 à R\$ 7.920,00	121	16,20%	151	15,80%
De R\$ 7.921,00 à R\$ 10.560,00	81	10,80%	88	9,20%
Acima de R\$ 10.561,00	119	15,90%	115	12,00%

Fonte: elaboração propria, 2024

A análise dos dados apresentados no Quadro 1 revela um aumento de 14,4% no número de turistas em 2023 em comparação com 2019, o que indica uma crescente notoriedade do evento Floripa Conecta. Esse crescimento pode ser atribuído ao aprimoramento dos serviços oferecidos ao público, bem como à melhoria nas estratégias de divulgação dos eventos, o que certamente contribuiu para a maior repercussão e alcance do evento ao longo dos anos. A inclusão de novos mecanismos de divulgação, aliados à qualificação dos serviços, possibilitaram ao evento se expandir e consolidar-se como um atrativo relevante no calendário de eventos da cidade.

Outro aspecto importante que pode ser observado na edição de 2023 foi a ampliação da diversidade de gêneros nas respostas da pesquisa. A inclusão da opção "não binário/outras" além das tradicionais categorias feminino e masculino permitiu que 2,3% dos participantes se identificassem com gêneros não-conformistas, um público que não estava representado na edição anterior de 2019. Além disso, houve um aumento significativo na participação feminina, que atingiu 49,7%, refletindo um maior engajamento de mulheres no evento. Em relação ao estado civil dos participantes, observou-se um aumento na proporção de pessoas casadas, viúvas e divorciadas, com uma diminuição de aproximadamente 2% no número de solteiros entre 2019 e 2023. Isso resultou em uma aproximação entre as porcentagens de solteiros (51,7%) e casados (40,9%) em 2023, o que representa uma redução da diferença de 38,2% observada em 2019, indicando uma alteração no perfil demográfico dos participantes do evento.

Em termos de condições econômicas, a análise da faixa de renda individual mensal dos participantes mostrou um aumento significativo, especialmente nas faixas de renda superior. Em 2019, 27,9% dos participantes tinham uma renda mensal entre R\$2.641,00 e R\$5.280,00, enquanto em 2023 esse número aumentou para 31,5%. Além disso, a proporção de pessoas nas faixas de renda mais alta também cresceu, incluindo aqueles que ganham entre R\$5.280,00 e R\$7.920,00, R\$7.921,00 e R\$10.560,00, e acima de R\$10.561,00, indicando uma melhoria nas condições financeiras dos participantes e, possivelmente, nas condições econômicas de Florianópolis. Esse aumento pode refletir avanços no mercado de trabalho local, políticas econômicas favoráveis ou outras mudanças socioeconômicas que beneficiaram a população ao longo desse período.

A análise do nível de escolaridade dos participantes também revelou uma evolução significativa. Em 2019, 18% dos participantes possuíam ensino médio completo, mas em 2023, esse número aumentou para 21,6% com a conquista de um diploma de ensino superior. Essa mudança reflete um avanço no nível educacional dos participantes, com um número crescente de pessoas buscando qualificação acadêmica e profissional. Embora tenha ocorrido um decréscimo na porcentagem de participantes com pós-graduação, mestrado e doutorado, observou-se um movimento crescente entre aqueles que, após concluir a graduação, continuaram seus estudos em especializações, mestrados ou doutorados. Esse dado evidencia a contínua promoção da educação e qualificação profissional promovida pelo Floripa Conecta, o que contribui para o desenvolvimento acadêmico de seus participantes e para o fortalecimento da comunidade.

Por fim, em relação à escolha de hospedagem, observou-se um aumento no número de turistas que optaram por hotéis, de 43,4% em 2019 para 44,7% em 2023. No entanto, o aumento mais expressivo foi na escolha de hospedagem via plataformas como o Airbnb, que passou de 13,5% em 2019 para 20% em 2023. Esse aumento no uso de plataformas de hospedagem alternativas reflete uma mudança nas preferências dos turistas, que buscam maior flexibilidade, opções personalizadas e experiências mais imersivas durante sua estadia na cidade. Essas alterações nos padrões de hospedagem indicam não apenas mudanças nos comportamentos dos turistas, mas também uma adaptação do evento e da cidade para atender às novas demandas do público.

4.2 Avaliação da qualidade do evento

A comparação entre as avaliações de qualidade do evento Floripa Conecta em 2019 e 2023 revela mudanças significativas, refletindo não apenas a evolução do evento, mas também as transformações ocorridas no cenário tecnológico, social e urbano da região, conforme quadro 2.



Quadro 2 - Avaliação dos indicadores Tourqual nos eventos

Avaliação de qualidade	Ano	N	Média	Desvio Padrão
Avaliação da Localização, Estacionamento e Acesso ao evento	2019	957	7,68	2,128
	2023	749	8,13	2,153
Avaliação das Filas de Entrada e Espera pelo Serviço no evento	2019	980	8,06	2,027
	2023	751	8,68	1,803
Avaliação do processo de compra de ingressos no evento ou tickets de entrada	2019	751	9,06	1,429
	2023	667	9,32	1,645
Avaliação da disponibilidade e limpeza dos banheiros no evento	2019	921	8,05	2,088
	2023	731	8,81	1,826
Avaliação da percepção de conforto no evento	2019	987	8,41	1,588
	2023	771	9	1,391
Avaliação da Percepção de Segurança em Florianópolis	2019	977	8,17	1,603
	2023	765	8,9	1,429
Avaliação da Percepção de Segurança no Evento	2019	987	8,77	1,541
	2023	771	9,28	1,258
Avaliação dos preços de produtos e serviços no evento	2019	825	7,82	2,052
	2023	690	8,56	1,918
Avaliação da infraestrutura do evento	2019	990	8,52	1,525
	2023	756	8,86	1,723
Avaliação da Sinalização do Evento	2019	942	7,61	2,127
	2023	752	8,46	2,028
Avaliação da Limpeza Geral no evento	2019	967	8,68	1,495
	2023	740	9,23	1,375
Avaliação da variedade de atividades oferecida no evento	2019	950	8,32	1,635
	2023	750	8,63	1,715
Avaliação da oferta de tecnologia no evento	2019	868	7,06	2,585
	2023	735	8,02	2,412
Avaliação do atendimento do Staff do Evento	2019	946	8,8	1,625
	2023	748	9,22	1,329

Fonte: elaboração propria, 2024

No quesito de avaliação da localização, estacionamento e acesso ao evento, observou-se um aumento de 0,45 pontos, passando de 7,68 em 2019 para 8,13 em 2023. Essa melhoria pode ser atribuída a diversos fatores, destacando-se o aprimoramento da infraestrutura urbana de Florianópolis, que contou com investimentos em transporte público e na melhoria de acessibilidade, além das ações específicas do evento para garantir maior acesso a pessoas com diferentes tipos de deficiência, como rampas e sinalizações apropriadas.

Em relação à avaliação das filas de entrada e espera pelo serviço, houve um notável aumento na média de qualidade, passando de 8,06 para 8,68 pontos, o que representa um incremento de 0,62 pontos. Esse critério é crucial, pois influencia diretamente a percepção geral da qualidade do evento, refletindo a eficiência no processo de entrada e a organização das atividades. O aumento na avaliação sugere que o evento fez investimentos em infraestrutura, aprimoramento de tecnologia e treinamento da equipe responsável pelo atendimento, fatores que impactaram positivamente a experiência do participante.

Outro critério que registrou aumento significativo foi a avaliação da disponibilidade e limpeza dos banheiros, que subiu de 8,05 para 8,81 pontos, um dos maiores aumentos entre os itens analisados. A qualidade nesse aspecto é fundamental para o conforto e a satisfação dos participantes, pois a falta de higiene e disponibilidade de banheiros pode comprometer a experiência do evento. Esse resultado reflete a atenção dada à gestão dos espaços públicos e à manutenção contínua durante o evento, fator que certamente contribuiu para o aumento da avaliação de qualidade.

A percepção de segurança também apresentou melhorias, com um aumento de 0,73 pontos na média de avaliação da segurança em Florianópolis, e um aumento de 0,51 pontos na segurança do evento especificamente. Esse dado reflete as mudanças no cenário de segurança pública da cidade, com uma melhoria geral da infraestrutura de segurança, e também as ações tomadas pelos organizadores do evento para garantir um ambiente seguro para os participantes. Essas melhorias têm impacto direto na percepção do público, pois a segurança é um dos fatores mais valorizados pelos turistas e participantes de eventos.

Finalmente, um aspecto que se destacou foi o aumento na avaliação da oferta de tecnologia no evento, com um acréscimo expressivo de 0,96 pontos, passando de 7,84 para 8,80. Esse crescimento reflete uma intensificação da interação com tecnologias emergentes, como o aumento de empresas tecnológicas participantes e a ampliação das atividades voltadas para inovação, como workshops e palestras. Além disso, pode-se observar que houve um investimento em infraestrutura tecnológica para melhorar a experiência do público, como wi-fi gratuito e aplicativos para facilitar a navegação no evento. Esses avanços tecnológicos não apenas ampliaram a oferta de conteúdo relacionado à inovação, mas também elevaram a percepção de modernidade e qualidade do evento.

Esses resultados indicam que o Floripa Conecta tem evoluído significativamente ao longo dos anos, ajustando-se às necessidades dos participantes e respondendo aos desafios impostos pelo contexto urbano e tecnológico em constante transformação. A constante melhoria nos aspectos avaliados reflete o compromisso da organização em oferecer um evento de alta qualidade, alinhado às expectativas do público e à dinâmica da cidade anfitriã.

5 Conclusão

Em síntese, o estudo realizado durante o Floripa Conecta 2023 teve como objetivo primordial analisar o perfil dos participantes e a avaliação dos eventos promovidos, com a intenção de compreender a realidade turística de Florianópolis e subsidiar um planejamento mais eficaz para o desenvolvimento do setor. Os resultados revelaram um crescimento notável tanto no número de participantes quanto na diversidade do público, evidenciando um aumento nas faixas de renda, no nível de escolaridade e nas escolhas de hospedagem.

A análise do perfil do público participante do Floripa Conecta 2023 revelou um aumento significativo no número de turistas em comparação com a edição de 2019, o que indica a crescente notoriedade do evento ao longo dos anos. Além disso, a diversificação do público foi perceptível, com destaque para o aumento da participação feminina, que representou quase metade dos participantes, além da inclusão do público não-binário, um reflexo de uma maior conscientização sobre diversidade e inclusão. Observou-se também um aumento na renda individual mensal dos participantes, o que reflete melhorias econômicas na região e sugere um público mais capacitado economicamente para consumir produtos e serviços durante o evento.

A comparação entre as avaliações de qualidade do evento nos anos de 2019 e 2023 revelou mudanças significativas, refletindo tanto a evolução do próprio evento quanto as transformações no cenário urbano, tecnológico e social da região. O aumento na avaliação da localização, estacionamento e acesso ao evento pode ser atribuído ao aprimoramento da infraestrutura urbana de Florianópolis, com investimentos em transporte público e na melhoria da acessibilidade para pessoas com deficiência, um fator cada vez mais importante em eventos de grande porte. De maneira semelhante, as melhorias na organização das filas de entrada e na

espera pelos serviços refletem investimentos em infraestrutura e na capacitação das equipes de atendimento, resultando em uma percepção mais positiva por parte dos participantes.

Além disso, um dos aspectos que obteve grande destaque foi o aumento significativo na avaliação da disponibilidade e limpeza dos banheiros, evidenciando o cuidado com os detalhes operacionais que impactam diretamente a satisfação do público. A melhoria na percepção de segurança, tanto em Florianópolis quanto no evento em si, também foi notável, refletindo esforços contínuos na segurança pública da cidade e medidas específicas tomadas pelos organizadores para garantir um ambiente seguro para os participantes. Esse aspecto tem um impacto direto na experiência do visitante e na imagem da cidade como destino turístico.

Por fim, o aumento expressivo na avaliação da oferta de tecnologia no Floripa Conecta 2023 sugere uma intensificação da interação com tecnologias emergentes, o que pode estar relacionado ao aumento da participação de empresas do setor tecnológico e à ampliação de atividades voltadas para inovação. Isso pode ter sido facilitado por investimentos em infraestrutura tecnológica, como wi-fi gratuito e aplicativos interativos, que enriquecem a experiência do participante e tornam o evento mais moderno e eficiente.

Esses dados podem servir como subsídios para a gestão pública do turismo em Florianópolis, fornecendo informações valiosas para o planejamento de políticas e investimentos que atendam melhor às necessidades e expectativas dos visitantes. Além disso, gestores de eventos específicos podem utilizar essas informações para aprimorar a experiência dos participantes, concentrando esforços nos aspectos mais valorizados, como segurança, infraestrutura e interatividade tecnológica.

Sugere-se que futuras pesquisas se aprofundem ainda mais nos impactos econômicos e sociais do turismo de eventos em Florianópolis, considerando aspectos como o fortalecimento de setores-chave da economia local e o fomento à geração de emprego. Além disso, seria importante investigar a eficácia de estratégias específicas para combater a sazonalidade, com a promoção de eventos durante períodos de baixa demanda, ampliando a atração de turistas ao longo do ano.

Embora os resultados obtidos sejam promissores, é importante destacar que a pesquisa enfrentou algumas limitações, como a amostra restrita e a dependência de autoavaliações dos participantes, o que pode afetar a generalização dos dados. Portanto, é necessário considerar

esses pontos ao interpretar os resultados e planejar futuras iniciativas. No entanto, os achados deste estudo representam um avanço importante no entendimento do turismo de eventos em Florianópolis e fornecem uma base sólida para melhorias contínuas, contribuindo para o desenvolvimento sustentável do setor e para o aprimoramento da experiência dos turistas e participantes em eventos futuros.

Referências

ALLEN, J.; O'TOOLE, W.; McDONNELL, I.; HARRIS, R. **Organização e Gestão de Eventos**. Rio de Janeiro: Elsevier/Editora Campus, 2003.

ARAUJO, G. **A importância de conhecer o público para fazer eventos de sucesso**. Disponível em: <https://bitlyli.com/1F4Np>. Acesso em: 25 mar. 2024.

BBC. **Brazil's bid for tech-powered economy**. 2009. Disponível em: http://news.bbc.co.uk/2/hi/programmes/click_online/8284704.stm. Acesso em: 20 mar. de 2024.

BRANCO, G. M.; RIBEIRO, J. L. D.; TINOCO, M. A. C. **Determinantes da satisfação e atributos da qualidade em serviços de hotelaria**. *Scielo Brasil, Production*, v. 20, p. 576-588, 2010.

COUTINHO, H. P. M.; COUTINHO, H. R. M. **Turismo de eventos como alternativa para o problema da sazonalidade turística**. Revista Eletrônica Aboré, Edição 3, 2007.

ALMEIDA, H. S.; TOLEDO, J. C. **Qualidade Total do Produto**. Academia.edu produção, Rio de Janeiro, 1991.

DE MATOS, C. A.; VEIGA, R. T. **Avaliação da qualidade percebida de serviços: um estudo em uma organização não-governamental**. Caderno de Pesquisas em Administração, v. 7, n. 3, p. 27-42, 2000.

FECOMÉRCIO-SC. Pesquisas Fecomércio SC. Florianópolis: Núcleo de Pesquisas Fecomércio-SC, 2020. Disponível em: <https://www.fecomercio-sc.com.br/pesquisas/>. Acesso em: 20 mar. de 2024.

FLORIPA CONECTA. **Sobre 2019. Florianópolis: Floripa Conecta, 2019**. Disponível em: <https://www.floripaconnecta.com.br/sobre>. Acesso em: 20 mar. de 2024.

GETZ, D. **Event Studies: Theory, Research and Policy for Planned Events**. Londres: Routledge, 2008.

KOTLER, P.; KELLER, K. L. **Administração de marketing**. 14. ed. São Paulo: Pearson, 2012.

LEIPNITZ, D. **Conheça tudo sobre o Floripa Conecta, evento inspirado no SXSW**. 2019. Disponível em: <https://acontecendoaqui.com.br/inovacao/conheca-tudo-sobre-o-floripa-conecta-evento-inspirado-no-sxsw>. Acesso em: 12 set. de 2023.

MARUJO, N. **O contributo do turismo de eventos para o desenvolvimento turístico de uma região**. Revista DELOS; Desarrollo local Sostenible, 2015.

MONDO, T. S. **TOURQUAL: proposta de um modelo de avaliação da qualidade de serviços em atrativos turísticos**. Repositório UFSC, 2014.

MONDO, T. S.; DA SILVA, F. V. C.; VIDOR, A. L. B. **Qualidade de serviços em eventos: aplicação do TOURQUAL na 16ª Fenastra–Florianópolis–Brasil**. Caderno Virtual de Turismo, v. 18, n. 2, 2018.

MONDO, T. S. **Tourqual: gestão da qualidade em destinos e equipamentos turísticos**. São Paulo: Paco Editorial, 2019.

MONTES, V. A.; CORIOLANO, L. N. M. T. **Turismo de Eventos: promoções e parcerias no Brasil**. Revista Turismo em Análise, v. 14, n. 1, p. 40-64, 2003. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/rta/article/view/63619/66384>. Acesso em: 19 nov. 2023.

OLIVEIRA, F. **Turismo como gerador de emprego e renda**. Recuperado em: 3 dez. 2023. Disponível em: <https://www.vgnoticias.com.br/artigos/turismo-como-gerador-de-emprego-e-renda/60530>.

SANTOS, Glauder Eduardo de Oliveira; KADOTA, Decio Katsushigne. **Economia do turismo**. Aleph: São Paulo, 2012.

SILVA, P. V.; PLATEN, D. E.; MONDO, T. S. **Turismo de eventos no combate à sazonalidade: o Floripa Conecta 2019**. Disponível em: <https://periodicoseletronicos.ufma.br/index.php/turismoecidades/article/view/14494>. Acesso em: 20 mar. de 2024.

SEBRAE. **Economia Criativa no Brasil: Cenário e Tendências**. SEBRAE, 2020.