



Encontro Internacional sobre Gestão  
Empresarial e Meio Ambiente

## **COMO RECEBER O TURISTA? A HOSPITALIDADE EM DESTINO TURÍSTICO PRAIEIRO NO NORDESTE BRASILEIRO**

**JAQUELINE GUIMARÃES SANTOS**

Universidade Federal de Pernambuco  
jsantos.adm@gmail.com

**ANA PAULA FERREIRA ALVES**

Universidade Federal do Rio Grando do Sul  
anapfalves@gmail.com

**GESINALDO ATAÍDE CÂNDIDO**

Universidade Federal de Paraíba  
gacandido@uol.com.br

## **COMO RECEBER O TURISTA? A HOSPITALIDADE EM DESTINO TURÍSTICO PRAIEIRO NO NORDESTE BRASILEIRO**

### **RESUMO**

Atualmente a hospitalidade pode ser considerada um atrativo, os costumes, hábitos e o ato de receber particulares de cada localidade têm sido cada vez mais valorizados pelos visitantes (CASTRO NETTO; PIMENTEL, 2011), podendo contribuir no momento de decisão pelo destino turístico será visitado. É importante que os destinos turísticos apresentem uma infraestrutura adequada que atraia cada vez mais os turistas e, ao mesmo tempo, possam dirimir ou minimizar os efeitos negativos resultantes da atividade turística. Assim, diante da necessidade dos destinos turísticos oferecerem hospitalidade aos turistas que o procuram, este estudo tem por objetivo identificar a infraestrutura turística que Porto de Galinhas apresenta para recepcionar os turistas, a partir dos indicadores da dimensão turística do SISDTur, proposto por Hanai (2009). Para tanto, foi realizado um estudo de abordagem qualitativa, cujos dados foram coletados a partir de entrevistas com os atores sociais locais e observações não participantes ao lócus de pesquisa. Os principais resultados apontam que Porto de Galinhas apresenta certos problemas de infraestrutura que comprometem a hospitalidade do destino turístico.

**Palavras chave:** Turismo; Indicadores de Sustentabilidade; Hospitalidade; Atores sociais.

## **HOW TO RECEIVE THE TOURIST? HOSPITALITY IN TOURIST DESTINATION PRAIEIRO IN THE BRAZILIAN NORTHEAST**

### **ABSTRACT**

Currently hospitality can be considered an attractive, customs, habits, and the act of receiving individuals of each locality have been increasingly valued by visitors (CASTRO NETTO; Pimentel, 2011) and can contribute to the tourist destination by the decision point will be visited. It is important that the tourist destinations present an adequate infrastructure that increasingly attracts tourists and at the same time, will overcome or minimize the adverse effects of tourism. So, given the need of tourist destinations offer hospitality to tourists who seek, this study aims to identify the tourist infrastructure that Porto de Galinhas has to welcome the tourists, from the indicators of tourism dimension of SISDTur proposed by Hanai (2009). Thus, a qualitative study was conducted, with data collected from interviews with local stakeholders and non-participating observations to the search locus. The main results show that Porto de Galinhas has some infrastructure problems that commits the hospitality of the tourist destination.

**Key words:** Tourism; Indicators of Sustainability; Hospitality; Social Actors.

## 1. INTRODUÇÃO

O turismo é uma importante atividade capaz de gerar desenvolvimento econômico e social para a localidade que a desenvolve. Para tanto, faz-se necessário apresentar uma infraestrutura básica eficiente, bem como uma hospitalidade adequada, de modo a melhor atender os turistas que procuram o destino turístico. Tal hospitalidade está relacionada com a excelência dos serviços prestados, educar a comunidade para receber os turistas, investir em infraestrutura básica, dentro outros fatores (DALPIAZ, et al., 2012).

Castro Netto e Pimentel (2011) afirmam que o destino turístico deve apresentar desde a facilitação (ingresso, permanência, deslocamentos internos e saída dos visitantes), passando pelo desenvolvimento da infraestrutura (rodovias, portos, aeroportos, obras viárias, saneamento, energia, equipamentos sociais), os transportes e comunicações, a educação e capacitação dos colaboradores do destino, até a prestação de serviços (alojamentos hoteleiros, transportadores, restaurantes e similares, diversão e entretenimento, agências de viagens e locadoras) adequados. Dessa maneira, os turistas podem sentir-se mais satisfeitos durante sua permanência no destino.

Neste contexto, destaca-se a necessidade do engajamento dos diversos atores sociais, uma vez que o “(...) desenvolvimento no turismo deve partir de uma visão mais ampla das convencionais, permitindo uma apreciação simultânea dos papéis assumidos por todos os atores” (BRANDÃO, 2010, p. 29) relacionados com as empresas, com os governos, com autoridades locais, e com membros da comunidade, enquanto colaboradores do desenvolvimento do turismo.

Dada a importância dos destinos turísticos oferecerem uma infraestrutura adequada, este estudo parte do princípio que a hospitalidade do destino turístico deve garantir bem estar ao turista que visita. Nesse sentido, tendo o destino Porto de Galinhas como um dos mais importantes de Pernambuco, eleita a melhor opção de praia do Brasil (REVISTA VIAGEM E TURISMO, 2012) tem-se a necessidade realizar um estudo neste destino turístico sob o olhar da hospitalidade. Assim, o objetivo deste estudo é identificar a infraestrutura turística que Porto de Galinhas apresenta para recepcionar os turistas, a partir dos indicadores do SISDTur proposto por Hanai (2009).

Ressalta-se que esta pesquisa faz parte de um projeto de pesquisa mais abrangente, no entanto, para este estudo selecionou-se a dimensão turística do SISDTur, esta formada por um conjunto de indicadores que foram capazes de atender ao objetivo proposto. Como lócus de pesquisa, selecionou o destino turístico Porto de Galinhas, dada a sua importância para Pernambuco, eleito por várias vezes pela revista Viagem e Turismo como a melhor opção de praia do Brasil, em 2012 também foi escolhida a “praia do ano” pela Revista Brasil *Travel News* (SANTOS, 2013).

Em termos metodológicos, foi realizado um estudo de abordagem qualitativa, cujos dados foram coletados a partir de entrevistas com os atores sociais de Porto de Galinhas, tomando por base os indicadores de sustentabilidade do SISDTur, especificamente os indicadores que compõem a dimensão turística, além de observações não participantes registradas no “diária” da pesquisadora. Aponta-se como principais contribuições deste estudo apresentar a infraestrutura que o destino turístico estudado apresenta para recepcionar os turistas que o procura, sugerindo, quando necessário, algumas medidas que para potencializar o turismo local, assim como minimizar os possíveis efeitos negativos que possam resultar para a localidade.

Este artigo é estruturado em cinco seções. Além da presente introdução, tem-se o aporte teórico necessário para entendimento da temática discutida, em seguida os procedimentos metodológicos, apresentação e análise dos resultados, e, por fim, as considerações finais.

## **2. REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 Turismo e a Hospitalidade**

O turismo é considerado um fenômeno social que consiste no deslocamento voluntário e temporário de indivíduos ou grupos de pessoas que por motivo de recreação, descanso, cultura, saúde, dentre outras razões, saem do seu local de residência habitual para outro, no qual não exercem nenhuma atividade lucrativa ou remunerada, gerando múltiplas inter-relações de importância social, econômica e cultural (BARRETO, 2002). Para a Organização Mundial do Turismo (OMT), o turismo é caracterizado por um conjunto de atividades em que se empenham pessoas temporariamente afastadas do seu ambiente habitual, por um período não superior a um ano, e para uma ampla gama de atividades como lazer, negócios, razões religiosas, saúde e pessoais, excluindo a obtenção de remuneração no local visitado ou de residência em longo prazo (OMT, 2008).

Dado o conceito do turismo supracitado, percebe-se ser necessária uma infraestrutura para acomodar as pessoas no destino turístico, contribuindo para a satisfação do turista, de modo a este voltar outras vezes a visitar o mesmo destino, assim como indicar para outras pessoas. Tais fatores estão relacionados com a hospitalidade oferecida pelo destino turístico, abrangendo a acomodação, a alimentação, o conforto e o acolhimento, proporcionando ao visitante a sensação de bem-estar (CAMARGO, 2005). Assim, a hospitalidade está diretamente ligada às necessidades e desejos das pessoas, ou seja, do desejo do visitante de “ser bem recebido”. É primordial receber os visitantes com atenção, demonstrar-lhes que o local tem interesse em sua presença e que está preparado para recebê-los (DALPIAZ, et al., 2012).

Considerando os três elementos básicos ligados ao turismo, a saber: movimento (fluxo de pessoas de um lugar para outro), permanência em um determinado lugar (alojamento, hospitalidade), e entretenimento (consumo de alimentos, bebidas etc.) (TOMAZONNI, 2009), os destinos turísticos devem desenvolver sua infraestrutura a partir do engajamento dos diversos atores locais. Isso porque as experiências turísticas vivenciadas nos destinos turísticos estão diretamente relacionadas com as sensações oferecidas e sentida pela comunidade receptiva, gestores das empresas e poder público local (OPPERMANN, 2000).

Dada a importância dos destinos ofertarem elementos turísticos imprescindíveis para a hospitalidade do turista, este estudo utilizará um conjunto de indicadores de sustentabilidade do turismo, os quais são componentes central no processo de planejamento e gerenciamento turístico (OMT, 2008). Esses indicadores são discutidos a seguir.

### **2.2 Indicadores de Sustentabilidade para o Turismo**

Para Van Bellen (2006), os indicadores devem ser entendidos como variáveis, ou seja, a representação operacional de um atributo (qualidade, característica, propriedade) de um sistema, cujo objetivo principal consiste em agregar e quantificar informações ressaltando sua significância, visando melhorar o processo de comunicação e entendimento dos fenômenos complexos.

Dentre os sistemas de indicadores de sustentabilidade do turismo, este estudo selecionou o SISDTur, proposto por Hanai (2009). Tal metodologia foi selecionada seguindo os critérios de complexidade e abrangência do modelo, conforme os princípios de Bellagio e Bossel (1999). Considerando as dimensões que contemplam o SISDTur (Ambiental, Econômica, Social, Cultural, Turística e Institucional), este estudo abrange especificamente os indicadores da dimensão turística, os quais são apresentados no Quadro 1.

<b>SISTEMA DE INDICADORES DE SUSTENTABILIDADE DO TURISMO - SISDTur</b>	
<b>DIMENSÃO TURÍSTICA</b>	
<b>DESCRITORES</b>	<b>INDICADORES</b>
Capacidade de alojamento, restauração, meios de transportes e ofertas de serviços turísticos receptivos	Oferta de meios de hospedagem.
	Oferta de estabelecimentos de alimentação.
	Oferta de serviços de transportes.
	Oferta de agências e serviços de turismo receptivo.
<b>Serviços específicos para os turistas</b>	<b>Serviços específicos para os turistas, como banheiro público e centro de informações turísticas, suficientes para atender aos turistas mesmo em alta estação.</b>
Segurança	Incidentes e acidentes envolvendo turistas/ visitantes num período. <b>Existência e quantidade de salva-vidas na praia suficientes para evitar incidentes mesmo em período de alta estação.</b>
Acessibilidade	Facilidades para mobilidade de pessoas com dificuldades de locomoção e/ou outras necessidades especiais.
Recursos turísticos existentes e potenciais	Recursos turísticos existentes.
Satisfação e assiduidade (repetição do turista)	Grau de satisfação e assiduidade (quantidade de repetição) do turista.
Intensidade de uso / capacidade de carga	Quantidade de turistas/ visitantes num local atrativo durante um período.
	Proporção entre número de guias e número de turistas durante a visitação aos atrativo e tamanho dos grupos de turistas.
Quantidade de turistas	Quantidade de turistas numa temporada específica.
Visitas orientadas com programas de interpretação ambiental e cultural e controle de visitação	Programas de visitação orientada de interpretação ambiental e/ou cultural.
	Sistemas de registro e controle da visitação.
Zoneamento paisagístico e normas de edificações turísticas	Regulamentações e normas para a ocupação e uso do solo em áreas turísticas.

Quadro 1: Indicadores da dimensão turística do SISDTur  
Fonte: Adaptado Hanai (2009).

A dimensão turística tem por objetivo analisar o que tem sido desenvolvido no destino turístico para recepcionar o turista, considerando que este é o principal “consumidor” do turismo, além disso, identificar as ações do turista que podem comprometer a atividade, bem como a sustentabilidade da mesma (SANTOS, 2013). Assim, tendo a atividade turística como propulsora do desenvolvimento local, tem-se a necessidade de oferecer ao turista uma hospitalidade adequada, de modo que o mesmo sinta-se satisfeito, sem deixar de considerar as características locais, os impactos ambientais, sociais e econômicos resultantes do turismo. Para tanto, tal estudo utilizou um conjunto de indicadores de sustentabilidade proposto por Hanai (2009), os quais têm por objetivo apresentar como o destino turístico Porto de Galinhas vem tratando os fatores turísticos, estes capazes de atrair os turistas. Na próxima seção, são apresentados os procedimentos metodológicos utilizados na realização da presente pesquisa.

### 3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para desenvolver este estudo, optou-se por uma abordagem qualitativa, de caráter exploratório. Quanto à estratégia de pesquisa, foi utilizado o estudo de caso, por ser uma estratégia de investigação abrangente, entendida como uma maneira particular de coletar e analisar os dados, um processo analítico que tem como objetivo fornecer informações articuladas, sistemáticas e em profundidade sobre o caso estudado (CRESWELL, 2010).

Tal estudo de caso foi realizado em Porto de Galinhas, litoral sul de Pernambuco. Este destino turístico foi selecionado devido sua importância para o Estado, o qual, segundo o Plano Estratégico de Turismo de Pernambuco (2008), é um dos indutores do turismo nível I, que

recebe uma quantidade significativa de turistas ano a ano, contribuindo para o crescimento local.

Para entendimento do problema de investigação, inicialmente, foi realizado um levantamento de dados secundários por meio de trabalhos publicados em periódicos, livros e anais de eventos importante da área (AAKER, 2001). Após a familiarização com o tema, iniciou-se a coleta de dados primários por meio de observações não participante registradas em um diário do pesquisador (FLICK, 2009), além da realização de entrevistas junto aos atores sociais locais pertencentes ao *trade* turístico, quais sejam: empresas (entrevistados de A1...A12), instituições e comunidade local (entrevistados de B13...B22) e poder público (C23...C30), tais pseudônimos são utilizados para atendimento aos princípios éticos de sigilo de identificação dos entrevistados. A seleção destes atores foi feita por meio da técnica bola de neve (*snowball*) a partir do contato inicial com os presidentes das associações e com o gestor público municipal, a qual foi encerrada com base no critério de saturação (BAUER; AARTS, 2008), resultando em 30 entrevistas, as quais foram transcritas e analisadas.

O instrumento de coleta de dados foi elaborado com base dos indicadores de sustentabilidade propostos por Hanai (2009), especificamente a dimensão turística, a qual contém 10 descritores e 16 indicadores, conforme Quadro 1, citado na seção 2 deste artigo. Destaca-se que, após a caracterização do lócus da pesquisa, foi inserido ao SISDTur um descritor e dois indicadores (destacados em negrito no Quadro 1) para melhor atender ao objetivo da pesquisa, visando a compreensão dos achados no momento das análises e discussões dos resultados. Destaca-se que, embora tenha-se utilizado indicadores de sustentabilidade como base para a realização da presente pesquisa, não foram feitos cálculos, optou-se por uma análise qualitativa dos dados (CRESWELL, 2010).

Após a coleta de dados, ocorreu a análise dos dados. Empregou-se a análise de conteúdo (BARDIN, 2009), uma vez que é um dos procedimentos clássicos para analisar o material textual, não importando a origem desse material. Richardson et al. (2008) entendem que a análise do conteúdo é uma técnica de pesquisa que busca objetividade, sistematização e inferência dos dados analisados. Ressalta-se que foi realizado a triangulação dos dados, como forma de obter dados mais confiáveis e fidedignos a realidade investigada. A seção seguinte apresenta os resultados da pesquisa.

#### **4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS**

Para o desenvolvimento e competitividade do destino turístico, é necessário uma infraestrutura turística adequada, que satisfaça os turistas e, ao mesmo tempo, aos moradores locais, respeitando os aspectos ambientais e culturais da localidade. Assim sendo, a dimensão turística tem por objetivo analisar a infraestrutura turística que Porto de Galinhas apresenta no tocante à sua hospitalidade. Esta é uma das dimensões que compõe o SISDTur, sendo um diferencial dos demais sistemas de indicadores de sustentabilidade para o turismo. A seguir, são evidenciados os resultados de cada um dos descritores que formam tal dimensão.

##### **4.1 Capacidade de Alojamentos, Alimentação, Meios de transportes e Ofertas de Serviços Turísticos Receptivos em Porto de Galinhas**

Com o objetivo de satisfazer e atrair ainda mais turistas para visitar o destino turístico, este precisa apresentar uma satisfatória infraestrutura turística, no que se refere aos meios de hospedagens, alimentação, transporte e serviços receptivos oferecidos pelas agências de viagens. O primeiro indicador analisado se refere à **oferta de meios de hospedagens** em Porto de Galinhas. No destino turístico, a rede hoteleira é bastante diversificada e composta por várias

categorias de hotéis, como simples, econômico, turístico, luxo e super luxo, segundo a classificação instituída pela EMBRATUR.

Segundo o entrevistado A8, a rede hoteleira de Porto de Galinhas apresenta em média 14 mil leitos, uma quantidade maior que Recife que tem 13 mil. Essas quantidades de leitos foram aumentadas para atender a demanda de turista que procuraram o destino turístico durante o período da Copa do mundo em 2014. Já as pousadas totalizam um número de 152, mas o entrevistado A11 acredita ter mais visto que “há muitas pousadas e privês (condomínios) que não estão regularizados”.

É importante destacar que a Associação dos Hotéis de Porto de Galinhas (AHPG) apresenta importância significativa junto ao poder público para decidir os caminhos que norteiam o desenvolvimento do destino turístico. O entrevistado B14 ressalta que “Porto ainda tá do jeito que tá graças aos hoteleiros que tem grande poder de cobrar do poder público (...), e não deixam aqui afundar”.

Embora seja uma quantidade significativa de meios de hospedagens em Porto de Galinhas, representantes da iniciativa privada e do poder público consideram insuficientes para atender a demanda na alta estação. Esta quantidade insuficiente é justificada pelos entrevistados tanto pelo grande número de turistas que visitam Porto de Galinhas entre os meses de novembro a fevereiro, como pelas várias pousadas que são alugadas para algumas empresas instaladas no Complexo Portuário de SUAPE para “servir de dormitório para a piãozada (...)” como menciona o entrevistado B18.

No que se refere ao indicador **ofertas de estabelecimentos de alimentação**, a iniciativa privada e o poder público concordaram parcialmente que Porto de Galinhas apresenta uma quantidade de estabelecimentos de alimentação que consegue suprir a demanda. Concentrados principalmente no calçadão central da Vila de Porto de Galinhas, os empreendimentos de alimentação são dos mais variados, como restaurantes, bares, lanchonetes, pizzaria, *cyber* cafés, lojas de conveniências, docerias, dentre outros. Quanto à gastronomia, o carro chefe são os pratos feitos à base de frutos do mar, principalmente peixes, assim como carne de sol, bode e a galinha caipira, típicos da culinária nordestina. O entrevistado C27 afirmou que “aqui (Porto de Galinhas) tem pratos dos mais variados possíveis, tem pra tudo que é gosto”.

A partir das observações feitas *in loco* no período da coleta de dados, foi possível perceber que não há uma valorização da culinária nordestina, visto que são poucos os pratos oferecidos nos cardápios dos produtos regionais como macaxeira, tapioca, cuscuz, comida de milho, baião de dois, dobradinha, feijoada, bolo de milho, bolo de macaxeira, dentre outras. Tais comidas típicas que podiam ser oferecidos aos turistas como forma de enaltecer a culinária local e regional.

Além dos meios de hospedagens e alimentação, outro fator importante a ser analisado é a **oferta dos serviços de transportes** disponíveis, tanto de acesso a Porto de Galinhas, como no próprio destino turístico. A partir dos dados coletados, nenhum dos entrevistados está satisfeito com as condições e meios de transportes disponíveis. Segundo pesquisa realizada pela SETUR, cerca de 65,35% dos turistas/visitantes utilizam da intermodalidade para chegar ao destino, ou seja, utilizam mais de uma modal, em sua maioria o aéreo e o rodoviário, neste último utilizam principalmente o transporte coletivo (SETUR, 2010).

Chegar a Porto de Galinhas utilizando transporte coletivo só é possível por uma empresa de ônibus, a Cruzeiro. Esta apresenta vários horários que fazem a linha Recife – Porto de Galinhas, e vice-versa, e três categorias de ônibus, com tarifas diferenciadas a partir do conforto que o ônibus apresente.

Todas as visitas ao *loco* de pesquisa para coletar dados, a pesquisadora utilizou o transporte coletivo. Essa experiência tornou possível verificar que as condições dos ônibus disponíveis para os turistas que visitam Porto de Galinhas saindo do Recife não são das melhores possíveis, principalmente o que tem a tarifa mais barata. Além das péssimas

condições, os ônibus não fazem o percurso direto (Recife/Porto de Galinhas), circulam pelo Município de Ipojuca e Nossa Senhora do Ó. O depoimento descrito abaixo relata como são os meios de transportes ofertados:

Meios de transporte aqui é uma piada, só tem uma empresa pra trazer e levar o povo pra Recife, sem falar que não tem horário certo, o povo passa horas esperando e ainda tem os ônibus que é horrível (...), o melhor é o mais caro, tem ar e tudo mais, mas o turistas que tiver na parada vai pegar qualquer um, num vai saber que tem outro melhor (...) (Entrevistado A5 – Iniciativa privada).

Os entrevistados C30 e B19 corroboram com o trecho descrito acima e complementam afirmando que:

(...) os ônibus vai parando em toda esquina, onde tiver gente ele para, sem falar que entra em Ipojuca, deixando o povo e em Nossa Senhora do Ó, uma viagem que fazia em 1 hora e meia se fosse direto vai pra 3 horas (...) Isso pro turista é um absurdo, um entre e sai, um para para (Entrevistado C30 – Poder público).

Uma coisa que quase ninguém observa é a chegada e saída dos ônibus em Recife, o ponto inicial é no cais Santa Rita, pior lugar que o turista podia chegar em Recife, pra você ver uma coisa simples dessa ninguém observa, tantos lugares bonitos do Recife, chega logo nesse, e aqui também né diferente não viu?!? (Entrevistado B19 – Sociedade civil).

Sendo assim, sugere-se que outras linhas de ônibus (confortáveis e em ótimas condições) sejam colocadas exclusivamente para realizar o percurso direto, direcionado para turistas e moradores de Porto de Galinhas, o que poderia evitar as paradas durante a viagem, diminuindo o tempo do percurso. Além disso, definir outro ponto de início e final da viagem, alocando para lugares mais bonitos, limpos e agradáveis ao turista.

Diferentemente dos transportes coletivos utilizados no traslado Recife/Porto de Galinhas, segundo os entrevistados, o principal transporte utilizado para circulação no próprio destino turístico são os táxis. Estes se apresentam em quantidades suficientes para atender a demanda, e tem vários pontos dos taxistas espalhados no centro da Vila, o que facilita o turista encontrá-lo facilmente. Além destes, outro meio de transporte utilizado são os *buggys* para os passeios turísticos e os moto-taxistas, este último utilizado em menor proporção que os demais.

A utilização dos meios de transportes citados é mais comum para aqueles turistas que não utilizam **agências e serviços de turismo receptivo**, uma vez que estas são responsáveis pelos deslocamentos dos turistas, utilizando uma frota própria para esta atividade. Porto de Galinhas não apresenta nenhuma agência turística no próprio destino, a maioria é do Recife, mas também outras espalhadas em todo o Brasil e ainda algumas internacionais. O entrevistado A8 afirmou que a maioria dos hotéis apresenta parcerias com estas agências para venda dos pacotes turísticos, alguns representantes destas veem ao destino turístico conhecer os hotéis, participam dos passeios turísticos, provam da gastronomia, como uma forma de “ver de perto como tudo funciona” para não vender aos turistas algo que não conheça.

Além da infraestrutura básica como hospedagem, alimentação, meios de transporte e agências de turismo receptivo, há alguns serviços bem específicos desejados pelos turistas que devem fazer parte da infraestrutura turística, uma vez que são tão importantes quanto os mencionados acima. Estes aspectos serão analisados no descritor que segue.



## 4.2 Serviços específicos para os turistas

Este descritor apresenta um único indicador, cujo objetivo é verificar se Porto de Galinhas apresenta alguns **serviços específicos para os turistas como banheiro público e centro de informações** em qualidade e quantidade suficientes para atender aos turistas mesmo em alta estação. Este descritor foi elaborado por Santos (2013), como uma contribuição ao SISDTur, por entender ser necessário que o destino turístico apresente alguns serviços específicos como banheiros em boas condições para atender os turistas, assim como centros de informações que possam informar sobre os pontos turísticos do destino (distribuição de panfletos e exibição de vídeos), opções de hospedagens, alimentação, lazer, dentre outras informações, com o objetivo de nortear os turistas no destino turístico.

A partir dos dados coletados foi perceptível que tais serviços não são oferecidos aos turistas de forma satisfatória e esta percepção foi comprovada nas entrevistas. No que se refere a banheiro público, há apenas dois no destino turístico, estes ficam próximos ao calçadão central, e segundo o entrevistado B17 estão em péssimas condições e não conseguem atender à demanda de turistas no período de alta estação.

Outro serviço prestado aos turistas analisado foi o centro de informações, este também é localizado no centro da Vila de Porto de Galinhas. Os principais problemas apontados pelos entrevistados são: indefinição ou não cumprimento de horários de funcionamento por parte dos funcionários, visto que é comum os turistas o encontrarem fechado, como mencionado pelos entrevistados A2 e B22, o centro não apresentar funcionários com fluência em outros idiomas, o que impossibilita a conversação com turistas de outros países, além de uma estrutura física comprometida.

A entrevista C30 revelou que repassa constantemente para o poder público (Escritório Litoral e Secretaria de Turismo) todos os principais problemas deste órgão público (infraestrutura, falta de qualificação dos funcionários, único computador disponível quebrado, dentre outros), mas que nada tem sido feito objetivando solucionar tais problemas. Percebe-se, portanto, que alguns investimentos precisam ser feitos pelo poder público para melhorar a infraestrutura turística de Porto de Galinhas objetivando oferecer serviços de qualidade aos turistas. A segurança também é um fator importante e deve ser levado em consideração no planejamento da atividade turística do destino.

## 4.3 Segurança

Este descritor tem por objetivo identificar se existe uma estrutura de segurança (policiais, bombeiros, salva-vidas, guardas municipais) capaz de assegurar que turistas e comunidade local citam-se seguros em Porto de Galinhas. O primeiro indicador tem por finalidade analisar se há **incidentes e acidentes envolvendo turistas/ visitantes e moradores locais num período**. Os dados obtidos revelaram que a segurança não é suficiente para evitar acidentes/incidentes entre os atores.

A maioria dos entrevistados afirmou que a quantidade de policiais militares existentes no destacamento de Porto de Galinhas não é suficiente para considerar o destino turístico seguro. Estes reconhecem que a prefeitura tem investido na guarda municipal para o alcance de tal objetivo, mas estes, segundo o entrevistado B13, “estão mais pra fiscalizar e prender a mercadoria de ambulantes, do que dá segurança” aos moradores e turistas. O entrevistado B20 revelou que “aqui tem segurança não, o turistas quiser caminhar na beira da praia a noite não pode, porque além de ser escuro, não tem um policial, um guarda pra dá a segurança, daí vem os malas e rouba mesmo (...)”.

O entrevistado A2 concorda com o entrevistado B20 sobre a insegurança de Porto de Galinhas e complementa afirmando que os problemas desta ordem foram aumentando

progressivamente ao longo dos anos e este aumento está atrelado à chegada dos “piões de SUAPE” para morarem no destino turístico. Segundo o mesmo entrevistado, muitos problemas sociais aumentaram, inclusive a falta de segurança, “antes aqui era muito tranquilo, hoje não se pode andar por alguns lugares tarde da noite (...)”.

Embora os relatos acima descritos apontem a falta de segurança em Porto de Galinhas, o entrevistado C24 assegura que a prefeitura de Ipojuca tem investido em segurança pública, “mas é aquém das necessidades”. O mesmo admite que o sistema é falho, com efetivo reduzido, não conseguindo fazer o patrulhamento em todo o destino turístico. Ainda, afirmou ainda que a secretaria segurança cidadã apresenta um “planejamento estratégico para Porto a ser implantado até 2016”.

Além da segurança nas ruas, faz-se necessário também uma **quantidade de salva-vidas na praia suficientes para evitar acidentes, mesmo em período de alta estação**. Este indicador foi incluído pela pesquisadora por considerar importante a presença de profissionais especializados para evitar o afogamento e assim preservar a vida, uma vez que a tipologia de turismo analisada é praieiro (sol e mar) e o estado de Pernambuco, segundo dados da pesquisa realizada pela Organização Não-Governamental (ONG) Criança Segura, é o 16º estado brasileiro que morrem mais crianças afogadas.

O entrevistado A10 assegura que há bombeiros espalhados pela orla de Porto de Galinhas para evitar acidentes, principalmente nos locais que é comum ter mais afogamentos. Este afirma que se deve evitar tomar banho em uma praia desconhecida, pois, sem estar familiarizada com a área, a pessoa fica mais suscetível a acidentes. Caso “a vontade de cair no mar seja mais forte que o medo do desconhecido, é recomendável pedir orientações aos guarda-vidas presentes ou ao pessoal local”. Durante as visitas a Porto de Galinhas para coleta dos dados, foi possível observar que os locais que são perigosos para os turistas tomarem banho de mar, devido principalmente a correnteza, são sinalizados por placas e estes devem respeitar tal norma como forma de evitar acidentes.

Os resultados apontam a necessidade de maiores investimentos na segurança de Porto de Galinhas, com treinamentos adequados para a guarda municipal, buscar junto ao governo do Estado mais efetivo para o destino turístico, para que seja possível fazer rondas por toda a orla e pelo destino turístico a todo o momento, assim como salva-vidas espalhados por toda orla, ao invés de estarem concentrados somente onde há maiores índices de afogamentos. Estas ações, por sua vez, podem garantir maior segurança tanto para os turistas como para os moradores locais.

#### 4.4 Acessibilidade

O livre acesso para todos, independentemente se exista alguma deficiência, é um direito consagrado pela Constituição Federal. No Brasil, o Decreto de Lei nº163/2006 afirma que o Estado deve garantir e assegurar o livre acesso das pessoas com necessidades especiais, ou seja, pessoas que se confrontam com barreiras resultantes de fatores permanentes ou temporários, de deficiências de ordem intelectual, emocional, sensorial, física ou comunicacional. Do conjunto das pessoas com necessidades especiais, fazem parte pessoas com mobilidade condicionada, incapazes de andar ou que não conseguem percorrer grandes distâncias, com dificuldades sensoriais, e ainda aquelas que, em virtude do seu percurso de vida, se apresentam transitoriamente condicionadas, como as grávidas, as crianças e os idosos.

Sabendo disso, Porto de Galinhas deve apresentar **facilidades para mobilidade de pessoas com dificuldades de locomoção e/ou outras necessidades especiais**. Entretanto, a partir dos dados obtidos neste indicador e as observações *in loco* foi possível perceber que o destino turístico apresenta poucas condições favoráveis para mobilidade de pessoas com necessidades especiais.

Ao chegar a Porto de Galinhas um cadeirante ou pessoa com dificuldades sensoriais (cega) já se depara com o primeiro obstáculo, as calçadas são tomadas por barracas de comercialização e empreendimentos construídos deixando pouco mais de um metro de calçada para circulação de pedestres, sendo estes obrigados a circular pelas ruas, lugar este de movimentação de automóveis. Além disso, não existe nenhuma calçada com guia para direcionar as pessoas com deficiência visual.

Apesar de alguns problemas no tocante a acessibilidade, Porto de Galinhas já conta com uma associação de pessoas com alguma deficiência. A associação Rodas da Liberdade tem atuação no destino turístico desde 1995 e, segundo o entrevistado C21, tem por objetivo ajudar as pessoas, concedendo cadeiras de rodas e diversos tipos de materiais ortopédicos, além de promover eventos ligados à cultura, esporte e arte visando à integração de todos à sociedade.

O entrevistado C21 afirmou ainda que busca melhorias junto ao poder público para a acessibilidade dos cadeirantes em todo o destino turístico, pois “o grande problema aqui são as calçadas, tudo ocupadas, não tem como agente passar”, mas “infelizmente as coisas aqui caminham a passos lentos (...)”. No entanto, este admite que algumas melhorias já foram desenvolvidas, como alguns locais com acessibilidade, vários eventos são realizados para as pessoas com necessidade especiais. “Praia sem Barreira” é um evento importante que acontece em Porto de Galinhas, o qual oferece acesso ao banho de mar, mergulhos e passeios de jangada para as pessoas com deficiência, “já temos uma jangada adaptada, já fiz mergulho com pessoas preparadas para lidar com cadeirante, como eu”, afirmou o entrevistado C21.

Assim, é possível verificar que Porto de Galinhas apresenta ações de acessibilidade, mas ainda se tem alguns problemas no tocante a inclusão de pessoas com algum tipo de deficiência para participar da atividade turística desenvolvida no destino. Assim sendo, carece que, tanto poder público como as empresas privadas, invistam para a melhoria em acessibilidade e desenvolver atrativos turísticos adaptados, de modo a tornar possível que estes desfrutem dos recursos turísticos existentes, ao passo que, promove a integração de todos.

#### 4.5 Recursos turísticos existentes e potenciais

Os recursos turísticos existentes em um destino são os principais atrativos que atraem turistas para esta localidade. A depender da tipologia de turismo desenvolvido, há recursos turísticos diferenciados. No caso de Porto de Galinhas (turismo praieiro), os **recursos turísticos existentes capazes de atrair cada vez mais os turistas** são, sem dúvida, as piscinas naturais, um lugar belo e que encanta os turistas. As piscinas naturais são um dos recursos turísticos mais explorados em Porto de Galinhas.

Os representantes da sociedade civil e poder público consideram que o destino turístico apresenta piscinas naturais incomparáveis, uma beleza natural surpreendente, capaz de atrair turistas do mundo inteiro e que certificou pela 10ª vez consecutiva como a praia mais bela do Brasil. Os relatos descritos abaixo remetem a opinião dos entrevistados quanto os recursos turísticos de Porto de Galinhas.

Porto é linda demais, tem uma beleza natural, uma praia linda que chama o turista pra cá. Quem vem não se arrepende e indica pra outra pessoa, porque aqui é belo, embora os problemas que existem... (Entrevistado C26 – Poder público).

Isso aqui é lindo demais, quem vem se encanta e volta de novo, além de indicar pra outras pessoas, familiares (...), no é não? O turismo daqui não cai por causa dessa beleza natural, porque muito problema tem aqui, mas o povo se encanta com o mar, as piscina naturais (...) (Entrevistado B20 – Sociedade civil).

Embora os entrevistados considerem Porto de Galinhas com uma beleza natural única, admitem que alguns problemas de infraestrutura, conforme discutidos anteriormente, acabam

comprometendo o destino, mas que, mesmo assim, é significativa a satisfação dos turistas. Segundo dados disponibilizados pela SETUR (2010), 98,4% dos turistas que visitam Ipojuca avaliam os atrativos naturais entre ótimo e bom, sendo incluído não apenas Porto de Galinhas, mas o litoral sul de Pernambuco, por isso é alta a assiduidade dos mesmos para visitar esses destinos turísticos.

#### **4.6 Satisfação e Assiduidade dos Turistas**

A satisfação dos turistas, quando visitam um destino turístico, é alcançada, segundo Oliveira (2010), a partir de cinco fatores. São eles: acessos, incluindo condições das estradas em um raio de 100km e sinalização; custos, incluindo pedágios e combustível, passagens, estadias, alimentação e lazer; os atrativos naturais; atrativos artificiais, incluindo bares e restaurantes, shoppings, cinemas, monumentos históricos, artísticos e religiosos; e, por fim, a infraestrutura, incluindo hospedagem, acesso a informações, comunicação, ruas e avenidas, saneamento e segurança.

Assim sendo, percebe-se ser necessário o atendimento de vários aspectos para o alcance da satisfação dos turistas. Em Porto de Galinhas, foi possível perceber, segundo percepção dos entrevistados, que é alto o **grau de satisfação e assiduidade (quantidade de repetição) do turista nos estabelecimentos turísticos**. Todos os entrevistados convergiram em suas opiniões, no sentido de reconhecer os problemas, principalmente de infraestrutura, que Porto de Galinhas apresenta, mas por seus atrativos naturais, bons hotéis, a hospitalidade do destino, dentre outros aspectos, os turistas saem satisfeitos, retornam sempre que possível e recomendam a familiares e amigos.

Alguns estudos corroboram os resultados encontrados para tal indicador. Souto (2010) averiguou como resultado do seu trabalho uma média geral de 6,0 numa escala de 1 – 7 no tocante a satisfação dos turistas. Outra pesquisa realizada pela SETUR (2010) constatou que 95,07% dos turistas que visitaram Ipojuca avaliam de forma geral como ótimo e bom, assim como 88,33% dos entrevistados pretendem voltar ao destino. Uma pesquisa feita pelo Instituto Maurício de Nassau (2009) verificou que 81,3% dos turistas entrevistados tem a pretensão de retornar a Porto de Galinhas.

As pesquisas realizadas revelaram ainda que 51,7% dos turistas pesquisados vieram ao destino por influências de amigos que já visitaram (INSTITUTO MAURÍCIO DE NASSAU, 2009). Corroborando, o estudo da Secretaria de Turismo (2010) afirmou que 51,53% também foram por incentivo de amigos ou parentes e que a impressão em relação à visita anterior foi melhor em 52,51% dos entrevistados.

Verifica-se, portanto, que é alto o grau de satisfação dos turistas que visitam Porto de Galinhas, além de recomendar a viagem a seus parentes e amigos. É importante destacar que não foi feita nenhuma pesquisa junto aos turistas do destino turístico, os resultados aqui apresentados são segundo a percepção dos entrevistados e estudos realizados por outros autores e instituições sobre tal temática. Embora tenham sido encontrados resultados positivos no tocante ao retorno dos turistas e indicações para outras pessoas visitarem Porto de Galinhas, reconhece-se a necessidade de controlar a quantidade de pessoas que visitem o destino turístico, para não ultrapassar a capacidade de carga do mesmo.

#### **4.7 Intensidade de uso / Capacidade de Carga**

Atrair turistas para visitação aos destinos turísticos é uma prática comum, mas é preciso não explorar a intensidade de uso, sendo necessário, portanto, estudos sobre capacidade de carga turística. Segundo Rocha (2011), este estudo compreende um instrumento para a identificação da situação do ambiente, baseando-se no número máximo de visitantes que uma

área pode suportar, ou seja, determina o nível de saturação dos destinos turísticos, antes que ocorram alterações nos meios físico e social.

Nesse contexto, este descritor tem por objetivo identificar a capacidade e intensidade de uso dos espaços de visitação, a partir da análise dos seguintes indicadores: quantidade de turistas/ visitantes num local atrativo durante um período e a proporção entre número de guias e número de turistas durante a visitação aos atrativos e tamanho dos grupos de turistas. É importante destacar que não foi feito nenhum estudo para determinar a capacidade de carga do destino. Os resultados apresentados abaixo se restringem às análises dos dados obtidos.

O principal atrativo de Porto de Galinhas são as piscinas naturais, e as visitas a esta causam impactos a este ambiente natural. Por isso, como revelado pelo entrevistado A10, alguns projetos do Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (IBAMA), da Secretaria do Meio Ambiente de Ipojuca, Agência Estadual de Meio Ambiente (CPRH) e outros órgãos tentaram impedir totalmente as visitas aos arrecifes, justificando os impactos que podiam resultar para este ambiente, mas isto poderia resultar em outros impactos como a diminuição de turistas no destino turístico.

Dessa forma, foi feito um estudo com o apoio de técnicos e estudiosos da área, para reorganização e controle destas visitas. Este estudo resultou em um mapeamento de toda área dos arrecifes que formam as piscinas naturais, subdividindo estas e foram nomeadas pelos nomes dos jangadeiros antigos que já haviam falecidos. A partir disso, as visitas acontecem alternativamente nas piscinas, e esta definição é feita a partir dos tipos de marés do dia.

A partir disso houve uma reorganização da atividade dos jangadeiros, não sendo mais permitida a venda de nenhum produto nas piscinas naturais, além da criação de um órgão municipal, Blitz Ambiental, designada especificamente para preservação dos arrecifes. A própria associação sofreu alterações, que segundo informações do entrevistado A10, não permitiu ninguém participar da atividade que não seja cadastrado na associação e o posto de trabalho é passado de pai para filho. Além da coordenação intraorganizacional, a associação organizou o dia a dia de trabalho dos jangadeiros, no qual a vez destes é orientada pela ordem da fila, ou seja, o jangadeiro que fez o primeiro passeio do dia, ao voltar vai para o final da fila e assim sucessivamente.

As visitas são controladas e acompanhadas diariamente por fiscais que fazem parte da blitz ambiental. A sociedade civil considera que estas visitas devam ser minimizadas, visto que as vidas contidas nos arrecifes a cada dia morrem ainda mais devido a exploração da atividade turística.

As visitas às piscinas naturais são de curta duração, em média de 40 minutos, e acontecem durante a maré baixa. Cada jangada leva até seis pessoas, mas não tem um máximo de vezes por dia que o jangadeiro faça o traslado, esta quantidade é definida pelas condições naturais da praia, só é permitido com a maré baixa, como também pelo número de turistas que desejem realizar o passeio. Ressalta-se que todas as deliberações citadas anteriormente foram estabelecidas com base em acordo entre os órgãos ambientais, Prefeitura de Ipojuca e Associação dos Jangadeiros, por meio do Termo de Compromisso 05/2009 do Ministério Público de Pernambuco, 2ª promotoria de Justiça cível de Ipojuca.

No que se refere ao indicador **proporção entre número de guias e número de turistas durante a visitação aos atrativos e tamanho dos grupos de turistas**, os resultados revelaram que em Porto de Galinhas, na maioria dos casos, os guias de turismo são as próprias pessoas que fazem o negócio, por exemplo, no passeio de *buggy*, o guia é o próprio bugueiro, o mesmo acontece com os passeios de jangadas, o guia é o jangadeiro, estes são, em sua maioria, nativos e, por isso, são bem informados sobre o destino turístico.

Por não apresentar guias de turismo específicos em Porto de Galinhas, a maioria dos entrevistados considera ser necessária a presença destes guias capacitados para melhorar o atendimento aos turistas, uma vez que é comum “os turistas ter até medo, porque é tanta gente

em cima dele oferecendo os diversos serviços possíveis... Cada um querendo vender o seu” (Entrevistado C30 – Poder público). Guias de turismo capacitados além de melhorar no tocante a recepção dos turistas, é uma forma de manter uma organização, minimizar as explorações de preços abusivos e diferenciados. Para tanto, o entrevistado C25 afirma ser necessário à capacitação de pessoas, preferencialmente nativas, para trabalhar como guias turísticos, com objetivo de melhor atender os turistas que visitem Porto de Galinhas.

#### 4.8 Quantidade de turistas

Para qualquer que seja o destino turístico, turistas são sempre bem vindos, visto que são estes atores que fazem movimentar a atividade turística. No entanto, como mencionado anteriormente, a quantidade de turistas é considerada aceitável quando não ultrapassa a capacidade de carga turística. De acordo com os dados coletados, foi perceptível que a **quantidade de turistas numa temporada específica afeta o dia a dia da comunidade local**, considerando o aumento da geração dos resíduos sólidos, consumo de água, energia, poluição sonora, dentre outros aspectos. Neste indicador os resultados dos entrevistados convergiram. O entrevistado A2 revelou que Porto de Galinhas no período de alta estação “vira um verdadeiro inferno”.

Assim sendo, sugere-se que o poder público e a iniciativa privada elaborem estratégias para minimização dos impactos que podem resultar para os atores locais oriundo do aumento significativo de pessoas no período de alta estação. Sabendo que é alto o número de turistas que visitam Porto de Galinhas, e isso pode acarretar impactos tanto para a comunidade local, como para o meio ambiente, é importante que as visitas sejam orientadas com programas de interpretação ambiental e haja o controle destas visitas, conforme é discutido a seguir.

#### 4.9 Visitas orientadas com Programas de interpretação Ambiental e Cultural e Registro e Controle de visitação aos Centros Históricos, Parques e Museus

Como já mencionado, as piscinas naturais são o cartão postal de Porto de Galinhas, uma vez que representam um dos fatores responsáveis por mover o turismo da localidade. Como um ambiente natural, é preciso o controle de visitação e orientação dos visitantes para minimização dos impactos desta atividade.

Para o indicador **programa de visitação orientado quanto às questões ambiental e/ou cultural**, os dados coletados revelaram que há apenas um programa direcionado a orientar os visitantes para as visitas as piscinas naturais, trabalho este realizado pela Blitz Ambiental. Como único programa existente, os entrevistados consideraram como insuficiente e que não é capaz de orientar efetivamente os turistas, são passado vídeos em *stands*, mas esta não é uma prática obrigatória antes do início do passeio, sendo, portanto, um programa ineficiente como é considerado pelo entrevistado B15.

Para o entendimento de como a Blitz Ambiental desenvolve seu programa de orientação aos turistas, segue a descrição de como acontecem às visitas dos turistas as piscinas naturais, segundo informações do entrevistado C27.

Inicialmente o visitante compra um bilhete aos jangadeiros, custando em média R\$ 15,00 e depois recebe uma pulseira de identificação, depois disso quem quiser saber informações tem um vídeo passando no nosso stand, quem não, já segue para as jangadas e inicia o passeio. Ao chegar nos arrecifes (cerca de 10 minutos) os jangadeiros orientam os visitantes para obedecer aos cordões de isolamento da área que pode visitar (...) e lá tem fiscais nossos, fardados para orientar os turistas e fiscalizar. Esta foi uma forma encontrada para diminuir os impactos nos arrecifes...(Entrevistado C27 – Poder público).

No que se refere ao indicador **sistemas de registro e controle da visitação aos centros históricos, parques, museus etc.**, não foi possível identificar nenhuma informação sobre este indicador, visto que não há exploração dos recursos turísticos voltados à cultura local, como centros históricos, igrejas, museus, dentre outros. Destaca-se que o município de Ipojuca apresenta alguns acervos históricos que podem fazer parte da atividade turística, entretanto não são explorados. Assim sendo, recomenda-se enquadrá-los como sugestões de passeios turísticos de Porto de Galinhas, como forma de explorar e valorizar a cultura local, assim como criar e gerar mais emprego e renda para a localidade.

#### **4.10 Zoneamento paisagístico e normas de edificações turísticas**

O descritor zoneamento paisagístico e normas de edificações turísticas, último analisado na dimensão turística, tem por objetivo identificar a existência de normas e regulamentações sobre a ocupação do solo e de construções edificações turísticas. O estado de Pernambuco aprovou o decreto de lei nº 21.972/1999 sobre o Zoneamento Ecológico Econômico Costeiro (ZEEC) do litoral sul de Pernambuco, este sendo um instrumento de gestão ambiental que tem por objetivo disciplina o uso e ocupação do solo, o manejo racional dos recursos ambientais, indicando as atividades a serem estimuladas, toleradas e proibidas, em cada Zona, bem como a garantia da preservação dos ecossistemas frágeis, indicando atividades econômicas compatíveis com o desenvolvimento ambientalmente sustentado (DECRETO DE LEI Nº 21.972/1999, artigo 3º, inc IX).

Segundo informações do entrevistado C23, este decreto de lei foi um dos documentos que serviu de base para a prefeitura de Ipojuca elaborar o Plano Diretor do Município (Lei nº 1490/2008). Dentre outros aspectos que este plano diretor trata, seu artigo 28, inciso I refere-se às preocupações em “zonar o território com a regulação do uso e ocupação do solo”.

Embora haja **regulamentações e normas para a ocupação e uso do solo** para Ipojuca, do qual Porto de Galinhas faz parte, percebeu-se, a partir dos dados coletados, que não há respeito com as normas e regulamentações sobre a ocupação e uso do solo existente no destino turístico, visto que foi comum encontrar construções de empreendimentos irregulares, que podem minimizar as áreas de proteção ambiental e comprometer a acessibilidade as pessoas.

Estes resultados apontam para a necessidade de maior fiscalização por parte da Secretaria de Planejamento da prefeitura e/ou do Escritório Litoral, para que as normas estabelecidas de ocupação do solo sejam cumpridas. Os dados obtidos na dimensão turística revelaram que Porto de Galinhas apresenta alguns problemas no tocante a infraestrutura necessária para atender bem os turistas como transporte, segurança, acessibilidade, agências de viagens, guias turísticos, centro de informações turísticas, meios hospedagens, dentre outros aspectos que podem comprometer a hospitalidade do destino turístico.

## **5. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Este estudo teve por objetivo identificar a infraestrutura turística que Porto de Galinhas apresenta para recepcionar os turistas, a partir dos indicadores do SISDTur, proposto por Hanai (2009). Para tanto, foi conduzido um estudo de abordagem qualitativa, a partir da realização de entrevistas com atores sociais locais e observações não participantes. Nesse sentido, os resultados apontam que Porto de Galinhas não possui uma infraestrutura adequada para os turistas que recebe ao longo do ano. Assim, diante da análise realizada, entende-se que o objetivo foi atingido.

Os resultados da investigação assinalam que Porto de Galinhas apresenta recursos turísticos que atraem cada vez mais os turistas, e, apesar da falta de uma infraestrutura adequada, o grau de satisfação destes é alto, assim como seu retorno e indicação para outras

pessoas. Apesar do destino turístico apresentar atrativos, belezas naturais e um clima receptivo capaz de agradar aos turistas, os resultados apontam a falta de uma infraestrutura turística adequada, como a ausência de agências de turismo receptivo locais, banheiros públicos de qualidade, centro de informações pouco eficiente, ineficiência do sistema de transporte, principalmente o traslado Recife – Porto de Galinhas, e vice e versa etc.

Assim sendo, sugere-se construir banheiros em vários pontos do calçadão central de Porto de Galinhas, além de reestruturar o centro de informações turísticas, estabelecendo horários fixos para funcionamento, funcionário(a) fluente nas línguas estrangeiras, dentre outras ações que atendam satisfatoriamente os turistas. Tanto poder público como as empresas privadas devem investir para a melhoria em acessibilidade e para desenvolver atrativos turísticos adaptados, de modo a tornar possível que pessoas com deficiências desfrutem dos recursos turísticos existentes, ao passo que, promova a integração de todos. Para tanto, faz-se necessário que esses atores elaborem estratégias e invistam para melhoria da infraestrutura de Porto de Galinhas, contribuindo com a hospitalidade para receber os turistas.

Apreende-se que esta pesquisa é uma fonte de dados que pode oferecer aos gestores locais, quer sejam públicos e/ou privados, informações importantes sobre a hospitalidade oferecida pelo destino turístico. Foram apontadas alguns problemas que merecem análise por parte dos gestores objetivando oferecer melhores condições ao turista que opta por Porto de Galinhas como um destino a ser visitado. Para pesquisas futuras, recomenda-se o estudo em outros destinos turísticos do Brasil, objetivando a realização de estudos comparativos.

## REFERÊNCIAS

- AAKER, D. A. **Administração estratégica de mercado**. Tradução Martin Albert Haag e Paulo Ricardo Meira. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.
- BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. Lisboa, Portugal; Edições 70, LDA, 2009.
- BARRETO, M. **Planejamento e organização do turismo**. 7ª ed. Campinas: Papirus, 2002.
- BAUER, M. W.; AARTS, B. A construção de um *corpus*: um princípio para a coleta de dados qualitativos. In: BAUER, M.; W.GASKELL, G. (orgs). **Pesquisa Qualitativa com Texto, Imagem e Som: Um manual Prático**. 3ª ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2008.
- BENI, M. C. **Análise estrutural do turismo**. 10ª ed. Atual. São Paulo: SENAC São Paulo, 2007.
- BOSSSEL, H. **Indicators for sustainable development: theory, method, applications: a report to the Balatom Group**. Winnipeg: IISD, 1999.
- BRANDÃO, P. de M. **Análise da Rede Política do Turismo Brasileiro**. Dissertação (Mestrado em Turismo), Universidade Federal do Rio Grande do Norte, UFRN, Natal, 2010, 217 p.
- CASTRO NETTO, J. H.; PIMEMTEL, T. D. Indicadores na Gestão da Hospitalidade Pública no Parque Ecológico Promotor Francisco Lins do Rego – Parque Ecológico da Pampulha (PEP) – Belo Horizonte – MG. **ABET**, Juiz de Fora, v.1, n.1, p. 49-63, jul./dez. 2011.
- CAMARGO, L. O. de L. **Hospitalidade**. In: TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi. **Análises Regionais Globais do Turismo Brasileiro**. São Paulo: Roca, 2005.
- CRESWELL, J. W. **Projeto de Pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. Tradução Magda Lopes; consultoria, supervisão e revisão técnica desta 3ª edição Dirceu da Silva. Porto Alegre: Artmed, 2010. 296 p.
- DALPIAZ, R. C. C.; et. al. **A hospitalidade no turismo: o bem receber**. Caxias do Sul, 2012. Disponível em: [http://www.serragaucha.com/upload/page\\_file/hospitalidade-e-bemreceber.pdf](http://www.serragaucha.com/upload/page_file/hospitalidade-e-bemreceber.pdf). Acesso em: nov. 2014.
- FLICK, U. **Introdução à pesquisa qualitativa**. 3.ed. Bookman/Artmed: Porto Alegre, 2009.



HANAI, F. Y. **Sistema de indicadores de sustentabilidade: uma aplicação ao contexto de desenvolvimento do turismo na região de Bueno Brandão, Estado de Minas Gerais, Brasil.** Tese – São Paulo, 2009. (Doutorado em Ciências da Engenharia Ambiental) Escola de Engenharia de São Carlos da Universidade de São Paulo, 2009.

INSTITUTO MAURÍCIO DE NASSAU. **Pesquisa realizada sobre satisfação do turista em Porto de Galinhas, 2009.** Disponível em: < <http://www.institutomauriciodenassau.com.br/blog/wp-content/uploads/2009/02/pesquisa-turismo-pg.pdf>>. Acesso: Dez. 2014.

MEADOWS, D. **Indicators and information systems for sustainable development:** a report to the Balaton Group. Hartland: The Sustainability Institute, 1998. 78 p.

OLIVEIRA, B. Fatores Determinantes da Satisfação do Turista: um Estudo na Cidade do Guarujá. In: **Anais do VII Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo.** Universidade Anhembi Morumbi – UAM/, São Paulo/SP, Setembro, 2010.

OPPERMANN, M. Tourism destination loyalty. **Journal of Travel Research**, Boulder. V. 39, n. 1, Aug. 2000. p. 78-84.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO. **Barômetro Mundial do Turismo**, Vol. 8 Número 1. OMT, 2010.

**PLANO ESTRATÉGICO DE TURISMO DE PERNAMBUCO:** Pernambuco para o mundo (2008). Disponível em:< <http://setur.pernambuco.googlepages.com/PlanoEstrategicodeTurismodePE.pdf>>. Acesso em 20 abr. 2012.

SANTOS, J. G. **Sistema de Indicadores de Sustentabilidade para o Turismo: aplicação de uma abordagem participativa em Porto de Galinhas, PE.** Dissertação – Pernambuco, 2013. (Mestrado em Administração) Universidade Federal de Pernambuco – UFPE, PROPAD, 2013, 219 p.

SETUR/PE – **SECRETARIA DE TURISMO DE PERNAMBUCO.** Destinação PE. Disponível em: < <http://www2.setur.pe.gov.br/web/setur/home> >. Acesso em: Novembro, 2014.

SOUTO, C. de M. R. **A Imagem do Estado de Pernambuco Percebida pelos Turistas de Negócio e Lazer após Visitarem o Balneário de Porto de Galinhas**, 2010. Disponível em: < <http://www.ead.fea.usp.br/semead/10semead/sistema/resultado/trabalhosPDF/408.pdf>> Acesso : Jan. 2015.

ROCHA, J. M. da. Desenvolvimento e Sustentabilidade do Turismo: Preceitos da teoria da capacidade de carga turística. **Revista do Programa de Pós Graduação em Turismo da Universidade de Caxias do Sul.** Vol. 3/nº3, jul/dez, 2011.

TOMAZZONI, E. L. **Turismo e desenvolvimento regional: dimensões, elementos e indicadores.** Caxias do Sul – RS. Editora Educs, 2009.

VAN BELLEN, H. M. **Indicadores de Sustentabilidade: Uma análise comparativa.** 2ª ed. São Paulo: FGV, 2006. 253 p.