

AValiação DE EMPREENDIMENTOS SUSTENTÁVEIS SITUADOS EM ROTA TURÍSTICA

JOANA STHEFANNY GOMES COSTA DOS SANTOS
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ - UFC

VINICIUS TABOSA DOS SANTOS
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ

LUIS AYRAN SOUSA COSTA
FACULDADE LUCIANO FEIJÃO

FELIPE ESTEVAM COSTA DOS SANTOS

ELZILENE GOMES COSTA
GEOGRAFIA; DIREITO

Resumo

Políticos, gestores públicos e privados e especialistas têm apresentado interesse pela temática que adaptam roteiros turísticos visando a formação da cidadania permeada por temas voltados para a sustentabilidade. Nesse cenário, o turismo sustentável tem sido apontado como um catalisador de soluções para problemas de sustentabilidade (MEEK et al, 2010) e uma força central na desenvolvimento de uma economia ecologicamente e socialmente sustentável (PACHECO et al. 2010). No Brasil o tema sustentabilidade vem se destacando no que concerne ao comportamento do consumidor. Estudo do Sebrae realizado em 2012 revelou que 79% dos proprietários dos pequenos negócios sabem que as ações sustentáveis podem atrair mais clientes. Com base na visão regionalizada, a roteirização torna-se estratégia importante na inserção de produtos diferenciados no mercado e entendida como um processo que estrutura a oferta de uma região, transformando-a em um produto rentável e comercialmente viável. No Estado do Ceará essa temática vem se destacando no que concerne a implementação das rotas turísticas, especificamente a Rota Mirante da Ibiapaba, instituída através da Lei Estadual nº17.596, 03.08.2021 (D.O. 05.08.21), tendo como um dos objetivos promover a preservação do patrimônio cultural e do meio ambiente na Serra da Ibiapaba. Assim, esses espaços apresentam possibilidades de se analisar a oferta dos serviços ofertados ao público que visitam esses espaços. Nesse aspecto, avaliar os empreendimentos turísticos que trabalham na área da sustentabilidade se apresenta como um indutor da qualidade turística do empreendimento. Segundo Oliveira & Pereira (2021) a avaliação dos serviços ofertados através da internet tem se constituído em uma fonte de informação importante para viajantes, os quais através dos conteúdos digitados, vídeos e imagens apresentados pelos visitantes anteriores - buscam uma descrição e análise da qualidade dos serviços ofertados pelos empreendimentos a serem visitados. Nessa ótica, os sites de avaliação, a exemplo do "google" empresa, podem classificar aspectos da experiência do visitante com notas de 1 a 5 estrelas, complementado pela descrição de feedback positivo ou negativo sobre um aspecto avaliado. OBJETIVOS: Evidenciar as percepções dos visitantes em empreendimentos sustentáveis inseridos na Rota Mirante da Ibiapaba, Ceará. METODOLOGIA: Tendo como foco do estudo a análise da qualidade dos serviços ofertados pelos empreendimentos sustentáveis a abordagem deste estudo foi a análise dos comentários no Google sobre os comentários dos usuários a partir de um parque particular e um outro público. Nesse aspecto buscou-se analisar as principais fragilidades e pontos fortes dos atrativos turísticos.

Para a coleta dos dados adotou-se como referência o período de 2018 a 2023. Após a coleta dos dados foram transcritos e categorizados adotando a escala TOURQUAL (MONDO, 2014), a qual permite a análise de seis categorias: Acesso, Ambiente, Elemento Humano, Experiência, Segurança e Qualidade Técnica. Os empreendimentos aqui analisados, sob a ótica do visitante, apresentaram pontos negativos e positivos com diferença quanto a indicação das categorias analisadas. Enquanto no atrativo particular destacou-se o Elemento Humano como fator negativo, no espaço público esse se constituiu num indutor positivo.

Palavras Chave

Escala TOURQUAL, website, Categoria de análise

Agradecimento a órgão de fomento

Fundação Cearense de Apoio ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico através do Projeto:
MLC-0191-00390.01.00/22

AVALIAÇÃO DE EMPREENDIMENTOS SUSTENTÁVEIS SITUADOS EM ROTA TURÍSTICA

INTRODUÇÃO:

Políticos, gestores públicos e privados e especialistas têm apresentado interesse pela temática que adaptam roteiros turísticos visando a formação da cidadania permeada por temas voltados para a sustentabilidade. Nesse cenário, o turismo sustentável tem sido apontado como um catalisador de soluções para problemas de sustentabilidade (MEEK et al, 2010) e uma força central na desenvolvimento de uma economia ecologicamente e socialmente sustentável (PACHECO et al. 2010).

No Brasil o tema sustentabilidade vem se destacando no que concerne ao comportamento do consumidor. Estudo do Sebrae realizado em 2012 revelou que 79% dos proprietários dos pequenos negócios sabem que as ações sustentáveis podem atrair mais clientes. Com base na visão regionalizada, a roteirização torna-se estratégia importante na inserção de produtos diferenciados no mercado e entendida como um processo que estrutura a oferta de uma região, transformando-a em um produto rentável e comercialmente viável.

No Estado do Ceará essa temática vem se destacando no que concerne a implementação das rotas turísticas, especificamente a Rota Mirante da Ibiapaba, instituída através da Lei Estadual nº17.596, 03.08.2021 (D.O. 05.08.21), tendo como um dos objetivos promover a preservação do patrimônio cultural e do meio ambiente na Serra da Ibiapaba.

Assim, esses espaços apresentam possibilidades de se analisar a oferta dos serviços ofertados ao público que visitam esses espaços. Nesse aspecto, avaliar os empreendimentos turísticos que trabalham na área da sustentabilidade se apresenta como um indutor da qualidade turística do empreendimento. Segundo Oliveira & Pereira (2021) a avaliação dos serviços ofertados através da internet tem se constituído em uma fonte de informação importante para viajantes, os quais através dos conteúdos digitados, vídeos e imagens apresentados pelos visitantes anteriores – buscam uma descrição e análise da qualidade dos serviços ofertados pelos empreendimentos a serem visitados. Nessa ótica, os sites de avaliação, a exemplo do “google” empresa, podem classificar aspectos da experiência do visitante com notas de 1 a 5 estrelas, complementado pela descrição de feedback positivo ou negativo sobre um aspecto avaliado.

OBJETIVOS: Evidenciar as percepções dos visitantes em empreendimentos sustentáveis inseridos na Rota Mirante da Ibiapaba, Ceará.

METODOLOGIA: Tendo como foco do estudo a análise da qualidade dos serviços ofertados pelos empreendimentos sustentáveis a abordagem deste estudo foi a análise dos comentários no Google sobre os comentários dos usuários a partir de um parque particular e um outro público. Nesse aspecto buscou-se analisar as principais fragilidades e pontos fortes dos atrativos turísticos. Para a coleta dos dados adotou-se como referência o período de 2018 a 2023. Após a coletado dos dados foram transcritos e categorizados adotando a escala TOURQUAL (MONDO, 2014), a qual permite a análise de seis categorias: Acesso, Ambiente, Elemento Humano, Experiência, Segurança e Qualidade Técnica.

ANÁLISE DOS DADOS: As informações coletadas permitiram verificar que as experiências vivenciadas propiciaram verificar que no empreendimento particular a Qualidade técnica e o Elemento humano foram os mais citados entre os itens negativos. Nesse caso, nas avaliações analisadas foram frequentes as citações: “... Estava lotado, ruim pra aproveitar, descansar... Piscina lotada, áreas de descanso lotada...” e “A única coisa que vale a pena é a paisagem, valor da taxa alto para o mal atendimento que tivemos, a piscina suja com valor alto que cobraram para entrarmos nela, além de ficamos esperando o funcionário para nós atender na tirolesa e nunca apareceu, enfim, acabamos desistindo”.

Quanto ao empreendimento público a categoria Acesso se destacou entre os relatos negativos. Nesse aspecto foi comum citações quanto ao acesso ao bondinho, conforme os três relatos a seguir:

“... deixou a desejar no atendimento do uso do bondinho (uma das principais atrações), é uma burocracia muito grande para um passeio tão curto, impossibilitando que turista em excursões desfrutem da experiência completa devido a necessidade de ficar horas na fila.”

“Minha única queixa e talvez uma crítica construtiva, a questão da bilhetagem para descer no bonde, fila quilométrica e sistema manual, deveria haver sistema mais ágil e de forma preenchimento digital ...”

“Ponto a melhorar é a acessibilidade para pessoas de mais idades e/ou limitações físicas. Podem melhorar a estrutura”

Quanto as categoria citadas como satisfatório, observou-se que o Ambiente quanto a disponibilidade do cenário natural (árvores, cachoeira, trilha, entre outros) foi o que mais se destacou em ambos os empreendimentos. No entanto, no parque público o Elemento humano foi apontado como uma categoria satisfatória o qual impulsionou os relatos de satisfação.

“...guias bem humorados e muito bem capacitados”.

“Um lugar bonito. Bem cuidado. Guias atenciosos e prestativos. Paisagem Linda, ...”

É importante ressaltar que no empreendimento público o atendimento aos visitantes é feito através de funcionários vinculados a Cooperativa.

CONCLUSÃO: Os empreendimentos aqui analisados, sob a ótica do visitante, apresentaram pontos negativos e positivos com diferença quanto a indicação das categorias analisadas. Enquanto no atrativo particular destacou-se o Elemento Humano como fator negativo, no espaço público esse se constituiu num indutor positivo.

AGRADECIMENTO

Fundação Cearense de Apoio ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico através do Projeto: MLC-0191-00390.01.00/22

REFERÊNCIA

MONDO, T.S. (2014). TOURQUAL: Proposta de um Modelo de Avaliação da Qualidade de Serviços em Atrativos Turísticos. Tese - Programa de Pós-Graduação em Administração - Doutorado em Administração, Universidade de Santa Catarina.

OLIVEIRA, E. A., PEREIRA, J. K. C. Marketing turístico e internet: um estudo do site Estrada Real como ferramenta de promoção da rota turística. Revista Acadêmica Observatório de Inovação do Turismo, v. 15, (2), p. 49-73.

MEEK, W.; PACHECO, D.; YORK, J. The impact of social norms on entrepreneurial action: evidence from the environmental entrepreneurship context. 9. ed. [S. l.: s. n.], 2010. 493-509 p. v. 25.

PACHECO, D.F.; DEAN, T.J.; PAYNE, D.S. (2010). Escaping the green prison: Entrepreneurship and the creation of opportunities for sustainable development. 5. ed. [S. l.: s. n.], 464-480 p. v. 25