

A QUALIDADE DAS PRAIAS, EQUIPAMENTOS E SERVIÇOS TURÍSTICOS DO MUNICÍPIO DE ITACARÉ NA ÓTICA DOS TURISTAS

Autor: GUIMARÃES JUNIOR, Gilberto de Souza
Universidade Estadual de Santa Cruz – UESC
Aluno de Graduação do curso de Administração
gilbertaol@uol.com.br

Co-autores: FREIRE, Carla Regina Ferreira (Orientadora)
CASIMIRO FILHO, Francisco
RODRIGUES, Sueli Menezes

RESUMO

O município de Itacaré-Ba possui uma beleza natural na qual a mata atlântica, as praias e o ecoturismo, principalmente com suas trilhas, atraem cada vez mais o turista. Investir na qualidade e nos serviços torna-se extremamente importante para atrair e conservar os potenciais clientes, fortalecendo o desenvolvimento do turismo no referido município. Os investimentos em turismo, especialmente na sua infra-estrutura, no seu planejamento, no seu controle têm que se intensificar e se adequar para poder postar-se com mais habilidade em face da exigência dos turistas. O objetivo deste trabalho é classificar e analisar as praias e os serviços turísticos, do município de Itacaré-Ba. A metodologia utilizada para a coleta de dados foi o processo não probabilístico simples, ou seja, o critério de exaustão para a amostragem. A pesquisa foi realizada através de questionários aplicados aos turistas do município de Itacaré que se encontravam nas praias no período de 03 a 09 de fevereiro de 2004. Foram aplicados 155 questionários, sendo que de cada família apenas uma pessoa foi entrevistada. De acordo com a opinião da maioria dos turistas entrevistados observa-se que as praias apresentam boa qualidade ambiental (52,26% dos turistas), são limpas (49,03%) e muito atrativas (56,77%), mas 45,16% não souberam responder a respeito da segurança pública. Com relação aos equipamentos e serviços turísticos, a maioria dos turistas entrevistados acham bons os equipamentos de lazer (32,9%), a hospitalidade do povo 54,84% dos turistas acham bom, aos meios de hospedagem 53,55% dos turistas acham bom, a qualificação dos bares e restaurantes 54,19% acham bom, a qualificação dos artesanatos, comércio e compras, 50,97% dos turistas acham bom. Não souberam opinar quanto aos passeios oferecidos (41,29%), guias de turismo (54,19%), diversões noturnas (37,42%) e serviço receptivo das empresas (54,19%). Conclui-se que o município de Itacaré é um grande potencial turístico. Portanto, as empresas que prestam serviços turísticos têm que estar sempre reciclando, treinando e capacitando seus colaboradores, definindo um padrão de qualidade, procurando a todo o momento a eficiência, para que com isso melhore seus serviços e fidelize seus clientes, aumentando a eficácia dentro da organização como um todo, pois o atendimento das expectativas e a satisfação do cliente deve ser um diferencial importantíssimo.

Palavras-chave: cliente, investimento, satisfação.

1. INTRODUÇÃO

O turismo é um grande gerador de divisas de um país com vocação para o mesmo, por conseqüência disso se torna de vital importância para a economia global, visando desenvolver uma atividade de responsabilidade, também, sócio-cultural.

Segundo D'Amore (1990), o turismo é a maior indústria do mundo, com expectativa de crescimento futuro. Nesse sentido, o turismo vem desempenhando importante papel na geração de divisas na recente história da Bahia. A receita com o turismo, em 1999, alcançou US\$ 850 milhões, produzindo um impacto de US\$ 1,6 bilhão no Produto Interno Bruto estadual, com o setor tendo sido responsável pela geração de 68 mil empregos diretos e 303 mil indiretos. Em 2000, estima-se que a mesma receita tenha se situado em US\$ 928 milhões provocando um impacto de US\$ 1,7 bilhão no PIB estadual (SAAB e DAEMON, 2001).

De acordo com Burman & Queiroz (1996), o governo da Bahia, seguindo as diretrizes estabelecidas neste programa, estabeleceu o turismo como um dos segmentos de maior importância para o desenvolvimento sócio-econômico do Estado. Os municípios turísticos baianos foram beneficiados pelo PRODETUR, através de investimentos públicos e privados.

As ações que vêm sendo empreendidas pelo governo do estado da Bahia são de fundamental importância para o desenvolvimento do turismo, fazendo com que os investimentos privados seja cada vez mais constantes, contribuindo assim para um aumento de divisas e na geração de empregos diretos e indiretos. Segundo Beni (2003), a política de turismo tem que ser ampla e a estratégia constitui o meio para que se chegue aos objetivos. Afinal uma atividade de tal porte e importância só pode ser planejada como um sistema integrado, considerando-se o conjunto de variáveis envolvidas: culturais, sociais, político-legal, ecológica, econômicas e tecnológicas, tendo sempre em vista o aperfeiçoamento da indústria turística.

A atividade turística é uma importante realidade econômica para a Bahia e vem cada vez mais se consolidando como um dos grandes setores de expansão da economia estadual, uma deliberada e estratégica implementação de políticas e ações que visem atrair turistas detentores de elevado poder aquisitivo e que conformem nichos de mercado mais qualificados, seletivos e exigentes, resultará efeito positivo nas taxas de permanência e ocupação nos destinos baianos, levando a um melhor nível de remuneração dos trabalhadores direto e indireto vinculados à atividade turística e a um crescimento do número de postos de trabalho (SILVA, 2002, pág 31).

Investir na qualidade e nos serviços torna-se extremamente importante para atrair e conservar os potenciais clientes, fortalecendo o desenvolvimento do turismo no referido município. Os investimentos em turismo, especialmente na sua infra-estrutura, no seu planejamento, no seu controle têm que se intensificar e se adequar para poder postar-se com mais habilidade em face da exigência dos turistas.

O turismo tem um grande leque de oportunidades, tendo que estar sempre qualificado para abranger todos os seus segmentos. "... a simbiose entre marketing e qualidade, não apenas a qualidade objetiva resultante da concepção e da composição do produto e/ ou serviço, na óptica da oferta, mas também e, sobretudo a qualidade subjetiva ou apercebida pelo consumidor ou utilizador, pois é esta que o motiva para as suas decisões de compra..." (BAPTISTA, 2003 p. 22).

O produto turístico tem que ser bem elaborado, ter um desempenho competitivo, ter uma verdadeira cultura organizacional empreendedora, hoje não se pode apenas vender o local, tem que melhorar o profissional, diversificar os serviços, aumentar a qualidade dos mesmos, fazer parcerias para reduzir a sazonalidade, fazendo pacotes e promoções.

A atividade turística desponta como uma alternativa que pode enquadrar-se em um programa de desenvolvimento, funcionando como um instrumento estimulador, principalmente em áreas possuidoras de paisagens exóticas (CASIMIRO FILHO, 1998, pág. 19).

Toda a exuberante beleza natural, a riqueza histórica e cultural estampada em sua arquitetura tem feito da Bahia um lugar com numerosos atrativos para o turista. Atualmente, o Estado é dividido em sete áreas turísticas, com base em estudos técnicos, passando-se a considerar, para fins de investimentos, promoção e educação para o turismo (BAHIATURSA, 2004). O conjunto de municípios hoje agrupados em:

- i) Baía de Todos os Santos;
- ii) Costa das Baleias;
- iii) Costa do Dendê
- iv) Costa do Cacau;
- v) Costa dos coqueiros;
- vi) Costa do Descobrimento; e,
- vii) Chapada Diamantina.

O objetivo deste trabalho é classificar e analisar as praias e os serviços turísticos, do município de Itacaré-Ba, inserido na Costa do Cacau, no qual possui uma beleza natural na qual a mata atlântica, as praias e o ecoturismo, principalmente com suas trilhas, atraem cada vez mais o turista.

2. METODOLOGIA

2.1. Área de estudo

O município de Itacaré possui uma beleza natural na qual a mata atlântica, as praias e o ecoturismo atraem cada vez mais o turista. Este município dispõe de um potencial expressivo para o turismo favorecendo um contato maior com paisagens encantadoras e primitivas. Itacaré possui uma área de 730km² um clima tropical super úmido, sua temperatura média é de aproximadamente 25°C (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, 2004). O período de chuva ocorre entre os meses de abril a junho. Itacaré era um antigo porto comercial de cacau que hoje vive da pesca e do turismo, principalmente o turismo ecológico.

2.2. Procedimentos metodológicos

Para a realização desta pesquisa usaram-se como procedimentos metodológicos para a coleta de dados o processo não probabilístico simples, ou seja, o critério de exaustão para amostragem. A pesquisa foi realizada através de questionários aplicados aos turistas do município de Itacaré que se encontravam nas praias no período de 03 a 09 de fevereiro de 2004. Foram aplicados 155 questionários, sendo que de cada família apenas uma pessoa foi entrevistada.

3. RESULTADOS

No item que diz respeito à limpeza das praias 49,03% dos turistas qualificaram como bom, enquanto que 24,52% dos entrevistados acham regular (Tabela 1). Constatando-se assim uma boa manutenção em relação à degradação ao meio ambiente.

Tabela 1. Opinião do turista quanto à limpeza das praias de Itacaré. Fev. 2004

Limpeza	Nº de turistas	%
Boa	76	49,03
Não sabe	1	0,65
Ótima	9	5,81
Péssima	18	11,61
Regular	38	24,52
Ruim	13	8,39
Total	155	100,00

Fonte: Dados da pesquisa

De acordo com os dados da Tabela 2, 52,26% dos turistas entrevistados qualificaram a qualidade ambiental das praias como boa, 18,06% acharam regular e 17,42% ótima, sendo assim, a maioria ficou satisfeita com a qualidade ambiental apresentada.

Tabela 2. Opinião dos turistas quanto à qualidade ambiental das praias de Itacaré. Fev. 2004

Qualidade ambiental	Nº de turistas	%
Boa	81	52,26
Não sabe	2	1,29
Ótima	27	17,42
Péssima	9	5,81
Regular	28	18,06
Ruim	8	5,16
Total	155	100,00

Fonte: Dados da pesquisa

No que diz respeito ao congestionamento de pessoas nas praias de Itacaré, ficou evidenciado na Tabela 3 que 54,84% qualificaram como pouco enquanto 43,87% dos turistas qualificaram como moderado.

Tabela 3. Opinião dos turistas quanto ao Congestionamento de pessoas nas praias de

Itacaré. Fev. 2004		
Congestionamento	Nº de turistas	%
Moderado	68	43,87
Pouco	85	54,84
Severo	2	1,29
Total	155	100,00

Fonte: Dados da pesquisa

Quanto às aparências físicas das praias, constatado na Tabela 4, 57,77% dos turistas qualificaram como muito atrativas, enquanto 37,19% acharam atrativas, ou seja, os turistas aprovaram e ficaram encantados com as praias e suas belezas naturais.

Tabela 4. Opinião dos turistas com relação a aparência das características físicas das praias de Itacaré. Fev. 2004

Aparência	Nº de turistas	%
Atrativas	53	34,19
Muito atrativas	88	56,77
Não atrativas	4	2,58
Pouco atrativas	10	6,45
Total	155	100,00

Fonte: Dados da pesquisa

Observando-se os dados da Tabela 5, na opinião dos turistas entrevistados, 62,58% qualificaram como adequado o estacionamento para veículos nas praias, enquanto 18,71% opinaram que eram inadequados os estacionamentos.

Tabela 5. Opinião dos turistas com relação ao estacionamento para veículos nas praias de Itacaré. Fev 2004

Estacionamento	Nº de turistas	%
Abundante	6	3,87
Adequados	97	62,58
Inadequado	29	18,71
Não respondeu	5	2,58
Não sabe	18	11,61
Total	155	100,00

Fonte: Dados da pesquisa

A Tabela 6, que diz respeito à segurança pública, 45,16% não souberam opinar, enquanto 28,39% qualificaram como boa.

Tabela 6. Opinião dos turistas quanto à segurança pública na cidade de Itacaré. Fev. 2004

Segurança	Nº de turistas	%
Boa	44	28,39
Não respondeu	1	0,65
Não sabe	70	45,16
Ótima	7	4,52
Péssima	11	7,10
Regular	19	12,26
Ruim	3	1,94
Total	155	100,00

Fonte: Dados da pesquisa

Os dados evidenciados na Tabela 7, em relação aos equipamentos de lazer,

32,90% dos turistas qualificam como bom, enquanto 25,16% dos turistas não qualificam os mesmos.

Tabela 7. Opinião dos turistas com relação aos equipamentos de lazer em Itacaré. Fev. 2004

Equipamentos de Lazer	Nº de turistas	%
Bom	51	32,90
Não sabe	39	25,16
Ótimo	32	20,65
Péssimo	7	4,52
Regular	20	12,90
Ruim	6	3,87
Total	155	100,00

Fonte: Dados da pesquisa

Quanto aos passeios oferecidos 41,29% dos turistas não souberam opinar enquanto 37,42% o qualificaram como bom. Tabela 8.

Tabela 8. Opinião dos turistas em relação a passeios oferecidos em Itacaré. Fev.2004

Passeios oferecidos	Nº de turistas	%
Bom	58	37,42
Não Respondeu	1	0,65
Não sabe	64	41,29
Ótimo	19	12,26
Péssima	5	3,23
Regular	5	3,23
Ruim	3	1,94
Total	155	100,00

Fonte: Dados da pesquisa

No item que respeito às informações ao turista, de acordo com a Tabela 9, 34,84% consideram como boa, enquanto 29,03% não souberam opinar, pois até o momento não precisaram de informação alguma.

Tabela 9. Opinião dos turistas com relação às informações oferecidas ao turista em Itacaré. Fev.2004

Informação ao turista	Nº de turistas	%
Bom	54	34,84
Não sabe	45	29,03
Ótimo	14	9,03
Péssimo	15	9,68
Regular	21	13,55
Ruim	6	3,87
Total	155	100,00

Fonte: Dados da pesquisa

Os dados da Tabela 10 mostram que, quanto aos guias de turismo, 54,19% dos turistas não sabem qualificar, enquanto 22,58% dos turistas o qualificaram como bom.

Tabela 10. Opinião dos turistas com relação aos guias de turismo em Itacaré. Fev. 2004

Guias de turismo	Nº de turistas	%
Bom	35	22,58

Não Respondeu	3	1,94
Não sabe	84	54,19
Ótimo	16	10,32
Péssimo	4	2,58
Regular	12	7,74
Ruim	1	0,65
Total	155	100,00

Fonte: Dados da pesquisa

Com relação ao item hospitalidade do povo, os turistas ficaram encantados com a receptividade dos nativos, dados disponíveis na Tabela 11, pois 54,84% qualificaram como bom, enquanto 26,45% acharam ótima.

Tabela 11. Opinião dos turistas com relação à hospitalidade do povo em Itacaré. Fev. 2004

Hospitalidade do povo	Nº de turistas	%
Bom	85	54,84
Não sabe	15	9,68
Ótimo	41	26,45
Péssimo	2	1,29
Regular	10	6,45
Ruim	2	1,29
Total	155	100,00

Fonte: Dados da pesquisa

Quanto aos meios de hospedagem 53,55% dos turistas qualificaram como bons, enquanto 26,45% os qualificaram como ótimo, confirmando assim, segundo a Tabela 12, a plena satisfação do turista com o local onde se encontra hospedado.

Tabela 12. Opinião dos turistas com relação aos meios de hospedagem em Itacaré. Fev. 2004

Meios de hospedagem	Nº de turistas	%
Bom	83	53,55
Não Respondeu	1	0,65
Não sabe	20	12,90
Ótimo	41	26,45
Péssimo	3	1,94
Regular	6	3,87
Ruim	1	0,65
Total	155	100,00

Fonte: Dados da pesquisa

Quanto à qualificação dos bares e restaurantes, dados confirmados na Tabela 13, 54,19% o qualificam como bons, enquanto 15,48% dos turistas qualificam como ótimo, demonstrando satisfação com a culinária local.

Tabela 13. Opinião dos turistas com relação à qualificação dos bares e restaurantes em Itacaré. Fev. 2004

Bares e restaurantes	Nº de turistas	%
Bom	84	54,19

Não respondeu	1	0,65
Não sabe	16	10,32
Ótimo	24	15,48
Péssimo	3	1,94
Regular	23	14,84
Ruim	4	2,58
Total	155	100,00

Fonte: Dados da pesquisa

Fica evidenciado na Tabela 14 que, no que se aborda a qualificação dos artesanatos, comércio e compras, 50,97% dos turistas acham bons, enquanto 27,10% não souberam qualificar.

Tabela 14. Opinião dos turistas em relação à qualificação dos artesanatos, comércio e compras em Itacaré. Fev. 2004

Artesanato	Nº de turistas	%
Bom	79	50,97
Não respondeu	3	1,94
Não sabe	42	27,10
Ótimo	16	10,32
Regular	13	8,39
Ruim	2	1,29
Total	155	100,00

Fonte: Dados da pesquisa

Quanto às diversões noturnas, dos turistas que foram entrevistados, constatam-se os dados na Tabela 15 que, 37,42% não souberam opinar, enquanto 25,81% qualificaram como boa.

Tabela 15. Opinião dos turistas em relação às diversões noturnas em Itacaré. Fev. 2004

Diversão noturna	Nº de turistas	%
Bom	40	25,81
Não respondeu	3	1,94
Não sabe	58	37,42
Ótimo	7	4,52
Péssimo	8	5,16
Regular	33	21,29
Ruim	6	3,87
Total	155	100,00

Fonte: Dados da pesquisa

Na opinião dos turistas quanto ao serviço receptivo das empresas, de acordo com a Tabela 16, 54,19% não sabem qualificar, enquanto 29,68% qualificam como bom o serviço prestado pelas empresas.

Tabela 16. Opinião dos turistas em relação ao serviço receptivo das empresas em Itacaré. Fev. 2004

Serviço receptivo/ empresa	Nº de turistas	%
Bom	46	29,68
Não respondeu	3	1,94
Não sabe	84	54,19
Ótimo	9	5,81
Péssimo	3	1,94

Regular	9	5,81
Ruim	1	0,65
Total	155	100,00

Fonte: Dados da pesquisa

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Sendo o turismo uma fonte de captação de recursos e de geração de emprego e renda, e primordial um investimento sistemático para que se possa competir com outros destinos turísticos. Falta no município de Itacaré uma visão estratégica, uma mudança qualitativa, estrutura dinâmica, definir objetivos e traçar as estratégias para alcançá-las melhorar o desempenho no trabalho de marketing e logística.

Os clientes cada vez mais querem qualidade, querem satisfação, querem ser bem atendidos, e está faltando esse “feedback” no município de Itacaré, pois segundo a pesquisa há um número razoável e considerável de reclamações e isso não pode tornar-se uma freqüência.

Infelizmente, o empresariado local não está conseguindo acompanhar as mudanças que vem ocorrendo no mercado e serviços relacionados ao turismo, falta inovação e liderança.

No âmbito geral, Itacaré possui um imenso potencial para o desenvolvimento do turismo, pois possui vastos manguezais, uma presença considerável de mata atlântica e vários outros aspectos naturais que podem ser explorados de maneira sustentável, para que não se degrade o meio ambiente. Além disso, Itacaré apresenta um dos cenários mais paradisíacos da costa do cacaú.

Considera-se, em uma visão geral que Itacaré é um local aprazível e que vem despertando o interesse dos turistas nacionais e estrangeiros.

Entretanto, constata-se que muito embora Itacaré se destaque pela qualidade ambiental das praias, aparência física das praias, bares e restaurantes, meios de hospedagem e hospitalidade do povo, por outro lado, existe uma carência de guias de turismo, passeios oferecidos, diversões noturnas, segurança pública, serviço receptivo de empresas.

Conforme os dados apresentados e seus respectivos resultados, o município citado ainda necessita de melhorias na qualidade dos equipamentos, uma qualificação de mão-de-obra adequada, que deve ser implementada não apenas pelo poder público, pois o setor do turismo oferece excelentes oportunidades para os empresários que estejam disposto a investir na atividade do turismo principalmente na qualidade, que é um diferencial de extrema relevância neste setor altamente competitivo.

REFERÊNCIAS

- BAHIATURSA. <http://www.bahiatursa.ba.gov.br/regi/html> (acessado em 12/ 07 / 2004)
- BENI, M. C. Análise estrutural do turismo. 2. ed. São Paulo: SENAC, 1998, 427p.
- BURMAN, G.; QUEIROZ, L. A. O turismo se volta para dentro dos municípios baianos. BAHIA Análise & Dados, v. 6, n. 3, p. 66 –72, dez. 1996
- CASIMIRO FILHO, F. Valoração monetária de benefícios ambientais: o caso do turismo no litoral cearense. São Paulo, 1998, 81 p. Dissertação (Mestrado) – Escola Superior de Agricultura “Luiz de Queiroz”, Universidade de São Paulo.
- D’AMORE, L. J. Tourism: the word’s peace industry. Recreation, v. 48, n. 1, p. 24-33, 1990.
- IBGE. <http://www.ibge.gov.br/> (acessado em 20 / 08 / 2004)
- MELO, J. A. M. de.; SOUZA, M. A. de. Importância e desempenho da atividade turística na Região Nordeste do Brasil. Revista Econômica do Nordeste. Fortaleza, v. 28, n.1, p. 27 – 49, jan/mar. 1997.
- SAAB, W. G. L.; DAEMON, I. G. As potencialidades turísticas do Estado da Bahia. Gerência Setorial de Turismo. N. 28, junho/2001.
- SILVA, J. A.S. Nova dinâmica espacial da cultura e do turismo na Bahia – base para o planejamento do desenvolvimento turístico fundamentado nos conceitos e práticas de cluster econômico. Turismo: Visão e Ação. Ano 4, n.10, p. 43-61, out.2001/mar2002.