

**O TURISMO FUNDAMENTADO NO ENFOQUE DA  
QUALIDADE TOTAL COMO ALTERNATIVA DE  
DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL: O CASO DO  
ESTADO DO CEARÁ**

FRANCISCO CASIMIRO FILHO



**FORTALEZA-CEARÁ  
1994**

8201.10140  
8201.10140

**O TURISMO FUNDAMENTADO NO ENFOQUE DA  
QUALIDADE TOTAL COMO ALTERNATIVA DE  
DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL: O CASO DO  
ESTADO DO CEARÁ** N

FRANCISCO CASIMIRO FILHO 127010

Monografia submetida à coordenação do curso de especialização em Economia de Recursos Naturais Renováveis e Política Ambiental, como pré-requisito parcial para conclusão do curso.



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ**

**FORTALEZA - CEARÁ - BRASIL**  
1994

"A questão não é se deve haver um crescimento econômico contínuo.  
**Deve.**

A questão nem é se o impacto ambiental deve ser diminuído.  
**Tem que ser.**

A última das perguntas é se estas questões estão interligadas.  
**Estão.**

A solução do dilema resolve claramente sobre o **como** e não sobre **se.**"

Banco Mundial.

... futuro  
... futuro,  
... futuro

Dados

Ao meu pai Chico Casimiro  
e a minha mãe Socorro,  
pelo incentivo.

**Dedico**

## AGRADECIMENTOS

A **DEUS**, por permitir minha existência.

A professora e orientadora M<sup>a</sup>. Irlés de O. Mayorga, pela marcante e incansável orientação e incentivo. Saliento que suas orientações foram além dos conhecimentos técnicos.

Ao Dr. José Ednilson de Oliveira Cabral, membro da banca examinadora pelas valiosas sugestões.

A bibliotecária Margareth F. Nogueira Mesquita, pela orientação quanto às normas da ABNT.

Aos colegas de curso, pela oportunidade de aprendizagem através de suas experiências profissionais.

## SUMÁRIO

	Página
LISTA DE TABELAS .....	ix
LISTA DE QUADROS .....	x
LISTA DE FIGURAS .....	xi
RESUMO .....	xii
<b>CAPÍTULO I - INTRODUÇÃO</b>	
1 - <u>O Problema e sua Importância</u> .....	2
2 - <u>Hipótese</u> .....	6
3 - <u>Objetivos</u> .....	6
<b>CAPÍTULO II - MARCO TEÓRICO</b>	
1 - <u>Desenvolvimento Sustentável</u> .....	8
2 - <u>Qualidade Total</u> .....	11
2.1 - <u>Conceito</u> .....	11
2.2 - <u>Evolução do Conceito de Qualidade</u> .....	11
2.3 - <u>Competitividade</u> .....	12
<b>CAPÍTULO III - PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS</b>	
1 - <u>Área de Estudo</u> .....	16
2 - <u>Métodos de Análise</u> .....	17
2.1 - <u>Análise Tabular e Descritiva</u> .....	18
2.2 - <u>Diagrama de Pareto</u> .....	18
2.3 - <u>Gráfico de Controle</u> .....	18
3 - <u>Dados</u> .....	19
<b>CAPÍTULO IV - RESULTADOS E DISCUSSÃO</b>	
1 - <u>Perfil do Turista</u> .....	22
2 - <u>Expectativas e Necessidades Naturais</u> .....	26
3 - <u>Serviços Oferecidos</u> .....	29
4 - <u>Custos dos Serviços</u> .....	31
5 - <u>Qualidade dos Serviços</u> .....	34
6 - <u>Capacidade de Suporte</u> .....	35
7 - <u>Modelo de Gestão para Exploração do Turismo</u> .....	38

<b>CAPÍTULO V - CONCLUSÕES E SUGESTÕES .....</b>	<b>42</b>
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>44</b>
APÊNDICE A .....	46
APÊNDICE B .....	52
APÊNDICE C .....	58

## LISTA DE TABELAS

TABELA		Página
01	Número de turistas segundo a nacionalidade .....	23
02	Idade média dos turistas que visitaram Fortaleza na segunda quinzena do mês de janeiro/94 .....	23
03	Estado civil dos turistas que visitaram Fortaleza na segunda quinzena do mês de janeiro de 1994 .....	24
04	Forma de viagem dos turistas .....	24
05	Nível de educação dos turistas .....	25
06	Tipo de transporte utilizado pelos turistas .....	25
07	Tipo de turismo realizado pelos turistas .....	26
08	Meios de comunicação que mais influenciaram o turista a vir conhecer o Ceará .....	27
09	Atrativos que motivaram os turistas a conhecer o Ceará .....	27
10	Atrativos turísticos que mais agradaram os turistas ....	29
11	Nível de classificação dos principais serviços turísticos segundo os turistas .....	30
12	Opinião dos turistas sobre os preços dos serviços turísticos .....	31
13	Opinião dos turistas sobre a qualidade dos serviços e competência do pessoal .....	34

## LISTA DE QUADROS

QUADRO		Página
01	Renda gerada por turismo nas capitais do Nordeste no período 84/86 .....	3
02	Horas de sol por ano por capitais brasileiras .....	4
03	Horas de sol por mês em Fortaleza .....	5
04	Número de hotéis, de apartamentos e de leitos disponíveis em Fortaleza segundo a categoria .....	36

## LISTA DE FIGURAS

FIGURA		Página
01	Esquema de um gráfico de controle .....	18
02	Diagrama de Pareto. Atrativos que motivaram os turistas a conhecerem o Ceará .....	27
03	Diagrama de Pareto. Atrativos que mais agradaram os turistas .....	29
04	Gráfico de controle dos custos de hospedagem. Permite visualizar a variabilidade das opiniões dos turistas a respeito dos preços da hospedagem .....	31
05	Gráfico de controle dos custos de alimentação. Permite visualizar a variabilidade das opiniões dos turistas a respeito dos preços da alimentação .....	31
06	Gráfico de controle dos custos de artesanatos. Permite visualizar a variabilidade das opiniões dos turistas a respeito dos preços dos artesanatos .....	32
07	Gráfico de controle de custos de transportes. Permite visualizar a variabilidade das opiniões dos turistas com relação aos custos dos transportes .....	33

## RESUMO

Atualmente, uma das preocupações dos países do Terceiro Mundo é a busca de soluções de seus problemas mediante a utilização de recursos disponíveis, de modo a garantir a melhoria da qualidade de vida de sua população. Assim, o turismo surge como uma das alternativas que pode se enquadrar perfeitamente em um modelo de desenvolvimento sustentável, principalmente em regiões semi-áridas, desde que seja planejado dentro do enfoque filosófico da Qualidade Total. Diante disso, o objetivo do presente estudo será a partir da identificação da realidade da atividade, propor um modelo sustentável para exploração do turismo no Estado do Ceará, fundado nos princípios da Qualidade Total.

Para isso foram aplicados 200 questionários nos 26 hotéis classificados pela Empresa Brasileira de Turismo na cidade de Fortaleza no mês de janeiro de 1994. Destes apenas 35 questionários foram devolvidos. Os mesmos foram analisados utilizando análise tabular e descritiva, bem como ferramentas de Qualidade Total, tais como diagrama de Pareto e gráfico de controle.

Os resultados obtidos foram os seguintes: 71,4% dos turistas eram nacionais, 54% eram do sexo masculino, 78% tinham menos de 40 anos, 60% eram casados e vivavam com a família. Os turistas apresentaram um bom nível cultural, pois 65,7% possuíam pelo menos nível superior. 77,2% utilizaram o avião como meio de transporte. Com relação aos atrativos que motivaram os turistas a conhecer o Ceará, 70,6% responderam ter sido as praias e as belezas naturais e paisagísticas. Quanto aos serviços oferecidos, de uma maneira geral, foram classificados como bom e com os preços considerados razoáveis ou médios. No que diz respeito a capacidade de suporte Fortaleza dispõe de 10.389 leitos e de uma infra-estrutura de lazer que comporta cerca de 50.000 pessoas. Para implantação de um modelo de gestão para exploração do turismo, devem ser consideradas as dimensões de sustentabilidade, à saber: econômica, ecológica, espacial, social e cultural. Além disso o governo e a iniciativa privada deverão implantar o serviço de Qualidade para o setor e com isso competir com outros centros internacionais de turismo.

Da maneira como o turismo está sendo implantado no Ceará, poderá não garantir a sustentabilidade do desenvolvimento desse setor num período de longo prazo. Pois não estão sendo, desenvolvidos trabalhos de conservação de nossas belezas naturais e paisagistas e as praias, principais atrativos na preferência dos turistas.

Além disso, um dos principais fornecedores de serviços aos turistas, o setor hoteleiro, não está trabalhando dentro dos princípios da Qualidade Total, pois não demonstrou nenhum interesse em conhecer seus clientes.

Pode-se verificar também que uma percentagem significativa dos turistas consideraram os serviços oferecidos de boa qualidade, mais com custos um tanto quanto elevados.

Portanto, caso o estado do Ceará esteja realmente interessado em ganhar competitividade no cenário turístico mundial, terá que implantar o mais rápido possível a filosofia da Qualidade Total em todos os seus serviços, passando a explorar o turismo e não o turista.

## CAPÍTULO I

## INTRODUÇÃO

### 1 - O Problema e Sua Importância

Atualmente, uma das preocupações dos países do Terceiro Mundo é a busca de soluções locais para resolução de seus problemas bem como a implantação de atividades que venham a contribuir para o desenvolvimento dos mesmos e, com isso melhorar a qualidade de vida tanto das gerações presentes como das gerações futuras sem, no entanto, comprometer os recursos naturais, mas sim contribuir para sua conservação.

Diante disso, o turismo desponta como uma alternativa que pode se enquadrar perfeitamente em um modelo de desenvolvimento sustentável, principalmente em regiões semi-áridas, regiões estas que estão localizadas na maioria dos países subdesenvolvidos, como é o caso do Brasil. Uma justificativa para essa observação é que o turismo, segundo a Organização Mundial de Turismo (OMT), é uma atividade geradora de empregos, pois de cada quinze trabalhadores empregados um é na área de turismo, geradora de renda, pois nos países como a Grécia, Espanha, Itália e México arrecada de 30 a 40 % por ano do seu Produto Interno Bruto da indústria do turismo. Na região Nordeste do Brasil, enquanto o PIB cresceu 20,5% , no período de 84 a 86, a renda com turismo nesse mesmo período cresceu em 41% (Ver QUADRO 01). Bem como poderá contribuir para uma melhoria na distribuição de renda e poderá também contribuir para a diminuição das desigualdades entre as diversas regiões<sup>1</sup>.

Segundo a OMT, dentre as atividades sócio-econômicas a que mais cresce a nível mundial é o turismo, pois movimenta uma cifra de 10,4 trilhões de dólares por ano, o que equivale a duas vezes o Produto Interno Bruto dos Estados Unidos. É considerado a maior indústria do mundo e possui características muito particulares, pois se muito bem planejado não polui o ambiente nem degrada os recursos naturais e vende um tipo de

---

<sup>1</sup> MELO Dárdaro N de *Tópicos do Fenômeno Turístico*, Fort, 1988. Diz que "o turismo é um excelente instrumento para estimular o desenvolvimento de áreas pobres possuidoras de paisagens exóticas. O planejamento turístico poderá assegurar uma distribuição equilibrada das correntes turísticas e, em países com desequilíbrios regionais, ele favorecerá o crescimento harmônico das diferentes regiões.

produto pelo qual não é pago um preço de mercado, como por exemplo paisagens naturais, monumentos, etc.

No nordeste brasileiro temos sol quase os 365 dias do ano (Ver QUADRO 02), além de grandes belezas naturais que poderão vir a ser exploradas como atrações turísticas, pois as mesmas já vem despertando a atenção de muitos estrangeiros. Esses atrativos poderão ser visitados durante todo o ano, apresentando assim vantagens se comparado com os Estados Unidos, Europa, Japão, etc.

QUADRO 01 - Renda gerada por turismo nas capitais do Nordeste no período 84/86.

Capitais	Renda Gerada * (US\$)		
	1984	1985	1986
Aracaju	5.793.585	6.611.640	10.604.300
Fortaleza	20.954.220	21.486.270	25.938.710
João Pessoa	6.050.240	6.198.080	7.260.190
Maceió	12.111.330	12.354.650	17.992.135
Natal	7.557.935	8.916.740	13.349.140
Recife (1)	23.736.020	29.556.100	38.914.365
Salvador (2)	40.928.580	44.416.690	53.966.360
São Luís	8.286.950	7.977.340	8.173.690
Terezina	2.020.760	1.945.475	2.402.995
<b>TOTAL</b>	<b>127.439.620</b>	<b>139.507.985</b>	<b>178.601.885</b>

FONTE: Divisão de Turismo da SUDENE - 1987.

(1) Incluso o município de Olinda

(2) Incluso o Club Mediterranée - Itaparica-BA

(\*) A metodologia adotada consiste na multiplicação da quantidade de pernoites pelo gasto médio estimado, considerando o gasto como de US\$ 35,00 (trinta e cinco dólares).

Desta forma a região nordeste e em especial o Estado do Ceará disputa com um grande potencial para o turismo. Pois, estando inserido quase que totalmente na região semi-árida, onde devido à baixa precipita-

ção, aliada à irregularidade das chuvas e os solos rasos<sup>2</sup>, é quase impossível a prática de uma agricultura comercial competitiva capaz de dar suporte para o desenvolvimento do Estado, ficando assim restrita a uma agricultura de subsistência.

#### QUADRO 02 - Horas de sol por ano por capitais brasileiras.

Capital	Horas de Sol/Ano
Brasília	2.598
Fortaleza	2.694
Manaus	1.541
Porto Alegre	2.257
Recife	2.465
Rio de Janeiro	1.927
Salvador	2.226
São Paulo	1.826

FONTE: Instituto Nacional de Meteorologia

Dentro do Estado do Ceará são encontrados vários atrativos turísticos (Ver Apêndice C), dentre os quais podemos destacar:

- o litoral com uma extensão de 573 km, com suas praias de águas limpas e claras e com uma temperatura oscilando entre 25 e 28 graus centígrados. As mesmas são cercadas por dunas de areia brancas ou coloridas, falésias e de adensados coqueirais onde se abrigam inúmeras colônias de pescadores, bem como manguezais com suas riquezas faunísticas e florísticas. Um outro aspecto marcante do nosso litoral é a regularidade costeira, entrecortada apenas por enseadas e por pequenos rios que desaguam no mar;

<sup>2</sup> No Estado do Ceará, segundo a secretaria de Agricultura e Reforma Agrária (SEARA, 1988), cerca de 36 % dos solos podem ser classificados como de boa aptidão agrícola e 64 % são considerados rasos e pouco profundos, não sendo adequado, portanto, para a prática da agricultura.

## QUADRO 03 - Horas de sol por mês em Fortaleza.

Mês	Horas de Sol (Horas e Décimos)
Janeiro	216,2
Fevereiro	175,8
Março	148,9
Abril	152,8
Mai	209,1
Junho	239,6
Julho	263,4
Agosto	168,9
Setembro	282,9
Outubro	296,1
Novembro	283,2
Dezembro	257,4
<b>TOTAL</b>	<b>2.694,3</b>

FONTE: Instituto Nacional de Meteorologia.

- artesanatos riquíssimos, como as rendas, os labirintos, os bordados, os entalhos em madeira, as peças de decoração feitas com corda (macramê), as pinturas feitas dentro de garrafas de vidro com areias coloridas, nas quais são reproduzidas paisagens do litoral e do sertão;

- outro atrativo também a ser considerado são as comidas típicas da região, tais como a paçoca, o baião-de-dois, a peixada, o caranguejo e o prato mais requintado da cozinha cearense, a lagosta.

Dispondo de pré-requisitos para fazer do turismo uma das bases da economia do Estado, o governo do Ceará lançou recentemente o Programa de Desenvolvimento do Turismo - PRODETURIS, no qual se propõe a desenvolver esse setor da economia dentro de conceitos técnicos sem descaracterizar a base natural e sócio-cultural do Ceará. Para isso, a priori, será montada a infra estrutura que o setor necessita, como saneamento básico (está sendo desenvolvido o projeto de drenagem e despoluição da grande Fortaleza), construção e recuperação de estradas, ampliação do aeroporto Pinto Martins (está de responsabilidade da Infraero) etc.

Portanto o momento é oportuno para que sejam desenvolvidos estudos sobre todos os aspectos relacionados com a indústria do turismo no Estado do Ceará e com isso fornecer subsídios para a sociedade sobre as vantagens e desvantagens que a indústria do turismo poderá gerar para a mesma.

## 2 - Hipótese

Supõe-se que a indústria do turismo poderá vir a converter-se numa das alternativas para se alcançar o desenvolvimento sustentável, principalmente em regiões semi-áridas como é o caso do Estado do Ceará, desde que seja planejado dentro do enfoque filosófico da Qualidade Total.

## 3 - Objetivos

O objetivo geral do presente trabalho será a partir da identificação da realidade da atividade, propor um modelo sustentável para exploração do turismo no Estado do Ceará fundado nos princípios da Qualidade Total.

Para isso torna-se necessário que os seguintes objetivos específicos sejam alcançados:

a) Caracterizar os turistas em função dos elementos de Qualidade Total, tais como: expectativas, necessidades e interesses dos clientes.

b) Calcular a capacidade de suporte para a região turística em relação à: hotéis, restaurantes, bares, casas de espetáculos, afim de que essa área não seja super-explorada, evitando assim, que ocorra uma degradação ambiental no Estado do Ceará em decorrência do turismo.

c) Traçar um modelo de gestão para exploração do turismo.

## CAPÍTULO II

## MARCO TEÓRICO

Como este trabalho trata de um assunto relativamente novo, achou-se por bem fazer um capítulo no qual fosse abordado alguns conceitos que são citados ao longo do referido trabalho, tais como desenvolvimento sustentável, qualidade total e competitividade. Isso foi feito com a finalidade de facilitar a leitura, pois o usuário não terá necessidade de recorrer a uma literatura para tomar conhecimentos sobre esses assuntos, caso não queira se aprofundar no assunto.

### 1 - Desenvolvimento Sustentável

Segundo a Comissão Mundial sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento (CMMAD, 1988), o desenvolvimento sustentável é aquele que atende às necessidades do presente sem comprometer a possibilidade de as gerações futuras atenderem as suas próprias necessidades.

Para FLORES & NASCIMENTO (1992), o objetivo central do desenvolvimento sustentável é a melhoria da qualidade de vida mediante o gerenciamento racional das intervenções sobre o meio ambiente, com ou sem transformação da estrutura e das funções dos ecossistemas, distribuindo de forma equitativa e eticamente justificável os custos e os benefícios entre as populações envolvidas.

A idéia central é a exploração do turismo de forma que essa atividade seja adequada às condições regional e local, onde serão feitas as previsões e prevenções das externalidades negativas<sup>3</sup> que poderão surgir, sejam elas sociais, econômicas ou ambientais. Com isso estaremos contri-

---

<sup>3</sup> Uma externalidade existe quando:  $U_j = f(X_{1i} \cdot X_{2i} \dots X_{ni}/X_{mk})$ ,  $j$  diferente de  $k$ , onde  $X_i$  refere-se as atividades, e  $j$  e  $k$  referen-se aos indivíduos. Isto é, uma externalidade existe quando o bem estar de algum individuo  $j$  é afetado por aquelas atividades que estão sob seu controle e também pelo efeito  $f(X_{mk})$ , de uma atividade  $X_{mk}$ , que está sob o controle de uma outra pessoa  $k$ . A externalidade negativa existe quando a parte afetada  $j$  fica prejudicada pela atividade  $X_{mk}$  e tem entretanto o desejo de induzir a parte causadora  $k$  a reduzir o nível daquela atividade. Para um maior aprofundamento no assunto ver RANDAL (1987) cap.09.

buindo para melhoria da qualidade de vida da população que vive nos locais que serão explorados turisticamente.

Segundo SACHS (1993), qualquer planejamento de desenvolvimento precisa levar em conta, simultaneamente, as cinco dimensões de sustentabilidade:

1. Sustentabilidade Social, que se entende como a criação de um processo de desenvolvimento que seja sustentado por um outro crescimento e subsidiado por uma outra visão do que seja uma sociedade boa. A meta é construir uma civilização com maior equidade na distribuição de renda e de bens, de modo a reduzir o abismo entre os padrões de vida dos ricos e dos pobres.

2. Sustentabilidade Econômica, que deve ser tornada possível através da alocação e do gerenciamento mais eficiente dos recursos e de um constante investimento público e privado. A eficiência econômica deve ser avaliada em termos macrossociais, e não apenas do critério da rentabilidade empresarial de caráter microeconômico.

3. Sustentabilidade Ecológica, que pode ser melhorada utilizando-se das seguintes ferramentas:

- ampliar a capacidade de suporte do Planeta Terra, através da criatividade, isto é, intensificando o uso do potencial de recursos dos diversos ecossistemas, com um mínimo de danos aos ecossistemas de sustentação da vida;

- limitar o consumo de combustíveis fósseis e de outros recursos e produtos que são facilmente esgotáveis ou danosos ao meio ambiente, substituindo-os por recursos ou produtos renováveis e/ou abundantes, usados de forma não agressiva ao meio ambiente;

- reduzir o volume de resíduos e de poluição, através da conservação de energia e de recursos da reciclagem;

- promover a autolimitação no consumo de materiais por parte dos países ricos e dos indivíduos em todo o planeta;

- intensificar a pesquisa para a obtenção de tecnologia de baixo teor de resíduos e eficientes no uso de recursos para o desenvolvimento urbano, rural e industrial;

- definir normas para uma adequada proteção ambiental, desenhando a máquina institucional e selecionando o composto de instrumentos econômicos, legais e institucionais necessários para o seu cumprimento.

4. Sustentabilidade Espacial, que deve ser dirigida para a obtenção de uma configuração rural-urbana mais equilibrada e uma melhor distribuição territorial dos assentamentos humanos e das atividades econômicas, com ênfase no que se segue:

- reduzir a concentração excessiva nas áreas metropolitanas;

- frear a destruição de ecossistemas frágeis, mas de importância vital através de processos de colonização sem controle;

- promover a agricultura e a exploração agrícola nas florestas através de técnicas modernas, regenerativas, por pequenos agricultores, notadamente através do uso de pacotes tecnológicos adequados, do crédito e do acesso a mercados;

- explorar o potencial da industrialização descentralizada, acoplada à nova geração de tecnologias, com referências especial às indústrias de biomassa e ao seu papel na criação de oportunidades de emprego não-agrícolas nas áreas rurais;

- criar uma rede de reservas naturais e de biosfera, para proteger a biodiversidade.

5. Sustentabilidade Cultural, incluindo a procura de raízes endógenas de processo de modernização e de sistemas agrícolas integrados, processos que busquem mudanças dentro da continuidade cultural e que traduzam o conceito normativo de ecodesenvolvimento em um conjunto de soluções específicas para o local, o ecossistema, a cultura e a área.

## 2 - Qualidade Total

### 2.1 - Conceito

Os seres humanos são possuidores de necessidades, que para serem satisfeitas eles se organizam, constituindo empresas, escolas, clubes, hospitais, etc.

Diante disso, um produto ou serviço de qualidade é aquele que atende perfeitamente, de forma confiável (sem defeito), acessível (a baixo custo), segura (segurança do cliente) e no tempo certo (entrega no prazo certo, no local certo e na qualidade certa), às necessidades do cliente, ou seja, a qualidade de um produto ou serviço é medida pela satisfação total do consumidor (TURRIONI & YUKI, 1993).

Em resumo, a Qualidade Total pode ser conceituada da seguinte forma: "fazer certo a coisa certa, já na primeira vez, com excelência no atendimento".

### 2.2 - Evolução do conceito de Qualidade

O conceito de qualidade tem origem com os artesões da Idade Média, pois se preocupavam com a busca da perfeição e da excelência na realização de suas atividades a fim de satisfazer as necessidades de seus clientes (PEREIRA, 1992).

Apesar de ter sido um conceito originário da Idade Média, somente em 1931 o movimento para a qualidade conta com um avanço definitivo, através de Walter A. Shewhart. Shewart, como afirma TURRIONI & YUKI (1993), diz que "a dificuldade de definir qualidade é a de traduzir as necessidades futuras dos clientes em características mensuráveis, de forma que o produto possa ser projetado e transformado para oferecer satisfação a um preço que o cliente possa pagar". Com Shewhart surge então, o pensamento estatístico que marca uma nova etapa na melhora da qualidade.

Os conceitos e técnicas do Controle Estatístico de Qualidade tiveram maior difusão durante a II Guerra Mundial, em que os Estados Unidos tiveram a necessidade de produzir grandes quantidades de armamentos (WALTON, 1989). Aqui, nessa fase aparece já a grande influência de Deming. Este define a qualidade como "produto de máxima utilidade para o consumidor".

Por último, surge o milagre japonês, no qual Deming teve grandiosa participação. Surge então a etapa denominada Qualidade Total, onde não basta só aplicar os métodos estatísticos para controlar os processos, é preciso alcançar a competitividade.

### 2.3 - Competitividade

Ser competitivo é ter a maior produtividade entre todos os seus concorrentes. Onde a produtividade é definida como sendo o quociente entre faturamento e os custos de uma determinada empresa (TURRIONI & YUKI, 1993).

Segundo PEREIRA (1992), se entende por competitividade turística tanto a oferta de serviços, com uma qualidade aceitável e preços razoáveis, para grupos de turistas quantitativamente diferentes, como a variedade de programas turísticos que satisfaçam as necessidades e expectativas dos visitantes.

Para se alcançar a qualidade e produtividade de uma determinada empresa, seja ela produtora de bens ou serviços, segundo o método Deming de Administração, faz-se necessário que os seguintes pontos sejam atingidos (WALTON, 1989).

1. Estabelecer a constância de propósito para melhorar o produto e o serviço. Pois o papel da empresa não é ganhar dinheiro, mas sim permanecer no ramo e oferecer emprego através de inovação, pesquisa, aperfeiçoamento constante e manutenção.

2. Adotar a nova filosofia. Somos muito tolerantes com erros, precisamos de uma nova filosofia na qual os erros e o negativismo sejam inaceitáveis.

3. Acabar com a dependência da inspeção em massa. Pois não se pode encontrar, na sua totalidade, os produtos com defeitos, além de ser muito caro, ineficaz e não melhorar o processo. Para se alcançar a qualidade é necessário aperfeiçoamento e não inspeção.

4. Cessar a prática de avaliar as transações apenas com base nos preços. Em vez disso, deve-se optar pela minimização do custo total. Para isso, deve-se procurar melhorar a qualidade e tentar consegui-la com um único fornecedor para qualquer item, num relacionamento de longo prazo.

5. Ir melhorando sempre e constantemente o sistema de produção e serviço. A qualidade começa com o projeto e deve-se ir melhorando com a contribuição de todos. A administração é obrigada a estar sempre buscando novas formas de reduzir o desperdício e melhorar a qualidade, e assim reduzir os custos.

6. Instituir o treinamento e o retreinamento. Muitas vezes, os funcionários aprendem com outro funcionário que também nunca teve treinamento. Em vez disso, deve-se implantar a capacitação dos funcionários, que deve ser feita por pessoal qualificado.

7. Instituir a liderança. Liderar consiste em ajudar as pessoas a fazer um trabalho melhor e perceber, com método objetivos, que tem necessidade de ajuda individual.

8. Afastar o medo. Muitos empregados tem medo de fazer perguntas ou tomar posição, mesmo quando não compreendem o trabalho ou o que está certo ou errado. A perda econômica causada pelo medo é espantosa. É necessário, para conseguir qualidade e maior produtividade, que as pessoas se sintam seguras.

9. eliminar as barreiras entre as áreas de apoio. Muitas vezes essas áreas competem entre si ou tem objetivos conflitantes. Não trabalham como uma equipe para poderem resolver ou prever problemas.

10. Eliminar slogans, exortações e metas para os empregados. É preciso deixar as pessoas trabalharem com seus próprios slogans.

11. Eliminar as cotas numéricas. As cotas só levam em conta números, não qualidade ou métodos. Substitua as cotas por liderança.

12. Remover as barreiras ao orgulho da execução. As pessoas gostam de realizar um bom trabalho e ficam aflitas quando não conseguem. Deve-se fazer com que os funcionários fiquem orgulhosos de realizar seu trabalho.

13. Instituir um sólido programa de educação e retreinamento. Tanto a administração quanto os empregados terão que ser educados nos novos métodos, inclusive o trabalho em equipe e as técnicas estatísticas.

14. Agir no sentido de concretizar a transformação. A administração terá que se organizar como equipe para por em prática os outros 13 pontos. Todos os empregados da empresa, inclusive os administradores, devem passar a ter uma idéia precisa de como melhorar continuamente a qualidade.

CAPÍTULO III

## PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

### 1 - Área de Estudo

O Estado do Ceará está situado na região Nordeste do Brasil, ocupa uma área de 148.016 km<sup>2</sup>, com cerca de 93 % da mesma inserida no Polígono das Secas. Situa-se entre as coordenadas de 2°46'30" e 7° 52'15" de Latitude Sul e entre 37°14'54" e 41°24'45" de Longitude W. Gr.

Segundo o IBGE (1991), a população do Estado é de 6.362.620 habitantes, sendo que 4.158.059 habitantes vivem na zona urbana, ou seja, 65,35 % da população total e 2.204.561 habitantes vivem na zona rural, apenas 34,65% da população do Estado.

No que diz respeito à distribuição da população no espaço cearense, são bastante perceptíveis as desigualdades populacionais existentes entre o litoral, a serra e o sertão.

O sertão, a mais extensa das regiões cearense, apresenta densidades demográficas baixas, variando em média de 11,02 a 40,77 hab./km<sup>2</sup>, sendo isso justificável pelos fatores físicos (solos, climas, recursos hídricos etc.) desfavoráveis à ocupação e ao desenvolvimento.

Nas áreas de serras percebe-se uma densidade demográfica mais expressiva, com médias variando de 19,14 a 69,37 hab./km<sup>2</sup>, sendo, ao contrário da região do sertão, os fatores físicos os maiores responsáveis pela ocupação e o desenvolvimento dessa região.

No litoral, os municípios apresentam uma densidade populacional também bastante expressiva, pois as densidades variam de 31,33 a 63,26 hab./km<sup>2</sup>. Nessa região, merece especial atenção a área da região Metropolitana de Fortaleza, na qual as densidades populacionais são altíssimas. Tais densidades são explicadas pela forte atração que esses municípios exercem nos contingentes migratórios internos.

O relevo cearense tem uma predominância substancial de terras situadas abaixo do nível de 400 m, que caracteriza as faixas litorânea, pré-litorânea e as depressões sertanejas. Os compartimentos topográficos

posicionados acima de 800 m tem extensões restritas, que caracteriza os relevos serranos.

Por ser quase que totalmente inserido no semi-árido, a cobertura vegetal do Estado do Ceará é constituída, na sua maior parte, pela vegetação xerófila das caatingas (que na língua indígena significa mata cinzenta), que reveste os aplainamentos sertanejos, os serrotes, as serras secas e vertentes ocidentais das serras úmidas.

Por outro lado, as vertentes úmidas apresentam uma vegetação do tipo florestal. Tais ocorrências são muito localizadas e de pouca expressividade em relação à área do Estado.

No que diz respeito aos recursos hídricos no Estado do Ceará, estes são condicionados e principalmente afetados, dentre outros fatores pela má regularidade das chuvas e condições geológicas das áreas onde se situam as diversas bacias hidrográficas.

Segundo a Secretaria de Recursos Hídricos (SRH, 1992), existe 7.227 açudes cadastrados, com um potencial de 11,52 bilhões de metros cúbicos. As lagoas contribuem com cerca de 5 % do abastecimento de água em todo o Ceará. Com relação às águas subterrâneas a SRH estima que existe uma reserva explorável de 1,2 bilhão de metros cúbicos por ano.

O Ceará possui uma faixa litorânea de 573 km de extensão de praias, onde o clima predominante nessa faixa é o Tropical (quente e seco), com temperatura média entre 25 a 32°C e umidade relativa em torno de 78,3 %, a área apresenta ainda forte insolação e águas marítimas tépidas durante todo o ano, com temperatura da água em torno de 28°C.

## 2 - Métodos de Análise

Para esse estudo utilizou-se a análise tabular e descritiva, bem como técnicas estatísticas de Qualidade Total (ferramentas para a qualidade) tais como: Diagrama de Pareto e Gráfico de Controle, que permitiu sintetizar e analisar as informações.

## 2.1 - Análise Tabular e Descritiva

A técnica de análise tabular, consiste em examinar o comportamento de determinadas variáveis sob a forma de tabelas ou quadros.

Assim, foram elaboradas, com base nos dados primários obtidos junto aos turistas que se encontravam visitando Fortaleza na ocasião bem como nos dados secundários coletados na Companhia de Desenvolvimento Industrial e Turístico, tabelas e quadros para facilitar o processo de análise pretendida.

## 2.2 - Diagrama de Pareto

Diagrama de Pareto é uma ferramenta de Qualidade Total que permite visualizar diferentes hierarquias na preferência dos clientes sobre determinado produto ou serviço. É usado para determinação de prioridades (PEREIRA, 1992).

É típico gráfico de barras, onde cada barra representa a frequência percentual de cada item que está sendo analisado. As barras são justapostas da esquerda para a direita em ordem decrescente de magnitude (RAGAZZI, 1993).

## 2.3 - Gráfico de Controle

São ferramentas úteis na análise, entendimento e monitoramento do comportamento de características de performance de processos através do reconhecimento das fontes de variação que atuam sobre esse processo (RAGAZZI, 1993).

Um gráfico de controle é simplesmente um gráfico corrido com limites superior e inferior estatisticamente determinados, traçados em ambos os lados da média do processo (ver FIGURA 01). E mostram grafi-

camente que existe variabilidade<sup>4</sup> em todos os processos. Nesse estudo, foi feita uma adaptação dessa ferramenta, e os limites superiores e inferiores foram determinados pelos clientes, quando responderam os questionários.

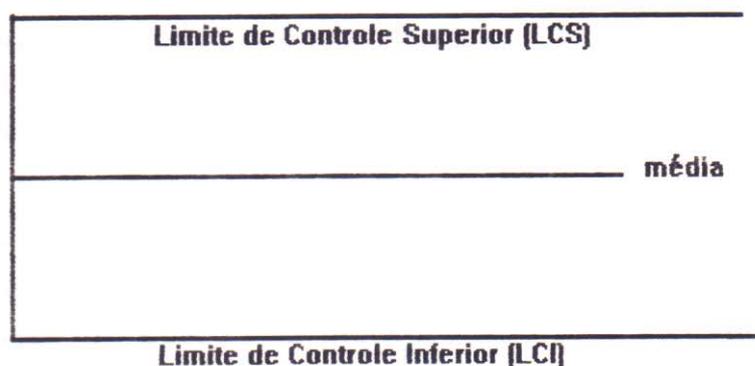


FIGURA 01 - Esquema de um gráfico de controle.

### 3 - Dados

Para a realização deste trabalho utilizou-se dados primários e secundários. Os dados primários foram provenientes de um questionário aplicado junto aos turistas (nacionais e estrangeiros), que estiveram visitando Fortaleza no mês de janeiro de 1994. Fortaleza foi a cidade escolhida para a aplicação dos questionários, principalmente, por dois motivos, à saber:

- falta de condições financeiras para deslocar uma equipe de coletadores de dados para as cidades turísticas no mesmo período;
- a cidade de Fortaleza funciona como um centro polarizador de todo fluxo turístico do Estado do Ceará, de onde os turistas se deslocam para as outras cidades turísticas.

<sup>4</sup> De acordo com RAGAZZI (1993), entende-se como variabilidade o conjunto de diferenças nas características presentes universalmente nos produtos e serviços resultantes de qualquer atividade.

O referido questionário foi elaborado em dois idiomas (Ver Apêndice A e B): inglês (por ser idioma internacional) e português (idioma oficial do país). O mesmo foi entregue na recepção dos 26 hotéis classificados em Fortaleza pela Empresa Brasileira de Turismo - EMBRATUR, juntamente com uma correspondência endereçada a cada um dos gerentes dos respectivos hotéis. A distribuição dos questionários nos hotéis foi feita proporcional à quantidade de apartamentos que cada hotel dispunha. Assim, quanto maior o número de apartamentos maior era a quantidade de questionários que eram entregues nas suas respectivas recepções.

Por se tratar de uma população desconhecida, adotou-se um Estudo de Caso, no qual o objetivo essencial é a obtenção de informação minuciosa e confiável sobre o funcionamento do caso que está sendo estudado. Por isso não deve haver preocupação pela representatividade da informação obtida, mas sim pela minuciosidade e qualidade da informação, (GARAGORRY, 1980). Dessa forma, procurou-se aplicar o maior número de questionários possíveis no período de 13 a 31 de janeiro de 1994, no total foram aplicados 200 questionários. Apesar da quantidade de questionários que foram entregues na recepção dos hotéis, somente foram devolvidos 35 questionários.

Já os dados secundários foram obtidos junto ao órgão que está trabalhando com turismo no Estado do Ceará, a Companhia de Desenvolvimento Industrial e Turístico - CODITUR.

### CAPÍTULO IV

... a grande maioria dos países  
... foi realizado esse estudo  
... estas, tantas estas

... das faz.  
... d.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

Mesmo com um baixo retorno dos questionários, achou-se por bem dar continuidade ao trabalho, pois como toda a pesquisa foi realizada com recursos próprios, demandou muito tempo, e quando foram recebidos os questionários não havia mais tempo nem recursos para serem aplicados novos questionários.

O baixo retorno dos questionários atribuiu-se a duas causas: não houve a colaboração por parte dos gerentes de alguns hotéis, falta de consciência da necessidade de se conhecer melhor os clientes, deixando em alguns casos de distribuir os questionários para os hóspedes e em outros casos, mesmo tendo distribuído não houve uma posterior cobrança para que os mesmos fossem devolvidos; os turistas não estavam sensibilizados da importância de prestar informações sobre suas necessidades, expectativas e interesses e, a partir disso procurar oferecer um serviço de melhor qualidade, adequado às suas aspirações, proporcionando assim total satisfação dos clientes.

Mediante esses questionários aplicados em Fortaleza, nos idiomas inglês e português, foi possível coletar informações e, a partir delas, determinar as seguintes características:

### 1 - Perfil do Turista

Segundo os dados coletados, a grande maioria dos turistas que visitaram Fortaleza no período em que foi realizado esse estudo eram turistas nacionais (71,4 %) e apenas 28,6 % eram turistas estrangeiros (Ver TABELA 01).

De acordo com os dados obtidos, 54 % dos turistas que visitaram Fortaleza na segunda quinzena do mês de janeiro de 1994 eram do sexo masculino e 46 % do sexo feminino.

TABELA 01 - Número de turistas segundo a nacionalidade.

Procedência	Número Turistas	% Turistas
Nacionais	25	71,4
Estrangeiros		
Argentinos	06	17,1
Franceses	02	5,7
Suiços	01	2,9
Holandeses	01	2,9
TOTAL	35	100

FONTE: Dados da pesquisa

De acordo com os dados obtidos, 42,9 % dos turistas estão na faixa etária de 30 a 40 anos de idade, sendo apenas 8,6 % a percentagem de turistas com mais de 50 anos (Ver TABELA 02).

TABELA 02 - Idade média dos turistas que visitaram Fortaleza na segunda quinzena do mês de janeiro/94.

Idade	Número Turistas	% Turistas
Menos de 30 anos	08	22,9
31 a 40 anos	15	42,9
41 a 50 anos	09	25,7
Mais de 50 anos	03	8,5
TOTAL	35	100

FONTE: Dados de Pesquisa.

Conforme foi observado, 28,6 % dos turistas eram solteiros e 60 % eram casados (Ver TABELA 03). É importante lembrar que quase a totalidade dos turistas casados viajaram acompanhados da família.

Com relação a forma de viagem é alta a percentagem de turistas que viajam com a família 54%, os turistas que viajam com a família e amigos representam 17%, o restante viajam só ou com amigos (Ver TABELA 04).

TABELA 03 - Estado civil dos turistas que visitaram Fortaleza na segunda quinzena do mês de janeiro de 1994.

Estado Civil	Número Turistas	% Turistas
Solteiro	10	28,6
Casado	21	60,0
Divorciado	04	11,4
Viúvo	00	0,0
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100</b>

FONTE: Dados de pesquisa

TABELA 04 - Forma de viagem dos turistas.

Com Quem Viaja	Número Turistas	% Turistas
Só	04	11,4
Com a família	19	54,3
Com a família e amigos	06	17,1
Com a família e um grupo de excursão	01	2,9
Com amigos	05	14,3
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100</b>

FONTE: Dados de pesquisa.

De acordo com que pode ser observado na TABELA 05, o nível cultural dos turistas que visitaram Fortaleza nessa época do ano é

muito elevado, pois 40,0 % são graduados e 25,7 % tem pós-graduação, totalizando assim 65,7 % a percentagem de turistas que possuem pelo menos nível superior.

TABELA 05 - Nível de educação dos turistas.

Nível Educacional	Número Turistas	% Turistas
Básica	03	8,6
Secundária	09	25,7
Graduado	14	40,0
Pós-graduado	09	25,7
TOTAL	35	100

FONTE: Dados de pesquisa

Quanto ao tipo de transporte utilizado pelos turistas para se deslocarem dos locais onde possuem residência, 77,2 % utilizaram o avião por ser mais rápido e com isso dispõem de um maior número de dias para desfrutarem de nossos atrativos turísticos e porque as estradas, de uma maneira geral, estão em péssimas condições. 17,1 % utilizam carro próprio, porque com isso dá uma maior facilidade de locomoção (Ver TABELA 06).

TABELA 06 - Tipo de transporte utilizado pelos turistas.

Tipo de Transporte	Número Turistas	% Turistas
Avião	27	77,2
Ônibus	02	5,7
Carro próprio	06	17,1
TOTAL	35	100

FONTE: Dados da pesquisa.

Com relação à espécie de turismo que mais se assemelhava com a dos turistas o resultado obtido foi o seguinte: 82,9 % vem para o Ceará apenas por lazer, e apenas 14,3% vêm para o Ceará para repousar (Ver TABELA 07).

TABELA 07 - Tipo de turismo realizado pelos turistas.

Tipos de Turismo	Número Turistas	% Turistas
Lazer	29	82,9
Repouso	05	14,3
Negócios	00	0,0
Ecológico	00	0,0
Não opinou	01	2,8
TOTAL	35	100

FONTE: Dados de pesquisa.

Conforme a TABELA 08, os meios de comunicação que mais influenciaram os turistas em conhecerem o Ceará foram televisão (25,7 %) e revista (20 %), 28,6% dos turistas vieram conhecer o Ceará, por causa de recomendações de amigos, daí a importância da satisfação do cliente.

## 2 - Expectativas e Necessidades Naturais

De acordo com os dados obtidos, 46 % dos turistas pesquisados visitavam Fortaleza pela primeira vez e 54% já haviam visitado

TABELA 08 - Meios de comunicação que mais influenciaram o turista a vir conhecer o Ceará.

Meio de Comunicação	Número Turistas	% Turistas
Revista	07	20,0
Televisão	09	25,7
Jornal	01	2,8
Nenhum	08	22,9
Recomendação de amigos	10	28,6
TOTAL	35	100

FONTE: Dados de pesquisa.

outras vezes. Destes, 78,9 % disseram que Fortaleza tinha mudado para melhor, isto reflete as ações que estão sendo tomadas pelo Governo do Estado no sentido de melhorar a infra estrutura do Estado, destinada aos turistas.

Grande maioria dos turistas pesquisados (62,8 %) responderam que não iriam visitar outras cidades do Estado do Ceará. Isto demonstra a necessidade de um maior incentivo ao turismo para as outras cidades litorâneas, bem como para as regiões no interior de Estado.

Quanto aos atrativos que motivaram os turistas a visitar o Estado do Ceará, 36,5 % opinaram que foram as praias e 34,1 % as belezas naturais e paisagísticas (Ver TABELA 09 e FIGURA 02).

TABELA 09 - Atrativos que motivaram os turistas a conhecer o Ceará.

Atrativos	Número Opiniões	% Opiniões
Artesanatos	20	23,5
Praias	31	36,5
Belezas naturais e paisagísticas	29	34,1
Forró	05	5,9

FONTE: Dados de pesquisa.

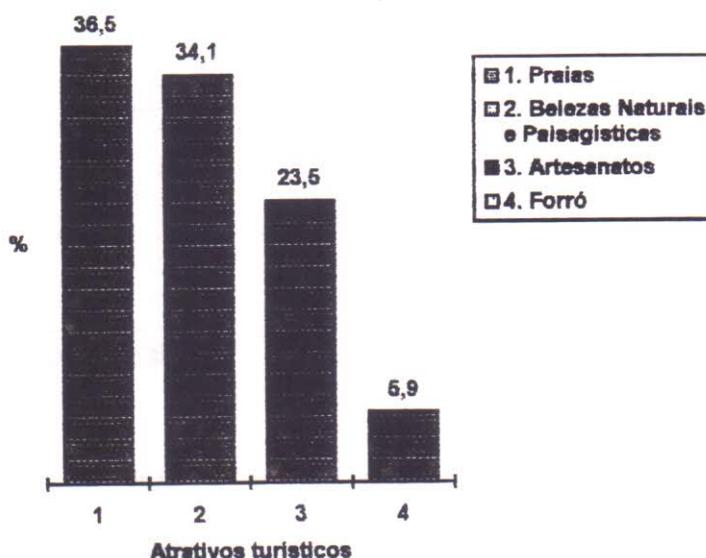


FIGURA 02 - Diagrama de Pareto. Atrativos que motivaram os turistas a conhecerem o Ceará.

Os atrativos turísticos que mais agradaram os turistas, como pode ser visto, são os seguintes:

Em primeiro lugar as belezas naturais e paisagísticas, pois tem-se a oportunidade de manter contatos com belíssimas paisagens naturais sem perder o conforto que a metrópole pode oferecer. (Ver TABELA 10)

Em segundo lugar as praias porque estão constantemente ensolaradas e a água do mar sempre verde e com uma temperatura muito agradável (Ver Tabela 10).

Em terceiro lugar o artesanato, por ser um dos mais variados e bonitos do país (Ver Tabela 10).

O forró, apesar de ficar em último lugar, é um atrativo que deve ser incentivado principalmente com programação cultural noturna (Ver Tabela 10).

TABELA 10 - Atrativos turísticos que mais agradaram os turistas.

Atrativos	Número Opiniões	% Opiniões
Artesanato	15	19,0
Praias	28	35,4
Belezas naturais e paisagísticas	29	36,7
Forró	07	8,9

FONTE: Dados de pesquisa.

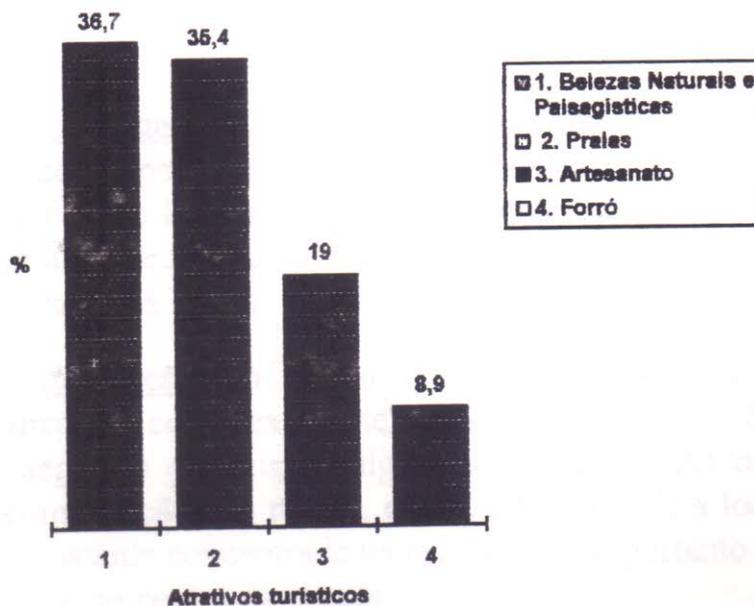


FIGURA 03 - Diagrama de Pareto . Atrativos que mais agradaram os turista.

### 3 - Serviços Oferecidos

Ao consultar os turistas sobre a qualidade de nossos principais serviços turísticos oferecidos, eles apontaram o seguinte (Ver TABELA 11):



TABELA 11 - Nível de classificação dos principais serviços turísticos segundo os turistas.

Serviços	Excelente		Bom		Regular	
	Número	%	Número	%	Número	%
Hospedagem	09	25,7	23	65,7	03	8,6
Alimentação	13	37,1	15	42,9	07	20,0
Transporte	10	30,3	14	42,4	09	27,3
Hospitalidade	23	67,7	08	23,5	03	8,8

FONTE: Dados de Pesquisa.

Hospedagem - 25,7 % dos turistas entrevistados responderam que o serviço de hospedagem pode ser classificado como excelente, 65,7 % classificaram como bom e 8,6 % responderam que o serviço estava regular, e sugeriram que para contornar isso deveria ser investido na melhoria do atendimento dos hotéis.

Alimentação - no que diz respeito à alimentação, 37,1 % dos turistas classificaram como excelente, 42,9 % como boa e 20 % regular. Isso porque, segundo os turistas, alguns restaurantes não oferecem uma boa higiene com relação aos pratos, copos e talheres. E a localização dos restaurantes é bastante concentrada na orla, havendo portanto a carência de bons restaurantes no centro da cidade.

Transportes - com relação ao serviço de transporte (taxi e ônibus), 30,3 % dos pesquisados classificaram esse serviço como excelente, 42,4 % como bom e 27,3 % como regular. Alguns turistas sugeriram que para melhorar o serviço de transporte seria necessário a implantação de linhas de ônibus tanto para as principais praias mais afastadas da cidade, como da orla marítima para o aeroporto.

Hospitalidade - mesmo não sendo considerado como um serviço, achou-se por bem verificar como andava a hospitalidade do povo cearense. 67,7 % dos turistas pesquisados classificaram como excelente, 23,5 % como boa e apenas 8,8 % como regular.

#### 4 - Custos dos Serviços

Hospedagem - é um dos serviços cujos preços estão mais ou menos equilibrados, pois 77,2 % dos turistas pesquisados consideraram que a hospedagem está entre dois níveis de preços: muito econômicos e razoáveis ou médios e 22,9 % consideraram os preços desse serviço muito caros (Ver TABELA 12).

De acordo com a FIGURA 04, os preços da hospedagem estão de acordo com a filosofia da Qualidade Total de satisfação das exigências dos clientes, pois não ultrapassaram o limite de controle superior.

TABELA 12 - Opinião dos turistas sobre os preços dos serviços turísticos.

Serviços	Muito Econômico		Razoáveis ou Médios		Muito Caros		Excessiva/t e Caros	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Hospedagem	01	2.9	26	74.3	08	22.9	00	0.0
Alimentação	00	0.0	22	62.9	12	34.3	01	2.9
Artesanato	09	26.5	18	53.0	06	17.6	01	2.9
Transporte	01	3.0	27	81.8	04	12.2	01	3.0

FONTE: Dados de Pesquisa.

Alimentação - 37,2 % dos turistas opinaram que os preços da alimentação podem ser considerados muito caros e excessivamente caros e 62,9 % consideraram que os preços desse item estavam razoáveis ou médios (Ver tabela 12).

Como pode-se ver na FIGURA 05 o ponto 3 está acima do limite superior de controle não estando, portanto, de acordo com a filosofia da Qualidade Total de satisfação dos clientes a um preço aceitável.

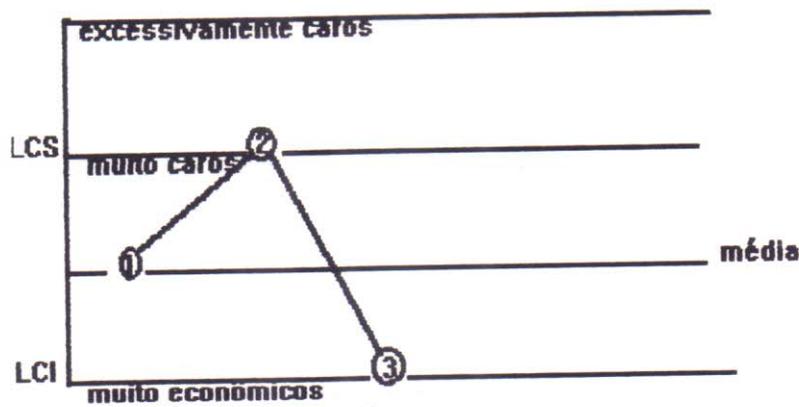


FIGURA 04 - Gráfico de controle dos custos de hospedagem. Permite visualizar a variabilidade das opiniões dos turistas a respeito dos preços da hospedagem.

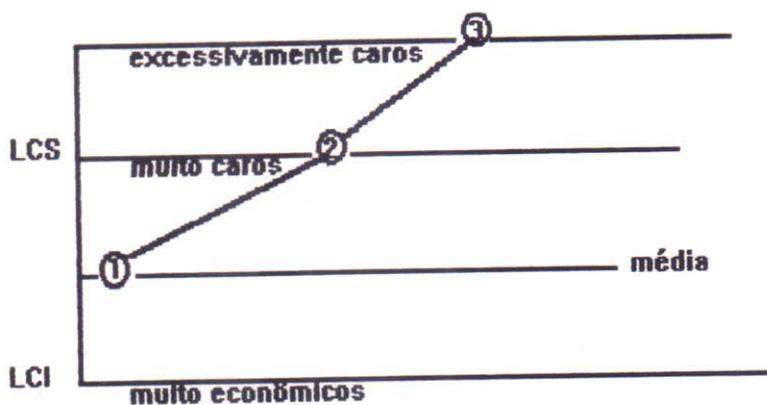


FIGURA 05 - Gráfico de controle dos custos de alimentação. Permite visualizar a variabilidade das opiniões dos turistas a respeito dos preços da alimentação.

Artesanatos - de acordo com os turistas pesquisados, 75,9 % disseram que os preços dos artesanatos são médios e muito econômicos e 20,5 % disseram que os preços estão muito caros e excessivamente caros (Ver tabela 12). Este serviço também não está de acordo com os princípios da Qualidade Total, pois 2,9 % dos turistas consideram que os preços estão acima do limite de controle superior, ou seja, que os preços estão excessivamente caros (Ver FIGURA 06).

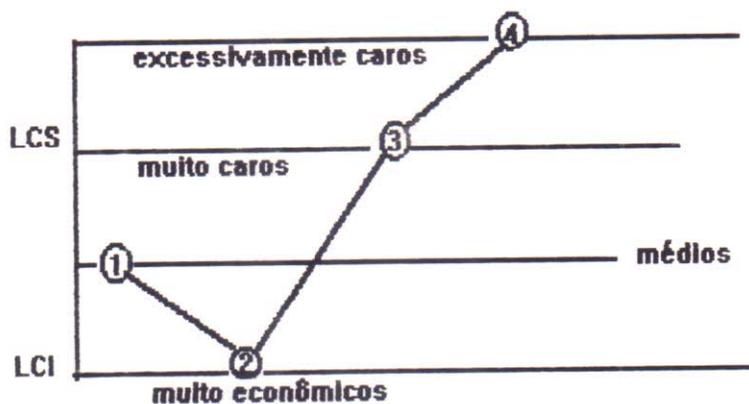


FIGURA 06 - Gráfico de controle dos custos de artesanatos. Permite visualizar a variabilidade das opiniões dos turistas a respeito dos preços dos artesanatos.

Transportes - segundo os dados contidos na tabela 12 e as informações da FIGURA 07, há uma grande variabilidade nos custos dos transportes, visto que as opiniões variam de muito econômico (3,0 %) a excessivamente caros (3,0%). Este serviço também não está de acordo com o princípio da Qualidade Total de total satisfação dos clientes, pois o ponto 4 está acima do limite de controle superior.

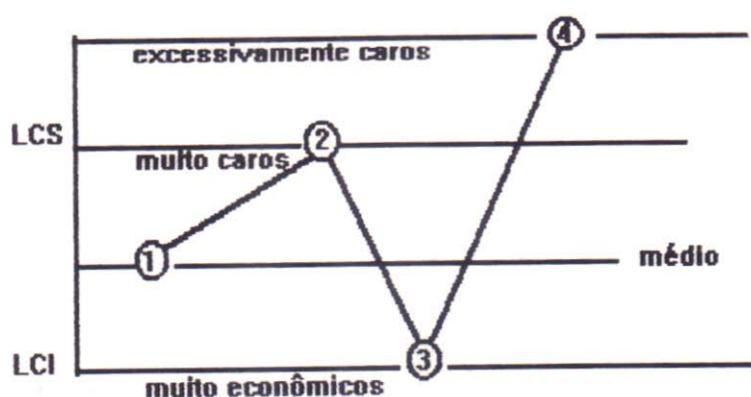


FIGURA 07 - Gráfico de controle de custos de transportes. Permite visualizar a variabilidade das opiniões dos turistas com relação aos custos dos transportes.

## 5 - Qualidade dos Serviços

Segundo os dados coletados (Ver TABELA 13) pode-se observar que os nossos serviços apresentam uma boa qualidade, pois 91,1 % consideraram que a competência do pessoal era excelente e boa e apenas 8,9 % acharam que era regular e ruim.

TABELA 13 - Opinião dos turistas sobre a qualidade dos serviços e competência do pessoal.

Conceitos	Número Turistas	% Turistas
Excelente	13	38,2
Bom	18	52,9
Regular	02	5,9
Ruim	01	3,0
TOTAL	34	100

FONTE: Dados de Pesquisa.

Uma outra componente analisada foi a questão da segurança dos turistas. Esta ainda pode ser considerada dentro dos padrões normais, pois dos turistas pesquisados apenas 9,6 % sofreram algum tipo de agressão aqui em Fortaleza.

De uma maneira geral, os turistas estavam satisfeitos com o Ceará, pois dos pesquisados 91,2 % responderam que pretendem voltar e apenas 8,8 % disseram que não pretendiam voltar outra vez para o Ceará. Conforme esses dados há uma necessidade de melhoria dos nossos produtos turísticos para que 100 % dos turistas retornem aos seus lugares de procedência com a pretensão de voltar outras vezes para o nosso Estado.

## 6 - Capacidade de Suporte

A cidade de Fortaleza funciona como um centro polarizador do turismo no Estado do Ceará, pois dos turistas que se encontravam nesta cidade no período que foi realizada esta pesquisa 28,5 % iriam visitar outras cidades do Ceará. Portanto, deve-se em primeiro lugar verificar a capacidade de suporte da cidade em relação ao número de leitos disponíveis nos hotéis, capacidade dos bares e restaurantes e casa de espetáculos.

Os empresários do turismo devem trabalhar em cima dessa disponibilidade, pois caso contrário poderá acontecer como em outras regiões do mundo, onde os turistas, por falta de opções, começam a superlotar os lugares disponíveis para a população local, provocando uma grande insatisfação para ambos os lados.

A população local começa a sentir-se ameaçada de perder o seu espaço e começa a tratar mal o turista, esse por sua vez sente-se agredido e não mais retorna ao local deixando também de recomendar o local para outros turistas, deixando assim de gerar renda, empregos, etc.

Segundo dados coletados na CODITUR, Fortaleza dispõe de estabelecimentos de hospedagem classificados pela EMBRATUR, nesta categoria são encontrados 26 hotéis, cuja classificação é a seguinte: 05 hotéis cinco estrelas, 06 quatro estrelas, 07 três estrelas, 07 duas estrelas e apenas 01 de uma estrela. No total são ofertados 5.741 leitos nessa cate-

goria, ou seja, 55,2 % do total de leitos disponíveis na cidade de Fortaleza (Ver QUADRO 04).

A cidade conta, ainda, com um significativo número de hotéis não classificados, e pousadas, no total são 82, e flats em número de 11. O número de leitos disponíveis nessas duas categorias é 4.648 leitos, ou seja, 44,8 % do total de leitos disponíveis.

Apesar de Fortaleza dispor de uma boa rede hoteleira com 10.389 leitos, segundo estimativa da CODITUR é grande o número de turistas que acaba se hospedando na casa de uma família cearense.

QUADRO 04 - Número de hotéis, de apartamentos e de leitos disponíveis em Fortaleza segundo a categoria.

Categoria	Nº de Hotéis	Nº de Apartamentos	Nº de Leitos
<b>HOTÉIS CLASSIFICADOS</b>	26	2.813	5.741
5 estrelas	05	990	1.956
4 estrelas	06	994	1.986
3 estrelas	07	539	1.139
2 estrelas	07	268	605
1 estrela	01	22	55
<b>HOTÉIS NÃO CLASSIFICADO E Pousadas</b>	82	1.300	2.950
Flats	11	842	1.698
<b>TOTAL</b>	<b>119</b>	<b>4.995</b>	<b>10.389</b>

FONTE: Companhia de Desenvolvimento Industrial e Turístico - CODITUR - CE.

Depois de desfrutar do sol do Ceará, com o qual suas praias são contempladas o ano inteiro, o visitante dispõe de variadas opções de lazer noturno que Fortaleza pode oferecer.

A animação na capital cearense acontece de segunda a domingo, seduzindo nativos e visitantes. Dentre os locais de maior frequência estão os barzinhos à beira-mar, as barracas na praia e as casas de forró.

Segundo a Companhia de Desenvolvimento Industrial e Turístico, o calendário semanal da animação em Fortaleza é o seguinte:

- Segunda-Feira: acontece no Pirata-Bar a segunda feira mais animada do mundo, com seu tradicional forró. Essa casa de forró tem espaço para um público de aproximadamente duas mil e quinhentas pessoas.

- Terça-Feira: nesse dia os visitantes podem dançar a vontade no Bar London London (que tem capacidade para aproximadamente mil e quinhentas pessoas). Uma outra opção de lazer nesse dia é a Boate Oásis, que sempre conta com atrações do cenário local e nacional, sua capacidade é de aproximadamente mil e quinhentas pessoas.

- Quarta-Feira: Clube do Vaqueiro é o local responsável pela animação de quarta-feira, cuja atração é o forró. Sua pista de dança tem uma área de 1000 m<sup>2</sup>. Antes do início do forró tem uma tradicional vaquejada com a queda do boi.

- Quinta-Feira: a animação da quinta-feira fica por conta das barracas na praia do Futuro, Chico do Caranguejo, Subindo ao Céu e Itapariká, ambas tem capacidade para 800 pessoas cada uma. Enquanto uns se deliciam com peixe frito e caranguejos outros preferem cair na dança ao som do forró ou do "axé-music".

- Sexta-Feira: nesse dia, a animação acontece na boate Versailles, que tem capacidade para aproximadamente duas mil pessoas, no Clube Parque do Vaqueiro, onde o público além de dançar o tradicional forró pode também assistir a uma tradicional vaquejada. Uma outra opção de lazer é a casa noturna Forró dos Três Amores, é uma das maiores e talvez a que apresenta uma melhor infra estrutura, pois a mesma conta com posto médico, farmácia, estacionamento fechado, etc. A casa comporta um público de trinta mil pessoas.

- Sábado: no sábado, atrações do cenário local e nacional animam a noitada da boate e restaurante Obá-Obá. Essa casa de shows comporta aproximadamente três mil pessoas.

- Domingo: a animação do domingo fica a cargo do Cajueiro Drinks, com seu tradicional forró a partir das 16:00 horas.

No total, ao longo de uma semana, de acordo com os dados da companhia de Desenvolvimento Industrial e Turístico, as casas de forró e as barracas na Praia do Futuro tem capacidade para suportar um público de aproximadamente cinquenta mil pessoas.

## 7 - Modelo de Gestão para Exploração do Turismo

Para traçar um modelo de gestão para exploração do turismo, em primeiro lugar, deve haver a preocupação de que as cinco dimensões de sustentabilidade sejam atingidas num médio ou longo prazo. As dimensões de sustentabilidade para o desenvolvimento do turismo podem assim ser analisadas:

1. Sustentabilidade social: deve ser implantado um programa de desenvolvimento para a atividade turística, de tal forma que melhore a qualidade de vida, tanto dos trabalhadores diretos do setor como também dos trabalhadores indiretos, assim como das comunidades que irão transformar-se em pólos turísticos dentro do Estado do Ceará. A melhoria da qualidade de vida da população local é garantida com a implantação da infra estrutura que o setor necessita, tal como: água, luz, esgoto, telecomunicações, serviço médico, segurança, estradas, etc.

2. Sustentabilidade econômica: o turismo é, sem dúvida, uma atividade bastante viável economicamente, desde que os recursos destinados para essa atividade, tanto pelo setor público como pelo setor privado, sejam alocados e gerenciados de forma eficiente. Sendo assim, tornar-se-á uma atividade que irá gerar bastante empregos sejam eles diretos ou indiretos.

3. Sustentabilidade ecológica: igualmente a sustentabilidade social, deve-se ter como fator determinante para a exploração do turismo, no longo prazo, a conservação dos recursos naturais, pois estes fazem parte da oferta natural do setor. Essa conservação pode ser garantida mediante políticas de proteção ambiental, com leis bem escritas, bem como através de educação ambiental para os turistas e população local.

4. Sustentabilidade espacial: por ser o Estado do Ceará, como já foi citado anteriormente, sem aptidão para o desenvolvimento da agricultura, deve-se dar ênfase à criação de empregos não-agrícolas nas áreas rurais. Com isso irá diminuir o êxodo rural e, conseqüentemente irá reduzir a concentração excessiva nas áreas metropolitanas. Uma das formas de criação de empregos não-agrícolas na zona rural é através do incentivo do turismo nessa áreas.

5. Sustentabilidade cultural: os programas turísticos devem incluir, não só turismo ecológico, mas também programações culturais, dando ênfase à cultura regional e local. Para isso, a Companhia de Desenvolvimento Industrial e Turístico deve realizar pesquisas sobre a cultura cearense que foi esquecida pelo tempo, e fazer promoções sobre a mesma. Deve-se ter a preocupação para que a indústria do turismo não venha a provocar um desgaste dos costumes e tradições locais.

Um outro aspecto que deve ser considerado nesse modelo de gestão para a exploração do turismo é a qualidade dos serviços turísticos, que venha a atender as necessidades e expectativas dos turistas. Com isso, o Estado do Ceará irá criar condições para competir a nível mundial com outros centros turísticos.

Para isso, o governo do Estado deverá incentivar as empresas privadas, que oferecem algum tipo de produto turístico, a adotar a filosofia da Qualidade Total.

Por parte do governo estadual, este deverá também adotar aquela filosofia. Caso seja adotada a filosofia da Qualidade Total, os serviços turísticos, que serão oferecidos pelo setor público, não poderão mais ficar na dependência de qual o partido político que estará no poder, mas sim, deverá haver uma constância de propósitos para contribuir para a melhoria desses serviços, ou seja, deverá haver continuidade no programa, independente de quem assuma o governo do Estado.

Além dos outros doze pontos da Qualidade Total, que foram sugeridos por Deming, o ponto de eliminação de barreiras entre as áreas de apoio, talvez seja um dos grandes entraves para o desenvolvimento do turismo, no Estado do Ceará. Portanto, para melhoria constante da qualidade do produto turístico, devem ser eliminadas essas barreiras. Para tanto, as secretarias do governo, seja municipal ou estadual, devem trabalhar em conjunto, de modo que não haja concorrência entre os governos e/ou entre

as secretarias, mas sim ocorra uma cooperação e o desenvolvimento de trabalhos conjuntos.

Dentre os trabalhos que poderão ser desenvolvidos em conjunto pelas diversas áreas dos governos estaduais e/ou municipais, podemos destacar:

- Programa de Educação no Trânsito (urbano e rodoviário) - Secretaria de Educação e Secretaria de transporte;
- Programa de Educação e Treinamento em Qualidade Total - Secretaria de Educação e Secretaria da Indústria e Comércio;
- Programa de Educação Ambiental - Secretaria de Educação;
- Programa de Educação Sanitária - Secretaria de Educação e Secretaria de Saúde;
- Construção de meios de hospedagem dotados de boa infraestrutura, com pólos de lazer, ao longo das rodovias, onde poderão ser realizadas programações culturais e esportivas - Secretaria de Transporte e Secretaria de Cultura, Desporte e Lazer;
- Recuperação e manutenção das estradas - Secretaria de Transporte;
- Melhoria do policiamento em todas as áreas da cidade, em especial nas áreas turísticas - Secretaria de Segueança Pública;
- Construção de redes de abastecimento de água e esgoto, bem como a implantação de um sistema de tratamento de esgotos.

CAPÍTULO V

## CONCLUSÕES E SUGESTÕES

A alta percentagem de turistas que viajam com a família e que viajam com amigos (Ver tabela 04), indica que há necessidade de dirigir o desenvolvimento de infra estrutura de hospedagem para a construção de hotéis e pousadas com apartamentos que comportem tais clientes, bem como uma política de preços diferenciados para os mesmos.

Como a grande maioria dos turistas vêm para o Ceará a procura de lazer, requer, portanto, que haja uma vasta programação noturna destinada a atender a essa demanda. E um produto que poderá ser ofertado é o forró.

Como pode ser visto na figura 03 os atrativos de maior preferência pelos turistas foram as belezas naturais e paisagísticas e as praias. Isso requer que uma melhor infra estrutura seja montada nas praias, tais como: transporte, atendimento de primeiros socorros, limpeza das praias/higiene nas barracas e restaurantes, banheiros públicos preços acessíveis, segurança (salva-vidas, policiamento, sinalização de áreas etc.).

Da forma como a atividade turística está sendo implantada no Estado do Ceará, poderá não garantir a sustentabilidade do desenvolvimento desse setor, num período de longo prazo. Pois não estão sendo desenvolvidos trabalhos de conservação de nossas belezas naturais e paisagísticas, bem como das praias, os principais atrativos na preferência dos turistas.

Além disso, o principal setor que oferece serviços aos turistas, o setor hoteleiro, não está trabalhando dentro dos princípios da Qualidade Total. Isso pode ser verificado no baixo retorno que se teve dos questionários que foram aplicados nos hotéis classificados de Fortaleza, mostrando assim, um total desinteresse do setor por pesquisa. Desinteresse este, que alguns gerentes de hotéis não permitiu se quer que fosse aplicado os questionários junto aos hóspedes.

Caso o Estado do Ceará esteja realmente interessado em ganhar competitividade no cenário turístico mundial, terá que implantar o mais rápido possível a filosofia da Qualidade Total em todos os seus serviços.

De acordo com os resultados obtidos, pode-se verificar que uma porcentagem significativa dos turistas consideraram os custos dos serviços oferecidos um tanto quanto elevados. Portanto, o setor deverá procurar reverter essa situação, passando a explorar o turismo e não o turista, pois se bem tratado e sendo atendida grande parte de suas expectativas, o turista não só retorna, como tornar-se-á um excelente divulgador do Estado do Ceará no seu local de origem.

As empresas de turismo devem elaborar um calendário de recepção para os turistas de acordo com a capacidade que a cidade pode suportar. De modo que o número de turistas nunca exceda a essa capacidade.

O governo, bem como o setor privado, nos períodos de baixa estação devem incentivar a realização de congressos, reuniões científicas, etc.

Como a pesquisa foi feita somente nos hotéis que são cadastrados pela EMBRATUR, sugere-se que seja realizada uma outra pesquisa, na qual seja incluída tanto os hotéis cadastrados como os não cadastrados, as pousadas e residências que hospedam os turistas. Bem como procurar aumentar o tamanho da amostra. E ampliar os critérios para a avaliação da qualidade, pois a mesma implica outros que não sejam apenas preços.

Uma outra sugestão é que essa pesquisa seja feita em épocas diferente durante o ano, para que se tenha um conhecimento mais detalhado dos nossos clientes (os turistas).

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BNB-ETENE. Novos Rumos para Economia do Nordeste (o pensamento do BNB).- Fortaleza: **Revista Econômica do Nordeste**.23 (1/4): p.33-35, jan/dez.1992.
- CEARÁ, Secretaria de Agricultura e Reforma Agrária. **Zoneamento Agrícola**.- Fortaleza: SEARA, 1988.(42 cartas temp. esc. 1:800.000.)
- \_\_\_\_\_. Superintendência Estadual do Meio Ambiente. **Ceará 92 - Perfil Ambiental e Estratégias**.- Fortaleza: SEMACE, 1992. 114p. il.
- \_\_\_\_\_. Companhia de Desenvolvimento Industrial e Turístico.**Ceará: uma fascinante viagem pela Terra do Sol**.- Fortaleza: CODITUR, 1993. (mímio).
- COMISSÃO Mundial Sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento. **Nosso Futuro Comum**.- Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1988.
- FLORES, M. X. & NASCIMENTO, J. C. **Desenvolvimento Sustentável e Competitividade na Agricultura Brasileira**.- Brasília: EMBRAPA-SEA, 1992-(EMBRAPA-SEA. Documentos, 10).
- GARAGORRY, F. L. **Introdução ao Método de Estudo de Casos**.- Brasília: EMBRAPA-DMQ. 1980.
- PEREIRA, F. M. **Modelo de Acción Turístico: Un Enfoque de Calidade Total Aplicada ai Turismo Receptivo de Canáima**.- Guayana: Universidad Nacional Experimental de Guayana, 1992, 157p.. (Dissertação de Mestrado).
- RAGAZZI, S. **As sete Ferramentas para a Qualidade**.- Fortaleza: UE-CE/IBM 1993. (mímio.)
- RANDAL, A. **Resource Economics: An Economic Approach to Natural Resource and Envirommental Policy**.- New York: Jonh Wiley & Son, 1987.
- SACHS, I. Estratégias de Transição para o Século XXI. In: **Para Pensar o Desenvolvimento Sustentável**.- São Paulo: Brasiliense, 1993.

SALINO, A. S. & PAIVA, M. G. V. "Tecnologia Apropriada": Possibilidades e Questionamentos em torno dos "Planos-Urbanísticos/Turísticos" no Nordeste.- Fortaleza: **Revista Econômica do Nordeste**. 21 (2): p.337-362, abr/jun. 1990.

SUDEC. Superintendência de Desenvolvimento do Estado do Ceará. **Atlas do Estado do Ceará**.- Fortaleza: 1986.

TURRIONI, J. B. & YUKI, M. M. **Qualidade Total**. Fortaleza: UECE/IBM 1993.(mímio.)

APÊNDICE A

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ  
CENTRO DE CIÊNCIAS AGRÁRIAS  
DEPARTAMENTO DE ECONOMIA AGRÍCOLA  
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM ECONOMIA DOS RECURSOS  
NATURAIS RENOVÁVEIS E POLÍTICA AMBIENTAL

Fortaleza, january 1994.

To our visitors:

The purpose of the following questionnaire is to receive information which will help us determine the areas of tourist services which need to be bettered here in the State of Ceará. Our turist industry is just beginning to be developed and we hope to offer excellent services to our visitors.

In order to be able to respond to your necessities we ask you to give us certain ideas about your expectations, necessities and interests. Then, we would like your opinion of how you have been attend during your stay with us.

This material is entirely confidential and will be used in a scientific forms as part of a special investigation which is being realized by the FEDERAL UNIVERSITY OF CEARÁ - UFC. Please complete the following questions and return the form in the same place that you received it.

We will appreciate all the cooperation you can give and hope to have you come again.



11. What kind of tourism in yours?  
 leisure       business       religious       restiny  
 ecological       other \_\_\_\_\_

12. Which of these items influence you to visit Ceará?  
 magazine       TV       newspaper       movie  
 radio       none       other \_\_\_\_\_

### EXPECTATION AND NATURAL NEEDS

13. Was it your first trip to Fortaleza?       yes       no

14. If it isn't, you think Fortaleza?  
 has gotten better       has gotten worse  
 has not changed       other \_\_\_\_\_

15. What's the route of your trip?  
 from the place live straight to Fortaleza  
 have visited other places before to Fortaleza

16. If you have visited other places, what's your opinion of Fortaleza?  
 better than the other cities       just like the other cities  
 other \_\_\_\_\_

17. Will you visit other(s) city(ies) of Ceará?       yes       no  
 If so, which one(s)? \_\_\_\_\_

18. What reasons lead you to come and know Ceará? Number three options in order of preference.  
 craftsmanship (workmanship)       beaches  
 landscape and natural beauties       forró (local dance)  
 other \_\_\_\_\_  
 Because: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

19. Ceará has got many tourist attractions. Which ones you like most and why? Number in order of preference.  
 craftsmanship (workmanship)       beaches  
 landscape and natural beauties       forró (local dances)

( ) other \_\_\_\_\_

### PERED SERVICES

20. How would you rank the following services?

Services	Excellent	Good	Accestable	Bad	Other
Lodging	( )	( )	( )	( )	( )
Food	( )	( )	( )	( )	( )
Hospitality (entertainment)	( )	( )	( )	( )	( )
Transportation	( )	( )	( )	( )	( )

Point out some aspects you think should be changed. Please do it in order of priority. Express your opinion freely in order to give our guests a good service.

---



---

21. How long did will you stay in Ceará?

---

### EXPENSES

22. Your opinion about the prices of:

Services	Very Cheap	Reasonable	Very Expensive	Extremely Expensive
Lodging	( )	( )	( )	( )
Food	( )	( )	( )	( )
Craftsmanship (workmanship)	( )	( )	( )	( )
Transportation (taxi, bus)	( )	( )	( )	( )

## HUMAN RESOURCES

23. The quality of services and competence of people are:

- |                                      |                                |
|--------------------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> excellent   | <input type="checkbox"/> good  |
| <input type="checkbox"/> acceptable  | <input type="checkbox"/> awful |
| <input type="checkbox"/> other _____ |                                |

## OTHERS

24. Have you suffered any aggression during your stay in Ceará?

- yes     no

25. If so, what was it?

---

26. What providences did you take?

---

27. Did you get any result?                       yes                       no

28. If so, what was it?

---

29. Do intend to come back?                       yes                       no

Reason: \_\_\_\_\_

30. Would you recomend this trip to anyone?                       yes                       no

31. If so, why?

---



---

Again, thank for your help. Only you can tell us how improve the turism of our State !

## APÊNDICE B



3. Estado civil:  solteiro  casado  divorciado  viúvo

4. Nível educacional:  básica  secundária  
 graduado  pós-graduado

5. Trabalha atualmente?  sim  não  aposentado

6. Se sim, indique a atividade;

---

7. Indique o país de procedência:

Itália  Argentina  França  
 Estados Unidos  Alemanha  Suíça  
 Canadá  Austria  Suriname  
 outro \_\_\_\_\_

8. Com quem viaja"

só  com a família  
 com a família e amigos  com a família em grupo de excursão  
 com um grupo de excursão  com amigos  
 outros \_\_\_\_\_

9. Que tipo de transporte você utilizou?

avião  ônibus  trem  carro próprio  
 navio  outros \_\_\_\_\_

10. Por que não utilizou outro meio de transporte?

---

11. Que espécie de turismo mais se assemelha ao seu?

lazer  negócio  religioso  repouso  
 ecológico  outros \_\_\_\_\_

12. Que meio de comunicação influenciou na decisão da visita ao Ceará?

revista  televisão  jornal  cinema  
 rádio  nenhum  outros \_\_\_\_\_

## EXPECTATIVAS E NECESSIDADES NATURAIS

13. Foi sua primeira viagem a Fortaleza?      ( ) sim              ( ) não
14. Se não, você acha que Fortaleza:  
 ( ) mudou para melhor      ( ) mudou para pior      ( ) não mudou  
 ( ) outros \_\_\_\_\_
15. Qual o roteiro de sua viagem?  
 ( ) direto do local onde mora para Fortaleza  
 ( ) visitou outros locais
16. Se visitou outros locais, o que acha de Fortaleza?  
 ( ) melhor que os outros locais              ( ) igual aos outros locais  
 ( ) outros \_\_\_\_\_
17. Irá visitar outra(s) cidade(s) do Ceará?      ( ) sim              ( ) não  
 Se sim qual(is)? \_\_\_\_\_
18. Quais os motivos que levaram a conhecer o Ceará? Indique três opções em ordem de preferência.  
 ( ) artesanato              ( ) praias              ( ) forró  
 ( ) belezas paisagísticas e naturais              ( ) outros \_\_\_\_\_
19. O Estado do Ceará dispõe de diferentes atrativos turísticos. Quais foram os de sua preferência e por que? Favor indicar em ordem de preferência.  
 ( ) artesanato              ( ) praias              ( ) forró  
 ( ) belezas naturais e paisagísticas              ( ) outros \_\_\_\_\_  
 Por que? \_\_\_\_\_

## SERVIÇOS OFERECIDOS

20. Como você classificaria os seguintes serviços:

Serviços	Excelente	Bom	Regular	Ruim	Outros
Hospedagem	( )	( )	( )	( )	( )
Alimentação	( )	( )	( )	( )	( )
Hospitalidade	( )	( )	( )	( )	( )
Transporte	( )	( )	( )	( )	( )

Indique alguns aspectos que você acha que deveriam ser melhorados. Por favor citar por ordem de prioridade. Expresse sua opinião livremente, porque desejamos realmente proporcionar aos nossos hóspedes um bom serviço.

---



---

21. Quanto tempo passou ou irá passar aqui em Fortaleza?

---

### CUSTOS

22. O que você achou dos preços de(a):

Serviços	Muito Econômicos	Razoáveis ou Médios	Muito Caros	Excessivamente Caros
Hospedagem	( )	( )	( )	( )
Alimentação	( )	( )	( )	( )
Artesanatos	( )	( )	( )	( )
Transportes (taxi, ônibus)	( )	( )	( )	( )

### RECURSOS HUMANOS

23. A qualidade dos serviços e competência do pessoal foram:

- ( ) excelente                      ( ) boa                      ( ) regular  
 ( ) ruim                              ( ) outro \_\_\_\_\_

Deseja fazer alguma observação ou recomendação sobre a atenção e/ou preparação do pessoal? \_\_\_\_\_

---

## OUTROS

24. Você sofreu algum tipo de agressão durante a sua estadia aqui no Ceará?

sim       não

25. Se sim, qual?

---

26. Que providências tomou?

---

---

27. Obteve resultados?       sim       não

28. Se sim, quais?

---

29. Você pretende voltar?       sim       não

Motivo: \_\_\_\_\_

30. Você recomendaria essa viagem a alguém?

sim       não

31. Se não, qual o motivo?

---

APÊNDICE C

## LOCAIS TURÍSTICOS NO CEARÁ

O Estado do Ceará foi contemplado pela natureza com três paisagens bem distintas, o litoral, o sertão e as serras. Nas três áreas há um potencial muito grande para a exploração racional do turismo. Atualmente a área de maior exploração por parte da indústria turística é o litoral, mas as outras áreas também tem vocação para o turismo, como veremos a seguir.

Em Fortaleza, capital do Ceará e centro polarizador do turismo no Estado, os principais pontos turísticos são:

- Barra do Rio Ceará: caracteriza-se pela desembocadura do Rio Ceará, proporcionando ao turista uma travessia de barco. Nesse local foi onde deu-se o marco inicial da colonização do Ceará, pois em 1612 o português Martim Soares Moreno, fundava o Forte de São Sebastião.

- Praia de Iracema: local histórico da cidade onde a característica básica da paisagem são muralhas de pedra formando o quebra mar. O som proporcionado pelas ondas de encontro as muralhas serve de atrativo maior para as noites dos restaurantes, bares, e boates ali existentes.

- Praia da Volta da Jurema: a volta da jurema possui uma das mais belas paisagens de Fortaleza acoplada a uma bem planejada estrutura de urbanização. Nessa faixa litorânea pode-se encontrar quiosques, pista de skate, bares, restaurantes, calçadão, quadra de esportes e um anfiteatro.

- Praia do Mucuripe: as velas do mucuripe formam a paisagem característica da terra do sol. O movimento de saída e entrada de jangadas e barcos lagosteiros fazem do mucuripe a zona praiana mais poética de Fortaleza. Nessa área pode ser vista a estátua de Iracema que é um monumento à protagonista de "Iracema, a virgem dos lábios de mel", do romancista cearense José de Alencar. Ainda na praia do mucuripe podemos encontrar o farol do mucuripe que foi construído pelos escravos no final do século passado; o velho farol servia de orientação as embarcações. Em 1959 foi desativado e transformado em mini-museu de peças artesanais e de instrumento de trabalho dos jangadeiros.

- Praia do Futuro: extensa faixa de praia que se estende até a desembocadura do Rio Cocó. Mar aberto com ondas constantes e águas

límpidas. Em toda sua extensão predomina a existência de barracas onde são vendidos peixe frito, caranguejo, camarão etc. Nas noites de quinta-feira muitas barracas oferecem música ao vivo, fazendo do local um ponto de encontro da população cearense e visitantes.

Mas Fortaleza não é só atrativos naturais que podem ser vistos pelos turistas, temos também atrativos culturais e históricos que podem ser visitados, dentre eles podemos citar:

- Casa de José de Alencar: na casa onde nasceu o romancista estão mantidas as ruínas de um antigo engenho, considerado o primeiro no Ceará a receber energia a vapor.

- Catedral Metropolitana de Fortaleza inaugurada em 1978 depois de 40 anos desde o início de sua construção, a Catedral é um templo em estilo gótico, que apesar de sua grandiosidade, impressiona pela simplicidade de suas linhas arquitetônicas.

- Forte de Nossa Senhora da Assunção: construído em 1649 pelo holandês Mathias Beck, foi de onde originou-se a cidade de Fortaleza.

- Igreja do Rosário: é o mais antigo local de expressão religiosa de Fortaleza. Foi construída em 1750 pelos escravos.

- Museu do Ceará: o principal museu do estado conta com 1.572 peças em seu acervo histórico e 1353 peças em seu acervo antropológico. Lá também estão expostos os destroços do avião em que morreu o ex-presidente Castelo Branco.

- Paço Municipal: sua construção data do século XIX com vasta área verde formando o bosque D. Delgado, localizado às margens do riacho Pajeú. Inicialmente construído para ser a sede do arcebispado de Fortaleza.

- Passeio Público: localizado no centro da cidade, a mais antiga praça da cidade, que em 1825, foi palco do fuzilamento dos heróis da Confederação do Equador. A praça foi tombada pelo Patrimônio Histórico Nacional destacando-se por seus jardins de árvores centenárias e cópias de monumentos dos antigos deuses gregos.

- Teatro José de Alencar: O mais importante conjunto arquitetônico de Fortaleza tombado pelo Patrimônio Histórico Nacional foi inaugurado em 1910 e restaurado em 1988.

Em Fortaleza pode-se encontrar locais de vendas de artesanatos e confecções. Dentre os locais de maior procura pelo turista podemos destacar:

- Avenida Monsenhor Tabosa: Pólo da moda cearense, a avenida é toda destinada ao comércio de produtos e confecções locais.

- Centro de Turismo: o prédio, construído em 1866 em estilo neoclássico, inicialmente serviu para abrigar a antiga cadeia pública. Hoje é um centro de compras de artesanatos e difusão da cultura nordestina, abriga o Teatro Carlos Câmara e o museu de Arte e Cultura Popular.

- Mercado Central: o mais tradicional centro comercial de artigos regionais, o mercado é parada obrigatória no roteiro de todos os turistas.

- Feira de artesanato da Volta da Jurema: nesse local o turista encontrará toda a diversidade do artesanato cearense, e poderá aproveitar para passear pelo calçadão ou desfrutar das delícias da cozinha cearense que são servidas nos quiosques existentes no local.

Para fins de planejamento do turismo no litoral a Companhia de Desenvolvimento Industrial e Turístico (CODITUR) dividiu o litoral em litoral oeste e litoral leste, tendo como referencial a cidade de Fortaleza. Na descrição dos atrativos turísticos do litoral adotou-se essa divisão da CODITUR.

No litoral oeste, Caucaia é a primeira cidade litorânea. Tem boa infra-estrutura turística e proximidade com a capital, dista apenas 08 km de Fortaleza. O acesso é feito pela BR-222. As principais atrações do município são as praias do Icarai, Iparana, Pacheco, Tabuba e Cumbuco. Icarai é a praia que apresenta melhor infra-estrutura de hospedagem já Cumbuco se destaca pelas belezas naturais.

O município seguinte é São Gonçalo do Amarante, situado apenas 57 km de Fortaleza tem na faixa litorânea o seu maior atrativo turístico, as suas praias são: Taiba e Pecém ambas as praias possuem boa estrutura de hospedagem. O acesso é feito pela BR-222 e CE-208.

A seguir, Paracuru que dista de Fortaleza 80 km e o acesso é feito pela BR-222, CE-208 e CE-135. Paracuru é o único município, além de Fortaleza, cuja sede localiza-se à beira mar. Sua praia é preferida para a prática de esportes náuticos. Tem intensa movimentação no carnaval, pois

realiza o 2º maior carnaval de praia do Ceará e o 4º do Nordeste, também conta com bons meios de hospedagem.

Paraipaba fica localizado a 90 km de Fortaleza. A cidade é famosa por possuir uma das maiores atrações turísticas do Ceará, a praia da Lagoinha, com cenário rústico, composto por dunas e fontes naturais. O acesso a este município é feito pela BR-222 E CE-208. Existem boas condições de hospedagem.

A leste de Paracuru, às margens do rio Trairi, está localizado a sede do município de Trairi, cujo nome indígena significa "rio das traíras", situa-se a 118 km de Fortaleza e seu acesso é feito pela BR-222 e CE-208. No litoral de Trairi, destacam-se três praias, a saber: Mundaú, Guajiru e Flexeiras. As três praias apresentam cenário marcante e são povoadas por colônias de pescadores. Apesar da rusticidade, existe boa condição de hospedagem.

Itaipoca é o município seguinte. Este tem o privilégio de possuir três climas diferentes, o da praia com 22°C, o da serra com 16°C e o do sertão com 40°C. Está situado a 125 km de Fortaleza com acesso feito pela BR-222 e CE-016. Suas principais atrações são as praias selvagens como Baleia, Praianos, Inferno e Marinheiros.

Para quem procura um lugar tranquilo para repouso e meditação encontra essas características no município de Amontada, com suas particularidades paisagísticas, principalmente nas praias Caetanos, Icarai e Moitas. A cidade dista 161 km de Fortaleza e conta com boa estrutura de hospedagem.

O município de Itarema fica situado a 217 km de Fortaleza. Tem nas suas praias as marcas do potencial turístico. Suas principais praias são: Torrões, Guajiru, Patos e Almofala. Esta última é a mais conhecida por possuir uma das igrejas mais antigas do país, a Igreja de Nossa Senhora da Conceição de Almofala. Essa igreja ficou encoberta vários anos pelas dunas.

Situado a 135 km de Fortaleza encontra-se o município de Acaaraú que vem atraindo turistas nacionais e estrangeiros não só pela beleza de suas dunas, mas também pelo aspecto histórico da cidade. As dunas são as únicas elevações, que se localizam sempre às margens direita dos rios, criando um cenário de rara beleza.

Atualmente, Cruz é um dos municípios cearense que mais atrai turistas, quer nacionais ou estrangeiros, pela beleza de suas praias. Fica localizado a 231 km de Fortaleza, próximo a Acaraú, seu acesso é feito pela BR-222, CE-402 e CE-162. Conta com bons meios de hospedagem.

A 300 km de Fortaleza esta localizado o município de Gijoca. Seu acesso é feito pela BR-222 e CE-402. Este município possui uma das praias mais procuradas pelos turistas que visitam nosso Estado, é a praia de Jericoacoara. Com suas belezas naturais, como por exemplo a Pedra Furada, dunas gigantescas contrastam com a vegetação de caatinga, que chegam quase junto ao mar, suas paisagens seduz a todos que a visitam. O visitante poderá se hospedar nos meios de hospedagem existente no local, ou se preferir poderá também se hospedar nas casas dos nativos.

Camocim é a última cidade do litoral oeste, localiza-se a 360 km de Fortaleza, e há duas opções de acesso BR-222 e CE-071 ou BR-222, CE-165 e CE-071. A cidade conta com praias urbanas e seus principais pontos turísticos são: o Farol da Barra, a travessia para a Praia de Jericoacoara e outras praias como Remédios, Maceió, Barrinha, Lagoa Seca, Barrerias. Também, o visitante poderá encontrar uma variedade de artesanato em palha.

A primeira parada no litoral leste é Aquiraz cuja maior atração está na beleza natural das praias, formando uma linda moldura completada por barracas, dunas e pelo verde dos coqueirais. Dista 27 km de Fortaleza, e o acesso é feito pela CE-04 Suas principais praias são: Porto das Dunas, Prainha, Iguape e Barro Preto na praia Porto das Dunas estar localizado o Beach Park um complexo turístico de padrão internacional. Essas praias dispõem de ótimos meios de hospedagem.

A 61 km de Fortaleza, pela CE-04, está localizado o município de Cascavel que apresenta além das praias de Caponga e Águas Belas, a animada feira de São Bento, que acontece todos os sábados pela manhã, onde pode ser encontrada uma enorme variedade de objetos artesanais em cerâmica e madeira. Atualmente possui uma boa infra-estrutura hoteleira.

Seguindo pela CE-04 a próxima parada é a cidade de Beberibe suas praias são: Morro Branco, Praia das Fontes e Parajuru. Na praia de Morro Branco as dunas tem areias coloridas de onde os artesões extraem a matéria prima para fazer as famosas garrafas com areia colorida. Já a Praia das Fontes encanta por suas bicas de águas doce que brotam das falesias, além de suas cavernas que dão um toque misterioso ao local.

Em Aracati, após uma parada para conhecer o patrimônio arquitetônico, com destaque para os casarões e sobrados do século XVIII, o turista se deslumbra com o encanto das praias Majorlândia, Quixaba e Canoa Quebrada. A estrutura de bares, hotéis, restaurantes e pousadas responde a contento a demanda turística do local. O acesso é feito pela CE-04 ou pela BR-116. Fica situado a 149 km de Fortaleza.

Quase na divisa com Rio Grande do Norte a 200 km de Fortaleza, está Icapuí, mais um paraíso litorâneo para os amantes da natureza. Seu acesso é feito pela BR-116, BR-304 e CE-201. Nos seus 70 km de litoral são distribuídos 14 praias. Ritiro Grande, Ponta Grossa Redonda, Peroba, Picos, Barreira, Barrinha de Icapuí, Requenguela, Quitérias, Tremembés, Melancias, Peixe Gordo, Manibú, e Barrinha. Recentemente a praia de Icapuí foi eleita como praia modelo do Estado por um programa turístico da Unesco.

Apesar de pouco exploradas pelo turismo, as regiões serrana no Ceará oferecem um exuberante potencial paisagístico. As serras de Baturité, Ibiapaba, Araripe e Maranguape são todas de clima ameno, paisagens de vale e formações florestais, mananciais que dão origem aos pequenos rios, bicas, cascatas e cachoeiras. Todas essas áreas tem uma razoável infraestrutura turística e boas condições de acesso.

A serra da Ibiapaba, que tem como pontos de interesse turístico as cidades de Tianguá, Viçosa do Ceará e Ubajara.

Em Tianguá, os atrativos naturais são as cachoeiras de São Gonçalo, a 3 Km da sede, pela rodovia Tianguá - Viçosa, uma cascata na subida da serra as margens da BR-222, via que dá acesso a serra, e Cana Verde com suas cachoeiras, monólitos, locais para banho, rios, bicas e mirantes, fica localizado a 16 Km da sede do município.

O município de Viçosa do Ceará, possui vários locais de visita-ção dentre eles podemos destacar: Morro do Céu, a 820m de altitude, de onde pode ser deslumbrada toda a beleza da região, a Pedra do Itagurussu, uma rocha de 100m de largura, na qual há uma fonte natural de água cristalina que se divide em três bicas.

Ubajara é um município privilegiado pela natureza. Com uma temperatura média em torno de 22°C permitindo que uma vegetação densa e exuberante se desenvolva. No Parque Nacional de Ubajara, uma reserva florestal de 563 hectares, rica em fauna e flora, o visitante encontrará a

Gruta de Ubajara, localizada no meio da encosta de um dos chapadões. A Gruta possui cavernas com estranhas formações, oferecendo em seus 15 diferentes ambientes um verdadeiro espetáculo da natureza. O acesso a gruta é feito por intermédio de um teleférico, que proporciona aos seus passageiros uma magnífica visão a mais de 400m de altitude. Uma outra opção de acesso a gruta é por uma trilha que servia para dar acesso ao sertão. Na descida pela trilha o visitante terá um maior contato com a natureza, podendo ao longo da descida se deliciar com banhos de cascata. Outra opção é a cachoeira do Boi Morto, situado a 12 Km da sede, é o local ideal para um banho em águas cristalinas.

O maciço de Baturité é outra região serrana privilegiada, um clima agradável relevo acidentado, cachoeiras de águas cristalinas e vales verdejantes. Baturité, situada a 117 metros de altitude e a 39 Km da capital cearense, e a cidade mais importante do maciço, com um passado repleto de tradições preservadas em seus prédios e monumentos. Seus principais pontos turísticos são: a igreja matriz, construída em 1764, a via - sacra, um extenso caminho de meditação religiosa e o Balneário Itamaracá.

Guaramiranga, conhecida pelo seu clima ameno, pelas suas frutas e flores. Localizada em plena serra, a 365m de altitude, a cidade tem como atrativo o Pico Alto, a 1.115 metros, ponto culminante do relevo cearense.

No sul do Ceará encontra-se a serra do Araripe. Encravado no sopé da serra está o município de Crato, um dos grandes pólos de desenvolvimento da cultura popular e artesanal do Estado. Pela sua localização, a cidade oferece locais de grande beleza natural.

Juazeiro do Norte é o maior centro de religiosidade de todo o Nordeste, onde a figura do Padre Cícero é reverenciada durante o ano inteiro. A principal atração turística é a estátua do Padre Cícero, localizado na Serra do Horto, com uma altura de 25m. A cidade localiza-se a 550 Km de Fortaleza.

Barbalha é o terceiro município que compõe o triângulo da região do Cariri. Sua maior atração é o Balneário do Caldas que fica a 10 Km do centro da cidade e é resultante de cinco fontes que brotam no sopé da serra do Araripe. Sua maior festa de cunho sócio - religioso é a do pau - da - bandeira, realizada em homenagem a Santo Antônio, o padroeiro da cidade.

O município de Maranguape fica bem próximo a Fortaleza, 27 Km. A cidade, que empresta seu nome a Serra, tem ótimo clima, uma vegetação bem verde e é circundada por vários sítios. Como pontos turísticos existem os balneários de Cascatinha e o Pirapora Palace. A própria serra se encarrega de embelezar a paisagem e oferecer ao turista um passeio inesquecível.

