

## **A SUSTENTABILIDADE COMO ESTRATÉGIA DE DESENVOLVIMENTO EM EMPREENHIMENTOS TURÍSTICOS – O caso da Ilha de Porto Belo / SC<sup>1</sup>**

Doris van de Meene Ruschmann<sup>2</sup>  
Rafaela Gonçalves Rosa<sup>3</sup>

Universidade do Vale do Itajaí

### **Resumo**

O presente trabalho trata de um estudo realizado na Ilha de Porto Belo/SC e que estabelece o comparativo entre as temporadas de verão, (desde 1996), tendo como objetivo a análise e avaliação da sustentabilidade turística-recreativa do local, a partir dos aspectos ambientais e do monitoramento da sua visitação como uma estratégia administrativa. Com o estudo, pretende-se proporcionar condições que auxiliem a tomada de decisões adequadas ao incremento favorável do empreendimento. O método utilizado foi a observação direta, tendo como complemento o registro fotográfico e a medição da poluição sonora, bem como o auxílio da pesquisa de demanda. Os resultados deste estudo demonstram aspectos favoráveis e outros críticos para a administração sustentável, que dependem tanto de fatores internos como externos ao empreendimento.

**Palavras-chave:** Turismo, sustentabilidade, estratégia, desenvolvimento, empreendimentos.

### **1 INTRODUÇÃO**

O turismo contemporâneo é um grande "consumidor" da natureza e sua evolução, nas últimas décadas, ocorreu como consequência da "busca do verde" e da "fuga" dos tumultos dos grandes conglomerados urbanos por pessoas que tentam recuperar o equilíbrio psicofísico em contato com ambientes naturais durante o seu tempo de lazer.

A atividade turística está diretamente ligada ao produto turístico, que se compõe de elementos tangíveis e intangíveis, tais como as atrações naturais, artificiais e os serviços de uma localidade. A cada ano podem-se notar as mudanças que ocorrem nos destinos turísticos, seja na infra-estrutura básica, melhorando a vida dos moradores locais, até a infra-estrutura turística, atendendo as necessidades dos visitantes.

O desenvolvimento sustentável vem sendo discutido em inúmeros eventos em todo mundo, e a consciência ambiental tem sido difundida de maneira a tornar-se um dos assuntos deste século. Cuidar, preservar e usufruir com cautela a natureza, para que as gerações futuras tenham o prazer de conhecer um meio-ambiente protegido, constituem-se, atualmente, em

---

<sup>1</sup> Trabalho apresentado ao GT "Recursos Naturais e Turismo" do IV Seminário de Pesquisa em Turismo do MERCOSUL – Caxias do Sul, 7 e 8 de julho de 2006.

<sup>2</sup> Graduada em Turismo pela Universidade Anhembí/Morumbi, Mestre e Doutora em Turismo pela Universidade de São Paulo – Coordenadora do Programa de Mestrado em Turismo e Hotelaria na Universidade do Vale do Itajaí – UNIVALI - SC

<sup>3</sup> Graduada em Turismo e Hotelaria, Especialista em Turismo: Planejamento, Gestão e Marketing e mestranda do Curso de Pós Graduação *Stricto Sensu* em Turismo e Hotelaria da Universidade do Vale do Itajaí.

verbos cada vez mais praticados, seja por parte dos empreendedores e também pelos turistas, ao ponto de se considerar a proteção e a operação sustentável de um empreendimento turístico, como um meio para a sua sobrevivência natural, que interferirá também na vitalidade econômica do local e do empreendimento.

Os conceitos do desenvolvimento sustentável e do turismo sustentável estão intimamente ligados à proteção do meio ambiente. Entretanto, encontrar o equilíbrio entre os interesses econômicos que o turismo estimula, e um desenvolvimento da atividade que proteja o meio ambiente não é tarefa fácil, principalmente porque o seu controle depende de critérios e valores subjetivos e de uma política ambiental e turística adequada que, lamentavelmente, ainda não se encontrou plenamente no Brasil e em outros países (RUSCHMANN, 2003, p. 44).

Contudo, a sustentabilidade de um meio turístico depende necessariamente do tipo de turismo que ocorre na área e que poderá ser um instrumento de sustentação do modelo de desenvolvimento ecológico, exigido pelas grandes transformações no modo de vida em todo globo terrestre.

O planejamento das ações de desenvolvimento de empreendimentos turísticos em meios naturais é entendido, atualmente, como essencial para o êxito das estratégias de competitividade, em um mercado altamente dependente de meios naturais protegidos e de empreendedores com visão sustentável dos meios nos quais atua.

## **2 TURISMO SUSTENTÁVEL COMO ESTRATÉGIA DE DESENVOLVIMENTO**

Segundo Robbins (2000, p. 123), nenhum empreendimento tem um nível de desempenho acima da média se não administrar uma estratégia que confira à sua organização uma vantagem competitiva, ou seja, uma capacidade ou circunstância que proporcione à empresa, uma vantagem relativa aos seus concorrentes. Para tanto, faz-se necessário o estudo e a implementação de uma estratégia de diferenciação, estratégia esta de caráter único em seu setor, que possui sentidos amplamente valorizados pelo seu público consumidor.

A sustentabilidade como ação de desenvolvimento no setor turístico é uma forma de estratégia de diferenciação da oferta capaz de imobilizar uma determinada fatia do mercado que preza os valores ambientais, haja vista que o desenvolvimento sustentável "atende às necessidades dos turistas atuais, sem comprometer a possibilidade do usufruto dos recursos pelas gerações futuras" (*World Commission of Environment and Development*, 1987, *apud* RUSCHMANN, 2003).

A sustentabilidade, quando relacionada ao desenvolvimento, significa a racionalização do uso, a conservação e a proteção adequada dos recursos do patrimônio natural, ambiental e cultural, em harmonia com a sobrevivência humana e o bem-estar social, não apenas na atualidade, mas principalmente, visando às gerações futuras. Assim, o turismo sustentável é praticado fundamentalmente, “para garantir e assegurar os componentes dos diferenciais turísticos, o processo racional de exploração dos recursos ambientais naturais, histórico-culturais e temático-artificiais” (Turismo: Visão e Ação, 2000).

Um documento significativo para o setor e que contempla os Princípios do Turismo Sustentável foi elaborado pelo *World Wildlife Fund* – WWF, juntamente com o *Tourism Concern*, e contempla os seguintes princípios: uso sustentável dos recursos; redução do consumo abusivo e desperdícios; manutenção da diversidade (natural, social e cultural); integração do turismo no planejamento; apoio à economia social; compromisso com as comunidades locais; consulta a profissionais e ao público; capacitação de pessoas; marketing turístico responsável; e pesquisa (KANNI in: RUSCHMANN, 2003, p. 102)

A responsabilidade social exercida em harmonia com a ética, causa impactos positivos para a divulgação de uma empresa. Giacomini (2000, p.64) conceitua responsabilidade social como sendo o “conjunto de atribuições que a sociedade estipula para as instituições. A sociedade espera que a organização, por exemplo, cumpra as leis, respeite o meio ambiente, preserve os direitos de minorias e atenda aos princípios éticos.”

De acordo com Ruschmann (2005, p.09), a finalidade do planejamento turístico consiste em ordenar as ações do homem sobre o território e ocupa-se em direcionar a construção de equipamentos e facilidades de forma adequada evitando assim, os efeitos negativos nos recursos, que os destroem ou reduzem sua atratividade.

O uso turístico de áreas naturais, em meios insulares ou não, e a implantação de equipamentos específicos, devem considerar os impactos que a visitaçao pode ocasionar, tanto ao meio natural, quanto às características socioculturais da área e do setor econômico da região em que ocorrem.

Assim, a sustentabilidade turística de um meio depende do respeito ao meio ambiente natural, da harmonia entre a cultura e os espaços sociais da comunidade receptora, da distribuição equitativa dos benefícios da atividade para esta comunidade, os visitantes e os empresários do setor e, de um turista ou visitante mais responsável, receptivo às questões da conservação ambiental, sensível às interações com o meio natural visitado e com as comunidades receptoras, educado para ser menos consumista e adotar uma postura orientada para o entendimento e a compreensão dos povos e locais visitados.

Somente assim, considera-se possível desenvolver a atividade turística ou turístico-recreativa de forma sustentável, isto é, favorecendo a utilização e a apreciação dos recursos pelos visitantes atuais, protegendo a sua originalidade e atratividade para as gerações futuras.

A sustentabilidade como estratégia de desenvolvimento envolve a busca pela qualidade total. Esta vem sendo uma meta mundial, e abrange a atividade turística, pela busca da satisfação do turista, pela necessidade de sobrevivência no mercado e pelo anseio de preservação.

A qualidade no turismo tende a ser conquistada na manutenção de cada cliente e na satisfação gerada ao turista-cidadão. Esse é o grande desafio para as organizações do setor ao navegar num ambiente cada vez mais competitivo e guiado pela sociedade da informação (Giacomini, 2000, p.67).

A natureza constitui o único fator do produto turístico que não pode ser ampliado, apesar de, geralmente, ser a base da sua existência, da sua atratividade e do seu destaque no mercado (RUSCHMANN, 2005, p. 115). Portanto, para garantir a sustentabilidade, de um local ambientalmente frágil, este deve ter o número de visitantes restringido ou controlado.

Para tanto, consideram-se como necessários estudos e avaliações que, aliados às singularidades do local, sua fragilidade ambiental, o tipo de visitação, as características dos equipamentos instalados, etc, que direcionarão a determinação do número máximo de pessoas que o local pode suportar, antes que ocorram danos irreversíveis ao meio ambiente.

Atualmente, já não se concebe mais a implantação de equipamentos de lazer e de turismo de forma empírica e, por isso, desordenada. A consciência ambiental crescente das pessoas e a sua necessidade de usufruir o seu tempo livre em locais que permitam o contato direto com a natureza, fazem com que a proteção ambiental se constitua o elemento chave do desenvolvimento sustentável de áreas para o uso turístico e/ou recreativo. Quanto mais autêntica e ambientalmente protegida for a área, maior será seu posicionamento no mercado – fazendo com que estes aspectos se constituam um diferencial mercadológico para os empreendimentos ou áreas.

No caso da Ilha de Porto Belo, os empreendedores dos equipamentos e atividades – implantados e por ser implantados – optaram por um modelo ambientalmente correto, tanto no que se refere aos materiais de construção utilizados (matéria prima natural), como na forma gradual da construção e abertura dos equipamentos para o uso turístico-recreativo.

### **3 CARACTERIZAÇÃO DO EMPREENDIMENTO : A ILHA DE PORTO BELO**

A Ilha de Porto Belo, nome fantasia atribuído à Ilha João da Cunha, localiza-se no município de Porto Belo, a 55 km da capital do Estado de Santa Catarina – Florianópolis.

IV SeminTUR – Seminário de Pesquisa em Turismo do MERCOSUL  
Universidade de Caxias do Sul – Mestrado em Turismo  
Caxias do Sul, RS, Brasil – 7 e 8 de Julho de 2006

Trata-se de uma ilha oceânica de 40 hectares, com 1.400 m de extensão, localizada na Baía de Porto Belo, a cerca de 900 metros do continente; apresentando vegetação caracterizada pela Mata Subtropical Atlântica.

O empreendimento conta atualmente, com uma infra-estrutura de lazer desenvolvida de acordo com os aspectos da sustentabilidade turística uma vez que, seu *design* arquitetônico está em harmonia com o ambiente natural no qual foi construído.

Os equipamentos foram implantados aos poucos de modo que, atualmente, registram-se os seguintes:

- Trapiche / Portal de Acesso;
- Quiosque de Informações;
- Trilha Ecológica;
- Quiosque Náutico;
- Eco Museu UNIVALI;
- Quiosque de Sucos;
- Quiosque Natural;
- Petiscaria Ilha de Porto Belo;
- Restaurante Ilha de Pirão;
- Passarela Elevada;
- Loja de Presentes;
- *Playground*;
- Sanitários;
- Reservatórios de Água;
- Gerador / Casa de Máquinas; e
- Escritório Administrativo.

Em parceria com a Universidade do Vale do Itajaí, o empreendimento Ilha de Porto Belo, desenvolveu um plano de exploração turística sustentada, que vem sendo monitorada anualmente (desde 1996). O projeto especificou ações relacionadas à capacidade de carga, meio ambiente e infra-estrutura. Durante as temporadas de verão, três projetos são desenvolvidos.

O primeiro é o de "Análise e Avaliação da Sustentabilidade Turístico-Recreativa da Ilha de Porto Belo", que consiste em um estudo comparativo, desenvolvido periodicamente pelo Núcleo de Coordenação de Pesquisas e Projetos em Turismo e Hotelaria da UNIVALI, no qual se avalia o desenvolvimento turístico-recreativo e a sustentabilidade ambiental, a partir da utilização dos equipamentos e os serviços oferecidos na Ilha.

O segundo é denominado de "Gentis Orientadores", desenvolvido também desde 1996, com cerca de 15 estagiários do Curso de Graduação em Turismo e Hotelaria, da UNIVALI, permanecem no período do Natal ao Carnaval de cada ano, com a finalidade de, atender os visitantes desde a sua chegada até o momento da sua partida no final do dia.

O terceiro projeto referente-se à pesquisa da demanda que ocorre por 28 dias distribuídos em 04 semanas alternadas. Durante o dia, devem ser realizadas 32 entrevistas, subdivididas em 04 por hora, sendo que a cada hora devem ser entrevistados 01 pessoa idosa,

01 adolescente, 01 homem adulto e 01 mulher adulta. O questionário vem sendo reestruturado periodicamente, de acordo com as necessidades apontadas pelos envolvidos no processo.

#### **4 O MONITORAMENTO DA SUSTENTABILIDADE**

O presente estudo de caso é referente ao relatório de implantação e operacionalização do empreendimento Ilha de Porto Belo, e fundamenta-se no relatório de "Análise e Avaliação da Sustentabilidade Turístico-Recreativa da Ilha de Porto Belo" com base na temporada de 2002/2003 e a observação direta no período pré-temporada 2005/2006 na Ilha de Porto Belo.

Este estudo específico, realizado no período de tempo citado, buscou respostas para o seguinte problema: a sustentabilidade turística do empreendimento Ilha de Porto Belo é uma estratégia de desenvolvimento que satisfaz os interesses dos empreendedores, bem como as necessidades do seu público-alvo?

Com esta situação-problema em mente, trabalhou-se com o objetivo de registrar, analisar e avaliar a sustentabilidade turístico-recreativa dos equipamentos instalados na Ilha de Porto Belo, visando ao seu desenvolvimento sustentável a partir dos aspectos ambientais e da sua visitação como estratégia de desenvolvimento.

A avaliação da administração sustentável ocorre por meio de estudos contínuos, que abrangem as diversas temporadas de verão, bem como pode ser associada a outros projetos. Para o desenvolvimento desta pesquisa, utilizou-se um *check list* de sustentabilidade, que consiste em análises realizadas *in loco*, de determinados aspectos; observados, descritos e fotografados.

Trata-se de uma pesquisa qualitativa, que apresenta uma amostra não-probabilística e não-representativa, com uma abordagem aprofundada. As fontes de dados utilizadas foram as secundárias, nas quais se analisaram e compararam as condições da sustentabilidade turística-recreativa da Ilha de Porto Belo, identificadas por meio do relatório de implantação da Ilha, do relatório de "Análise e Avaliação da Sustentabilidade Turístico-Recreativa da Ilha de Porto Belo" com base na temporada de 2002/2003 e, primárias, partindo da observação direta durante os preparativos para a temporada de 2005/2006 no empreendimento.

##### **4.1 Resultados do Estudo**

IV SeminTUR – Seminário de Pesquisa em Turismo do MERCOSUL  
 Universidade de Caxias do Sul – Mestrado em Turismo  
 Caxias do Sul, RS, Brasil – 7 e 8 de Julho de 2006

ASPECTOS CONSIDERADOS	1996 IMPLANTAÇÃO E FUNCIONAMENTO DA ILHA	2001/2002 RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE	2002 / 2003 RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE	2005/ 2006 OBSERVAÇÕES PRÉ-TEMPORADA
<b>Infra-estrutura, equipamentos e serviços</b>	A primeira temporada contou com um Restaurante, <i>Playground</i> , Quiosque de Petiscos, Quadra de Vôlei e Quadra de Futebol improvisada; A Trilha Ecológica e o Museu não estavam abertos para visitação durante a pesquisa	Para esta temporada foram extintas as quadras de esportes e acrescidos o Quiosque de Informações, Quiosque de Sucos, Centro Eco Cultural <i>Adventure House</i> – Base da Família Sch�rmmann, 02 Lojas de Souvenires e Presentes, Quiosque Náutico, com serviços relacionados às trilhas subaquáticas, <i>acqua jump</i> , <i>banana boat</i> , aluguel de canoa canadense e <i>jet-ski</i> .	Nesta temporada foram extintos os serviços de aluguel de canoa canadense e <i>jet-ski</i> , bem como o <i>acqua jump</i> .	Esta temporada contou com o acréscimo de aluguel de caiaque, além de um palco para entretenimento em dias de navios.
<b>Lixos / Lixeiras / Reciclagem</b>	A coleta de lixo é seletiva, havendo lixeiras distintas espalhadas pela Ilha para o processo e um depósito de lixo orgânico	A coleta de lixo seletiva foi abandonada, pois o município não oferecia este serviço e o trabalho era feito em v�o; Identificou-se a presença de lixeiras de bambu na praia e de cestinhas distribuídas ao longo da passarela elevada; Foi implantada a técnica da vermi-compostagem, que é um processo brando, de efeito significativo para desenvolver o solo, e não exige grandes investimentos.	Foi construída uma lixeira de alvenaria atrás dos sanitários da Praia Central para o depósito diário do lixo recolhido e acrescido ao número de lixeiras de bambu e cestinhas; A técnica da vermi-compostagem foi abandonada;	A situa�o se manter� para a próxima temporada;

IV SeminTUR – Seminário de Pesquisa em Turismo do MERCOSUL  
 Universidade de Caxias do Sul – Mestrado em Turismo  
 Caxias do Sul, RS, Brasil – 7 e 8 de Julho de 2006

<b>Identificação de Detritos</b>	Foram observados resíduos de embalagens plásticas nas bordas da vegetação e entre as pedras na orla, além de um vazamento no depósito de lixo orgânico, causando mau cheiro e poluição na água;	No percurso da trilha ecológica <i>folders</i> e garrafas de água; Pela faixa de areia da ilha foram identificados papéis, embalagens de cigarros, garrafas, copos plásticas, além dos <i>folders</i> da trilha.		
<b>Esgoto</b>	Instalou-se um sistema de fossa séptica, com 3 estágios de decantação, a fim de filtrar os resíduos e fazer com que voltem ao meio ambiente de forma filtrada e “quase” limpa. No mesma temporada da inauguração do empreendimentos, esta se mostrou insuficiente, necessitando de modificações para a próxima temporada de verão;	Identificou-se a presença de um sistema de tratamento de esgoto denominado Zona de Raízes. A estação consiste em um tanque de 40 metros de comprimento por 03 de largura, com o fundo impermeabilizado e preenchido em camadas por materiais reciclados: cascas de mariscos trituradas, garrafas de refrigerante (PET), moídas e juncos plantados na superfície. Após passar por um pré-tratamento em duas fossas e um filtro anaeróbio, o esgoto é distribuído uniformemente na parte superior da Zona de Raízes e lentamente passa pelas camadas de cascas de mariscos, PET e pelas raízes do junco em crescimento, e é recolhido na porção inferior. Neste caminho, microorganismos fazem a parte final da degradação do esgoto. Este sistema de tratamento vêm se mantendo desde 2000.		
<b>Água</b>	Foi desenvolvido um poço artesiano que fornecia água potável e também um sistema de captação da água da chuva, que fornecia água aos banheiros, casa e Restaurante e Quiosque de Petiscos;	O poço artesiano sofreu infiltração, contaminando a água doce. O sistema de captação de água da chuva foi aumentado devido sua demanda;	O poço artesiano passou a captar água salobra na quantidade de 10.000 litros, utilizadas para as instalações sanitárias; O sistema de captação foi aumentado para 70.000 litros;	O sistema de captação de água da chuva foi aumentado para 90.000 litros; As fontes de água doce foram mais bem aproveitadas, incrementando abastecimento de água.
<b>Instalações Sanitárias</b>	Disponibilizaram-se 03 conjuntos de sanitários femininos e masculinos, sendo que o anexo ao Restaurante possuía um fraldário;	Os sanitários localizados na Praia Central e na Prainha foram aumentados; Foi acrescido um conjunto de sanitários devido às necessidades do <i>Adventure House</i> ;	Foi excluído o serviço de fraldário do sanitário feminino anexo ao Restaurante; Com exceção da exclusão do fraldário, as instalações sanitárias apresentaram-se em mesma situação.	

IV SeminTUR – Seminário de Pesquisa em Turismo do MERCOSUL  
 Universidade de Caxias do Sul – Mestrado em Turismo  
 Caxias do Sul, RS, Brasil – 7 e 8 de Julho de 2006

<b>Transporte de Turistas</b>	Destacou-se a utilização de barcos fretados por pescadores autônomos e outros próprios, além da empresa Porto dos Piratas com seus passeios de escunas;	Identificou-se a reunião de alguns pescadores autônomos formando a Associação de Pescadores; Além destes, ainda destacaram-se o Porto dos Piratas e os pescadores autônomos;	A situação se manteve, destacando a Associação de Pescadores e as escunas do Porto dos Piratas; Além destes, ainda destacaram-se embarcações de pescadores autônomos, a Empresa Maremoto, Caribbean, Calipso e a escuna Lendário de Bombinhas;	A situação está se mantendo, destacando-se a Associação de Pescadores e as escunas; O catamarã Caribbean foi adquirido pelo proprietário da Casa do Turista, associando-se ao Calipso, transformando-se na empresa Farol do Porto.
<b>Transporte do Lixo</b>	O lixo era transportado de acordo com a disponibilidade dos funcionários, não havendo um horário determinado para este serviço em uma embarcação tipo “chata” e colocada em lugar na Praia de Porto Belo para ser recolhido pela prefeitura de PB;		Ocorria no final da tarde ou no início da manhã; da mesma forma que no ano anterior;	Está ocorrendo sistematicamente nos finais de tarde; e acondicionado em galpão fechado.
<b>Transporte de Combustível para os Geradores</b>	O diesel era adquirido na praia do Araçá e transportado pelo barco do próprio empreendimento, (Caramuru); Esta atividade era realizada a cada 08 dias;	Era realizado pelos próprios funcionários, uma vez por semana, adquiridos na Marina Atlântica a cada 08 dias;	Era adquirido na Marina Atlântica duas vezes por semana;	Está sendo adquirido na Marina Atlântica ou no Posto de Gasolina próximo ao trapiche duas vezes por semana.
<b>Transporte dos Funcionários</b>	Os funcionários da Ilha eram transportados pelo Caramuru e os funcionários do Restaurante e Quiosque de Petiscos por um barco próprio;	Os funcionários e estagiários da Ilha, bem como das lojas utilizavam o barco Caramuru, de propriedade da Ilha e, os demais funcionários utilizavam os serviços de barco fretado;		Os funcionários e estagiários da Ilha utilizam o barco Caramuru, de propriedade da Ilha; Os funcionários dos Quiosques e das lojas estão sendo transportados por um barco próprio recém construído pelos Quiosques; Os funcionários do Restaurante Ilha de Pirão estão sendo transportados em barco fretado;
<b>Poluição Sonora</b>	Relaciona-se principalmente aos geradores, utilização <i>jet skis</i> , lanchas, escunas e barcos;			Relaciona-se principalmente aos geradores, utilização lanchas e

IV SeminTUR – Seminário de Pesquisa em Turismo do MERCOSUL  
 Universidade de Caxias do Sul – Mestrado em Turismo  
 Caxias do Sul, RS, Brasil – 7 e 8 de Julho de 2006

escunas.

<b>Informações na Ilha</b>	As informações fornecidas aos visitantes na Ilha eram explanadas pelos estagiários da UNIVALI, contratados por meio de convênio entre o curso de Turismo e Hotelaria e empreendimento.			
<b>Informações no Continente</b>	As informações no continente eram fornecidas principalmente pela população local e pelo escritório administrativo da ilha;	Fornecidas principalmente pela comunidade local, além do escritório administrativo e o Posto de Informações Turísticas de Porto Belo; Observou-se a implantação de placas informativas no continente;	Identificou-se a implantação da Casa do Turista de Porto Belo, que funciona com uma agência de turismo, onde a Ilha de Porto Belo é apresentada por meio de painel como a principal atração do município;	Verificam-se os mesmos serviços relacionados nos outros anos, porém evidenciando os serviços do catamarã Farol do Porto, tendo em vista ser de posse do proprietário da Casa.
<b>Energia</b>	Era proveniente de 01 gerador de 65 KVA;	Produzida por 02 geradores de 65 KVA de potência cada um;	A energia elétrica da Ilha provinha de 04 geradores, sendo dois grandes de 95 KVA, 1 pequeno de 5 KVA e outro médio de 12 KVA adquirido durante o ano de 2002. Os dois grandes trabalhavam em revezamento de 10 horas e meia na alta temporada. Para a baixa temporada são utilizados os geradores de médio porte para o dia e o pequeno para a noite;	Provêm de 04 geradores de 5 KVA, 12 KVA, 70 KVA e 90 KVA, sendo utilizados da mesma forma dos anos anteriores durante a temporada.
<b>Monitoramento do Empreendimento</b>	O empreendimento era gerido pelos seus sócios, porém contou com a presença de 01 gerente, 01 supervisor administrativo e o auxílio de 01 estagiário;	O setor administrativo contou com seus sócios, 01 gerente, 01 supervisor administrativo e 01 estagiário;	A administração contou com seus sócios, 01 gerente, 01 supervisor administrativo, 01 coordenador do atendimento e 01 coordenador de trapiche;	Conta com seus sócios, 01 gerente-supervisor administrativo e 01 coordenador do atendimento.
<b>Recursos Humanos</b>	O quadro funcional da ilha era representado por funcionários responsáveis pela manutenção e limpeza, estagiários responsáveis pelo atendimento,	Quadro composto por funcionários da manutenção e limpeza, estagiários distintos para o atendimento e pesquisa de demanda, além de	Contou-se com uma equipe de funcionários fixos e outra para a temporada, compreendidos entre estagiários do atendimento, estagiários	Conta-se com uma equipe de funcionários fixos e outra para a temporada: estagiários do atendimento, pesquisadores, funcionários das lojas, dos

IV SeminTUR – Seminário de Pesquisa em Turismo do MERCOSUL  
 Universidade de Caxias do Sul – Mestrado em Turismo  
 Caxias do Sul, RS, Brasil – 7 e 8 de Julho de 2006

	além de funcionários específicos do setor de Alimentos & Bebidas;	funcionários específicos do setor de Alimentos & Bebidas e do <i>Adventure House</i> ;	pesquisadores, funcionários das lojas, do setor de Alimentos & Bebidas e do <i>Adventure House</i> ;	serviços de Alimentos & Bebidas e do Eco Museu UNIVALI.
<b>Manutenção dos Equipamentos</b>	Era desenvolvida a manutenção corretiva dos equipamentos, já que haviam sido recém-instalados;	Ocorreu a manutenção preventiva e corretiva;		Está acontecendo a manutenção preventiva e posteriormente ocorrerá a corretiva, se necessário.
<b>Qualidade da Paisagem</b>	Classificou-se entre as classes de qualidade visual da paisagem média e superior, iniciando o processo de sustentabilidade dos seus recursos; Utilização de matéria-prima natural (palha santa fê e madeira) nos equipamentos e atividades implantados, adequados com o <i>design</i> sugerido pela sustentabilidade;	A situação se manteve como em sua implantação;	Foi construído um telhado ecológico sobre o Quiosque Tropical, mais conhecido como Quiosque de Petiscos. Originário da Europa, ele é constituído de fibras minerais e vegetais, não possuindo amianto, elemento cancerígeno, este tipo de telhado é mais leve, mais fresco, melhor isolante térmico;	Todos os demais telhados, com exceção do Quiosque de Informações foram substituídos pelo ecológico.
<b>Capacidade de carga</b>	A capacidade de carga foi definida em um número limite de 1.879 pessoas por dia que se mantém até os dias atuais.			
<b>Animais</b>	Os animais mais comuns presentes na ilha são: lagartos do papo-amarelo, tatu, gambá, cotia, lontra, cobras, insetos, aracnídeos e variadas espécies de aves.			
<b>Limpeza</b>	A limpeza dos equipamentos e instalações sanitárias era desenvolvida pelos funcionários da limpeza; O lixo era recolhido pelo pessoal da manutenção, assim como o rastelamento da praia.			
<b>Segurança / Prevenção de Acidentes</b>	O empreendimento contou com visitas esporádicas da Polícia Militar, com equipamentos extintores de incêndio; No mar foi determinada uma área específica para banhistas delimitada por bóias;	Eram solicitados policiais militares quando havia a presença de Cruzeiros Marítimos, além da utilização de extintores e das bóias para a delimitação da área para banhistas.		
<b>Acesso</b>	O principal acesso da ilha é o trapiche/flutuante, com passarelas elevadas e escadarias; Não foi identificado nenhum acesso adaptado para portadores de necessidades especiais.			
<b>Atividade dos Barqueiros</b>	Os barqueiros autônomos – pescadores – desenvolvem atividades de pesca fora da temporada de verão; Os funcionários da escuna possuíam contrato de caráter temporário, e fora da temporada desenvolvem atividades das mais variadas espécies. Além de transportar os turistas para a Ilha, realizaram passeios pela baía e a pesca noturna do peixe espada como opções turísticas.			

No que se refere à postura e atitudes ambientais dos visitantes durante sua permanência na ilha, constatou-se que as pessoas apreciaram as melhorias feitas na ilha, que a grande maioria demonstrou comportamento ambientalmente correto, utilizando-se das lixeiras do local, dos banheiros instalados no restaurante, além de demonstrar intensa integração social com o grupo de visitantes, etc, destacando-se que o estímulo a um posicionamento ambientalmente correto dos visitantes partiu das condições oferecidas pelo empreendimento, com equipamentos adequados e uma vigilância discreta. Além disso, considerou-se a influência da visita à Ilha João da Cunha na geração de empregos e de renda para a comunidade de pescadores da cidade de Porto Belo. As melhorias na ilha e o conseqüente aumento do seu número de visitantes fez com que os pescadores que realizam o transporte entre o continente e a ilha tivessem seus rendimentos incrementados com o aumento do número de viagens/dia realizadas, se comparadas com aquela dos anos anteriores.

Os proprietários do empreendimento optaram por empregar mão-de-obra local nos serviços de transporte ilha-continente e de limpeza da área e de outros serviços gerais e, os responsáveis pela operação do restaurante e dos quiosques também optaram por empregar mão de obra local na prestação dos serviços de alimentação e de limpeza das instalações.

Contudo, percebe-se que os esforços voltados para a sustentabilidade turístico-recreativa do local vêm obtendo êxito, uma vez que o empreendimento zela pela proteção dos aspectos físicos da área e pela rentabilidade econômica dos equipamentos pela comunidade local, obtendo resultados que atendem às necessidades da demanda e também dos empreendedores.

## **6 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

As pesquisas, realizadas todos os anos, ajudam na diminuição de impactos, reduzindo a interferência humana no meio. Assim, são identificados problemas ou possíveis danos futuros, que logo após serem diagnosticados são resolvidos.

Visto que os serviços são intangíveis, o sentimento de qualidade deve ser despertado no visitante, fazendo-o ter a percepção de tangibilidade. Agregar valor ao serviço, à infraestrutura, ao atendimento, à higiene e ao produto é a melhor maneira de dar ao cliente a certeza de freqüentar um lugar preocupado com suas necessidades e com a qualidade.

A importância de investir na atividade turística, bem como em sua qualidade, é evidente quando vemos o crescimento do país diretamente ligado a este segmento da economia. Por esta razão, as pessoas que trabalham na Ilha de Porto Belo são capacitadas e recebem treinamentos especiais, enfatizando a consciência ambiental.

O crescimento da demanda resulta em aumento da rentabilidade e, por conseqüência, pode ser motivo de degradação do meio ambiente. Neste ponto, é essencial a manutenção da qualidade do produto turístico, considerando que a qualidade é aquilo que satisfaz o cliente. Assim, o empreendimento deve dar importância ao desenvolvimento sustentável, reduzindo impactos negativos e ampliando o ciclo de vida da localidade. Por ter uma capacidade de carga, a Ilha de Porto Belo tem seus impactos controlados. Porém, mesmo assim, a sazonalidade da região, aumentando e diminuindo o número de visitantes periodicamente, poderia ser um empecilho para o seu desenvolvimento.

De uma forma geral, podemos dizer que a qualidade é essencial e indispensável para os empreendimentos, em todos os seus setores, e deve ser vista e sentida por todos os clientes e colaboradores, levada a sério e alcançada através de treinamentos e normas seguidas diariamente.

Economicamente, o turismo é visto como uma indústria lucrativa. Porém, esta visão não deve ser restrita. Lucro sim, mas com consciência de preservação. A Ilha de Porto Belo possui uma capacidade de carga definida a partir de estudos realizados sobre impactos ambientais, restringindo o número de visitantes diários. Mesmo assim, é uma história de sucesso, tendo sua vida útil ampliada e sendo economicamente bem sucedida. O macro e o micro ambiente analisados, considerando variáveis externas e ambiente interno, trouxeram ao empreendimento confiança para crescer sem comprometer a biodiversidade.

Assim, é importante destacar que o meio natural da Ilha de Porto Belo não sofreu grande impacto desde a sua criação, podendo ser exemplo de um desenvolvimento com responsabilidade social. Os cuidados com os recursos naturais garantem o aproveitamento futuro, reduzindo os efeitos negativos que o turismo pode causar.

A sustentabilidade de um empreendimento é a base fundamental para seu desenvolvimento, visto que, sem os cuidados necessários, não há uma vida útil prolongada, reduzindo sua lucratividade além da degradação do meio natural, necessário também para o desenvolvimento da comunidade nativa.

Desenvolvimento sustentável, responsabilidade social, ética, qualidade e respeito agregam valor, contribuindo para a consolidação de uma atividade turística voltada às preocupações com o futuro da humanidade e do seu meio natural.

A Ilha de Porto Belo é um exemplo a ser seguido, não só por empreendimentos em ilhas, mas por qualquer empresa que queira crescer e tornar-se motivo de orgulho por suas atitudes ao longo dos anos.

## 7 REFERÊNCIAS

STODIECK, A. A Ilha João da Cunha. In: KOHL, D. H. B. **Porto Belo: sua história sua gente**. Blumenau, Odorizzi, 2001.

GIACOMINI, G. Atendimento e responsabilidade social como atributos da qualidade do turismo. In: LAGE, B. H. G.; MILONE, P. C.r (Orgs.). **Turismo: teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 2000. **cap. 4 , p. 63-67.**

KANNI, F. Sustentabilidade e Responsabilidade Socioambiental nas Empresas Turísticas: a certificação ambiental no segmento de hospedagem. In: RUSCHMANN, D. ; SOLHA, K. **Turismo: uma visão empresarial**. Barueri: Manole, 2003.

ROBBINS, S. **Administração: mudanças e perspectivas**. São Paulo: Saraiva, 2000.

RUSCHMANN, D. O desenvolvimento Sustentável do turismo. **Turismo em Análise**. São Paulo, v. , n. , p. 42-50, maio 2002.

RUSCHMANN, D. **Turismo e planejamento sustentável: a proteção do meio ambiente**. 11<sup>a</sup>. Ed. Campinas: Papyrus, 2005.

UNIVERSIDADE DO VALE DO ITAJAÍ. Glossário. **Turismo: visão e ação**. Itajaí: UNIVALI, 2000.