

**UM OLHAR PARA O FUTURO DO TURISMO NA PERSPECTIVA DO *TRADE* E  
PODER PÚBLICO – UM ESTUDO DE CASO NA CIDADE DE BALNEÁRIO  
CAMBORIÚ/SC.**

*Ana Paula Cardoso<sup>1</sup>; Gleiciane Cristina Selau<sup>2</sup>; Marina Tété Vieira<sup>3</sup>*

**RESUMO**

Balneário Camboriú é um destino turístico que deve prezar constantemente pela qualidade nos serviços e produtos oferecidos, garantindo o desenvolvimento da atividade através de um planejamento adequado. A pesquisa tem como objetivo descrever projetos e ações do *trade* turístico e poder público de Balneário Camboriú, na perspectiva do futuro da atividade turística. Para o desenvolvimento do estudo foi realizada uma pesquisa exploratória e descritiva, tendo como amostra secretarias publicas do município e entidades estaduais. O instrumento para a coleta das informações foi o questionário enviado por e-mail. Os dados foram confrontados com o Plano Catarina 2020, e apresentados textualmente.

**Palavras-chave:** Turismo. Planejamento. Balneário Camboriú.

**INTRODUÇÃO**

Cada dia que passa as cidades estão mais preocupadas com o desenvolvimento e com a economia. No entanto, para que o desenvolvimento aconteça, é necessário garantir aos moradores, visitantes e turistas infraestrutura básica, serviços urbanos adequados e serviços de apoio ao turismo como meios de hospedagem, agências de viagem, restaurantes, equipamentos de lazer e entretenimento, etc.

O planejamento para o presente e para o futuro do turismo deve partir da formação e capacitação de profissionais para atuarem na atividade turística, do fortalecimento das parcerias entre estabelecimentos que fazem parte do *trade*<sup>4</sup> turístico, da busca por inovações para melhoria da qualidade dos serviços oferecidos e do desenvolvimento sustentável que o destino oferece (CONSELHO ESTADUAL DE TURISMO DO ESTADO DE SANTA CATARINA, 2010).

O município de Balneário Camboriú está localizado no litoral norte do estado de Santa Catarina, faz parte da região metropolitana da Foz do Rio Itajaí, e atualmente pertence à região turística da Costa Verde Mar. É um município aonde o turismo vem crescendo constantemente, talvez porque ele seja à base da economia dessa cidade (SEBRAE, 2013).

<sup>1</sup> Estudante do Ensino Médio, do Curso técnico em hospedagem integrado ao ensino médio, no Instituto Federal Catarinense Campus Camboriú. E-mail: anapaulacardoso1207@gmail.com

<sup>2</sup> Estudante do Ensino Médio, do Curso técnico em hospedagem integrado ao ensino médio, no Instituto Federal Catarinense Campus Camboriú. E-mail: gleicicristina312@gmail.com

<sup>3</sup> Mestre em Turismo e Hotelaria, Univali; docente do Instituto Federal Catarinense - Campus Camboriú. E-mail: marina@ifc-camboriu.edu.br

<sup>4</sup> *Trade* turístico: é o conjunto de empresas, estabelecimentos e equipamentos que formam a infraestrutura adequada para o produto turístico. É composto por bares, restaurantes, meios de hospedagem, agências de viagem e de turismo, empresas de transporte, entre outros.

Balneário Camboriú é conhecida nacionalmente como uma das mais belas cidades turísticas de Santa Catarina, por isso a constante melhoria na qualidade dos serviços e a procura por novas inovações são tão necessárias para o futuro da principal economia do município, o turismo. Segundo o atual Secretário do Turismo da cidade, a atividade turística representa 16% das riquezas que são geradas no município, além de gerar cerca de seis mil empregos relacionados ao setor (ECONOMIA SC, 2015).

O referencial para análise dos resultados do projeto foi um documento oficial do Governo Estadual, o Plano Catarina 2020. Este documento é um plano que trata de projetos para a melhoria do setor turístico de Santa Catarina a serem realizados até o ano de 2020, ele é definido por ele mesmo como um guia que concretiza os desejos e as aspirações de todo o setor envolvido com o turismo (CONSELHO ESTADUAL DE TURISMO DO ESTADO DE SANTA CATARINA, 2010).

O presente estudo teve como objetivo investigar se as empresas de turismo e poder público da cidade têm projetos visando a melhoria dos serviços e produtos oferecidos para turistas e visitantes em geral, e quais são suas perspectivas em relação ao futuro de Balneário Camboriú – SC.

Sendo assim, a pesquisa torna-se relevante, pois pretende conhecer e descrever os projetos existentes a serem executados, e em execução concebidos pelo *trade* turístico do município e poder público, na perspectiva do Plano Catarina 2020. Não obstante, pretende contribuir com informações relevantes para toda a sociedade interessada no desenvolvimento e futuro da atividade turística de Balneário Camboriú – SC.

## PERCURSO METODOLÓGICO

O caminho metodológico adotado para o presente estudo foi o qualitativo, de natureza exploratória e descritiva. Para Chizzotti (2001), a abordagem qualitativa parte do fundamento de que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, uma interdependência viva entre o sujeito e o objeto, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito.

Segundo Gil (2010) a pesquisa exploratória é adotada especialmente quando o tema escolhido é pouco explorado e torna-se difícil estabelecer pressupostos precisos e operacionalizáveis.

A pesquisa de natureza descritiva, para Gil (2010), tem como objetivo descrever as características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis, sempre com a utilização de técnicas padronizadas de coletas de dados.

As informações foram obtidas através de questionários semiestruturados e enviados à representantes do *trade* turístico da cidade de Balneário Camboriú, como ABIH (Associação Brasileira da Indústria de Hotéis); ABAV (Associação Brasileira de Agências de Viagens), Sindicato Patronal (donos dos bares e restaurantes) e Secretarias Municipais (Secretaria da Educação; Secretaria de Turismo e Desenvolvimento Econômico; Secretaria do Meio Ambiente; Secretaria de Planejamento Urbano; Fundação Municipal de Esportes; Fundação Cultural e Secretaria de Gestão em Segurança e Incolumidade Pública).

Os dados foram tratados e confrontados com as informações contidas no documento Plano Catarina 2020. Posteriormente foram descritos e analisados de acordo com a percepção e referenciais teóricos, e assim apresentados textualmente.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

O objetivo geral do estudo foi o de descrever as ações e projetos que foram e/ou serão realizados pelo *trade* turístico e pelo poder público de Balneário Camboriú/SC. Desta maneira foi descrito o que está sendo realizado no município para a melhoria e desenvolvimento da atividade turística, já que esta representa significativa importância na economia do município. Para atender aos objetivos propostos, essas informações foram organizadas e confrontadas com as metas e orientações do Plano Catarina 2020, documento executivo que foi aprovado por unanimidade pelo Conselho Estadual de Turismo do Estado de Santa Catarina, qual propõe melhorias que devem ser realizadas no setor para que os produtos turísticos de Santa Catarina e das suas 10 regiões sejam melhor posicionadas no mercado (Plano Catarina 2020).

Foram convidadas dez entidades para fazerem parte do estudo: ABIH (Associação Brasileira da Indústria de Hotéis); ABAV (Associação Brasileira de Agências de Viagens), Sindicato Patronal (donos dos bares e restaurantes) e Secretarias Municipais (Secretaria da Educação; Secretaria de Turismo e Desenvolvimento Econômico; SEMAN (Secretaria do Meio Ambiente); Secretaria de Planejamento Urbano; Fundação Municipal de Esportes; Fundação Cultural e Secretaria de Gestão em Segurança e Incolumidade Pública), porém nem todas atenderam ao nosso convite.

A ABAV – Associação Brasileira de Agências de Viagens- atua intensamente no desenvolvimento da atividade turística, pois o setor de agenciamento turístico é um dos principais meios de distribuição das viagens, à medida que as agências servem como ligação entre a oferta e a demanda turística. A entidade, possui projetos voltados para a capacitação profissional, que atuam no setor, por meio do ICCABAV (Instituto de capacitação da ABAV), além de articularem com os agentes locais buscando soluções aos problemas enfrentados pelas agências, como: corte de comissões, desintermediação, concorrência com as OTA's (*Online Travel Agencies*), além de outros. Neste ano de 2016 já foram realizadas, em Balneário Camboriú, algumas ações como palestras nas temáticas de Marketing Digital e Estratégias de Comunicação Digital. Mesmo não sendo projetos específicos para a cidade, após implantados, atenderão também as agências instaladas no município. Desta forma as mesmas se tornarão mais competitivas, contribuindo para o município elevar os níveis de qualidade do turismo tanto receptivo como emissivo. Além dessas ações a ABAV mantém parceria com a Universidade do Vale do Itajaí, por meio do Curso de Turismo e Hotelaria.

A Associação Brasileira da Indústria de Hotéis de Santa Catarina (ABIH-SC) tem ações distribuídas pelas 10 regiões turísticas do Estado incluindo a Costa Verde Mar, região qual Balneário Camboriú faz parte. A entidade declarou que preza pelo contínuo desenvolvimento do setor por meio da capacitação dos profissionais envolvidos, e sendo assim, desde o final de 2015 promove a capacitação que pretende atender todas as áreas que compõem o setor de hospedagem. A Associação tem seu foco de

trabalho distribuído em quatro segmentos distintos, que são Defesa de Interesses; Networking, Capacitação e Benefícios/Vantagens.

A Fundação Cultural de Balneário Camboriú lançou recentemente o Plano Municipal de Cultura que planeja as ações culturais para os próximos 10 anos. No referido plano constam algumas metas que se relacionam intrinsecamente com o Turismo através da Meta 14 que propõe programas de incentivo à pesquisa, promovendo diálogo do setor da cultura com as áreas do turismo; a Meta 26 visa ampliar a relação entre cultura, turismo e hotelaria, de modo a construir uma rede de fomento à produção cultural da cidade; e pôr fim, a Meta 27 que além de ampliar a relação entre a cultura e o turismo, propõe também a construção de uma rede de equipamentos fomentando um roteiro cultural da cidade. Segundo a entidade todas as metas e ações devem ser realizadas nos próximos 10 anos.

A FMEBC (Fundação Municipal de Esporte de Balneário Camboriú) têm representantes no Conselho Municipal de Turismo, onde participam das reuniões e dos trabalhos relacionados com o turismo na cidade, inclusive que participam da elaboração de planos para a melhoria de setor. Seus planos/projetos e/ou ações são: Maturidade Saudável - programa que atende turistas e moradores da terceira idade com ginástica na praia todos os dias de manhã; Verão Ativo - ação que oferece 8 modalidades esportivas na praia durante todo o verão; Academia do Pontal Norte - estrutura que funciona o ano todo e atende turistas e moradores acima de 16 anos para prática de exercícios físicos, e o circuito de Saúde - projeto com o objetivo de melhorar a saúde, condicionamento físico e integração social dos moradores e turistas de Balneário Camboriú, garantindo assim ainda mais qualidade de vida às pessoas. Foram implantados também, onze equipamentos multifuncionais na orla, além da ciclo faixa compartilhada. A próxima etapa consiste na implantação de uma academia na Barra Sul, nos mesmos moldes da Academia do Pontal Norte. Segundo a Fundação todos os projetos são relevantes, pois garantem a manutenção da qualidade de vida de moradores e turistas.

A Secretaria de Turismo e Desenvolvimento Econômico informou a existência de alguns projetos em andamento ou análise para os próximos anos. São eles: PMT (Plano Municipal de Turismo) elaborado no ano de 2014 e publicado no ano de 2015. O referido plano apresenta além do levantamento de informações sobre o município, um quadro de proposições e ações para os próximos 10 anos relativos ao planejamento, promoção e capacitação para o turismo. No momento o mesmo está em fase de reavaliação dos prazos estabelecidos para dar início a implementação. O Visite Balneário Camboriú e Região – é um consórcio para ações de divulgação entre prefeituras municipais, equipamentos turísticos, empresários dos setores de receptivos e hoteleiros, Sindicatos e Convention Bureau, que tem como objetivo promover e divulgar Balneário Camboriú na América do Sul e Brasil. Os responsáveis pelo consórcio são a Prefeitura de Balneário Camboriú, Sindisol e Convention Bureau. Outras ações foram relacionadas pela entidade tais como a participação em feiras e eventos no Brasil e no exterior. A secretaria possui um projeto de capacitação em “qualidade no atendimento ao turista” para vendedores ambulantes da praia e trabalhadores dos quiosques. Esta capacitação é realizada com periodicidade anual e segue dentro dos projetos da secretaria.

A Secretaria do Meio Ambiente reconhece a importância do turismo para a economia da cidade e relacionou o Projeto Praia Limpa realizado todos os anos no período da alta temporada. Segundo a secretaria, pela grande quantidade de pessoas que se concentra nos meses de verão em nossas praias, é fundamental sensibilizar turistas e

moradores sobre a importância de manter as praias limpas, os orientando a destinar corretamente o lixo que produzem. Os monitores distribuem sacolas de lixo biodegradáveis e mini lixeiros (cinzeiros), pela praia Central, além de pulseiras de identificação, para as crianças. Além dessas ações desenvolvidas, oferecem capacitação aos monitores a partir da leitura de cartilha de orientação e palestras ministradas pela equipe da SEMAN na sede da Secretaria do Meio Ambiente.

A Secretaria de Educação de Balneário Camboriú informou que até o momento não tem nenhum projeto/plano e /ou ações com o enfoque nessa área (turismo). Ela tem parceria com a Secretaria de Turismo por meio de divulgações de eventos, passeios, encontros e festividades vinculados ao município e região, além de participar também do Conselho Municipal do Turismo.

A partir das respostas fornecidas pelas entidades pesquisadas, foi possível confrontarmos essas informações com algumas diretrizes indicadas no Plano Catarina 2020.

O Plano orienta para que o processo de transformação de produtos em ofertas seja o mais adequado possível, para que o objetivo final da atividade produtiva seja atingido, ou seja, gerar maior bem-estar para a sociedade.

O referido documento relaciona também os principais desafios a serem superados, como: a diminuição da sazonalidade, a qualificação e a capacitação da nossa mão de obra, bem como a busca da identificação de um estado com ações efetivas para o turismo sustentável.

Segundo o documento, Santa Catarina precisa estabelecer o posicionamento do seu produto de uma forma mais competitiva no mercado. O Plano ainda afirma que a criação de projetos e ações estratégicas de promoção e comercialização são importantes para valorizar os serviços oferecidos pelo Estado.

As metas qualitativas a serem alcançadas até 2020, segundo o documento, priorizam a qualidade do turismo catarinense e não a quantidade de turistas no Estado, com ênfase para os produtos e serviços que potencializem a diversidade natural e cultural.

Desta maneira foi possível constatar que muitas diretrizes citadas no Plano Catarina 2020 estão sendo realizadas e implantadas no município de Balneário Camboriú. Por conta dos resultados obtidos, considera-se que Balneário Camboriú tem um planejamento que visa a melhoria da qualidade do setor turístico e que seus projetos/planos e/ou ações estão, em partes, com seus objetivos intrínsecos aos propostos pelo documento.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Podemos afirmar ao final dessa pesquisa, que os objetivos propostos foram cumpridos a partir dos resultados alcançados. A pesquisa realizada com as secretarias públicas do município e entidades estaduais obteve 80% de retorno da população total.

Verificamos que Balneário Camboriú tem ótimos projetos a serem realizados para a melhoria do setor e da qualidade turística, porém suas secretarias e entidades não trabalham conjuntamente para o mesmo objetivo, cada uma trabalha para si e suas metas.

Obtivemos resultado satisfatório quanto a colaboração da grande parte das entidades/secretarias convidadas. Mesmo com algumas recusas ao retorno do questionário, todas as respostas obtidas foram de extrema importância para a realização da pesquisa.

O fato é que há maior desempenho de algumas entidades do que outras, e que algumas dão mais importância para o turismo do que as demais, e com o grande potencial do município esperava-se um pouco mais de planejamento em algumas entidades e projetos descritos.

Apesar de Balneário Camboriú ser uma excelente cidade, tem muito o que crescer e se desenvolver, principalmente quando se trata dos serviços turísticos. Ela precisa de um maior planejamento e preocupação, pois, desta maneira o futuro da atividade turística e seus serviços certamente se tornarão melhores e nossos turistas/visitantes e moradores terão maior bem estar e satisfação.

Por fim, quanto às orientações presentes no Plano Catarina 2020, consideramos que suas propostas de melhoria para o Estado são significativas, pois sugerem ações que devem ser realizadas no setor para que os produtos turísticos de Santa Catarina sejam melhor posicionados no mercado. Para que desta maneira sejam comercializados na escala de sua potencialidade, promovendo desenvolvimento, gerando empregos, aumentando o valor das receitas e distribuindo renda para a população local.

Estamos convencidas que os resultados apresentados têm grande relevância para a sociedade, visto que o futuro e o planejamento da atividade turística ainda é um assunto pouco tratado. Assim, o presente estudo espera contribuir para novas discussões e pesquisas sobre o tema e sensibilizar as secretarias de Balneário Camboriú e entidades, a realizarem uma discussão profunda sobre o assunto, com consequente criação de planos/projetos e/ou ações que visem o futuro da qualidade da atividade turística.

## REFERÊNCIAS

CONSELHO ESTADUAL DE TURISMO DO ESTADO DE SANTA CATARINA. **Plano Catarina 2020**. Santa Catarina, 2010. Disponível em: <<http://turismo.sc.gov.br/institucional/index.php/pt-br/informacoes/politica-estadual-de-turismo/category/4-plano-catarina-2020?download=3:plano-catarina-2020>>. Acesso em: 12/11/2015.

CHIZZOTTI, A. **Pesquisa em ciências humanas e sociais**. 5. ed. São Paulo: Cortez, 2001.

ECONOMIA SC. **Balneário Camboriú é destaque em ranking de Turismo**. Disponível em: <<http://economiasc.com.br/balneario-camboriu-e-destaque-em-ranking-de-turism/>>. Acesso em: 24/11/2015.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2010.

SEBRAE. **Balneário Camboriú em Números**. Santa Catarina, 2013. Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br/Sebrae/Relat%C3%B3rio%20Municipal%20-%20Balne%C3%A1rio%20Cambori%C3%BA.pdf>>. Acesso em: 24/11/2015.