



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO**

ROSE CARLA DO AMPARO SANTANA

**ANÁLISE DE ELEMENTOS LOGÍSTICOS NO SETOR DE
TURISMO: UM ESTUDO DE CASO NO MUNICÍPIO DE
ARACAJU-SE**

**SÃO CRISTÓVÃO
SETEMBRO 2017**

ROSE CARLA DO AMPARO SANTANA

**ANÁLISE DE ELEMENTOS LOGÍSTICOS NO SETOR DE TURISMO:
UM ESTUDO DE CASO NO MUNICÍPIO DE ARACAJU-SE**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Departamento de Administração do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal de Sergipe, em cumprimento às normas de Trabalho de Conclusão de Curso regulamentadas pela Resolução nº 069/2012/CONEPE para obtenção da Graduação em Administração de Empresas.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Maria Elena Leon Olave

**SÃO CRISTÓVÃO-SE
2017**

FICHA CATALOGRÁFICA

SANTANA, Rose Carla do Amparo,
Análise de elementos logísticos no setor de Turismo: Um estudo de caso no município de Aracaju-SE/ São Cristóvão-2017.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Maria Elena Leon Olave
Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal de Sergipe, Curso de Administração, 2017.

1. Elementos Logísticos. 2. Sistema de Turismo. 3. Planejamento Turístico.

ANÁLISE DE ELEMENTOS LOGÍSTICOS NO SETOR DE TURISMO: UM ESTUDO DE CASO NO MUNICÍPIO DE ARACAJU-SE

Monografia apresentada ao curso de Administração do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal de Sergipe, como requisito para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Banca Examinadora:

Prof.^a Dr.^a Maria Elena Leon Olave
Orientadora

Prof.^o Dr. Marcos Eduardo Zambanini
Examinador

Prof.^a Me. Tais Alexandre Antunes Paes
Examinadora

Dedico este trabalho a todos que colaboraram de alguma forma para a conclusão deste. Em especial, aos meus pais, Rosa e Carlos, pela educação e incentivo e à Professora Maria Elena pela confiança depositada ao longo deste processo.

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar agradeço a Deus, por me fazer forte e perseverante nessa caminhada, permitindo que eu chegasse até aqui.

Agradeço a minha orientadora, Professora Maria Elena por toda ajuda, atenção, e compreensão na elaboração desse trabalho e a todos os professores do curso de Administração que contribuíram com meu aprendizado não só enquanto administradores, mas principalmente como seres humanos.

Aos amigos e colegas que conheci na UFS, em especial a Claudia Roberta, Maria Rozailda, Tatiane Romão, Daniel de Oliveira e Danilo Costa (do curso de Ciências Contábeis), Prof. Augusto Cesar e Prof^a. Manuela Ramos (do curso de Secretariado Executivo) e entre outros que me ajudaram tanto em diversas ocasiões.

E finalmente agradeço a todos que torceram e contribuíram para a minha conclusão do curso.

RESUMO

O turismo envolve diversas atividades como transporte, hospedagem, alimentação, aquisição de produtos locais, lazer, fluxo de informações e suprimentos entre outros e cada uma dessas atividades requer uma infraestrutura adequada para atender as necessidades do visitante. Nesse contexto, a logística é uma ferramenta imprescindível, pois seu objetivo é satisfazer as necessidades e preferências dos consumidores, otimizando recursos materiais e humanos, o fluxo de informações e o relacionamento com o cliente, ao menor custo. Diante do exposto, o presente estudo teve como objetivo analisar os principais elementos logísticos da cidade de Aracaju, que afetam o turismo, sob a perspectiva de gestores que atuam no sistema turístico da cidade. Além de traçar um panorama do atual estágio de desenvolvimento turístico na cidade de Aracaju demonstrando de que forma o poder público e os agentes envolvidos no turismo local tem atuado para o crescimento do setor. Para tanto foi utilizado um estudo de caso único, com abordagem qualitativa, que se desenvolveu em duas etapas: pesquisa bibliográfica e documental, e entrevista com alguns dos gestores e agentes que atuam no turismo da cidade. O estudo mostrou que a maior parte da infraestrutura básica, logística e turística da cidade é dotada pelo governo do estado, através de programas e recursos federais e estaduais, e pela iniciativa privada, tendo a gestão municipal pouca participação. Os principais problemas logísticos encontrados concentram-se na ineficiência e na oferta de transportes públicos, na inexistência de transportes turísticos, na falta de acessibilidade física e de informações (sinalização turística) e na pouca oferta de voos, especialmente voos diretos para os destinos emissores predominantes. A pesquisa mostrou também que existe pouca articulação entre os segmentos que compõem a cadeia produtiva do setor (gestores públicos, privados e terceiro setor), no sentido de fortalecer as potencialidades que a cidade tem, a partir de um planejamento em conjunto onde cada segmento pode dar sua contribuição de forma igualitária, compartilhando informações e experiências.

Palavras-Chave: Elementos Logísticos; Sistema de Turismo; Planejamento Turístico.

ABSTRACT

Tourism involves various activities such as transportation, accommodation, food, local products acquisition, leisure, information flow and supplies among others and each of these activities requires an adequate infrastructure to meet the needs of the visitor. In this context, logistics is an essential tool, since its objective is to satisfy consumers' needs and preferences, optimizing material and human resources, information flow and customer relationship at the lowest cost. In view of the above, this study to analyze the main logistic elements of the city of Aracaju that affect tourism, from the perspective of managers who work in the city's tourism system. In addition to outline an overview of the current stage of tourism development in the city of Aracaju demonstrating how the public power and the agents involved in local tourism has been active for the growth of the sector. For this purpose, a single case study was used, with a qualitative approach, which was developed in two stages: bibliographical and documentary research, and interview with some of the managers and agents who work in the city tourism. The study showed that most of the basic infrastructure, logistics and tourism of the city is endowed by the state government, through federal and state programs and resources, and private initiative, with municipal management little participation. The main logistical problems encountered are the inefficiency and the unavailability of public transport, the lack of tourist transport, the lack of physical accessibility and information (tourist signs) and the lack of flights, especially direct flights to the predominant destinations. The research also showed that there is little articulation between the segments that make up the productive chain of the sector (public, private and third sector managers), in order to strengthen the potential that the city has, from a joint planning where each segment can to give their contribution in an egalitarian way, sharing information and experiences.

KEY-WORDS: Logistic Elements; Tourism System; Tourist Planning

LISTA DE ILUSTRAÇÃO

Figura 1: Sistema Turístico (SISTUR)	21
Figura 2: Elementos do Canal de Distribuição	32
Figura 3: Gestão do turismo no Polo Costa dos Coqueirais	57
Figura 4: Mapa dos Polos Turísticos de Sergipe	59
Figura 5: Territórios de Planejamento do Desenvolvimento	62
Gráfico 1: Variação do número de leitos disponíveis (%) – Capitais do Nordeste Anos de 2011/2016	73

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Síntese dos estudos usados para estruturar o Estado da Arte	44
Quadro 2: Protocolo do Estudo de Caso	50
Quadro 3: Categorias e Elementos de Análise da pesquisa qualitativa	51
Quadro 4: Relação dos entrevistados	52
Quadro 5: Macroprograma Promoção e apoio à comercialização	64
Quadro 6: Obras e Projetos em execução no município de Aracaju	70
Quadro 7: Síntese das respostas dos entrevistados	81

LISTA DE ABREVIATURAS

- ABAV-SE** - Associação Brasileira das Agências de Viagens do Estado de Sergipe
- ABIH-SE** - Associação Brasileira da Indústria de Hotéis Sergipe
- ABLA** - Associação Brasileira das Locadoras de Automóveis
- ABRAJET/SE** - Associação Brasileira de Jornalistas de Turismo
- AC&VB** - Aracaju Convention & Visitors Bureau
- ACESE** - Associação Comercial de Sergipe
- ANSEDTUR** - Associação Nacional dos Secretários e Dirigentes Municipais de Turismo
- BID** - Banco Interamericano de Desenvolvimento
- BNB** - Banco do Nordeste do Brasil
- BNDES** - Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social
- CADASTUR** - Sistema de Cadastro de Turismo
- CAGED** - Cadastro Geral de Empregados e Desempregados
- CAT** - Centros de Atendimento ao Turista
- CEHOP** - Companhia Estadual de Habitação de Obras Públicas
- CG** - Grupo Gestor do Destino Indutor Aracaju
- COMTUR** - Conselho Municipal de Turismo de Aracaju
- COTUR** - Coordenadoria do Turismo
- CPTUR** – Companhia de Policiamento do Turismo
- CSCM** - Council of Supply Chain Management
- CTI/NE** - Fundação Comissão de Turismo Integrado do Nordeste
- DER-SE** - Departamento Estadual de Infraestrutura Rodoviária de Sergipe
- DESENVOLVER-SE** - Plano de Desenvolvimento de Sergipe
- DETUR** - Delegacia especial de atendimento ao turista
- EMSETUR** - Empresa Sergipana de Turismo
- FECOMÉRCIO/SE** - Federação de Comércio de bens, Serviços e Turismo do Estado de Sergipe
- FGV** – Fundação Getúlio Vargas
- FORNATUR** - Fórum Nacional dos Secretários e Dirigentes Estaduais de Turismo
- FORTUR/SE** - Fórum Estadual de Turismo
- FUNCAJU** - Fundação Municipal de Turismo
- FUNGETUR** - Fundo Geral de Turismo

GDS - Global Distribution Systems

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

INFRAERO - Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária

MTUR - Ministério do Turismo

OMT - Organização Mundial do Turismo

PDITS - Plano de Desenvolvimento Integrado do Turismo Sustentável

PDTP - Planejamento do Desenvolvimento Territorial Participativo

PNDA - Programa Nacional do Desenvolvimento de Artesanato

PNLT - Plano Nacional de Logística e Transportes

PNMT - Programa Nacional de Municipalização do Turismo

PNT - Plano nacional do Turismo

PRÓ TRANSPORTE - Programa de Infraestrutura e da Mobilidade Urbana

PRODETUR/NE - Programa de Desenvolvimento do Turismo no Nordeste

PROINVESTE – Programa de Apoio ao Investimentos dos Estados e do Distrito Federal

PRT - Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil

SCM - Supply Chain Management

SEBRAE - Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas

SECULT - Secretaria de Estado da Cultura

SEINFRA - Secretaria de Estado da Infraestrutura de Sergipe

SEMICT - Secretaria Municipal da Indústria, Comércio e Turismo de Aracaju

SENAC - Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial

SEPLANTEC - Secretaria de Estado do Planejamento de Sergipe

SETUR - Secretaria de Estado do Turismo

SINGTUR/SE - Sindicato dos Guias e Turismo do Estado de Sergipe

SUDENE - Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste

UCP/SE - Unidade de Coordenação de Projetos do PRRODETUR NACIONAL/SE

UEE/SE - Unidade Executora Estadual do Prodetur em Sergipe

WTTC - Conselho Mundial de Viagens e Turismo Paulo

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	13
1.1 PROBLEMA DE PESQUISA	14
1.2 JUSTIFICATIVA	15
1.3 OBJETIVO	17
1.3.1 Objetivo Geral	17
1.3.2 Objetivos Específicos	17
1.4 ESTRUTURA DA PESQUISA	17
2. REFERENCIAL TEÓRICO	19
2.1 COMPREENDENDO O SISTEMA TURÍSTICO.....	19
2.1.1 Os Elementos do Sistema de Turismo	20
2.2 PLANEJAMENTO DO DESTINO TURÍSTICO	24
2.3 O PAPEL DA LOGÍSTICA NO TURISMO	26
2.4 TRANSPORTE E TURISMO	28
2.5 CANAIS DE DISTRIBUIÇÃO E TURISMO	30
2.6 PROBLEMAS LOGÍSTICOS NO BRASIL E NO NORDESTE	32
2.7 ESTUDOS RELACIONADOS COM O TEMA DA PESQUISA	35
3. METODOLOGIA	47
3.1 CARACTERIZAÇÃO DE PESQUISA	47
3.2 MÉTODO DA PESQUISA	47
3.3 QUESTÕES DE PESQUISA	48
3.4 COLETAS DE DADOS	49
3.5 PROTOCOLO DE ESTUDO	50
3.6 DEFINIÇÃO DE CATEGORIAS E ELEMENTOS DE ANÁLISE	51
3.7 UNIDADES DE ANÁLISE	52
3.8 ANÁLISE DOS DADOS	53
4. ANÁLISE DO CASO ESTUDADO	54
4.1 RESULTADOS DA ANÁLISE DOCUMENTAL E BIBLIOGRÁFICA	54
4.1.1 O Sistema Turístico de Aracaju	54
4.1.2 Panorama atual do setor turístico em Aracaju.....	65
4.2 RESULTADO OBTIDO COM AS ENTREVISTAS	75
5. CONCLUSÕES	85
5.1 LIMITAÇÕES DA PESQUISA	87
5.2 SUGESTÕES PARA ESTUDOS FUTUROS	87
5.3 CONSIDERAÇÕES FINAIS	88
REFERÊNCIAS	90
APÊNDICE A: ROTEIRO DE ENTREVISTA APLICADO AOS GESTORES E AGENTES DO TURISMO	98

1. INTRODUÇÃO

O setor de serviços tem sido cada vez mais tema de estudos não só devido a sua importância histórica no desenvolvimento das nações ocidentais, como também nos dias atuais, sendo responsável por gerar grande parte da riqueza em diversos países (no Brasil corresponde a mais de 70% do PIB), e por empregar uma considerável parcela da população economicamente ativa desses países. (IBGE, 2016)

Dentro dessa categoria de atividade econômica destaca-se o Turismo, que tem crescido nos últimos anos, chegando à cifra de 6,4 milhões no fluxo internacional de turistas no período de 2014-2015, de acordo com dados do Ministério do Turismo (2016). Isso graças à globalização e às transformações nos processos produtivos que possibilitaram maior disponibilidade de tempo e recursos para o lazer e o entretenimento e maior fluxo de informações sobre outros povos e culturas, o que atrai a curiosidade de visitantes e turistas.

Por sua dimensão socioeconômica, o turismo é visto como um importante multiplicador de postos de trabalho, pois além de movimentar outros setores da economia, o investimento na criação de empregos é menor do que aquele exigido para outros setores da economia.

Para obter ganhos significativos e sustentáveis a partir do turismo faz-se indispensável a prestação de serviços de qualidade, uma vez que os consumidores estão mais exigentes e sua atração e retenção dependem de elevados níveis de serviço (JOHNSTON; GRAHAM, 2002).

Ao reconhecer que os serviços turísticos podem oferecer vantagem competitiva para um determinado núcleo turístico, incrementando assim sua economia, torna-se urgente planejar e adotar estratégias que ajudem as empresas a diferenciar-se de seus concorrentes e a satisfazer seus clientes, oferecendo entre outros baixos custos (POZO, 2008).

A abordagem Logística tem como função estudar a maneira como a administração pode aperfeiçoar os recursos de suprimento, estoques e distribuição dos produtos e serviços com que a organização se apresenta ao mercado, por meio de planejamento, organização e controle efetivo de suas atividades correlatas, flexibilizando os fluxos dos produtos. Nesse sentido “a logística deve estar ligada diretamente às políticas públicas e se traduzir em ações necessárias para que estas políticas se realizem.” (KUMMER, 2010, p.52).

Nesse contexto, a logística é uma ferramenta imprescindível, pois seu objetivo é satisfazer as necessidades e preferências dos consumidores, otimizando recursos materiais e humanos, o fluxo de informações e o relacionamento com o cliente, ao menor custo.

Esta pesquisa tem como objetivo analisar os principais elementos logísticos da cidade de Aracaju, que afetam o turismo, sob a perspectiva de gestores que atuam no sistema turístico da cidade.

O presente trabalho também irá traçar um panorama do atual estágio de desenvolvimento turístico na cidade de Aracaju demonstrando de que forma o poder público e os agentes envolvidos no turismo local tem atuado para alcançar o crescimento do setor.

1.1 PROBLEMA DE PESQUISA

A contribuição do setor de turismo não está somente na capacidade de trazer divisas, por meio de impostos, na geração de empregos ou no processo de globalização econômica e cultural, ao divulgar positivamente a imagem do país (TELES, 2006). Ele também contribui para o desenvolvimento urbano de uma cidade, uma vez que condiciona a organização do espaço físico.

A atividade turística envolve diversas atividades como transporte, hospedagem, alimentação, aquisição de produtos locais, lazer, fluxo de informações e suprimentos entre outros e cada uma dessas atividades requer uma infraestrutura adequada para atender as necessidades do visitante. Principalmente o transporte que é responsável por concretizar a experiência turística e o gerenciamento do fluxo de informações e suprimentos que aproxima fornecedores e clientes.

A coordenação dessas atividades forma um produto turístico. Porém para que a coordenação dessas atividades seja eficiente e eficaz é preciso um planejamento que leve em consideração o conceito de logística integrada, pois é através desta que um destino turístico poderá oferecer serviços e produtos de qualidade superior e de baixo custo, gerando valor para os clientes.

A logística “tem uma função primordial na determinação do nível de serviço prestado pelo Sistema Turístico” (KARASSAWA, 2003, p. 42).

Corrêa e Caon (2002) afirmam que o nível de satisfação do cliente depende do valor que o prestador do serviço oferta e do valor percebido pelo próprio cliente. E é papel dos

planejadores do turismo identificar e quantificar as necessidades de infraestrutura para garantir melhorias na capacidade, segurança e qualidade de atendimento ao turista.

Diante do exposto surgiu o seguinte problema de pesquisa: **De que forma os elementos logísticos encontrados na cidade de Aracaju/SE afetam o turismo, sob a perspectiva de gestores que atuam no Sistema de Turismo da cidade?**

1.2 JUSTIFICATIVA

É sabido que o turismo é um dos setores que mais tem crescido no país, e tem contribuído cada vez mais para a geração de emprego e renda em diversas regiões brasileiras.

Segundo um estudo realizado pelo Conselho Mundial de Viagens e Turismo (WTTC) em 2014, o Brasil ocupava a 9ª posição em economia do turismo no mundo e movimentou R\$ 492 bilhões entre atividades diretas, indiretas e induzidas. Quanto aos postos de trabalho, o país criou 8,8 milhões de empregos diretos e indiretos (BRASIL, 2015).

Em relação à região Nordeste, a receita turística nas capitais aumentou aproximadamente de R\$ 5,2 milhões em 2002 para R\$ 28,6 milhões em 2013 (FUNDAÇÃO COMISSÃO DE TURISMO INTEGRADO DO NORDESTE – CTI/NE, 2014). O turismo é considerado o segundo maior gerador de empregos em Sergipe, tendo criado 32.000 postos de trabalhos em 2015 – considerando somente o grupo denominado ‘alojamento e alimentação fora de casa’-, de acordo com o Cadastro Geral de Empregados e Desempregados - CAGED. (SERGIPE, 2016)

O fluxo de turistas no Nordeste foi de 15.932 pessoas em 2002 para cerca de 30.715 em 2014, enquanto que em Sergipe o fluxo turístico passou de 464.000 pessoas para aproximadamente 1.005.000. (CTI/NE, 2015).

Conforme Brito e Sá (2014), o planejamento turístico é de grande relevância para elaborar estratégias de ação e intervenção sócio espacial, visando superar os problemas e promover o desenvolvimento local.

Neste contexto, Sergipe, como um estado que apresenta grande potencial turístico, tem como um dos principais atrativos sua capital, Aracaju, que necessita de um plano de desenvolvimento do turismo com base em estudos minuciosos e atualizados sobre as principais dificuldades logísticas encontradas neste setor, para assim traçar um planejamento com vistas a solucionar esses problemas.

Para isso é preciso não só o comprometimento do setor público na infraestrutura dos locais que mais recebem turistas, como também do setor privado que é grande responsável pelo acolhimento, lazer e entretenimento desses turistas.

Diante da acirrada disputa entre as cidades turísticas, para alcançar vantagem competitiva o planejamento turístico local deve priorizar a satisfação plena do cliente que só é possível mediante a utilização da logística, importante ferramenta estratégica. Com destaque para as atividades logísticas de transporte e distribuição que tem contribuído cada vez mais para formulação dos custos – “em média de um a dois terços dos custos logísticos” (POZO, 2008, p.77) - bem como nas estratégias de diferenciação, por meio dos sistemas de informação. (O’CONNOR, 1999 *apud* PALHARES, 2006).

Diante desta realidade, a gestão da cadeia logística permite levar o turista ao seu destino no menor tempo e custo possível, com o conforto e segurança desejados.

Nesse contexto a presente pesquisa justifica-se pela sua contribuição para os gestores e todos os agentes envolvidos no setor turístico, na formulação de políticas e planos de ações que visam a melhoria na qualidade da oferta e prestação dos serviços quer estejam diretamente ligados ou não à indústria do turismo.

E embora seja nítida a relação direta entre turismo e logística e sua importância para o setor, poucos estudos foram identificados nessa área, principalmente no que diz respeito aos canais de distribuição, responsáveis pelo escoamento do produto turístico, e aos transportes voltados para o turismo.

Em sua pesquisa Palhares (2006) afirma que há uma escassez de estudos sobre canais de distribuição (no Brasil), seja com foco nas relações entre os canais, seja utilizando como caso de estudo um determinado destino turístico. Em outro trabalho, Palhares (2005) salienta que os estudos sobre transporte turístico são raros e têm caráter mais descritivo do que analítico.

Sendo assim espera-se com esta pesquisa incrementar o número de informações a respeito da estrutura logística do setor para que sirvam não só como base para a formação de indicadores qualitativos e quantitativos capazes de avaliar o alcance das ações e políticas em prol do turismo arcajuano, como também contribuir para ampliar o entendimento acadêmico em torno deste segmento.

1.3 OBJETIVOS

Ao definir o objetivo o pesquisador define o que ele pretende alcançar com a realização pesquisa, para isso ele responde as seguintes perguntas: para que? E para quem? Nele apresentasse o tema, surgido de uma dificuldade prática enfrentada pelo pesquisador, da sua curiosidade científica, de desafios encontrados na leitura de outros trabalhos ou da própria teoria, que será desenvolvido. (LAKATOS, 2003).

Portanto, a presente pesquisa tem os seguintes objetivos:

1.3.1 Objetivo Geral

Analisar os principais elementos logísticos da cidade de Aracaju que afetam o turismo, sob a perspectiva de gestores que atuam no sistema turístico da cidade.

1.3.2 Objetivos Específicos

- a) Identificar os elementos que compõem o Sistema Turístico da cidade de Aracaju.
- b) Descrever o panorama do atual estágio de desenvolvimento turístico aracajuano.
- c) Verificar de que forma a atual infraestrutura logística da Cidade de Aracaju tem afetado o setor de turismo.
- d) Elencar quais os principais elementos logísticos que constituem gargalos para o setor de turismo em Aracaju - SE.

1.4 ESTRUTURA DA PESQUISA

O presente trabalho é constituído de sete seções. A seção 1 apresenta o tema, objeto de estudo, através de sua contextualização, a definição do problema, a justificativa, os objetivos e a estrutura da pesquisa. A seção 2 aborda a fundamentação teórica referente a Turismo e Logística, dividido em 7 subseções que abordam o sistema de turismo, o planejamento do destino turístico, o papel da logística no turismo, a relação entre os transportes e o turismo, os canais de distribuição do turismo, um apanhado dos problemas

logísticos surgidos no Brasil e no Nordeste no setor de Turismo, e os estudos relacionados com o tema da pesquisa. Na seção 3 é apresentada a metodologia da pesquisa, que indica as ações que serão desencadeadas no processo. Na seção 4 os resultados obtidos. Na seção 5 as conclusões, considerações finais, limitações da pesquisa, sugestões e finalmente as referências usadas.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta seção é feita uma revisão da literatura que trata do tema escolhido, dando embasamento teórico e metodológico para o desenvolvimento do trabalho de pesquisa. E como o próprio nome diz ela servirá como marco teórico de referência para contextualizar e ajudar a interpretar os dados que serão colhidos. Foram levantados os principais conceitos relacionados ao setor de turismo e à logística e analisados alguns estudos relacionados com o tema estudado.

2.1 COMPREENDENDO O SISTEMA TURÍSTICO

Boullón (2002) afirma que para entender o sistema turístico, antes de qualquer coisa deve-se compreender que o turismo ainda não é considerado uma ciência, pois não nasceu de uma teoria (fundamentos científicos), não possui uma linguagem técnica unificada e há carência em pesquisas, cuja superficialidade está direcionada à descrição, sistematização e previsão.

A falta de vocábulos que sejam minimamente aceitos por uma grande parte daqueles que atuam no setor gera uma confusão que se estende não só para o meio acadêmico, onde são difundidos os conceitos sobre a matéria e é esquematizado o conhecimento, como também para o campo do planejamento que é o instrumento usado para organizar e desenvolver o setor.

[...] é inegável que o campo turístico carece de teorias devidamente fundadas, já que não podemos admitir que a mera enumeração e a deficiente descrição de eventos constituam teoria científica, como tampouco o é mencionar os postos administrativos de um hotel, o número de pessoas que fazem turismo em um país, os elementos que integram um pacote turístico ou os procedimentos que compõem uma campanha publicitária. (BOULLÓN, 2002, p.24)

Por isso conforme o parágrafo único art. 12 da Lei do Turismo foi atribuído aos órgãos e entidades que compõem o Sistema Nacional de Turismo do Brasil, a função de “definir os critérios que permitam caracterizar as atividades turísticas e dar homogeneidade à terminologia específica do setor”.

“A importância da definição do turismo adotada pela OMT reside no fato de que esta orienta o trabalho realizado por organismos oficiais de turismo em todo o mundo e,

consequentemente, ter rebatimentos sobre o planejamento e a gestão da atividade. ” (CRUZ, 2003, p.4)

Para tanto, será considerada neste trabalho a teoria de Sistema Turístico de Beni, pois é a mais difundida nos estudos sobre turismo aqui no Brasil por relacionar a atividade turística a outras áreas do conhecimento, o que explicaria de forma mais completa esse fenômeno que é político, social, cultural e ambiental. (PALHARES, 2008 e PANOSSO NETTO, 2009)

Para Beni (2008), o Turismo deve ser encarado como um sistema composto pelo meio ambiente, seus componentes, relações entre os componentes, atributos, entradas, saídas, realimentação e um modelo, que é administrado pelo Estado e onde cada componente pode ser considerado um subsistema em si, dependendo da abordagem utilizada para analisá-lo.

De acordo com Bezerra (2003), o turismo provoca um efeito intersetorial entre as diversos segmentos e atividades econômicas, intensificando e melhorando os processos produtivos.

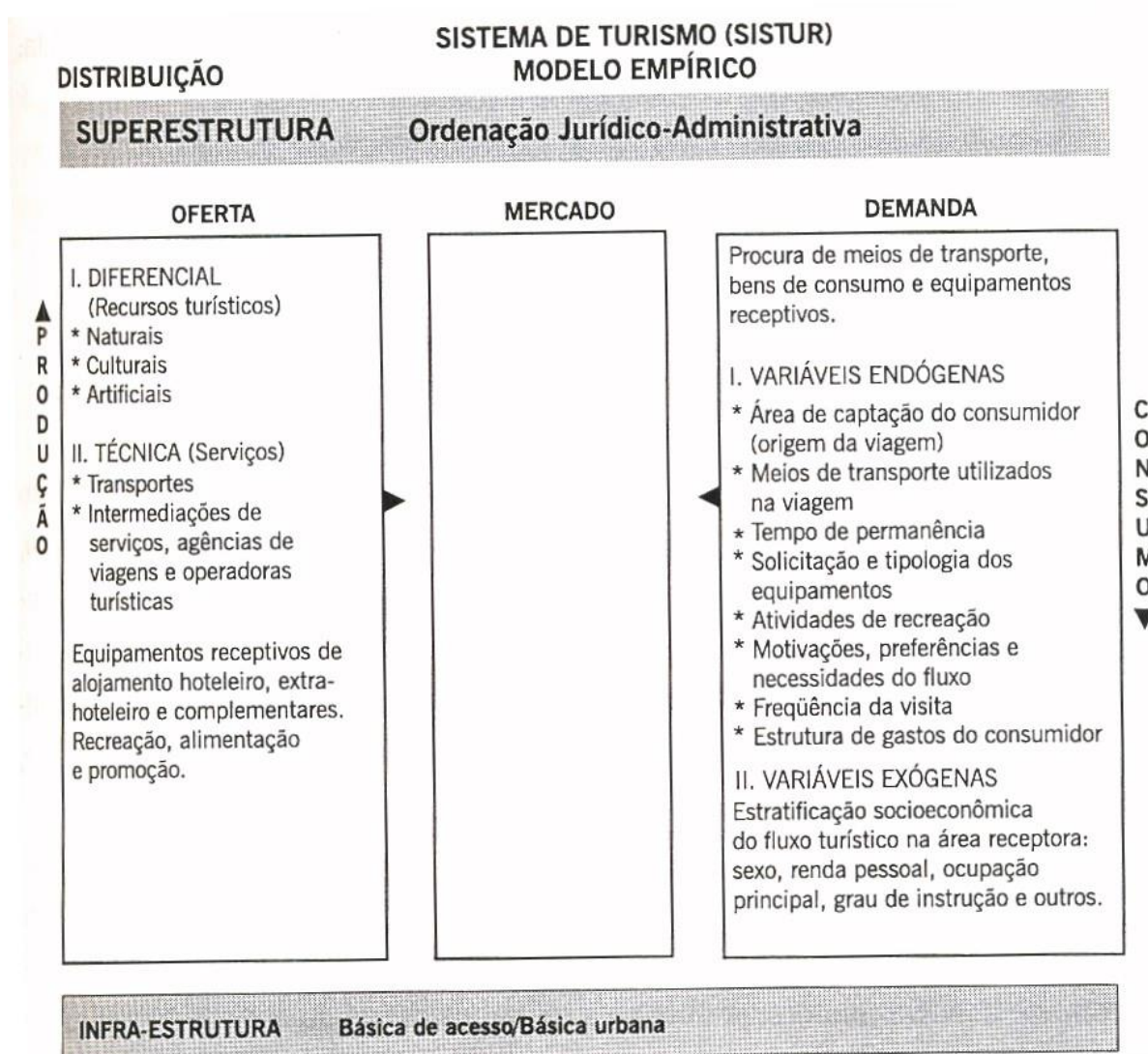
O que pode ser verificado no tocante à organização de viagens, onde o setor tem aplicado sistemas elaborados internamente, principalmente pela iniciativa privada (grandes redes hoteleiras, empresas de transporte, locadoras de automóveis e agências de viagem atacadista) que inventou e aperfeiçoou novas formas de deslocar passageiros e prestar serviços considerados básicos (deslocamento, estada e alimentação) e de entretenimento através do uso de uma tecnologia própria e administrativa.

Segundo Beni (2008) o turismo tem como elemento concreto o fornecimento de serviços para a satisfação das necessidades, motivações e preferências do turista, que se traduz em produzir, preparar e distribuir bens e serviços turísticos. A relação entre essas diversas atividades forma um sistema que caracteriza o sistema turístico.

2.1.1 Os elementos do Sistema de Turismo

Como disposto na figura 1, fazem parte do sistema turístico a demanda, a oferta, o mercado, o produto turístico, a distribuição, a infraestrutura e superestrutura. (BENI, 2008)

Figura 1: Sistema Turístico (SISTUR)



Fonte: Beni (1988 apud BENI, 2008)

Influenciam a demanda as variáveis endógenas (fatores psicológicos, especificidades de cada região e os que ligam o núcleo emissor ao núcleo receptor) e as variáveis exógenas (social, econômica e política). Estas não estão relacionadas diretamente com o setor, mas o influenciam.

Para obter informações técnicas e precisas sobre a demanda turística é preciso não só quantificar o número de turistas que se dirigem para uma determinada região, país centro turístico, etc. O mais importante é totalizar a soma de gastos que esses turistas tiveram, na localidade, com hospedagem, alimentação, diversão, excursões e compras, recomenda Boullón (2002). Ou em outras palavras é contabilizar o quanto foi gasto em cada serviço que compõe o produto turístico.

Além disso, devem ser realizados estudos sobre o que motiva as preferências daqueles que já visitaram determinado lugar para que dessa forma seja possível saber o que precisa ser melhorado ou construído para aumentar a demanda de cada um dos serviços desses locais.

Na elaboração de um plano de desenvolvimento turístico, afirma Boullón (2002), é condição importante medir o nível de eficiência dos serviços com base na sua venda real sobre o total da demanda em potencial para que se tenha uma noção de quais unidades de serviço estão com deficiência e/ou precisam de novas unidades.

Conforme Dias (2005) a oferta é constituída por tudo aquilo que pode ser consumido pelo turista: recursos naturais e culturais, serviços públicos e privados, atividades recreativas, etc.

Para Lohmann e Panosso Netto (2008), o mercado expressa a relação entre oferta e demanda, e devido ao uso de tecnologias de informação ele deixou de ser apenas um local específico (praça) e passou a ter uma abrangência maior, atingindo várias partes do mundo simultaneamente.

“Produto turístico ‘trata-se de um complexo de benefícios que o consumidor procura em uma determinada localidade e que são usufruídos tendo como base estrutural um conjunto de serviços disponibilizados por diversas organizações’.” (VAZ, 2001, p.5 *apud* SILVA, 2014, p.44)

Esses serviços são elaborados por um subsistema chamado de empreendimento turístico, o qual é formado por dois elementos: equipamentos e instalações. (BOULLÓN, 2002)

Enquanto o primeiro constitui todos os estabelecimentos que se dedicam a prestar serviços básicos e que são geridos pela iniciativa privada. O segundo corresponde às obras imprescindíveis na realização das atividades turísticas. (PALHARES, 2008)

Conforme Muñoz (1994 *apud* Reinaldo, 2000), no turismo a atividade de produção ocorre ao mesmo tempo que a distribuição, no qual os bens e serviços turísticos se tornam disponíveis para o consumidor, através dos canais de distribuição.

Beni (2008) afirma que compõem a infraestrutura os serviços urbanos (transporte, comunicação, serviços e equipamentos turísticos); o saneamento básico; o sistema viário e de transporte; a organização territorial; os custos e investimentos na infraestrutura turística.

Cada elemento de uma rede de infraestrutura deve estar conectado, estabelecendo relações funcionais entre os serviços que a compõem de modo que seja alcançado um equilíbrio entre a demanda da comunidade local e a oferta.

Quando se fala em infraestrutura turística não se trata da urbana, aquela construída para a realização de serviços indistintamente dentro de uma cidade. Trata-se daquele construída exclusivamente para servir aos equipamentos turísticos.

Sendo assim, na formulação e avaliação de projetos turísticos há de se pensar nessa infraestrutura levando em consideração o tipo de usuário, a fonte de financiamento para definir o caráter dos investimentos e o âmbito de seus benefícios.

Foi o que ocorreu durante a preparação do Brasil para a Copa das Confederações Fifa 2013 e Copa do Mundo Fifa 2014 nas cidades sede, centros de treinamento, respectivos entornos e demais cidades consideradas destinos turísticos consolidados nacional e internacionalmente.

Juntamente com essa infraestrutura existe uma superestrutura turística que é responsável por regular e coordenar o funcionamento de cada parte que integra o sistema, melhorando e modificando-as quando necessário e facilitando a produção e a venda dos diversos serviços que formam o produto turístico.

Sem essa coordenação a prestação de serviços fica comprometida, diminuindo o nível de satisfação dos usuários ainda que as instalações sejam de primeira qualidade.

Boullón (2002) descreve que a responsabilidade organizacional dessa superestrutura é dividida de acordo com os entes que a integram:

a) As dependências da Administração Pública – representadas por ministérios, secretarias, órgão de direção ou institutos ligados ao bem-estar social ou a outros organismos do Estado.

Em quase todos os casos, suas funções específicas são: a promoção turística no exterior, o controle da qualidade dos serviços, a fixação e o controle de preços, o planejamento do desenvolvimento, a promoção de investimentos da iniciativa privada, a promoção do turismo interno, o desenvolvimento do turismo social e, às vezes, a construção do equipamento e das instalações turísticas. (BOULLÓN, 2002, p.62)

No Brasil, essas funções são atribuídas ao Ministério do Turismo (MTur) que é composto por duas secretarias nacionais, sendo elas, a **Secretaria Nacional de Estruturação do Turismo**, com foco na infraestrutura turística, no planejamento, ordenamento, estruturação e gestão das regiões turísticas do Mapa do Turismo Brasileiro e a **Secretaria Nacional de**

Qualificação e Promoção do Turismo, voltada para a formalização e qualificação no turismo e para o marketing e apoio à comercialização dos destinos turísticos em âmbito nacional. Além dessas, há o **Instituto Brasileiro de Turismo - Embratur** que desde 2003 (com a criação do MTur) atua na promoção, no marketing e no apoio à comercialização dos produtos, serviços e destinos turísticos brasileiros no exterior.

b) As organizações privadas – representadas por associações de hoteleiros, donos de restaurantes, agentes de viagem, transportadores e guias turísticos.

Beni (2008, p.29) afirma que a iniciativa privada é quem processa a maior parte da operacionalização do sistema e cabe ao Estado o processo de controle e normatização.

Há inúmeros problemas enfrentados pelo poder público e pela iniciativa privada. Entre eles estão: pouca mão de obra especializada, orçamento escasso, pouco conhecimento daqueles que ocupam cargos de direção nas instituições oficiais.

A falta de conhecimento técnico faz com que a superestrutura acabe promovendo e investindo em empreendimentos que não satisfazem a condição de uma demanda turística. Outro problema é quanto ao controle de preços dos estabelecimentos que servem ao setor, uma vez que os escassos e mal preparados agentes de fiscalização denunciam o pouco poder que os organismos oficiais têm. E por fim investimentos em equipamentos e instalações turísticas por parte dos pequenos, médios e grandes empreendedores sem a devida orientação e assistência daqueles organismos.

2.2 PLANEJAMENTO DO DESTINO TURÍSTICO

O destino turístico pode ser entendido como uma área onde os turistas desfrutam do seu tempo ou como uma imagem percebida por ele e que não é necessariamente delimitada politicamente. (VIGNATI, 2012; LOHMANN E PANOSSO NETTO, 2008).

Ele é composto por uma rede de serviços que formam o produto turístico e precisam estar coordenados, pois se uma única empresa funcionar de forma deficiente a imagem do destino pode ficar prejudicada. Para que esses serviços funcionem coordenadamente é preciso compreender o destino como um sistema que interage com outros sistemas e assim planejar um projeto integrado de turismo. (PETROCCHI, 2009).

Ao planejar o gestor orienta suas ações baseado em métodos, planos ou lógicas, para alcançar os objetivos pré-definidos, solucionar problemas, optando pelas melhores alternativas. (CHIAVENATO, 2004).

Para Lohmann e Panosso Netto (2008, p.129), o planejamento é um processo dinâmico que “visa, a partir de uma situação dada, a orientar o desenvolvimento turístico de um empreendimento, local, região, município [...]”, e que deve ser revisado e avaliado frequentemente para corrigir os problemas que venham a surgir.

Youell (2002) afirma que o desenvolvimento do turismo depende de um planejamento com abordagem integrada que leve em conta a variedade de contextos e níveis, os diversos atores envolvidos nessa atividade, como organizações turísticas comerciais, comunidades locais e o setor público, e a noção de sustentabilidade a longo prazo.

Desenvolvimento é entendido aqui como resultado de um crescimento econômico acompanhado de uma melhor distribuição de renda e conseqüentemente da melhoria na qualidade de vida da população (OLIVEIRA, 2002).

O mal planejamento (ou sua má execução) de um destino turístico podem trazer poluição ambiental, exclusão social, gastos excessivos com empreendimentos que se tornam ineficazes e obsoletos em pouco tempo, em outras palavras prejudicam a comunidade local.

O planejamento pode ser estratégico (longo prazo), tático (médio prazo) e operacional (curto prazo). Enquanto o primeiro é fundamentado por diretrizes, normas, políticas e tem maior alcance, o segundo tem como base programas e projetos com objetivos específicos e abrange departamentos, setores específicos e cidades.

Por outro lado, o planejamento operacional está ligado às ações, ou seja, à execução dos programas e projetos de curto alcance.

O planejamento pode ser ainda em nível local, regional e nacional, porém é a partir de uma diretriz (política) nacional que os demais planos se desdobrarão, atingindo assim todas as esferas: municipal, estadual e federal. De acordo com Vignatti (2012), em um destino turístico pode haver diferentes estruturas de governança dividindo a responsabilidade pela sua gestão.

Petrocchi (2009) apresenta cinco etapas básicas no processo de planejamento: diagnóstico; objetivos, estratégias (de marketing e de comunicação); programas de trabalho; e controle (acompanhar todo o processo e sua implementação e ainda monitorar o ambiente interno e externo).

É através de uma política de turismo que a atividade turística será desenvolvida em toda sua cadeia produtiva e é papel do organismo nacional de turismo formular, orientar e executar essa política geral do setor em um país. (ABDEL-WAHAB, 1974, apud PEREIRA, 1999).

Conforme Youell (2002) é função dos órgãos públicos de turismo: regular, coordenar e promover o turismo, procurando conservar os atrativos naturais e socioculturais dos destinos turísticos, mantendo um clima econômico favorável às operações das empresas que atuam neste setor. Além disso, o Estado é responsável por fornecer a infraestrutura, gerenciar as atrações, instalações e os serviços de informações turísticas.

“O governo nacional, através de incentivos e programas regionais poderá contribuir para sua expansão e consolidação, mas a definição dos rumos do desenvolvimento deve ser decidida pela comunidade local.” (DIAS, 2008, p.27).

Dentre as ações inseridas nesse planejamento devem estar a facilidade no deslocamento e no acesso aos serviços, adequação do meio de transporte em consonância com a distância e duração da viagem, o tipo de hospedagem conforme a necessidade do viajante, etc., tudo isso de forma a atender a demanda sem gerar altos custos para o cliente para o fornecedor, cujo papel é da logística.

2.3 O PAPEL DA LOGÍSTICA NO TURISMO

Novaes (2007, p.35) cita que de acordo com o *Council of Supply Chain Management* (CSCM) norte-americano a logística é o processo de planejar, implementar e controlar de maneira eficiente e eficaz o fluxo e armazenagem de mercadorias e informações relacionadas, desde o ponto de origem até o ponto de consumo, com o objetivo de atender às necessidades do cliente.

Para Ballou (2006), essa definição sugere que a logística engloba todas as atividades importantes para disponibilizar aos consumidores o produto ou serviço no tempo e espaço que eles desejam.

“A função logística busca oferecer um serviço ao cliente de qualidade superior e de baixo custo, gerando valor para os clientes. Assim, os serviços logísticos têm grande potencial como instrumento de diferenciação de uma empresa” (MARCHESINI E ALCÂNTARA, 2012, p.66).

Já para Bertaglia (2009), o conceito de logística é limitado as ações de obtenção, movimentação de materiais e distribuição física de produtos, cabendo ao termo cadeia de abastecimento (*Supply Chain Management*) uma visão mais integrada do conjunto de processos necessários para obter materiais, agregando-lhes valor e disponibilizar os produtos aos clientes e consumidores onde e quando eles querem, aliando velocidade, flexibilidade, redução de custos e qualidade de serviço.

As ações de logística incluem atividades de compras, gestão dos fluxos dos estoques, controle, almoxarifado, armazenamento, suprimento, recebimento, logística de transporte, manuseio, distribuição, movimentação, embalagem de proteção, tecnologia (online, redes internet e extranet), manutenção das informações (banco de dados) e todas as derivações. (BERTAGLIA, 2009)

De acordo com Pozo (2008), a logística está dividida em atividades primárias e de apoio. As primeiras são de fundamental importância para a obtenção dos objetivos logísticos, pois além de contribuir com a maior parcela do custo total da logística, elas também são responsáveis por alcançar o nível de serviço desejado pelo mercado. São classificadas como atividades primárias: transporte, processamento de pedidos e manutenção de estoques. As segundas – que dão suporte às primárias no desempenho das atividades – são responsáveis por manter e conquistar clientes com o pleno atendimento ao mercado e por trazer satisfação e lucro para os acionistas. São elas: armazenagem, manuseio de materiais, embalagem, suprimentos, planejamento e sistema de informações.

Diante disso a logística se torna para o turismo uma essencial ferramenta estratégica, já que graças a ela é possível alcançar o objetivo do turismo – prestação de serviços de qualidade para satisfazer as necessidades dos visitantes. Além disso ela é um importante elo da cadeia de valor atribuído ao produto turístico.

O produto turístico é composto por atrativos naturais, artificiais (infraestrutura geral e específica) e humanos (KARASSAWA, 2003; CÁRDENAS TABARES, 1986 *apud* RUSCHMANN E BORDINI, 2006). E o seu valor é atribuído pelos turistas desde o embarque até o seu retorno para casa, passando pela escolha do meio de transporte e do alojamento. Nesse sentido Karassawa (2003) destaca que o próprio meio de transporte, dependendo da sua infraestrutura e do conteúdo turístico incorporado a ele, pode se tornar um atrativo turístico.

[...] até meados dos anos 70, desenvolveu-se uma razoável infraestrutura na área de transportes. Esta, entretanto, contemplava basicamente a integração do mercado interno, sem grandes preocupações com custos, qualidade e produtividade, ou seja, com a logística. O que interessava era a expansão da

capacidade física de transportes, e, para tanto, não faltavam recursos. (FUNDAÇÃO LUÍS EDUARDO MAGALHÃES, 2002, p.11)

Contudo, segundo Silva (2014, p.40) com o progresso e a evolução das tecnologias, melhorias foram feitas nas instalações físicas dos estabelecimentos, no tocante a hospedagens, lazer e organização; o transporte aéreo desenvolveu-se; o planejamento do abastecimento e suprimento, dentre outros fatores que são vistos como alicerces básicos para a atividade turística.

Considerando o produto turístico como a soma daqueles bens e serviços que fazem parte da oferta turística, pode-se afirmar que é através da logística que esses bens e serviços chegarão até o consumidor, seja de forma direta ou indireta (operadoras turísticas).

As principais atividades logísticas diretamente e essencialmente relacionadas ao turismo são: transporte, distribuição, serviços e informações. Sendo o transporte considerado a atividade básica e principal do turismo, pois sem este não há o deslocamento de pessoas e conseqüentemente não há viagens.

2.4 TRANSPORTE E TURISMO

Em alguns casos a atividade turística se confunde com a atividade de transporte, pois conforme Lamb e Davidson (1996 *apud* Page, 2008), a experiência turística em cruzeiros, viagens de trem em cenários pitorescos e históricas e roteiros de *motorhome*, automóvel e bicicleta é a própria experiência com transportes.

Para Beni (2008), investimentos na infraestrutura do sistema viário e de transporte são de vital importância quando se intenciona promover a expansão e o desenvolvimento do Turismo.

[...] em termos de infraestrutura, atenção maior deverá ser dada ao sistema rodoviário, por induzir à integração e ao desenvolvimento mais rápido de uma determinada região, apresentando também maior índice gerador de riquezas quando comparado a outros sistemas. (BENI, 2008, p.151)

Pozo (2008) argumenta que a influência do transporte para o bom atendimento e plena satisfação do turista o constitui como elemento chave para alcançar vantagem competitiva neste setor, pois a medida que ele fica mais barato e com maior facilidade de acesso possibilita um aumento do fluxo de turistas para um determinado núcleo receptor e conseqüentemente avanços no desenvolvimento do setor.

Esses avanços estão ligados ao aumento da oferta, de acordo com a demanda, e à melhoria na infraestrutura nacional, regional e local, coordenada com outros investimentos. Porém, para isso o Estado deve incluir em suas políticas de governo um planejamento do setor de transporte que vise não só os transportes efetivamente utilizados pelos turistas, como também aqueles que servem à população local, regulando as atividades dos operadores de transporte, cuidando dos interesses do consumidor, defendendo-os contra práticas injustas de preços e garantindo padrões de segurança. (PAGE, 2008)

Segundo Dias e Matos (2012), é importante compreender que as políticas públicas compreendem tanto políticas de Estado, como de governo. Estas são particularidades de um governo que está naquele momento no poder. Enquanto que aquelas “são emanadas pelos diversos órgãos dos poderes Legislativo, Executivo e Judiciário.” (SECCHI, 2010, p.4)

Nesse sentido, no Brasil, foi instituído o Programa de Aceleração do Crescimento em 2007, durante o Governo Lula, que foi apresentado como um Programa de Desenvolvimento e tinha como objetivo promover a aceleração do crescimento econômico (como o próprio nome já diz), o aumento do emprego e a melhoria das condições de vida dos brasileiros.

“Para alcançar esses objetivos, sua atuação foi estruturada num conjunto de medidas destinadas a incentivar o investimento privado; aumentar o investimento público em infraestrutura; e remover obstáculos [...] ao crescimento.” (PALUDO E PROCOPIUCK, 2001, p. 63). Esses investimentos foram organizados em três eixos: infraestrutura logística; infraestrutura energética; e infraestrutura social e urbana.

São fatores que influenciam as políticas de transporte: atitudes variáveis, visão e ideologia política do governo, que se manifestam através do nível de investimento de capital, oferta de infraestrutura e políticas de restrição ou incentivo ao deslocamento turístico. (PAGE, 2008)

A privatização é um dos mecanismos utilizados por governos, cuja economia é orientada para o livre mercado, como forma de reduzir custos e proporcionar melhorias significativas na prestação de serviços, uma vez que as organizações privadas, para se manterem competitivas e conseqüentemente garantir lucros, buscam oferecer cada vez mais serviços de qualidade e que satisfaçam seus clientes.

Normalmente a formulação de políticas de transporte é baseada nos fatores socioeconômicos, pela infraestrutura já existente, que é resultante de investimentos públicos e privados e por outras políticas governamentais.

[...] mesmo quando as políticas buscam apoio no setor privado, como nos aeroportos, o investimento por parte do setor público ainda é substancial. As necessidades de investimento concorrentes, e cada vez maiores no setor de transportes, são uma das razões porque muitos governos procuram reduzir o papel público em áreas como a aviação, que requerem investimentos maciços. (PAGE, 2008, p.129).

É evidente que sem investimentos em estradas de qualidade e em outros modais que não o transporte rodoviário a experiência turística fica comprometida, pois afeta a percepção e o lazer do viajante. E assim como o canal de distribuição, o transporte leva o consumidor até o produto turístico.

2.5 CANAIS DE DISTRIBUIÇÃO E TURISMO

Bertaglia (2009) conceitua a distribuição como um dos elementos da cadeia de abastecimento (*Supply Chain Management - SCM*) que está relacionado a movimentação de materiais/produtos do ponto de produção ou armazenagem até o cliente.

A utilização de diversos canais de distribuição, criação de novos produtos temáticos de comum acordo com as operadoras, multiplicação dos pontos de venda dos produtos oferecidos pelo destino através de agências de viagem localizadas nos núcleos emissores, facilitação da aquisição por meio da internet, etc. são algumas das formas que distribuem o produto ao consumidor-turista. (DIAS, 2005 p. 136).

Conforme Schmoll (1974 apud Beni 2008), o processo de distribuição envolve três decisões básicas: escolha de métodos e canais de distribuição; organização da distribuição e das atividades de venda; decisão sobre as atividades de apoio à distribuição e às vendas.

Os canais de distribuição do turismo contribuem tanto para a elaboração dos custos quanto para definir uma estratégia de diferenciação e por isso devem ser vistos como um elemento relevante para o aumento da competitividade das organizações. (ZAGHENI E LUNA, 2011).

Segundo Beni (2008) os canais de distribuição referem-se às empresas especializadas (agências de viagem e operadoras de turismo) que fazem a intermediação na venda de um produto turístico. No entanto, graças a inovações tecnológicas o processo de intermediação tem se tornado cada vez menor, uma vez que os destinos estão sendo inseridos nos sistemas

globais de distribuição (*Global Distribution Systems – GDS*) – integrados à internet – e possibilitando uma venda direta ao consumidor.

O que foi evidenciado na pesquisa de Palhares (2006, p.7) em que foi levantado os estudos sobre canais de distribuição e verificou-se que na última década o turismo “tem sido altamente impactado por novas formas de canais diretos de distribuição.”

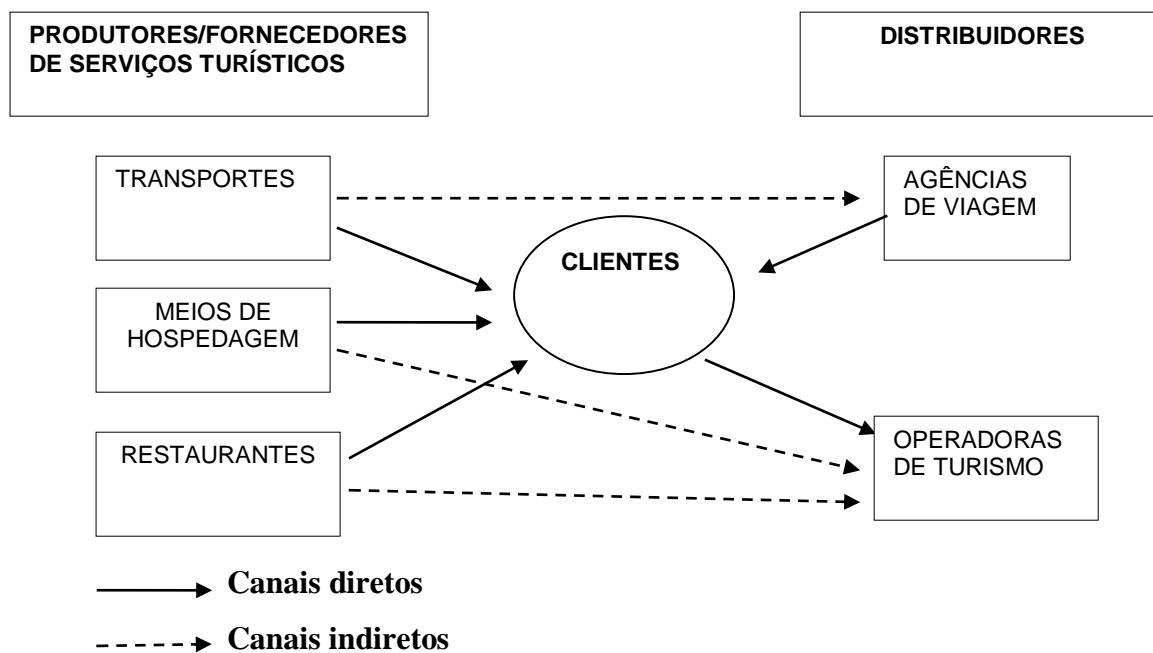
Para Pozzo (2008, p.78) a distribuição se confunde com a administração da atividade de transporte pois esta “geralmente envolve decidir quanto ao método de transporte, aos roteiros e à utilização da capacidade dos veículos.” E quando se trata turismo são os meios de transportes que são apontados como a primeira necessidade.

Entretanto a informação também deve ser levada em conta como um importante elemento no processo de distribuição de produtos e serviços. É através de informações precisas e atualizadas que os fornecedores auxiliam o cliente/consumidor na decisão de compra, e no caso de uma viagem essas informações ajudariam tanto antes da compra - na escolha - quanto na chegada ao destino. (ANJOS; ANJOS; SILVA JUNIOR, 2008).

De acordo com Karassawa (2003) os serviços turísticos ganharam um reforço nos últimos anos oferecido pela tecnologia de informação que facilitou a divulgação, os procedimentos de consulta, reserva e compra dos produtos turísticos esteja onde estiver o cliente.

Vale ressaltar que o sentido inverso do fluxo de informações – cliente para o prestador de serviços – é igualmente importante para a promoção dos produtos turísticos uma vez que, estes são produzidos e consumidos ao mesmo tempo em que são distribuídos e é nesse momento que o consumidor faz sua avaliação de valor (ou de qualidade) do serviço. Com bases nessas informações os produtores e distribuidores de serviços turísticos irão adequar suas operações com o objetivo de atender satisfatoriamente as demandas do mercado.

Compõem o canal de distribuição, conforme Zagheni e Luna (2011): fornecedores, distribuidores e clientes. A figura 2 demonstra a relação entre os elementos do canal, onde os distribuidores podem atuar como produtores, criando pacotes turísticos e comercializando diretamente com os clientes. Enquanto os fornecedores oferecem seus serviços aos distribuidores.

Figura 2: Elementos do Canal de Distribuição

Fonte: Adaptado de Beni (2008)

2.6 PROBLEMAS LOGÍSTICOS NO BRASIL E NO NORDESTE

Com o surgimento da nova abordagem da logística (SCM) os elementos da cadeia de suprimento tornaram-se integrados de forma estratégica e conseqüentemente os problemas provenientes desta cadeia passaram a ser tratados de forma estratégica também. (NOVAES, 2007).

De acordo com Durski (2003 apud Beni, 2008, p.211):

Os fatores que podem influenciar de forma positiva ou negativa nos resultados da cadeia ou de seus elos estão nas mudanças de preço provocadas por variações cambiais, nos custos de produção; na diferenciação do produto [...]; na confiabilidade e nos prazos de entrega; na qualidade; na disponibilidade dos serviços pós-venda; na inovação tecnológica; no investimento em capital físico e humano; a influência dos meios institucionais; e na infraestrutura.

No Brasil, inúmeros problemas têm sido registrados em estudos relacionados a logística de serviços e do turismo, principalmente com relação ao processo de distribuição e transporte. “A distribuição tem recebido especial atenção nos últimos anos [...] por parte das

empresas privadas e públicas devido aos altos custos nela envolvidos e às oportunidades existentes para a redução desses custos” (BERTAGLIA, 2009, p.179). Problemas como estradas de má qualidade, a falta de hidrovias, ferrovias e voos interligados têm afetado o desenvolvimento do turismo regional. (MACEDO, 2013).

Barboza (2014) aponta que nas últimas duas décadas, devido ao declínio dos investimentos públicos e privados na infraestrutura logística do Brasil, elevou-se os custos dos transportes e, por conseguinte dos custos gerais da economia, uma vez que aqueles são somados aos custos de produção, vendas, etc.

Uma medida adotada pelo governo brasileiro foi o Plano Nacional de Logística e Transportes – PNLT - fruto da colaboração entre o Ministério da Defesa, Ministério dos Transportes, usuários, universidades, operadores de transportes, setores produtivos (agricultura, indústria, comércio, etc.), governos estaduais, associações, entidades, etc.

O PNLT é um planejamento estratégico que tem como base um banco de dados georeferenciados contendo todos os principais dados de interesse do setor e modelo macroeconômico para análise, simulação e projeção do sistema de transportes no Brasil. Ele considera aspectos logísticos, custos envolvidos em toda a cadeia de transporte partindo das origens até os destinos, sustentabilidade com o meio ambiente, redução das desigualdades regionais, indução ao desenvolvimento sustentável e uso adequado das modalidades ferroviária e aquaviária no transporte de cargas.

Um outro problema que se destaca no Brasil é o uso excessivo do modal rodoviário responsável pelo transporte de 60% das cargas nacionais (BERTAGLIA, 2009). Apesar de possibilitar o transporte de vários tipos de materiais/produtos e oferecer um serviço de porta a porta, devido a sua péssima infraestrutura (poucas estradas pavimentadas e falta de segurança), falta de capacitação e informalidade de motoristas, que tem provocado grandes perdas para as empresas, seja por encarecer ou danificar os produtos, seja por causar atrasos na entrega, reduzindo assim a qualidade do serviço. (REVISTA DA MADEIRA, 2013).

Os modais de transporte são selecionados conforme o seu custo-benefício, tempo médio de entrega, tempo de trânsito e suas variações, disponibilidade de infraestrutura, perdas e danos. (POZO, 2008; BARBOZA, 2014).

Novaes (2007) seleciona uma série de problemas logísticos enfrentados pelas empresas brasileiras, entre eles: falta de visão sistêmica e por processos das empresas dificultando o seu entrosamento na cadeia de suprimentos; alto custo no desenvolvimento de softwares de roteirização dos transportes e distribuição; ausência de sistemas integrados

informatizados de gestão; ausência de um sistema de custos adequado com dados e precariedade na base informacional (informações desatualizadas e incompletas).

Já Barboza (2014) elencou as principais dificuldades encontradas no país em cada modal: má estrutura de funcionamento e custo elevado do modal aeroviário; má conservação e precariedade das estradas (asfalto de má qualidade, por exemplo), além de seu alto custo; dificuldade de integração e de renovação da infraestrutura básica como das composições do modal ferroviário; e barreiras legais (legislação ambiental e trabalhista) que dificultam a expansão do modal aquaviário e a falta de estrutura dos portos.

De acordo com Silva (2014), embora, de maneira geral, tenha aumentado o fluxo de passageiros nos aeroportos do Nordeste, a malha aérea do estado de Alagoas foi considerada insuficiente para atender a demanda, uma vez que não havia articulação das rotas entre os diversos municípios do estado e deste com os demais estados.

Segundo o secretário de Estado de Desenvolvimento Econômico e Turismo de Alagoas, Helder Lima, “os turistas internacionais gastam mais e optam por cidades com conexões práticas para as demais localidades da região Nordeste.” (ALAGOAS, 2016).

A Comissão de Turismo da Câmara Municipal de Fortaleza divulgou que os problemas constatados nos pontos turísticos da cidade são com relação a acessibilidade, a informação e a segurança. (DIÁRIO DO NORDESTE, 2015). Para Silva (2014), a logística de serviços no turismo é responsável não só pelo deslocamento, mas também pela acomodação e segurança, fatores determinantes na escolha de um destino pelos visitantes.

Paulo Roberto Alonso, consultor técnico da Associação Brasileira das Empresas Aéreas (ABEAR), menciona que um dos principais problemas no setor aéreo brasileiro é a falta de infraestrutura aeroportuária, pois muitos aeroportos possuem pátios deficitários ocasionando “maior custo operacional, porque, sem ter onde estacionar, as aeronaves devem permanecer mais tempo em voo, isso consome combustível e gera horas excedidas da tripulação, o que pode acarretar em problemas com sindicatos.” (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS EMPRESAS AÉREAS, 2014).

Por último e não menos importante, salienta-se a carência de sinalização nos municípios que constituem como núcleos receptores de turistas. “A sinalização turística tem como finalidade garantir o acesso fácil às informações sobre quaisquer atrativos turísticos e por sua vez, possibilitar um deslocamento acessível.” (SILVA E MELO, 2012, p.130).

Nogueira (2012) acrescenta que a relevância da sinalização se dá por constituir elemento imprescindível à mobilidade urbana, melhorando a fluidez nas vias urbanas.

2.7 ESTUDOS RELACIONADOS COM O TEMA DA PESQUISA

Esta seção foi dedicada a uma revisão dos estudos realizados sobre a relação entre logística e turismo, considerando que foram encontradas poucas pesquisas que abordem essa relação. Contudo foram selecionados aqueles que mais se aproximam da temática do presente trabalho, demonstrando a importância da logística no desenvolvimento do setor e consequentemente de uma região.

Destacam-se entre os estudos o de Silva (2014), intitulado **Infraestrutura logística e turismo em Alagoas no período 2004-2013**, que buscou analisar o setor turístico (potencial e problemas) alagoano pela ótica da logística - que é entendida nesse processo como o canal de distribuição e venda dos produtos turísticos - verificando o comportamento de variáveis ligadas a logística do turismo em Alagoas, para em termos comparativos com os estados do Nordeste e o Brasil, levantar um breve diagnóstico do setor.

O estudo, teve como procedimento metodológico a utilização da pesquisa exploratória de natureza qualitativa e quantitativa, por meio de levantamento bibliográfico, em seguida de entrevistas e pesquisa documental. Na última fase foram levantados dados secundários e selecionadas as principais variáveis relacionadas aos serviços logísticos ligados ao turismo com foco em Alagoas. Os critérios para escolha das variáveis foram: à idoneidade da instituição produtora, a relevância da informação para atender os objetivos propostos e a disponibilidade dos dados em termos de periodicidade.

Como resultado foi identificado que embora Alagoas, assim como toda a região Nordeste, tenha um bom potencial turístico, carece de maiores investimentos e planejamento articulado voltados para a infraestrutura logística de turismo. Contudo não basta que se concentre esses investimentos apenas na capital, Maceió, é preciso um planejamento que articule estrategicamente os municípios tornando os destinos turísticos mais atrativos, de forma regionalizada e segmentada, desenvolvendo roteiros com logística organizada sendo, de um lado, economicamente viável para empresa do turismo, de outro, atrativa para maiores parcelas de turistas.

Quanto aos serviços de transporte, o fluxo de passageiros sinaliza um bom crescimento especialmente para o modal aéreo, evidenciado como principal transporte utilizado pelos turistas. Porém, possui conexões limitadas e os voos diretos reduzidos para boa parte dos estados emissores de turistas.

O estudo de Brito e Sá (2014), denominado **Planejamento turístico: estudo de caso da cidade de Belém (PA)**, teve como objetivo esclarecer de que forma o Planejamento Turístico vem sendo aplicado no âmbito logístico e estrutural da cidade de Belém na busca de atender e satisfazer as demandas turísticas.

A metodologia utilizada neste estudo foi pautada no levantamento bibliográfico e pesquisa documental em livros e periódicos, acesso a documentos eletrônicos; análise de relatórios técnicos; projetos de planejamento urbano e projetos turísticos, visita a bibliotecas especializadas e a órgãos da administração estatal direta que serviram como referência para temática em estudo.

Como resultado observou-se que embora a cidade de Belém obteve um crescimento (a partir da década de 1990) no que se refere ao surgimento de novos equipamentos e empreendimentos turísticos, os quais ajudaram bastante para o crescimento da demanda na cidade; assim como a criação da alça viária que facilitou o acesso terrestre à cidade em relação a muitos municípios do Estado, que antes era realizado apenas por acesso hidroviário; além da implantação de programas turísticos a exemplo do projeto de sinalização turística, ainda falta muito para que essa atividade possa se desenvolver de forma estruturada, para que a cidade esteja realmente preparada.

Observou-se ainda que alguns espaços da cidade não atendem de forma adequada os turistas, pois o acesso aos equipamentos turísticos não apresenta estrutura necessária para a comodidade de seus visitantes muito menos do morador local que desconhece a real finalidade daquele objeto.

Percebeu-se também que em uma cidade com potencial para o turismo de negócios, é necessário que seus gestores tenham uma compreensão exata da oferta, infraestrutura, logística e dos equipamentos turísticos. Visto que o segmento de eventos se mostra bastante promissor para a captação de recursos e investimentos, mas para que isso é inevitável uma interação entre os diversos atores desse segmento.

Já a pesquisa de Bonelli (2012), com o título **A logística dos transportes no turismo: um estudo de caso em agências de turismo da mesorregião de Bauru**, buscou analisar as relações atuais da logística inserida no Plano Nacional de Turismo (2007-2010) tendo como norteadora a visão de uma rede de agências de turismo brasileira de porte nacional. Para tanto, delimitou-se a amostra para um estudo de caso múltiplo abrangendo as agências de uma rede de agências de turismo localizadas na mesorregião de Bauru- São Paulo.

Utilizou-se a pesquisa de caráter qualitativo, exploratório, e aplicação de um estudo de caso múltiplo - adotando a lógica da replicação do estudo em mais de uma agência de turismo - e o levantamento (*survey*). Como técnica de pesquisa foram utilizados o questionário de caráter anônimo, constituído de onze questões fechadas, em seis agências de turismo distribuídas por seis municípios pertencentes à mesorregião de Bauru, e a entrevista numa agência do município de Lins.

A partir dos dados coletados no estudo de caso foi possível realizar as seguintes análises:

- Apesar da facilitação da criação de novas conexões do Brasil com o cenário internacional, esta se dá em ritmo lento de expansão, travado principalmente por falta de infraestrutura pronta para realização de voos.

- A importância das Alianças Aéreas Globais e da utilização dos Sistemas de Reservas por Computador (CRS – *Computer Reservation System*) que contribuíram para que a comercialização dos bilhetes aéreos tivesse grande capilaridade, permitindo a flexibilização, diversificação e consolidação das rotas e conexões aéreas para atender de forma considerável a demanda do fluxo aéreo internacional.

- Melhoria do relacionamento entre a agência e a empresa aérea, principalmente graças à evolução tecnológica que permite integrar sistemas de reservas de voos e acompanhamento em tempo real dos processos. O que permitiu melhores preços e facilitar a solução de eventuais contratemplos durante voos, tais como, atrasos, falhas, extravios de bagagens, além de as informações fluírem de maneira mais eficiente.

- A desconcentração dos fluxos aéreos para novas áreas estimularia e contribuiria para melhora do fluxo aéreo no Brasil, criando novos polos regionais e desafogando o fluxo e a infraestrutura dos grandes centros.

- A integração modal é tida como essencial para diversificar a oferta de destinos, pacote ou roteiros turísticos e facilitar a locomoção dos turistas, porém no Brasil encontra-se em um nível insatisfatório.

- A importância que a infraestrutura de transportes tem para a atividade turística, pois é apontada como um dos principais gargalos nos processos de integração de destinos turísticos, seguida prontamente pela infraestrutura hoteleira. Havendo uma preocupação com o desenvolvimento ordenado através de programas voltados à logística de transportes do turismo no país.

-A importância dada a existência de metas e diretrizes que delimitam o desenvolvimento da atividade turística no país, considerando a existência de um Plano Nacional de Turismo como sendo essencial para o fomento organizado da atividade.

Constatou-se com a pesquisa que sob perspectiva das agências de turismo, a situação atual da logística de transportes no turismo não condiz com seu grau de importância para alavancar a atividade, apresentando-se insatisfatória e emperrando o fomento da atividade no Brasil. Consideram ainda essencial a existência de políticas públicas voltadas ao turismo para que a atividade se desenvolva organizadamente e possa contribuir para a geração de empregos, e o desenvolvimento em infraestrutura básica nas regiões brasileiras.

Kuazaqui e Rosal Filho (2009), no estudo intitulado **Logística da prestação de serviços turísticos: um estudo de caso do aeroporto de Guarulhos**, teve como objetivo verificar qual a percepção que turistas e funcionários têm da logística do Aeroporto Internacional de Guarulhos, ampliando a compreensão dos aspectos operacionais de hospitalidade e funcionalidade, bem como a interação entre a logística da prestação de serviços e a hospitalidade comercial pode ajudar a melhorar a qualidade dos serviços prestados.

Realizaram uma pesquisa qualitativa, com a utilização de entrevista estruturada com uma amostra - não probabilística - constituída de 150 usuários (turistas), e de entrevista semiestruturada com 40 funcionários, além de observação participativa.

Foi feito um pré-teste, a fim de validar os instrumentos de coletas de dados. Aplicaram-se questionários estruturados, identificando o público do Aeroporto Internacional de Guarulhos (AGI) e caracterizando uma amostra representativa de cada grupo pesquisado, categorizados como passageiros embarcando, passageiros desembarcando e funcionários do aeroporto. Foram aplicados 150 questionários distribuídos igualmente nas três categorias de amostras e 40 entrevistas com funcionários das empresas localizadas nas dependências do AIG. O objetivo das entrevistas foi o mesmo que o dos questionários aplicados, porém, especificamente junto aos funcionários das empresas.

Como resultado das entrevistas foram colhidas respostas relacionadas a: custos com estacionamento (considerado muito caro pelos funcionários do aeroporto); treinamento dos funcionários do aeroporto (indicou que falta preparo dos mesmos); serviços básicos de apoio (faltam berçários, banheiros com chuveiro, local de estadia/pernoite para passageiros); serviços de alimentação (indicados como bem situados e adequados); e nível de comodidade (ausência de mais cadeiras para os usuários, nas áreas de lazer do aeroporto).

Quanto aos questionários aplicados, foram levantadas as seguintes hipóteses e seus respectivos resultados:

a) Em relação a Logística da Prestação de Serviços, aí incluídos os aspectos qualitativos, quanto maior sua eficácia, maior o valor agregado à hospitalidade comercial, foram apontados como aspectos que agregam valor a fácil localização e acesso ao AIG e os serviços de liberação de bagagem. Enquanto que os aspectos que não agregam valor foram os custos com estacionamento; os serviços básicos de apoio; o nível de comodidade; os serviços de *chek-in*; e a legislação sobre os táxis de São Paulo.

b) Em relação a sinalização oficial do Aeroporto Internacional de Guarulhos, foi considerada regular pois apresentou ineficiência relativa às partidas e chegadas dos voos e às áreas para embarque e desembarque.

c) Em relação a informação geral, pública e turística, os serviços de informação foram considerados regulares pelos usuários pesquisados, embora a maioria absoluta deles não utilizem o posto de informações turísticas; os serviços de empresas aéreas, locadoras, serviços de táxis e outros não são adequadamente divulgados e sinalizados; serviços de apoio por ocasião do embarque e desembarque (check-in, médicos, alimentação, câmbio, etc.) não estão acessíveis de forma objetiva e visível.

Sendo assim concluiu-se com esse estudo que o produto turístico depende, basicamente, da qualidade dos serviços prestados e de toda uma logística que permite ao turista ser atendido com hospitalidade. E para isso requer maior qualidade nos processos e foco nas necessidades do serviço prestado ao cliente, promovendo melhoria substancial na estrutura de custos por meio de todo o processo de redução de prazos.

O trabalho de Anjos, Anjos; Silva Júnior (2008), denominado **A informação como vantagem competitiva no processo logístico integrado nos serviços turísticos**, cujo o objetivo foi propor um modelo de Gestão Integrada dos Serviços Turísticos – SIGESTur, tendo a hotelaria como ponto central do processo de articulação entre os elementos que integram o sistema de turismo.

A pesquisa compreendeu dois momentos. Num primeiro momento num aprofundamento conceitual tendo como bases teóricas as discussões de: lógica das mudanças; conhecimento detalhado do funcionamento das organizações; informação como um recurso indispensável na agregação de valor ao produto final (serviço); diferenciação dos serviços; gestão integrada dos serviços através de uma logística de valor de manutenção dos

relacionamentos duradouros e lucrativos com os clientes; e processo de gestão integrada baseada no fluxo das informações e na comunicação entre empresa, fornecedores e clientes.

Num segundo momento, fez-se uso de um estudo de caso, num hotel de rede nacional que possui um setor de relacionamento com o cliente que se configura como setor especializado de atendimento aos hóspedes, afim de delinear o modelo proposto.

Foram selecionadas três empresas de cada segmento dos serviços turísticos (alimentação, lazer, entretenimento e meios de transporte), empresas que fazem parte do cadastro do setor de relacionamento do referido hotel e que possuem informalmente um maior relacionamento com o setor, bem como dois representantes do hotel pesquisado, totalizando 14 entrevistados.

Como instrumento de coleta de dados utilizou-se entrevistas semiestruturadas e adotou-se um questionário como técnica de levantamento para a pesquisa empírica e suporte para as entrevistas. Após a realização das entrevistas foram modelados os processos de gestão do referido hotel e das doze empresas de serviços turísticos parceiras, tendo como foco a identificação das articulações existentes entre o hotel e os demais serviços turísticos e por fim desenvolveu-se conceitualmente o modelo de gestão integrada dos serviços turísticos.

O estudo concluiu que o modelo permite que a integração na rede de relacionamentos aproxime com exatidão as expectativas dos clientes e possibilite um diferencial frente aos demais destinos turísticos concorrentes. Contudo para obter êxito na implementação do SIGESTUR é necessário facilitar o fluxo de informações entre todas as atividades das empresas de forma a utilizar uma *web collaboration* através da navegação conjunta entre os parceiros, serviços turísticos, e o hotel.

Inicialmente o sistema integrado necessitará de uma análise dos processos, treinamento efetivo dos recursos humanos das empresas envolvidas, investimentos em informática (sistemas de informação) e readequação nos métodos de trabalho. Tal proposta possibilitará benefícios como à redução de duplicidade de informações, permitindo a entrada de informações de forma ordenada, reservas on-line do hotel e dos serviços turísticos, padronização dos sistemas de informações e melhoria no relacionamento dos hóspedes com os serviços turísticos

No estudo de Moura (2008), intitulado **O processo logístico nos serviços turísticos: um estudo de caso do Festival de Dança de Corumbá-MS** teve como objetivo analisar o processo de gestão na logística do festival de dança de Corumbá/MS, sob a ótica dos processos de eventos e foi realizado em quatro etapas: descrição do cenário histórico do

Festival de dança; identificação do processo de gestão na logística do Festival, mapeamento do processo de gerenciamento das informações do Festival e delineamento de recomendações, sob a ótica dos processos logísticos do evento.

A metodologia empregada foi de abordagem qualitativa e de natureza descritiva-interpretativista, mediante o uso de um estudo de caso, utilizando-se o método dedutivo. Como técnica de pesquisa foram utilizados a pesquisa documental e de campo. Os dados foram coletados de forma direta e indireta, considerando o período de 2000 a 2007, o levantamento secundário foi desenvolvido com o auxílio de pesquisa de caráter documental e bibliográfica e o levantamento primário mediante aplicação de questionário.

Foram realizadas entrevistas semiestruturadas com os membros da organização geral do evento e responsáveis setoriais, bem como com os parceiros logísticos dos serviços turísticos. Em um universo de 12 entrevistados estavam: 03 dirigentes do festival: Diretoria Geral e Artística, Gerente de Desenvolvimento de Base e Projetos e Coordenadoria de Marketing; 02 dirigentes da Fundação de Turismo do MS, 02 parceiros logísticos de hospedagem, 01 de agenciamento, 01 de transporte, 02 de alimentação e 01 da infraestrutura, totalizando 07 organizações e 03 dirigentes do Festival de Dança de Corumbá-MS.

Os resultados obtidos mostraram que esse evento estimula a expansão turística e fortalece a promoção da democratização cultural no território da cidade de Corumbá, colaborando com o crescimento sociocultural da região e trazendo uma considerável contribuição socioeconômica para o município.

Em relação ao processo de gestão na logística da Mostra de dança, satisfaz o público em nível de espetáculos, de infraestrutura e local disponibilizado. Já em relação ao processo de gerenciamento das informações do Festival, há um gargalo entre as empresas de Serviços de Promoção e Marketing que se acionadas de forma mais efetiva, promoveriam maior divulgação entre as operadoras e agências de turismo motivando a vinda de turistas pertencentes a outros nichos de mercado.

Sendo assim, a pesquisa evidenciou que o turismo pode contribuir para a expansão econômica do município e região, na medida em que se planeje e se estruture de modo sustentável, podendo, então, expandir-se de forma equilibrada.

A pesquisa de Zagheni (2004), denominada **A logística da cadeia produtiva do turismo de Joinville – SC**, teve como principal objetivo avaliar a percepção da logística da cadeia produtiva do turismo institucional público do segmento de negócios de Joinville, sob a ótica da competitividade, e a conseqüente contribuição para o posicionamento estratégico

enquanto receptora turística preferencial deste segmento na região. Para isso observou-se as ações da gestão municipal no período de 1997 até 2003, considerando-se o primeiro semestre de 2004.

Além disso, a pesquisa objetivou:

a) Examinar o desempenho do turismo institucional público do segmento de negócios de Joinville, observando-se as ações da gestão municipal no período de 1997 até 2003;

b) Analisar o desempenho dos índices de desenvolvimento turístico do segmento de negócios de Joinville, observando-se as ações da gestão municipal no período de 1997 até 2003;

c) Reconhecer a cadeia produtiva do turismo institucional público do segmento de negócios de Joinville;

d) Identificar os elos da cadeia produtiva do turismo institucional público do segmento de negócios de Joinville;

e) Verificar o desempenho logístico da cadeia produtiva do turismo institucional público, quanto ao segmento de negócios de Joinville, observando-se as consequências das ações da gestão municipal no período de 1997 até 2003;

f) Definir diretrizes ao posicionamento estratégico de receptora turística preferencial do Estado de Santa Catarina.

Caracterizado como um estudo fenomenológico, do tipo exploratório e descritivo, teve como procedimento técnico de coleta e tratamento de dados o levantamento com abordagem qualitativa. Os dados foram obtidos junto a fontes primárias, com entrevistas semiestruturadas, e junto a fontes secundárias, particularmente documentos que mantinham dados do município. Assim, os dados primários foram analisados a partir da proposta dialética de Minayo e os dados secundários a partir da análise documental.

A amostragem é não probabilística do tipo intencional. A população foi constituída por representantes da gestão pública que apresentavam vínculo com o turismo institucional público para o segmento de negócios do município, bem como representantes da gestão privada que apresentavam vínculo com o mesmo segmento do turismo. Foram entrevistados treze representantes, sendo oito vinculados à gestão pública e cinco vinculados a gestão privada.

Após levantamento e análise dos dados, verificou-se que embora Joinville possua formalmente um plano estratégico de turismo e tenha se destacado como receptora turística preferencial quanto ao turismo do segmento de negócios no Estado de Santa Catarina, de

acordo com os índices de desenvolvimento levantados, ainda tem muito a conhecer, a adaptar e a construir para este segmento, no intuito de atingir o nível de excelência.

No que se refere aos objetivos de desempenho logístico de qualidade, velocidade, pontualidade, flexibilidade e custos, há divergências entre as opiniões dos representantes da gestão pública e dos representantes da gestão privada. Comprovando-se, portanto, a incipiência das relações existentes entre esses dois setores e a necessidade de revisão de determinados procedimentos, quanto aos objetivos de desempenho logístico, tanto por parte da gestão pública do município para o atendimento de toda a cadeia produtiva do turismo do segmento de negócios, quanto por parte dos representantes da gestão privada.

O trabalho de Portella; Zermiani; Tomelin (2004), **Gerenciamento da cadeia de suprimentos como estratégia competitiva para as agências de viagens em Santa Catarina**, objetivou identificar e analisar o gerenciamento da Cadeia de Suprimentos como estratégia competitiva nas Agências de Viagens e Turismo no Estado de Santa Catarina com enfoque no relacionamento das agências com seus fornecedores. Com uma abordagem indutiva, este estudo buscou na realidade do sistema turístico o comportamento do subsistema de agenciamento, quanto a estratégias competitivas, ações e tecnologias de distribuição do produto turístico, como elementos de compreensão da Cadeia de Suprimentos do turismo.

Adotou-se como técnica de coleta de dados a documentação indireta, por meio de fontes de referência impressa e de documentação direta. O instrumento de coleta utilizado foi o questionário estruturado, com perguntas fechadas e abertas, aplicado por meio de formulários e questionários a todas as agências do estado de Santa Catarina filiadas a ABAV-SC (64 agências) por meio da internet, pessoalmente ou por correio, no período que compreendeu os meses de novembro e dezembro de 2003 e janeiro de 2004.

Como resultado o estudo mostrou que a internet vem se tornando cada vez mais um instrumento de trabalho e divulgação relevante nas agências de viagens, tornando-se não só um canal de comunicação entre agência e fornecedores, mas também um canal de comunicação entre empresa e clientes.

Outro ponto é quanto aos fornecedores, pois a grande maioria das agências afirmaram possuir cadastro dos mesmos, porém informações importantes como tabela de preços, histórico do fornecimento e avaliação de fornecimentos passados não sejam correntes no cadastro dessa maioria. Os critérios mais citados pelas agências para a escolha de fornecedores foram, em ordem de importância, a qualidade dos produtos/serviços; a confiabilidade nos fornecedores, o melhor preço e a garantia de entrega.

Com o estudo, percebeu-se claramente a aplicação do Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos tanto entre as partes que compõem a integração vertical – no caso agência/fornecedores, quanto entre os componentes da integração horizontal – agência/agência, embora ela ainda esteja sendo aplicada em proporções pequenas pelas agências do estado.

Quando questionadas a respeito de qual critério competitivo as agências julgavam que poderia ser melhorado de acordo com o tipo de relacionamento que elas afirmaram manter com seus fornecedores, destacaram-se a competência e a credibilidade/segurança como os que mais sofreriam influências, precedidos pela velocidade no atendimento e oferecimento de serviços mais personalizados.

As agências consideram também o planejamento estratégico, a negociação com fornecedores e parceiros e a integração de sistemas como as ações que deverão ser implantadas para um melhor relacionamento com a cadeia de suprimentos. Contudo, apontaram como possíveis dificuldades na implantação desse modelo de gestão a estabilidade de preços, precedida pela incerteza na demanda e o compartilhamento de informações.

A seguir é apresentado o quadro 1 que sumariza os estudos selecionados para estruturar a seção de estudos relacionados.

Quadro 1: Síntese dos estudos usados para estruturar a seção de estudos relacionados.

REFERÊNCIAS	TÍTULO	OBJETIVOS	CONCLUSÕES
Silva (2014)	Infraestrutura logística e turismo em Alagoas no período 2004-2013	Analisar o setor turístico (potencial e problemas) alagoano pela ótica da logística, verificando o comportamento de variáveis ligadas a logística do turismo em Alagoas, para em termos comparativos com os estados do Nordeste e o Brasil, levantar um breve diagnóstico do setor.	Alagoas, assim como toda a região Nordeste, tem um bom potencial turístico, porém carece de maiores investimentos e planejamento articulado voltados para a infraestrutura logística de turismo.
Brito e Sá (2014)	Planejamento turístico: estudo de caso da cidade de Belém (PA)	Esclarecer de que forma o Planejamento Turístico vem sendo aplicado no âmbito logístico e estrutural da cidade de Belém na busca de atender e satisfazer as demandas	Embora a cidade de Belém obteve um crescimento (a partir da década de 1990) no que se refere ao surgimento de novos equipamentos e empreendimentos turísticos, o acesso a esses não apresenta estrutura necessária para a

		turísticas.	comodidade de seus visitantes muito menos do morador local.
Bonelli (2012)	A logística dos transportes no turismo: um estudo de caso em agências de turismo da mesorregião de Bauru	Analisar as relações atuais da logística inserida no Plano Nacional de Turismo (2007-2010) tendo como norteadora a visão de uma rede de agências de turismo brasileira de porte nacional.	Sob perspectiva das agências de turismo, a situação atual da logística de transportes no turismo não condiz com seu grau de importância para alavancar a atividade, apresentando-se insatisfatória e emperrando o fomento da atividade no Brasil.
Kuazaqui e Rosal Filho (2009)	Logística da prestação de serviços turísticos: um estudo de caso do aeroporto de Guarulhos	Verificar qual a percepção que turistas e funcionários têm da logística do Aeroporto Internacional de Guarulhos, ampliando a compreensão dos aspectos operacionais de hospitalidade e funcionalidade, e como a interação entre a logística da prestação de serviços e a hospitalidade comercial ajudam a melhorar a qualidade dos serviços prestados.	O produto turístico depende, basicamente, da qualidade dos serviços prestados e de toda uma logística que permite ao turista ser atendido com hospitalidade. E para isso requer maior qualidade nos processos e foco nas necessidades do serviço prestado ao cliente.
Anjos; Anjos; Silva Júnior (2008)	A informação como vantagem competitiva no processo logístico integrado nos serviços turísticos	Propor um modelo de Gestão Integrada dos Serviços Turísticos – SIGESTur, tendo a hotelaria como ponto central do processo de articulação entre os elementos que integram o sistema de turismo.	Os resultados da investigação apontam para uma cadeia de valor hoteleira cujo foco deve estar centrado num fluxo informacional eficiente e uma rede de valor alinhada com agilidade entre os parceiros logísticos do setor de turismo, inovando e agregando valor aos serviços ofertados.
Moura (2008)	O processo logístico nos serviços turísticos: um estudo de caso do Festival de Dança de Corumbá-MS	Analisar o processo de gestão na logística do festival de dança de Corumbá/MS, sob a ótica dos processos de eventos.	O processo de gestão na logística do Festival de dança, satisfaz o público em nível de espetáculos, de infraestrutura e local disponibilizado. Já em relação ao processo de gerenciamento das informações do Festival, há um gargalo entre as empresas de Serviços de Promoção e Marketing que se acionadas de forma mais efetiva, promoveriam maior divulgação entre as operadoras e agências de turismo motivando a vinda de turistas pertencentes a outros nichos de mercado.

REFERÊNCIAS	TÍTULO	OBJETIVOS	CONCLUSÕES
Zaghenni (2004)	A logística da cadeia produtiva do turismo de Joinville – SC	Avaliar a percepção da logística da cadeia produtiva do turismo institucional público do segmento de negócios de Joinville, sob a ótica da competitividade, e a consequente contribuição para o posicionamento estratégico enquanto receptora turística preferencial deste segmento na região.	O desempenho logístico quanto aos serviços prestados pelos órgãos públicos voltados para o atendimento do turismo do segmento de negócios de Joinville, sob a ótica dos representantes de gestão privada do mesmo segmento.
Portella; Zermiani; Tomelin (2004)	Gerenciamento da cadeia de suprimentos como estratégia competitiva para as agências de viagens em Santa Catarina	Identificar e analisar o gerenciamento da Cadeia de Suprimentos como estratégia competitiva nas Agências de Viagens e Turismo no Estado de Santa Catarina com enfoque no relacionamento das agências com seus fornecedores.	As agências consideram o planejamento estratégico, a negociação com fornecedores e parceiros e a integração de sistemas como as ações que deverão ser implantadas para um melhor relacionamento com a cadeia de suprimentos.

Fonte: Elaborado pela autora (2017)

Na sequência, o próximo capítulo apresenta a metodologia usada nesta pesquisa.

3. METODOLOGIA

Nesta seção foram apresentados a metodologia adotada para a pesquisa, contendo a escolha do método de abordagem, as etapas de investigação, a delimitação da população, a técnica de coleta, tratamento e análise de dados.

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Este trabalho caracteriza-se quanto aos objetivos como uma pesquisa de natureza **exploratória e descritiva**, com abordagem **qualitativa** quanto à estratégia de investigação.

O objetivo da pesquisa exploratória é justamente “proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a constituir hipóteses.” (GIL, 2002, p.41). Quanto ao objetivo do estudo descritivo, conforme Rojas Soriano (2004, p. 27), é “obter um panorama mais acurado da magnitude do problema ou da situação, hierarquizar os problemas, extrair elementos de juízo para estruturar políticas ou estratégias operacionais [...]” Neste trabalho busca-se descrever um panorama do atual estágio de desenvolvimento turístico da cidade de Aracaju.

Com relação à abordagem, a pesquisa qualitativa procura analisar, descrever e explorar os fenômenos sociais a partir das experiências ou práticas, de conhecimentos, relatos e interações de indivíduos ou grupos, compreendendo o significado dado por esses indivíduos ou grupo e conseqüentemente o contexto estudado. (GIBBS, 2009). Segundo Creswell (2010) a pesquisa qualitativa se justifica pelo estudo exploratório e este pressupõe que não há muita coisa escrita sobre o tema a ser estudado.

3.2 MÉTODO DE PESQUISA

Como metodologia de investigação utilizou-se do estudo de caso, que se trata de uma pesquisa de natureza empírica e qualitativa, cujo o objetivo é investigar um fenômeno contemporâneo dentro do seu contexto real. (YIN, 2010)

Martins e Theóphilo (2009, p.62) afirma que esse tipo de pesquisa leva o pesquisador a “descrever, interpretar e explicar a complexidade de um caso concreto”, a partir da coleta de evidências e da triangulação dos dados.

De acordo com Manuel Meirinhos e António Osório (2010, p.60):

“A triangulação aparece como um conceito comum e importante na metodologia qualitativa e de estudos de caso. Autores como Yin (1993), Hamel (1997), Stake (1994; 1999) e Flick (2004), apresentam a triangulação como uma estratégia de validação, na medida em que torna possível a combinação de metodologias para estudo do mesmo fenômeno. Por outras palavras, a triangulação permite obter, de duas ou mais fontes de informação, dados referentes ao mesmo acontecimento, a fim de aumentar a fiabilidade da informação.”

O estudo de caso é delineado por quatro fases: definição da unidade-caso; coleta de dados; seleção, análise e interpretação dos dados; e a elaboração do relatório. (GIL, 1995 *apud* VENTURA, 2007). A fase de coleta de dados deve ser orientada por um protocolo, aumentando assim a confiabilidade da pesquisa. (YIN, 2010).

3.3 QUESTÕES DE PESQUISA

As questões de pesquisa propostas neste estudo têm como finalidade auxiliar na coleta dos dados e mensuração dos resultados, ocasionando uma melhor visualização dos resultados. De acordo com Vergara (2009, p. 19) as questões de pesquisas são como um roteiro onde serão levantadas e respondidas ao longo de estudo. Portanto, as questões de pesquisas que norteiam este estudo são:

- a) Que elementos compõem o Sistema Turístico de Aracaju?
- b) Como se apresenta o panorama do atual estágio de desenvolvimento turístico aracajuano?
- c) De que forma a atual infraestrutura logística da Cidade de Aracaju tem afetado o setor de turismo?
- d) Quais os principais elementos logísticos que constituem gargalos para o setor de turismo em Aracaju - SE?

3.4 COLETA DE DADOS

Quanto aos procedimentos técnicos, o estudo teve duas etapas: a primeira uma pesquisa bibliográfica e documental; a segunda etapa uma entrevista por meio de um roteiro de perguntas que consta no apêndice A.

A pesquisa bibliográfica busca explicar um assunto com base em referências publicadas em livros, periódicos, revistas, enciclopédias, sites, etc. Ela é “parte obrigatória de todo e qualquer tipo de pesquisa.” (RAMPAZZO E CORRÊA, 2008, p.76)

A pesquisa documental, afirma Martins e Theóphilo (2009, p.55) “tem semelhanças com a pesquisa bibliográfica”, mas diferem quanto à natureza das fontes: primárias ou secundárias.

As primárias, de acordo com Gil (2002), são muito mais diversificadas e dispersas e ainda não receberam um tratamento analítico. São documentos conservados em arquivos de órgãos públicos e instituições privadas e incluem fotografias, gravações, memorandos, regulamentos, etc., é o material utilizado na pesquisa documental.

Enquanto que as secundárias “são constituídas, sobretudo por material impresso localizadas nas bibliotecas [...]” (GIL, 2002, p.46), ou seja, documentos já elaborados e analisados.

Quanto ao instrumento de coleta de dados tem-se a entrevista semiestruturada com os gestores e agentes atuantes no setor de turismo da cidade. Ela serve para averiguar fatos, opiniões, condutas e os motivos que influenciaram nesses componentes. (LAKATOS & MARKONI, 2010)

A entrevista semiestruturada segue um roteiro com 10 perguntas abertas que podem ser alteradas conforme a necessidade, para elucidar questões que não ficaram claras ou para delimitar o volume das informações. (BONI; QUARESMA, 2005) O roteiro é composto por dois blocos, cada um com 5 perguntas: um sobre a infraestrutura da cidade e o outro sobre a avaliação do setor turístico da cidade. O primeiro bloco buscando identificar os elementos que compõem a infraestrutura básica, logística e turística da cidade, e verificar de que forma essa infraestrutura tem afetado o turismo no município. E o segundo bloco procurando averiguar de que forma esses atores sociais percebem o setor e suas perspectivas quanto ao desenvolvimento e melhorias do turismo na cidade. As perguntas foram orientadas com base, principalmente, no modelo de sistema turístico de Beni (2008), adotado neste trabalho.

As entrevistas ocorreram de maio a julho de 2017 e foram parcialmente gravadas (com duração em média 50 minutos), pois alguns dos entrevistados preferiram responder ao roteiro através do *e-mail*. Outras informações e esclarecimentos foram obtidos via telefone e *e-mails* durante o mesmo período.

O levantamento dos dados foi realizado no período de maio a agosto de 2017 e os dados colhidos foram provenientes da pesquisa bibliográfica, documental, em *sites* institucionais e não institucionais. Buscou-se com esse levantamento identificar os elementos que compõem o Sistema Turístico da cidade e visualizar o atual estágio de desenvolvimento do setor turístico aracajuano.

3.5 PROTOCOLO DE ESTUDO

Um protocolo de estudo de caso foi adotado como condição necessária para orientar a pesquisadora na coleta de dados, aumentando assim, segundo Yin (2010), a qualidade, a eficiência e a confiabilidade da pesquisa. O quadro 2 abaixo apresenta o protocolo seguido, com as etapas da pesquisa.

Quadro 2: Protocolo do Estudo de Caso

1ª Etapa: revisar a bibliografia pertinente para definir as variáveis e indicadores que serão utilizados nas entrevistas.
2ª Etapa: coletar dados sobre o turismo em Sergipe e Aracaju.
3ª Etapa: elaborar o roteiro de entrevista
4ª Etapa: identificar as instituições que atuam diretamente no setor de turismo aracajuano.
5ª Etapa: entrar em contato com essas instituições para expor sobre a pesquisa e solicitar as entrevistas.
6ª Etapa: realizar primeira entrevista
7ª Etapa: fazer alteração do roteiro de entrevista com base nas dificuldades encontradas durante a realização da primeira entrevista.
8ª Etapa: realizar as demais entrevistas
9ª Etapa: solicitar documentos e informações extras a essas instituições.
10ª Etapa: fazer a transcrição das entrevistas.
11ª Etapa: levantar dados e notícias recentes sobre o turismo em Aracaju.
12ª Etapa: produzir o relatório final da pesquisa.

3.6 DEFINIÇÃO DE CATEGORIAS E ELEMENTOS DE ANÁLISE

As categorias e elementos foram definidos conforme o referencial teórico deste e de outros trabalhos consultados, e dos objetivos de pesquisa. Os principais autores utilizados foram: Beni (2008), Boullón (2002), Lohmann e Panosso Netto (2008), Chimenti e Tavares (2007), Santos e Kuazaqui (2004), Dias (2008) e Dencker (2007).

A seguir é apresentado o quadro 3, no qual aparecem as categorias e elementos de análise.

Quadro 3: Categorias e Elementos de Análise da pesquisa qualitativa

Objetivos	Categorias	Elementos	Fundamentação Teórica
Quais elementos compõem o Sistema Turístico de Aracaju?	demanda oferta mercado produto turístico distribuição infraestrutura superestrutura	- empreendimentos turísticos - serviços básicos e turísticos - órgãos de turismo - organização territorial - custos e investimentos	Beni (2008)
Qual o panorama do atual estágio de desenvolvimento turístico aracajuano?	Ações e desenvolvimento	- políticas - planos de ações - investimentos - parcerias	Dias (2008)
	Mão de obra	- qualidade	Chimenti e Tavares (2007)
De que forma a atual infraestrutura logística da Cidade de Aracaju tem afetado o setor de turismo?	Infraestrutura	-serviços básicos -infraestrutura logística -empreendimentos turísticos	Beni (2008) Boullón (2002)
Quais os principais elementos logísticos que constituem gargalos para o setor de turismo em Aracaju, SE?.	Vias de acesso	- condições das estradas - disponibilidade de voos	Beni (2008) Lohmann e Panosso Netto (2008) Santos e Kuazaqui (2004) Dencker (2007) Chimenti e Tavares (2007)
	Transportes	-serviços dos transportes - serviços da rodoviária - serviços do aeroporto - integração entre modais	
	Deslocamento	- vias urbanas - sinalização - acessibilidade	
	Distribuição	- serviços das operadoras de turismo - variedade dos pacotes turísticos	

		- divulgação dos produtos turísticos	
	Fluxo de informações	- divulgação e fornecimento de informações turísticas - serviços de informação e ferramentas de comunicação para portadores de deficiências	
	Mão de obra	- qualidade - capacitação e criação de postos de trabalho	

Fonte: Elaboração própria (2017)

3.7 UNIDADES DE ANÁLISE

Para esta pesquisa delimitou-se o espaço geográfico de estudo, sendo a cidade de Aracaju a escolhida, que corresponde a uma área de 181,857 km², com aproximadamente 641.523 habitantes. (IBGE, 2017).

A unidade de análise selecionada para esse estudo foi o setor de turismo da cidade. As unidades de coleta de dados são as fontes de informação relevantes para o estudo: indivíduos entrevistados, documentos, notícias veiculadas em jornal, revistas, sites, etc.

Essas fontes de informação foram selecionadas de acordo com a disponibilidade e com a importância para o melhor entendimento do problema e das questões de pesquisa. (CRESWELL, 2010). Os gestores e agentes do setor de turismo foram escolhidos com base em pesquisa prévia sobre as instituições que atuam diretamente no setor de turismo aracajuano e em indicações de alguns dos entrevistados. São 8 os entrevistados: 2 representantes do setor público; 4 representantes do setor privado; e 02 do terceiro setor, conforme o quadro 4 abaixo.

Quadro 4: Relação dos entrevistados

Instituição	Cargo	Número de entrevistados
ABAV-SE	Presidente	01
AC&VB	Presidente	01
SEMICT	Coordenadora dos CATs	01

Instituição	Cargo	Número de entrevistados
EMSETUR	Gerente de Atendimento ao Turista	01
FECOMÉRCIO - SE	Jornalista	01
SEBRAE - SE	Gestora de Projetos	01
SINDETUR - SE	Presidente	01
PROPAGTUR – Viagens e Turismo	Gerente	01
TOTAL DE ENTREVISTADOS		08

Fonte: Elaboração própria (2017)

3.8 ANÁLISE DOS DADOS

Os dados levantados foram analisados e interpretados selecionando qualitativamente aquilo que é mais importante e significativo para atender os objetivos da pesquisa e agrupando as informações mediante categorias. (MARCONI E LAKATOS, 2010).

Após isso, foi realizada a triangulação metodológica e dos dados utilizando os resultados das entrevistas para mostrar diferentes perspectivas sobre as questões em estudo e os resultados do levantamento documental e bibliográfico para dar maior embasamento aos dados e à interpretação desses dados, complementando os resultados da entrevista. (FLICK, 2009).

As informações coletadas com os entrevistados - baseadas nas questões de pesquisa - foram dispostas em um quadro para sintetizar e comparar as opiniões, demonstrando os aspectos semelhantes e diferentes entre elas.

A análise (ou explicação) das relações entre o fato estudado e os outros fatores, demonstram que “nenhum fenômeno é explicado isoladamente, mas em termo de suas relações com outros fenômenos.” (DENCKER, 2007, p.208).

4. ANÁLISE DO CASO ESTUDADO

Com o intuito de responder às questões de pesquisa, neste capítulo foram apresentados o resultado das entrevistas com 8 gestores atuantes no setor turístico aracajuano e a análise de documentos e bibliografia.

Para efeito de formatação os entrevistados foram identificados pelas letras E seguido de numeração de 1 a 8. Logo depois foram tabulados em quadros para melhor visualização dos resultados.

4.1 RESULTADOS DA ANÁLISE DOCUMENTAL E BIBLIOGRÁFICA

Esta análise se inicia com uma breve descrição do sistema nacional e especificamente do estado de Sergipe.

4.1.1 O Sistema Turístico de Aracaju

Antes de descrever o panorama do atual estágio de desenvolvimento turístico aracajuano faz se necessário traçar um breve histórico da estruturação do sistema nacional e sergipano do turismo.

O turismo em Aracaju teve início a partir da década de 1970, coincidindo com o período em que o Brasil obteve um crescimento econômico, conhecido como “milagre econômico”, e em que houve vários investimentos no turismo - sendo considerado um importante setor para o desenvolvimento do país.

Na mesma década vários decretos nacionais foram editados no intuito de regulamentar o setor, estabelecendo os recursos para financiamento de obras de infraestrutura viária, construção e ampliação de hotéis (Fundo Geral de Turismo - FUNGETUR); definindo os incentivos fiscais e as zonas prioritárias para o desenvolvimento do turismo; regulamentando os serviços das agências de viagens e agências de viagens e turismo (as operadoras turísticas); e classificando os serviços turísticos. (PAIVA, 2014)

Em 1971 o governo de estado de Sergipe passa a atuar de fato no setor por meio da Empresa Sergipana de Turismo – EMSETUR, criada através da Lei Estadual nº. 1.721, e a cidade assume uma função turística. Desde então foram implementadas ações voltadas para o incentivo e incremento da infraestrutura hoteleira do estado; reconstrução de monumentos

históricos nos municípios de São Cristóvão, Laranjeiras, Propriá e Aracaju; promoção e informações turísticas, através da participação em eventos nacionais; implantação do Programa Nacional do Desenvolvimento de Artesanato-PNDA e qualificação profissional. (SANTOS, 2009).

O período compreendido entre 1980 a 1987 foi marcado pela liberação do mercado para o exercício das atividades e serviços das agências de turismo; criação de Áreas Especiais de Locais de Interesse Turísticos; estímulo à criação de albergues; lançamento de novos produtos turísticos, o Turismo Social e o Turismo Ecológico; e pelo incentivo ao turismo interno, por meio de decretos federais.

Também nesse período a paisagem litorânea passou a ser destaque, inserida nos roteiros turísticos, como um importante recurso turístico do Nordeste brasileiro. (GOMES e SILVA, 2000).

Em Sergipe, destaca-se um incremento no número de hotéis, principalmente na capital; a construção do calçadão da praia de Atalaia, da Rodovia José Sarney que permite trafegar às praias de Robalo e Mosqueiro (primeiro Projeto Orla), Ayrton Sena e Náufragos que dão acesso as praias da Caueira, Abaís e Saco. (SILVA, 2009).

Na década de 1990 surgem os principais programas federais para consolidar as diretrizes da primeira política nacional efetivamente de turismo: Programa de Desenvolvimento do Turismo no Nordeste – PRODETUR/NE; Programa Nacional de Municipalização do Turismo – PNMT; Programa Nacional de Ecoturismo; Programa de Formação Profissional no Setor Turístico; e o Plano Anual de Publicidade e Promoção. Destaca-se entre esses programas o PRODETUR que buscou organizar as intervenções públicas (investimentos regionais, estaduais e municipais) para o desenvolvimento da atividade turística a partir do planejamento das áreas turísticas prioritárias, e consolidar a gestão turística de modo democrático e sustentável.

Criado em 1991 pela Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste (Sudene) e pela Embratur, em parceria com organismos multilaterais - Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) e a Corporação Andina de Fomento - atuando como financiadores internacionais, com o Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), o Banco do Nordeste do Brasil (BNB) e contrapartidas estaduais, suas ações abrangeram estados nordestinos e a região norte do estado de Minas Gerais com o intuito de atrair empreendimentos privados para a região. (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2017)

O Prodetur/NE teve duas fases: a primeira começou em 1994 (Prodetur/NE I) e teve

como foco a infraestrutura básica e turística das cidades (saneamento, urbanização, transportes, centros de convenções), instalação e ampliação de aeroportos, recuperação do patrimônio histórico; administração dos resíduos sólidos e proteção e recuperação ambiental, com o objetivo de promover o desenvolvimento socioeconômico do Nordeste, atraindo diversas atividades turísticas ofertadas pelo setor privado. (ARAÚJO, 2014; SANTOS, 2011)

A segunda fase (Prodetur/NE II), com início em 1999, caracterizou-se pelo fortalecimento da capacidade municipal para a gestão do turismo; planejamento estratégico, treinamento e infraestrutura turística; e promoção de investimentos privados.

Em relação ao gerenciamento do Prodetur, os custos para o fortalecimento institucional deveriam ser direcionados, com base no planejamento estratégico, para projetos vinculados a instituições da área do meio ambiente, prefeituras e realização do Plano Diretor Municipal. Devendo contemplar: consultoria, capacitação, sistemas e equipamentos de informática, material de apoio e instalações físicas. (SANTOS, 2009; PAIVA, 2010)

O Prodetur/NE II deu continuidade as ações e programas que visassem a melhoria da qualidade de vida da população que reside na região contemplada na primeira fase, e estimulou a criação de polos turísticos, que segundo a Embratur seriam uma concentração natural de oferta de serviços complementares em áreas urbanas que já possuíam certa infraestrutura e que atrairiam a atividade turística para outras áreas com pouca ou nenhuma ocupação. (PAIVA, 2010; TELES, 2006).

Nesse contexto, cada polo ficou responsável por elaborar o Plano de Desenvolvimento Integrado do Turismo Sustentável (PDITS) como um instrumento de planejamento do turismo de uma área selecionada para conduzir as decisões da política turística e de apoio ao setor privado, de modo a dirigir seus investimentos e melhorar a capacidade empresarial e o acesso ao mercado turístico. O plano teve como princípios: o planejamento estratégico voltado ao mercado turístico; desenvolvimento sustentável; planejamento participativo e integrado.

Em Sergipe o Prodetur foi inserido como Prodetur/SE I e suas ações contemplaram: a malha viária, o esgotamento sanitário e abastecimento de água em Aracaju (Sistema Ibura II) e Barra dos Coqueiros, conclusão das Rodovias ao sul do estado (Rodovia SE-100/Linha Verde/BA), a ampliação do Aeroporto Santa Maria, recuperação do patrimônio histórico de Aracaju, a restauração dos Mercados Antônio Franco e Thales Ferraz, a revitalização do Centro Histórico de Aracaju e reestruturação urbana da Orla da Praia de Atalaia através do Projeto Nova Orla. (SANTOS, 2009; SANTOS, 2010).

Em 2001 foi elaborado o PDITS Pólo Costa dos Coqueirais que contemplava 17 municípios e teve como objetivo expandir o turismo para além da capital, estruturando Aracaju como o principal centro receptivo e distributivo do estado. (MORAES E VILAR, 2010)

Em 2003 surge a Secretaria de Estado do Turismo (SETUR) com a finalidade de conduzir as políticas públicas de turismo em Sergipe; é reformulado o Conselho de Turismo do Polo Costa dos Coqueirais; é instituído o Fórum Estadual de Turismo (Fortur/SE) para tratar da política estadual de turismo e a Unidade Executora Estadual do Prodetur em Sergipe (UEE/SE), no âmbito da Secretaria de Estado do Planejamento de Sergipe – SEPLANTEC, com a função de implantar e articular todas as ações realizadas no âmbito do Prodetur, (BRITO E ARAÚJO, 2006). A figura 3 representa assim os organismos responsáveis pela gestão do turismo no polo.

Figura 3: Gestão do turismo no Polo Costa dos Coqueirais



Fonte: PDITS, 2005, adaptado por SANTOS, 2009.

Em 2004, a EMSETUR passa por um processo de extinção. A SETUR é extinta em 2009 e a Secretaria de Estado do Desenvolvimento Econômico, da Ciência e Tecnologia (SEDETEC) assume a responsabilidade de administrar o turismo do estado até o início de

2011. (SANTOS, 2014).

No mesmo ano, surge o Ministério do Turismo, a Embratur – agora denominado Instituto Brasileiro de Turismo e o Plano Nacional de Turismo (PNT 2003 – 2007). O primeiro traz um novo modelo de gestão pública constituído por um núcleo básico estratégico constituído pelo Conselho Nacional de Turismo e pelo Fórum Nacional de Secretarias e Dirigentes Estaduais de Turismo, e inclui também os Fóruns e Conselhos Estaduais de Turismo, formados por representantes do setor público, dos municípios e regiões turísticas, da iniciativa privada e do terceiro setor, além das demais instituições vinculadas. (PAIVA, 2014). O segundo passa a focar na promoção, no marketing e no apoio à comercialização do destino turístico Brasil pelo mundo.

Dentre os Macroprogramas do PNT 2003 – 2007 destacam-se:

- Fomento - programas de atração de investimentos e de financiamento para o turismo.
- Infraestrutura - programa de desenvolvimento regional e de roteiros integrados.
- Estruturação e diversificação da oferta turística - programa de segmentação e de normatização da atividade turística.
- Qualidade do produto turístico - programa de qualificação profissional.

Os programas inseridos no Macroprograma Infraestrutura foram contemplados pelos investimentos advindos do Prodetur/NE II e aperfeiçoados com o Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil (2004) que substituiu o Programa Nacional de Municipalização do Turismo – PNMT (1994).

O PNMT buscou o fortalecimento dos municípios com o desenvolvimento de parcerias com organismos do setor público e privado, e com a sociedade organizada, por meio de Conselhos e outros mecanismos de gestão participativa, de modo a viabilizar uma gestão compartilhada e eficaz, promovendo o turismo de forma sustentável.

Já no PRT é utilizada a concepção de “regiões turísticas” como base de planejamento e ordenamento da oferta, fortalecendo-as por meio de ações ligadas à capacitação, segmentação e roteirização turísticas, aprimoramento da prestação de serviços e estruturação dos destinos. Foram identificadas, à época, 219 regiões turísticas, que agregavam no seu conjunto 3.319 municípios. Houve debates, por meio de oficinas e reuniões setoriais e nacionais, com a participação de vários setores da cadeia produtiva do turismo, o que gerou uma ferramenta de trabalho – o Mapa da Regionalização do Turismo – que tinha como

objetivo nortear ações de programas e processos no âmbito do Ministério do Turismo.

Em Sergipe, foram criados cinco Polos Turísticos, são eles: Costa dos Coqueirais, Velho Chico, Serras Sergipanas, Tabuleiros e Sertão das Águas, conforme apresentados na figura 4. Cada área de planejamento delimitada de acordo com certa homogeneidade de características turísticas variadas opções de passeios culturais, ecológicos e da natureza, de aventura, lazer, fluviais e de negócios.

O Polo Costa dos Coqueirais formado por um conjunto de 13 municípios de pequena extensão, localizados na parte litorânea do Baixo São Francisco, no Leste Sergipano, na Grande Aracaju e no Sul Sergipano. Ele concentra a oferta de atrativos e equipamentos do estado, e apesar de ser constituído por treze municípios, são curtas as distâncias a serem percorridas pelos turistas – no total, o litoral sergipano tem 163 km. A delimitação territorial do Polo representa 18% da superfície do Estado e área de 4.031 km². (SERGIPE, 2013).

Figura 4: Mapa dos Polos Turísticos de Sergipe.



Fonte: SERGIPE, 2009a

Já o PRT foi dividido em quatro subprogramas: Planejamento e Gestão, Competitividade do Turismo, Infraestrutura Básica e Turística e Promoção e Apoio a Comercialização, com ações que visavam satisfazer as necessidades e desejos do visitante e a inclusão através do turismo. Destacam-se as ações:

- a) Reestruturação do Roteiro Cidades Históricas;
- b) Recuperação do patrimônio histórico em Aracaju, São Cristóvão, Laranjeiras, Maruim e Divina Pastora;
- c) Estruturação e promoção dos roteiros turísticos prioritários e qualificação dos segmentos turísticos de Sol e Praia, Negócios e Eventos, Ecoturismo e Cultural nos 26 municípios que compõem as rotas e roteiros turísticos. (SANTOS; SANTOS; CAMPOS, 2012).

Foram definidos nove roteiros turísticos a serem priorizados: Aracaju -Xingó, Litoral Sul, Aracaju e Praias, Cidades Históricas, Foz do Rio São Francisco, Trilhas de Pirambú, Trilhas nas Serras, Cangaço e Petróleo, considerando a oferta turística do Estado. (SERGIPE, 2009b). Contudo apenas os roteiros Litoral Sul, Aracaju e Praias, Foz do Rio São Francisco e Cidades Históricas tendem a ser comercializadas pelas agências do receptivo. (SANTOS, 2014).

Foi a partir do PDITS Pólo Costa dos Coqueirais – revisado em 2005 - que o Prodetur/SE II foi implementado no estado, tendo feito investimentos nas áreas de infraestruturas e serviços, conservação e valorização dos atrativos naturais, do patrimônio, das manifestações culturais, além da capacitação dos recursos humanos e da promoção da participação da comunidade.

As aplicações dos recursos do programa foram voltadas para a consolidação de obras de infraestrutura fluvial e viária, entre elas: a ponte Joel Silveira Silveira sobre o Rio Vaza Barris que interligou o Mosqueiro (bairro de Aracaju) à Caueira (Itaporanga d’Ajuda), facilitando o acesso ao Litoral Sul e a outros destinos do litoral da Bahia. (LIMA, 2011)

Em 2007, é lançado pelo Mtur o PNT 2007-2010: uma viagem de inclusão, a fim de dar continuidade as ações do PNT anterior, fortalecendo o turismo interno, a gestão descentralizada, investindo em qualificação profissional e na geração de emprego e renda, assegurando o acesso de aposentados, trabalhadores e estudantes a pacotes de viagem em condições facilitadas e promovendo o turismo como fator de desenvolvimento regional, alinhando suas metas às ações do Programa de Aceleração do Crescimento (PAC) do Governo

Federal. Foram priorizados nesse plano 65 destinos considerados Indutores do Desenvolvimento Regional.

Dentre os seus 8 Macroprogramas, destacam-se para fins deste trabalho:

O Macroprograma 1 (Planejamento e Gestão) que teve como objetivo a descentralização da política nacional de turismo aliando-a às regionais, estaduais e municipais, incluindo a avaliação e acompanhamento do turismo (sendo complementada pelo macroprograma 2 – Informações e Estudos Turísticos)

O Macroprograma 3 (Logística e Transportes) que buscou ampliar a malha aérea internacional, a interação dos diferentes modais e a integração da América do Sul, analisando a desregulamentação da atividade, a política de preços do combustível e a bilateralidade.

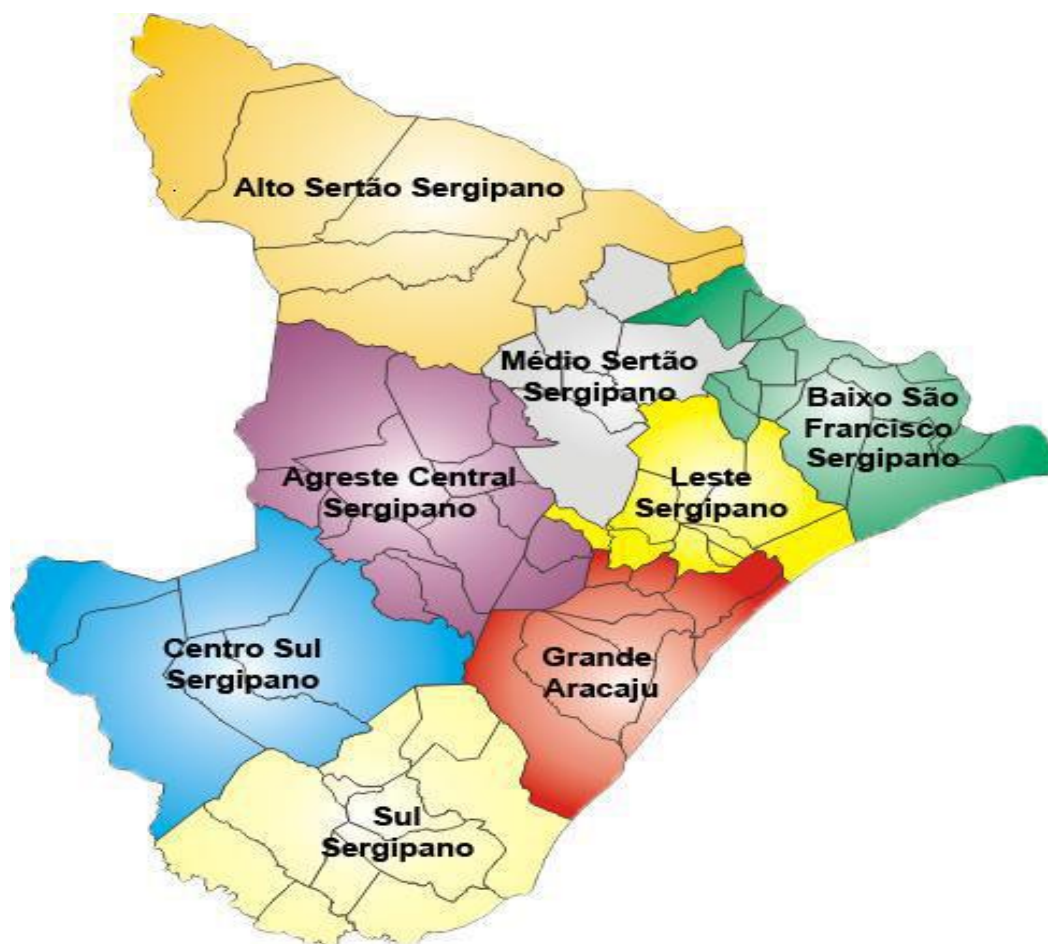
O Macroprograma 4 (Regionlaização do Turismo) que coloca como estratégia de organização a segmentação turística – diversificando os produtos conforme a pluralidade cultural e a diferença regional – e o ordenamento dos arranjos produtivos;

O Macroprograma 6 (Infraestrutura Pública) que buscou a implantação e manutenção nos municípios da infra-estrutura adequada para a expansão da atividade turística e melhoria dos produtos e serviços ofertados, por meio também de parcerias público-privada, considerando ainda as necessidades de pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida;

O Macroprograma 7 (Qualificação dos Equipamentos e Serviços Turísticos) que teve como finalidade a normatização dos serviços, certificação e profissionais e equipamentos turísticos do turismo, bem como a qualificação profissional em todos os níveis; (BRASIL, 2007).

E O Macroprograma 8 (Promoção e Apoio à Comercialização) que envolve a promoção do turismo no mercado nacional e internacional, por meio das ações de marketing, da utilização das novas tecnologias de informação, e do incentivo ao brasileiro para viajar e conhecer o seu próprio país.

Ainda no referente ano, o Governo de Sergipe iniciou o Planejamento do Desenvolvimento Territorial Participativo – PDTP, ordenando o estado em oito territórios para melhor adequar-se às metas e estratégias do PNT 2007-2010, baseados em critérios econômico-produtivos, geoambientais, sociais, político-institucionais e culturais. São eles: Alto Sertão Sergipano, Baixo São Francisco Sergipano, Leste Sergipano, Médio Sertão Sergipano, Agreste Central Sergipano, Grande Aracaju, Centro-Sul Sergipano e Sul Sergipano, dispostos na figura 5.

Figura 5: Territórios de Planejamento do Desenvolvimento

Fonte: SERGIPE, 2009a

A partir dessa territorialização objetivou-se a integração das instâncias de governo dos polos como parte integrante dos Conselhos Territoriais que estavam sendo implantados no modelo de gestão proposto pelo governo estadual.

Em 2008 é aprovada a Carta consulta junto ao BID disponibilizando os recursos financeiros e técnicos para a execução da fase II do Prodetur, agora com status de Prodetur Nacional/SE. No mesmo período inicia-se vários projetos e atividades como forma de efetivar o processo de regionalização de Sergipe: o projeto piloto do Inventário da Oferta Turística de Aracaju para compor a base de dados do Sistema de Informações Turísticas; o Estudo de Competitividade do Destino Indutor do Turismo – Aracaju, elaborado pelo Mtur em parceria com a Fundação Getúlio Vargas (FGV) e o Sebrae; a Caravana Brasil; o fortalecimento das Instâncias de Governança do Turismo, Conselhos Regionais e Fóruns Estaduais, com o Instituto de Administração e Desenvolvimento Humano (IADH); e oficinas e segmentação do

turismo (SILVA, 2010).

Ainda em 2008 a Empresa Sergipana de Turismo é reativada com a função de promover o destino Sergipe, dando apoio na promoção e marketing turístico, captação de eventos, comercialização, qualificação e capacitação do setor. Através dos anos as atividades da EMSETUR vieram se incorporando aos objetivos dos planos nacionais: pesquisa de demanda e oferta turística a fim de orientar as campanhas de promoção, acompanhou a evolução do setor, incrementou as ações de comercialização com o setor privado, elevando assim a participação do destino Sergipe no ranking dos principais operadores de turismo. (SILVA, 2011)

No final deste mesmo ano é lançado o Plano de Desenvolvimento de Sergipe (Desenvolver-SE), que promoveu, de forma participativa, a interação de diversos segmentos sociais. Com metas a serem alcançadas em um prazo de 10 anos, teve como principais objetivos: impulsionar o crescimento do PIB sergipano, elevar a competitividade da economia, diversificar a base produtiva, distribuir melhor a renda no território, aliada a melhor distribuição da renda nas classes sociais sergipanas. (SERGIPE, 2008)

Em 2009 é feita a revisão do plano estadual de turismo e surge a partir dela o documento Plano Estratégico de Desenvolvimento Sustentável do Turismo de Sergipe – 2009-2014 em consonância com o Plano Desenvolver-SE, com o PNT 2007-2010 e com as orientações do PRT, considerando igualmente as demandas dos diversos agentes da cadeia produtiva do turismo sergipano, discutidas em reuniões do Fórum Estadual de Turismo e as propostas no Planejamento Participativo de Sergipe.

O processo de construção desse plano envolveu consultas e debates com os vários segmentos da sociedade e obteve como resultado a estruturação das proposições em eixos, apontando os pontos fortes e fracos e as metas a serem alcançadas. Também foram estabelecidos macroprogramas com orientações da ação executiva bem definidas: planejamento e gestão; competitividade do turismo; infraestrutura básica e turística; e promoção e apoio à comercialização.

Destacam-se dois dos macroprogramas por estarem de modo transversal ligados à logística do setor. O macroprograma Infraestrutura básica e turística tem como objetivo geral prover os destinos turísticos de infraestrutura de apoio, proporcionando bases para a expansão da atividade: infraestrutura pública, saneamento, urbanização, sinalização turística e equipamentos turísticos. Ao passo que o macroprograma Promoção e apoio à comercialização tem como objetivo geral consolidar a imagem do estado e a diversificação de

seus produtos turísticos no mercado interno e externo, focando na comunicação, distribuição e no produto, estruturando suas ações conforme o quadro 5 a seguir.

Quadro 5: Macroprograma Promoção e apoio à comercialização

PRODUTO	DISTRIBUIÇÃO	COMUNICAÇÃO
- Programa Sergipe de Braços Aberto - Caravana de Capacitação - Reforma dos Postos de Atendimento - Guia Turista Sergipe na web e totens - Programa Orla Viva São João em Sergipe - Verão Sergipe	- Programa de Incentivo - Feiras e Eventos	- Programa Embaixadores Sergipe - Guia Turismo SE e Cordel - Kit Agência - <i>Fam Press</i>

Fonte: SERGIPE, 2009b.

A partir desses planos os diversos segmentos da sociedade passaram a atuar no fomento e promoção do turismo, o que foi verificado com o aumento da oferta de serviços de hospedagem, alimentação e incorporação de outros produtos no turismo sergipano. E a fim de promover o estado como um destino, estratégias de marketing foram definidas, potencializando as diferenças e variedades de produtos e serviços dos múltiplos territórios. (SERGIPE, 2009b)

A SEDETEC torna-se o organismo oficial responsável por esse fomento no estado, e o aparato institucional do turismo desse período, segundo Silva (2011), é constituído por:

- 1) Fórum Estadual de Turismo - FORTUR/SE
- 2) Unidade de Coordenação de Projetos do PRODETUR NACIONAL/SE (antiga UEE/SE) - UCP/SE
- 3) Coordenadoria do Turismo – COTUR
- 4) Fundação Municipal de Turismo – FUNCAJU
- 5) Conselho Municipal de Turismo de Aracaju – COMTUR (criado em 1997 e reformulado em 2010)
- 6) Grupo Gestor do Destino Indutor Aracaju – CG
- 7) Associação Nacional dos Secretários e Dirigentes Municipais de Turismo - ANSEDITUR
- 8) Fórum Nacional dos Secretários e Dirigentes Estaduais de Turismo – FORNATUR

- 9) Aracaju Convention & Visitors Bureau – AC&VB
- 10) Associação Brasileira da Indústria de Hotéis Sergipe - ABIH-SE
- 11) Associação Brasileira das Agências de Viagens do Estado de Sergipe – ABAV-SE
- 12) Sindicato dos Guias e Turismo do Estado de Sergipe - SINGTUR/SE
- 13) Associação Comercial de Sergipe – ACESE
- 14) Associação Brasileira das Locadoras de Automóveis – ABLA
- 15) Associação Brasileira de Jornalistas de Turismo - ABRAJET/SE

A SETUR só é reativada em 2011, cabendo-lhe a elaboração da política estadual de governo na área de turismo; o desenvolvimento turístico e respectivos incentivos; a ampliação e o melhoramento de espaços turísticos; a realização e organização de exposições, feiras e outros eventos de divulgação de potencialidades turísticas do Estado; e a capacitação de mão-de-obra para o turismo.

Em 2010 é lançado pela Prefeitura de Aracaju, através da Funcaju, o Mapa Turístico de Aracaju a partir de uma base cartográfica fornecida pela Seplan, com a reunião de informações turísticas, geográficas, fotografias e sugestões de roteiros em Aracaju e demais municípios sergipanos com atrativos turísticos. Foram distribuídos 15 mil exemplares do mapa em pontos estratégicos, como hotéis e pousadas, restaurantes, pontos de informação e em grandes eventos, a exemplo do Forró Caju, além de congressos nacionais e internacionais. O Mapa também foi disponibilizado nos sites da Prefeitura Municipal de Aracaju e da Caixa Econômica Federal (parceira na publicação do material).

4.1.2 Panorama atual do setor turístico em Aracaju

Aracaju é uma cidade planejada e ordenada, que possui uma área litorânea de 35 Km de extensão. Suas principais vias de acesso são as rodovias federais BR-101 – sentido Sul/Norte, BR-235 – sentido litoral/ interior; as rodovias estaduais SE-201 - via Ponte Aracaju-Barra dos Coqueiros, SE-100 via ponte Joel Silveira, SE-090 que parte da BR-101, SE-065 (Rodovia João-Bebe-Água), SE-466 (São Cristóvão – Aracaju); Ponte José Rollemberg Leite e Avenida Santa Gleide (Nossa Senhora do Socorro – Aracaju).

O município tem como principais segmentos turísticos: o do Turismo de Negócios e Eventos, Turismo de Sol e Praia e Turismo Cultural. Apresenta infraestrutura turística que

inclui variedade hoteleira e gastronômica, além de riqueza patrimonial, ciclovias, parques, praças, museus, teatros, galerias de arte, bares, restaurantes, casas noturnas e um centro de convenções. Seus principais atrativos turísticos são:

- Orla de Atalaia – localizada a 9 Km do Centro de Aracaju, a Orla de Atalaia possui 6 Km de extensão, abrigando bares, restaurantes, hotéis, pousadas, equipamentos de lazer e convivência (quadras poliesportivas, praça de eventos, equipamentos de ginástica, banheiros, ciclovia), com destaque para o Centro de Arte e Cultura e o Oceanário. Conta com a Delegacia de Turismo, com a CPTur – Companhia de Policiamento do Turismo.
- Croa do Goré – no rio Vaza Barris que separa os municípios de Aracaju e São Cristóvão. O acesso à Croa é realizado se dá por catamarã, lancha ou barco que, via de regra, partem do atracadouro do Mosqueiro. O percurso dura aproximadamente 15 minutos. Aos sábados, domingos e feriados, fica ancorado um bar flutuante que atende as demandas de alimentação e bebida dos visitantes, com um cardápio diversificado à base de frutos do mar.
- Orla Pôr do Sol – localizada no Povoado Mosqueiro, foi inaugurada em 2010 e conta com equipamentos voltados para o lazer e atividades físicas, além de abrigar eventos culturais. É também ponto de partida para navegação pelo Rio Vaza Barris. Possui 600 metros de extensão com ciclovias, pista para caminhada, equipamentos de ginástica, rampa de acesso para lanchas e transportes marítimos de pequeno porte, passarela de madeira às margens do rio Vaza Barris e quiosques. No espaço há também um Centro de Atendimento ao Turista e um Posto Policial.
- Orla do Bairro Industrial – localizada na zona norte de Aracaju, às margens do Rio Sergipe. É voltada ao lazer de moradores e visitantes. Conta com calçadão, bares, restaurantes, centro de artesanato, ciclovia, píer, banca de revistas e estacionamento. É um dos bairros mais antigos da cidade e nele podem ser vistas algumas fábricas antigas ainda em atividade e residências com características arquitetônicas singulares.
- Mercados Públicos Antônio Franco e Thales Ferraz - localizados no Centro de Aracaju, constituem parte do patrimônio edificado da cidade. Funcionam como centro comercial, cultural e de gastronomia, abrigando lojas de produtos artesanais locais e regionais, bancas de literatura popular e restaurantes.

- Museu da Gente Sergipana - instalado em antigo prédio restaurado, entrou em operação em 2011. Conta com recursos interativos e de multimídia que proporcionam ao visitante o conhecimento da cultura sergipana e suas manifestações folclóricas. A exposição permanente conta com conteúdos relacionados à história, culinária, festas, personalidades sergipanas, artesanato, ecossistemas, entre outros. Outros equipamentos disponíveis são a Loja da Gente, localizada no térreo, com a comercialização de produtos artesanais e o Café da Gente, ambiente climatizado e agradável, que oferece diversificada culinária além de contar com uma programação cultural com música e exposições artísticas.
- Festejos Juninos - destaque no calendário de eventos de Aracaju e do Estado de Sergipe, com expressivas manifestações populares. Os principais eventos ocorrem no Centro Histórico e na praia de Atalaia (Forró Caju e o Arraiá do Povo, respectivamente).
- Centro de Convenções de Sergipe - maior complexo de eventos de Sergipe, administrado pelo governo estadual. Possui pavilhão para feiras, congressos, convenções, seminários, simpósios, exposições e outros tipos de eventos. Está sendo reformado desde 2015.
- O Centro de Cultura e Arte de Aracaju - prédio histórico localizado na praça General Valadão, onde funcionou a primeira alfândega da região que faz exposições de obras e arte locais. Nele encontram-se a Biblioteca Mário Cabral, o Memorial da Alfândega, o Memorial com os chefes do executivo e o Teatro do Centro Cultural. Foi inaugurado em 2014.
- Praça da Praia Formosa - espaço que agrega áreas para contemplação, como espelho e túnel d'água, jardim vertical e espaço de convivência sombreado. Também conta com equipamentos para que pessoas da terceira idade possam se exercitar e brinquedos como carrossel e parede de escalada para crianças. Inaugurado em 2016.
- Espaço Zé Peixe – espaço onde antigamente funcionava o Terminal Hidroviário. O novo cartão postal sergipano reúne lojas de artesanato, restaurantes, balcão de informações, administração e banheiros e um espaço de contemplação a natureza fazem parte da estrutura do local. Isso tudo com total acessibilidade para pessoas

com deficiência. Inaugurado em 2015.

Além desses atrativos principais, a cidade possui outros atrativos de menor porte, como: Centro de Turismo – Rua 24 horas; Ponte do Imperador; Palácio Fausto Cardoso; Teatro: Atheneu e Tobias Barreto; Galeria de Arte Álvaro Santos; Galerias Florival Santos, J. Inácio; Félix Mendes, Jenner Augusto; Catedral Metropolitana; Praças: Fausto Cardoso; Olímpio Campos; Tobias Barreto; Oceanário; Parques: da Sementeira – Governador Augusto Franco; Parque da Cidade – José Rollemberg Leite; dos Cajueiros – Governador Antônio Carlos Valadares.

Dentre os principais investimentos feitos pela prefeitura de Aracaju diretamente ligados ao setor de turismo estão a construção do Centro de Cultura e Arte de Aracaju e da Praça da Praia Formosa. O primeiro contou com o volume de recursos na ordem de R\$ 3.700.278 milhões, sendo R\$ 3.360.278 com recursos do BID e o restante, contrapartida da PMA, enquanto que o segundo teve um orçamento de R\$ 5 milhões, provenientes de recursos próprios da Prefeitura.

Em relação à infraestrutura, algumas obras realizadas pelo governo municipal nos últimos quatro anos, contribuem de forma indireta para o setor. São elas:

- Reurbanização das Praças Tobias Barreto, Camerino, José Andrade Góis e Pedro Diniz
- Construção da ponte Procurador de Justiça Dr. Gilberto Vila-Nova de Carvalho, sobre o rio Poxim que interliga o conjunto Augusto Franco e a avenida Tancredo Neves, pelo bairro Inácio Barbosa. Essa ponte é importante pois abriu uma nova via de escoamento na cidade, facilitando o trânsito, reduzindo o percurso de quem se desloca do centro da cidade para a região sul, onde estão o aeroporto e o principal cartão postal da cidade, a Orla.
- Recuperação da malha viária da capital com o Programa Rodando no Macio em mais de 260 mil m² de vias públicas em 2014.

Outras ações realizadas em prol do turismo em 2014, por meio da Secretaria Municipal da Indústria, Comércio e Turismo de Aracaju - SEMICT: Projeto Pôr do Sol de Aracaju; apoio logístico a diversos eventos esportivos que aconteceram na capital - Campeonato Panamericano de Ginástica Artística, campeonato de lutas Bokum Fight, Rally Mitsubishi, ao Jeep Show, Campeonato Nacional de Stand-Up, Jub's 2014 - com receptivo aos atletas que por aqui chegaram; estimulou e apoiou cursos de capacitação através da

Fundat e realizou uma campanha de divulgação em outdoors em cidades como Ribeirão Preto, Uberlândia e Goiânia.

A SEMICT promove desde 2015 o Festival do Caranguejo em parceria com a Associação Brasileira de Bares e Restaurantes – Seccional Sergipe (ABRASEL-SE) e o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE). Em 2016 aconteceu a segunda edição do festival e durante o evento foram ofertados cursos e oficinas, espaço para as crianças, apresentações culturais, ademais, variados pratos especiais à base do crustáceo foram comercializados no local a um baixo preço. O festival é uma oportunidade de fortalecer a gastronomia e conseqüentemente o turismo local, no período de baixa temporada.

Este ano poucas atividades foram executadas pela Secretaria que foi criada em 2013 e tem como uma de suas funções estimular o desenvolvimento do turismo no município, apoiando a realização de exposições, feiras e outros eventos de divulgação das potencialidades turísticas de Aracaju, bem como promovendo a melhoria e ampliação dos espaços turísticos da mesma. E até poucos meses atrás, seu principal gestor não tinha assumido a pasta - só foi nomeado em junho - limitando assim seu campo de atuação. Inclusive deixando de realizar o maior evento junino mais divulgado da cidade, o Forró Caju.

Dentre as principais atividades voltadas para o turismo, desenvolvidas pela SEMICT em 2017 foram a disponibilização da Marinete do Forró que promove um tour pelos principais pontos turísticos da cidade e a revitalização do quadrilhódromo e da festa da Rua São João, em parceria com a Universidade Tiradentes, dando apoio logístico à festa.

Já entre as principais ações realizadas pelo governo estadual com recursos do Prodetur II envolvem a construção e recuperação de orlas e equipamentos turísticos, patrimônio histórico, qualificação da mão-de-obra, infraestrutura de apoio e fortalecimento institucional do turismo. São elas: sinalização indicativa e turística na Rota Aracaju – Xingó; consórcio para elaboração do projeto de construção da Orla Zona Sul; revitalização do Centro de Turismo de Aracaju; urbanização da Praia do Sarney; construção da Ponte Gilberto Amado (responsável pela interligação de Aracaju à Salvador pela Linha Verde); reforma da Casa de Cultura "Jenner Augusto" (Cacique Chá); e Programa de Capacitação da Cadeia Produtiva do Turismo de Sergipe. Outras obras podem ser visualizadas no quadro 6 abaixo.

Quadro 6: Obras e Projetos em execução no município de Aracaju

Obras/Projetos	Órgão/Programa	Período	Valor R\$	Posição
Reforma e Ampliação do Centro de Convenções de Sergipe (CCS)	SETUR	2015-2017	20.735.869,05	PARALISADA
Reforma do Prédio do Antigo Terminal Hidroviário para Adequação ao Espaço Zé peixe	SERGIPE INFRAESTRUTURA	2013 -2014	1.324.439,62	CONCLUÍDA
Recuperação da Casa de Forró de Aracaju - Gonzagão/Gonzaguinha/Quiosques/Bilheteria e urbanização	SECULT	2013-2014	456.427,21	CONCLUÍDA
Recuperação de duas Pontes sobre o Rio do Poxim, sendo uma no sentido Bairro Atalaia ao Centro e a outra Centro da Cidade ao Bairro Atalaia	DER-SE	2014-2015	2.306.842,72	CONCLUÍDA
Recuperação da Ponte na Av. Heráclito Rollemberg, no Conjunto Augusto Franco	DER-SE	2016	338.608,87	CONCLUÍDA
Construção da 2ª Etapa da Orla do Bairro Industrial	SEINFRA/CEHOP	2014-2015	2.214.095,06	CONCLUÍDA
Nova entrada de Aracaju = Reconfiguração da Av. Santa Gleide + construção da ciclovia Djalma Cruz (Vovô do Pedal) + construção da Av. Doutor Lauro Porto	SERGIPE INFRAESTRUTURA	2016	26.946.880,81	CONCLUÍDA
Implantação da interligação da Avenida Augusto Franco com a Avenida Gasoduto	PRÓ TRANSPORTE	2015-2017	43.444.425,39	EM ANDAMENTO
Sistema Viário do Centro Administrativo	PROINVESTE	2014-2017	20.388.008,35	CONCLUÍDA
Novo corredor da Zona Norte = Duplicação da Av. Euclides Figueiredo; Binário (Av. Euclides Figueiredo e Av. Tancredo Campos) e Urbanização da Av. João Rodrigues	PRÓ TRANSPORTE	2015-2018	24.345.892,12	EM ANDAMENTO
Implantação da 1ª etapa do Sistema Viário do entorno do Aeroporto Santa Maria	SEINFRA/CEHOP	2013-2015	24.038.022,36	CONCLUÍDA
Reforma, ampliação e modernização do pátio e do terminal de passageiros do Aeroporto Santa Maria	INFRAERO/PRODE TUR	2017-2018	110.0000.000	EM ANDAMENTO
Complexo aeroportuário	PROINVESTE	2017-2018	238.000.000	EM ANDAMENTO

Recuperação do Atracadouro de barcos Tototó próximo ao Terminal Hidroviário	SEINFRA/CEHOP	2014-2015	77.213,38	CONCLUÍDA
Reforma do Baptistão	SEINFRA	2014-2015	4.424.594,02	CONCLUÍDA
Reforma e Ampliação do Centro de Criatividade	SEINFRA	2017	3.481.871,37	EM ANDAMENTO
Infraestrutura Urbana Complementares da Av. Gal. Euclides Figueiredo - Área de Lazer e do loteamento Santa Tereza e adjacências	PROINVESTE	2014-2017	15.671.903,82	EM ANDAMENTO
Interligação da Avenida Augusto Franco com a Avenida Gasoduto	PRÓ TRANSPORTE	2015-2017	43.444.425,39	EM ANDAMENTO
Serviços de Manutenção da Fachada do Teatro Tobias Barreto	SEINFRA/CEHOP	2014-2017	56.108,09	RESCINDIDA
Elaboração do Projeto Básico de Arquitetura e Estudo de Viabilidade para Transporte Hidroviário	SEINFRA/CEHOP	2014	25.420,68	CONCLUÍDA
Reforma, Ampliação e Adequação à Acessibilidade do Centro de Criatividade	SEINFRA/CEHOP	2014-2015	1.003.635,82	RESCINDIDA
Reparos no Terminal Rodoviário Luiz Garcia, com construção da base e reforma do canteiro, incluindo as vias internas; Recuperação da marquise	SEINFRA	2016-2017	122.955,12 122.186,07	CONCLUÍDA
Elaboração do projeto executivo de engenharia para implantação de pavimentação e urbanização do segmento de trecho da Avenida Perimetral Oeste. (Aracaju - São Cristóvão)	PROINVESTE	2014	205.927,00	CONCLUÍDA
Recuperação e manutenção das obras civis e de urbanização da Orla da Atalaia, no trecho que abrange a Passarela dos Caranguejos até o retorno do Centro de Artesanato	SEINFRA	2017-2018	1.405.655,94	EM ANDAMENTO
Manutenção das Fontes Luminosas da Praça dos Arcos e Praça de Eventos da Orla de Atalaia (OBS.: Serviços contínuos)	SEINFRA/CEHOP	2014-2017	1.062.534,99	PARALISADA
Reforma dos Arcos, Escritório da Emsetur e Posto de informações Turísticas na Orla de Atalaia Velha	SEINFRA	2013-2014	367.303,07	CONCLUÍDA
Nova alça do viaduto do Detran	PROINVESTE	2014-2017	20.388.008,35	CONCLUÍDA

Fonte: SERGIPE (Atualizado em 23/08/2017)

Algumas obras estão em fase de elaboração do projeto ou de captação de recursos e são igualmente importantes para o fortalecimento do turismo na capital. Entre elas estão o Largo da Gente Sergipana, e a duplicação da BR-235.

De acordo com o Diretor superintendente do Instituto Banese, Ezio Déda, pretende-se construir um píer com atracadouro, com a possibilidade de pequenas embarcações, como os tototós, desembarcarem na área e será construído no centro histórico de Aracaju, de frente para o Museu da Gente Sergipana, que tem toda infraestrutura pronta para receber os turistas. Quanto a duplicação da BR-235, segundo o Diretor-Presidente da Agrese, a duplicação da BR-235 não trará nenhum ônus financeiro para o Estado, uma vez que será efetivado mediante concessão pública. Será uma rodovia dotada de equipamentos de segurança, telefone de emergência, postos de atendimento aos usuários e dentre outros serviços.

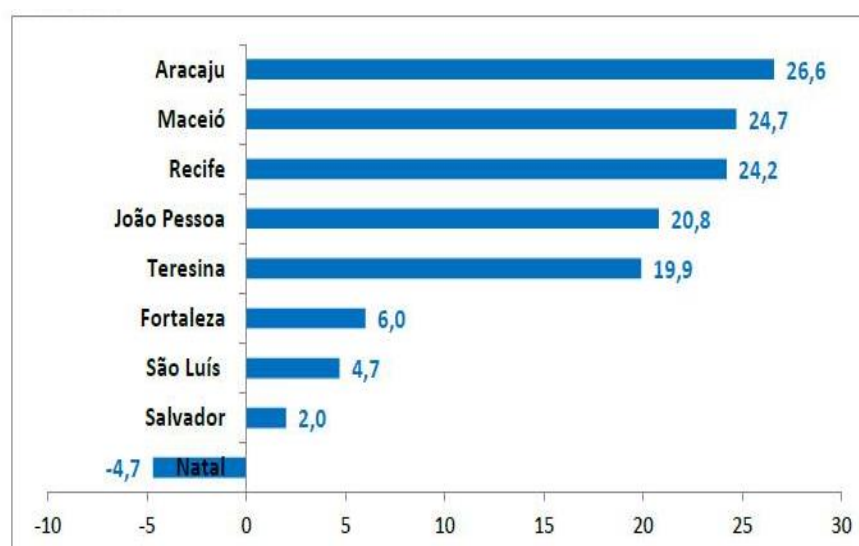
A infraestrutura turística e logística de Aracaju é composta por:

- 1 aeroporto (Santa Maria), localizado na Zona de Expansão da cidade, situa-se a 3,5 km dos Arcos da Orla e a 12 km do centro comercial, e vem sendo constantemente reformado desde 2013. Conta com voos regulares para algumas das principais capitais brasileiras e está previsto, até o final de 2017, um voo internacional (Aracaju- Buenos Aires). Atendem no aeroporto as companhias: Avianca Brasil, Azul Linhas Aéreas, LATAM Brasil e GOL Linhas Aéreas. Passará por mais uma reforma que iniciou no segundo semestre de 2017, e consoante a Infraero o aeroporto terá capacidade para receber 4 milhões de passageiros por ano. Com fácil acesso por meio de 03 linhas de ônibus, táxi e bicicleta, tanto para quem vai embarcar como para quem desembarcar no aeroporto.
- 02 rodoviárias, o Terminal Rodoviário Governador José Rollemberg Leite (Rodoviária Nova), localizado na zona oeste da cidade, recebe ônibus de viagens estaduais, regionais e nacionais, e o Terminal Rodoviário Luiz Garcia (Rodoviária Velha), localizado no centro da capital. O primeiro está adaptado para atender as pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida. Possui 01 elevador para cadeirantes, serviço de auxílio a deficientes e idosos com o fornecimento gratuito de cadeira de rodas ou macas para transporte, além de oferecer serviço de acompanhamento até a área de embarque, evitando assim que o usuário suba ou desça rampas e escadas. Operam as viagens: Rota Transportes; Águia Branca; Real Alagoas; Gontijo; Progresso; Itapemirim; Emtram, Expresso Guanabara, Coopertalse e Coopetaju.

O segundo opera apenas com linhas da Região Metropolitana de Aracaju e com o sistema de transporte alternativo de cooperativas. As empresas que atuam nesse terminal são: Rota; Coopertalse, Coopetaju e Via Norte. Ao passo que a na Rodoviária Nova. Apesar de ter passado por reformas em 2016 e 2017, o terminal encontra-se com péssimo aspecto, infraestrutura precária, com poucos assentos para quem aguarda os ônibus, sem contar com a falta de segurança no local. Também não há placas de sinalização e nem estacionamento disponível.

- 26 meios de hospedagem, sendo 1 albergue, 2 pousadas e 23 hotéis, em sua maioria no Bairro Atalaia, conforme o site do Cadastur, acessado em julho de 2017. Conta com hotéis de grandes redes hoteleiras, com estabelecimentos de médio e pequeno porte e até mesmo com um eco hotel, cujos serviços são voltados para a proteção do meio ambiente. De acordo com Secretaria de Estado do Planejamento, Orçamento e Gestão (SEPLAG), e com base na Pesquisa de Serviços e Hospedagem do IBGE em convênio com o Ministério do Turismo, o número de estabelecimentos de hospedagem em Aracaju aumentou em 17,9%, de 2011 a 2016, fazendo com que a cidade se tornasse a 4ª capital brasileira e a 2ª nordestina em número de leitos por 100 mil habitantes. Podendo ser observado no gráfico 1 abaixo.

Gráfico 1: Variação do número de leitos disponíveis (%) – Capitais do Nordeste – 2011/2016



Fonte: IBGE, elaborado pelo Observatório de Sergipe, 2016.

- 137 agências de turismo; 27 organizadores de eventos; 64 transportadoras turísticas;

10 prestadores de infraestrutura de apoio para eventos; 15 locadoras de veículos e 152 guias de turismo (dados do Cadastur) atuando em Aracaju, seja como *freelances* (a maioria) ou como funcionários de uma agência.

- Sistema de Bicicletas Públicas Caju Bike, criado em 2014 pelo governo municipal, que disponibiliza bicicletas – mediante cadastro e pagamento de uma taxa módica - em 20 estações distribuídas em pontos estratégicos da cidade (entre a orla e o centro comercial de Aracaju), caracterizando-se como uma opção de transporte sustentável e não poluente para percursos curtos. As estações são gerenciadas por computador, com uso de energia solar e comunicação wireless, além de dispor de um painel com instruções de uso e mapa com a localização das Estações.
- Sistema Integrado de Transporte Urbano - sistema baseado em terminais de integração, linhas integradas e passagem única – que engloba os municípios da Grande Aracaju: Nossa Senhora do Socorro, São Cristóvão e Barra dos Coqueiros.
- 19 restaurantes, 4 churrascarias, 3 pizzarias e 2 lanchonetes, conforme cadastro na Associação Brasileira de Bares e Restaurantes - ABRASEL/SE. Enquanto que no site do Cadastur apenas 2 restaurantes e 1 bar estão cadastrados. Contudo sabe-se que há um maior número desses estabelecimentos espalhados pela cidade.
- 03 Centros de Atendimento ao Turista - CAT, localizados no Centro de Artesanato Chica Chaves (Bairro Industrial), na Orla Pôr do Sol e entre os Mercados Albano Franco e Thales Ferraz, com uma equipe formada por estagiários e contratados. Essa mesma equipe é responsável por registrar o fluxo de turistas em cada um dos quatros pontos turísticos e são coordenadas pela SEMICT.
- 58,34 km de ciclovia que percorre justamente as áreas de maior volume de tráfego de automóveis. O Jornal da Cidade (2017) divulgou que, conforme um levantamento da ONG Mobilize Brasil, Aracaju é a 8ª capital do país em quilometragem de vias exclusivas para bicicletas.
- Delegacia especial de atendimento ao turista (Detur) e grupamento especial da Polícia Militar para atendimento ao turista (BPTur).

Quanto ao fluxo de turistas, seus maiores emissores nacionais são Salvador, Recife, São Paulo e, Belo Horizonte. Segundo a pesquisa de fluxo efetuada pelo CAT na Orla Pôr do Sol, São Paulo e Bahia são os dois estados que mais emitiram visitantes, seguidos do próprio

estado de Sergipe no período de novembro de 2016 a meados de abril de 2017. Ao passo que entre os principais visitantes internacionais estavam os alemães, franceses, norte-americanos e italianos. (SEMICT, 2017)

O Anuário Estatístico do Turismo, produzido pelo Ministério do Turismo, informa que em 2015 passaram pelo aeroporto Santa Maria 1.315.095 passageiros, sendo que 16.249 em pousos e decolagens, e 52.880 em desembarques. Em contrapartida, o número de passageiros que movimentaram a rodoviária em viagens interestaduais chegou a 465.422, representando um acréscimo acima de 300% em relação a 2014. Em 2014, esperava-se um aumento no fluxo de turistas devido à realização da Copa do Mundo no país e à vinda da seleção grega de futebol a Sergipe, todavia as expectativas do setor hoteleiro foram frustradas, segundo declaração da presidente da ABIH/SE, Daniela Mesquita. (CONTEXTO ONLINE, 2014)

Durante o Carnaval de 2017, o setor hoteleiro registrou um acréscimo na estadia dos turistas no estado (média de permanência de 4 dias), chegando a alcançar 90% da taxa de ocupação. Com a implantação do voo internacional pela empresa Gol, o governo espera atrair uma média de 600 argentinos. Já durante o feriado da Semana Santa, o mesmo setor observou uma queda na média de ocupação, embora os empresários tenham reduzido o valor das diárias em 40%. A ABIH/SE atribuiu essa baixa ocupação à fase de crise econômica que o Brasil vem enfrentando e a falta de um planejamento e divulgação por parte do estado, consolidando Sergipe como um destino competitivo de lazer. (ARAUJO, 2017)

4.2 Resultado obtido com as entrevistas

Questionados sobre **a infraestrutura básica da cidade**, o entrevistado E1 destacou que essa infraestrutura está relacionada também a infraestrutura de responsabilidade estadual e federal, que é o caso das rodovias que levam ao município. E afirmou que infraestrutura interna da cidade deve ser pensada não só para o turista como para o cidadão aracajuano, pois nas palavras dele “se a comunidade vai bem, os turistas serão bem recebidos e poderão conviver adequadamente, da melhor forma que a gente puder.” Portanto ela deve ser pensada primeiro para o cidadão, depois para o turista. Para ele, alguns dirigentes não conseguem perceber que as ações para o turismo estão imbricadas com as questões do município e a infraestrutura deve ser planejada e executada todos os dias. Porém no geral a cidade apresenta uma boa estrutura.

O entrevistado E2 apontou que a cidade está em crescimento, porém este

crescimento não acompanha a demanda da cidade. Além disso apresenta deficiências na prestação dos serviços públicos, entre eles: saúde, saneamento, infraestrutura que facilite o escoamento do trânsito e combate a incêndios.

O entrevistado E3 não soube opinar. O entrevistado E4 afirmou que:

Apesar de Aracaju ser uma cidade planejada, ainda falta muita vontade política de melhorias, como por exemplo, resolver as questões da inundação no período de chuvas que acaba dificultando o acesso a vias para a população em geral e principalmente para as pessoas com necessidades especiais.

O entrevistado E5 também considera que a cidade apresenta uma boa infraestrutura que atende bem aos empreendimentos turísticos.

O entrevistado E6 igualmente citou que é uma cidade bem planejada, limpa, com pouco contrastes sociais e salientou que no relatório do Índice de Competitividade do Turismo Nacional, Aracaju apresenta um patamar elevado em sua infraestrutura básica. Entretanto, ela citou como ponto negativo a infraestrutura asfáltica da cidade, pois há muitas ruas ainda esburacadas.

Os entrevistados E7 e E8 citam o cuidado com a limpeza, manutenção dos prédios e praças, e a beleza da cidade respectivamente. Contudo a E8 ressalta que são necessários mais investimentos em segurança, saúde, educação, projetos sociais, estabilizar o preço da cesta básica, pois desta forma “voltaremos a ser considerados como uma cidade modelo em qualidade de vida, conseqüentemente atrairá mais turistas.”

Questionados sobre **a infraestrutura turística da cidade** e se o poder público dá o devido suporte a essa infraestrutura, a maioria indicou que não existe o devido suporte, porém foi apontado pelos entrevistados E1, E2, E5 e E6 a infraestrutura hoteleira como adequada ao tamanho da cidade e ao fluxo de turistas que aqui chegam. Ainda pelos entrevistados E5 e E6 foram evidenciados os atrativos turísticos bem formatizados e o considerável número de bares e restaurantes que atendem aos turistas e à comunidade.

O entrevistado E3 expôs que há o suporte e que “a prefeitura dispõe de Centros de Informações Turísticas (CATs) com uma equipe a disposição para passar informações solicitadas, além de placas indicadoras de pontos turísticos pela capital.” Contudo a estrutura desses centros foi criticada pelo entrevistado E6 que declarou não haver o mínimo de condições para a realização de um trabalho eficiente nos mesmos.

Como **deficiências** foram acentuadas a sinalização turística (E1, E2, E4 e E6), a

falta de manutenção contínua da infraestrutura (E1, E5), saúde, segurança (E2, E8), acessibilidade, conectividade de rede *wi-fi* (E6 e E7), atendimento especializado ao turista (E5, e E6), transportes, carência de outras opções de lazer (E8), de divulgação da cidade enquanto destino turístico (E6), de normatização dos serviços turísticos, de uma política (continuada e em parceria) de educação para conscientização da população sobre a importância do turismo e de receber bem os visitantes, de políticas públicas municipais voltadas para o setor (quando surgem são pontuais) (E2), de um centro de convenções para o turismo de eventos (E1, E2), de incentivos a empreendimentos (E5) e principalmente a falta de um organismo de turismo forte na cidade que planeje e atue constantemente (E2).

Inclusive foi citado pelo entrevistado E6 a indisponibilidade do *QR code* nos atrativos para que os turistas obtenham informações sobre aquele atrativo por meio de aplicativos.

Com relação a **infraestrutura logística da cidade**, 6 dos entrevistados consideraram que essa infraestrutura não contribui de forma satisfatória para o desenvolvimento da atividade turística, citando vários problemas como: dificuldade de acesso em algumas vias, principalmente para os portadores de necessidades especiais (E4); falta de preocupação com os transportes urbanos e turísticos (E1); inexistência de uma rede de transportes eficaz e confortável (E7); de estacionamento para os ônibus de turismo nos pontos turísticos; ausência de uma estrutura aeroportuária mais eficiente; malha aérea precária, com poucos voos, alto custo e muitas escalas (E2 e E6); localização da principal rodoviária em local pouco desenvolvido (6); falta de uma maior número de transportes alternativos (E8).

Os demais entrevistados avaliaram a infraestrutura logística da cidade como adequada, apontando como pontos positivos: a infraestrutura viária e aeroportuária, com facilidade de acesso aos diversos pontos turísticos; o tamanho da cidade que contribui para o rápido deslocamento entre os pontos turísticos; o sistema de transporte público, com boa oferta de ônibus e táxis; o serviço das empresas do receptivo que promovem uma melhor distribuição logística dos visitantes (E3 e eE4). O entrevistado E7 informou que apesar dos governos estadual e municipal estarem investindo em algumas obras para melhorar os fluxos nas vias da cidade, há problemas de mobilidade urbana.

Esses resultados condizem com os encontrados nos trabalhos de Silva (2014) e de Brito e Sá (2014) em que é apontado a necessidade de maiores investimentos e planejamento articulado voltados para a infraestrutura logística de turismo, e que o surgimento de novos equipamentos e empreendimentos turísticos contribui para um aumento na demanda, contudo

deve-se fornecer estrutura necessária para se ter acesso a esses equipamentos turísticos.

Do mesmo modo as pesquisas de Bonelli (2012) e Kuazaqui e Rosal Filho (2009) destacam a importância do desenvolvimento em infraestrutura básica nas regiões brasileiras, da infraestrutura de transportes para a atividade turística, e que o produto turístico depende, basicamente, da qualidade dos serviços prestados e de toda uma logística que permite ao turista ser atendido com hospitalidade.

Quanto aos **empreendimentos mais importantes da cidade** foram mencionados: a Orla da Atalaia, Orla Pôr do Sol, os mercados municipais, a Croa do Goré, os museus, os equipamentos turísticos (bares, hotéis, pousadas), Feira do Turista, Colina de Santo Antônio e memorial Zé Peixe. Segundo os entrevistados estes destacam-se por serem os mais visitados e por proporcionar conhecimento da cultura local.

No que diz respeito **aos investimentos realizados pelo poder público favoráveis ao desenvolvimento do turismo na cidade**, a maioria confirmou que há investimentos principalmente através do Prodetur, em infraestrutura. Foram citados a Orla Pôr do Sol, a expansão da Orla da Atalaia, urbanização da Orla da Aruana, reforma e ampliação do Centro de Convenções, reforma do aeroporto Santa Maria, Teatro Tobias Barreto e um Plano de Marketing pelos entrevistados E1, E2 e E4, e alguns dos principais atrativos da cidade pelo entrevistado E3, como o Projeto Pôr do Sol, Festival de Caranguejo e ações de recepção aos turistas. Além disso o entrevistado E4 citou os investimentos feitos em capacitação para os profissionais da área turística e em postos de informações turísticas.

Os entrevistados E2 e E7 criticaram a demora com que as obras são executadas. O entrevistado E5 censurou a falta de atenção do poder público para com o turismo tanto estadual quanto municipal. Ele afirma que não basta só investir em obras e planejar ações, é preciso maior integração com o trade turístico para conhecer os problemas e “caminhar de mãos dadas com o empresariado”, no intuito de fortalecer o turismo.

O entrevistado E8 foi único a considerar que o setor público não tem feito investimentos favoráveis. O entrevistado E6 falou sobre os programas de capacitação também com recursos do Prodetur e apontou para a falta de investimentos em tecnologia, embora haja um projeto da prefeitura de tornar Aracaju uma cidade inteligente na área de sustentabilidade e da tecnologia.

O Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – SEBRAE vem desenvolvendo dois projetos na área de turismo e busca parceria com a prefeitura. É o Projeto Aracaju Destino Turístico Inteligente e o Food Experience. O primeiro tem como objetivo

fortalecer os pequenos negócios da cadeia de valor do turismo da cidade de Aracaju/SE, utilizando-se da concepção modal de Destinos Turísticos Inteligentes, onde a interação e integração do visitante, antes, durante e depois da viagem, é facilitada por meio do uso de metodologias e tecnologias inovadoras, de forma sustentável.

O segundo projeto tem como objetivo o fortalecimento dos pequenos negócios de alimentação fora do lar, promovendo a competitividade e a sustentabilidade do setor por meio do incentivo à inovação, melhoria da gestão, acesso a novos mercados e implantação das boas práticas de segurança alimentar.

Questionados se eles tinham **conhecimento sobre, alguma política ou plano de ações direcionado para o desenvolvimento do turismo no município**, 4 dos entrevistados (E1, E2, E4 e E5) disseram que não existe políticas públicas municipais.

Os entrevistados E1, E4, E6 e E7 mencionaram as ações do Prodetur, todavia foi destacado pelos entrevistados E1 e E4 a falta de um organismo de turismo forte na cidade. O entrevistado E5 expôs sobre os eventos promocionais nos anos anteriores que vinham dando bons resultados na divulgação do destino, porém com a falta de um representante municipal oficial do turismo no início do ano, houve prejuízo na execução da principal festa junina da cidade (Forró Caju), o que provocou uma diminuição do fluxo de turistas nesse período.

Corroborando com esse depoimento o estudo de Moura (2008) demonstra que o segmento de evento estimula a expansão turística e fortalece a promoção da democratização cultural no território.

Os entrevistados E1 e E6 falaram sobre o Plano de Marketing de Sergipe que está sendo elaborado, com a participação do Sebrae, pelo governo de estado, das instituições acadêmicas, dos municípios, do setor privado e do terceiro setor.

O entrevistado E6 falou ainda sobre a atuação da Federação de Comércio de bens, Serviços e Turismo do Estado de Sergipe – FECOMÉRCIO/SE, através da Câmara Empresarial de Turismo, juntamente com o Sebrae elaboraram um planejamento estratégico de turismo, onde foram colocados os problemas e possíveis soluções para o turismo no estado como um todo. O entrevistado E3 não soube responder e o E8 disse desconhecer qualquer política ou plano de ações.

O entrevistado E1 informou também sobre as caravanas e blitz do turismo que o governo estadual realizou juntamente com integrantes da iniciativa privada, do receptivo, hoteleiros, representantes dos municípios, nos principais polos emissores de turistas para divulgar Sergipe.

A relevância de um planejamento estratégico bem elaborado ficou evidente no trabalho de Zagheni (2004), o que tornou a cidade de Joinville destaque como receptora turística do segmento de negócios no Estado de Santa Catarina.

Questionados sobre **a mão de obra empregada no setor**, 6 dos entrevistados (E1, E2, E5, E6, E7, E8) declararam que falta qualificação adequada, embora haja na cidade bons cursos disponíveis – no Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - SENAC, faculdades e universidades – e capacitação oferecida pelo governo do estado. Os entrevistados E6, E7 e E8 mencionaram que o empresariado do setor tem investido em capacitação e há um esforço individual para melhorar no atendimento ao turista. O entrevistado E6 contou ainda que alguns turistas se queixaram desse atendimento.

Já o entrevistado E2 mencionou que a legislação trabalhista brasileira tem afetado negativamente essa mão de obra, fazendo com que a taxa de rotatividade seja crescente, pois há dificuldade para o empresário em manter o profissional qualificado.

Os entrevistados E3 e E4 foram os únicos a declarar que os profissionais do setor são preparados e qualificados. O entrevistado E3 destacou a equipe que atua nos CATs de Aracaju, cujo corpo funcional é composto por estagiários e contratados.

Quanto à **relação entre os órgãos públicos e o setor privado** na promoção e desenvolvimento do setor turístico aracajuano, os entrevistados em sua maioria afirmaram que embora haja um diálogo entre esses agentes, não há um planejamento nem articulação consolidados, uma vez que existe uma grande rotatividade na função de secretário do turismo e essa relação acaba muitas vezes sendo pessoal a depender do ocupante do cargo. Apenas um dos entrevistados (E8) definiu a relação entre as duas esferas como “sem muita aproximação”.

O entrevistado E4 ressaltou que há uma relação positiva entre os poderes públicos, como órgão técnico, consultivo e deliberativo, no estudo e solução dos problemas do turismo em nosso Estado e que “há um interesse comum na oferta dos atrativos do nosso Estado nos diversos segmentos [...]”

A pesquisa de Portella; Zermiani; Tomelin (2004), reforçam o valor atribuído à negociação e integração das ações para o fortalecimento dos elos da cadeia de suprimento do turismo, principalmente no que tange à distribuição do produto turístico, e conseqüentemente para criar vantagem competitiva.

A incipiência nas relações entre a gestão pública e privada também é apontada nos estudos de Zagheni (2004), assim como a falta de revisão de determinados procedimentos, quanto aos objetivos de desempenho logístico, por parte do setor público do município que

dificultam o processo de desenvolvimento do turismo.

A relevância desse relacionamento é salientada igualmente na pesquisa de Anjos, Anjos; Silva Júnior (2008), quando eles afirmam que a integração na rede de relacionamentos aproxima com exatidão as expectativas dos clientes e possibilita um diferencial frente aos demais destinos turísticos concorrentes.

Indagados sobre as **perspectivas quanto as melhorias dos serviços que compõem o produto turístico de Aracaju**, grande parte dos entrevistados vê “com bons olhos” os investimentos que estão sendo realizados pelo governo de estado com os recursos do Prodetur em infraestrutura, qualificação profissional e capacitação não só gerencial como operacional, e no município espera-se que com a nova gestão haja uma retomada das ações de divulgação e promoção do destino Aracaju com mais inovações.

O entrevistado E8 espera ver melhorias quantos aos serviços básicos da cidade. Somente um dos entrevistados (E2) revelou não ter boas expectativas quanto ao desenvolvimento do turismo, pois para ele há uma lentidão e burocracia na conclusão dos empreendimentos (a exemplo do Centro de Convenções), na liberação dos recursos, o que tem provocado perdas em termos de fluxo turístico e competitividade.

A seguir é apresentado a quadro 7 com a síntese das respostas dadas pelos entrevistados.

Quadro 7: Síntese das respostas dos entrevistados

Questões	Entrevistados			
	E1	E2	E3	E4
Quanto à infraestrutura básica da cidade de Aracaju	Deve ser pensada não só para o turista como para o cidadão aracajuano. No geral a cidade apresenta uma boa estrutura	Crescimento não acompanha a demanda da cidade. Deficiências na prestação dos serviços públicos.	Não soube opinar.	Falta vontade política na resolução dos problemas que a cidade enfrenta. Ex: enchentes.
Quanto a infraestrutura turística e se há suporte do governo (municipal e estadual)	Boa infraestrutura hoteleira. Não existe o devido suporte.	Boa infraestrutura hoteleira. Não existe o devido suporte.	Centros de Informações Turísticas e placas indicativas dos pontos turísticos. Há o devido suporte	Coerência de objetivos entre os segmentos da cadeia de turismo. Não existe o devido suporte.

Questões	E1	E2	E3	E4
Deficiências na infraestrutura turística da cidade	Sinalização turística, manutenção da infraestrutura, centro de convenções	Sinalização turística, saúde, segurança, centro de convenções, normatização dos serviços, conscientização da população, e falta de um organismo de turismo	Não visualiza.	Sinalização turística, acessibilidade nos pontos turísticos, reformas nos atrativos.
Contribuição da infraestrutura logística da cidade no desenvolvimento da atividade turística	Insatisfatória. Problemas com o transporte público e falta de transporte turísticos	Insatisfatória. Problemas de mobilidade urbana e de estacionamentos para o ônibus de turismo, malha aérea precária	Satisfatória. Acessibilidade	Insatisfatória. Falta acessibilidade em algumas vias.
Empreendimentos turísticos mais importantes da cidade	Orla da Atalaia	Orla da Atalaia	Mercado Municipal, Croa do Goré	Orla da Atalaia
Investimentos favoráveis ao desenvolvimento do setor turístico da cidade	Há investimentos através do Prodetur: expansão da Orla da Atalaia; Plano de Marketing e reforma do aeroporto.	Há investimentos através do Prodetur, em infraestrutura: expansão da Orla da Atalaia e reforma do CCS. Demora na execução.	Há investimentos: Projeto Pôr do Sol, Festival de Caranguejo e ações de recepção aos turistas.	Há investimentos através do Prodetur, em infraestrutura: pontos de acesso, capacitação e reforma do CCS
Conhecimento sobre alguma política ou plano de ações direcionado para o desenvolvimento do turismo na cidade	Ações do Prodetur: Plano de Marketing de Sergipe; caravanas e blitz do turismo. Falta de políticas públicas municipais.	Falta de políticas públicas municipais e de um organismo de turismo forte	Não soube responder.	Ações do Prodetur. Falta de políticas públicas municipais e de um organismo de turismo forte.
Mão de obra (esfera pública e privada) que atua no setor turístico da cidade	Falta qualificação adequada.	Falta qualificação adequada. Alta rotatividade	Preparada e qualificada.	Preparada e qualificada.
Relação entre os órgãos públicos e o setor privado na promoção e desenvolvimento do turismo da cidade	Há diálogo, mas não há planejamento articulado.	Há diálogo, mas não há planejamento articulado.	Não opinou.	Relação positiva entre os poderes públicos. E entre os diversos segmentos.

Questões	Entrevistados			
	E1	E2	E3	E4
Perspectivas quanto as melhorias dos serviços que compõem o produto turístico de Aracaju	Positivas em relação aos investimentos do Prodetur.	Negativas devido à demora na execução das obras e repasse dos recursos.	Inovações	Melhorias e mais investimentos em empreendimentos, recursos material e pessoal e em acessibilidade.
Questões	E5	E6	E7	E8
Quanto à infraestrutura básica da cidade de Aracaju	Apresenta uma boa infraestrutura.	Cidade bem planejada, limpa, com pouco contrastes sociais. Boa infraestrutura.	Cuidado com a limpeza, manutenção dos prédios e praças.	Faltam investimentos em segurança, saúde, educação, projetos sociais.
Quanto a infraestrutura turística e se há suporte do governo (municipal e estadual).	Boa infraestrutura hoteleira e de equipamentos turísticos. Não existe o devido suporte.	Boa infraestrutura hoteleira; os atrativos turísticos bem formatizados. Não existe o devido suporte.	Não existe o devido suporte.	Não existe o devido suporte
Deficiências na infraestrutura turística da cidade	Manutenção da infraestrutura, incentivos a empreendimentos; atendimento	Sinalizações, atendimento; indisponibilidade do QR code, conectividade de rede wi-fi e divulgação da cidade	Acessibilidade e conectividade de rede wi-fi	Saúde, segurança, transportes alternativos, opções de lazer
Contribuição da infraestrutura logística da cidade no desenvolvimento da atividade turística	Satisfatória. Acessibilidade, boa infraestrutura viária e aeroportuária, transporte integrado, serviços do receptivo	Satisfatória, porém a malha aérea é precária. Local da rodoviária mal desenvolvido.	Insatisfatória. Problemas de mobilidade urbana, transporte ineficaz e desconfortável	Insatisfatória. Falta de transporte alternativos.
Empreendimentos turísticos mais importantes da cidade	Museus, Orla Pô do Sol, Orla de Atalaia e Colina de Santo Antônio.	Museus, Orla Pôr do Sol, Mercados municipais e Espaço Zé Peixe.	Museus, Orla Pô do Sol, Orla de Atalaia e Mercados municipais.	Museus, Feira do turista, hotéis, Pousadas, bares, Mercados Municipais e Orla.
Investimentos no desenvolvimento do setor turístico da cidade	Há investimentos, mas falta mais atenção do poder público e de maior integração com o trade turístico.	Há investimentos através do Prodetur em capacitação. Falta de investimentos em tecnologia: projeto cidade inteligente.	Há investimentos: Teatro Tobias Barreto; urbanização da Orla de Aruana e reforma do CCS. Demora na execução.	Não há investimentos favoráveis.

Questões	E5	E6	E7	E8
Conhecimento sobre alguma política ou plano de ações direcionado para o desenvolvimento do turismo na cidade	Eventos promocionais.	Ações do Prodetur. Falta de políticas públicas municipais. Plano de Marketing de Sergipe. Planejamento da FECOMÉRCIO/SE	Ações do Prodetur.	Desconhece
Mão de obra (esfera pública e privada) que atua no setor turístico da cidade	Falta qualificação adequada.	Falta qualificação adequada. Investimento dos empresários em capacitação	Falta qualificação adequada. Investimento dos empresários em capacitação	Falta qualificação adequada. Investimento dos empresários em capacitação
Relação entre os órgãos públicos e o setor privado na promoção e desenvolvimento do turismo da cidade	Há diálogo, mas não há planejamento articulado.	Há diálogo, mas não há planejamento articulado.	Há diálogo, mas não há planejamento articulado.	Não há aproximação.
Perspectivas quanto as melhorias dos serviços que compõem o produto turístico de Aracaju	Boas expectativas quanto à captação de turistas e divulgação do destino Sergipe.	Positivas em relação aos investimentos do Prodetur em capacitação. Surgimento da Pós-graduação na UFS.	Positivas em relação aos investimentos do Prodetur em atendimento, divulgação e infraestrutura.	Espera melhorias quanto aos serviços básicos da cidade.

Fonte: Elaboração própria (2017)

5. CONCLUSÕES

Com intuito de analisar os principais elementos logísticos que afetam o setor de turismo de Aracaju-SE, sob a perspectiva de gestores que atuam no sistema turístico da cidade, o presente estudo desenvolveu-se em duas etapas em que os dados foram coletados de diferentes fontes de evidência e apoiando-se nas quatro questões norteadoras da pesquisa.

Para responder à primeira questão de pesquisa foram levantados dados primários e secundários, e partir deles pôde-se perceber que a institucionalização do turismo em Aracaju acompanhou as políticas e planos nacionais, regionais e estaduais, tendo como principal articulador da atividade o governo estadual por meio de planos estratégicos paralelamente às ações do governo federal através do Prodetur/NE e Prodetur/Nacional.

Foi possível perceber também que apesar do poder público municipal ter executado ações no sentido de impulsionar o turismo na cidade, não é dada a devida importância ao setor haja vista que em sua estrutura governamental, a pasta esteve atrelada a outros setores da economia o que acaba acarretando em uma sobrecarga de funções a gestores que muitas vezes não estão capacitados para lidar com uma atividade tão complexa quanto a turística. Sem contar que os recursos acabam sendo reduzidos pois existem outras atividades a serem desempenhadas por aquela secretaria.

A infraestrutura turística da cidade se confunde com sua infraestrutura básica e logística. A oferta do produto turístico de Aracaju é definida pelos seus recursos naturais (clima, rios e principalmente as praias), culturais (museus, teatros, praças, festas, feiras e eventos), serviços públicos e privados (hospedagem, alimentação, transporte, atividades de lazer e empreendimentos turísticos).

Com relação à segunda questão norteadora, constatou-se que de fato houve muitos investimentos e planos de ações desenvolvidos pelo poder público, a julgar pelo volume de recursos provenientes não só do Prodetur, mas de outros programas de autoria do próprio governo de estado com recursos de outras instituições federais. No entanto, há uma descontinuidade nesse movimento devido à burocracia que provoca a demora nos repasses e a mudanças políticas.

Além disso para que um destino se torne competitivo não basta apenas investir em obras de infraestrutura, é preciso capacitar os órgãos gestores e toda cadeia produtiva para que munidos de uma boa infraestrutura possam oferecer serviços de qualidade e produtos diferenciados (como foi evidenciado nas entrevistas, a falta de investimentos no turismo

náutico). E embora tenha sido apontado pelos entrevistados que há bons cursos de capacitação no estado, não houve sequer um concurso público para efetivar os funcionários que atuam nessas secretarias e trazer maior qualificação para esse corpo funcional. Basta verificar os Centros de Atendimento ao Turista cujas as equipes são formadas por estagiários e contratados, e isso também contribui para uma descontinuidade das ações em prol do turismo.

É necessário também uma integração permanente e mais consolidada entre o setor público e o setor privado na promoção e divulgação do destino Aracaju, para que mesmo havendo mudanças no quadro político, o trabalho não seja comprometido, evitando assim prejuízos na receita do município, uma vez que o turismo movimenta diversas atividades econômicas, principalmente o setor de serviços, e é um dos que mais cresce no país de acordo com o Ministério do Turismo (2016).

Identificar de que forma essa infraestrutura tem afetado o setor na cidade, terceira questão norteadora, não é tarefa das mais simples, uma vez que poucas pesquisas são feitas e divulgadas nesse sentido, principalmente pelos órgãos oficiais de turismo do Estado. Em visita a estes órgãos foi questionado se havia estudos ou levantamentos recentes desenvolvidos, os mesmos afirmaram não haver pesquisas específicas que fizessem esse tipo de monitoramento.

Em conformidade com essa declaração, os índices de Competitividade do Turismo Nacional 2014 e 2015 apontam que Aracaju encontra-se abaixo da média nacional e da média do grupo das capitais na dimensão Monitoramento. Ou seja, o quantitativo de pesquisas realizadas é ínfimo, considerando somente as pesquisas de demanda e as de perfil de turistas que são realizadas no estado. O estudo de competitividade também indicou a ausência de pesquisas de oferta do destino, de estudos que acompanhem os impactos ambientais, sociais ou econômicos causados pelo turismo na capital, e de um setor específico de pesquisas em turismo na esfera pública. O índice de Competitividade de 2016 ainda não tinha sido divulgado até o momento da realização desta pesquisa.

Entretanto pode-se concluir que o turismo aracajuano tem sido afetado muito mais por falta de um planejamento estratégico contínuo que priorize a divulgação das potencialidades que formam o seu produto turístico, a avaliação dos resultados das ações e a participação de toda a sociedade, do que pela ausência ou ineficiência de infraestrutura turística e logística na cidade.

No que se refere à quarta questão norteadora, os principais elementos logísticos que constituem gargalos para o setor de turismo no município de Aracaju, tanto na pesquisa

documental e bibliográfica, quanto na pesquisa de campo, foi verificado que estes se concentram na ineficiência quanto a oferta de transportes públicos, na inexistência de transportes turísticos – embora a Marinete do Forró funcione com essa finalidade, a mesma não é disponibilizada durante o ano todo -, na falta de acessibilidade física e de informações (sinalização turística) e na pouca oferta de voos, especialmente voos diretos para os destinos emissores predominantes.

5.1 LIMITAÇÕES DA PESQUISA

Esta pesquisa limita-se a localidade de Aracaju, por isso os resultados encontrados não poderão ser generalizados para a realidade de outras cidades.

Outra limitação é quanto aos procedimentos de coleta de dados qualitativos, uma vez que na entrevista as informações podem ser filtradas pelo ponto de vista dos entrevistados e/ou influenciadas em consequência da presença do entrevistador. Deve-se levar em consideração também que nem todas as pessoas são bem articuladas ao serem entrevistadas, então possivelmente elas podem ter deixado de dar informações necessárias para atingir os objetivos do estudo. Quanto ao levantamento documental, muitas vezes os documentos não estavam disponíveis ao público.

A seleção dos indivíduos para as entrevistas também pode ser considerada um fator limitante. Considerando que há uma gama de agentes envolvidos no setor de turismo, o número revela-se reduzido devido à indisponibilidade de acesso e à recusa de alguns dos elementos em conceder a entrevista.

5.2 SUGESTÕES PARA ESTUDOS FUTUROS

Dada às limitações dessa pesquisa, assim como da pouca literatura acerca do tema, recomenda-se outros trabalhos com o mesmo objetivo, de forma a aprofundar a temática e apresentar para o público interessado (gestores e outros atores sociais) as problemáticas que envolvem a atividade turística de uma localidade e possíveis soluções para o enfrentamento delas.

O estudo possibilitou compreender que o turismo abrange uma gama de variáveis e

segmentos que dependem de uma ação conjunta entre poder público, setor privado e a sociedade civil para que essa atividade traga os frutos esperados (desenvolvimento econômico e social sustentável da cidade).

Sendo assim, é preciso tomar conhecimento dos elementos que movimentam esse sistema e administrá-los de forma harmoniosa, para obter o maior desempenho deste. Sugerem-se então para pesquisas futuras: investigar outros municípios sergipanos com potencial turístico semelhante a Aracaju a fim de contribuir para o fortalecimento dos roteiros turísticos criados, possibilitando desta forma maior aproveitamento da região e dos benefícios trazidos por essa atividade multidimensional; bem como ampliar o número de agentes entrevistados, inserindo outros segmentos da cadeia produtiva do turismo.

5.3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Percebe-se que a maior parte da infraestrutura básica, logística e turística da cidade é dotada pelo governo do estado, através de programas e recursos federais e estaduais, e pela iniciativa privada tendo a gestão municipal pouca participação, limitando-se a execução de eventos promocionais, a manutenção de serviços básicos como limpeza, recapeamento de vias, urbanização de praças, saneamento, e projetos que visam a mobilidade urbana.

Mesmo havendo uma série de empreendimentos com o objetivo de mobilizar o turismo do estado como um todo, existe pouca articulação entre os segmentos que compõem a cadeia produtiva do setor (gestores públicos, privados e terceiro setor), no sentido de fortalecer as potencialidades que a cidade tem, a partir de um planejamento em conjunto onde cada segmento pode dar sua contribuição de forma igualitária, compartilhando informações e experiências.

A logística, de acordo com Novaes (2007) pressupõe a disseminação de informações precisas por todo o elo da cadeia produtiva para que se alcance as metas estabelecidas. E para que os turistas decidam o melhor destino, precisam do maior número de informações possíveis não só sobre o local que pretendem visitar, mas sobre todo o processo a partir da compra até o seu retorno para casa.

Além disso é através da divulgação que o destino é visto e lembrado. Para atrair mais turistas e aumentar as receitas da região, é indispensável um plano de marketing que identifique, avalie e selecione as melhores oportunidades de mercado, oferecendo produtos e

serviços de qualidade que condizem com a realidade do local. Por isso é tão importante a geração de dados por meio das pesquisas de demanda, oferta, perfil, satisfação e de avaliação dos resultados obtidos, pois desta forma estará retroalimentando todo o processo de divulgação e promoção do turismo da cidade.

Igualmente importante é a capacitação em todos os níveis dos agentes que atuam no setor, pois o produto turístico é composto pela oferta de uma série de serviços e para entregar uma experiência de valor ao cliente, todos os serviços devem funcionar de forma orquestrada

A gestão compartilhada do turismo implica nisso: cada agente do setor desempenhando o seu papel com um objetivo comum, de maneira a gerar uma cadeia de valor, e conseqüentemente vantagem competitiva, proporcionando a satisfação e o atendimento das necessidades do turista, como também um desenvolvimento sustentável do local.

REFERÊNCIAS

- ALAGOAS. **Azul reforça malha aérea e anuncia novos voos para Maceió.** Agência Alagoas, abr. 2016. Disponível em: <<http://www.agenciaalagoas.al.gov.br/noticia/item/2490-azul-reforca-malha-aerea-e-anuncia-novos-voos-para-maceio>>. Acesso em: 20 jan. 2017.
- ANJOS, S. J.G. dos; ANJOS, F.A; SILVA JUNIOR, O. F. P da. A informação como vantagem competitiva no processo logístico integrado nos serviços turísticos. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, n. 2, p. 41-56, 2008. Disponível em:<<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/15182924.2008v13nesp2p41/8664>>. Acesso em: 30 set. 2016.
- ARACAJU. Secretaria Municipal da Indústria, Comércio e Turismo de Aracaju. **Pesquisa de fluxo de turistas**, 2017.
- ARAUJO, F. **Hotéis de Aracaju registram baixa ocupação na Semana Santa** (2017). Disponível em: < <http://www.f5news.com.br/noticia/37520/hoteis-de-aracaju-registram-baixa-ocupacao-na-semana-santa.html>>. Acesso em: 10 jul. 2017.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS EMPRESAS AÉREAS. **Saiba o que é malha aérea e como funciona.** Agência de notícias ABEAR. Brasília, jan. 2014. Disponível em: <<http://www.agenciaabear.com.br/sem-categoria/o-que-voce-precisa-saber-sobre-malha-aerea/>>. Acesso em: 20 jan. 2017.
- BALLOU, R. H. **Gerenciamento da cadeia de suprimento/logística empresarial**. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.
- BARBOZA, M. A. M. A Ineficiência da Infraestrutura Logística do Brasil. **Revista Portuário Negócios & Economia**. Disponível em:<<http://www.revistaportuaria.com.br/noticia/16141>> Acesso em: 23. nov. 2016.
- BENI, M. C. **Análise estrutural do turismo**. 13. ed. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2008.
- BEZERRA, D. M. F. **Planejamento e gestão em turismo**. São Paulo: Roca, 2003.
- BERTAGLIA, P. R. **Logística e gerenciamento da cadeia de abastecimento**. 2. ed. rev. e atual. São Paulo: Saraiva, 2009. 546 p.
- BONI, V.; QUARESMA, S. J. Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em Ciências Sociais. **Revista Eletrônica dos Pós-Graduandos em Sociologia Política da UFSC**, v. 2, n.1, p. 68-80; 2005. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/emtese/article/viewFile/18027/16976>> Acesso em: 26. nov. 2015.
- BONELLI, R. B. **A logística dos transportes no turismo: um estudo de caso em Agências de Turismo da Mesorregião de Bauru**. 2012. Trabalho de Conclusão de Curso.

Faculdade de Tecnologia de Lins Prof. Antônio Seabra- SP, 2012. Disponível em:<<http://www.fateclins.edu.br/site/trabalhoGraduacao/IFcpr782md9UcddbGj8zbFi1lyXwiXdYH8N5O.pdf>> Acesso em: 10 ago. 2015

BOULLÓN, R. C. **Planejamento do espaço turístico**. Tradução Josely Viana Baptista. – Bauru, SP: EDUSC, 2002.

BRANSKI, R. M.; LIMA JR., O. F. **Logística no setor de serviços**: estudo de caso com empresas de utilidade pública. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO. São Carlos, 2010. Anais... São Carlos, 2010. Disponível em: <http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2010_TN_STO_113_746_17006.pdf> Acesso em: 26 nov. 2015.

BRASIL. **Lei n. 11.771, de 17 de setembro de 2008**. Lei do turismo e legislação correlata/ disposições constitucionais pertinentes. 2010.

_____. Ministério do Turismo. **Turismo movimentou R\$ 492 bilhões no Brasil**, 2015. Disponível em: <<http://www.turismo.gov.br/ultimas-noticias/957-turismo-movimentou-r-492-bilhoes-no-brasil.html>>. Acesso em: 21 jul. 2016 .

_____. Ministério do Turismo. **Por que investir no Brasil?**, 2016. Disponível em:<<http://www.turismo.gov.br/programas/6193-investimentos.html>>. Acesso em: 21 jul. 2016.

_____. Ministério do Turismo. **Prodetur**. Disponível em: <<http://www.turismo.gov.br/programas/5066-prodetur.html>>. Acesso em: 02 jul. 2017.

_____. Ministério do Turismo. Coordenação Geral de Regionalização. **Programa de Regionalização do Turismo - Roteiros do Brasil**: Introdução à Regionalização do Turismo / Ministério do Turismo, 2007.

_____. Ministério do Turismo. **Dados e fatos**. Disponível em: <<http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/dadosefatos/home.html>>. Acesso em: 14 jul. 2016.

BRITO, C. M. O.; SÁ, H. S. F. Planejamento turístico: estudo de caso da cidade de Belém (PA). **Revista Brasileira de Ecoturismo**, São Paulo, v.7, n.1, fev 2014/abr, 2014, p.138-150. Disponível em: <<http://www.sbecotur.org.br/rbecotur/seer/index.php/ecoturismo/article/viewFile/654/656>>. Acesso em 31 ago. 2016.

BRITO, M. de M.; ARAÚJO, M. A. D. de. Aparato institucional para a gestão do turismo: o caso do estado de Sergipe. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v.40, n.2, p.253-272, Mar./Abr. 2006. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/issue/view/763>>. Acesso em: 01 ago. 2017.

CHIMENTI, S.; TAVARES, A de M. **Guia de turismo**: o profissional e a profissão. São Paulo: editora Senac São Paulo, 2007.

CONTEXTO ONLINE. **Investimentos no turismo sergipano movimentam a economia**. Disponível em: <<http://contextoufs.comunicacao-ufrs.com.br/?p=1031>>. Acesso em 14 jul. 2016.

CORRÊA, H. L.; CAON, M.: **Gestão de Serviços**: lucratividade por meio de operações e de satisfação dos clientes. São Paulo: Atlas, 2002.

CRESWELL, J. W. W. **Projeto de pesquisa**: métodos qualitativos, quantitativo e misto. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

CRUZ, R. C. A. **Introdução à geografia do turismo**. – 2.ed. São Paulo: Roca, 2003.

DIÁRIO DO NORDESTE. **Vereadora aponta problemas no turismo**, 2015. Disponível: <<http://diariodonordeste.verdesmares.com.br/cadernos/politica/vereadora-aponta-problemas-no-turismo-1.1292698>>. Acesso em: 10 dez. 2016.

DIAS, R.; MATOS, F. **Políticas Públicas**: princípios, propósitos e processos. São Paulo: Atlas, 2012. p.1-67.

DIAS, R. **Introdução ao turismo**. São Paulo: Atlas, 2005.

_____. **Planejamento do turismo**: política e desenvolvimento do turismo no Brasil. 1. ed. – 3 reimpr. São Paulo: Atlas, 2008.

DENCKER, A. F. M. **Pesquisa em turismo**: planejamento, métodos e técnicas. – 9. ed. São Paulo: Futura, 2007.

FLICK, U. **Qualidade na pesquisa qualitativa**. Tradução Roberto Cataldo Costa – Porto Alegre: Artmed, 2009. 196p.

FUNDAÇÃO COMISSÃO DE TURISMO INTEGRADO DO NORDESTE – CTI/NE. **Conjuntura do Desempenho do Turismo no Nordeste: 2002/2014**. Disponível em:<http://www.ctinordestedobrasil.com.br/documentos/Indicadores_do_Turismo_no_NE_2002_14.pdf>. Acesso em: 22 jul 2016.

FUNDAÇÃO LUÍS EDUARDO MAGALHÃES. **Transportes e Logística**: os modais e os desafios da multimodalidade/ Fundação Luís Eduardo Magalhães. – Salvador: FLEM, 2002.124p. (Cadernos FLEM, 4). Disponível em: <<http://edital.flem.org.br/paginas/cadernosflem/cadernosflem.jsp>> Acesso em: 26 mai. 2015.

GIBBS, G. **Análise de dados qualitativos**. Tradução Roberto Cataldo Costa. Porto Alegre: Artmed, 2009.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. - 6. ed. - São Paulo: Atlas, 2008.

_____. **Como elaborar projetos de pesquisa**. - 4. ed. - São Paulo: Atlas, 2002.

GOMES, R. C. da C.; SILVA, V. P. da. Turismo, inovações e crescimento econômico local, de e. In: II Colóquio Internacional de Geocrítica. Scripta Nova - **Revista Electrónica de Geografía y Ciencias Sociales**. Universidad de Barcelona. vol. 4, nº 69, 2000. Disponível em: < <http://revistes.ub.edu/index.php/ScriptaNova/issue/view/17>>. Acesso em: 01 ago. 2017.

IBGE. **Cidades: Aracaju. 2017**. Disponível em:<<http://cidades.ibge.gov.br/xtras/perfil.php?lang=&codmun=280030&search=sergipe|aracaju|infograficos:-informacoes-completas>>. Acesso em: 6 abr. de 2017.

_____. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua. Principais destaques da evolução do mercado de trabalho no Brasil 2012-2016**. Disponível em: <https://ww2.ibge.gov.br/home/estatistica/indicadores/trabalhoerendimento/pnad_continua_mensal/default.shtm>. Acesso em: 6 abr. 2017

_____. **Contas Nacionais Trimestrais: Indicadores de Volume e Valores Correntes Outubro / Dezembro 2016**. Disponível em: <<https://ww2.ibge.gov.br/home/estatistica/indicadores/pib/defaultcnt.shtm>>. Acesso em: 6 abr. 2017.

KARASSAWA, N. S. **A qualidade da logística no turismo: um estudo introdutório**. São Paulo: Aleph, 2003.

KUAZAQUI, E.; ROSAL FILHO, J. **Logística da prestação de serviços turísticos: um estudo de caso do aeroporto de Guarulhos**. 2009. Disponível em: <http://adm.aedb.br/seget/artigos09/188_Seget-2009-2.pdf >. Acesso em: 11 jan. 2017.

KUMMER, M. J. **Patrimônio público, materiais e logística**. – Cuiabá: EdUFMT, 2010. 77p.:il.; color.

MACEDO, A. R. **Turismo regional no Brasil: problemas de logística afetam o deslocamento de turistas**. Rádio Câmara, Brasília, out. 2013. Disponível em:<<http://www2.camara.leg.br/camaranoticias/radio/materias/reportagem-especial/455751-turismo-regional-no-brasil-problemas-de-logistica-afetam-o-deslocamento-de-turistas.html>>. Acesso em: 10 jan. 2017.

JOHNSTON, R; GRAHAM, C. **Administração de Operações de Serviço**. São Paulo: Atlas, 2002.

LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 5.ed.. São Paulo: Atlas, 2003. 311p.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M de A. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

LIMA, L. B. B. M. **O turismo de sol e praia no litoral sul de Sergipe: uma análise sob a perspectiva dos modelos Sistor e Talc (2011)**. Tese (Doutorado em geografia). Núcleo de Pós-Graduação em Geografia da Universidade Federal de Sergipe. São Cristóvão: UFS, 2011.

LOHMANN, G.; PANOSSO NETTO, A. **Teoria do turismo: conceitos, modelos e sistemas**. São Paulo, SP: Aleph, 2008.

MARCHESINI, M. M. P.; ALCÂNTARA, R. L. C. Conceituando o serviço logístico e seus elementos. **Revista de Ciência & Tecnologia**, v.17, n.33, p.65-86, 2012. Disponível em: <<https://www.metodista.br/revistas/revistas-unimep/index.php/cienciatecnologia/article/view/998>>. Acesso em: 19 out. 2016.

MARTINS, G. A.; THEÓPHILO, C. R. **Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MEIRINHOS, M; OSÓRIO, A. The case study as research strategy in education. **EduSer: Revista de educação**. ISSN 1645-4774. 2:2, p. 49-65, 2010. Disponível em: <<https://bibliotecadigital.ipb.pt/handle/10198/3961>>. Acesso em: 17 jul. 2017.

MORAES, L. B. B. de; VILAR, J. W. C. **Turismo de sol e praia e ordenamento territorial no litoral sergipano**. In: VILAR, José Wellington Carvalho; ARAÚJO, Hélio Mário de (Org.). Território, meio ambiente e turismo no litoral sergipano/São Cristóvão, SE: UFS, 2010.

MOURA, D. C. de. **O processo logístico nos serviços turísticos: um estudo de caso do Festival de Dança de Corumbá-MS**. Dissertação de Mestrado. Balneário Camboriú. 2008.

NOGUEIRA, F. V. Análise da sinalização turística nos atrativos turísticos da cidade de Dourados-MS. **RITUR-Revista Iberoamericana de Turismo**, v. 2, n. 2, p. 40-55, 2013.

NOVAES, A. G. **Logística e gerenciamento da cadeia de distribuição: estratégia, operação e avaliação**. 3. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Saraiva, 2007.

OLIVEIRA, B. de. Uma discussão sobre o conceito de desenvolvimento. **Revista da FAE**. v. 5, n. 2, 2002. Disponível em: <<https://revistafae.fae.edu/revistafae/issue/view/35>>. Acesso em: 19 out. 2016

PAGE, S J. **Transporte e turismo: perspectivas globais**. Tradução Juliana da Souza Dartora. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2008.

PAIVA, M. G. M. V. Análise do Programa de Desenvolvimento do Turismo do Nordeste (Prodetur/NE) na perspectiva do planejamento estratégico. **Revista de Administração Pública**, v. 44, n. 2. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2010, p. 197-213.

Disponível em:

https://www.bnb.gov.br/projwebren/Exec/artigoRenPDF.aspx?cd_artigo_ren=1423

Acesso em: 27 jul. 2017

_____. Análise de programas de turismo no Nordeste na perspectiva dos planejamentos participativo e estratégico. **Revista Econômica do Nordeste**, v. 45, n. 1, p. 90-105, 2014.

PALHARES, G. L. **Canais de Distribuição em Turismo: Estado da Arte**. Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade de Ribeirão Preto, 2006. Disponível em: <<http://docplayer.com.br/1797011-Canais-de-distribuicao-em-turismo-estado-da-arte->

faculdade-de-economia-administracao-e-contabilidade-de-ribeirao-preto-fea-rp-usp.html>. Acesso em: 19 out. 2016.

_____. **Transporte para turistas:** conceitos, estado da arte e tópicos atuais. In: Transportes e Agenciamento, 2005. Disponível em: <http://www.researchgate.net/publication/235969319_Transporte_para_Turistas_Conceitos_estado_da_Arte_e_Tpicos_Atuais/file/72e7e515b58f077710.pdf>. Acesso em: 19 out. 2016

PALUDO, A. V; PROCOPIUCK, M. **Planejamento governamental:** referencial teórico, conceitual e prático. São Paulo: Atlas S.A., 2011

PEREIRA, C. A. S. Políticas públicas no setor de Turismo. **Revista Turismo em análise**, v. 10, n. 2. nov, p. 7-21, 2009. Disponível em: <<https://www.revistas.usp.br/rta/article/view/63477>>. Acesso em: 19 out. 2016.

PETROCCHI, M. **Turismo:** planejamento e gestão. – 2. ed. – São Paulo : Pearson Prentice Hall, 2009.

PORTELLA, B. P., ZERMIANI, B. B., & TOMELIN, C. A. **Gerenciamento da cadeia de suprimentos como estratégia competitiva para as agências de viagens em Santa Catarina.** In: II Seminário de Pesquisa em Turismo do Mercosul. Anais... Caxias do Sul: UCS, 2004. Disponível em: <<https://www.ucs.br/site/midia/arquivos/10-gerenciamento-da-cadeia.pdf>>. Acesso em: 03. Jan. 2017

POZO, H. **Gestão de materiais e logística em turismo:** enfoque voltado para as micros e pequenas e médias empresas. São Paulo: Atlas, 2008.

RAMPAZZO, S. E.; CORRÊA, F. Z. Mota. **Desmistificando a metodologia científica:** guia prático de produção de trabalhos acadêmicos. Erechim, RS: Habilis, 2008. 199 p.

REINALDO, H. O. A. **Distribuição em turismo:** o impacto das novas tecnologias da informação nas agências de viagem. Tese (Doutorado em administração de empresas) – Fundação Getúlio Vargas, 2000. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/handle/10438/4612> >. Acesso em: 02 jan. 2017.

REVISTA DA MADEIRA. **Problemas de logística afetam competitividade no Brasil**, 2013. n.135. Disponível em: <http://www.remade.com.br/br/revistadamadeira_materia.php?num=1663&subject=Log%EDstica&title=Problemas%20de%20log%EDstica%20afetam%20competitividade%20no%20Brasil>. Acesso em: 13 nov. 2016.

ROJAS SORIANO, R. **Manual de pesquisa social/** Raúl Rojas Soriano; tradução de Ricardo Rosenbusch. – Petrópolis, RJ: Vozes, 2004.

RUSCHMANN, D. V. M.; BORDINI, C. V. **O uso dos planos de desenvolvimento turístico na microrregião dos Campos de Lages (SC).** In: RUSCHMANN, Doris SOLHA, Karina T. Planejamento Turístico. Barueri: Manole, 2006.

SANTOS, C. A. J. **Políticas públicas de turismo e reorganização do território no litoral de Sergipe – Brasil**. In: Anais do XIX Seminário Acadêmico APEC. Barcelona: Associação de Pesquisadores e Estudantes Brasileiros em Catalunha, 2014.

_____. **Impactos Territoriais Do Turismo Em Aracaju – Sergipe – Brasil**. 2010. Disponível em:<
<http://observatoriogeograficoamericalatina.org.mx/egal9/Procesosambientales/Impactoambiental/06.pdf>>. Acesso em: 10 jun 2017.

SANTOS, I. E. dos. **Manual de métodos e técnicas de pesquisa científica**. 8 ed. Niterói, RJ: Impetus, 2011.

SANTOS, L. L. G.; SANTOS, C. A. J.; CAMPOS, A. C. **Regionalização do turismo no Brasil e a descentralização do turismo no estado de Sergipe: o caso do roteiro cidades históricas**. In: COLÓQUIO INTERNACIONAL DE GEOCRÍTICA, 12, 2012, Bogotá. Anais eletrônicos... Bogotá, 2012. Disponível em:
 <<http://www.ub.edu/geocrit/coloquio2012/actas/07-L-Gomes.pdf>>. Acesso em: 22 set. 2016.

SANTOS, M. N. L. **Políticas Territoriais do Turismo: Investimentos no Polo Costa dos Coqueirais em Sergipe**, Brasil. Tese (Doutorado em Geografia) – Universidade Federal de Sergipe. – São Cristóvão, 2009.

SECCHI, L. **Políticas Públicas** - conceitos, esquemas de análise, casos práticos. São Paulo: Cengage Learning, 2010.

SERGIPE. **Governo do Estado promove nova fase de desenvolvimento para o turismo de Sergipe, 2016**. Disponível em: <
<http://agencia.se.gov.br/noticias/governo/governo-do-estado-promove-nova-fase-de-desenvolvimento-para-o-turismo-de-sergipe>>. Acesso em: 11 nov. 2016.

_____. **Governador lança Plano de Desenvolvimento de Sergipe para os próximos 10 anos**, 2008. Disponível em:
http://www.agencia.se.gov.br/noticias/leitura/materia:10644/governador_lanca_plano_de_desenvolvimento_de_sergipe_para_os_proximos_10_anos.html. Acesso em: 1 ago. 2017.

_____. **Revisão do plano de desenvolvimento integrado do turismo sustentável – PDITS**. Aracaju: Ministério do Turismo: Banco do Nordeste: Governo de Sergipe, vol 2, 2013.

_____. Secretaria de Estado do Desenvolvimento Econômico, da Ciência e Tecnologia e do Turismo; Empresa Sergipana de Turismo. **Regionalização do turismo: roteiros do Brasil no Estado de Sergipe – Aracaju**: SEDETEC/EMSETUR, 2009a. – (Convênio Ministério do Turismo/Sociedade do Cangaço nº 963/2007), 100 p.

_____. Secretaria de Estado do Desenvolvimento Econômico, da Ciência e Tecnologia e do Turismo; Empresa Sergipana de Turismo. **Plano Estratégico de Desenvolvimento Sustentável do Turismo de Sergipe**. Aracaju: Secretaria de Estado do Desenvolvimento Econômico, da Ciência e Tecnologia e do Turismo; Empresa Sergipana de Turismo, 2009b.

_____. **Obras e Projetos em execução no município de Aracaju**. Disponível em: <<http://187.17.2.135/mapa/ARACAJU.html>>. Acesso em: 23. Ago. 2017.

SILVA, B. P. **Infraestrutura logística e turismo em alagoas no período 2004-2013**. 2014, 116f. Dissertação (Mestrado em Economia Aplicada) - Universidade Federal de Alagoas, Maceió. 2014. Disponível em: <http://www.feac.ufal.br/mestrado/economia/sites/default/files/dissertacoes/dissertacao_bruno_pimentel.pdf> Acesso em: 26 mai. 2015.

SILVA, F. G. S. da; MELO, R. de S. A contribuição da sinalização turística para o desenvolvimento turístico da cidade de Parnaíba (PI, Brasil). **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, v. 6, n. 2, p. 129-146, 2012.

SILVA, J. A. **Turismo e organização do espaço no polo Costa dos Coqueirais**. São Cristóvão, SE, 2011. 183 f. Dissertação (Mestrado em Geografia) – Universidade Federal de Sergipe, 2011.

TELES, R. M. de S. **A importância do território na prática do planejamento turístico – reflexões acerca do Brasil**. In: Ruschmann, D.; Solha, K. (orgs.). Planejamento Turístico. Barueri: Manole, 2006. (pags 45-65).

VENTURA, M. M. O estudo de caso como modalidade de pesquisa. **Revista SOCERJ**, v.20, n.5, p.383-386, 2007. Disponível em:<http://sociedades.cardiol.br/socerj/revista/2007_05/a2007_v20_n05_art10.pdf>. Acesso em: 17 jul. 2017.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

VIGNATI, F. **Gestão de destinos turísticos: como atrair pessoas para polos, cidades e países**. – Rio de Janeiro: Ed. Senac Rio de Janeiro, 2012.

YIN, R.K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. Porto Alegre: Bookman, 2010.

ZAGHENI, E. S. da S. **A logística da cadeia produtiva do turismo de Joinville – SC**. 2004. 203. Dissertação (Mestrado em Administração). Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2004. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/86619>>. Acesso em: 21 jul. 2016.

ZAGHENI, E. S. da S.; LUNA, M. M. M. Canais de distribuição do turismo e as tecnologias de informação: um panorama da realidade nacional. **Revista Produção Online**. Florianópolis, v. 11, n. 2, abr./jun., 2011. p. 476-502. Disponível em: <<https://www.producaoonline.org.br/rpo/article/view/728>>. Acesso em: 21 jul. 2016.

APÊNDICE A - ROTEIRO DE ENTREVISTA APLICADO AOS GESTORES E AGENTES DO TURISMO
--

I. Sobre a infraestrutura da cidade

- 1) Qual a sua opinião sobre a infraestrutura básica da cidade de Aracaju?
- 2) Você considera que o governo dá o devido suporte à infraestrutura turística da cidade? De que forma?
- 3) Quais as principais deficiências quanto a infraestrutura turística da cidade?
- 4) Você considera que a infraestrutura logística da cidade contribui de forma satisfatória para o desenvolvimento da atividade turística? Explique.
- 5) Quais empreendimentos turísticos você citaria como os mais importantes da cidade e por quê?

I. Sobre a avaliação do setor turístico da cidade

- 6) Você considera que o poder público tem feito investimentos favoráveis ao desenvolvimento do setor turístico da cidade? Cite-os.
- 7) Você tem conhecimento de alguma política ou plano de ações direcionado para o desenvolvimento do setor turístico da cidade? Cite.
- 8) Qual sua opinião sobre a mão de obra que atua no setor turístico da cidade?
- 9) Como você avalia a relação entre os órgãos públicos e o setor privado na promoção e desenvolvimento do setor turístico da cidade?
- 10) Quais as perspectivas quanto as melhorias dos serviços que compõem o produto turístico de Aracaju?