

**UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO *STRICTO SENSU*
MESTRADO EM TURISMO E HOSPITALIDADE**

LUANA TEIXEIRA DE LACERDA

**AS DIMENSÕES ECONÔMICA E SOCIAL DA SUSTENTABILIDADE DO
TURISMO NO MUNICÍPIO DE MACHADINHO – RS**

CAXIAS DO SUL

2019

LUANA TEIXEIRA DE LACERDA

**AS DIMENSÕES ECONÔMICA E SOCIAL DA SUSTENTABILIDADE DO
TURISMO NO MUNICÍPIO DE MACHADINHO – RS**

Dissertação de mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Turismo e Hospitalidade, da Universidade de Caxias do Sul, como requisito parcial à obtenção do título de mestre em Turismo e Hospitalidade.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Marlei Salete Mecca

CAXIAS DO SUL

2019

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Universidade de Caxias do Sul
Sistema de Bibliotecas UCS - Processamento Técnico

L131d Lacerda, Luana Teixeira de

As dimensões econômica e social da sustentabilidade do turismo no município de Machadinho - RS / Luana Teixeira de Lacerda. – 2019.

130 f. : il. ; 30 cm

Dissertação (Mestrado) - Universidade de Caxias do Sul, Programa de Pós-Graduação em Turismo e Hospitalidade, 2019.

Orientação: Marlei Salete Mecca.

1. Turismo - Machadinho (RS). 2. Sustentabilidade. 3. Desenvolvimento sustentável. I. Mecca, Marlei Salete, orient. II. Título.

CDU 2. ed.: 338.48(816.5)

LUANA TEIXEIRA DE LACERDA

AS DIMENSÕES ECONÔMICA E SOCIAL DA SUSTENTABILIDADE DO
TURISMO NO MUNICÍPIO DE MACHADINHO – RS

Dissertação de Mestrado submetida à Banca Examinadora designada pelo Colegiado do Programa de Pós-graduação em Turismo e Hospitalidade – Mestrado e Doutorado, da Universidade de Caxias do Sul, como parte dos requisitos necessários para a obtenção do título de Mestre em Turismo e Hospitalidade. Linha de Pesquisa: Turismo, Organizações e Sustentabilidade.

Aprovada em 26/06/2019

Banca Examinadora

Prof.^a Dra. Marlei Salete Mecca (Orientadora)
Universidade de Caxias do Sul – UCS

Prof. Dr. Silvio Luiz Gonçalves Vianna
Universidade de Caxias do Sul – UCS

Prof. Dr. Tiago Savi Mondo
Instituto Federal de Santa Catarina – IFSC (Campus Florianópolis)

AGRADECIMENTOS

Àquele que é o meu refúgio e a minha fortaleza, o meu Deus, em quem confio. Quem ao longo dos anos tem me entregado tantas bênçãos e me permitiu realizar mais este sonho.

Minha mãe, mulher exemplar e minha base, o apoio fundamental para que eu pudesse dedicar-me a este estudo. Quem nunca mede esforços para a realização dos meus objetivos. Meu padrasto, pai de coração, por toda paciência e carinho.

Meu pai, minha madrasta e meu irmão, pelas orações e incentivos.

Minhas irmãs, confidentes, amigas, guerreiras de quem muito me orgulho e em quem posso confiar todos os momentos. Meus sobrinhos, filhos de coração, aos quais me esforço para ajudar a ensinar e inspirar.

Meu namorado Jeovani, meu amor, meu companheiro de jornadas na UCS e na vida. Pela paciência nos muitos momentos em que estive distante, por acreditar no meu sonho, por segurar minha mão e me incentivar a prosseguir.

Meus amigos Jocemar e Camila, irmãos que a vida me permitiu encontrar, pelo apoio incondicional, pelas revisões e pela amizade pura e inesgotável.

Todos os meus demais amigos, pela compreensão nesta fase de afastamento e pela torcida.

A minha professora e orientadora, Dr.^a Marlei Salete Mecca, por me acolher quando eu pensava em desistir, por acreditar no meu potencial, pela disposição e por me inspirar a seguir.

Aos colegas da turma 17 pela amizade e companheirismo. Em especial, Carin e Iara, mais que colegas, amigas-irmãs, confidentes, conselheiras, meu suporte e alívio nos momentos difíceis, tesouros que o mestrado me deu.

Ao Poder Público de Machadinho, representado pelo prefeito e secretários, o presidente do Sindicato de Trabalhadores Rurais de Machadinho e aos presidentes e associados da ADTM e CDL Machadinho, por aceitarem contribuir com a pesquisa.

A CAPES pelo apoio financeiro por meio da bolsa taxista.

A todos os docentes do PPGTURH da Universidade de Caxias do Sul, que dividiram seus conhecimentos. E a Regina, por ser mais que uma secretária, ser amiga dos alunos e estar sempre disposta a ajudar.

“Quando conectamos a educação com o turismo estamos unindo duas forças que podem fazer deste mundo, um lugar melhor.”

Taleb Rifai

RESUMO

O Turismo é uma atividade capaz de gerar renda e benefícios sociais para os municípios (RODERMEL, 2014) contribuindo para o desenvolvimento sustentável a partir de ações planejadas e constantemente monitoradas (UNWTO, 2018; DIAS, 2005; BUTLER 1999; UNWTO, 2003). Considerando esse cenário este trabalho tem como objetivo analisar como se apresenta a sustentabilidade econômica e social do turismo no município de Machadinho – RS, por meio da aplicação de uma adaptação do Sistema de Indicadores de Sustentabilidade para Atividade Turística – SISDTur (HANAI, 2009). Para tanto, utilizou-se uma pesquisa com metodologia de natureza exploratória e descritiva, quanto à abordagem classificada como quantitativa, na modalidade de estudo de caso, fazendo uso de levantamento por meio da aplicação de questionários como técnica de coleta de dados. Dentre as dimensões da sustentabilidade turística, examinou-se a sustentabilidade social e econômica do turismo de Machadinho. Os resultados obtidos sinalizam para o potencial sustentável das atividades existentes, evidenciando os benefícios, principalmente econômicos, bem como as possibilidades futuras para o desenvolvimento do turismo local. Constatou-se que ambas as dimensões, social e econômica, apresentam, em sua maioria, indicadores positivos, com destaque para a dimensão econômica que apresentou 30% de seus indicadores sustentáveis e 55% potencialmente sustentáveis. Entretanto, foram encontrados indicadores que apresentam resultados parcialmente insustentáveis que demandam atenção, como é o caso dos indicadores que tratam sobre projetos de engajamento dos residentes no turismo, com programas voltados a melhorias sociais da população local, à comunicação turística e ao valor investido pelo poder público no setor. As informações obtidas com os agentes do turismo local proporcionaram a compreensão da atividade turística, tomando como base os princípios da sustentabilidade, concebendo conhecimentos que auxiliem o desenvolvimento do município de Machadinho e que orientem outros destinos quanto à estruturação do turismo em seus territórios.

Palavras-chave: Turismo. Sustentabilidade econômica. Sustentabilidade social. Machadinho – RS.

ABSTRACT

Tourism is an activity capable of generating income and social benefits for municipalities (RODERMEL, 2014) contributing to sustainable development from planned and constantly monitored actions (UNWTO, 2018; DIAS, 2005; BUTLER 1999; UNWTO, 2003). Considering this scenario, this paper aims to identify how the economic and social sustainability of tourism is presented in the municipality of Machadinho-RS, through the application of an adaptation of the Sustainability Indicators System for Tourist Activity – SISDTur (HANAI, 2009). To this end, we have used a research with a methodology of exploratory and descriptive nature, regarding the approach classified as quantitative, in the modality of case study, making use of a survey through the application of questionnaires for data collection. Among the dimensions of tourism sustainability, we have examined the social and economic sustainability of the tourism of Machadinho. The results indicated the sustainable potential of the existing activities, evidencing the benefits, mainly economical, as well as the future possibilities for the development of local tourism. It was found that both dimensions (social and economic) show, mostly, positive indicators, mainly the economic dimension which presented 30% of sustainable indicators and 55% potentially sustainable indicators. However, partially unsustainable results indicators have been found which demand attention as in the case of indicators which deal with projects of engagement of the residents in tourism, with programs aimed at social improvements of the local population, to the tourist communication, and to the value invested by the government in the sector. The information obtained from the local tourism agents provided the understanding of the touristic activity, based on the principles of sustainability, conceiving knowledge that help the development of the city and that guide other destinations regarding the structuring of tourism in their territories.

Keywords: Tourism. Economic sustentability. Social sustentability. Machadinho – RS.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Dicas para a busca da sustentabilidade econômica	34
Figura 2 - Circulação do dinheiro do turismo.....	36
Figura 3 - Mapa de localização	55
Figura 4 - Vista aérea do parque Thermas Machadinho	56
Figura 5 - Fluxograma da pesquisa.....	59
Figura 6 - Relação entre os objetivos e as afirmativas.....	65

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Principais conjuntos de indicadores da sustentabilidade no turismo.....	47
Quadro 2 - Indicadores em estabelecimentos turísticos.....	50
Quadro 3 - Indicadores da gestão turística municipal	51
Quadro 4 - Dimensão social.....	61
Quadro 5 - Dimensão econômica.....	63
Quadro 6 - Escala de Likert de 5 pontos	68
Quadro 7 - Moda / sustentabilidade	69
Quadro 8 - Critérios de avaliação dos indicadores.....	69
Quadro 9 - Indicadores da dimensão social	78
Quadro 10 - Indicadores da dimensão econômica	95

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Pirâmide etária - Machadinho – RS.....	71
Gráfico 2 - Escolaridade da população adulta.....	73
Gráfico 3 - Fluxo Escolar por Faixa Etária - 1991/2000/2010.....	89

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Gênero	70
Tabela 2 - Gerações.....	71
Tabela 3 - Naturalidade	72
Tabela 4 - Tempo de residência.....	72
Tabela 5 - Escolaridade	73
Tabela 6 - Escolaridade x Geração	74
Tabela 7 - Escolaridade x Renda	74
Tabela 8 - Atividade x Escolaridade	75
Tabela 9 - Renda x Atividade	75
Tabela 10 - Média de renda dos respondentes	76
Tabela 11 - Sustentabilidade do turismo de Machadinho - RS.....	107

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	14
1.1 OBJETIVOS.....	17
1.1.1 Objetivo geral	17
1.1.2 Objetivos específicos	17
1.2 ESTRUTURA DO ESTUDO.....	18
2 REFERENCIAL TEÓRICO	20
2.1 TURISMO	20
2.2 ATRATIVO TURÍSTICO.....	22
2.2.1 Águas termais	24
2.3 INTERFERÊNCIAS DO TURISMO NAS DESTINAÇÕES	28
2.4 DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL DO TURISMO	30
2.4.1 Sustentabilidade econômica	33
2.4.3 Sustentabilidade social	38
2.5 PLANEJAMENTO DE DESTINAÇÕES TURÍSTICAS	40
2.6 MENSURAÇÃO DA SUSTENTABILIDADE NO TURISMO	45
3 METODOLOGIA	54
3.1 O MUNICÍPIO DE MACHADINHO.....	54
3.2 DELINEAMENTO DA PESQUISA	57
3.3 FLUXOGRAMA DE ELABORAÇÃO DA PESQUISA.....	59
3.4 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	60
3.5 AMOSTRA E COLETA DE DADOS.....	66
3.6 TRATAMENTO DOS DADOS.....	67
4. ANÁLISE DOS DADOS	70
4.1 PERFIL DOS ENTREVISTADOS	70
4.2 DIMENSÃO SOCIAL DO TURISMO.....	76
4.2.1. Inserção de residentes locais no setor turístico	81
4.2.2 Nível de empregabilidade em turismo	83
4.2.3 Comunicação turística local	84
4.2.4 Participação da comunidade local	85
4.2.5 Estrutura de saúde	87
4.2.6 Ensino escolar básico	88
4.2.7 Segurança pública	90

4.2.8 Infraestrutura habitacional	91
4.2.9 Presença de visitantes	92
4.2.10 Custo de vida	93
4.3 DIMENSÃO ECONÔMICA DO TURISMO	94
4.3.1 Rentabilidade	97
4.3.2 Longevidade dos estabelecimentos turísticos	99
4.3.3 Disponibilidade de funcionamento	99
4.3.4 Novos estabelecimentos turísticos	101
4.3.5 Gastos do turista	102
4.3.6 Investimento	103
4.3.7 Sazonalidade turística	105
4.3.8 Visitantes	106
4.4 ANÁLISE DA SUSTENTABILIDADE DO TURISMO NO MUNICÍPIO DE MACHADINHO – RS	106
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	113
REFERÊNCIAS	117
APÊNDICE A – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	133

1 INTRODUÇÃO

A busca por experiências positivas e marcantes transpõem épocas, condições espaciais, sociais e econômicas. A efemeridade das relações e emoções que marca a sociedade contemporânea exige do campo do turismo articulações estrategicamente pensadas para que se desenvolva e fortaleça.

O turismo demanda de “sedução” para atrair um turista cada dia mais exigente e informado, que busca cenários inusitados ou familiares que satisfaçam seus desejos, prezando pelo seu bem-estar e a liberdade em suas decisões. Os turistas modernos, em sua maioria, passaram a orientar-se por uma consciência ambiental e sociocultural, optando por atrações turísticas mais responsáveis e diversificadas (CAMPOS; MENDES; SILVA, 2006). Nesse processo, muitos viajantes partem de seus lares instigados a procurar destinações que lhes proporcionem tranquilidade, contato com a natureza, novas culturas e relações.

O fenômeno turístico [...] tem um aspecto social tão importante quanto ao desenvolvimento econômico, isto é, possibilidade de expansão do ser humano, seja pelo divertimento, seja pela possibilidade de conhecer novas culturas e enriquecer conhecimentos por meio de viagens (BARRETO, 1991, p.45).

Munidos dessas informações, municípios potencialmente turísticos descobrem no turismo uma fonte para aquecerem suas economias atraindo visitantes que demandarão de serviços e produtos diversos.

Por sua interdisciplinaridade o turismo está ligado, simultaneamente, aos mais diversos setores da sociedade, trazendo efeitos diretos e indiretos para vários ramos da economia (LAGE; MILONE, 1998) e vem se consolidando como atividade podendo gerar receitas significativas para os municípios e regiões onde ocorre (RODERMEL, 2014). Beni considera o turismo como alternativa para que os municípios evoluam, tendo “[...] em vista de seus importantes efeitos econômicos, sociais, ambientais, políticos e culturais, o turismo, organizado e planejado, é poderoso instrumento de aceleração ou complementação do processo de desenvolvimento.” (1999, p. 97). O autor, ainda acrescenta, que haverá ganhos para a comunidade local por conta das possibilidades de integração de seus negócios à rede do turismo (BENI, 2006). Ainda sobre o desenvolvimento da economia das cidades, onde as atividades turísticas ocorrem, Boullón (2005, p. 76), acrescenta que:

[...] é possível que o funcionamento adequado de algum centro turístico contribua para melhorar a receita, se não dos habitantes de toda a região, pelo menos dos que vivem nesses lugares. E nas regiões com economias em crescimento os municípios turísticos podem somar-se para acelerar esse processo.

Porém, para que o turismo tenha efeitos positivos tanto para a comunidade receptora quanto para os visitantes, são necessárias ações desenvolvidas a partir de um planejamento adequado do turismo (TAHIRI; KOVACI, 2017), contando com a participação de toda a comunidade em sua elaboração.

Os residentes precisam conhecer os processos e as possibilidades que o turismo traz consigo para que possam visualizar seus negócios inseridos nessa cadeia ou talvez despertar novos empreendimentos dentro do segmento, observando que pessoas de todas as idades e classes buscam o turismo para lazer, saúde (física e mental), negócios, religião e estudos entre tantas outras motivações (ALEXANDRE, 2018).

Por todas essas características o turismo deve direcionar sua caminhada ao encontro da sustentabilidade. Sua crescente expansão potencialmente econômica, possibilita o desenvolvimento sustentável das localidades contanto que as ações sejam bem planejadas (UNWTO, 2018; DIAS, 2005).

Considerando esse cenário, os membros da Organização das Nações Unidas, reuniram-se em setembro de 2015 para a elaboração de objetivos para o desenvolvimento sustentável. Para este trabalho, tomou-se como apoio, o oitavo objetivo, que propõem “Promover o crescimento econômico sustentado, inclusivo e sustentável, emprego pleno e produtivo e trabalho decente para todos.” em especial o objetivo 8.9, que busca “Até 2030, elaborar e implementar políticas para promover o turismo sustentável, que gera empregos e promove a cultura e os produtos locais.” (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS NO BRASIL, 2015). A meta é a melhoria da qualidade de vida no planeta, das condições sociais e econômicas de todas as pessoas, sendo o turismo um possível aliado para o alcance desses objetivos por seu potencial crescimento.

É possível apontar a contribuição do turismo no desenvolvimento sustentável das nações por meio dos estudos realizados pelo Conselho Mundial de Viagens e Turismo (WTTC) que apresentam a representação direta do PIB do turismo, em relação ao PIB total do Brasil, que foi de 8,1%, com um crescimento de 3,1% em

relação ao ano anterior, totalizando a inclusão de US\$ 152,5 bilhões na economia nacional, ocupando 6,9 milhões de postos de trabalho (MARTINS, 2019). Desse montante, somente os turistas internacionais realizaram despesas no Brasil que chegaram a R\$ 22,6 bilhões, mostrando um aumento de 1,86% em relação a 2017 (BRASIL, 2019) e colocando o turismo como importante fomentador do crescimento das destinações.

Cabe ressaltar que, para que esses números existam e continuem a crescer, são necessárias novos e aprofundados estudos. O Plano Nacional do Turismo 2018-2022 (BRASIL, 2015b) orienta a realização de pesquisas qualitativas e quantitativas, buscando informações sobre os diversos segmentos da atividade turística, bem como “[...] planejar, apoiar, acompanhar e avaliar ações, programas e projetos voltados à geração de novas alternativas de desenvolvimento local com base nos segmentos turísticos e sua cadeia produtiva, de acordo com a Política Nacional de Turismo;” (BRASIL, 2008, p. 95) pois os visitantes necessitam de praticamente todos os setores da sociedade (hospedagem, transportes, alimentação, entretenimento e serviços) para que a experiência buscada seja positiva.

O Município de Machadinho - RS, que é objeto de estudo dessa pesquisa, possui como principal fomentador do turismo o parque de águas termais que, ao atrair visitantes, estimula o desenvolvimento da cadeia produtiva como os meios de hospedagens, serviços de alimentação e comércio, dentre outros.

Diante do exposto tem-se a seguinte questão de pesquisa: como se apresenta a sustentabilidade econômica e social do turismo no município de Machadinho – RS? Para responder esse questionamento utilizou-se o SISDTur, uma metodologia desenvolvida por Hanai (2009), que compreende indicadores, selecionados e ponderados, a partir da participação da comunidade local, a qual foi escolhida por viabilizar a coleta de informações das dimensões econômica e social da sustentabilidade turística, mediante participação dos agentes do turismo local, a partir das quais foi possível avaliar como se apresenta a sustentabilidade do desenvolvimento do turismo na destinação.

Buscando a concretização desta pesquisa tomou-se como base uma metodologia de natureza bibliográfica e descritiva. Quanto à abordagem classificada como quantitativa, a partir de um estudo de caso e, como técnica de coleta de dados, fez-se uso de levantamento.

Considerando as informações sobre o turismo mencionadas, este trabalho se justifica por proporcionar uma maior compreensão do turismo local e da sustentabilidade das dimensões econômica e social no setor turístico, a partir das informações dos agentes envolvidos, possibilitando o desenvolvimento da cidade de Machadinho – RS e de outros municípios que buscam a estruturação do turismo em seus territórios, atentando para a sustentabilidade das atividades. Pois, de acordo com Lacerda,

Para se obter o turismo sustentável é necessário um processo contínuo de acompanhamento constante dos impactos junto com os atores sociais locais para melhor introduzir medidas preventivas e corretivas que visem ao equilíbrio dos recursos (2011, p.23).

No campo científico oportunizará a geração de novos conhecimentos ao abordar diversos conceitos relacionados ao turismo, a partir de um atrativo pouco estudado pela academia no Estado do Rio Grande do Sul – as águas termais – considerando nesse aspecto o importante potencial de atração desse segmento.

1.1 OBJETIVOS

Para a realização desse trabalho foram elencados objetivos que guiaram a pesquisa, norteando a busca pelas informações necessárias para a compreensão da problemática. Neste capítulo serão apresentados o objetivo geral e os objetivos específicos.

1.1.1 Objetivo geral

Analisar como se apresenta a sustentabilidade econômica e social do turismo no município de Machadinho – RS, por meio do SISDTur.

1.1.2 Objetivos específicos

- a) Mapear os estabelecimentos associados às principais entidades locais, envolvidos com a atividade turística na destinação;
- b) Identificar o perfil socioeconômico dos respondentes;

- c) Verificar se o turismo local proporciona melhorias na qualidade de vida aos envolvidos;
- d) Identificar se a atividade local proporciona benefícios econômicos para o município;
- e) Analisar se a atividade turística local se desenvolve de forma sustentável econômica e socialmente;

1.2 ESTRUTURA DO ESTUDO

Buscando a concretização deste trabalho, a pesquisa foi dividida em cinco partes. O primeiro capítulo compreende a introdução onde foi realizada uma contextualização sobre o tema da pesquisa, discorrendo sobre o turismo e a importância da sustentabilidade para o desenvolvimento das destinações, assuntos que levaram ao problema de pesquisa. Na sequência são apresentados o objetivo geral e específicos da pesquisa, seguidos da estruturação do trabalho.

O capítulo dois dedica-se ao referencial teórico da pesquisa. Inicialmente estudou-se os conceitos de turismo, as transformações do setor e a constituição do atrativo turístico e seus principais tipos, sendo as águas termais o principal recurso da destinação analisada. Posteriormente foram apresentadas as interferências das atividades turísticas nas destinações, desencadeando no desenvolvimento sustentável da destinação, para o qual foi necessário discorrer sobre a conceituação de sustentabilidade e das dimensões analisadas neste trabalho (dimensão econômica e social). Por fim apresentou-se a definição de planejamento e sua importância, bem como da necessidade de mensurar as ações e os principais indicadores da sustentabilidade do turismo existentes, apresentando-se o SISDTur.

A parte seguinte, terceiro capítulo, corresponde à apresentação da metodologia utilizada para alcançar os objetivos propostos, passando pela caracterização do município de Machadinho – RS (campo de estudos), o delineamento da pesquisa, apresentação do instrumento de coleta de dados, definição da amostra, técnica de coleta e critérios para análise dos dados obtidos.

O capítulo quatro destina-se às análises dos dados coletados, onde são apresentados os dados obtidos para cada indicador, analisando-se os resultados para a identificação da sustentabilidade das dimensões econômica e social das atividades

turísticas da destinação. Ao final do capítulo apresenta-se um panorama geral da sustentabilidade das dimensões analisadas, no município de Machadinho – RS.

As considerações finais são expostas no capítulo cinco reforçando os resultados obtidos pelo estudo, tecendo comentários e sugestões no intuito de contribuir com o desenvolvimento sustentável da atividade na destinação, bem como deixando em abertas propostas para investigações futuras relacionadas ao tema em questão.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Buscando maior compreensão do tema discutido, a pesquisa abordou inicialmente o fenômeno do turismo, sua evolução histórica e os desdobramentos no decorrer do tempo. Posteriormente a pesquisa estendeu-se aos atrativos turísticos, especialmente o uso das águas termais para atividades turísticas, seguida da exposição da sustentabilidade turística abordando, principalmente, as dimensões econômica e social. Após, foi explorado o planejamento dos destinos turísticos e questões a respeito da mensuração da sustentabilidade das atividades ligadas ao setor.

2.1 TURISMO

Fenômeno em constante mutação, o turismo passou por diversas transformações ao longo do tempo e, ainda hoje, provoca inúmeras mudanças tanto naqueles que usufruem de suas possibilidades enquanto turistas (DIAS, 2008), quanto nas comunidades receptoras (RUSCHMANN, 2000).

As primeiras viagens, que deram origem ao que hoje pode ser chamado de turismo, eram motivadas principalmente por comércio, saúde, religiosidade e educação e, apenas alguns poucos privilegiados tinham recursos suficientes para percorrer grandes distâncias e explorar novos territórios. A curiosidade e o desejo de descobrir impulsionaram o surgimento de grandes universidades que tinham como discentes os filhos de nobres (YASOSHIMA; OLIVEIRA, 2002).

Mas o turismo como se conhece hoje passou a delinear-se a partir da Revolução Industrial, que mudou padrões em todos os setores da sociedade. As transformações foram ocorrendo gradativamente quebrando paradigmas, alterando a comunicação, os transportes, o trabalho e as motivações, proporcionando ao turismo consolidar-se e tornar-se o que é hoje (LICKORISH, 2000). O aumento do tempo livre e da renda proporcionou a descoberta de novos prazeres, exigindo que o lazer se tornasse direito dos trabalhadores e uma necessidade de todos.

A partir desse período, a industrialização propiciou a modernização de estradas e o surgimento de meios de transporte mais rápidos e potentes, os quais passaram a locomover passageiros diariamente por longas distâncias, em tempo reduzido e com maior segurança, acelerando a expansão do turismo (LICKORISH, 2000).

Os avanços econômicos possibilitaram a ampliação da distribuição de renda e levaram novas famílias a viajar, sendo essas pertencentes a classes que no passado foram privadas do prazer das viagens e do lazer. Ou seja, “[...] o modo de produção determina quem viaja, e o desenvolvimento tecnológico, como fazê-lo.” (BARRETTO, 1995, p. 51).

A partir desse marco, muito se tem discutido a respeito do conceito de turismo, sendo os deslocamentos o fator de ligação entre a maioria deles. A Organização Mundial do Turismo – UNWTO – apresentou, em 1991, uma definição para esse fenômeno no qual “O turismo compreende as atividades que realizam as pessoas durante suas viagens e estadas a lugares diferentes a seu entorno habitual, por um período consecutivo inferior a um ano, com a finalidade de lazer, negócios ou outras” (UNWTO, 2001).

Além do conceito apresentado pela UNWTO, outros estudiosos buscaram definições para explicar o turismo, fundamentando-se nas transformações e novos entendimentos a respeito do fenômeno. Segundo Jafari (1977, p. 8):

O turismo é um estudo do homem longe de seu habitat habitual da indústria que responde às suas necessidades e dos impactos que tanto ele quanto a indústria têm sobre o hospedeiro sociocultural, econômico e ambientes físicos. (tradução nossa).

Tomando como base a conceituação proposta por Jafari é possível realizar diversas inferências a respeito da multidisciplinaridade do turismo, as quais interferem e movimentam outros setores da sociedade, sendo que para entendê-lo faz-se necessário o diálogo a respeito das transformações contemporâneas que trouxeram consigo a busca pela satisfação e tornaram-no um motivo que merece destaque tanto nas pesquisas quanto na prática do turismo.

Além disso, com informações amplamente divulgadas, em variados canais, os níveis de exigência dos viajantes elevaram-se. Estes dispõem de seu esforço indo ao encontro de experiências que acreditam serem capazes de satisfazer suas necessidades. Esse fato contribuiu para o surgimento de novos nichos para o mercado turístico e o crescimento de novas destinações, além da retomada de antigos valores alicerçados em relações de maior proximidade com o outro e com a natureza.

Para o homem comum, o turismo é mais uma das atividades que se lhe oferecem dentro de uma infinita gama de possibilidades de entretenimento.

Para uma estreita faixa de intelectuais, é uma dentre várias formas de adquirir conhecimentos, ou seja, uma forma de educação alternativa. Para a grande massa trabalhadora, pode significar a oportunidade de emprego ou subemprego, e para os grandes empresários será uma fonte de enormes lucros (BARRETTO, 1995, p. 96).

O turista passou a exigir qualidade máxima, sendo que sua satisfação se encontra sempre em transição: o que ontem satisfazia talvez amanhã não consiga proporcionar-lhe satisfação. Motivo este que requer constante adaptação das destinações. Destinação, aqui entendida, de acordo com Buhalis, como sendo “[...] uma região geográfica definida, entendida pelos seus visitantes como uma entidade única, com um enquadramento político e legislativo [...]” (2000, p. 1, tradução nossa), composta por um conjunto de produtos turísticos para atender as necessidades dos visitantes. Enquanto os destinos possuem apenas os recursos turísticos, as destinações contam com a infraestrutura para transformá-los em atrativos.

Esses “novos turistas” apresentam novas necessidades e motivações, e vem evoluindo junto com a sociedade, ampliando seus conhecimentos e seus poderes (intelectuais e financeiros).

Pensando nesses turistas será discutido, no subitem seguinte, a respeito dos atrativos turísticos – sua conceituação e tipologia – que, juntamente com as motivações, os levam às destinações.

2.2 ATRATIVO TURÍSTICO

Para que o turismo seja desenvolvido em uma destinação é necessário que existam motivos que atraiam os visitantes. Muitos deles são construídos pelo homem, outros pela natureza. Qualquer elemento, após ser tratado, pode se tornar um atrativo e possibilitar experiências que satisfaçam os anseios daqueles que o buscam. É o atrativo que suscita o fenômeno turístico (VALLS, 2006).

Um recurso natural, como uma cachoeira por exemplo, não representa um recurso turístico até a intervenção do homem. É a partir da preparação da infraestrutura desse local que ele passa a poder ser frequentado pelos turistas e se torna um atrativo quando dispõem de subsídios que motivem as pessoas a saírem de casa para explorá-lo (BARRETTO, 1995). É por meio da agregação de valor que se dá o processo de transformação do recurso natural em recurso turístico. Beni considera que atrativo turístico é “[...] todo lugar, objeto ou acontecimento de interesse

turístico que motiva o deslocamento de grupos humanos para conhecê-los.” (2007, p. 192).

Os principais atrativos, segundo Lage e Milone (1998) dividem-se em:

- a) naturais: montanhas; planícies; planaltos; costas litorais; rios; pântanos; quedas d’água; fontes termais e/ou hidrominerais; flora; fauna; grutas; áreas de caça e pesca; etc.
- b) histórico culturais: monumentos; sítios históricos e/ou científicos; instituições culturais de estudo; pesquisa e lazer (bibliotecas, arquivos, museus); ruínas; esculturas; pinturas; festas populares; comemorações e atividades; gastronomia típica; artesanato; feiras e mercados.
- c) realizações técnicas e científico-contemporâneas: explorações de minério; agrícola e industrial; obras de arte e técnica (usinas, barragens); centros científicos e técnicos (zoológicos, jardins botânicos); etc.
- d) acontecimentos programados: congressos; convenções; exposições e realizações diversas.

Esses atrativos existentes são selecionados e passam por um processo de valorização pelo qual se adiciona elementos que os caracterizarão como um produto útil, que proporcione benefícios aos consumidores (VALLS, 2006). Portanto, o produto turístico é o conjunto de todas as atividades e bens necessários a existência do fenômeno turístico: o deslocamento; as compras realizadas no local; os pontos de visitação; fatores sociais; culturais; climáticos; geográficos; e a infraestrutura necessária para o turista (LAGE; MILONE, 1998; LEMOS, 1999, BENI, 2007). O produto turístico é o responsável por gerar experiências para os visitantes.

Essa adaptação do produto, saindo de sua forma natural à de atrativo depende da análise do público ao qual se pretende atingir, pois o turista exige o mínimo de infraestrutura de acordo com os seus interesses. Dessa forma, a valorização se dá pelo acréscimo de elementos, melhorias e lapidações, demandando flexibilidade dos gestores de negócios turísticos devido à dinâmica e competitividade do setor requerendo, conforme com Tahiri e Kovaci (2017, p. 345) “[...] a capacidade de se adaptar constantemente às necessidades de mudança e desejos, como a satisfação, segurança e prazer dos clientes estão particularmente no foco das empresas de turismo.”.

Diante dessa versatilidade necessária, geralmente, é possível encontrar nas destinações um ou mais elementos principais de atração e a partir deles encontram-

se diversos outros considerados periféricos, que se fazem essenciais para a estruturação adequada de uma experiência satisfatória. Além deles, os elementos complementares somam-se formando a identidade da destinação e expandindo as possibilidades ofertadas, possibilitando o aumento dos negócios e uma maior atratividade (VALLS, 2006).

Quanto mais elementos complementares harmônicos caibam no destino, maiores possibilidades existirão de fidelizar os clientes e atrair novos públicos que possam utilizar o território para satisfazer outras experiências (VALLS, 2006, p. 29, tradução nossa).

Cabe à gestão pública, junto aos demais agentes turísticos, identificar as potencialidades da destinação buscando parcerias na comunidade, tecnologias e mão de obra qualificada para implementar melhorias e/ou criar novos produtos a fim de fidelizar os consumidores atuais e atrair novos turistas.

Dentre as inúmeras possibilidades disponíveis à cada destinação, de acordo com suas riquezas e potenciais, uma delas, presente em áreas do solo brasileiro, são as águas que vertem do subsolo a altas temperaturas, podendo proporcionar diversos benefícios físicos e psicológicos e vindo a tornar-se, possivelmente, produto turístico de diversas regiões. São elas, águas termais, o tema debatido no próximo subitem.

2.2.1 Águas termais

O uso das águas termais para o turismo e a saúde data da antiguidade (SMITH; PUCZKÓ, 2017). Na Europa, desde os gregos e romanos, os banhos eram tidos para fins medicinais. No século III, Roma dispunha de um destacado sistema de saneamento para a época, o que possibilitou a criação de inúmeros banhos públicos, os quais eram abastecidos pelas águas dos imensos aquedutos romanos. A sociedade da época fazia uso dos banhos para fins medicinais, higiene e lazer (PAIXÃO, 2007). Com a queda do Império Romano, os banhos perderam espaço e passaram a ser desencorajados pois eram considerados pelo Cristianismo como locais de prostituição e impurezas (QUINTELA, 2004; NUNES; TAMURA, 2012; PAIXÃO, 2007). Séculos depois, com a mudança da mentalidade europeia em relação aos banhos, o termalismo ressurgiu indicado para o tratamento de enfermidades (REJOWSKI et al., 2002)

As viagens para cidades com fontes termais fomentaram o surgimento de grandes destinações movimentadas pelo turismo de saúde. Cidades como Bath, na Inglaterra, tornaram-se um dos principais destinos na época (URRY, 2001; SWARBROOKE; HORNER, 2002; PEREIRA, 2015), apesar de não ter suas águas devidamente analisadas acreditava-se nos benefícios e curas ocasionados pelas qualidades das águas da localidade (REJOWSKI et al., 2002). Além da busca pela cura de enfermidade, esses locais converteram-se em espaços para o prazer e descanso, beneficiados pelas melhorias e tecnologias aplicadas aos transportes que tornavam as viagens mais rápidas, seguras e baratas (SWARBROOKE; HORNER, 2002).

De acordo com o que descrevem Rejowski et al. (2002), em meados do século XVII, alguns nobres servindo-se das fontes existentes em suas propriedades, criaram infraestruturas para hospedar turistas que buscavam tratamentos. Esses locais ofereciam:

[...] alojamento e refeições durante sua estada, posteriormente complementadas por atividades que aliavam tratamento com entretenimento (teatros, bibliotecas, jogos, etc). Tais atividades surgiram para preencher o tempo ocioso dos usuários, uma vez que se dedicavam ao tratamento por períodos de 15 a 25 minutos diários (p. 45).

Aos poucos passaram a atrair visitantes em busca de prazer e entretenimento pois proporcionavam, além de curas, a socialização entre os visitantes (QUINTELA, 2004; PEREIRA, 2015; GRACIO, 2016). Paralelamente aos balneários termais ocorreu o aumento da procura pelo campo e por paisagens naturais, instigada pelo movimento do Romantismo e por médicos que indicavam o ar puro do campo para o tratamento da tuberculose, doença que se alastrou pela Europa no século XIX (REJOWSKI et al., 2002; SWARBROOKE; HORNER, 2002; URRY, 2001). “Tratava-se essencialmente de uma mudança de ares, apontada como inerente ao tratamento termal.” (QUINTELA, 2004, p. 248).

De acordo com Nelson (2013), o uso das águas termais se intensificou com o desenvolvimento do turismo no século XVII, devido ao aumento da renda pessoal e do tempo livre, que provocaram mudanças no estilo de vida sendo, com frequência, combinado com outros tipos de turismo (KERVANKIRAN, 2016). A evolução do turismo de saúde proporcionou uma renovação no termalismo desenvolvendo destinações com estações balneárias que possuíam qualidade do ar, ofereciam

atividades físicas, equilíbrio mental, alimentação saudável, entre outras atividades (BENI, 2003a), potencializando melhorias no bem-estar dos usuários, sejam visitantes ou a comunidade local (YEUNG; JOHNSTON, 2017).

No Brasil foi criada, no estado de Santa Catarina, a “[...] primeira estância termal brasileira” localizada em Caldas da Imperatriz – SC (na época a cidade era chamada de Caldas do Cubatão) (QUINTELA, 2004, p. 251) a partir de 1818, marcando a legalidade da utilização das águas termais. Foram realizados exames que possibilitaram a detecção de características medicinais nas águas da localidade.

Porém, de acordo com Quintela (2004, p. 252):

Foi durante o século XIX que nasceram e se desenvolveram as práticas termais em espaços institucionalizados pela medicina brasileira. Tudo começou com a descoberta das análises químicas, ainda na primeira metade do século, e com a edificação de alguns estabelecimentos termais (Caldas do Cubatão, Caxambu e Poços de Caldas) na segunda metade do mesmo século.

Muitos dos destinos descobertos durante o período imperial desenvolveram-se e mantêm, na atualidade, as águas termais como seu principal meio de atratividade aliando saúde e lazer. Cidades como Poços de Caldas, em Minas Gerais, ganharam visibilidade nacional. Já na época “O conhecimento e o uso das águas minerais era assim, antes de mais nada, assumido como um fator potencial de desenvolvimento econômico.” (QUINTELA, 2004, p. 253).

No continente europeu, de acordo com Yeung e Johnston (2017), as atividades em fontes minerais geram receitas estimadas em US\$ 19,7 bilhões anualmente. As autoras afirmam que a herança cultural relacionada ao termalismo tem sido usada de maneira crescente para atrair visitantes, com atividades voltadas ao lazer e bem-estar, possibilitando diversificar as ofertas turísticas das destinações, afastando a sazonalidade, promovendo o desenvolvimento das regiões (YEUNG; JOHNSTON, 2017), atraindo um grande fluxo de turistas, potenciais empresas e novos moradores (STEVENS; AZARA; MICHOPLOU, 2018). Kervankiran (2016) afirma que os visitantes com maior poder aquisitivo, que antes mantinham a preferência por fontes termais de países desenvolvidos, hoje optam por visitar países em desenvolvimento, devido aos seus ambientes mais naturais e autênticos, aumentando a demanda nessas destinações.

De acordo com dados de 2017 divulgados pela Agência Estadual de Turismo de Goiás (2017), Caldas Novas, município com uma das mais importantes estâncias hidrotermais do mundo, com 83.220 habitantes (de acordo com estimativas de 2016), na alta temporada chega a comportar mais de 500 mil visitantes. Anualmente o número sobe para mais de 3 milhões de turistas (AGÊNCIA ESTADUAL DE TURISMO DE GOIÁS, 2017).

A região sudeste conta com dois dos 20 principais parques aquáticos do mundo, de acordo com dados do relatório publicado pela Themed Entertainment Association (2018), um deles em Olímpia, no estado de São Paulo – o Thermas dos Laranjais, com 2.007.000 visitantes anuais ocupando, em 2017, a 3ª posição no ranking mundial, e o outro em Goiás, no município de Rio Quente – o Hot Park que, em 2017 recebeu 1.481.000 visitantes (THEMED ENTERTAINMENT ASSOCIATION, 2018). O município de Rio Quente reúne uma oferta turística diversificada que vai desde banhos em ofurôs, saunas, massagens, limpezas de pele, academias e quadras de jogos, a atividades de entretenimento com espaços temáticos, escola de surf, mergulhos e tirolesa (RIO QUENTE PARQUES E RESORTS, [201-]).

Diferentemente do modelo tradicional utilizado no passado, o ambiente termal moderno não é encarado como local dedicado exclusivamente para atividades voltadas à melhoria da saúde física, mas, principalmente, como lugar de lazer, utilizando as águas termais associadas a outras atividades existentes na destinação, agregando valor ao produto turístico local (ARAÚJO, 2009). Dessa forma transformou-se do termalismo clássico, que tinha como aspecto a busca pela cura, ao termalismo de bem-estar, que se utiliza das atividades destinadas ao lazer e à manutenção do bem-estar físico e psicológico (ROCHA, 2011; NARAINDAS; BASTOS, 2011), em um conceito novo que “[...] abrange o usufruto simultâneo dos aspectos lúdicos, turísticos e terapêuticos” (GRACIO, 2016). Beni (2003a, p. 38) evidencia a tendência de crescimento do turismo de saúde, englobando o reestabelecimento da saúde física e o bem-estar espiritual, em razão de

[...] as pessoas andam bastante estressadas e querem ser bem tratadas. Elas procuram o rejuvenescimento e o condicionamento físico nos *fitness centers* e o relaxamento em *spas*, dos mais diferentes tipos, nos mais diversos locais, ou então em *resorts* [...].

Porém, de acordo com Powis e O'Leary (2009), o desenvolvimento do turismo de saúde e bem-estar deve ser planejado como um processo incorporado à comunidade, não visto apenas como uma atividade econômica, oferecendo possibilidades de melhorias na saúde tanto de turistas quanto da comunidade receptora, gerando benefícios econômicos de maneira sustentável. Ademais, o desenvolvimento desses segmentos demanda de parcerias entre os residentes, órgãos públicos e privados expandindo os benefícios e incorporando-os à comunidade local e não apenas viabilizando-os, exclusivamente, aos visitantes com maior poder aquisitivo (BUSHELL; SHELDON, 2009; QUINTELA; CORREIA, ANTUNES, 2011; QUINTELA; COSTA; CORREIA, 2017; STEVENS; AZARA; MICHOPLOU, 2018). Nessa perspectiva tem-se o turismo de bem-estar, aliando saúde e lazer, como possível aliado para o desenvolvimento do turismo e dos municípios onde localizam-se as estações balneárias, além da expansão sustentável do entorno dos atrativos termais.

Porém, para que o turismo se desenvolva de maneira sustentável é necessário discutir e compreender as interferências provocadas pelas atividades turísticas nas destinações, assunto que é abordado no próximo subitem.

2.3 INTERFERÊNCIAS DO TURISMO NAS DESTINAÇÕES

A inserção do turismo em uma destinação propicia inúmeras interferências locais, tanto positivas quanto negativas (TRIGUEIRO, 2001). Os benefícios positivos sentidos pela comunidade vão desde a geração de empregos diretos e indiretos, distribuição de renda, movimentação da economia dos municípios por meio da arrecadação de impostos ao incentivo ao consumo de produtos locais e intercâmbio entre diferentes culturas (RUSCHAMAN, 2000; FERREIRA, 2005).

Porém, é necessário atentar para as interferências negativas que as atividades podem causar. Ruschmann (2000) considera o turismo como potencial consumidor da natureza, em consequência da fuga do tumulto dos grandes centros urbanizados, buscando pela tranquilidade da natureza. A autora cita que as principais interferências negativas ao meio ambiente, provocadas pela atividade turística são: a) urbanização desordenada e, como consequência, a destruição de áreas naturais por meio da poluição e pelo intenso tráfego de turistas; b) descaracterização da paisagem por meio de construções turísticas e poluição visual; c) poluição do ar, provocada por motores

à combustão – principalmente para transporte – e a geração de energia elétrica; d) uso descontrolado da água potável e poluição pelo mau gerenciamento dos resíduos ou ineficiência no sistema de saneamento; e) destruição da fauna e da flora, exploradas sem planejamento e políticas de preservação.

Corroborando com essas informações, Dias (2003, p. 7) destaca também, a “[...] grande urbanização de áreas rurais, sem planejamento e infraestrutura sanitária adequadas. [...]; aumento dos resíduos de todo tipo, particularmente os sólidos, [...]; fuga da fauna silvestre e a diminuição de sua capacidade de reprodução. [...]; modificações significativas na paisagem”. O autor enfatiza que “O impacto do turismo sobre o meio ambiente é inevitável. O que se pretende é mantê-lo dentro de limites aceitáveis, para que não provoque modificações ambientais irreversíveis e não prejudique o prazer do visitante ao usufruir o lugar.” (DIAS, 2003, p. 21).

Ademais, observa-se também, o surgimento de interferências no que diz respeito à história e cultura locais, a partir da interação de residentes e visitantes e das influências sofridas. De acordo com Ruschmann (2000), as interferências negativas relacionam-se a conduta dos residentes, mudanças nos costumes, descaracterização do artesanato perdendo sua autenticidade – com a produção voltada unicamente para o consumo dos turistas (produção e venda de *souvenirs*) –, bem como a perda da espontaneidade das manifestações culturais – a criação de uma imagem simplista e estereotipada visando apenas atrair visitantes, criando uma cultura artificial – e a destruição do patrimônio histórico como consequência do acesso em massa que pode danificar as estruturas de bens históricos, bem como as possíveis ações depredatórias dos próprios turistas. Calvente (1996) cita, ainda, conflitos entre os visitantes e a comunidade local que pode sentir-se excluída e não representada, considerando a influência que o turista pode ter sobre os costumes locais, levando-os a serem modificados ou, em alguns casos, extintos.

O Instituto Brasileiro de Turismo (EMBRATUR, 1996) menciona também as possibilidades de ocorrência de imigrações e crescimento desordenado, aumento da criminalidade, da prostituição, tráfico de drogas, acúmulo de lixo, ocorrência de doenças, problemas na infraestrutura, tendo como consequência a rejeição dos turistas pelos residentes e/ou a evasão da população local.

Beni (1998) ressalta que as políticas de turismo necessitam ter como objetivo, além da preservação do patrimônio cultural e natural, a defesa da paisagem, do ar, das águas, combatendo a poluição, estando, órgãos e entidades ligados ao turismo,

unidos com as organizações públicas e privadas, trabalhando pela preservação e conservação dos recursos naturais e culturais.

No campo econômico as interferências negativas revelam-se por meio da especulação imobiliária, o aumento da economia informal, inflação e aumento do custo de vida, entre outros (EMBRATUR, 1996).

Tendo em vista as inúmeras conexões existentes no turismo, as atividades turísticas precisam ser desenvolvidas considerando tanto interferências positivas quanto negativas, buscando proporcionar o máximo de benefícios, e minimizar os prejuízos para a comunidade local. Com base nessas primícias, o conceito de sustentabilidade deve ser adotado e praticado em todos os níveis. E é sobre esse tema que será debatido no item seguinte.

2.4 DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL DO TURISMO

Para pensar em sustentabilidade é necessário voltar os olhos para o futuro, para as gerações que virão e para o mundo que irão encontrar. Usando essa reflexão como premissa, será abordado o conceito de sustentabilidade em sua totalidade para poder entender e discutir as possibilidades para a construção de desenvolvimento turístico alicerçado em pilares sustentáveis.

Esse termo que tanto tem sido estudado nos últimos anos requer uma consciência voltada para a preservação e para a utilização racional dos bens, para a manutenção dos recursos existentes (SACHS, 2007), buscando satisfazer as necessidades atuais sem comprometer o alcance da satisfação das necessidades futuras (SWARBROOKE, 2000). Essa ampla discussão surgiu face à exploração descontrolada dos recursos naturais, culturais e sociais pelas atividades turísticas gerando não apenas benefícios, mas prejuízos às comunidades. A partir disso, buscou-se novos modelos de desenvolvimento para controlar o crescimento e os meios de atingi-lo.

Tendo em vista essa situação, a Comissão Mundial sobre o Meio Ambiente e o Desenvolvimento, da ONU, elaborou, em 1987, o Relatório Brundtland propondo a adoção do desenvolvimento de maneira sustentável, definindo-o como um desenvolvimento que satisfaça as necessidades presentes, sem comprometer a capacidade das gerações futuras de suprir suas próprias necessidades (NOVAES, 2013; DIREITO INTERNACIONAL, 2015; AURELIO SOBRINHO, 2016).

Com base no conceito anterior, a ideia de turismo sustentável se baseia em

Um processo de transformação no qual a exploração de recursos, a direção dos investimentos, a orientação da evolução tecnológica e a mudança institucional se harmonizam e reforçam o potencial presente e futuro, a fim de atender às necessidades e aspirações humanas (LEMOS, 2005, p. 75).

O termo sustentabilidade leva à uma reflexão quanto a existência de um “[...] desenvolvimento econômico e social contínuo, sem prejuízo do ambiente e dos recursos naturais, de cuja qualidade depende a continuidade da atividade humana e do desenvolvimento.” (ASHTON, 2005, p. 108), por meio de políticas que integrem e equilibrem a economia, o meio ambiente e o meio social. Atentando a esta perspectiva, o termo “sustentável” deve refletir uma condição do turismo e não apenas uma forma de turismo, podendo o turismo de massa, se controlado e organizado, ser considerado sustentável (DORIN, 2013). Para tanto, há a necessidade de ações com a comunidade a fim de ajudá-la no processo de compreensão e inserção do conceito, promovendo mudanças sociais relacionadas às diferentes dimensões da sustentabilidade.

De acordo com o Unite Nations Environment Programme – UNEP e a World Tourism Organization – UNWTO (2005) o desenvolvimento sustentável do turismo tem como base os três pilares relacionados a seguir:

- a) sustentabilidade econômica: Atividades econômicas viáveis e de longo prazo, geração de renda em diferentes níveis da sociedade, abordando a relação custo-eficácia das operações;
- b) sustentabilidade ambiental: Uso dos recursos naturais de modo racional mantendo processos ecológicos e ajudando a conservar o patrimônio natural e a biodiversidade. Minimização dos efeitos de degradação da natureza;
- c) sustentabilidade social e cultural: Respeitar os direitos humanos, proporcionar oportunidades para todos, distribuição justa dos benefícios gerados pela atividade, preservação da autenticidade cultural das comunidades, conservação do patrimônio arquitetônico e valores tradicionais com respeito às diferentes culturas.

As crescentes mudanças sofridas pela exploração indiscriminada dos recursos naturais, da emissão de resíduos poluentes, danos sociais e culturais e a má

distribuição de renda trouxeram à tona a necessidade de observar as diretrizes da sustentabilidade para a preservação, visto que o turismo sustentável

[...] surge como um remédio para atender as necessidades das diferentes partes envolvidas na atividade, minimizando os impactos negativos, enquanto busca otimizar os benefícios para o destino. [...] considera-se que a sustentabilidade não pode ser vista como um estado ideal ou atributo intrínseco a determinada modalidade turística, mas sim um padrão de desenvolvimento que deveria ser alcançado para todas as iniciativas de turismo (BURGOS; MERTENS, 2015, p. 60).

No turismo, as ações predadoras dos séculos anteriores passam a atitudes de preservação que, evidentemente, buscam rendimentos econômicos mas, são pensadas e realizadas com maior consciência ecológica, social e cultural (BARRETTO, 1995), contando com o consentimento e cooperação da comunidade. Swarbrooke define turismo sustentável como sendo um turismo “[...] que é economicamente viável, mas não destrói os recursos dos quais o turismo no futuro dependerá, principalmente o meio ambiente físico e o tecido social da comunidade local.” (2000, p. 19).

Por se tratar de um setor que se relaciona e usufrui das diversas dimensões da sustentabilidade para formação de sua oferta turística, o turismo tem a obrigação e a possibilidade de agir em benefício da comunidade, preservando os bens (materiais e imateriais) e promovendo melhorias na qualidade de vida das comunidades, conscientizando a todos de que as oportunidades também geram responsabilidades (UNWTO; UNITED NATIONS GLOBAL COMPACT NETWORK SPAIN, 2016).

Formas de turismo de massa deram espaço para o turismo segmentado em nichos, atraindo pessoas para novas experiências, desmembrando-se em diversificadas atrações que exploram novos territórios e possibilitam o surgimento de destinações ao contribuir para o crescimento e desenvolvimento dessas sociedades.

Nessa perspectiva, entende-se que o crescimento está diretamente ligado à arrecadação, à capacidade produtiva, sendo percebido por meio do PIB das localidades. Já o desenvolvimento, refere-se às condições sociais e melhorias na vida da população que pode ser percebido por meio dos níveis de IDH (LEMOS, 1999). Dessa forma, o crescimento tem grande potencial. Mas, para que tenha como consequência o desenvolvimento, é necessário que as ações atentem para os critérios de sustentabilidade total num planejamento adequado.

[...] os objetivos do desenvolvimento vão bem além da mera multiplicação da riqueza material. O crescimento é uma condição necessária, mas de forma alguma suficiente (muito menos é um objetivo em si mesmo), para se alcançar a meta de uma vida melhor, mais feliz e mais completa para todos (SACHS, 2008, p. 13).

Buscando compreender o desenvolvimento do turismo no município de Machadinho – RS, neste trabalho serão analisadas apenas duas dimensões, tendo em vista as circunstâncias da pesquisa: a dimensão econômica e a dimensão social. Nos subitens seguintes as duas dimensões são apresentadas de maneira mais aprofundada, partir da visão de diferentes pesquisadores, na busca de suporte teórico para a análise dos resultados dos indicadores que serão utilizados.

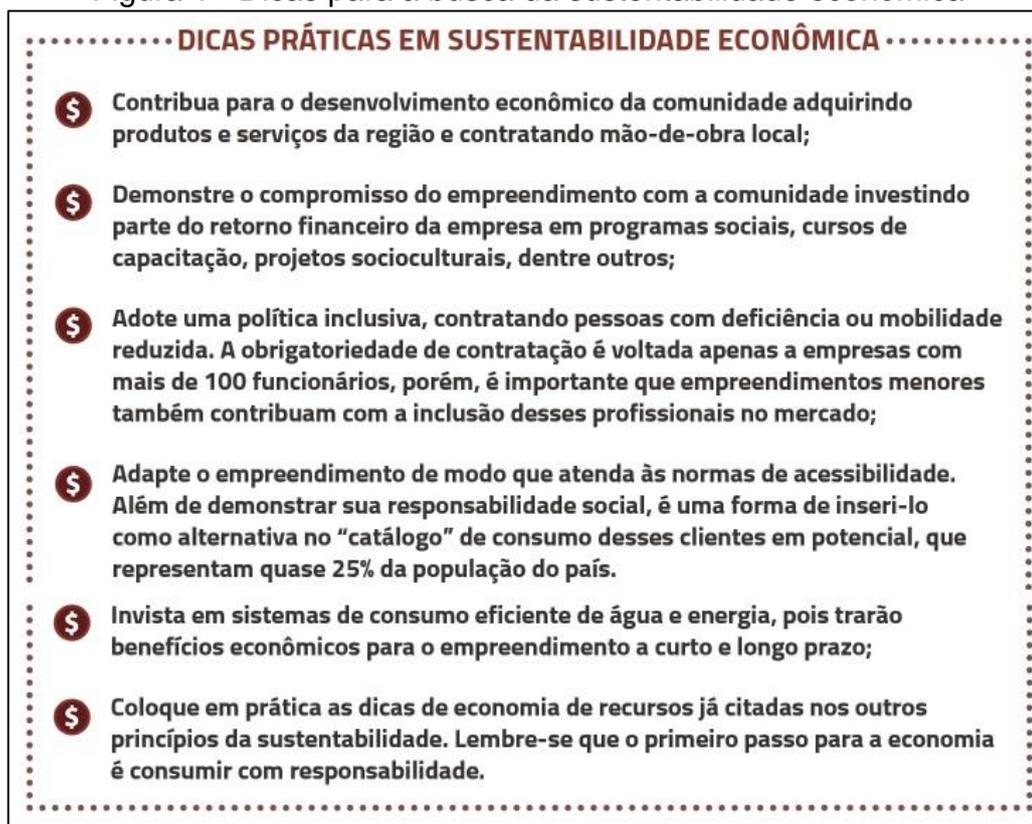
2.4.1 Sustentabilidade econômica

A sustentabilidade econômica da destinação “[...] diz respeito à busca do crescimento/desenvolvimento econômico, por meio da alocação e da gestão eficiente dos recursos e da realização de constantes investimentos públicos e privados.” (BENI, 2003b, p. 111-112).

Como observado por Lemos (2005), é necessário obter resultados positivos considerando as premissas da sustentabilidade nas esferas públicas, sociais e privadas sendo que “[...] a forma de reaplicação desses resultados em preservação dos elementos que compõem o valor turístico é que definirá o êxito dessa sustentabilidade.” (p. 219). Por meio da economia deve-se gerar formas de valorização e preservação das riquezas, produzindo ganhos para a comunidade envolvida, formando um círculo evolutivo de distribuição de benefícios e evolução do setor respeitando, sempre, as capacidades da destinação.

O guia para a sustentabilidade econômica, elaborado em 2016, pelo Ministério do Turismo (BRASIL, 2016), apresenta algumas dicas para se alcançar a sustentabilidade econômica conforme apresentado na Figura 1.

Figura 1 - Dicas para a busca da sustentabilidade econômica



Fonte: Brasil (2016, p. 23-24).

Durante reunião da Organização das Nações Unidas (ONU), em setembro de 2015, foram expostos, na Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável, os “17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)” voltados à implantação em todos os países do mundo até 2030, objetivando o fortalecimento da economia (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS NO BRASIL, 2015). Destaca-se como eixo de nossa pesquisa o objetivo 8, que busca “Promover o crescimento econômico sustentado, inclusivo e sustentável, emprego pleno e produtivo e trabalho decente para todos.”, em especial o item 8.9, que define “Até 2030, elaborar e implementar políticas para promover o turismo sustentável, que gera empregos e promove a cultura e os produtos locais.” (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS NO BRASIL, 2015). Ou seja, que a economia do turismo possa percorrer toda a comunidade envolvida distribuindo homoganeamente tanto os lucros quanto os custos, preservando e promovendo os bens locais, contribuindo para o crescimento do setor produtivo por meio do turismo sustentável

Os empregos gerados pelo setor turístico são um dos principais fatores que proporcionam a circulação da renda e desenvolvimento das destinações (MUGANDA;

SAHLI; SMITH, 2010). A empregabilidade no setor é destacada por Lage e Milone (1998) que afirmam não ser a geração de emprego o objetivo primordial do desenvolvimento turístico, porém, sendo o turismo uma atividade que envolve, principalmente, serviços, necessita de uma diversificada mão de obra tendo, portanto, como um de seus principais resultados, a de novas abertura de vagas de trabalho, capazes de absorver os mais variados níveis. A renda do trabalho proporciona o sustento no que diz respeito às necessidades básicas (alimentação, moradia, vestimenta e saúde) e ao desenvolvimento de habilidades, possibilitando ao ser humano se desenvolver enquanto profissional e no campo pessoal, abrindo portas para a qualificação, por meio do ingresso no ensino técnico e superior, expandindo os conhecimentos e o intercâmbio com outras culturas (KIM; UYSAL; SIRGY, 2013).

Como afirmam Jegdić, Škrbić e Milošević “[...] do ponto de vista da sustentabilidade econômica, o turismo oferece oportunidades reais de emprego, redução da pobreza e incentivo ao desenvolvimento local, com a viabilidade a longo prazo da indústria [sic] do turismo.” (2013, p. 155, tradução nossa). Frente a isso é possível depreender que o turismo pode, também, apresentar desdobramentos sociais (BECKER, 2001).

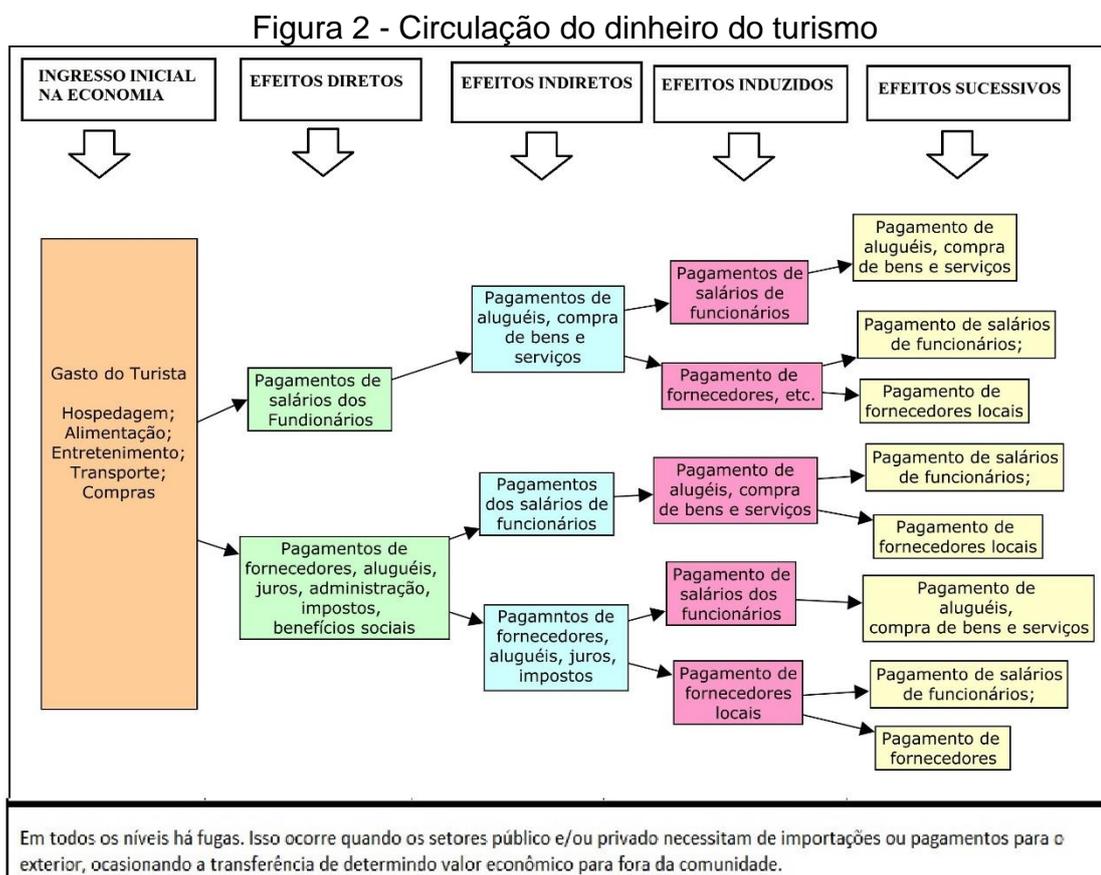
Conforme exposto por Bacal et al. (2007), entre os desafios enfrentados na busca pela promoção da sustentabilidade econômica no turismo, está a inserção dos moradores nas vagas de emprego geradas pelos setores turísticos em razão de que empresários envolvidos, muitas vezes, buscam em outras regiões pessoas para desempenharem as funções de alta direção, que exigem maiores qualificações, enquanto aos moradores locais restam, para serem ocupadas, apenas as vagas sem maiores exigências de habilidades. Vem daí a necessidade da parceria, o envolvimento e o compromisso entre o poder público, privado e a sociedade civil no estabelecimento de metas.

Face a essas constatações, o planejamento do turismo para o desenvolvimento econômico local deve observar as necessidades sociais dos moradores e não apenas para o atendimento da demanda, buscando equilíbrio a partir das políticas e ações que possibilitem o compartilhamento dos benefícios gerados pelo setor turístico.

Essa ideia de distribuição de renda é conhecida como “efeito multiplicador”, no qual, de forma direta ou indireta, a receita gerada pelo turismo tende a circular pela economia local possibilitando que grande parte da população possa se beneficiar dele

(LAGE; MILONE, 1998), a partir de uma multiplicação de serviços, empregos e da circulação de mercadorias (BECKER, 2001).

Goeldner, Ritchie e McIntosh afirmam que “[...]... o turismo é a soma total das despesas turísticas dentro das fronteiras de uma nação ou subdivisão turística.” (2002, p. 24). Além das empresas e trabalhadores privados, o setor público também entra no trajeto da circulação de benefícios do turismo por meio dos impostos arrecadados das empresas e pelas taxas cobradas dos turistas. De acordo com Tahiri e Kovaci (2017, p. 346, tradução nossa) “[...] como um motor para o crescimento econômico, o turismo tem sido resiliente e associado a impactos positivos em termos de geração de ganhos em divisas, criação de emprego e renda e estímulo ao consumo interno.”. A Figura 2 apresenta um esquema no qual é possível observar o fluxo do efeito multiplicador.



Fonte: Adaptado de Barretto (1995) e Swarbrooke (2000).

A interferência direta, conforme observado na Figura 2, é sentida pelos serviços e produtos ofertados diretamente para o turista e por ele consumidos. O pagamento desses bens e serviços gera o recurso com o qual o proprietário do estabelecimento pagará seus fornecedores e, em terceiro grau, os fornecedores pagarão demais

produtos e serviços, e assim, sucessivamente. Meios de hospedagem, transportes, alimentação e inúmeros serviços possivelmente serão utilizados pelo turista em sua estadia na destinação e a renda que ele trará de sua residência passará então a fazer parte da economia da localidade turística (TAHIRI; KOVACI, 2017).

Apesar de, possivelmente, a população não envolvida diretamente nas atividades turísticas não sentir-se incluída e beneficiada pelo turismo, poderão surgir novas oportunidades para que ela venda seus produtos e/ou serviços para o residente que trabalha numa das vagas geradas pelo setor turístico. Ou, quanto aos grandes produtores rurais, a arrecadação de impostos proporcionará ao poder público capital para investir em novas estradas e demais obras de infraestrutura para melhoria da qualidade de vida no município receptor. Ainda, Lage e Milone (1998) corroboram com essa ideia salientando que, mesmo de forma indireta, o setor agrícola é, também, afetado pois o turismo pode proporcionar estímulos para a produção de alimentos ocasionada pelo aumento da demanda. Os autores expõem que “Algumas experiências mundiais têm sido relatadas [...], em que o turismo estimulou a atividade agropecuária – produção de carne, vegetais e frutas para os turistas.” (LAGE; MILONE, 1998, p. 32).

Além disso o turismo é um dos grandes propulsores para o surgimento de novos negócios, dando espaço para que os pequenos empresários possam se inserir no mercado e abre espaço para diferentes níveis de qualificação, desde produtos e serviços elaborados e executados de forma artesanal a modernos equipamentos utilizados nos mais variados empreendimentos (BRASIL, 2016). Enquanto as indústrias que produzem bens materiais possuem necessidades especiais quanto à infraestrutura e mão de obra e optam por máquinas trabalhando no lugar de pessoas, o setor dos serviços, da qual o turismo faz parte, abre novos postos de trabalho e se torna um novo caminho para os pequenos e/ou distantes municípios.

Face a essas constatações Lanzarini (2009) destaca que o setor tem a capacidade de geração de riquezas e melhorias na qualidade de vida da comunidade local, reduzindo a pobreza e a exclusão social, aproximando e desenvolvendo os indivíduos envolvidos com a atividade. Nesse sentido, o subitem seguinte discorrerá sobre a relação do turismo e a sustentabilidade social.

2.4.3 Sustentabilidade social

Tratar da sustentabilidade social refere-se, além das questões econômicas necessárias à vida humana, às necessidades ligadas ao bem-estar pessoal e da comunidade. Segundo Lage e Milone (1998, p. 31), o desenvolvimento do turismo pode resultar em benefícios para a população possibilitando o acesso à múltiplos serviços “[...] como melhores estradas, novos hotéis, serviços de recreação mais desenvolvidos, grande variedade de restaurantes e outros [...]”.

Além disso, de acordo com Sachs (2007, p. 208), a dimensão social “[...] aparece como uma preocupação relacionada à organização interna de cada sociedade humana e da comunidade mundial de nações cada vez mais interdependentes.”, a qual prima por valores como democracia e igualdade social buscando fazer valer a todos os direitos humanos. Nisso, é fundamental, para que haja o desenvolvimento sustentável da dimensão social, atingir e manter uma homogeneidade social melhorando de maneira significativa as condições de subsistência da população, reduzindo a distância entre padrões sociais (pobres e ricos) (SACHS, 1993; 2007).

De acordo com Nascimento (2012), a partir das discussões da Conferência de Estocolmo em 1972, e da Rio +20 em 1992, passou-se a olhar para o desenvolvimento observando, além do ambiental, sua dimensão social, considerando que as ações de sustentabilidade devem contemplar a busca pela igualdade social e melhorias nos níveis de qualidade de vida. Sachs (1993) complementa afirmando que a sustentabilidade social tem, portanto, como essência, a busca pela melhoria na qualidade de vida da população. Vianna (2011) esclarece que é possível encontrar pesquisas que apresentam o tema “qualidade de vida” de diversas formas a partir de múltiplos aspectos pois envolve, também, fatores subjetivos como a percepção individual dos envolvidos em uma determinada sociedade.

Nesse contexto supõe-se, em uma sociedade sustentável, além da disponibilidade de infraestrutura básica que esteja ao alcance de toda a comunidade, como a oferta de serviços de saúde, educação, segurança, saneamento e transporte, hajam ações que possibilitem o desenvolvimento de maneira justa, com uma distribuição de renda mais uniforme, buscando diminuir as desigualdades sociais, garantindo os direitos dos cidadãos e, conseqüentemente, promovendo o crescimento das destinações (BENI, 2006; JORGE, 2015). Anand e Sen (2000) evidenciam que,

para a existência de uma natureza saudável, o aumento da qualidade de vida seja encarado como objetivo e não ponte. Os autores expõem, ainda, que havendo um desenvolvimento humano, possivelmente, haveria um relacionamento melhor com o ambiente externo.

E essa qualidade de vida precisa estar acessível à toda a população em um esforço para torná-la mais homogênea e igualitária, considerando que a geração de receitas por meio das atividades ligadas ao setor turístico possibilita ao setor, transformar-se em uma ferramenta para a inclusão social e melhoria na qualidade de vida dos envolvidos (OLIVEIRA, 2008). Sasaki (2009, p. 41) buscou definir a inclusão social como sendo “[...] o processo pelo qual a sociedade se adapta para poder incluir, em seus sistemas sociais gerais, pessoas com necessidades especiais e, simultaneamente, estas se preparam para assumir seus papéis na sociedade”. Além disso, o autor acrescenta que inclusão é “[...] o processo pelo qual os sistemas sociais comuns são tornados adequados para toda a diversidade humana - composta por etnia, raça, língua, nacionalidade, gênero, orientação sexual, deficiência e outros atributos - com a participação das próprias pessoas na formulação e execução dessas adequações.” (p. 1).

Porém, é necessário sublinhar que, apesar das oportunidades proporcionadas pelo turismo, muitas comunidades receptoras são afetadas negativamente pelo turismo mal planejado. Acontece que, quando não há planejamento adequado, os prejuízos ocasionados por determinadas atividades turísticas suscitam na população local uma aversão ao turismo, impedindo sua expansão, cabendo à gestão avaliar as necessidades da demanda e meios de atendê-la, além de pensar estratégias para que o turista respeite a comunidade receptora e usufrua de forma racional e educada dos atrativos que visitar. Conforme Renk (2013, p. 69), a ética deve conduzir as relações entre a população local e os visitantes pois “O respeito à diferença cultural e a possibilidade de aprendizado com as diferentes práticas sociais são essenciais na relação do turista com outras culturas.”.

Nesse cenário, a premissa a ser considerada é a de que a infraestrutura básica deve satisfazer, primeiramente, as necessidades dos residentes e, também, não pode perder sua qualidade ao receber a demanda turística, promovendo uma experiência interessante e atrativa. A sustentabilidade ocorrerá, de forma efetiva, como frisado por Moraes, Queiroz e Mauad (2017, p. 43) “[...] por meio do planejamento e da gestão adequada, que devem estar atrelados à conscientização ambiental, promovendo a

utilização coerente de todos os elementos que compõe o meio ambiente, inclusive o próprio ser humano. “.

A partir disso, fica evidente a importância do planejamento para o desenvolvimento sustentável do turismo em todas as suas dimensões, observando critérios essenciais à sua existência. Face a essa necessidade, na sequência serão examinados os elementos básicos ao planejamento de destinações turísticas.

2.5 PLANEJAMENTO DE DESTINAÇÕES TURÍSTICAS

Como discutido, a atividade turística é capaz de fortalecer as comunidades, a cultura e a tolerância entre povos ao passo que constroem uma convivência e estabelecem uma compreensão intercultural pois, à medida que as pessoas viajam passam a contar com a possibilidade de conhecer novos povos (LAGE; MILONE, 1998). Porém, é tênue a linha entre o uso racional e o uso predatório. De acordo com Lage e Milone (1998, p. 37), o turismo apresenta potencial para promover diferentes culturas, mas, também, “[...] alterar ou distorcer padrões culturais no seu processo de crescimento”. Desde o início das atividades voltadas ao turismo, o planejamento é uma importante etapa para a existência saudável da atividade, buscando atingir de maneira positiva todos os envolvidos (COSTA; MELO; PIMENTA, 2017). Portanto, de acordo com Lemos (2005, p. 24) o planejamento das atividades

[...] surge como vital para integrar, agregar e dar consciência aos valores turísticos. Magnitude, no sentido de que o valor turístico gerado deve ser resultado – valor agregado – de um processo contínuo de integração de cada vez mais atividades sociais autênticas durante o calendário anual, enriquecendo a diversidade que o turismo tem por característica e impactando a economia de forma plural.

Diante dessa necessidade de realização de um planejamento sólido e adequado tomamos aqui o conceito de planejamento definido por Molina (1997) o qual, em seu sentido amplo, pressupõe

[...] a identificação de um conjunto de variáveis com o objetivo de adotar um curso de ação, que baseado em análises científicas, permite alcançar uma situação pré-determinada [...] em outras palavras, a planificação consiste em estabelecer um curso de ação que conduza ao alcance da situação desejada mediante um esforço constante, coerente, ordenado, sistemático e generalizado (p. 37).

No turismo, por meio do planejamento, se estabelecem quais recursos disponíveis (materiais e humanos) serão utilizados para o desenvolvimento de uma destinação, analisando-se a existência de atrativos, a oferta de meios de hospedagem e serviços de alimentação e os acessos à localidade (RUSCHMANN, 2000; JEGDIĆ; ŠKRBIĆ; MILOŠEVIĆ, 2013) buscando proporcionar acessibilidade ao consumidor. E para que o turismo ocorra de forma sustentável toda a estrutura para atender a necessidade da demanda precisa ser planejada.

Sendo que a existência dessa infraestrutura tem, como consequência, um investimento na economia, o que evidencia, de acordo com Wegrzynovski (2007), o potencial do turismo como multiplicador econômico. Porém, as ações devem levar em consideração primeiramente as necessidades da comunidade receptora, sensibilizando-a para que aceite e se envolva no desenvolvimento da atividade, tornando-se parte dela (ASHTON, 2005).

O Plano Nacional do Turismo 2018-2022 evidencia que o (BRASIL, 2015b, p. 71) “O turismo, para ter garantia de sucesso como atividade econômica, depende de um planejamento realizado de forma integrada e participativa e que ofereça os meios adequados para sua implementação e administração.”.

É essa cooperação que dará base para que a atividade seja assegurada e cresça em longo prazo. O planejamento é um processo de análise da realidade por meio do qual a comunidade estabelece os caminhos que irá percorrer para modificar o presente de forma sustentada, buscando alcançar os objetivos determinados (ASHTON, 2005; MANUEL, 2016).

Desta forma, para que o paradigma da sustentabilidade turística possa ser traduzido em aplicações práticas que gerem benefícios sociais, econômicos e ambientais, minimizando ou evitando os possíveis efeitos negativos do turismo, são necessários mecanismos de planejamento que permitam as comunidades definir e regular o uso dos seus territórios, controlando a capacidade de carga ambiental, social e cultural, assim como monitorando e avaliando as atividades desenvolvidas (BURGOS; MERTENS, 2015, p. 58).

O planejamento precisa ser multidisciplinar, tendo em vista todos os envolvidos e as realidades nas quais encontram-se inseridos (JEGDIĆ; ŠKRBIĆ; MILOŠEVIĆ, 2013), “[...] os agentes devem buscar soluções que possibilitem uma melhoria no que tange à infraestrutura, igualdade regional, capacitação dos recursos humanos, e equilíbrio na concentração de renda das populações envolvidas na atividade.” (LAGE; MILONE; 1998, p. 204). Além disso, deve-se manter esse processo continuamente,

acompanhando a execução das ações propostas e adequando-as quando necessário, visando o desenvolvimento e não apenas o crescimento.

Por isso o planejamento a longo prazo não pode propor modificações “radicais” no produto oferecido visando à sua adequação “total” às novas tendências do mercado. Seu objetivo deve ser:

- a) Explorar as potencialidades da destinação que irão configurá-la no mercado;
 - b) Criar produtos derivados da oferta original;
 - c) Avaliar as chances da destinação em novos segmentos do mercado;
 - d) Planejar novos produtos com base nas novas tendências do mercado.
- (RUSCHMANN, 2000, p. 92).

Além do recurso turístico principal, seu entorno deve ser englobado nas ações (RUSCHMANN, 2000). Não basta possuir um atrativo espetacular se o entorno não receber a devida atenção pois, a partir dele, novas possibilidades podem agregar valor ao negócio original, desenvolvendo novos nichos e atraindo novos visitantes. Portanto, os agentes precisam expandir seus olhares e explorar as capacidades da destinação.

Nesse processo, como mencionado, somente com a cooperação da comunidade e do setor privado é possível obter um turismo que se auto sustente (JEGDIĆ; ŠKRBIĆ; MILOŠEVIĆ, 2013). Porém, cabe ao estado o papel principal que é o de: “[...] zelar pelo planejamento e pela legislação necessária ao desenvolvimento da infraestrutura básica que proporcionará o bem-estar da população residente e dos turistas” (RUSCHMANN, 2000, p. 84). Mas, apesar do destaque que o setor turístico vem recebendo no Brasil e da relevância do planejamento para o desenvolvimento da atividade, Amorim, Andrade e Umbelino (2009) destacam que muitas das pequenas e médias cidades ainda possuem um planejamento inadequado, realizado sem grandes técnicas e preparações.

Ademais, estudos feitos pelo Ministério do Turismo (BRASIL, 2016) deixam claro que as atividades turísticas precisam ser voltadas à qualidade dos serviços e o conforto do cliente, sem diminuir a produtividade da equipe e os postos de trabalho, aumentando a capacitação dos trabalhadores e a contratação de mão de obra. A qualificação precisa ser contínua e multidisciplinar, realizando-se por duas vias: “A primeira é a formação profissional, que se espraia nos cursos, pesquisas [...]. A segunda é a via da certificação, que, por meio de comprovação de conhecimentos e habilidades exercidas, explicita ao mercado a qualidade dos profissionais.” (BRASIL, 2015a).

Porém, Lage e Milone (1998, p. 34) relatam que muitos destinos turísticos não possuem “[...] pessoal experiente que possa assumir a responsabilidade do estímulo e da coordenação do desenvolvimento turístico.” o que leva essas localidades a necessitarem da importação de mão de obra capacitada, deixando de capacitar os trabalhadores locais.

Goeldner, Ritchie e McIntosh (2002) destacam que o planejamento deve considerar não apenas os números de lucros e perdas, mas tomar como base o bem-estar dos envolvidos, considerando que o turismo é capaz de auxiliar na resolução e/ou amenização de problemas sociais a partir da criação de uma economia estável e crescente, por meio de suas atividades. Os autores salientam que “Políticas sólidas de desenvolvimento podem gerar um setor turístico crescente, junto com a preservação dos recursos naturais e culturais, os quais, em princípio, atraíram os visitantes.” (GOELDNER; RITCHIE; MCINTOSH, 2002, p. 338).

Além da renda obtida pelo exercício da atividade, possibilita-se o relacionamento entre a comunidade, o setor público, e o setor privado por meio do envolvimento na criação, desempenho e aperfeiçoamento de ações conjuntas. Irving (et al., 2005) esclarece que as “Políticas e ações para planejamento turístico devem ser desenhadas de maneira a otimizarem e promoverem os benefícios em sentido amplo e interdisciplinar.” (p. 3). Em relação às políticas públicas do turismo, Costa, Melo e Pimenta (2017, p. 230) esclarecem que “[...] é papel do Estado apoiar, construir e propiciar o desenvolvimento da atividade, inclusive em relação às infraestruturas urbana e de acesso aos atrativos.”. Quanto aos investimentos, além das verbas relacionadas às políticas públicas, o estado pode contar com parcerias público-privadas (COSTA; MELO; PIMENTA, 2017).

Lage e Milone (1998, p. 36) mencionam que “Uma economia turística bem sucedida depende de alto nível de cooperação entre os setores públicos e privados [...]”, porém é dos governos locais a responsabilidade pela infraestrutura básica necessária para a operação das atividades turísticas. Devendo o planejamento governamental, portanto, “[...] englobar transportes, parques públicos, problemas educacionais, controle de desordem, proteção policial e contra incêndio, cuidados médicos e grande variedade de serviços de lazer que serão afetados pelo elevado e crescente número de visitantes.”, avaliando as capacidades locais e os propósitos da comunidade (LAGE; MILONE, 1998, p. 36).

Nesse cenário, é necessário que sejam definidos objetivos para o futuro da atividade, considerando que todo atrativo, ao ser aberto ao público é, nos primeiros anos, novidade, mas, com o passar dos dias a diversificação deve prevalecer, aliada à qualidade sempre crescente. Cidades com baixa demografia e opções de atrativos precisam estar preparadas, com um planejamento estruturado, pensado a longo prazo (BRASIL, 2015b). Além disso, a mudança na gestão pública a cada quatro anos, geralmente, interrompe ou dificulta que as ações programadas no governo anterior continuem sendo realizadas. Para que isso não ocorra ou não impacte totalmente o crescimento e a oferta de novos produtos e posicionamentos, o planejamento integrado deve ser sólido e estabelecido para a continuidade e competitividade da destinação turística.

Para definir a competitividade optou-se pelo estudo de Vianna (2011, p. 70), que compreende a competitividade da destinação como sendo:

[...] a capacidade da mesma em oferecer produtos e serviços turísticos integrados, que atendam as necessidades dos turistas, a um preço justo, de forma a garantir a perenidade dos empreendimentos, por meio de retornos adequados aos investidores, e possibilite a preservação do meio ambiente e a melhoria da qualidade de vida dos residentes.

No caso de um parque termal, atrativo principal de nosso local de estudo, não basta apenas manter uma estrutura equipada, é necessário “[...] trabalhar em rede para captar novos públicos, investir mais no setor, estabelecer parcerias, apostar numa maior promoção/divulgação, organizar atividades de animação que possam dinamizar o território.” (PROENÇA, 2016, p. 3). Além disso, buscar a diversificação do mercado local para que a destinação continue sendo atrativa aos frequentadores e atraia novos turistas durante o ano todo, fugindo da sazonalidade que pode vir a ocasionar interferências negativas, prejudicando o desenvolvimento nas destinações (CONNELL; PAGE; MEYER, 2015) pois há a possibilidade de diversas áreas serem afetadas, levando ao fechamento de diversos negócios (PEGG; PATTERSON; GARRIDO, 2012).

Os gestores do turismo devem realizar o planejamento buscando diversificar o setor, criando inovações que atraiam os visitantes além da alta temporada objetivando a continuidade de número sustentável de turistas na destinação pois, como afirma Ashton (2005, p. 109), “[...] o planejamento é a fuga da improvisação [...]”, pois as ações são pensadas e executadas a partir de métodos pré-definidos, buscando prever

“[...] possibilidades, permitindo descobrir e antecipar respostas, antever erros, controlar os resultados e monitorar a realização das suas ações.”.

Segundo Ruschmann (2000, p. 150), “[...] historicamente, o êxito do turismo em uma destinação depende da ação do Estado.”. Beni (2007) e Tahiri e Kovaci (2017) corroboram afirmando que é do poder público o dever de providenciar a infraestrutura básica, fomentar a existência de meios de transporte, promover saúde e segurança, bem como definir as políticas públicas para o desenvolvimento do setor possibilitando a criação de negócios e regulamentar as atividades desenvolvidas pelo setor.

Porém, para que um planejamento adequado voltado à sustentabilidade do turismo possa ser realizado, é necessário o monitorando das ações desempenhadas, buscando identificar ameaças, fraquezas e pontos fortes, por meio de pesquisas e análises das atividades considerando, sempre, as informações dos envolvidos com o desenvolvimento do setor. No subitem seguinte examinaremos os meios para mensurar esses dados e obter as informações necessárias para auxiliar nas estratégias de desenvolvimento.

2.6 MENSURAÇÃO DA SUSTENTABILIDADE NO TURISMO

As ações desempenhadas, em cada ambiente que o turista frequenta, buscam, num processo de esforço contínuo, alcançar sua satisfação de forma conjunta. Nesse processo fazem parte desde a tecnologia (equipamentos e organização) até os comportamentos dos envolvidos (conduta) (VALLS, 2006). É a partir desses elementos que a demanda construirá o valor turístico do local e será esse valor que chancelará a localidade como destinação turística, proporcionando a possibilidade de crescimento. Da mesma forma, o envolvimento da população local nas atividades e os benefícios proporcionados à comunidade, devem ser fator predominante. Ou seja, as interferências positivas precisam superar as negativas para que os residentes reconheçam a atividade e trabalhem para o seu desenvolvimento.

Os impactos do turismo referem-se à gama de modificações ou à sequência de eventos provocados pelo processo de desenvolvimento turístico nas localidades receptoras. As variáveis que provocam os impactos têm natureza, intensidade, direções e magnitude diversas; porém os resultados interagem e são geralmente irreversíveis quando ocorrem no meio ambiente natural (RUSCHMANN, 2000, p. 34).

Porém é possível constatar que, apesar de todos os benefícios proporcionados pelo turismo, quando a atividade não é administrada de forma correta, existe a possibilidade de causar interferências negativas na localidade (BURGOS; MERTENS, 2015, p. 60), impedindo o alcance da sustentabilidade.

Para compreender os efeitos negativos é necessário utilizar indicadores que apontem os níveis de sustentabilidade das atividades turísticas para, posteriormente, elaborar e desenvolver ações voltadas às melhorias e avanços. Os indicadores são instrumentos úteis para conceber diagnósticos a respeito do desenvolvimento local sustentável e sua seleção deve ser feita a partir da compreensão das características da comunidade para que haja coerência nos dados. Butler (1999) afirma que não há sentido na sustentabilidade sem indicadores para atestá-la. Indo ao encontro dessa afirmação, o Ministério do Turismo (BRASIL, 2007) menciona que os indicadores de sustentabilidade para o turismo devem avaliar a sustentabilidade total, em todas as suas dimensões, bem como as mudanças ocorridas na estrutura do setor, incluindo interferências positivas e negativas.

De acordo com Bellen (2014, p. 6) os indicadores têm como objetivo principal “[...] agregar e quantificar informações de uma maneira que sua significância fique mais aparente. Os indicadores simplificam as informações sobre fenômenos complexos tentando, com isso, melhorar o processo de comunicação.”. Enquanto conceito, a norma NBR 16534 (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2016, p. 2) entende indicadores como sendo uma “[...] medida repetida através do tempo, que permite avaliar o cumprimento dos objetivos, os resultados de uma determinada atividade ou o sucesso de uma organização”.

A partir da aplicação dos indicadores, segundo a NBR 16534 (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2016, p. 2) é possível, ainda:

- mensurar os resultados e gerir o desempenho;
- embasar a análise crítica dos resultados obtidos e do processo de tomada de decisão;
- contribuir para a melhoria contínua dos processos organizacionais;
- facilitar o planejamento e o controle do desempenho; e
- viabilizar a análise comparativa do desempenho da organização.

A flexibilidade deve ser característica de um sistema de indicadores para que esses possam ser moldados de acordo com os contextos locais, de modo a permitirem a conversão dos dados obtidos em ações práticas e aplicáveis que realmente possam

vir a modificar as realidades locais. Sendo que, para que isso aconteça, todo o processo deve ser fiscalizado e constantemente analisado revendo, possivelmente, as metas estabelecidas no plano e os caminhos a percorrer.

O caminho da sustentabilidade em planejamento turístico não representa um “produto acabado” ou um “ideal pré fabricado”, mas um processo contínuo de construção, que requer avaliação permanente e flexibilidade para mudanças, uma direção possível (IRVING et al., 2005, p. 6-7).

Os indicadores fornecem informações importantes que possibilitam a avaliação das mudanças motivadas pelas atividades turísticas em determinada área, servindo para detectar problemas e elaborar estratégias focadas no futuro (UNWTO, 2003). Além do diagnóstico inicial, necessita-se de ações de monitoramento.

A abordagem que deve ser dada ao turismo sustentável é a de direcioná-lo operacionalmente ao planejamento futuro, com esforços sistemáticos para consolidação de melhores condições na qualidade de vida de comunidades locais, na organização econômica e na conservação do meio ambiente (HANAI, 2009, p. 78).

Diante desse cenário, muito tem sido estudado a respeito dos meios de mensurar a sustentabilidade das atividades turísticas. Pesquisadores de diversas partes do mundo (REYNA, 2002; ARRANDA, 2003; GOMES; JUNQUEIRA; MEDEIROS, 2005; ELAVAI; SANTOS; GONZÁLEZ, 2005; UNWTO, 2005; FRAUSTO; ROJAS; SANTOS, 2006; VAN BELLEN, 2006; BRASIL, 2007; FILETTO, 2007; OLIVEIRA; SIEN, 2009; HANAI, 2009) desenvolveram indicadores que vêm se adaptando às realidades e características locais, contando com a participação e envolvimento dos atores sociais da destinação. Para a seleção coerente dos indicadores é necessário atentar para a relevância que os dados obtidos trarão para os processos de decisões, portanto, o indicador deve ser considerado importante tanto para o âmbito da gestão quanto para o público (GALLOPIN, 1996). Os principais conjuntos de indicadores adotados no turismo são apresentados no Quadro 1.

Quadro 1 – Principais conjuntos de indicadores da sustentabilidade no turismo
(continua)

Conjunto	Objetivos
Pressure-State-Response (Pressão, Estado e Resposta) OECD. (ORGANIZATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT, 2002).	A ferramenta mensura a pressão da atividade turística exercida sobre o ambiente, o estado em que se encontra o ambiente no qual se dá a atividade turística e as respostas da comunidade e o poder público em relação aos impactos gerados pelo turismo.

(continua)

Indicadores de Turismo Sustentável para Tenerife. Espanha (REYNA, 2002).	Aplicado nas Ilhas Canárias, buscou avaliar a sustentabilidade do turismo bem como orientar as tomadas de decisões e a elaboração das políticas públicas.
Sistema de Indicadores de Sustentabilidade Pineda de Mar (Barcelona Espanha). (ARRANDA, 2003).	Teve como objetivo sistematizar e desenvolver os indicadores por meio de um diretório técnico que dá conteúdo ao fundamento metodológico e fixa uma fórmula de projeção técnica dos indicadores para o planejamento territorial sustentável.
Indicadores de Sustentabilidade na Atividade de Turismo Rural no Distrito Federal (GOMES; JUNQUEIRA; MEDEIROS, 2005).	Buscou identificar fatores desfavoráveis ao alcance da sustentabilidade nos Hotéis-Fazenda do Distrito Federal. Os indicadores foram validados pelos representantes de organizações diretamente ligados ao segmento do turismo.
Sistema de Indicadores de Sustentabilidade do Turismo da Macronésia (ELAVAI; SANTOS; GONZÁLEZ, 2005).	O objetivo desse projeto é o de desenvolver e manter um Sistema de Indicadores Estatísticos do Turismo, por meio do qual se possa medir e acompanhar a evolução da sustentabilidade do turismo em cada uma das três regiões envolvidas no projeto (Açores, Madeira e Ilhas Canárias).
Indicadores de Desenvolvimento Sustentável do Turismo nas Ilhas Canárias – Espanha (UNWTO, 2005).	Esse modelo de indicadores teve como objetivo avaliar as situações e as tendências do desenvolvimento sustentável do turismo nas Ilhas Canárias – Espanha, além de vislumbrar a orientação das mudanças ocorridas pela atividade turística e as tomadas de decisões.
Indicadores de Desenvolvimento Sustentável do Turismo em Cozumel – México. (FRAUSTO; ROJAS; SANTOS, 2006).	Buscou mensurar o desenvolvimento sustentável da atividade turística em Cozumel – México, na perspectiva de viabilizar a sustentabilidade local. Os indicadores foram selecionados a partir dos problemas e riscos causados pela atividade turística.
Ecological Footprint Pegada ecológica (VAN BELLEN, 2006).	Objetiva medir os recursos naturais que a comunidade usa com intensidade maior que a de sua recuperação. Com o uso dessa ferramenta busca-se a mensuração dos recursos naturais pela atividade turística.
Estudos da Competitividade do Turismo Brasileiro e as Propostas de Indicadores de Sustentabilidade (BRASIL, 2007).	O objetivo de trabalho desse indicador é ampliar o debate nacional sobre o futuro do setor turístico além de fomentar pesquisas e o desenvolvimento de conhecimentos nesse campo.
Indicadores de Sustentabilidade para o Ecoturismo em Unidade de Conservações (Brasil) (FILETTO, 2007).	Voltados ao ecoturismo esses indicadores buscam mensurar a sustentabilidade entre as diferentes localidades e as práticas enquadradas nessa tipologia de turismo.
Indicadores Relevantes Para Avaliação de Turismo Sustentável do Município de Guajará-Mirim (RO) (OLIVEIRA; SIEN, 2009).	Tem como propósito encontrar temas e indicadores relevantes e a importância de cada um para avaliação do turismo sustentável aplicado ao município de Guajará-Mirim/RO.
Sistema de Indicadores de Sustentabilidade: o Contexto de Desenvolvimento do Turismo na Região de Bueno Brandão, Estado de Minas Gerais, Brasil (HANAI, 2009).	Neste trabalho encontra-se desde o desenvolvimento sustentável do turismo até os modelos de indicadores de sustentabilidade existentes. O autor propõe uma lista de indicadores que contemplam a dimensão ambiental, social, cultural, turística institucional e econômica, possibilitando um abrangente diagnóstico da sustentabilidade das atividades locais.
Meios de hospedagem – Indicadores para o sistema de gestão da sustentabilidade (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2016).	Esta norma apresenta exemplos de indicadores para um sistema de gestão da sustentabilidade em meios de hospedagem, permitindo o monitoramento e reporte dos resultados referentes aos impactos ambientais, socioculturais e econômicos significativos. São monitorados aspectos como consumo de água, consumo de energia, geração de resíduos, percentual de receita bruta aplicado em iniciativas socioambientais, ações de conservação de áreas naturais, flora e fauna, além da quantidade de vegetação nativa impactada.

Fonte: Adaptado de Lacerda (2011).

Apesar das diferentes abordagens e objetivos, todos os indicadores citados apresentam importantes contribuições para os estudos de sustentabilidade possibilitando a compreensão dos níveis sustentáveis da atividade turística, destacando a diversidade, promovendo discussões a respeito do conceito de desenvolvimento sustentável para a elaboração democrática do planejamento e ações de monitoramento (GUIMARÃES; FEICHAS, 2009). Esses indicadores servem como base para estudos de caso adaptados para aplicação em contextos e realidades diferenciadas.

Como objeto norteador desta pesquisa, optou-se pela utilização do conjunto de indicadores elaborados por Hanai (2009), o Sistema de Indicadores de Sustentabilidade do Desenvolvimento do Turismo – SISDTur. O desenvolvimento do SISDTur se deu a partir de uma investigação do turismo no município de Bueno Brandão – MG, contando com a participação da sociedade local.

O modelo proposto por Hanai (2009) possui uma metodologia que reúne 42 indicadores para estabelecimentos turísticos e espaços de visitação e 64 indicadores para a gestão turística, distribuídos em 6 dimensões (ambiental, cultural, econômica, social, turística e institucional) com o intuito de contribuir para o processo de desenvolvimento do turismo, tendo como base os princípios da sustentabilidade e o envolvimento da comunidade.

O SISDTur proposto está direcionado à aplicação no âmbito municipal (gestão municipal) e em empreendimentos e espaços de visitação (nível local), caracterizando-se como instrumento de monitoramento de atividades turísticas, visando à sustentabilidade do desenvolvimento local (HANAI, 2009, p. 387).

De acordo com o autor, a aplicação do SISDTur tornará possível um monitoramento constante e efetivo do processo de desenvolvimento do turismo local, maior expectativa no que diz respeito à aplicação de ações que visem ao desenvolvimento sustentável do turismo e maior compromisso e responsabilidade no que tange ao monitoramento, além de agregar sistemas de supervisão e gestão ambiental no cotidiano, em atividades realizadas pela própria comunidade.

Orientadas pela metodologia proposta por Hanai (2009), novas pesquisas foram desenvolvidas para analisar a sustentabilidade de diferentes locais. Lacerda (2011) foi o autor da primeira investigação a partir do SISDTur. Intitulada “Sistema de

indicadores de sustentabilidade para atividade turística: uma proposta metodológica participativa aplicada no município do Conde/PB”, a pesquisa de Lacerda (2011) teve como objetivo a análise da sustentabilidade da atividade turística no município do Conde – PB.

Nos anos seguintes, em 2013, a metodologia concedeu, novamente, base para uma pesquisa desenvolvida por Santos (2013) que tem por título: “Sistema de indicadores de sustentabilidade para o turismo: aplicação de uma abordagem participativa em Porto de Galinhas – PE”, que buscou analisar o nível de sustentabilidade das atividades turísticas desenvolvidas em Porto de Galinhas – PE.

Além destas, Fantin (2018) buscou analisar a sustentabilidade econômica, social e institucional do artesanato comercializado na casa do artesão de Antônio Prado – RS, na pesquisa intitulada: “Sistema de indicadores de sustentabilidade para o turismo: uma abordagem do artesanato de Antônio Prado – RS”.

Tomando como base o SISDTur, as pesquisas referidas contaram com a aplicação de uma metodologia democrática e participativa, envolvendo conjuntos de atores sociais com diversos vínculos com as atividades turísticas nas destinações analisadas.

A partir dessas informações, depreende-se como a metodologia do SISDTur (HANAI, 2009) pode ser aplicada a diferentes tipos de turismo, possibilitando a investigação da sustentabilidade nas destinações. As informações resultantes das pesquisas visam auxiliar nos processos de planejamento e tomadas de decisões, contando com a participação das comunidades locais, fundamentando uma ação sustentável das atividades turísticas.

A metodologia do SISDTur apresenta indicadores para o exame da sustentabilidade total da destinação. Porém, em razão de que neste trabalho são analisadas somente as dimensões econômica e social da sustentabilidade turística, no Quadro 2 e no Quadro 3 são apresentados os indicadores propostos por Hanai (2009) tocantes a estas dimensões.

Quadro 2 - Indicadores em estabelecimentos turísticos

(continua)

Dimensão Social			
Inserção de residentes locais (origem local) no setor turístico	Identificar o grau de inserção de residentes locais no setor turístico e as iniciativas de capacitação turística.	Residentes locais empregados no estabelecimento turístico	Nº de residentes locais em estabelecimentos turísticos no município e % relativo ao total de postos de trabalho.

(conclusão)

		Iniciativas de capacitação e treinamento profissional aos funcionários residentes locais num período.	Nº de cursos e nº de participantes nos cursos no ano.
		Funcionários residentes locais com capacitação em turismo.	Nº de residentes locais com capacitação turística e % relativo ao total.
Nível de empregabilidade em turismo	Identificar a evolução de empregos de turismo em suas distintas concepções	Empregos fixos e temporários de turismo.	Nº de empregos fixos e temporários no turismo
Dimensão Econômica			
Rentabilidade	Indicar a evolução dos níveis de rentabilidade do turismo.	Renda gerada pelo turismo.	Montante da renda produzida pelo turismo e % relativo ao total.
Longevidade do estabelecimento turístico	Identificar o tempo de permanência e atuação do estabelecimento turístico.	Longevidade do estabelecimento turístico.	Idade do estabelecimento turístico.
Disponibilidade de funcionamento	Identificar a disponibilidade de funcionamento do estabelecimento turístico.	Funcionamento do estabelecimento turístico.	Funcionamento dos estabelecimentos turísticos nos finais de semana e feriados.
Gastos do turista	Identificar o montante de gasto pelos turistas no estabelecimento.	Gasto médio diário de turistas.	Valor de gastos médios diários totais dos turistas no estabelecimento turístico
Investimento em turismo	Identificar a quantidade de investimentos feitos em turismo.	Investimentos anuais em turismo.	Valor anual investido em turismo e % relativo ao total
Sazonalidade turística	Identificar iniciativas que lidem com a sazonalidade turística.	Iniciativas de minimização da sazonalidade turística.	Existência de iniciativas que lidem com a sazonalidade turística.

Fonte: Hanai (2009).

Quadro 3 - Indicadores da gestão turística municipal

(continua)

Dimensão Social			
Inserção socioeconômica de residentes locais (origem local)	Identificar a inserção de residentes locais no setor turístico e as iniciativas de capacitação profissional em turismo	Residentes locais empregados no estabelecimento turístico	Nº de residentes locais empregados no estabelecimento turístico e % de ocupação nos postos de trabalho
		Proprietários e empresários de estabelecimentos turísticos de origem local Iniciativas de programas de capacitação e treinamento profissional aos residentes locais	Nº de estabelecimentos turísticos com proprietários e empresários locais e % relativa ao total de estabelecimentos turísticos Nº de total de cursos de capacitação e treinamento profissional oferecidos aos residentes locais e Nº total de participantes por ano
		Funcionários residentes locais com capacitação em turismo	Nº de residentes locais com capacitação turística e % relativa ao total de funcionários

(continua)

Empregabilidade no setor turístico	Identificar a evolução de empregos no setor turístico em suas distintas concepções	Empregos fixos e temporários no setor turístico	Nº de empregos fixos; Nº de trabalhos temporários do setor turístico; % de empregos fixos em relação ao total de empregos no setor; % de empregos temporários em relação ao total de empregos no setor; relação entre empregos fixos e temporários no setor
Satisfação dos residentes locais	Identificar o grau de satisfação dos residentes locais com o turismo e os programas sociais envolvendo residentes locais articulados como turismo	Proporção entre turistas e residentes em alta e baixa temporada	Proporção entre o nº de turistas e o nº de residentes locais.
		Nível de satisfação/aceitação dos residentes em relação ao turismo	% de residentes satisfeitos em relação ao total de residentes entrevistados e grau de satisfação/aceitação média atribuída pelos residentes locais
		Programas e projetos sociais envolvendo residentes locais e articulados com o desenvolvimento turístico	Existência de planos, programas e projetos sociais envolvendo residentes locais e articulados com o desenvolvimento turístico
Dimensão Econômica			
Renda gerada pelo setor turístico	Indicar a evolução da renda gerada pelo setor turístico	Renda gerada pelo turismo.	Montante da renda gerada pelo turismo por temporada e % relativa do total; Contribuição (em %) dos rendas individuais dos empreendimentos turísticos – distribuição da renda
Longevidade do estabelecimento turístico	Identificar o tempo de atuação de atividades dos estabelecimentos turísticos	Longevidade média dos estabelecimentos turísticos	Idade de cada estabelecimento turístico e Idade média dos estabelecimentos turísticos
Disponibilidade de funcionamento de estabelecimentos turísticos	Identificar o funcionamento dos estabelecimentos turísticos para atendimento à demanda de turistas	Funcionamento nos finais de semana e feriados dos estabelecimentos turísticos	Nº de estabelecimentos turísticos em funcionamento nos finais de semana e feriados
Novos estabelecimentos turísticos	Identificar a evolução dos estabelecimentos e empreendimentos turísticos	Novos estabelecimentos, empreendimentos e produtos turísticos num período	Nº de novos estabelecimentos, empreendimentos e produtos turísticos abertos no ano
Investimentos públicos no setor turístico	Identificar a taxa de investimentos públicos em turismo	Investimentos públicos em turismo	Valores de investimentos públicos em turismo no ano em conservação de infraestruturas específicas, bens patrimoniais históricos, arquitetônicos, eventos culturais tradicionais, benfeitorias ambientais e % por área de investimento relativa ao total; Proporção entre o valor arrecadado pela atividade turística e o valor investido em turismo no ano.

(conclusão)

Gastos do turista	Identificar o montante de gastos efetuados pelos turistas durante a estada na região	Gasto médio dos turistas num período Valores dos gastos médios diários dos turistas durante estada na região	Valores dos gastos médios diários dos turistas durante estada na região
-------------------	--	--	---

Fonte: Hanai (2009).

O uso do SISDTur permitirá analisar a sustentabilidade turística observando as dimensões social e econômica das atividades e dos atrativos presentes na destinação de estudo, de maneira democrática, a partir das informações dos agentes do setor turístico do município de Machadinho – RS.

A partir dessas informações, o capítulo seguinte aborda os procedimentos metodológicos utilizados para o alcance dos objetivos propostos para este trabalho, buscando expor o processo percorrido até atingir os resultados da pesquisa.

3 METODOLOGIA

Este capítulo é destinado aos procedimentos metodológicos utilizados nesta pesquisa. Inicialmente, a fim de situar o leitor com relação ao campo de pesquisa, tem-se a contextualização de Machadinho - RS e o desenvolvimento pelo qual o município vem passando. Posteriormente, apresenta-se o delineamento da pesquisa, seguido pela proposta de adaptação do SISDTur. Na sequência são apresentados os procedimentos de coleta e os critérios para o tratamento dos dados obtidos.

3.1 O MUNICÍPIO DE MACHADINHO

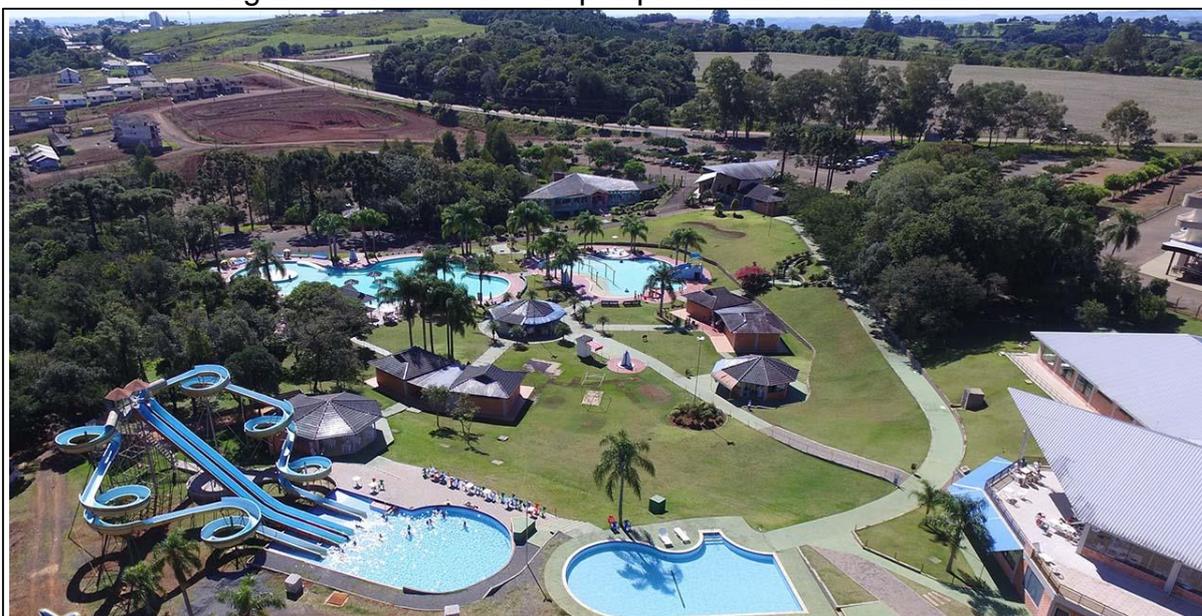
Como campo de estudos optou-se pelo município de Machadinho – RS por se tratar de uma destinação que vem recebendo destaque em âmbito regional pela exploração do turismo, tendo como ponto de partida o turismo de águas termais.

Situado na região nordeste do Estado do Rio Grande do Sul, o município de Machadinho, distante 400km da capital gaúcha (Figura 3), possui uma área territorial de 335,031 km² e população, de acordo com o censo de 2010 (IBGE, 2017) estimada em 5.510 pessoas. Desde sua emancipação, em 1959, tem sua economia baseada na agropecuária, havendo sido formado, principalmente, por descendentes de imigrantes europeus.

um parque termal como forma de ressarcimento pelos danos ambientais e perdas sociais e econômicas (BISCARO, 2017). Inaugurado em 2004, o Thermas Machadinho estimulou a exploração do potencial turístico do município.

O parque termal (Figura 4), principal atrativo local, conta com águas que vertem do solo à 45°C em uma área de 98.000m² distribuída entre piscinas, brinquedos, empreendimentos comerciais, espaços de lazer com churrasqueiras, e o complexo térmico com área coberta de 1.560m² no qual estão disponíveis ambiente para hidroterapia e demais atividades ligadas à saúde física, além de um espaço onde é possível desfrutar da gastronomia local (RIO GRANDE DO SUL, [20-?]).

Figura 4 - Vista aérea do parque Thermas Machadinho



Fonte: Viagens e caminhos (20--).

A construção do balneário conduziu o município a novos caminhos e motivou o empenho no desenvolvimento do turismo. Abrindo-se às possibilidades, buscou-se suporte na exploração dos atrativos naturais e no potencial cultural do município, proporcionando ao turista uma carta de possibilidades de entretenimento.

Atualmente, de acordo com a Associação de Desenvolvimento Turístico de Machadinho – ADTM – ([200-]), o município conta com nove locais oficiais, possuidores de atrativos turísticos, espalhados pelo seu território:

- a) Thermas Machadinho;
- b) Museu Alma Campeira;
- c) Mirante Museu Torres e Monumento a Frei Teófilo;

- d) Chácara Brilho do Sol;
- e) Cachaçaria Acanhadinha;
- f) Erva mate Cambona;
- g) Pesque e Pague Bosque Tranquilidade;
- h) Cascata do Tigre;
- i) Invernada dos Macacos.

Além disso, atraiu novos empreendedores dispostos a realizar investimentos, gerando postos de trabalho e movimentando a economia local. Associados à ADTM encontram-se dezessete meios de hospedagem, divididos entre hotéis, pousadas, sobrados e cabanas, e quinze estabelecimentos gastronômicos.

3.2 DELINEAMENTO DA PESQUISA

A produção de conhecimento se dá por meio das pesquisas, pois elas fazem parte de um processo de investigação, “[...] é construção e como tal requer, além de conhecimentos, imaginação ou pensamentos. Requer ação, prática.” (PAVIANI, 2009, p. 13). A curiosidade do pesquisador leva-o a realizar pesquisas em busca de soluções para os problemas.

Para a construção deste trabalho foi elaborada uma pesquisa com metodologia de natureza bibliográfica e descritiva. Quanto à abordagem pode ser classificada como quantitativa, a partir de um estudo de caso, fazendo uso de levantamento como técnica de coleta de dados.

A pesquisa bibliográfica, segundo Fonseca (2002, p. 32) “[...] é feita a partir do levantamento de referências teóricas já analisadas, e publicadas por meios escritos e eletrônicos, como livros, artigos científicos, páginas de web sites.”. Esse tipo de pesquisa possibilita conhecer os materiais disponíveis na área de estudo e identificar as teorias existentes, auxiliando no processo de compreensão do fenômeno a ser analisado (GIL, 2002). Para Köche (2010), pelos motivos mencionados, a pesquisa bibliográfica torna-se indispensável para os estudos e para que se possam fazer inferências sobre qualquer assunto.

Enquanto isso, a pesquisa descritiva realiza o processo de observação, registro, análise dos fatos e/ou fenômenos. Porém, sem a manipulação (CERVO; BERVIAN, 2002). O estudo descritivo “[...] constata e avalia as relações a medida que

as variáveis se manifestam espontaneamente em fatos, situações e nas condições que já existem.” (KÖCHE, 2010).

Em relação à pesquisa quantitativa, observa-se que ela mantém sua base na objetividade, Fonseca (2002, p. 20) explica que os resultados [...] podem ser quantificados. [...] A pesquisa quantitativa recorre à linguagem matemática para descrever as causas de um fenômeno, as relações entre variáveis, etc.”.

A principal característica da pesquisa quantitativa é a tradução das informações coletadas em números para posteriormente classificar e analisar esses dados (SOUZA; FIALHO; OTANI, 2007) fazendo uso de técnicas estatísticas tanto no processo de coleta quando para os resultados.

O estudo de caso permite “[...] conhecer em profundidade o como e o porquê de uma determinada situação que se supõe ser única em muitos aspectos, procurando descobrir o que há nela de mais essencial e característico.” (FONSECA, 2002, p. 33). O estudo de caso proporciona maior detalhamento e profundidade de conhecimento (GIL, 2002).

Após definido o objeto de estudo, parte-se para a coleta das informações da pesquisa. Neste estudo foi utilizada a técnica conhecida como levantamento, a qual “Consiste na coleta de dados referentes a uma dada população a partir de uma amostra selecionada [...]. As conclusões obtidas com a amostra são projetadas para o universo.” (DENCKER, 1998, p. 127). De acordo com Rigsby (1987, p. 49-50) “[...] os investigadores que realizam pesquisas de levantamento tipicamente coletam seus dados a partir de respostas verbais a questões predeterminadas feitas à maioria ou a todos os sujeitos de pesquisa.”.

Utilizou-se questionários como instrumentos de coleta, tendo como finalidade “[...] obter, de maneira sistemática e ordenada, informações sobre as variáveis que intervêm em uma investigação em relação à uma população ou amostra determinada.” (DENCKER, 1998, p. 146).

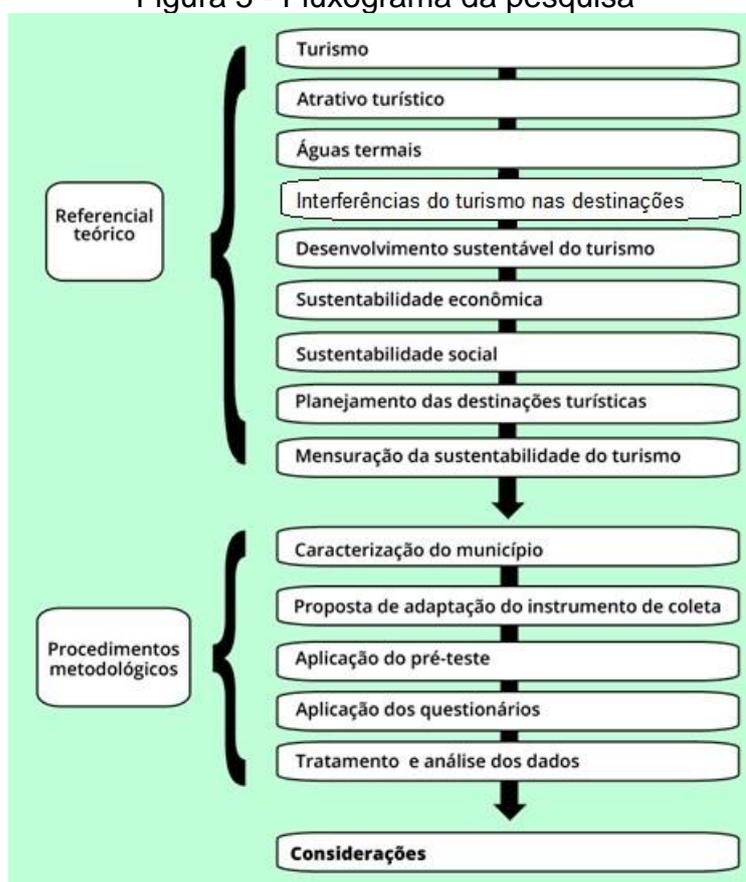
Os questionários foram aplicados a uma amostra do grupo de agentes do turismo no município de Machadinho – RS: representantes do Poder Público municipal; representantes da sociedade civil; e associados das duas principais entidades do comércio e turismo de Machadinho – RS (Associação de Desenvolvimento Turístico de Machadinho – ADTM – e Câmara de Dirigentes Lojistas de Machadinho – CDL Machadinho).

O questionário, apresentado no Apêndice 1, foi estruturado em duas partes: a primeira com o perfil do participante e a segunda com afirmativas relacionadas às dimensões social e econômica das atividades turísticas de Machadinho – RS. O instrumento foi avaliado por dois professores-doutores de programas de pós-graduação da Universidade de Caxias do Sul e, em seguida foi aplicado à três pessoas para avaliação, realizando-se um pré-teste para que se fosse possível aperfeiçoá-lo, buscando eliminar problemas por meio da correção de possíveis deficiências no instrumento, de acordo com os estudos de Aaker, Kumar e Day (2004).

3.3 FLUXOGRAMA DE ELABORAÇÃO DA PESQUISA

No intuito de responder ao problema de pesquisa deste trabalho, bem como para alcançar os objetivos propostos, a trajetória percorrida para o desenvolvimento da pesquisa é apresentada na Figura 5.

Figura 5 - Fluxograma da pesquisa



Fonte: elaborada pela autora (2019).

Inicialmente realizou-se uma revisão bibliográfica a respeito do turismo e as interferências da atividade nas destinações, bem como dos principais tipos de atrativos, em especial o uso das águas termais como recurso turístico. Na sequência foi realizada uma revisão sobre a conceituação de desenvolvimento sustentável e as dimensões econômica e social da sustentabilidade turística. Esses temas culminaram à necessidade de discutir acerca do planejamento das destinações turísticas e da mensuração das atividades no tocante à sustentabilidade e os principais indicadores existentes.

Na sequência realizada a apresentação dos procedimentos metodológicos definidos, a caracterização do local de estudo bem como exposição da amostra participante, das adaptações ao instrumento de coleta de dados, a aplicação do pré teste e da aplicação dos questionários. Após, foram apresentados os critérios para análise dos dados coletados para cada indicador, sucedida pela análise individual e geral da sustentabilidade do turismo da destinação.

Por fim explanadas as considerações finais sobre o turismo, em especial as dimensões trabalhadas neste trabalho, realizados comentários, sugestões para o desenvolvimento da atividade e proposições para futuras investigações.

3.4 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Considerando a realidade local, equipe de pesquisa e orçamento disponível, foram realizadas adaptações no instrumento proposto por Hanai (2009), direcionando-o para a obtenção dos dados referentes às dimensões econômica e social.

Na proposição do autor, os indicadores para a gestão pública e para os estabelecimentos turísticos e espaços de visitação são, em sua maioria, comuns a ambos. Diante disso, neste trabalho, os indicadores foram agrupados, compondo um único questionário.

Para suprir as necessidades da pesquisa foram realizadas alterações quanto aos indicadores e parâmetros de medição, adaptando-os a realidade local, a fim de obter o máximo de informações necessárias ao alcance dos objetivos propostos. Para cada indicador foram criadas afirmativas correspondentes que viabilizaram a coleta das informações dos respondentes e possibilitaram a utilização da escala de Likert (LIKERT, 1932). No Quadro 4 são apresentados os descritores, objetivos, indicadores e afirmativas utilizadas para a dimensão social, enquanto no Quadro 5 são

apresentados os utilizados para a dimensão econômica. Os descritores e indicadores foram destacados com diferentes cores para identificar as adaptações, sendo: descritores, objetivos e indicadores na cor verde os propostos por Hanai (2009); os na cor laranja, adaptados de Hanai (2009); e indicadores na cor azul, elaborados pela autora (2019).

Quadro 4 - Dimensão social

(continua)

Dimensão Social			
Descritor	Objetivo	Indicadores	Indicador/afirmativa
Inserção de residentes locais (origem local) no setor turístico	Identificar o grau de inserção de residentes locais no setor turístico e as iniciativas de capacitação turística.	Residentes locais empregados no estabelecimento turístico	Há um percentual significativo de residentes locais empregados nos estabelecimentos do destino turístico.
			A maioria dos funcionários é de origem local.
			Há vagas de emprego inclusivas em atividades turísticas.
		Proprietários e empresários de estabelecimentos turísticos de origem local	Dentre proprietários e empresários turísticos, a maioria é de origem local.
		Iniciativas de capacitação e treinamento profissional aos funcionários residentes locais num período.	Existem iniciativas de capacitação e treinamento profissional para os residentes locais.
Funcionários residentes locais com capacitação em turismo.	Dentre os funcionários que sejam residentes locais há uma parcela com capacitação em turismo.		
Nível de empregabilidade em turismo	Identificar a evolução de empregos de turismo em suas distintas concepções	Empregos fixos e temporários de turismo.	O número de empregos fixos em turismo é maior que o número de empregos temporários no setor.
Comunicação turística local	Identificar a eficácia da comunicação local sobre as atividades do setor turístico	Comunicação sobre o calendário de eventos	Os moradores obtêm com facilidade as informações sobre as atividades turísticas.
			A divulgação dos atrativos turísticos do município é suficiente para atrair visitantes.
			Existem locais onde os turistas podem obter informações básicas sobre turismo e infraestrutura local.
	Identificar iniciativas de comunicação para a sustentabilidade	Comunicação pública para o desenvolvimento sustentável do turismo	Existem iniciativas de comunicação a respeito da sustentabilidade econômica e social da atividade turística local.
Participação da comunidade local	Identificar a existência de projetos sociais envolvendo os residentes locais	Programas sociais de engajamento dos residentes no turismo local	Existem programas e/ou projetos sociais que envolvam os residentes locais visando engajá-los no desenvolvimento do turismo.

(conclusão)

			Residentes e funcionários de estabelecimentos possuem informações básicas para esclarecer os turistas.
		Existência de projetos sociais para melhoria da qualidade de vida local	Existem programas e/ou projetos voltados às melhorias sociais dos residentes. Existem projetos voltados à sustentabilidade econômica e social do turismo local.
Estrutura de saúde	Identificar a existência de estrutura de saúde básica	Existência de estrutura de saúde básica para atendimento aos residentes	Os serviços básicos de saúde são suficientes para atender a população local. A estrutura dos serviços básicos de saúde é suficiente para atender as necessidades dos visitantes.
Ensino escolar básico	Identificar a existência de vagas nas escolas	Vagas nas escolas públicas Qualidade do ensino público local	Todas as crianças e jovens com idade escolar têm acesso à educação. A qualidade do ensino básico local é satisfatória
Segurança pública	Identificar a qualidade da segurança local	Segurança local Satisfação quanto a segurança para residentes e visitantes	Os residentes sentem-se seguros ao transitar pelo município. A segurança pública é satisfatória para atender residentes e turistas.
Infraestrutura habitacional	Identificar a existência de infraestrutura habitacional	Existência de infraestrutura habitacional (água, esgoto, iluminação, pavimentação) Existência de transporte coletivo Contentamento com a estrutura do município após o turismo	Existe infraestrutura habitacional (água, esgoto, eletricidade, pavimentação) em todo município. O transporte coletivo é suficiente para atender a demanda. Há transporte coletivo para a visitação dos atrativos turísticos. O turismo proporcionou melhorias na qualidade estrutural do município. Parte dos recursos advindos da atividade turística são investidos em obras públicas (água, esgoto, eletricidade, pavimentação).
Presença de visitantes	Identificar o contentamento quanto à presença de visitantes	Contentamento com a presença dos visitantes	A presença dos visitantes não causa desconforto aos residentes.
Custo de vida	Identificar a elevação do custo de vida após o início da exploração do turismo local	Gastos relativos ao custo de vida	Não houve elevação no custo de vida dos moradores após o início da exploração do turismo local.

Fonte: Adaptado de Hanai (2009).

A dimensão social abrange questões relacionadas a interação da comunidade local com o turismo, as condições da infraestrutura do município e as oportunidades proporcionadas pela atividade para a melhoria da qualidade de vida dos residentes, buscando compreender se a atividade se desenvolve de maneira sustentável socialmente.

Quadro 5 - Dimensão econômica

(continua)

Dimensão Econômica			
Descritor	Objetivo	Indicadores	Indicador/afirmativa
Rentabilidade	Indicar a evolução dos níveis de rentabilidade do turismo.	Renda gerada pelo turismo.	As atividades do setor turístico geram renda para o município.
			A renda do turismo auxilia no crescimento da economia do município.
			A renda do turismo proporcionou melhorias na qualidade de vida dos residentes.
			Foram obtidos benefícios econômicos para o município com a exploração do turismo.
			A renda decorrente do turismo tem aumentado a cada ano.
	A renda advinda do turismo propicia a aquisição de produtos e serviços (contratação de empregados domésticos, serviços pessoais relativos à beleza e bem-estar, realização de viagens, compra de objetos de uso pessoal).		
Indicar a distribuição da renda proveniente da atividade turística	Distribuição da renda entre os moradores locais	A renda gerada pelo turismo atinge uma parcela considerável da população.	
		Houve aumento do poder aquisitivo da maioria da população.	
Longevidade do estabelecimento turístico	Identificar o tempo de permanência e atuação do estabelecimento turístico.	Longevidade do estabelecimento turístico.	Os estabelecimentos turísticos conseguem manter-se em funcionamento por um bom tempo, ou seja, apresentam alta longevidade.
Disponibilidade de funcionamento	Identificar a disponibilidade de funcionamento do estabelecimento turístico.	Funcionamento do estabelecimento turístico.	Os estabelecimentos turísticos funcionam periodicamente e em horários suficientes.
	Identificar a quantidade de estabelecimentos turísticos	Quantidade de estabelecimentos turísticos com relação à demanda	A quantidade de estabelecimentos turísticos é suficiente para atender a demanda.
	Identificar a variedade de estabelecimentos turísticos	Variedade de estabelecimentos Turísticos com relação à demanda	A oferta de tipos de estabelecimentos turísticos é suficiente às necessidades da demanda.
Novos estabelecimentos e empreendimentos turísticos	Identificar a evolução dos estabelecimentos e empreendimentos turísticos	Novos estabelecimentos, empreendimentos e produtos turísticos num período	Com frequência surgem novos estabelecimentos, empreendimentos e produtos turísticos.
	Identificar iniciativas para o surgimento de novos negócios	Iniciativas que favoreçam o empreendedorismo	A existência do turismo local proporcionou um ambiente favorável ao empreendedorismo Existem iniciativas que buscam fomentar o surgimento de novos estabelecimentos, empreendimentos e produtos turísticos.
Gastos do turista	Identificar o montante de gasto pelos turistas no estabelecimento.	Gasto médio por estadia de turistas.	Os turistas gastam por dia durante sua estadia um total, em média, R\$270,00 (MTUR, 2018) nos estabelecimentos turísticos locais.

(conclusão)

Investimento em turismo	Identificar a quantidade de investimentos feitos em turismo.	Investimentos anuais em turismo.	O valor investido em turismo pelo poder público é suficiente para o desenvolvimento do turismo local.
			Parte dos recursos advindos da atividade turística geram investimentos para valorização e preservação das riquezas (natural e cultural) do município.
Sazonalidade turística	Identificar iniciativas que lidem com a sazonalidade turística.	Iniciativas de minimização da sazonalidade turística.	Existem iniciativas que buscam minimizar a sazonalidade turística impedindo que hajam perdas significativas nos estabelecimentos turísticos mesmo em baixa estação.
Visitantes	Identificar o crescimento no nº de visitantes	Crescimento do nº de visitantes	O número de visitantes tem aumentado no decorrer dos anos.

Fonte: Adaptado de Hanai (2009).

Os indicadores da dimensão econômica relacionam-se com temas ligados a geração de recursos financeiros por meio do turismo, o funcionamento dos estabelecimentos e empreendimentos turísticos, a sazonalidade nas atividades, os investimentos em turismo, gastos dos turistas e volume de visitas, com o objetivo de analisar se o setor turístico se desenvolve de maneira sustentável economicamente.

Para adequação do instrumento de coleta de dados, buscou-se estabelecer relação entre os indicadores propostos utilizando afirmativas que possibilitassem alcançar os objetivos específicos desta pesquisa, conforme é possível visualizar na Figura 6.

Figura 6 - Relação entre os objetivos e as afirmativas



Fonte: elaborada pela autora (2019).

Após a definição dos indicadores de sustentabilidade utilizados na pesquisa, elaborou-se o questionário com afirmações correspondentes às duas dimensões

analisadas, considerando a realidade da atividade turística em Machadinho - RS. O questionário para coleta dos dados foi desenvolvido com afirmações visando utilizar a escala de Likert (LIKERT, 1932).

O instrumento (Apêndice A), foi estruturado da seguinte forma: inicialmente propostas sete questões para identificação do perfil do entrevistado e, em sequência, 48 afirmativas às quais estavam associadas respostas de múltipla escolha, relacionadas à dimensão social, seguidas por afirmativas a respeito da dimensão econômica da atividade turística local.

3.5 AMOSTRA E COLETA DE DADOS

Com a finalidade de obter as informações necessárias à pesquisa, a coleta de dados se deu, inicialmente, por meio de uma pesquisa bibliográfica da qual resultaram os dados secundários que nos ajudaram na compreensão dos temas relativos à área pesquisada.

Para a investigação optou-se por usar uma amostra da população pesquisada, obtida a partir da subdivisão da população em grupos (STEVENSON, 1981). Nessa amostra estão inseridos agentes componentes do setor turístico de Machadinho – RS, representados pelos associados das duas principais entidades do comércio e turismo de Machadinho: a Associação de Desenvolvimento Turístico de Machadinho – ADTM – e a Câmara de Dirigentes Lojistas de Machadinho – CDL Machadinho –, totalizando 61 associados (sendo alguns comuns a ambas). Dentre estes, participaram 41 respondentes, representando 67,21% do total de associados. Ainda, participaram representantes do Poder Público municipal e da sociedade civil sendo, portanto, a amostra composta por 48 respondentes.

A aplicação dos questionários se deu pela pesquisadora presencialmente, e via formulário online, entre os meses de dezembro de 2018 e fevereiro de 2019, destinada aos gestores de empresas de três grupos de respondentes totalizando 48 pessoas, sendo eles 41 associados à ADTM e CDL Machadinho – 12 representantes de meios de hospedagem, cinco representantes de empresas de serviços de alimentação e 24 representantes do comércio; quatro representantes do Poder Público Municipal – o Prefeito, o Secretário Municipal do Turismo, a Secretária Municipal da Administração e a Secretária Municipal da Educação e Cultura; representando a sociedade civil o

presidente da CDL Machadinho, o presidente da ADTM e o presidente do Sindicato dos Trabalhadores Rurais de Machadinho.

A todos os respondentes foi aplicado o mesmo questionário, porém, destaca-se que, antes da aplicação o instrumento passou pela análise de dois professores doutores de Programas de Stricto Sensu da Universidade de Caxias do Sul e, na sequência, realizou-se a validação do questionário a partir da aplicação do pré-teste a quatro pessoas, o que, de acordo com Aaker, Kumar e Day (2004), possibilita aprimorar o instrumento por meio da identificação de falhas, sendo realizadas possíveis melhorias.

Buscando levantar dados relativos à sustentabilidade da atividade turística local, serão aplicados os questionários com base no Sistema de Indicadores de Sustentabilidade para o Turismo – SISDTur.

3.6 TRATAMENTO DOS DADOS

Após a coleta dos dados foi realizada a análise para a conversão em informações relevantes. Foram essas informações que nos possibilitaram alcançar o objetivo deste estudo.

No que se refere aos questionários do SISDTur, como parâmetros específicos de medição, foi realizada a adaptação do instrumento desenvolvido por Hanai (2009), transformando os indicadores em afirmativas para possibilitar o uso da escala de Likert (1932). Essa escala foi concebida por Rensis Likert (1932) em seu estudo de medição de comportamento, no qual relacionou aspectos de atitudes sociais com itens quantitativos (HANAI, 2009). A partir da escala de Likert é possível obter o grau de concordância ou discordância sobre uma determinada afirmação, atribuindo-lhe um número que reflete o posicionamento dos respondentes. Em geral, a escala é composta por cinco níveis de concordância, divididos em: discordo totalmente, discordo parcialmente, neutro (nem concordo, nem discordo), concordo parcialmente e concordo totalmente (HANAI, 2009). Os respondentes tiveram que optar por uma das cinco alternativas de resposta, tendo como base seu grau de concordância ou discordância com relação à afirmação proposta. No Quadro 6 é exibida a escala de Likert utilizada nesta pesquisa.

Quadro 6 - Escala de Likert de 5 pontos

Escola	Classificação
1	Discordo totalmente
2	Discordo parcialmente
3	Neutro
4	Concordo parcialmente
5	Concordo totalmente

Fonte: elaborado pela autora (2019).

Os graus de concordância atribuídos à cada afirmação pelos participantes da pesquisa, categorizados por meio da escala de Likert (LIKERT, 1932), foram analisados considerando a média, o desvio padrão, o coeficiente de variação e a moda, tendo como ferramentas o software estatístico *Statistical Package for the Social Science* (SPSS) e a planilha eletrônica *Microsoft Office Excel*, usados de maneira complementar, para tabulação e tratamento dos dados obtidos. Segundo Lima (2004, p. 73), o modelo estatístico “[...] compreende a organização, o resumo e a descrição dos dados [...] para que, posteriormente, possam ser utilizados nas discussões de caráter descritivo ou analítico no relatório de pesquisa.”.

Para encontrar o coeficiente de variação (CV), que apresenta a dispersão das respostas em torno da média, ou seja, o grau de homogeneidade das respostas obtidas, dividiu-se o desvio padrão (S) pela média (X), equação expressa na fórmula:

$$C.V. = S/X$$

A partir dos resultados obtidos, considerando que, quanto menor o coeficiente de variação, mais homogêneos os dados, utilizou-se a distribuição de acordo com Oliveira (2010):

- a) CV menor que 0,25 – Baixa oscilação das respostas em torno da média;
- b) CV entre 0,25 a 0,50 – Moderada oscilação das respostas em torno da média;
- c) CV maior que 0,50 – Alta oscilação das respostas em torno da média.

Para a análise da sustentabilidade de cada grupo utilizou-se como critério a moda. Essa medida expressa, de acordo com Muniz (2015, p. 273), “[...] o elemento que ocorre com maior frequência, isto é, o elemento mais comum.”, sendo escolhida por melhor adequar-se a pequenas amostras, enquanto a média é indicada para grandes amostras. Para tanto, considerou-se:

Quadro 7 - Moda / sustentabilidade

Moda	Nível de sustentabilidade
Moda 1	Insustentável
Moda 2	Parcialmente insustentável
Moda 3	Sustentabilidade intermediária/neutra
Moda 4	Potencialmente sustentável
Moda 5	Sustentável

Fonte: elaborado pela autora (2019).

Para cada indicador foram organizadas as respostas dos representantes do *trade*, separadas em seus diferentes grupos. A partir da obtenção desses dados, para a análise final dos indicadores, houve a necessidade do estabelecimento de critérios. Tendo em vista os estudos de Santos (2013), os critérios foram organizados da seguinte forma:

Quadro 8 - Critérios de avaliação dos indicadores

Indicador individual por grupos	Indicador geral	
Insustentável pelos três grupos	Insustentável	1;1;1
Insustentável e/ou parcialmente insustentável por dois grupos	Parcialmente insustentável	1;1 ou 1;2 ou 2;2
Parcialmente sustentável pelos três grupos	Parcialmente insustentável	2;2;2
Sustentável pelos três grupos	Sustentável	5;5;5
Sustentável e/ou potencialmente por dois grupos	Potencialmente sustentável	5;5 ou 4;4 ou 5;4
Potencialmente sustentável por três grupos	Potencialmente sustentável	4;4;4
Intermediário/neutro por dois ou mais grupos; ou respostas distintas entre os grupos – intermediário/neutro, potencialmente sustentável/sustentável e parcialmente insustentável/insustentável.	Sustentabilidade intermediária	3;3;3 ou 3;3 ou 3;4/5;2/1

Fonte: elaborado pela autora (2019).

Considerando esses critérios, de acordo com Prescott-Allen (2001), tem-se o indicador apontando insustentável como inaceitável; quando parcialmente insustentável, o indicador apresenta desempenho indesejável; quando neutro, exprime um desempenho neutro ou, possivelmente, em fase de transição; quando considerado potencialmente sustentável, representa um desempenho aceitável e o desempenho desejável é expresso por meio dos indicadores que forem considerados sustentáveis.

Todas as etapas descritas possibilitaram a obtenção de dados para a análise da sustentabilidade social e econômica do turismo do município de Machadinho – RS. As informações obtidas são apresentadas e analisadas no capítulo 4.

4. ANÁLISE DOS DADOS

Neste capítulo são apresentados os resultados coletados por meio da aplicação dos questionários com base no SISDTur para a análise das dimensões econômica e social do turismo de Machadinho – RS.

Para tal fim, inicialmente, foi definido o perfil dos participantes e, em seguida, os dados foram organizados e analisados separadamente, por dimensão. Por fim, foram consideradas as informações agrupadas buscando verificar a sustentabilidade do desenvolvimento do turismo no município.

4.1 PERFIL DOS ENTREVISTADOS

O questionário foi aplicado a gestores (proprietários, gerentes e responsáveis) de empresas componentes do trade turístico, representantes do poder público e da sociedade civil local. No total foram 48 respondentes, sendo eles: 41 associados à ADTM e CDL Machadinho, quatro representantes do Poder Público Municipal e três representantes da sociedade civil.

A maioria dos respondentes é do sexo feminino (Tabela 1) e no quesito idade, 68,8% dos respondentes pertencem as gerações X e Y, nascidos entre as décadas de 1960 e 1980, com idades entre 32 anos e 59 anos (Tabela 2).

Tabela 1 - Gênero

	Quantidade	Porcentual
Feminino	29	60,4
Masculino	19	39,6
Total	48	100,0

Fonte: elaborada pela autora (2019).

Os indivíduos pertencentes à geração X têm como características a facilidade de adaptarem-se a diversas funções e trabalharem bem tanto em equipe, quanto individualmente (JACQUES et.al, 2015), e defendem um ambiente de trabalho com menos rigor no quesito hierarquia, diferente da geração anterior – os *Baby Boomers* - na qual os indivíduos pertencentes nasceram após a 2ª Guerra Mundial e cresceram carregando o sentimento de reconstrução (JACQUES et.al, 2015), trabalhando em equipe, crendo na importância da hierarquia e do respeito a autoridade, mantendo-se fiéis às organizações nas quais trabalhavam (VELOSO; DUTRA; NAKATA, 2008).

Já a geração Y compreende os nascidos entre os anos 1981 e 1990 crescidos, em sua maioria, possui contato íntimo com as tecnologias da informação que aos poucos se tornava mais barata e acessível, e em meio a maior aceitação da diversidade (JORDÃO, 2016). São indivíduos que, geralmente, prezam mais pela realização pessoal, buscando desfrutar de experiências interessantes (JACQUES et. al, 2015). Vivenciando, ainda mais, a era da informação, a geração Z – nascidos a partir de 1991 (TOLEDO; ALBUQUERQUE; MAGALHÃES, 2012) – não conhece a vida sem internet, aprendem rápido, mas, segundo Jordão (2016), possuem dificuldade de concentração. Além disso não gostam da tradicional hierarquia e de pouca flexibilidade.

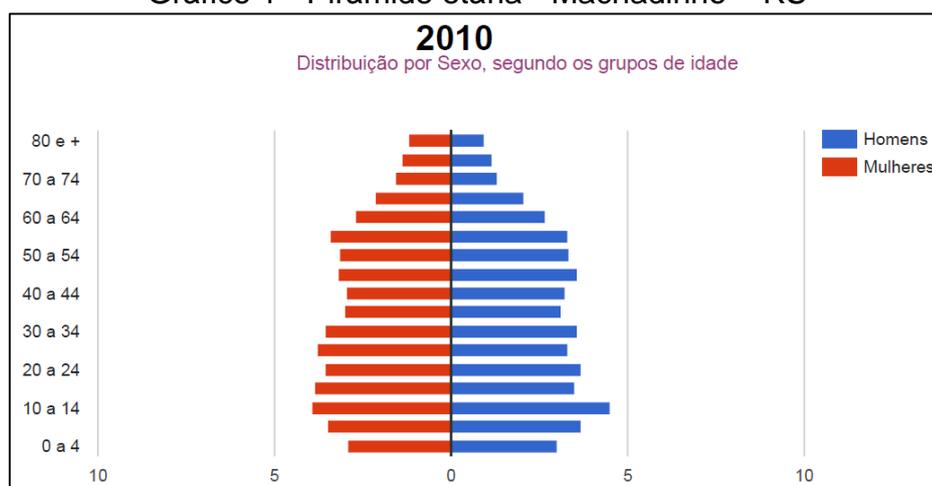
Tabela 2 - Gerações

	Quantidade	Porcentual
Baby Boomers	7	14,6
Geração X	18	37,5
Geração Y	15	31,3
Geração Z	8	16,7
Total	48	100,0

Fonte: elaborada pela autora (2019).

Destaca-se que a dimensão com mais representatividade no índice de desenvolvimento humano dos municípios (IDHM) de Machadinho em 2010 é a Longevidade (Gráfico 1), com índice de 0,807, ou seja, a esperança de vida passou de 72,4 anos, em 2000, para 73,4 anos, em 2010.

Gráfico 1 - Pirâmide etária - Machadinho – RS



Fonte: Atlas do Desenvolvimento Humano no Brasil (2019, p. 15).

Quanto a naturalidade, 28 dos 48 participantes nasceram no município de Machadinho – RS. Do restante, apenas quatro imigraram de outros estados: um do

estado do Paraná e três de Santa Catarina. Os outros 16 respondentes possuem como naturalidade cidades do Rio Grande do Sul como exposto na Tabela 3.

Tabela 3 - Naturalidade

Cidades	Quantidade	Porcentual
Machadinho - RS	28	58,3
Vacaria - RS	1	2,1
Barracão - RS	1	2,1
Itatiba do Sul - RS	1	2,1
Joaçaba - SC	3	6,3
Caxias do Sul - RS	3	6,3
São Gabriel - RS	2	4,2
Paim Filho - RS	1	2,1
Palmas - Pr	1	2,1
São José do Ouro - RS	3	6,3
Passo Fundo- RS	3	6,3
Marcelino Ramos - RS	1	2,1
Total	48	100,0

Fonte: elaborada pela autora (2019).

Dentre os respondentes que não são naturais de Machadinho - RS, 11 pessoas fixaram moradia no município após o início da exploração turística (nos últimos 15 anos) e um dos respondentes possui a empresa na destinação, porém reside em cidade vizinha, conforme consta na Tabela 4.

Tabela 4 - Tempo de residência

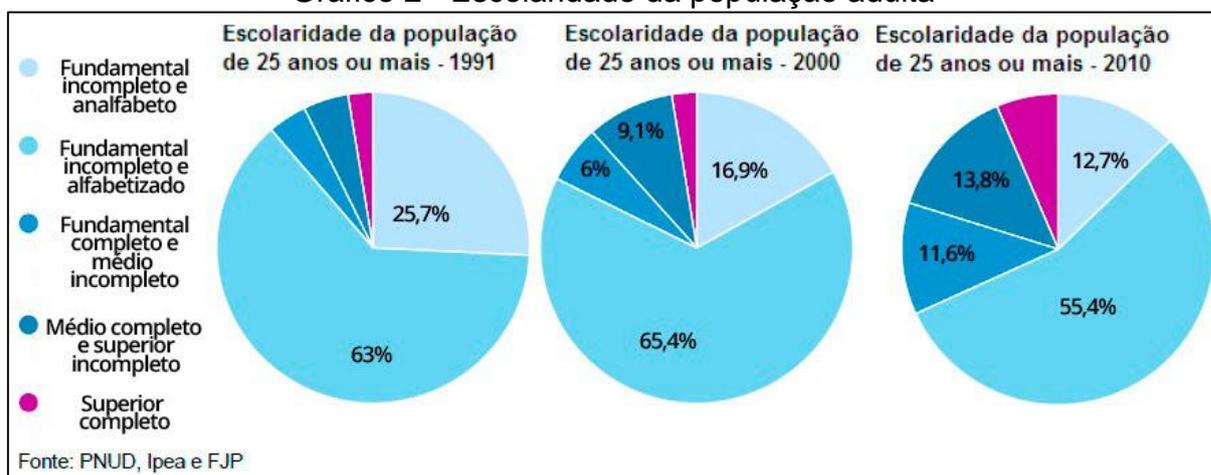
Tempo	Quantidade	Porcentual
Até 5 anos	4	8,3
6 a 10 anos	5	10,4
11 a 15 anos	2	4,2
16 a 20 anos	1	2,1
21 a 25 anos	3	6,3
26 a 30 anos	4	8,3
31 a 35 anos	10	20,8
36 a 40 anos	6	12,5
41 a 45 anos	3	6,3
46 a 50 anos	4	8,3
51 a 55 anos	2	4,2
Mais de 60 anos	3	6,3
Não mora em Machadinho	1	2,1
Total	48	100,0

Fonte: elaborada pela autora (2019).

Com relação à escolaridade, o atlas do desenvolvimento humano no Brasil (2019) que apontam aumento nos níveis de escolaridade no município de Machadinho – RS, com crescimento de 0,181, chegando ao índice de 0,577. No Gráfico 2 é

possível observar um aumento no grau de escolaridade, considerando o número de indivíduos das gerações mais antigas, devido à alta longevidade do município (ATLAS DO DESENVOLVIMENTO HUMANO NO BRASIL, 2019).

Gráfico 2 - Escolaridade da população adulta



Fonte: Atlas do Desenvolvimento Humano no Brasil (2019).

Em concordância com a tendência de aumento dos níveis educacionais apresentados, 87% dos respondentes possui ensino médio (42 pessoas) e, dentre estes, 31,3% concluíram o ensino superior e 10,4% são pós-graduados (Tabela 5).

Tabela 5 - Escolaridade

	Quantidade	Porcentual
Ensino fundamental incompleto (4 ^o série)	2	4,2
Ensino fundamental (8 ^o série)	4	8,3
Ensino Médio	22	45,8
Ensino Superior	15	31,3
Pós-Graduação	5	10,4
Total	48	100,0

Fonte: elaborada pela autora (2019).

Além disso, outro dado importante, é que em 2000, do total da população economicamente ativa ocupada, 27,5% possuíam ensino fundamental completo e 18,03% haviam concluído o ensino médio, enquanto em 2010, 43,07% dos ocupados possuíam o fundamental completo e 29,29% o ensino médio completo (ATLAS DO DESENVOLVIMENTO HUMANO NO BRASIL, 2019). Vale ressaltar que, entre os respondentes, os pós-graduados (maior nível educacional entre os respondentes) pertencem às gerações X e Y (Tabela 6).

Tabela 6 - Escolaridade x Geração

		Escolaridade					Total
		Ensino fundamental incompleto (4 ^o série)	Ensino fundamental (8 ^o série)	Ensino Médio	Ensino Superior	Pós-Graduação	
Geração	Baby Boomers	2	3	2	0	0	7
	Geração X	0	1	8	6	3	18
	Geração Y	0	0	7	6	2	15
	Geração Z	0	0	5	3	0	8
		2	4	22	15	5	48

Fonte: elaborada pela autora (2019).

A geração X tem como característica a busca por maiores salários e qualidade de vida (JACQUES et. al, 2015), e a geração Y, pelo acesso facilitado ao mundo digital, apresenta a facilidade com os meios tecnológicos e, conseqüentemente, um nível elevado de informação (OLIVEIRA, 2011). Para ambas as gerações o acesso à educação foi facilitado se comparado à realidade das gerações anteriores o que, provavelmente, influenciou para que os indivíduos pudessem buscar elevar seus níveis de aprimoramento e qualificação profissional.

Considerando a relação entre escolaridade e renda, apenas duas pessoas possuem renda mensal até R\$954,00, sendo que um deles concluiu o ensino médio e o outro possui pós-graduação (Tabela 7).

Tabela 7 - Escolaridade x Renda

		Renda					Total
		Até R\$ 954,00	Entre R\$ 954,01 e R\$ 1.908	Entre R\$ 1.908 e R\$ 2.862,01	Entre R\$ 2.862,01 e R\$ 4.770,01	Mais de R\$ 4.770,01	
Escolaridade	Ensino fundamental incompleto (4 ^o série)	0	0	0	1	1	2
	Ensino fundamental (8 ^o série)	0	0	0	4	0	4
	Ensino Médio	1	12	4	2	3	22
	Ensino Superior	0	4	1	8	2	15
	Pós-Graduação	1	1	0	2	1	5
Total		2	17	5	17	7	48

Fonte: elaborada pela autora (2019).

Entre os demais, 35,41% ganham em média entre R\$954,00 (valor correspondente à um salário mínimo até 31 de janeiro de 2018) a R\$ 1.908,00; 10,41% tem renda mensal bruta individual entre R\$ 1.908,00 e R\$2.862,01, 35,41% dos entrevistados entre R\$2.862,01 e R\$4.770,01 e 14,58% possuem renda mensal bruta individual acima de R\$4.770,00. Outro dado importante a destacar é que os dois respondentes que cursaram apenas o ensino fundamental incompleto, apesar da

pouca escolaridade, possuem renda individual bruta mensal a partir de R\$ 2.862,01 (Tabela 7), e fazem parte do setor do comércio, conforme é demonstrado na Tabela 8.

Tabela 8 - Atividade x Escolaridade

		Escolaridade					Total
		Ensino fundamental incompleto (4º série)	Ensino fundamental (8º série)	Ensino Médio	Ensino Superior	Pós-Graduação	
Atividade	Comércio	2	1	13	6	2	24
	Hospedagem	0	1	5	4	2	12
	Alimentação	0	1	1	3	0	5
	Poder Público	0	1	1	1	1	4
	Sociedade Civil	0	0	2	1	0	3
Total		2	4	22	15	5	48

Fonte: elaborada pela autora (2019).

Ainda sobre a escolaridade dos respondentes, todos os setores apresentam profissionais com alguma formação superior. Somente os setores do comércio, hospedagem e o poder público possuem, entre os respondentes, profissionais com pós-graduação como fica evidenciado na Tabela 8.

O comércio é o único setor entre os respondentes que possui representantes com renda bruta individual mensal inferior a R\$954,01 (Tabela 9). Dentre os 24 respondentes do setor comércio, 41,66% possuem renda individual bruta mensal entre R\$954,01 e R\$1.908, outros 29,16% têm renda individual mensal entre R\$ 2.862,01 e R\$ 4.770,01 e apenas 8,33% com mais de R\$4.770,01. No setor de hospedagem 41,66% dos respondentes têm renda individual mensal entre R\$ 954,01 e R\$ 1.908, 25% com renda entre R\$ 2.862,01 e R\$ 4.770,01 e 25% entre R\$ 2.862,01 e R\$ 4.770,01. Já nos empreendimentos de serviços de alimentação 60% dos respondentes apresentam renda individual mensal entre R\$ 2.862,01 e R\$ 4.770,01 e 40% entre R\$954,01 e R\$2.862,01. O setor de hospedagem é, entre os respondentes, o que possui o maior número de integrantes, por grupo, com renda individual bruta mensal superior a R\$ 4.770,01 (Tabela 9).

Tabela 9 - Renda x Atividade

(continua)

		Atividade					Total
		Comércio	Hospedagem	Alimentação	Poder Público	Sociedade Civil	
Renda	Até R\$ 954,00	2	0	0	0	0	2
	Entre R\$ 954,01 e R\$ 1.908	10	5	1	0	1	17
	Entre R\$ 1.908 e R\$ 2.862,01	3	1	1	0	0	5

(conclusão)							
	Entre R\$ 2.862,01 e R\$ 4.770,01	7	3	3	3	1	17
	Mais de R\$ 4.770,01	2	3	0	1	1	7
	Total	24	12	5	4	3	48

Fonte: elaborada pela autora (2019).

Analisando todas as respostas, sem divisão por grupos, a média da renda individual bruta mensal, concentra-se entre R\$ 954,01 e R\$ 1.908 (35,4%) e entre R\$ 2.862,01 e R\$ 4.770,01 (35,4%). Do total, apenas 14,6% possuem renda individual bruta mensal superior a R\$ 4.770,01 (Tabela 10).

Tabela 10 - Média de renda dos respondentes

	Frequência	Percentual (%)
Até R\$ 954,00	2	4,2
Entre R\$ 954,01 e R\$ 1.908	17	35,4
Entre R\$ 1.908 e R\$ 2.862,01	5	10,4
Entre R\$ 2.862,01 e R\$ 4.770,01	17	35,4
Mais de R\$ 4.770,01	7	14,6
Total	48	100,0

Fonte: elaborada pela autora (2019).

Os dados demonstram que, apesar da atração de novos investidores, ainda são os residentes os principais empreendedores do setor turístico, conforme observado na Tabela 3. Destaca-se, também, que 50% os respondentes possuem renda individual bruta mensal superior a R\$ 2.862,01.

Dando sequência a análise, no próximo item serão detalhados os descritores e indicadores da dimensão social e as considerações a respeito da sustentabilidade identificada em cada um deles.

4.2 DIMENSÃO SOCIAL DO TURISMO

Os indicadores pertencentes à dimensão social buscam avaliar questões ligadas à qualidade de vida da comunidade, com o intuito de identificar a sustentabilidade social promovida pelo turismo local. Fazem parte dessa dimensão dez descritores para os quais foram elencados 28 indicadores que são expostos no Quadro 9.

Para melhorar a compreensão das informações, como apresentado no capítulo anterior, os indicadores foram analisados considerando a moda, inicialmente de forma individual, por grupos. Na sequência, considerou-se a sustentabilidade a partir dos

critérios de Santos (2013), organizados conforme o Quadro 8, apresentado no capítulo anterior.

Quadro 9 - Indicadores da dimensão social

(continua)

Dimensão Social		Comércio/ Hospedagem/ Alimentação			Poder Público			Sociedade civil			Resultado geral
Descritor	Indicador	Média	CV	Moda	Média	CV	Moda	Média	CV	Moda	
Inserção de residentes locais (origem local) no setor turístico	Há um percentual significativo de residentes locais empregados nos estabelecimentos do destino turístico.	3,85	0,2	4,0	4,25	0,1	4,0	3,66	0,4	2,0	Potencialmente sustentável
	A maioria dos funcionários é de origem local.	3,85	0,3	4,0	4,5	0,1	4,0	3,66	0,4	2,0	Potencialmente sustentável
	Há vagas de emprego inclusivas em atividades turísticas.	3,9	0,3	4,0	4	0,4	5,0	4,66	0,1	5,0	Potencialmente sustentável
	Dentre proprietários e empresários turísticos, a maioria é de origem local.	3,07	0,4	4,0	2,75	0,5	4,0	3,66	0,4	2,0	Potencialmente sustentável
	Existem iniciativas de capacitação e treinamento profissional para os residentes locais.	2,63	0,5	3,0	3,0	0,5	4,0	4,0	0,3	3,0	Intermediária
	Dentre os funcionários que sejam residentes locais há uma parcela com capacitação em turismo.	2,95	0,4	3,0	3,0	0,3	3,0	4,0	0,3	3,0	Intermediária
Nível de empregabilidade em turismo	O número de empregos fixos em turismo é maior que o número de empregos temporários no setor.	3,73	0,3	4,0	3,75	0,4	5,0	3,66	0,4	2,0	Potencialmente sustentável
Comunicação turística local	Os moradores obtêm com facilidade as informações sobre as atividades turísticas.	3,29	0,4	2,0	4,0	0,4	5,0	4,0	0	4,0	Potencialmente sustentável
	A divulgação dos atrativos turístico do município é suficiente para atrair visitantes.	2,65	0,4	2,0	3,5	0,5	4,0	3,0	0,3	2,0	Parcialmente insustentável
	Existem locais onde os turistas podem obter informações básicas sobre turismo e infraestrutura local.	3,07	0,4	4,0	3,5	0,5	4,0	3,33	0,3	4,0	Potencialmente sustentável
	Existem iniciativas de comunicação a respeito da sustentabilidade econômica e social da atividade turística local.	2,92	0,4	3,0	3,25	0,5	4,0	3,66	0,3	3,0	Intermediária

(continua)

Participação da comunidade local	Existem programas e/ou projetos sociais que envolvam os residentes locais visando engajá-los no desenvolvimento do turismo.	2,61	0,5	2,0	3,5	0,4	2,0	3,0	0,7	1,0	Parcialmente insustentável
	Residentes e funcionários de estabelecimentos possuem informações básicas para esclarecer os turistas.	3,43	0,3	4,0	3,25	0,5	4,0	3,66	0,4	2,0	Potencialmente sustentável
	Existem programas e/ou projetos voltados às melhorias sociais dos residentes.	2,78	0,4	3,0	3,0	0,6	1,0	3,33	0,6	1,0	Parcialmente insustentável
	Existem projetos voltados à sustentabilidade econômica e social do turismo local.	2,63	0,4	2,0	3,75	0,5	5,0	3,66	0,6	5,0	Potencialmente sustentável
Estrutura de saúde	Os serviços básicos de saúde são suficientes para atender a população local.	2,92	0,4	4,0	3,75	0,3	4,0	4,33	0,1	4,0	Potencialmente sustentável
	A estrutura dos serviços básicos de saúde é suficiente para atender as necessidades dos visitantes.	2,97	0,4	4,0	3,5	0,4	2,0	4,33	0,1	4,0	Potencialmente sustentável
Ensino básico escolar	Todas as crianças e jovens com idade escolar têm acesso à educação.	4,73	0,1	5,0	4,75	0,1	5,0	5,0	0	5,0	Sustentável
	A qualidade do ensino básico local é satisfatória	3,7	0,3	4,0	5,0	0	5,0	5,0	0	5,0	Potencialmente sustentável
Segurança pública	Os residentes sentem-se seguros ao transitar pelo município.	4,24	0,2	5,0	4,0	0,4	5,0	4,66	0,1	5,0	Sustentável
	A segurança pública é satisfatória para atender residentes e turistas.	3,46	0,4	4,0	4,0	0,4	5,0	4,33	0,1	4,0	Potencialmente sustentável
Infraestrutura habitacional	Existe infraestrutura habitacional (água, esgoto, eletricidade, pavimentação) em todo município.	3,31	0,3	4,0	3,75	0,3	4,0	3,0	0,6	4,0	Potencialmente sustentável
	O transporte coletivo é suficiente para atender a demanda.	3,02	0,4	3,0	3,25	0,4	3,0	3,0	0,3	2,0	Intermediária
	Há transporte coletivo para a visitação dos atrativos turísticos.	3,53	0,4	4,0	4,0	0,4	5,0	4,33	0,1	4,0	Potencialmente sustentável
	O turismo proporcionou melhorias na qualidade estrutural do município.	4,53	0,6	5,0	4,75	0,1	5,0	4,66	0,1	5,0	Sustentável
	Parte dos recursos advindos da atividade turística são investidos em obras públicas (água, esgoto, eletricidade, pavimentação).	2,19	0,5	1,0	2,75	0,5	4,0	3,3	0,3	4,0	Potencialmente sustentável

(conclusão)

Presença de visitantes	A presença dos visitantes não causa desconforto aos residentes.	4,39	0,2	5,0	3,5	0,5	2,0	4,66	0,1	5,0	Potencialmente sustentável
Custo de vida	Não houve elevação no custo de vida dos moradores após o início da exploração do turismo local.	2,56	0,5	1,0	4,0	0,6	5,0	3,66	0,4	2,0	Parcialmente insustentável

Fonte: elaborado pela autora (2019).

No Quadro 09 é possível visualizar que, entre os 28 indicadores propostos, cinco são considerados parcialmente insustentáveis, 16 são considerados potencialmente sustentáveis, três sustentáveis e quatro neutros, de acordo com as informações obtidas dos respondentes.

A partir dessas informações é possível inferir que o turismo apresenta potencial para o desenvolvimento social sustentável da comunidade em questão, proporcionando qualidade de vida para os residentes, apesar de alguns indicadores apontarem resultados que precisam ser melhorados. A análise individual de cada indicador é realizada nos próximos itens buscando compreender as realidades para cada grupo.

4.2.1. Inserção de residentes locais no setor turístico

O turismo apresenta capacidades de geração de benefícios econômicos e sociais para as comunidades onde se desenvolve (LAGE; MILONE, 1998). Considerando essa premissa e o fato de o turismo ser uma das principais atividades da destinação estudada, faz-se necessário que os residentes estejam envolvidos e inseridos no setor.

Buscando compreender como se apresenta esse cenário, o primeiro descritor da dimensão social é composto de cinco afirmativas: a) Há um percentual significativo de residentes locais empregados nos estabelecimentos do destino turístico; b) A maioria dos funcionários é de origem local; c) Há vagas de emprego inclusivas em atividades turísticas; d) Dentre os funcionários que sejam residentes locais há uma parcela com capacitação em turismo; e) Existem iniciativas de capacitação e treinamento profissional para os residentes locais; f) Dentre proprietários e empresários turísticos, a maioria é de origem local.

A partir das informações coletadas com os respondentes, as vagas de empregos no setor turístico são preenchidas por uma parcela significativa da população local, bem como a maioria do total de funcionários e proprietários dos estabelecimentos turísticos é de origem local, sendo este último dado constatado, também, na análise do perfil dos respondentes. Os três indicadores são considerados como potencialmente sustentáveis pelos setores do comércio, hospedagem e serviços de alimentação, porém há uma discrepância se comparada às informações da sociedade civil pois, de acordo com os representantes participantes da pesquisa, os

indicadores mencionados foram considerados parcialmente insustentáveis, demonstrando haver possibilidades de maior inserção dos residentes enquanto proprietários ou mão de obra nas atividades turísticas. Além disso, foi questionada a existência de vagas inclusivas e, para todos os grupos, o setor oferece possibilidades de inserção para todas as pessoas independente de etnia, raça, língua, nacionalidade, gênero, orientação sexual, deficiência e outros atributos em atividades turísticas, fato que torna o indicador potencialmente sustentável.

Quanto às questões de capacitação, tanto a existência de iniciativas de capacitação e treinamento profissional na área turística, quanto a existência de residentes com capacitação em turismo foram consideradas de sustentabilidade intermediária, apresentando potencial para melhorias, mas, caso não haja investimento público e/ou privado, tende a tornar-se um indicador insustentável. Convém ressaltar que não há no município instituição de ensino técnico ou superior. Os estudantes necessitam buscar capacitação em outras localidades ou cursos a distância, principalmente.

Essa situação segue inversa ao que foi estabelecido pela Política Nacional de Turismo - Lei Nº 11.771 – (BRASIL, 2008, não paginado). Nela, em seu Art. 11, ficou definido a criação do Comitê Interministerial de Facilitação Turística que, entre outros objetivos, “[...] visa incentivar a formação, a capacitação profissional, a qualificação, o treinamento e a reciclagem de mão-de-obra para o setor turístico e sua colocação no mercado de trabalho.”. De acordo com a legislação, para que se possa explorar todo o potencial turístico do país, a qualificação profissional do mercado turístico deve ser priorizada como política pública.

Evidenciando essa necessidade, conforme estudos de Aguiar e Bahl (2006) e Dencker (2004), o desenvolvimento da atividade turística está, diretamente, associado ao desenvolvimento profissional dos envolvidos e a insuficiência de mão de obra qualificada tem dificultado o desenvolvimento do setor turístico pois, para as ações de atendimento ao turista, de acordo com os autores, o ser humano jamais poderá ser substituído. Ainda, a qualificação profissional em todos os níveis (gestão e operacional) tem papel de destaque no aumento da competitividade das destinações turísticas, melhorando a qualidade dos produtos e serviços prestados, possibilitando a promoção da fidelização dos turistas, devendo ser tratada como prioridade (CATRAMBY; COSTA, 2004; BRASIL, 2015b).

A partir das informações dos autores compreende-se a necessidade de estímulos ao treinamento e capacitação profissional tanto dos funcionários residentes locais, quanto da gestão local para que o turismo possa se desenvolver com fundamentos teóricos aliados a prática, observando as realidades locais.

4.2.2 Nível de empregabilidade em turismo

As possibilidades de geração de empregos pelo setor turístico são amplas, considerando as múltiplas atividades e subsetores envolvidos. Porém, é necessário analisar que a empregabilidade está relacionada a oferta de vagas fixas e temporárias tendo em vista que, de acordo com as atividades turísticas desenvolvidas, a sazonalidade exerce grande influência.

O indicador da empregabilidade foi considerado potencialmente sustentável, considerando que, para os respondentes, a maioria das vagas de emprego existentes no setor turístico local é permanente. Porém, para os representantes da sociedade civil o indicador se apresentou parcialmente insustentável, apontando que o número de vagas fixas em alguns seguimentos é superado pelas vagas temporárias.

Porém, evidencia-se o aumento de vagas locais, conforme dados do Ministério do Trabalho e Emprego (BRASIL, 2019c), o qual relata que os empregos com carteira assinada, em 2000 totalizavam 50 empregados no comércio e 54 no setor de serviços. Já em 2010, o número de vagas no comércio subiu para 152, ao passo que os serviços contavam 74 postos de trabalho. De 2010 a 2017 a linha do crescimento atingiu 182 postos no comércio, contabilizando um aumento 19,73%. O crescimento foi ainda mais expressivo no setor de serviços, com aumento de 68,11% passando à 232 (BRASIL, 2019c).

Há de se considerar que o atrativo turístico principal de Machadinho – RS é o parque termal que, apesar de possuir águas quentes e atividades *indoor*, tende a ter sua demanda aumentada nos meses de verão o que, possivelmente, acarreta na necessidade de abertura de novas vagas de trabalho para atender a demanda durante esse período.

4.2.3 Comunicação turística local

Há uma dependência entre o turismo e a comunicação pois, somente por meio da comunicação o turista tomará conhecimento do produto turístico e, possivelmente terá o desejo de visitá-lo despertado (ZARDO, 2003). É a comunicação a responsável por atrair o visitante e informá-lo acerca de novidades e dados técnicos para o consumo do turismo na destinação.

O descritor comunicação é composto por quatro indicadores que buscam compreender a comunicação turística local tanto para com os residentes quanto para a atração de turistas.

A comunicação turística, de acordo com Baldissera (2007, p. 9) se caracteriza por “[...] persuadir e seduzir visando o consumo de um produto/serviço; informar (os diferentes públicos de interesse [...]); qualificar os relacionamentos [...]”. É por meio da comunicação que é propagada a imagem e o posicionamento da destinação e dos atrativos, principalmente na era digital, e ela tem papel fundamental para despertar o interesse do visitante, a participação dos residentes locais nas atividades propostas e a disseminação de práticas sustentáveis.

De acordo com os respondentes, os turistas encontram alguns locais onde possam obter informações básicas sobre os estabelecimentos e atrativos do município, o que torna o indicador potencialmente sustentável. Cabe ressaltar que o município não possui Centro de Atendimento ao Turista – CAT – ou não há identificação em sites turísticos locais. Quanto as informações aos moradores, tanto no que tange a acessibilidade de consegui-las quanto ao fato dos residentes possuírem informações para orientar os visitantes, o indicador apresentou-se, também, como potencialmente sustentável. Nisso, é possível depreender que, para muitos residentes, as informações não são comunicadas em linguagem compreensível ou são disponibilizadas em canais não acessíveis a todos.

No quesito de comunicação para a divulgação do turismo local, o indicador apresentou-se sustentável apenas para o poder público, enquanto que a sociedade civil, comércio, meios de hospedagem e serviços de alimentação consideram o indicador parcialmente insustentável, possivelmente por escassez ou por uma comunicação ineficaz no processo de divulgação dos atrativos locais.

O Plano Nacional de Turismo 2018-2022 – PNT 2018-2022 – (BRASIL, 2015b) destaca que uma das maiores carências no que tange a promoção do turismo

brasileiro é a insuficiência de informações de qualidade sobre a oferta turística, tanto antes quanto durante a viagem, necessitando o uso de canais eficientes e acessíveis para o armazenamento e disponibilização dessas informações, sendo imprescindível ampliar a utilização da promoção e da comunicação digital das destinações gerando um relacionamento para com residentes, turistas e a imprensa. Apesar da relevância da comunicação destacada pelo PNT 2018-2022 (BRASIL, 2015b) o que se percebe, por meio dos resultados obtidos, é que a destinação não apresenta preparo para se comunicar com os públicos. Há de se considerar que o poder público municipal não conta com setor e/ou profissional de comunicação habilitado para executar ações comunicacionais. Da mesma forma, o principal atrativo turístico – o *Thermas Machadinho* – conta com um *website* que, durante todo o período desta pesquisa, contava inativo, não podendo ser acessado. Fato que vai na contramão da tendência de comunicação na internet, considerando o grande fluxo de buscas feitas pelos turistas nos meios digitais.

Além das informações de divulgação dos atrativos é oportuno fazer uso da comunicação para desenvolver uma consciência voltada ao consumo responsável do turismo e estimular a adoção de práticas sustentáveis (BRASIL, 2015b). Nesse sentido, o indicador utilizado para coletar as informações dos respondentes quanto a comunicação de práticas sustentáveis no município foi considerado de sustentabilidade intermediária, possibilitando induzir que, se são adotadas práticas ou discursos para a sustentabilidade, estas não são comunicadas de forma assertiva. Esse fato impossibilita o desenvolvimento da sustentabilidade total no município pois, Baldissera (2007, p. 9) salienta que é da comunicação turística o papel de “[...] predispor a ações de colaboração; visar o comprometimento das pessoas; sensibilizar/conscientizar”.

Para Bueno (2012), a comunicação para a sustentabilidade deve buscar mobilizar, conscientizar e informar sobre os conceitos e os processos para se chegar ao desenvolvimento sustentável, abrangendo aspectos ambientais, socioculturais, políticos e econômicos.

4.2.4 Participação da comunidade local

Para que haja o desenvolvimento sustentável do turismo em determinada região é imprescindível observar todas as dimensões da sustentabilidade. Nisso, o

envolvimento da comunidade nas ações é peça fundamental para a existência da homogeneidade social (SACHS, 1993; 2007; 2008).

Salienta-se, ainda, que o envolvimento da comunidade local propicia a aceitação da atividade e o engajamento para o seu desenvolvimento sustentável. Sem a participação da comunidade local não há sustentabilidade (RANAURO, 2004; KO, 2005; IRVING et al, 2005) pois, de acordo com a UNWTO (2003, p. 95) é a partir do envolvimento dos residentes que eles “[...] entenderão o turismo, terão maiores condições de lidar com esse novo desenvolvimento em sua área e de participar dos seus benefícios [...]”. Apesar disso, a realidade do município, exposta pelo resultado dos indicadores insustentáveis, é de falta de incentivos à participação e engajamento, resultado que, possivelmente, pode estar ligado as questões comunicacionais, discutidas no item 4.2.3.

Observando essas informações, buscou-se compreender a participação dos residentes por meio do indicador de existência de programas ou projetos que envolvam os residentes visando engajá-los no desenvolvimento do turismo. O resultado, parcialmente insustentável, indica as carências existentes quanto às iniciativas de envolver e comprometer a população com a atividade turística.

Concomitantemente o indicador relacionado a existência de programas e/ou projetos voltados às melhorias sociais dos residentes apresentou-se parcialmente insustentável. Para os representantes do comércio, hospedagem e serviços de alimentação, o indicador é considerado, em sua maioria, como intermediário. Porém, os outros dois grupos acreditam que este indicador é insustentável. Salienta-se que o resultado intermediário/neutro, exprime uma opinião neutra. Ou seja, é necessário considerar que, possivelmente, os respondentes não obtinham informações sobre a existência ou não de projetos na área social. Esse dado deixa em alerta o indicador, expondo a insuficiência nas ações que visem proporcionar benefícios sociais a comunidade.

Considerando a afirmação da UNWTO (2003), o investimento em políticas e projetos para as melhorias das condições sociais dos residentes, juntamente com ações de engajamento nas atividades turísticas, proporciona um sentimento de pertencimento, levando os indivíduos a aceitarem o turismo e sentirem-se parte, usufruindo dos benefícios provenientes da atividade turística (OLIVEIRA, 2002). Porém, em Machadinho – RS, essa realidade possivelmente não aconteça, ou não é sentida pela comunidade, visto os resultados obtidos pelos indicadores.

Quanto ao indicador que buscou coletar dados em relação ao conhecimento básico sobre o turismo local que os residentes e funcionários de estabelecimentos possuem, o indicador apresentou-se potencialmente sustentável. Apenas o grupo de representantes da sociedade civil considera que nem todos os envolvidos com o setor possuem informações necessárias para suprir as necessidades dos turistas. Esse dado tende a ser reflexo da falta de participação/engajamento, bem como das carências na comunicação e na qualificação do setor local.

Ainda, para que a comunidade de Machadinho – RS se envolva e participe do turismo de forma a visar o desenvolvimento sustentável da destinação, é necessário que conheça os princípios e propósitos da sustentabilidade e as ações propostas pelo poder público. Nesse sentido, o indicador sobre a existência de projetos voltados à sustentabilidade econômica e social do turismo local apresenta-se potencialmente sustentável. Porém, para o comércio, meios de hospedagem e serviços de alimentação, o indicador é parcialmente insustentável.

Considerando que o indicador que buscou informações sobre as iniciativas de comunicação a respeito da sustentabilidade turística ter sido considerado intermediário, verifica-se aqui uma inconstância ou um desencontro entre a existência das ações e a forma de divulgá-las sendo consequência de informações acessíveis a poucos indivíduos ou a falta de propostas e projetos voltados à sustentabilidade.

Ressalta-se, de acordo com Irving et al (2005), que o empenho para sensibilizar a sociedade para o turismo sustentável é importante para ruptura dos antigos paradigmas e desenvolvimento de uma consciência sustentável. Fato que evidencia a necessidade de aprimoramento quanto à inserção dos residentes no turismo de Machadinho – RS.

4.2.5 Estrutura de saúde

Considerando a premissa da qualidade de vida dos residentes para a existência da sustentabilidade, as estruturas básicas para a subsistência da comunidade devem ser observadas pois, além do critério sustentável, de acordo com Vianna (2011, p. 108-109) “[...] a capacidade de atendimento oferecido pelo sistema de saúde pública também pode ser um fator agregador que venha a somar para o aumento da competitividade”, ou seja, a destinação apresentará potencial para se destacar no ambiente turístico competitivo.

O descritor estrutura de saúde é composto por dois indicadores que buscam coletar informações para avaliar a qualidade do atendimento de saúde à demanda: a) os serviços básicos de saúde são suficientes para atender a população local; b) a estrutura dos serviços básicos de saúde é suficiente para atender as necessidades dos visitantes. Ambos os indicadores apresentam-se potencialmente sustentáveis aos representantes do comércio, meios de hospedagem, serviços de alimentação e sociedade civil. O grupo do poder público discorda, considerando a estrutura para atendimento aos visitantes parcialmente insustentável.

É necessário destacar que, por se tratar de um município do interior do estado, não possui unidade de pronto atendimento 24h e o hospital local – Fundação Hospitalar e Educacional São Francisco –, não apresenta equipamentos e estrutura adequada para o funcionamento (MACHADINHO, 2015). Para questões de maior urgência, tanto residentes quanto visitantes são encaminhados para o Hospital Beneficente São João, no município de Sananduva – RS (HOSPITAL BENEFICENTE SÃO JOÃO, [20--]), distante 60 Km de Machadinho – RS, que possui maior leque de atendimentos e procedimentos e, em casos mais graves, dirigem-se a Passo Fundo – RS, com distância de 150 Km de Machadinho – RS, para a Associação Hospitalar São Vicente de Paulo, maior instituição hospitalar do interior do estado, abrangendo pessoas provenientes da região norte e missioneira do Rio Grande do Sul e oeste de Santa Catarina, com ampla estrutura e uma diversidade de áreas de diagnósticos (HOSPITAL SÃO VICENTE DE PAULO, [20--]).

A partir das informações dos respondentes e das informações secundárias coletadas é possível inferir que a estrutura é suficiente para atender a demanda do dia a dia, porém, em casos graves, de urgência, carece de estrutura para o atendimento tanto dos residentes, quanto à possibilidade de necessidade dos visitantes.

4.2.6 Ensino escolar básico

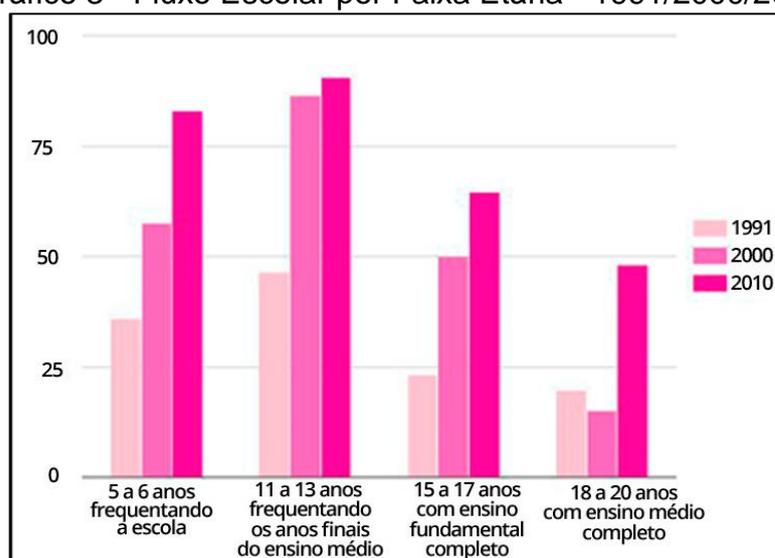
A qualificação profissional em turismo, bem como todas as demais áreas, passa pelo ensino escolar básico, evidenciando a importância deste para o desenvolvimento da sociedade.

No descritor ensino escolar básico, o acesso à educação das crianças e jovens com idade escolar foi considerado por todos os grupos como sustentável. De acordo

com dados do IBGE (IBGE, 2017), a taxa de escolarização de crianças e jovens entre 6 e 14 anos de idade é de 98,5%, ocupando a 207ª posição no estado do RS.

Ademais o atlas do desenvolvimento humano no Brasil (2019) destaca que em 2010 o percentual de crianças entre 5 e 6 anos frequentando a escola era de 83,07%, crianças com idades entre 11 e 13 anos frequentando os anos finais do ensino fundamental somavam 90,47%, enquanto a soma total de jovens de 15 a 17 anos com ensino fundamental completo é de 64,71%. Com ensino médio completo, o percentual de jovens entre 18 e 20 anos era de apenas 48,03%. Os dados do Atlas do Desenvolvimento Humano no Brasil (2019) demonstram um aumento no percentual de crianças e jovens com acesso à educação, como é possível observar no Gráfico 2 (ATLAS DO DESENVOLVIMENTO HUMANO NO BRASIL, 2019).

Gráfico 3 - Fluxo Escolar por Faixa Etária - 1991/2000/2010



Fonte: Atlas do Desenvolvimento Humano no Brasil (2019).

O documento evidencia, também, um aumento de 8,27% dos jovens com idades entre 18 e 24 anos cursando o ensino superior, se comparados os números de 2000 (3,90%) e 2010 (12,17%).

Já o indicador que reflete a qualidade do ensino básico no município de Machadinho – RS é classificado potencialmente sustentável pelos grupos. O índice de desenvolvimento da educação básica – IDEB - no 3º ano do ensino médio das escolas públicas no Brasil, alcançado em 2017, é 3,5 enquanto o IDEB do ensino no município é 3,9 (BRASIL, 2018).

Quanto aos investimentos, segundo dados do Relatório circunstanciado sobre a execução econômico-financeira e avaliação das metas fiscais do período de 01/01/2018 a 31/08/2018, o percentual destinado a educação foi de 27,19% da receita total do Município no período (MACHADINHO, 2018).

4.2.7 Segurança pública

A sensação de segurança está entre as necessidades básicas do ser humano (MASLOW, 1987). Há uma maior probabilidade de um turista visitar uma destinação considerada segura a escolher uma localidade onde hajam índices elevados de insegurança sendo, portanto, a proteção e a segurança fatores críticos para a opção de destino de viagem (BLANKE; CHIESA; HERRERA, 2009). Vianna (2011, p. 108) destaca que “Países ou destinações nas quais há o comprometimento da integridade física dos visitantes tenderão a ser menos atrativos e, portanto, menos competitivos que outros onde não haja este tipo de situação.”.

O descritor da segurança pública, composto por dois indicadores que coletaram informações sobre a segurança dos residentes e a capacidade de manutenção da segurança dos visitantes. O primeiro, considerado sustentável, revelou que os residentes sentem-se seguros mesmo com o aumento da demanda em determinadas épocas. Já o indicador que buscou analisar o atendimento da segurança de moradores e visitantes, apresentou-se potencialmente sustentável. Em ambos os indicadores não houve grandes diferenças entre as respostas dos participantes e/ou grupos. Esse dado ressalta que Machadinho – RS é, nesses termos, uma cidade competitiva, frente a outras destinações que oferecem os mesmos segmentos de turismo, porém consideradas inseguras.

O Código de Ética Mundial para o Turismo (UNWTO, [20--]) evidencia que é de responsabilidade das autoridades públicas assegurar a proteção dos visitantes, moradores e prestadores de serviços do setor turístico o que, de acordo com o resultado do indicador, é alcançado pelo município de Machadinho – RS.

A partir dessas informações é possível inferir que a destinação apresenta segurança para o desenvolvimento da atividade turística, porém, é necessário acompanhar e planejar ações a longo prazo, vislumbrando o crescimento da atividade e suas consequências.

4.2.8 Infraestrutura habitacional

Precedendo ao atendimento dos visitantes, o turismo tem a responsabilidade de proporcionar, primeiramente, bem-estar à comunidade local viabilizando, por meio da renda da atividade turística, melhorias na infraestrutura habitacional para atendimento das necessidades da população.

O descritor da infraestrutura habitacional é composto por cinco indicadores: a) existe infraestrutura habitacional (água, esgoto, eletricidade, pavimentação) em todo município; b) o transporte coletivo é suficiente para atender a demanda; c) há transporte coletivo para visitação aos atrativos turísticos; d) o turismo proporcionou melhorias na qualidade estrutural do município; e) parte dos recursos advindos da atividade turística são investidos em obras públicas (água, esgoto, eletricidade, pavimentação).

As melhorias na qualidade estrutural do município foram afirmadas por meio do indicador considerado sustentável, demonstrando que o turismo possibilitou evoluções no que tange a infraestrutura local.

O indicador que avaliou a existência de meios de transporte para visitação dos atrativos foi considerado potencialmente sustentável. Porém a suficiência do transporte coletivo aos atrativos turísticos apresentou-se de sustentabilidade intermediária para o poder público, comércio, meios de hospedagem e serviços de alimentação, enquanto para os representantes da sociedade civil revelou-se parcialmente insustentável.

Cabe ressaltar que o PNT 2018-2022 enfatiza que “[...] o planejamento logístico permite aos usuários – turistas – experiências mais ricas, confiáveis e seguras, na medida em que busca otimizar a mobilidade e capacidade de tráfego tanto “no destino” quanto “para o destino”. (BRASIL, 2015b). Porém, o município não conta com órgão gestor e plano municipal de transportes e também não constam ciclovias e bicicletários na destinação (IBGE, 2017). Além disso, em pesquisa realizada na web, foi possível identificar apenas um meio de transporte específico para o turismo em Machadinho – RS, o qual realiza uma rota entre os meios de hospedagem e alguns pontos turísticos (TURISMO MACHADINHO, [200-]). Além deste, os visitantes podem acessar os atrativos por meio de veículos próprios ou táxis. Esse resultado indica que as experiências dos turistas, possivelmente, não alcancem as expectativas ou

poderiam ser enriquecidas com a disposição de sistema de transporte público eficiente.

A existência de infraestrutura habitacional em todo município é classificada como potencialmente sustentável, havendo variação moderada entre as respostas. Todavia no indicador dos investimentos de parte da renda do turismo em obras públicas (água, esgoto, eletricidade, pavimentação), os grupos do poder público e sociedade civil apontaram-no como potencialmente sustentável enquanto o comércio, meios de hospedagem e serviços de alimentação conceituam-no insustentável. A partir das informações dos grupos o indicador foi considerado potencialmente sustentável.

Analisando ainda, apesar de ambos os indicadores apresentarem-se potencialmente sustentáveis, a discordância de algumas respostas entre os grupos leva a inferir que existe infraestrutura mas ela não vem de investimentos da renda do turismo e sim de parte do orçamento do município proveniente de outras fontes que não o setor turístico. Faz-se, portanto, necessário destacar, que a sustentabilidade social depende da existência de qualidade de vida para os residentes e a infraestrutura habitacional é parte importante disso. O turismo com seu efeito multiplicador deve, também, proporcionar benefícios nessa área, por meio dos impostos arrecadados pelo governo convertidos em obras públicas. E os resultados desses investimentos devem ser comunicados à comunidade.

Constata-se, a partir dessas informações, que, de modo geral, todo o município possui infraestrutura habitacional básica, a qual teve sua qualidade elevada com a exploração do turismo. Porém, a visitação em alguns atrativos pode ser afetada pela falta de transporte e a experiência dos turistas pode não ser considerada satisfatória influenciada pela carência na logística de transporte.

4.2.9 Presença de visitantes

A atividade turística proporciona interferências que podem ser positivas e/ou negativas nas destinações onde acontece, gerando satisfação e/ou insatisfação aos residentes locais. As trocas ocorridas na relação entre visitantes e visitados podem ou não ser amistosas e ocasionar em entraves no desenvolvimento do turismo. Ruschmann (2000, p. 34) destaca que “Muitas vezes, tipos similares de Turismo

provocam diferentes impactos, de acordo com a natureza das sociedades nas quais ocorrem.”.

Diante disso, este descritor apresenta um indicador que buscou avaliar a satisfação dos residentes com a presença dos visitantes. Entre os grupos, apenas para o poder público, o indicador é considerado parcialmente insustentável, com moderada variação entre as respostas. Os demais grupos apresentam baixa variação das respostas, considerando o indicador sustentável evidenciando que, da forma como o turismo se desenvolve atualmente, os visitantes não são encarados como incômodos ou como responsáveis por interferências negativas na destinação.

É importante salientar que nas comunidades onde o turismo se desenvolve sem a participação da população, os residentes passam a encarar a atividade como invasora de sua realidade e cultura, ao mesmo tempo em que sentem-se excluídas dela (KRIPPENDORF, 2001). Apesar dos indicadores de participação da comunidade descritos no item 4.2.4 serem, em sua maioria, insustentáveis, nota-se que a população está aberta a receber os visitantes e não tem criado empecilhos para o desenvolvimento da atividade em Machadinho – RS. O pressuposto é de que a população mantém a crença nas oportunidades de crescimento que o turismo pode proporcionar, observando as mudanças ocorridas com os envolvidos diretamente na atividade.

Porém, destaca-se a necessidade de ações de envolvimento e aproximação dos residentes, bem como a conscientização dos visitantes para que ajam com respeito às pessoas e à destinação. A satisfação da comunidade com a presença dos visitantes deve ser observada e considerada, pois refletirá na hospitalidade e experiência dos turistas, tornando-se fator de atração ou de afastamento da demanda.

4.2.10 Custo de vida

O aumento do custo de vida está presente na realidade de muitas destinações a partir da exploração do turismo. O mercado se modifica para atender aos visitantes e os residentes acabam sentindo nos preços dos produtos a nova realidade.

Diante deste cenário buscou-se compreender, a partir das informações dos respondentes, se houve elevação no custo de vida com o turismo em Machadinho – RS, sendo o indicador considerado parcialmente insustentável.

Enquanto o poder público considera que não houve elevação no custo de vida com o turismo, os demais grupos afirmam que a realidade aponta para um aumento nos preços dos produtos e serviços, reflexo do aumento da demanda.

O resultado desse indicador alerta para as possibilidades de aumento da pobreza ou da queda dos níveis sociais da população, caso não haja uma distribuição adequada da renda do turismo. Considerando que os preços se elevam, geralmente, não havendo distinção entre turistas e residentes, os moradores da destinação acabam sendo os mais afetados e sentindo os maiores prejuízos. O turista, ao viajar com planejamento, chega na destinação preparado para os preços, possivelmente, maiores que em seus municípios de residência, compreendendo esse fato como consequência do turismo nas destinações. Já os residentes necessitam assimilar e sentir o custo-benefício da exploração da atividade turística em seus municípios. Ou seja, os moradores precisam beneficiar-se do turismo, seja de forma direta ou indireta, para que possam sustentar os gastos necessários a suas sobrevivências, com qualidade de vida.

A partir dos resultados deste indicador, aliados com os resultados dos indicadores de inserção dos residentes (4.2.1), empregabilidade do turismo (4.2.2) e da rentabilidade – que será explanado na dimensão econômica – pode-se constatar que houve uma elevação no custo de vida em Machadinho – RS mas, apesar disso, os residentes tiveram suas rendas alteradas, possibilitando-os viver com qualidade, elevando a possibilidade da existência de um setor turístico sustentável.

4.3 DIMENSÃO ECONÔMICA DO TURISMO

Os indicadores pertencentes à dimensão econômica buscam avaliar a interferência provocada pelo turismo na economia local, objetivando compreender a sustentabilidade econômica proporcionada pela atividade turística. Essa dimensão é composta por oito descritores divididos em 20 indicadores conforme apresentado no Quadro 10.

Quadro 10 - Indicadores da dimensão econômica

(continua)

Dimensão Econômica		Comércio/ Hospedagem/ Alimentação			Poder Público			Sociedade civil			Resultado geral
Descritor	Indicador	Média	CV	Moda	Média	CV	Moda	Média	CV	Moda	
Rentabilidade	As atividades do setor turístico geram renda para o município.	4,73	0,1	5	4,75	0,1	5	5	0	5	Sustentável
	A renda do turismo auxilia no crescimento da economia do município.	4,78	1	5	4,75	0,1	5	5	0	5	Sustentável
	A renda do turismo proporcionou melhorias na qualidade de vida dos residentes.	4,63	0,1	5	4,25	0,4	5	5	0	5	Sustentável
	Foram obtidos benefícios econômicos para o município com a exploração do turismo.	4,61	0,1	5	4,75	0,1	5	5	0	5	Sustentável
	A renda decorrente do turismo tem aumentado a cada ano.	4,17	0,2	4	4,75	0,1	5	4,6	0,1	5	Potencialmente sustentável
	A renda advinda do turismo propicia a aquisição de produtos e serviços (contratação de empregados domésticos, serviços pessoais relativos à beleza e bem-estar, realização de viagens, compra de objetos de uso pessoal).	4,26	0,2	5	4,75	0,1	5	4,6	0,1	5	Sustentável
	A renda gerada pelo turismo atinge uma parcela considerável da população.	4,24	0,2	4	4	0,4	5	4,6	0,1	5	Potencialmente sustentável
	Houve aumento do poder aquisitivo da maioria da população.	3,7	0,3	4	4,25	0,1	4	4,3	0,1	4	Potencialmente sustentável
Longevidade do estabelecimento turístico	Os estabelecimentos turísticos conseguem manter-se em funcionamento por um bom tempo, ou seja, apresentam alta longevidade.	3,7	0,3	4	4	0,4	5	4	0,3	3	Potencialmente sustentável
Disponibilidade de funcionamento	Os estabelecimentos turísticos funcionam periodicamente e em horários suficientes.	3,58	0,3	4	3,75	0,3	4	3,6	0,2	4	Potencialmente sustentável
	A quantidade de estabelecimentos turísticos é suficiente para atender a demanda.	3,48	0,3	4	4	0,2	4	3	0,6	4	Potencialmente sustentável

(conclusão)

	A oferta de tipos de estabelecimentos turísticos é suficiente às necessidades da demanda.	3,43	0,3	4	4	0,2	4	2,6	0,6	1	Potencialmente sustentável
Novos estabelecimentos e empreendimentos turísticos	Com frequência surgem novos estabelecimentos, empreendimentos e produtos turísticos.	3,26	0,3	4	4	0,4	5	4	0,3	3	Potencialmente sustentável
	A existência do turismo local proporcionou um ambiente favorável ao empreendedorismo	4,19	0,3	5	4,75	0,1	5	4,6	0,1	5	Sustentável
	Existem iniciativas que buscam fomentar o surgimento de novos estabelecimentos, empreendimentos e produtos turísticos.	3,31	0,4	4	3,75	0,5	5	3,6	0,4	2	Potencialmente sustentável
Gastos do turista	Os turistas gastam por dia durante sua estadia um total, em média, R\$270,00 (MTUR, 2018) nos estabelecimentos turísticos locais.	3,24	0,3	3	4,25	0,1	4	4	0	4	Potencialmente sustentável
Investimento em turismo	O valor investido em turismo pelo poder público é suficiente para o desenvolvimento do turismo local.	1,97	0,6	1	2,25	0,6	2	3,3	0,3	4	Parcialmente insustentável
	Parte dos recursos advindos da atividade turística investimentos para valorização e preservação das riquezas (natural e cultural) do município.	3,09	0,3	3	2,5	0,5	1	3,3	0,3	4	Intermediária
Sazonalidade turística	Existem iniciativas que buscam minimizar a sazonalidade turística impedindo que hajam perdas significativas nos estabelecimentos turísticos mesmo em baixa estação.	2,61	0,5	3	3,5	0,5	5	3,6	0,4	2	Intermediária
Visitantes	O número de visitantes tem aumentado no decorrer dos anos.	4,02	0,3	5	4,5	0,1	4,0	4,3	0,3	5	Potencialmente sustentável

Fonte: elaborado pela autora (2019).

É possível observar no Quadro 10 que nenhum dos 20 indicadores propostos apresentou-se insustentável. Dentre os indicadores, um é considerado parcialmente insustentável, dois de sustentabilidade intermediária, 11 potencialmente sustentáveis e 06 sustentáveis.

Diante dessas informações, depreende-se a potencialidade do turismo local em termos de sustentabilidade econômica, proporcionando benefícios econômicos para o município. Para maiores esclarecimentos, os indicadores serão analisados individualmente considerando as respostas de cada grupo.

4.3.1 Rentabilidade

Um dos aspectos mais significativos do turismo é a sua capacidade de gerar renda e estimular as economias das destinações (FORTES, 2018). O setor turístico tem se destacado por proporcionar crescimento rápido e rentável, com potencialidades para melhorar a qualidade de vida das comunidades (TRAJKOV; BILJAN; ANDREESKI, 2016).

Tendo em vista esse cenário, buscou-se compreender a contribuição econômica do turismo por meio de oito indicadores: a) as atividades do setor turístico geram renda para o município; b) a renda do turismo auxilia no crescimento da economia do município; c) a renda do turismo proporcionou melhorias na qualidade de vida dos residentes; d) foram obtidos benefícios econômicos para o município com a exploração do turismo; e) a renda decorrente do turismo tem aumentado a cada ano; f) a renda advinda do turismo propicia a aquisição de produtos e serviços (contratação de empregados domésticos, serviços pessoais relativos à beleza e bem-estar, realização de viagens, compra de objetos de uso pessoal); g) a renda gerada pelo turismo atinge uma parcela considerável da população; h) houve aumento do poder aquisitivo da maioria da população.

Cinco dentre os oito indicadores pautados foram considerados sustentáveis. Esse fato evidencia que os benefícios econômicos decorrentes das atividades turísticas são perceptíveis pelos respondentes havendo, de fato uma geração de renda e estímulo à economia, como destacado pelos autores (TRAJKOV; BILJAN; ANDREESKI, 2016; FORTES, 2018)

As respostas obtidas são consonantes com os dados apresentados pelo atlas do desenvolvimento humano no Brasil (2019), que demonstrou obteve um

crescimento de mais de 21%, passando de 0,571 em 2000 para 0,692 em 2010. Vale ressaltar que o mesmo índice, em 1991, alcançava 0,454. Além disso houve um aumento de 107,14% na renda per capita entre os anos de 2000 e 2010 passando de R\$235,66 para R\$669,60 de 1991 a 2010, sendo que o aumento de 2000 a 2010 foi de R\$346,34 aliadas possivelmente ao aumento dos postos de trabalho nos setores do comércio e serviços, conforme relatado no item 4.2.2 (BRASIL, 2019c).

Os indicadores de distribuição da renda do turismo, de aumento do poder aquisitivo da população, e o indicador que buscou informações quanto ao aumento da renda a cada ano, foram considerados potencialmente sustentáveis.

Outro dado divulgado pelo atlas do desenvolvimento humano no Brasil (2019) importante à destacar foi a diminuição no percentual de pessoas pobres (com renda domiciliar per capita inferior a R\$ 140,00) que passou de 30,74%, em 2000, para 13,51%, em 2010. Além disso, de acordo com o relatório da receita orçamentária, presente no Tribunal de Contas do estado do Rio Grande do Sul - TCE-RS, (RIO GRANDE DO SUL, [2018?]) o município de Machadinho arrecadou no ano de 2018, por meio do Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza (ISSQN), no qual enquadram-se os serviços relativos a hospedagem, turismo, viagens e congêneres (BRASIL, 2003), um montante de R\$ 1.175.652,55, enquanto que o mesmo tributo, ano anterior, somou uma arrecadação de R\$ 234.994,41 (RIO GRANDE DO SUL, [2018?]), dados que refletem o potencial para o desenvolvimento turístico do município de Machadinho – RS.

Para a análise, cabe ressaltar ainda, que o Brasil vem passando por uma crise econômica que afetou diversos setores por meio da diminuição do poder de compra da população. Esse fato, possivelmente, exerceu influência sobre a renda do grupo do comércio, meios de hospedagem e serviços de alimentação pois para ele o indicador do aumento da renda gerada pelo turismo, anualmente, apresenta-se potencialmente sustentável enquanto os demais grupos consideram-no sustentável. O mesmo resultado foi obtido ao questionar-se a distribuição da renda decorrente das atividades turísticas.

É possível fazer uma ligação entre a distribuição de renda, o aumento do poder aquisitivo e os programas de envolvimento e engajamento da população no setor. Sem que a população conheça e participe das atividades propostas, possivelmente, a contribuição econômica do turismo não seja sentida por todos. O engajamento possibilita a inserção dos residentes não apenas para fins de lazer, mas fomentando

novos negócios e/ou criando novos postos de trabalho. É a partir disso que o efeito multiplicador da renda do turismo passará a existir e se estenderá beneficiando a toda a população.

Ainda assim, com a maioria dos indicadores sustentáveis, este descritor evidencia o turismo como gerador de benefícios para a comunidade local por meio da renda obtida com as atividades turísticas, gerando interferências positivas e possibilitando à população local melhorias na qualidade de vida.

4.3.2 Longevidade dos estabelecimentos turísticos

O planejamento da atividade turística deve estabelecer ações que contribuam para o aumento da longevidade dos estabelecimentos turísticos, buscando o crescimento do setor econômico produtivo local.

A partir dessa reflexão, o presente descritor buscou identificar o tempo de permanência dos empreendimentos turísticos no município de Machadinho – RS, por meio de um indicador, o qual foi considerado de potencialmente sustentável.

A permanência dos estabelecimentos em funcionamento desempenha a função de sinalizador quanto às dificuldades enfrentadas pelo mercado pois, em crises, um dos primeiros sinais é o encerramento de operações comerciais e a ampliação do desemprego.

Esse dado possibilita depreender que os estabelecimentos turísticos em Machadinho - RS, em sua maioria, conseguem manter-se em funcionamento, ou seja, os lucros obtidos com a atividade viabilizam os negócios auxiliando, como consequência, na abertura e permanência das vagas de trabalho, bem como na distribuição de renda na comunidade, por meio do efeito multiplicador da renda do turismo.

4.3.3 Disponibilidade de funcionamento

Os turistas são movidos por diversas e distintas motivações (ALEXANDRE, 2018). Em todas as destinações que visitam, necessitam de estabelecimentos que atendam às suas necessidades. A disponibilidade de funcionamento é um potencial para atração ou distanciamento desses visitantes.

Nesse contexto, buscou-se identificar a disponibilidade de funcionamento dos estabelecimentos turísticos locais a partir da aplicação de três indicadores. Quanto aos dias e horários de funcionamento e a quantidade de estabelecimentos turísticos na destinação, os três grupos obtiveram respostas iguais, considerando-os potencialmente sustentáveis para o atendimento da demanda existente. O meio de hospedagem com maior atração trata-se de um resort com sistema *all inclusive*, isto é, que oferece aos hóspedes serviço de alimentação e entretenimento completo dentro de sua própria estrutura, sem ter dependência direta de terceiros, conseguindo acolher a maioria das necessidades dos visitantes. Os visitantes que optam pelos demais meios de hospedagem, possivelmente, encontram em outros estabelecimentos o atendimento de suas necessidades.

O quesito da variação dos tipos de estabelecimentos apresentou-se, também, potencialmente sustentável. Porém, os representantes da sociedade civil discordam, afirmando que a oferta de tipos de estabelecimentos turísticos é insuficiente à demanda. Para analisar esse dado é pertinente considerar que a criação da identidade e do produto turístico da destinação é parte importante do planejamento. A partir da definição da segmentação é possível elaborar estratégias para desenvolver o turismo em uma localidade, com vistas a atrair e agradar os diferentes perfis de visitantes (BRASIL, 2010). Conhecer o perfil e o comportamento da demanda possibilita planejar estratégias e novas possibilidades que se enquadrem ou ampliem o segmento turístico local, expandindo os atrativos e os empreendimentos.

No caso de Machadinho – RS, no tocante aos atrativos, além das águas termais, é possível encontrar atrativos ligados a cultura gaúcha, religiosidade, meio ambiente e ecoturismo (ASSOCIAÇÃO DE DESENVOLVIMENTO TURÍSTICO DE MACHADINHO, [200-]). Considerando a cultura, geografia e economia local, a gestão do turismo deve realizar pesquisas junto aos públicos buscando entender a demanda existente e as possibilidades de atrair integrantes de novos nichos, ampliando a oferta no segmento de saúde e de turismo rural, por exemplo.

É importante ressaltar que a satisfação com a experiência dos turistas perpassa o atendimento de suas necessidades, ou seja, caso o turista não encontre estabelecimentos com produtos e/ou serviços que atendam às suas expectativas, sua experiência, provavelmente, não será satisfatória. Em situações contrárias onde o turista encontre formas de atender as suas demandas e, além disso, seja surpreendido positivamente, pode desencadear um processo de fidelização e

aumento da competitividade da destinação. O índice de competitividade do turismo nacional corrobora afirmando que esses produtos e/ou serviços servem como indicadores de qualidade do destino e itens de composição do valor da viagem (BRASIL; SEBRAE; FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS, 2014).

A partir disso é possível considerar que o município apresenta as condições necessárias para receber os visitantes, com empreendimentos que atendem suas necessidades ofertando meios de satisfazer as exigências dos visitantes, porém, pode-se analisar novas propostas visando melhorar ainda mais a qualidade e variedade da oferta.

4.3.4 Novos estabelecimentos turísticos

O surgimento de novos estabelecimentos e atrativos turísticos é balizador do desenvolvimento da atividade em determinada destinação. O fomento à atividade deve assegurar, para cada segmento da cadeia produtiva do turismo, condições de trabalho satisfatórias (BRASIL, 2015b). As atividades de suporte (como transporte, meios de hospedagem, alimentação, comunicação, conservação do patrimônio, atrações turísticas e marketing turístico, entre outras) são incentivadas por meio de recursos do Fundo Geral do Turismo (FUNGETUR) “[...] com foco no atendimento a micro e pequenas empresas para a compra de bens, construção, reforma e qualificação de mão de obra.” de acordo com informações do PNT 2018-2022 (BRASIL, 2015b).

Nesse cenário estabeleceu-se três indicadores para o descritor estabelecimentos turísticos. Com coeficiente de variação moderado entre as respostas, os grupos consideram potencialmente sustentável a frequência com que surgem novos empreendimentos e produtos turísticos e também a existência de iniciativas que busquem fomentar o surgimento de novos empreendimentos e produtos turísticos. A sociedade civil apontou os indicadores, respectivamente, como de sustentabilidade neutra e parcialmente insustentável. Esses dados possibilitam inferir que, possivelmente, não são todos os empreendimentos que têm conhecimento dos incentivos ofertados pelo governo para os negócios turísticos ou nem todos conseguem acessar esses recursos.

Contudo, os três grupos concordam que a existência do turismo local proporcionou um ambiente favorável ao empreendedorismo, considerando o indicador

sustentável, com baixo à moderado coeficiente de variação, apontando para uma homogeneidade entre as respostas.

A importância em fomentar a cadeia produtiva do turismo está alicerçada na necessidade de gerar experiências positivas aos turistas, aumentando a competitividade das destinações por meio de atrativos que destaquem-se pela qualidade e inovação, valorizando a autenticidade das riquezas locais sendo, assim, “[...] necessário formatar os atrativos dos destinos, gerando produtos que retratem, de maneira surpreendente, as experiências culturais, naturais e urbanas do Brasil.” (BRASIL, 2015b, p. 103).

Destaca-se que a Política Nacional do Turismo, Lei Nº 11.771, de 17 de setembro de 2008, estabelece em seu Art. 11, inciso XI “[...] o tratamento diferenciado, simplificado e favorecido às microempresas e empresas de pequeno porte de turismo;” (BRASIL, 2008, não paginado). Além disso,

Art. 12. O Ministério do Turismo poderá buscar, no Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior, apoio técnico e financeiro para as iniciativas, planos e projetos que visem ao fomento das empresas que exerçam atividade econômica relacionada à cadeia produtiva do turismo, com ênfase nas microempresas e empresas de pequeno porte.

Art. 15. As pessoas físicas ou jurídicas, de direito público ou privado, com ou sem fins lucrativos, que desenvolverem programas e projetos turísticos poderão receber apoio financeiro do poder público, mediante:

I - cadastro efetuado no Ministério do Turismo, no caso de pessoas de direito privado; e

II - participação no Sistema Nacional de Turismo, no caso de pessoas de direito público (BRASIL, 2008, não paginado).

Esses benefícios previstos em lei, associados ao surgimento de tecnologias que facilitem as melhorias em estruturas básicas para o atendimento da demanda e para a divulgação e atração dos visitantes, refletem em um ambiente favorável ao surgimento de novos empreendimentos turísticos. Da mesma forma, tratar e transformar, de modo sustentável, a cultura e as paisagens locais em atrativos originais e surpreendentes.

Cabe à gestão turística local informar aos empreendedores de Machadinho – RS as possibilidades e os caminhos para acessar esses benefícios, fomentando a qualificação e crescimento dos negócios locais.

4.3.5 Gastos do turista

O valor monetário investido nas viagens varia de acordo com as condições e pré-disposições de cada turista e muitas são as estratégias adotadas pelos estabelecimentos para incitar os gastos. A renda deixada na destinação (por meio da aquisição de bens e serviços) é o que proporcionará benefícios à comunidade e estimulará a longevidade dos empreendimentos e atrativos e o surgimento de novos.

Conforme apresentado pelo Ministério do Turismo (BRASIL, 2015b) no PNT 2018-2022, o gasto médio *per capita*/dia é, aproximadamente, R\$270,00 por viagem de lazer. Considerando essa média, o indicador de gastos dos turistas em Machadinho – RS é considerado potencialmente sustentável. Sociedade civil e o poder público concordam com a potencialidade do indicador para a sustentabilidade, enquanto o comércio, meios de hospedagem e serviços de alimentação apontam para a neutralidade/sustentabilidade intermediária.

O capital do turismo é, em sua maioria, de fonte externa à destinação. Os turistas trabalham em seus locais de residência e, ao viajar, distribuem suas riquezas com outras localidades.

Identificar o gasto dos turistas durante sua estadia em determinada destinação proporciona informações que auxiliarão no planejamento e criação de estratégias para o aumento da arrecadação. Além disso, essas informações devem ser compartilhadas entre o *trade* turístico para que todos os envolvidos possam estabelecer planos de atração para seus negócios e ajustes na oferta do produto turístico.

4.3.6 Investimento

Todo setor, para que se desenvolva, necessita de investimentos. O planejamento do turismo precisa ser elaborado de tal forma a estabelecer relações e ações a longo prazo, considerando possíveis mudanças da sociedade, primando por investimentos que venham a fortalecê-lo.

Para obter dados relacionados às aplicações em turismo e da renda advinda do turismo, o descritor de investimento divide-se em dois indicadores: a) o valor investido em turismo pelo poder público é suficiente para o desenvolvimento do turismo local; b) parte dos recursos advindos da atividade turística gera investimentos para valorização e preservação das riquezas (natural e cultural) do município.

Dentre os indicadores da dimensão econômica, é do descritor investimento o único considerado parcialmente insustentável. O valor investido pelo poder público é

considerado insuficiente para o desenvolvimento do turismo local. Apenas o grupo da sociedade civil considera as ações do governo como potencialmente sustentável, enquanto o comércio, meios de hospedagem e serviços de alimentação julgam o investimento atual insustentável e o próprio poder público como parcialmente insustentável.

Sendo o turismo um dos principais setores de Machadinho – RS, os esforços e investimentos devem ser reforçados para o desenvolvimento do setor e, conseqüentemente, dos envolvidos, beneficiados pela distribuição da renda obtida por meio de suas atividades o que, de acordo com o resultado obtido, não verifica-se em Machadinho – RS. O orçamento destinado deve assegurar um ambiente de mais segurança para a aplicação de investimento pelo setor privado bem como ampliar a comunicação e o marketing com estratégias visando divulgar a destinação e aumentar o número de visitantes (BLANKE; CHIESA; HERRERA, 2009).

Tendo em vista esse cenário, o último indicador deste descritor buscou informações para avaliar se parte dos recursos advindos da atividade turística são revertidos em investimentos para valorização e preservação das riquezas (natural e cultural) do município. Os grupos obtiveram respostas discrepantes, o que ocasionou na avaliação do indicador de sustentabilidade intermediária/neutro. Para o comércio, meios de hospedagem e serviços de alimentação, o indicador se apresenta neutro; para os representantes da sociedade civil, potencialmente sustentável. Porém, o poder público considera-o insustentável. Essa informação expõem uma realidade contrária à destacada pelo PNT 2018-2022, onde se é afirmado a necessidade de “[...] organizar a atividade turística de modo a preservar o meio ambiente e o patrimônio cultural da região [...]” (BRASIL, 2015b, p 72), por meio de um planejamento turístico visando a promoção do desenvolvimento de abrangência regional, valorizando a cultura local/regional, buscando gerar novos postos de trabalho.

Ainda, de acordo com dados do IBGE (2017), o município não possui Conselho Municipal de Preservação do Patrimônio ou similar, política municipal de cultura e legislação de proteção ao patrimônio cultural, bem como não desenvolve programa ou ação de promoção do turismo cultural.

Tanto os bens materiais e imateriais quanto o meio ambiente são tidos como importantes fatores de atração de diversas destinações, a partir do tratamento para convertê-los em produtos turísticos. Além disso, o patrimônio cultural é responsável por preservar a história e identidade das localidades e o sentimento de pertencimento

dos residentes e, ainda estimular e manter a memória local coletiva (RONCADA DE FREITAS et al., 2014).

Portanto, para utilizá-los como instrumentos de atração é preciso ações de preservação e manutenção dos bens e das riquezas naturais, ainda mais considerando que o principal atrativo local depende, principalmente, do meio ambiente, por fazer uso de águas termais. Porém, essa não é a realidade de Machadinho – RS, expressa pelo resultado do indicador.

4.3.7 Sazonalidade turística

A sazonalidade é um fator contra o qual a maioria das destinações luta. De acordo com Butler (1998), trata-se de um desequilíbrio temporal no turismo que pode ser medido pelo número de visitantes e suas despesas, tráfego nas rodovias, visitação a atrativos e vagas de empregos gerados pelos empreendimentos turísticos, ou seja, há fluxos turísticos concentrados em determinados períodos do ano.

Como consequência da sazonalidade, o destino turístico pode enfrentar dificuldades econômicas pela diminuição dos visitantes e, com isso, queda no faturamento e fechamento de postos de trabalho (MOTA, 2001). Em Machadinho – RS a realidade atual difere da afirmação de Mota (2001), como demonstrado no item 4.2.2 onde constatou-se que número de empregos fixos é maior que o número de vagas temporárias e no item 4.3.1 onde foi verificado que a renda do turismo tem aumentado a cada ano.

Considerando essas informações, buscou-se compreender a existência de iniciativas para minimizar os efeitos da sazonalidade em Machadinho – RS. O indicador apresentou-se de sustentabilidade intermediária, de acordo com as informações dos respondentes. Na ótica dos representantes do poder público o indicador é sustentável; para o grupo do comércio, meios de hospedagem e serviços de alimentação apresenta-se neutro; e os representantes da sociedade civil consideram-no parcialmente insustentável.

O período da sazonalidade difere entre as destinações, a partir dos tipos de turismo explorados pela localidade. No caso de Machadinho – RS, no qual o principal atrativo é o parque de águas termais, apesar de possuir piscinas em estruturas fechadas, os maiores fluxos se concentram durante o período de verão. Nas demais estações do ano são necessárias ações diferenciadas para atrair os visitantes.

O desenvolvimento de ações para minimizar as interferências negativas da sazonalidade deve ser planejado em parceria, por agentes públicos e privados (BARON, 1975; BUTLER, 1998). Porém, a partir dos resultados obtidos pelo indicador, onde as respostas entre os grupos difere, consta-se que, caso haja um planejamento visando minimizar a sazonalidade turística na destinação, este não é feito por todos os grupos.

Para que as ações sejam efetivas, o *trade* turístico precisa trabalhar unido, buscando alternativas para atrair visitantes independentemente das estações do ano ou do clima, apostando em estratégias como eventos ou novos tipos de turismo, como o turismo de negócios, entre outros.

4.3.8 Visitantes

Manter uma destinação atrativa durante o passar dos anos demanda planejamento e práticas sustentáveis que despertem o desejo dos turistas em visitar a destinação. Estabelecimentos que ofereçam produtos e serviços de qualidade, a criação de novos atrativos ou a reinvenção dos atrativos existentes são meios para conquistar novos visitantes ou fidelizar a demanda existente.

Com o intuito de compreender se o município de Machadinho – RS tem conseguido aumentar o número de visitantes com o passar dos anos, utilizou-se o indicador número de visitantes. De acordo com os grupos respondentes, o indicador é sustentável.

Essas informações possibilitam inferir que o turismo vem se desenvolvendo na destinação, auxiliando no crescimento do setor e, possivelmente diversificando a oferta ou atingindo diferentes públicos.

Como mencionado no indicador de comunicação, as ações de divulgação da destinação e de relacionamento com a comunidade e a imprensa, propagando os benefícios turísticos da localidade, potencializam a atração de novos visitantes e, conseqüentemente o aumento do faturamento dos empreendimentos turísticos, distribuindo os benefícios da atividade para todos os envolvidos.

4.4 ANÁLISE DA SUSTENTABILIDADE DO TURISMO NO MUNICÍPIO DE MACHADINHO – RS

Após a análise individual de cada indicador, a partir das adaptações da metodologia proposta por Hanai (2009), verificou-se que o turismo de Machadinho – RS, de acordo com as informações dos respondentes, integrantes dos grupos agentes do turismo local, apresenta potencial para o desenvolvimento sustentável da atividade.

Retomando os níveis de sustentabilidade, conforme Prescott-Allen (2001), os indicadores sustentáveis apresentam o desempenho desejável; indicadores potencialmente sustentáveis apresentam desempenho aceitável; quando neutros/de sustentabilidade intermediária exprimem desempenho neutro ou em transição; indicadores parcialmente insustentáveis são considerados com desempenho indesejável; e os insustentáveis apresentam-se com desempenho inaceitável.

De acordo com as investigações os indicadores das dimensões social e econômica do turismo do município de Machadinho – RS se encontram em situação sustentável e potencialmente sustentável, indo ao encontro do oitavo objetivo da ONU (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS NO BRASIL, 2015) que propõem “Promover o crescimento econômico sustentado, inclusivo e sustentável, emprego pleno e produtivo e trabalho decente para todos.”, a partir de melhorias na qualidade de vida dos residentes e dos benefícios econômicos gerados pela atividade, como foi possível atestar mediante os resultados dos indicadores. Na Tabela 11 são expostos os resultados finais.

Tabela 11 - Sustentabilidade do turismo de Machadinho - RS

Dimensão	Total de indicadores	Insustentável	Parcialmente insustentável	Sustentabilidade intermediária	Potencialmente sustentável	Sustentável
Social	28	0	4	4	17	3
Percentual social	100%	0%	14,28%	14,28%	60,72%	10,72%
Econômica	20	0	1	2	11	6
Percentual econômico	100%	0%	5%	10%	55%	30%
Total de indicadores	48	0	5	6	28	9
Percentual total	100%	0%	10,42%	12,50%	58,33%	18,75%

Fonte: elaborado pela autora (2019).

Dentre os 28 indicadores da dimensão social três apresentam-se sustentáveis (10,72%), 17 estão potencialmente sustentáveis (60,72%), quatro de sustentabilidade intermediária (14,28%) e os outros quatro parcialmente insustentáveis (14,28%). Na dimensão econômica, do total de 20 indicadores, seis indicadores foram apontados

como sustentáveis (30%), 11 como potencialmente sustentáveis (55%), dois de sustentabilidade intermediária (10%) e apenas um parcialmente insustentável (5%).

É importante destacar que a maioria dos indicadores com resultados parcialmente insustentáveis, ou seja, que estão em situação indesejável, pertencem a dimensão social. Dentre eles está o que tange a participação da comunidade local, expondo a inexistência ou ineficiência dos projetos sociais voltados a envolver e engajar os residentes no desenvolvimento do turismo local.

A partir disso, percebe-se que, apesar dos benefícios econômicos serem visíveis, os projetos para a melhoria social da população não são suficientes e/ou eficazes, conforme resultado parcialmente insustentável do indicador, demonstrando haver a necessidade de melhorar a qualidade de vida, não apenas por meio financeiro, mas a partir da inserção social. Essa descoberta é importante para a manutenção dos indicadores sustentáveis e melhorias dos demais visto que, para que a sustentabilidade exista e se mantenha, o envolvimento da comunidade é parte essencial (RANAURO, 2004; KO, 2005, IRVING et al., 2005).

Esses resultados podem estar associados às carências da comunicação turística, visto que o indicador que buscou informações sobre a existência de iniciativas de comunicação sobre a sustentabilidade social e econômica apresentou-se neutro. Não conhecendo o conceito de sustentabilidade e seus preceitos não há como desenvolver um ambiente sustentável, no qual a comunidade esteja envolvida.

Da mesma forma, outro indicador que merece atenção na dimensão social compreende a divulgação dos atrativos. O indicador apresenta-se parcialmente insustentável evidenciando que, possivelmente, havendo uma comunicação estratégica, direcionada aos públicos por meio de canais adequados, planejada por profissionais qualificados, o número de visitantes na destinação tende a aumentar, melhorando o resultado do indicador de aumento anual de visitantes que, atualmente, encontra-se potencialmente sustentável. O aperfeiçoamento da comunicação viabilizará, possivelmente, a transição desse indicador para a condição de sustentável, bem como auxiliar no engajamento dos residentes e o surgimento de novos empreendimentos turísticos.

Na dimensão social encontram-se, ainda, quatro indicadores em situação intermediária/neutra. Considerando a inexistência de instituições de ensino técnico e superior no município, a qualificação dos residentes fica prejudicada devido as dificuldades de deslocamento para frequentar aulas sendo, possivelmente, uma das

causas de o indicador de qualificação profissional dos residentes apresentar-se intermediário/neutro, bem como o indicador da existência de iniciativas de qualificação. Para transformar essa situação em um ambiente sustentável, cabe a gestão turística local viabilizar cursos de formação e treinamento para turmas locais, qualificando o atendimento aos visitantes e, como consequência, aumentando o valor do produto turístico, visto que o turismo proporcionou aumento no poder aquisitivo da população, dado constatado pelo indicador relacionado que apresenta-se potencialmente sustentável.

Apresenta-se como sugestão para a minimização desses problemas a possibilidade de formalização de parcerias com instituições de ensino privadas e públicas, disponibilizando cursos de formação e especialização, tanto pagos quanto gratuitos, por meio da concessão de bolsas e auxílios. Os gestores devem buscar, nas variadas universidades e faculdades existentes no Rio Grande do Sul, abertura para tais oportunidade sendo, a Universidade de Caxias do Sul, por meio da Escola de Viagens, das demais graduações, MBA's, e pós graduações *Stricto Sensu*, uma viável alternativa, visto que disponibilizam diversos cursos EAD's e também presencias em cidades distintas.

O outro indicador da dimensão social em situação intermediária/neutra, refere-se ao transporte coletivo para visitação aos atrativos. Sem a existência de meios de transporte acessíveis, tanto turistas quanto a população local, em muitos casos, ficam impedidos de conhecer a totalidade do produto turístico local. Além disso, os atrativos e empreendimentos localizados no interior passam a receber poucos visitantes e, como consequência, a atividade turística acaba por se tornar inviável nessas localidades. Com isso o município e os empreendedores sofrem prejuízos no que tange a economia do turismo e os públicos, tanto visitantes quanto residentes, perdem no que diz respeito ao entretenimento e ao saber cultural e/ou ambiental. Ademais, a existência de meios de transportes suficientes e acessíveis mantém, também, estreita relação com o aumento de visitantes no decorrer dos anos, auxiliando na vivência de uma experiência satisfatória que poderá ser repetida e/ou indicada ao círculo social dos visitantes.

Nesse cenário, havendo o aumento da demanda com desenvolvimento do turismo, assim como em muitas outras destinações, o custo de vida em Machadinho – RS elevou-se, tendo em vista o crescimento da especulação imobiliária e a concorrência do mercado. Diante disso o indicador relacionado a elevação do custo

de vida mostra-se parcialmente insustentável. Paralelo a essa situação o indicador de residentes empregados no setor turístico apresenta-se potencialmente sustentável e os indicadores de distribuição e aumento da renda do turismo a cada ano encontram-se sustentáveis.

Simultaneamente, na dimensão econômica, o único indicador em situação indesejável trata dos investimentos em turismo feitos pelo poder público. A partir das informações obtidas com os respondentes o valor injetado pelo governo local nas atividades e empreendimentos turísticos não é suficiente para o desenvolvimento satisfatório do setor. Da mesma forma, a valorização e preservação das riquezas do município por meio do investimento de parte da renda obtida com as atividades turísticas, encontra-se em situação intermediária/neutra. Esse indicador sinaliza para uma perda cultural e de atratividade no município. Barreto (1995, p. 75) destaca que “[...] o legado cultural constitui um atrativo turístico e que, se bem trabalhado, pode atrair um público diferenciado.” aumentando a demanda. Dias (2005) destaca que cultura está diretamente ligada ao turismo pois o turismo é “[...] uma forma de acesso à cultura, e esta, por sua vez, atrai o turismo.”.

Além disso, a preservação da cultura e do patrimônio local gera nos residentes o sentimento de pertencimento (CANDAUI, 2016) e favorece a aceitação da atividade turística. Atualmente, dentre os atrativos turísticos existentes, vários têm como base o patrimônio e cultura local (é o caso do Museu e Mirante Torres, do Museu alma campeira, a Cascata do Tigre, entre outros) que, apesar de serem geridos pela iniciativa privada, devem ser incluídos nas ações de preservação do poder público.

Em contrapartida os grupos consideram sustentável o indicador de renda gerada pelo turismo. Ou seja, as atividades têm gerado benefícios econômicos para Machadinho – RS, auxiliando no crescimento da destinação, mas, o montante revertido em novos investimentos no setor fica abaixo do que o *trade* considera adequado. Reitera-se que autores como Lage e Milone (1998) afirmam que para o sucesso da economia turística deve haver cooperação entre os setores público e privado, porém, é do governo a responsabilidade pela existência de infraestrutura para o desempenho adequado das atividades. Da mesma forma, os governos locais, por meio de projetos, têm a possibilidade de arrecadar verbas federais para o fomento de novos empreendimentos e da atividade (BRASIL, 2015b). Ou seja, é necessário que Machadinho – RS tenha um planejamento estruturado visando captar verbas para o

aumento do orçamento destinado ao setor turístico e novos projetos que atraiam visitantes o ano todo.

Quanto a essa questão, o último indicador que apresentou-se em situação intermediária/neutra, pertencente a dimensão econômica, diz respeito às iniciativas que buscam minimizar a sazonalidade turística. Há de se considerar que o período de alta temporada em Machadinho – RS está ligado, diretamente ao verão. As principais piscinas do Thermas Machadinho foram construídas em ambiente aberto, fato que favorece seu aproveitamento nos meses mais quentes do ano. Porém, o parque conta, também, com um complexo fechado, mas a demanda, ainda assim, tende a diminuir nas estações mais frias. Além disso situações como férias escolares influenciam nos meses com maior visitação.

O fato de as respostas dos grupos diferirem leva ao pressuposto de que alguns grupos são mais afetados que outros com essa variação nos fluxos turísticos. Há de se considerar que, apesar do Thermas Machadinho ser o principal atrativo da destinação, a existência dos demais pontos turísticos deve ser trabalhada para que, nos meses em que a temperatura cai, o número de visitantes permaneça estável ou seja ampliado tal como o número de empregos fixos com relação às vagas temporárias, indicador que se encontra potencialmente sustentável, com possibilidade de tornar-se sustentável. Isso requer um diagnóstico dos potenciais do município e o desenvolvimento de novas ações de expansão do setor, contribuindo para o aumento dos visitantes no decorrer dos anos.

Destaca-se que o fluxo contínuo de visitantes tem relação direta com a longevidade dos empreendimentos turísticos, auxiliando-os a manterem-se em funcionamento e sustentarem e/ou criarem novos postos para serem ocupados pelos residentes. A renda obtida por meio do trabalho nessas vagas do setor turístico, ou em setores relacionados, exerce influência para o aumento do poder aquisitivo, o que possibilita a aquisição de bens e serviços, como corroborado pelos indicadores relacionados apontados como sustentáveis. A receita tende a estar, também, disponível para investimentos em educação profissional, contanto que hajam possibilidades, ou seja, iniciativas de treinamento e qualificação acessíveis aos residentes (estruturalmente, economicamente e geograficamente) o que não tem sido uma realidade atual mas apresenta potencial para melhoria diante da contribuição econômica das atividades turísticas.

O resultado final, considerando a dimensão social e econômica junto, da sustentabilidade do turismo no município de Machadinho – RS apresenta um cenário positivo marcado por 77,08% dos indicadores totais entre sustentáveis e potencialmente sustentáveis e nenhum indicador insustentável. A dimensão econômica, com os melhores resultados, conta apenas com um indicador parcialmente sustentável e dois de sustentabilidade intermediária/neutra, comprovando que a atividade proporciona benefícios econômicos para o município por meio da renda, promovendo a longevidade dos empreendimentos turísticos e o empreendedorismo, gerando postos de trabalho e, como consequência, multiplicando e suscitando a distribuição de renda.

Essa receita contribui na qualidade de vida aos residentes, oportunizando a aquisição de produtos e serviços, descoberta e usufruto de novos nichos de negócios, investimentos em educação, além de atividades de lazer e interação com novas culturas. Considera-se ainda que, apesar do aumento da demanda, a sensação de segurança é mantida, bem como a estrutura de saúde pública é suficiente para o atendimento das necessidades básicas, o ensino escolar apresenta qualidade satisfatória e a infraestrutura habitacional foi melhorada no decorrer dos anos.

Os dados resultantes da pesquisa conceberam informações que servem para o direcionamento estratégico da gestão. Os indicadores insustentáveis, parcialmente insustentáveis e os neutros exigem análise e a criação de estratégias para que as melhorias sejam feitas tomando como base os preceitos da sustentabilidade. Simultaneamente, os indicadores que apresentam-se potencialmente sustentáveis e os sustentáveis necessitam de monitoramento e avaliação constante para garantir sua manutenção.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A atividade turística apresenta potencialidades de desenvolvimento para as destinações onde acontece (UNWTO, 2018; DIAS, 2005; RUSCHMANN, 2000; WEGRZYNOVSKI, 2007), utilizando-se de diversos recursos turísticos para atrair visitantes. Um deles, as águas termais, vêm sendo exploradas há séculos e têm atraído visitantes por seus inúmeros benefícios físicos e psíquicos, gerando renda para os municípios onde se encontram. Pessoas de diversas idades creem no poder de cura e relaxamento das águas termais, aliando o bem-estar físico a momentos de lazer e descanso, reunido a familiares e amigos.

Toda essa movimentação motivada pelo turismo proporciona vantagens econômicas e sociais que são multiplicadas e sentidas em diversos segmentos do mercado, interferindo de maneira positiva na qualidade de vida das comunidades receptoras. Porém, as atividades do turismo podem, também, causar consequências negativas quando mal planejadas e administradas.

Pensando nisso e diante das diversas mudanças pelas quais a sociedade vêm passando, sejam ambientais, sociais ou econômicas, tem-se desenvolvido, de maneira ainda mais robusta, uma consciência voltada à manutenção dos bens locais, considerando as necessidades não somente atuais, mas das futuras gerações. É esse senso de sustentabilidade que abre ao turismo novas possibilidades, atraindo novos turistas e proporcionando maiores ganhos a longo prazo, envolvendo a comunidade receptora em suas ações e viabilizando a ela melhores condições de vida.

Porém não basta criar planos sustentáveis se não houver análise e monitoramento pois, a sustentabilidade demanda o estabelecimento e manutenção das atividades e comportamentos de cada dimensão, contemplando o todo. E são os indicadores os responsáveis por coletar informações para acompanhar o desempenho das ações propostas. A partir dos dados fornecidos pelos indicadores possibilita-se aos gestores turísticos analisar a situação do setor e criar estratégias para melhorias.

Observando esse cenário, o objetivo desta pesquisa foi analisar como se apresenta a sustentabilidade econômica e social do turismo no município de Machadinho – RS. Para alcançar o objetivo proposto, utilizou-se a metodologia do Sistema de Indicadores da Sustentabilidade do Turismo (SISDTur), proposto por

Hanai (2009), a partir de adaptações para adequá-lo à realidade do turismo no município de Machadinho – RS.

As informações foram obtidas mediante participação de representantes dos agentes do turismo local: integrantes do poder público, comércio, meios de hospedagem, serviços de alimentação e sociedade civil. Não foi possível obter a participação de todos os envolvidos no setor devido à dificuldade de contato com o contingente total (todos os integrantes dos segmentos). Entre os respondentes encontram-se representantes do *trade* turístico atuantes em seus segmentos e envolvidos com as atividades em prol do desenvolvimento do turismo local.

A partir do contato com os respondentes, a fim de aplicar o questionário, foram descobertas informações empíricas que merecem destaque. Ao tratar do objetivo da pesquisa, foi possível depreender que o tema “sustentabilidade” não era algo conhecido e/ou entendido pela maioria dos respondentes ou apenas a dimensão ambiental era destacada. Da mesma forma, muitos dos respondentes demonstravam não compreender a relação entre os assuntos abordados em cada indicador e o turismo. A carência percebida na disseminação das dimensões da sustentabilidade induz a comunidade a crença de que apenas o meio ambiente deve ser preservado e explorado de forma racional. Questões culturais e sociais, muitas vezes, são deixadas de lado, como foi possível identificar por meio dos resultados dos indicadores de projetos de melhorias sociais da população e investimento nas riquezas materiais e imateriais da destinação.

Ainda, apesar de muitos residentes declararem-se favoráveis ao desenvolvimento da atividade turística, não compreendem a pesquisa científica como produtora de informações que, de fato, possibilitem melhorias na realidade local. Pressupõem-se que esse cenário não é uma realidade exclusiva de Machadinho – RS, mas um paradigma presente em grande parte da sociedade que não conhece ou não reconhece a relevância das pesquisas científicas relacionadas a temas como o turismo.

Quanto aos objetivos desta pesquisa, os resultados apontam para a existência parcial da sustentabilidade social e econômica no turismo de Machadinho – RS. A atividade turística tem auxiliado na promoção da qualidade de vida dos residentes, por meio de da abertura de postos de trabalho que possibilitam a qualificação profissional, a aquisição de produtos e serviços, além dos avanços na estrutura física do município, nos serviços básicos como saúde, educação, segurança e crescimento econômico por

meio do emprego e da geração e distribuição de renda. Porém, é importante destacar que algumas carências foram descobertas e precisam de ações que viabilizem melhorias. A participação da comunidade local proporcionou um entendimento da situação real, a partir das respostas de quem, de fato, vivencia e constrói o setor turístico no município.

Cabe destacar alguns achados do estudo, como as respostas dos representantes do poder público com relação à presença dos visitantes. De acordo com o grupo, o indicador apresenta-se parcialmente insustentável, ou seja, os respondentes consideram que os visitantes proporcionam desconforto parcial ou total aos residentes. Nisso, reitera-se que os indicadores sobre projetos de engajamento e de melhorias sociais foram constatados negativos. Ou seja, o poder público, mesmo considerando haver interferências negativas causadas pela presença dos visitantes, não criou estratégias para minimizá-los e/ou elevar as condições sociais e inserção da população no turismo. Da mesma forma o grupo reconhece que os investimentos atuais no setor não são suficientes para o desenvolvimento da atividade, bem como para valorização e preservação das riquezas locais. Nesse cenário infere-se que o orçamento do município deva rever algumas situações buscando adequações nos investimentos e novos projetos.

Por fim, as informações obtidas com esta pesquisa possibilitam um diagnóstico amplo das dimensões social e econômica da sustentabilidade do desenvolvimento do turismo de Machadinho – RS, evidenciando que o turismo, quando sustentável, incrementa a economia, oportuniza a inclusão social e melhorias na qualidade de vida e propiciou aos gestores do turismo local elementos para a criação de estratégias. Por meio dos resultados obtidos, este trabalho propiciou novos conhecimentos acadêmicos no que se refere a compreensão do desenvolvimento sustentável do fenômeno turístico em pequenas cidades. De ordem social, concebeu informações sobre como os residentes veem-se diante das atividades, sentindo-se inseridos ou não, possibilitando a criação de estratégias para engajamento, maior aceitação e participação. Ainda, disponibilizou à gestão turística informações úteis sem que a necessidade de que o governo local tenha que despender gastos com pesquisas realizadas por empresas privadas, direcionando assim, seus esforços e orçamento, para ações de auxílio ao desenvolvimento do empreendedorismo local e melhorias da qualidade de vida dos residentes.

Todavia, ressalta-se que, por se tratar de uma destinação que tem como principal atrativo as águas termais, é importante, também, a avaliação, principalmente da dimensão ambiental, bem como das demais dimensões presentes na metodologia proposta pelo SISDTur, as quais não foram abordadas nessa pesquisa por conta do tempo disponível para o desenvolvimento deste estudo não ser suficiente para o aprofundamento de todos os indicadores. Considera-se, também, de grande relevância, investigar informações dos turistas, buscando entender o que os atrai no município e os motivos que os fazem voltar ou indicar a destinação a terceiros. Destaca-se, portanto, que esta é apenas uma parte das explorações que podem e devem ser feitas quanto ao turismo de Machadinho – RS, no intuito de que o ciclo de vida da destinação siga em constante evolução e desenvolvimento.

Novas reflexões possibilitarão melhorias e incrementos nos atrativos existentes utilizando todo o potencial de cada recurso, bem como a exploração de novos segmentos do turismo tendo como premissa a sustentabilidade, implementando modelos de desenvolvimento que incluam toda a comunidade.

Além disso, sugere-se a criação de um plano de turismo com a elaboração de políticas e ações a longo prazo, para que não tenham seu desenvolvimento ameaçado por conta de trocas de governo. Lembrando que nesse planejamento a comunidade local deve estar inserida por meio de representantes de cada categoria tendo, assim, suas perspectivas e entendimentos incluídos adequadamente nas ações.

Ainda, este estudo permitiu o crescimento da autora enquanto pesquisadora, expondo um universo científico até então desconhecido, abrindo inúmeras portas, esclarecendo muitas indagações e provocando outras curiosidades no que tange a um setor com imenso potencial para novas pesquisas e com a capacidade de modificar realidades por meio da inclusão, seja ela dos trabalhadores e empreendedores, quanto dos visitantes que buscam conviver, de maneira educada e engrandecedora, com a natureza e a cultura da destinação.

REFERÊNCIAS

AAKER, Davi. A.; KUMAR, Vinay; DAY, George. S. **Pesquisa de marketing**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

AGÊNCIA ESTADUAL DE TURISMO DE GOIÁS. **Caldas Novas recebe mais de 3 milhões de turistas por ano**. 06 mar. 2017. Disponível em: <http://www.goiasturismo.go.gov.br/dados-e-pesquisas/>. Acesso em 09 abr. 2019.

AGUIAR, Maria De Fatima; BAHL, Miguel Bahl. **Competência profissional no turismo e compromisso social**. Editora ROCA, São Paulo, 2006, 384 p.

ALEXANDRE, Lillian Maria de Mesquita. **(Re) invenção do turismo de base comunitária no litoral sul sergipano**: turismo e economia criativa como elos de gestão participativa. 2018. 258 f. Tese (Doutorado). Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão – Sergipe. 2018. Disponível em: <https://ri.ufs.br/jspui/handle/riufs/7931>. Acesso em 07 jan. 2019.

AMORIM, Ericka; ANDRADE, Cynthia; UMBELINO, Jorge. O planejamento turístico nas cidades de pequeno e médio porte do estado da Bahia-Brasil. **RevistaTURyDES**, v. 2, n. 6, nov 2009. Disponível: <http://www.eumed.net/rev/turedes/06/aau.htm>. Acesso em: 20 maio 2014.

ANAND, Sudhir; SEN, Amartya. *Human development and economic sustainability*. **World Development**, v. 28, n. 12, p. 2029-2049, 2000. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0305750X00000711>. Acesso em 11 mar. 2019.

ARAÚJO, Adriana Silva. **O ciclo de vida do fenômeno turístico em São Lourenço (MG)**: de estância hidromineral a destino de lazer e bem-estar. 2009, 177f. Dissertação (Mestrado em Geografia). Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, MG, 2009. Disponível em: <http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/handle/1843/MPBB-7PFLUA>. Acesso em 04 abr. 2019.

ARRANDA, Torrents, X. *Un sistema de indicadores sostenibles aptos para un destino turístico: un fundamento metodológico*. In: SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE TURISMO Y OCIO, 2003, Barcelona. **Anais**. Barcelona (Espana): Esade – Fira Barcelon, 2003.

ASHTON, Sandra Mary. O planejamento do turismo: investigação para o desenvolvimento sustentável. **Gestão e Desenvolvimento**, v. 2, n. 1, p. 105-112, 2005. Disponível em: <http://periodicos.feevale.br/seer/index.php/revistagestaoedesenvolvimento/article/view/1070>. Acesso em: 05 abr. 2018.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 16534**: meios de hospedagem – indicadores para o sistema de gestão da sustentabilidade. Rio de Janeiro, 2016.

ASSOCIAÇÃO DE DESENVOLVIMENTO TURÍSTICO DE MACHADINHO – ADTM. **Pontos turísticos**. [200-]. Disponível em: <http://adtmachadinho.com/pontosTuristicos>. Acesso em 19 maio 2019.

ATLAS DO DESENVOLVIMENTO HUMANO NO BRASIL. **Machadinho, RS**. 2019. Disponível em: http://www.atlasbrasil.org.br/2013/pt/perfil_m/machadinho_rs. Acesso em 13 mar. 2019.

AURELIO SOBRINHO, Carlos. **A falácia do desenvolvimento sustentável: uma análise a partir da sociedade de consumo**. 2016. 198 f. Tese. (Ciências Sociais). Universidade Estadual Paulista, Marília, São Paulo. 2016. Disponível em: https://repositorio.unesp.br/bitstream/handle/11449/144684/sobrinho_ca_dr_mar.pdf?sequence=3. Acesso em 20 jan. 2019.

BACAL, Sarah Strachman; MELO, Ana Julia de Souza, WIDMER, Gloria Maria Widmer; PEREIRA, Raquel Da Silva. Turismo sustentável no Brasil: Utopia ou possibilidade? **Revista Ibero-Americana De Estratégia**, v. 6, n. 2, p. 175-181, 2007. Disponível em: revistaiberoamericana.org/ojs/index.php/ibero/article/download/1244/1277. Acesso em: 25 mar 2017.

BALDISSERA, Rudimar. Comunicação turística. In: Congresso de Ciências da Comunicação na Região Sul, 8., 2007, Passo Fundo. **Anais[...]** Passo Fundo, 2007.

BARON, Raphael Raymond V. **Seasonality in tourism: A guide to the analysis of seasonality and trends for policy making**. Londres: Economist Intelligence Unit, 1975.

BARRETTO, Margarita Nilda. **Manual de iniciação ao estudo do turismo**. 10 ed. Campinas, SP. Papyrus, 1995.

BARRETTO, Margarita Nilda. **Planejamento e organização em turismo**. Campinas, SP: Papyrus. Coleção Turismo, 1991, p.108.

BECKER, Bertha K. Políticas e planejamento do turismo no Brasil. **Caderno Virtual de Turismo**, v. 1, n. 1, 2001. Disponível em: <http://www.mobilizadores.org.br/wp-content/uploads/2014/05/texto-5363c74707486.pdf>. Acesso em 20 jan. 2019.

BELLEN, Hans Michael Van. Indicadores de sustentabilidade – um levantamento dos principais sistemas de avaliação. **Cadernos EBAPE.BR**, v. 2, n. 1, p., mar 2014. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/cebape/v2n1/v2n1a02.pdf>. Acesso em: 23 abr. 2018.

BENI, Mário Carlos. Análise do desempenho institucional do Turismo na administração pública. In: CASTROGIOVANNI, Antonio Carlos; GASTAL, Susana (org). **Turismourbano: cidades, sites de excitação turística**. Porto Alegre: Edição dos Autores, 1999.

BENI, Mário Carlos. **Análise estrutural do turismo**. São Paulo: SENAC, 2007.

BENI, Mário Carlos. Como certificar o turismo sustentável? **Turismo em Análise**, v. 14, n. 2, p. 5-16, nov 2003b. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/rta/article/view/63641>. Acesso: em 21 abr. 2018.

BENI, Mário Carlos. **Globalização do turismo**: megatendências do setor e a realidade brasileira. São Paulo: Aleph, 2003a.

BENI, Mário Carlos. Mesa redonda: gestão de turismo no Brasil. **Revista de Administração**, São Paulo, v. 3, n. 4, p. 5-25, out./dez. 1998.

BENI, Mário Carlos. Política e planejamento estratégico no desenvolvimento sustentável do turismo. **Turismo em Análise**, v. 17, n. 1, p. 5-22, 2006.

BISCARO, Marceane Catia Santolin. **A herança material e imaterial**: o legado intocável de Frei Teófilo Antoniazzi a partir de relatos da sua trajetória percorrida no município de Machadinho/RS. Monografia (Curso de Licenciatura em História). Universidade Federal da Fronteira Sul – UFFS, Campus Erechim. 2017.

BLANKE, Jennifer; CHIESA, Thea; HERRERA, Eva Trujillo. *The travel & tourism competitiveness index 2009: measuring sectoral drivers in a downturn*. In: BLANKE, Jennifer; CHIESA. **The travel & tourism competitiveness report 2009**. WEF – WORLD ECONOMIC FORUM. Genebra, pp. 3-39, 2009. Disponível em: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.372.6425&rep=rep1&type=pdf>. Acesso em 21 mai. 2019.

BOULLÓN, R. C. **Os municípios turísticos**. Bauru: EDUSC, 2005.

BRASIL. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira - INEP. Índice de desenvolvimento da educação básica – IDEB. **Resultados e Metas**. 2018. Disponível em: <http://ideb.inep.gov.br/>. Acesso em 29 maio. 2019.

BRASIL. **Lei Complementar nº 116, de 31 de julho de 2003**. Dispõe sobre o Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza, de competência dos Municípios e do Distrito Federal, e dá outras providências. Brasília – DF, [2003]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/LCP/Lcp116.htm. Acesso em 10 abr. 2019.

BRASIL. **Lei Nº 11.771, de 17 de setembro de 2008**. Dispõe sobre a Política Nacional de Turismo, define as atribuições do Governo Federal no planejamento, desenvolvimento e estímulo ao setor turístico; revoga a Lei no 6.505, de 13 de dezembro de 1977, o Decreto-Lei no 2.294, de 21 de novembro de 1986, e dispositivos da Lei no 8.181, de 28 de março de 1991; e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2008/Lei/L11771.htm. Acesso em 28 abr. 2018.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **RAIS vinculo**. 2019c. Disponível em: <http://bi.mte.gov.br/bgcaged/rais.php>. Acesso em 13 mar. 2019.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Diretrizes nacionais para qualificação em turismo**. 2015a. Disponível em:

http://www.turismo.gov.br/images/pdf/DNQT_Diretrizes_Nacionais_Qualificacao_03_03_2015.pdf. Acesso em: 10 abr. 2018.

BRASIL. Ministério do Turismo. Embratur. **Gastos de turistas estrangeiros no Brasil chegam a quase R\$ 23 bilhões em 2018**. 2019. Disponível em: http://www.embratur.gov.br/piembratur-new/opencms/salalmprensa/noticias/arquivos/Gastos_de_turistas_estrangeiros_no_Brasil_chegam_a_quase_R_23_bilhoes_em_2018.html. Acesso em 23 mar. 2019.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Estudos da competitividade do turismo brasileiro: turismo e a dimensão ambiental, 2007**. Disponível em: http://www.turismo.gov.br/export/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/O_COMxRCIO_INTERNACIONAL_DE_SERVIXOS_OPERADORAS_DE_TURISM. Acesso em: 10 dez. 2010.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Plano nacional de turismo 2018-2022: mais emprego e renda para o Brasil**. Brasília: Mtur, 2015b. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/2015-03-09-13-54-27.html>. Acesso em 02 maio 2019.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Segmentação do turismo e o mercado**. Ministério do Turismo, Secretaria Nacional de Políticas de Turismo, Departamento de Estruturação, Articulação e Ordenamento Turístico, Coordenação Geral de Segmentação. – Brasília: Ministério do Turismo, 2010. Disponível em: http://www.turismo.gov.br/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/Segmentaxo_do_Mercado_Versxo_Final_IMPRESSxO_.pdf. Acesso em 19 maio 2019.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Turismo e Sustentabilidade: Orientações para prestadores de serviços turísticos**. Brasília: MTur, 32p. 2016. Disponível em: http://www.turismo.gov.br/images/pdf/06_06_2016_mtur_guiaturismo_sustentabilidade.pdf. Acesso: em 20 mar. 2018.

BRASIL; SEBRAE; FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS. **Índice de competitividade do turismo nacional: destinos indutores do desenvolvimento turístico regional: relatório Brasil 2014 / Coordenação Luiz Gustavo Medeiros Barbosa**. – Brasília, DF: SEBRAE, 2014. Disponível em: http://www.turismo.gov.br/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/indice_Brasil_2014_2.pdf. Acesso em 04 maio 2019.

BUENO, Wilson da Costa. Comunicação e Sustentabilidade: aproximações e rupturas. **Revista Razón y Palabra**, n. 79, maio/julh. 2012. Disponível em: http://www.razonypalabra.org.mx/N/N79/M79/05_Costa_M79.pdf. Acesso em: 28 abr. 2019.

BUHALIS, Dimitrios. *Marketing the competitive destination of the future*. **Tourism Management**, v. 21, p. 97-116, 2000. Disponível em: <http://epubs.surrey.ac.uk/1087/1/fulltext.pdf>. Acesso em: 20 abr. 2018.

BURGOS, Andres; MERTENS. Os desafios do turismo no contexto da sustentabilidade: as contribuições do turismo de base comunitária. **PASOS. Revista**

de Turismo y Patrimonio Cultural. v. 13, n. 1, p. 57-71, 2015. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5088382>. Acesso: em 24 mar. 2018.

BUSHELL, Robyn; SHELDON, Pauline J. (ed.), **Wellness and tourism: mind, body, spirit, place**. Elmsford, NY: Cognizant Communication. 2009.

BUTLER, Richard W. *Seasonality in tourism: Issues and implications*. **The Tourist Review**, v. 53, n. 3, pp18-24, 1998. Disponível em: <https://www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/eb058278>. Acesso em 06 maio 2019.

BUTLER, Richard W. *Sustainable tourism – a state of art review*. **Tourism Geographies: an international journal of tourism space, place and environment**, Florence, n. 1, v. 1, p.7-25, fev. 1999.

CALVENTE, Maria del Carmen Matilde Huertas. O impacto do turismo sobre comunidades de Ilhabela (SP). In: LEMOS, A.I.G. (Org.). **Turismo: impactos socio-ambientais**. São Paulo: HUCITEC, 1996. p. 85-92.

CAMPOS, Ana Cláudia; MENDES, Júlio da Costa; SILVA, João Albino. Para uma cultura da qualidade total no destino turístico: métodos de diagnóstico e estratégias de desenvolvimento. **Revista Turismo e Desenvolvimento**, n. 5, p. 21-40, 2006. Disponível em: <http://www.ua.pt/degeit/rtd/indice5>. Acesso em 28 jan. 2019.

CANDAU, Joël. **Memória e identidade**. Tradução: Maria Leticia Ferreira. 1. ed. São Paulo: Contexto, 2016.

CATRAMBY, Teresa Cristina Viveiros; COSTA, Stella Regina Reis da. Qualificação profissional em turismo como fator de competitividade do setor. **Caderno Virtual de Turismo**, v.4, n. 3, 2004. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/21079/qualificacao-profissional-em-turismo-como-fator-de-competitividade-do-setor>. Acesso em: 28 abr. 2019.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino. **Metodologia científica**. 5 ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

CONNELL, Joanne; PAGE, Stephen J.; MEYER, Denny. Visitor attractions and events: responding to seasonality. **Tourism Management**, v. 46, p. 283-298, 2015. Disponível em: <https://ore.exeter.ac.uk/repository/handle/10871/17004>. Acesso em: 31 jan. 2019.

COSTA, Nayla Daniella; MELO, Adilson da Silva; PIMENTA, Márcio Lopes Pimenta. Turismo e trabalho em pequenas cidades. **Rosa dos Ventos**, v. 9, n.II, p. 228-244, abr-jun, 2017. Disponível em: <http://www.ucs.br/etc/revistas/index.php/rosadosventos/article/view/4669/pdf>. Acesso em: 28 jan. 2019.

DENCKER, Ada de Freitas Maneti (org.). **Planejamento e gestão de hospitalidade e turismo: formulação de uma proposta**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

DENCKER, Ada de Freitas Maneti. **Métodos e técnicas de pesquisa em turismo**. São Paulo: Futura, 1998.

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

DIAS, Reinaldo. **Sociologia do Turismo**. São Paulo: Atlas, 2008.

DIAS, Reinaldo. **Turismo sustentável e meio ambiente**. São Paulo: Atlas, 2003.

DIREITO INTERNACIONAL [Online] organização CONPEDI/UFMG/ FUMEC/Dom Helder Câmara; coordenadores: Fabricio Bertini Pasquot Polido, Florisbal de Souza Del Olmo, Nadia de Araujo – Florianópolis: CONPEDI I, 2015. Disponível em: <https://www.conpedi.org.br/publicacoes/66fsl345/lu54np98/1D139sw6l73eMqn5.pdf>. Acesso em 20 jan. 2019.

DORIN, Bac. Sustainable tourism and its forms - a theoretical approach. **Annals of Faculty of Economics**, v. 1, n. 1, p. 759-767, July/2013. Disponível em: <https://ideas.repec.org/a/ora/journal/v1y2013i1p759-767.html>. Acesso: em 16 abr. 2018.

ELAVAI, Augusto Rua; SANTOS, Maria Carlota; GONZÁLEZ, Álvaro Dávila. **Sistema de indicadores de sustentabilidade do turismo da Macaronésia**. Serviço Regional de Estatística dos Açores, 2005. Disponível em: <https://srea.azores.gov.pt/upl/%7B8df7d71c-9e0e-496d-a4e5-b73cf2aab561%7D.pdf>. Acesso em 08 jun. 2019.

EMBRATUR. **Turismo sob a ótica dos monitores municipais**. Brasília, 1996.

FANTIN, CARLA. **Sistema de indicadores de sustentabilidade para o turismo: uma abordagem do artesanato de Antônio Prado – RS**. 2018. 95 f. Dissertação (Mestrado em Turismo e Hospitalidade). Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul – RS, 2018.

FERREIRA, Sidney Geraldo. **Os impactos do turismo nas Pequenas cidades: um estudo em Itapeçerica - Minas Gerais**. 2005. 91f. Mestrado (Administração). Universidade Federal de Lavras, Lavras – MG, 2005.

FILETTO, F. **Desenvolvimento de indicadores de sustentabilidade para o ecoturismo em unidade de conservações**. (Brasil). 2007. Tese (Doutorado em Engenharia Florestal – Manejo Florestal) - Universidade Federal de Lavras – Lavras/MG, 2007.

FONSECA, João José Saraiva da. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002.

FORTES, João Filipe Cardoso Fernandes. **O Turismo como potenciador do desenvolvimento na região do Alentejo: plano de negócios para uma empresa de Turismo em Espaço Rural localizada em Mourão**. 2018. 118 f. Mestrado (Economia e

Gestão Aplicadas). Universidade de Évora, Évora, Portugal. 2018. Disponível em: <http://dspace.uevora.pt/rdpc/handle/10174/23166>. Acesso em: 04 maio 2019.

FRAUSTO, M. O.; ROJAS, L. J.; SANTOS, X. *Indicadores de desarrollo sostenible a nível regional y local: análise de Galicia, España y Cozumel México*. In: MÉXICO. Secretaria de Turismo. **Estudios multidisciplinares en turismo**. México: Sectur, 2006.

GALLOPIN, G. C. *Environmental and sustainability indicators and the concept of situational indicators. A system approach*. **Environmental Modelling & Assessment**, v. 1, p. 101-117, 1996.

GIL; Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GOELDNER Charles R; RITCHIE, J.R Brent; MCINTOSH, Robert W. **Turismo: princípios, práticas e filosofias**. Tradução Roberto Cataldo Costa. 8 ed. Porto Alegre: Bookman, 2002.

GOMES, Rosemary de Araújo; JUNQUEIRA, Ana Maria Resende; MEDEIROS, Josemar Xavier de. **Desempenho de indicadores de sustentabilidade na atividade de turismo rural no Distrito Federal: o caso dos hotéis fazenda**. Disponível em: <http://www.sober.org.br/palestra/2/892.pdf>. Acesso em 07 jan. 2019.

GRACIO, Ália Joanna Ferreira. **Turismo termal em São Pedro do Sul**. 2016. 123f. Dissertação (Mestrado em Lazer, Patrimônio e Desenvolvimento) - Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra. Disponível em: <https://eg.sib.uc.pt/bitstream/10316/32527/1/Dissertação.pdf>. Acesso: em 08 out. 2017.

GUIA GEOGRÁFICO. **Mapa do Rio Grande do Sul**. [20--]. Disponível em: <http://www.mapas-brasil.com/rio-grande-sul.htm>. Acesso em 09 abr. 2019.

GUIMARÃES, Roberto Pereira; FEICHAS, Susana Arcangela Quacchia. Desafios na construção de indicadores de sustentabilidade. **Ambiente & Sociedade**, v. 12, n. 2, p. 307-323, jul. – dez., 2009. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/asoc/v12n2/a07v12n2.pdf>. Acesso em: 21 abr. 2018.

HANAI, Frederico Yuri. **Sistema de indicadores de sustentabilidade: uma aplicação ao contexto de desenvolvimento do turismo na região de Bueno Brandão, Estado de Minas Gerais, Brasil**. 2009, 412f. Tese (Doutorado em Ciências da Engenharia Ambiental) – Universidade de São Paulo – USP, São Carlos. Disponível em: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/18/18139/tde-17092009-082223/pt-br.php>. Acesso: em 15 abr. 2018.

HOSPITAL BENEFICENTE SÃO JOÃO. **Institucional**. [20--]. Disponível em: <http://hbsj.com.br/historico-hospital-beneficiente-sao-joao/>. Acesso em 02 maio. 2019.

HOSPITAL SÃO VICENTE DE PAULO. **Quem somos**. [20--]. Disponível em: <https://www.hsvp.com.br/hospital/16/QuemSomos.html>. Acesso em 02 maio 2019.

IBGE. **Cidades**. 2017. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/rs/machadinho/historico>. Acesso em 22 abr. 2018.

IRVING, Marta de Azevedo; BURSZTYN, Ivan; SANCHO, Altair P.; MELO, Gustavo de M. Revisitando significados em sustentabilidade no planejamento turístico. **Caderno Virtual de Turismo**, n.18, dez. 2005. p.1-7, 2005. Disponível em: <http://www.ivt.coppe.ufrj.br/caderno/index.php/caderno/article/view/98>. Acesso em: 02 mai. 2019.

JACQUES, Thiago de Carvalho; PEREIRA, Gilberto Braga; FERNANDES, Adriana Lopes; OLIVEIRA, Daysa Andrade. Geração Z: Peculiaridades geracionais na cidade de Itabira-MG. **Revista Pensamento Contemporâneo em Administração**, v. 9, n. 3, p. 67-85, 2015. Disponível em: <http://periodicos.uff.br/pca/article/view/11226>. Acesso em 02 mai. 2019.

JAFARI, Jafar. Editor's page. **Annals of Tourism Research**, v. 5, supp 1, p. 6-11, 1977. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0160738377800029>. Acesso em 16 fev. 2019.

JEGDIĆ, Vaso; ŠKRBIĆ, Iva; MILOŠEVIĆ, Srdan. *Specifičnosti planiranja održivog turizma*. **TIMS Acta**, n. 7, p. 153-162, 2013. Disponível em: <https://doaj.org/article/09752e211f9a4a32a721dc431dd6e331>. Acesso em: 15 abr. 2018.

JORDÃO, Matheus Hoffmann. **A mudança de comportamento das gerações X, Y, Z e Alfa e suas implicações**. Universidade de São Paulo, São Carlos, - SP, 2016. Disponível em: https://kipdf.com/a-mudana-de-comportamento-das-geracoes-xyz-e-alfa-e-suas-implicacoes_5aad9cd1723ddb988064b53.html. Acesso em 08 jun. 2019.

JORGE, Miriam José Fernandes. **A cultura da sustentabilidade social, um instrumento de humanização**. 2015. 66f. Dissertação (Ciências Jurídico-Forenses). Universidade de Coimbra, Coimbra, Portugal, 2015.

KERVANKIRAN, İsmail. *Between traditional and modern: thermal tourism in Turkey*. In: EGRESI, Istvan Egresi (ed.). **Alternative Tourism in Turkey**, GeoJournal Library 121. 2016, p. 109 – 124.

KIM, Kyungmi; UYSAL, Muzaffer; SIRGY, M. Joseph. *How does tourism in a community impact the quality of life of community residents?* **Tourism Management**, v. 36, p. 527-540, 2013. Disponível em: https://econpapers.repec.org/article/eetouman/v_3a36_3ay_3a2013_3ai_3ac_3ap_3a527-540.htm. Acesso em 31 jan. 2019.

KO, Tae Gyou. *Development of a tourism sustainability assessment procedure: a conceptual approach*. **Tourism Management**, v. 26, n. 3, p.431-445, 2005. Disponível em:

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S026151770400041X>. Acesso em 02 mai. 2019.

KÖCHE, José Carlos. **Fundamentos da metodologia científica**: teoria da ciência e iniciação à pesquisa. 27 ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2010.

KRIPPENDORF, Jost. **Sociologia do turismo** – para uma nova compreensão do lazer e das viagens. São Paulo: Aleph, 2001.

LACERDA, Cícero de Sousa. **Sistema de indicadores de sustentabilidade para atividade turística**: uma proposta metodológica participativa aplicada no município do Conde/PB. 2011. 103f. Dissertação (Mestrado em Recursos Naturais) – Universidade Federal de Campina Grande, Campina Grande- PB. Disponível em: <http://www.recursosnaturais.ufcg.edu.br/downloads/cicerodesousalacerda.pdf>. Acesso em: 23 abr. 2018.

LAGE, Beatriz Helena Gelas; MILONE, Paulo Cesar. **Economia do turismo**. São Paulo: Papirus, 1998.

LANZARINI, Ricardo. Turismo e desenvolvimento local: reflexões interdisciplinares a respeito da ilha de Santa Catarina. SEMINÁRIO DA ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO, ANPTUR, 6. 2009, São Paulo. **Anais[...]** São Paulo, 10 e 11 de setembro de 2009. Disponível em: <https://www.anptur.org.br/anais/anais/files/6/33.pdf>. Acesso em 20 jan. 2019.

LEMOS, Leandro de. **O valor turístico na economia da sustentabilidade**. São Paulo: Aleph, 2005.

LEMOS, Leandro. **Turismo**: que negócio é esse? Uma análise da economia do turismo. Campinas, SP: Papirus, 2 ed. 1999.

LICKORISH, Leonard J. **Introdução ao turismo**. Rio de Janeiro: Campus, 2000.

LIKERT, Rensis. *A technique for measurement of attitudes*. **Archives of Psychology**, v. 140, p. 5-55, 1932.

LIMA, Manolita Correia. **Monografia**: a engenharia da produção acadêmica. São Paulo: Saraiva, 2004.

MACHADINHO. Prefeitura de Machadinho. **Administrador da Fundação Hospitalar São Francisco comenta atual situação do hospital em Machadinho**. 22 julh. 2015. Disponível em: <http://www.machadinho.rs.gov.br/noticia/48/22-07-2015/administrador-da-fundacao-hospitalar-sao-francisco-comenta-atual-situacao-do-hospital-em-machadinho>. Acesso em 01 mai. 2019.

MACHADINHO. Prefeitura de Machadinho. **Contas Públicas - Relatório Circunstanciado**. 2018. Disponível em: http://www.machadinho.rs.gov.br/uploads/public_bills/163/93889b8ac3a3cfb6f6a9bd1f50d4fcf3.pdf. Acesso em 15 fev. 2019.

MACHADINHO. Prefeitura de Machadinho. **Usina Machadinho**. 2017. Disponível em: <http://www.machadinho.rs.gov.br/pagina/589/usina-machadinho>. Acesso em: 15 jan. 2018.

MANUEL, Ângela Francisco Ricardo. **Planeamento turístico em Angola: Análise da relação entre a formação superior em turismo e planeamento local**. 2016. 134f. Dissertação (Mestrado em Turismo) – Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias. Disponível em: <http://recil.grupolusofona.pt/bitstream/handle/10437/8317/Angela%20Manuel%20F.pdf?sequence=1>. Acesso em: 28 mar. 2018.

MARTINS, André. **Cresce a participação do Turismo no PIB nacional**. Últimas Notícias. Ministério do Turismo. 07 de março 2019. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/%C3%BAltimas-not%C3%ADcias/12461-cresce-a-participa%C3%A7%C3%A3o-do-turismo-no-pib-nacional.html>. Acesso em 23 mar. 2019.

MASLOW, Abraham Harold. **Motivation and personality**. Nova York: Harper & Row Publishers Inc., 1ª ed. 1954, 3ª ed., 1987.

MOLINA, S. **Turismo: Metodologia para su planificación**. México: Trillas, 1997.

MORAES, Clauciana Schmidt Bueno de; QUEIROZ, Odaléia Telles Marcondes Machado; MAUAD, Frederico Fábio. **Planejamento e gestão ambiental: diretrizes para o turismo sustentável**. Curitiba, PR: InterSaberes, 2017.

MOTA, Keila Cristina Nicolau. **Marketing turístico - Promovendo uma Atividade Sazonal**. São Paulo: Atlas, 2001.

MUGANDA, Michael; SAHLI, Mondher; SMITH, Karen A. *Tourism's contribution to poverty alleviation: a community perspective from Tanzania*. **Development Southern Africa**; v. 27 n. 5, dez. 2010. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/0376835X.2010.522826>. Acesso em 20 jan. 2019.

MUNIZ, Sergio Ricardo. **Fundamentos da matemática II**. São Paulo: USP, 2015.

NARAINDas, Harish; BASTOS, Cristiana. Healing holidays? Itinerant patients, therapeutic locales and the quest for health. **Anthropology and Medicine**, v. 18, n.1, p. 1-6, 2011. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/13648470.2010.525871?needAccess=true>. Acesso em 08 abr. 2019.

NASCIMENTO, Elimar Pinheiro do. Trajetória da sustentabilidade: do ambiental ao social, do social ao econômico. **Estudos Avançados**, v. 26, n.74, p. 51-64, 2012.

NELSON, Velvet. **An introduction to the geography of tourism**. New York: Rowman & Littlefield Publishers, 2013.

NOVAES, Marlene Huebes. **Análise da gestão ambiental dos meios de hospedagem no espaço rural da região serrana de Santa Catarina**. 2013. 183 f. Tese (Doutorado Administração e Turismo). Universidade do Vale do Itajaí, Biguaçu, Santa Catarina. 2013.

NUNES, Samanta; TAMURA, Bhertha Miyuki. Revisão histórica das águas termais. **Surg Cosmet Dermatol**, v. 4, n. 3, p. 252-258, 2012.

OLIVEIRA, Braulio. Fatores Determinantes da satisfação do turista: um estudo na cidade do Guarujá. In: SEMINÁRIO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO, 7., 2010, São Paulo. **Anais[...]**, São Paulo: Universidade Anhembi Morumbi – UAM/, São Paulo/SP, 2010.

OLIVEIRA, Cássio Garkalns de Souza. **Viabilidade e sustentabilidade do turismo rural**. Brasília, DF: Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo, 2002.

OLIVEIRA, Francisca de Oleides; SIEN, Osmar. Indicadores relevantes para avaliação de turismo sustentável do município de Guajará-Mirim (RO). VIII Encontro da Sociedade Brasileira de Economia Ecológica - 5 a 7 de agosto de 2009, Cuiabá - Mato Grosso – Brasil. **Anais {...}**. Disponível em: <<http://www.ecoeco.org.br/conteudo/publicacoes/encontros/VIII/GT4-83-61-20090602091515.pdf>>. Acesso em: 16 dez. 2010.

OLIVEIRA, Héliida Vilela. A prática do turismo como fator de inclusão social. **Revista de Ciências Gerenciais**, v. 17, n. 16, 2008. Disponível em: pgsskroton.com.br/seer/index.php/rcger/article/download/2644/2514.

OLIVEIRA, Sidnei. **Geração Y: ser potencial ou ser talento? Faça por merecer**. São Paulo: Integrare, 2011.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS NO BRASIL. **Transformando nosso mundo: a agenda 2030 para o desenvolvimento sustentável**. 2015. Disponível em: <https://nacoesunidas.org/wp-content/uploads/2015/10/agenda2030-pt-br.pdf>. Acesso em: 22 abr 2018.

ORGANIZATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT – OECD. **Rumo ao desenvolvimento sustentável: indicadores ambientais**. Tradução de Ana Maria S. F. Teles. Salvador: Centro de Recursos Ambientais, 2002.

PAIXÃO, Dario Luiz Dias. *Thermae et ludus: o início do turismo de saúde no Brasil e no mundo*. **Turismo em Análise**, v. 18, n. 2, p. 133-147, 2007.

PAVIANI, Jayme. **Epistemologia prática: ensino e conhecimento científico**. Caxias do Sul: EducS, 2009.

PEGG, Shane; PATTERSON, Ian; GARRIDO, Pablo Vila. *The impact of seasonality on tourism and hospitality operations in the alpine region of New South Wales, Australia*. **International Journal of Hospitality Management**, v. 31, p. 659-666, 2012. Disponível em: <https://espace.library.uq.edu.au/view/UQ:254417>. Acesso em 31 jan. 2019.

PEREIRA, Alexandre Queiroz. Vilegiatura: do modelo clássico às características contemporâneas. In: FIGUEIREDO, Silvio Lima; AZEVEDO, Francisco Fransualdo de; NÓBREGA, Wilker Rocardo de Mendonça (orgs). **Perspectivas contemporâneas de análise em turismo**. Belém: NAEA, 2015.

POWIS, B.; O'LEARY, Z. *Wellness tourism and health promotion. Healthy tourists and environments*. In: BUSHELL, R.; SHELDON, P. J. (ed.). **Wellness and tourism: mind, body, spirit, place**. Elmsford, NY: Cognizant Communication. 2009, p. 52–68.

PRESCOTT-ALLEN, Robert. **The wellbeing of nations: A country-by-country index of quality of life and the environment**. Washington, DC: Island Press, 2001.

PROENÇA, Filipa Joana de Faria Pires Pinto. **O termalismo como fator de desenvolvimento local nos territórios de baixa densidade** – Estudo de Caso: O complexo termal do Cró (Concelho do Sabugal). 2016. 173f. Dissertação (Mestrado em Turismo de Interior) – Escola Superior de Educação de Coimbra. Disponível em: https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/17451/1/FILIPA_PROENCA.pdf. Acesso em: 28 mar. 2018

QUINTELA, Joana; CORREIA, Anabela; ANTUNES, Joaquim. *Service quality in health and wellness tourism trends in Portugal*. **International Journal of Business**, v. 2, n. 3, p. 1-8, 2011. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/228962910_Service_quality_in_health_and_wellness_tourism-trends_in_Portugal

QUINTELA, Joana; COSTA, Carlos; CORREIA, Anabela. *The role of health and wellness tourism in sustainable territorial development*. **Tourism and Hospitality Journal**, v. 9, n. 2, p. 113–121, 2017. Disponível em: <https://comum.rcaap.pt/handle/10400.26/22836>. Acesso em 01 abr. 2019.

QUINTELA, Maria Manuel. Saberes e práticas termais: uma perspectiva comparada em Portugal (Termas de S. Pedro do Sul) e no Brasil (Caldas da Imperatriz). **História, Ciências, Saúde**, v. 11, supl 1, p. 239-60, 2004. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/hcsm/v11s1/11.pdf>. Acesso em: 12 dez. 2017.

RANAURO, Márcio Lima. Sustentabilidade numa perspectiva endógena: contribuição das “comunidades” no plano simbólico do desenvolvimento sustentável. **Caderno Virtual de Turismo**, Rio de Janeiro, v. 4, n. 14, p.21-28, dez. 2004. Disponível em: <http://www.ivt.coppe.ufrj.br/caderno/index.php/caderno/article/view/67>. Acesso em 02 maio 2018.

REIS, Ana Carla Fonseca (Org.). **Economia criativa como estratégia de desenvolvimento**: uma visão dos países em desenvolvimento. São Paulo: Itaú Cultural, 2008.

REJOWSKI, Miriam; YASOSHIMA, José Roberto; STIGLIANO, Beatriz Veronese; SILVEIRA, Adalgiso Silva. Desenvolvimento do turismo moderno. In: REJOWSKI, Miriam (org). **Turismo no percurso do tempo**. São Paulo: Aleph, p. 42-70, 2002.

RENK, Valquiria Elita. Turismo e cultura: um diálogo interdisciplinar. **Caderno de Estudos e Pesquisas do Turismo**, v. 2, p. 63-79, jan./dez. 2013. Disponível em: <http://www2.pucpr.br/reol/pb/index.php/turismo?dd99=issue&dd0=533>. Acesso em: 23 abr. 2018.

REYNA, M. *Propuesta de indicadores de Turismo sostenible para Tenerife*. In: **Seminário Internacional Indicadores Ambientales de Turismo**. Murcia Espanha, 2002.

RIGSBY, Leo. Delineamento de pesquisa de levantamento. In: KIDDER, Louise H (org). **Métodos de pesquisa nas relações sociais**: Selltiz, Wrightsman e Cook. 2 ed. São Paulo: EPU, 1987.

RIO GRANDE DO SUL. Secretaria da Cultura, Turismo, Esporte e Lazer. **Thermas Machadinho**. [201-?]. Disponível em: <http://www.turismo.rs.gov.br/atrativo/2517/thermas-machadinho>.

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Sul. **Consulta Receitas**. Prefeitura de Machadinho. [2018?]. Disponível em: <http://www1.tce.rs.gov.br/portal/page/portal/tcers/inicial>. Acesso em 10 abr. 2019.

RIO QUENTE PARQUES E RESORTS. **Atrações**. [201-]. Disponível em: <https://www.rioquente.com.br/>. Acesso em 09 abr. 2019.

ROCHA, Andréia Sara Silva. **Análise à oferta termal nacional**. 2011. 110f. Dissertação (Mestrado em Gestão e Economia dos Serviços de Saúde) – Faculdade de Economia da Universidade do Porto, Portugal. Disponível em: <https://repositorio-aberto.up.pt/handle/10216/57180>. Acesso em: 15 abr 2018.

RODERMEL, Pedro Monir. **Economia do turismo**. Curitiba: InterSaberes, 2014. Disponível em: <https://ucs.bv3.digitalpages.com.br/users/publications/9788582129975/pages/5>.

RONCADA DE FREITAS, Natalia; RAMALHO DE SOUZA, Pedro Augusto; ZAMBRA, Elizandra Mariza; DA SILVA PEREIRA, Raquel; ROMEIRO, Maria do Carmo. As discussões sobre a sustentabilidade na atividade turística: uma análise para o Brasil na última década. **El Periplo Sustentable**. n. 27, julh/dez 2014, p. 54-91. Universidad Autónoma del Estado de México Toluca, México.

RUSCHMANN, Doris van de Meene. **Turismo e planejamento sustentável: a proteção do meio ambiente**. 6 ed. Campinas, SP: Papyrus, 2000.

SACHS, Ignacy. **Desenvolvimento**: Incluyente, sustentável, sustentado. Rio de Janeiro: Garamond, 2008.

SACHS, Ignacy. **Estratégias de transição para do século XXI** – desenvolvimento e meio ambiente. São Paulo: Studio Nobel – Fundação para o desenvolvimento administrativo, 1993.

SACHS, Ignacy. **Rumo à ecossocioeconomia**: Teoria e prática do desenvolvimento. São Paulo: Cortez, 2007.

SANTOS, Jaqueline Guimarães. **Sistema de indicadores de sustentabilidade para o turismo**: aplicação de uma abordagem participativa em Porto de Galinhas/PE. 2013. 221 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal de Pernambuco, 2013.

SASSAKI, Romeu Kazumi. Inclusão: acessibilidade no lazer, trabalho e educação. **Revista Nacional de Reabilitação** (Reação), São Paulo, Ano XII, mar./abr, p. 10-16, 2009.

SILVEIRA, Denise Tolfo; CÓRDOVA, Fernanda Peixoto. A pesquisa científica. In: GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo (orgs). **Métodos de pesquisa**. UFRGS. – Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009. Disponível em: <http://www.ufrgs.br/cursopgdr/downloadsSerie/derad005.pdf>. Acesso em: 22 abr. 2018.

SMITH, Melanie Kay; PUCZKÓ, László. *Balneology and health tourism*. In: SMITH, Melanie Kay; PUCZKÓ, László (Ed.). **The Routledge handbook of health tourism**, Abingdon: Routledge, p. 271–282, 2017.

SOUZA, Antonio Carlos de; FIALHO, Francisco Antonio Pereira; OTANI, Nilo. **TCC**: métodos e técnicas. Florianópolis: Visual Books, 2007.

SOUZA, Jorge Luiz de. **O que é? IDH**. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – Ipea. Ano 5, ed. 39, 2008. Disponível em: http://www.ipea.gov.br/desafios/index.php?option=com_content&view=article&id=2144:catid=28&Itemid=23. Acesso em 23 mar. 2019.

STEVENS, Fleur; AZARA, Iride; MICHOPPOULOU, Eleni (Elina). *Local community attitudes and perceptions towards thermalism*. **International Journal of Spa and Wellness**, v. 1, n. 1, p. 55-68, 2018. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/24721735.2018.1432451>. Acesso em 01 abr. 2019.

STEVENSON, W. J. **Estatística aplicada à administração**. São Paulo: Habra, 1981.

SWARBROOKE, John. **Turismo sustentável**: conceitos e impacto ambiental. Tradução Margarete Dias Pulido, vol 1. São Paulo: Aleph, 2000.

SWARBROOKE, John; HORNER, Susan. **O comportamento do consumidor no turismo**. Tradução de Saulo Krieger. São Paulo: Aleph, 2002.

TAHIRI, Alberta; KOVACI, Idriz. *The theory of sustainable tourism development*. **Academic Journal of Business**, v. 3, n.1, p. 343-349, mar. 2017. Disponível em: <https://doaj.org/article/f9ed6439aef94ce3b8415471a929d057>. Acesso em: 15 abr. 2018.

THEMED ENTERTAINMENT ASSOCIATION. **Theme index and museum index: the global attractions attendance report.** TEA/AECOM, 2018. Disponível em: http://www.teaconnect.org/images/files/TEA_268_653730_180517.pdf. Acesso em 09 abr. 2019.

TRIGUEIRO, Carlos Meira. **Marketing & turismo: como planejar e administrar o marketing turístico para uma localidade.** Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001. p.85

TOLEDO, Priscilla Bassitt Ferreira; ALBUQUERQUE, Rosa Almeida Freitas; MAGALHÃES, Ávilo Roberto de. O comportamento da geração Z e a influência nas atitudes dos professores. 9º Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia. **Anais[...]** Resende, RJ, Brasil, 2012. Disponível em: <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos12/38516548.pdf>. Acesso em 02 maio 2019.

TRAJKOV, Aleksandar; BILJAN, Jovanka; ANDREESKI, Cvetko. *Overview and characteristics of tourism seasonality in Ohrid.* **Economic Themes**, v. 54, n. 4, p. 485-498, 2016. Disponível em: <https://www.degruyter.com/downloadpdf/j/ethemes.2016.54.issue-4/ethemes-2016-0024/ethemes-2016-0024.pdf>. Acesso em 04 maio 2019.

TURISMO MACHADINHO. **Cachaçaria Acanhadinha.** [200-]. Disponível em: <http://www.turismomachadinho.com.br/cachacaria-acanhadinha/>. Acesso em 03 maio 2019.

UNITE NATIONS ENVIRONMENT PROGRAMME – UNEP; UNWTO. **Making tourism more sustainable: a guide for policy makers.** 2005. Disponível em: <http://www.unep.fr/shared/publications/pdf/dtix0592xpa-tourismpolicyen.pdf>. Acesso em: 20 abr. 2018.

UNWTO. **Global Code of Ethics for Tourism.** [20--]. Disponível em: <http://ethics.unwto.org/en/content/global-code-ethics-tourism>. Acesso em 03 maio. 2018.

UNWTO. **Guia de desenvolvimento do turismo sustentável.** Tradução de Sandra Netz. Porto Alegre: Bookman, 2003.

UNWTO. **Indicadores de desarrollo para los destinos turísticos: Guia Prático.** Madrid: OMT, 2005.

UNWTO. **Introdução ao turismo.** Roca: São Paulo, 2001.

UNWTO. **Tourism and the sustainable development goal: journey to 2030.** Jan. 2018. Disponível em: <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284419401>. Acesso em: 30 abr. 2018.

UNWTO; UNITED NATIONS GLOBAL COMPACT NETWORK SPAIN. **The tourism sector and the sustainable development goals – responsible tourism, a global commitment.** 2016. Disponível em:

http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/turismo_responsable_omt_acc.pdf. Acesso em: 21 abr. 2018.

URRY, John. **O olhar do turista**: lazer e viagens nas sociedades contemporâneas. São Paulo: Studio Nobel: Sesc, 2001.

VALLS, Josep-Francesc. **Gestão integral de destinos turísticos sustentáveis**. Tradução Cristiano Vasques e Liana Wang. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.

VAN BELLEN, Hans Michael. **Indicador de sustentabilidade**. Uma análise comparativa. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2006.

VELOSO, Elza Fátima Rosa; DUTRA, Joel Souza; NAKATA, Lina Eiko. Percepção sobre carreiras inteligentes: diferenças entre as gerações Y, X e baby boomers. 32º Encontro Nacional de Pós-Graduação em Administração. **Anais[...]**, Rio de Janeiro, RJ, Brasil, 2008.

VIAGENS E CAMINHOS. **Termas de Machadinho**: pontos turísticos da cidade. 20---. Disponível em: <https://www.viagensecaminhos.com/2010/09/thermas-de-machadinho-rs.html>. Acesso em: 13 mar. 2018.

VIANNA, Silvio Luiz Gonçalves. **A competitividade e a qualidade de vida nas destinações turísticas**: análise quanto à sua correspondência. 2011. 336f. Tese (Doutorado em Administração e Turismo) – Universidade do Vale do Itajaí, Itajaí. Disponível em: <http://siaibib01.univali.br/pdf/silvio%20luiz%20goncalves%20vianna.pdf>. Acesso em: 04 abr. 2018.

WEGRZYNOVSKI, Ricardo. Turismo & trabalho - desvendando um setor socialmente importante. **Revista Desafios do desenvolvimento**, v. 38, 2007. Disponível em: http://desafios.ipea.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=1172:reportagens-materias&Itemid=39. Acesso em 28 jan. 2019.

YASOSHIMA, José Roberto; OLIVEIRA, Nadja da Silva. Antecedentes das viagens e do turismo. In: REJOWSKI, Miriam (org). **Turismo no percurso do tempo**. São Paulo: Aleph, p. 18-40, 2002.

YEUNG, Ophelia; JOHNSTON, d Katherin. **Global wellness economy monitor**. Global Wellness Insitute. Jan, 2017. Disponível em: https://globalwellnessinstitute.org/wp-content/uploads/2018/10/Research2018_v5webfinal.pdf. Acesso em 01 abr. 2019.

ZARDO, Eduardo. **Marketing aplicado ao turismo**. São Paulo, Editora Roca, 2003.

APÊNDICE A – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS



Programa de Pós-Graduação em Turismo e Hospitalidade – Mestrado

Este questionário destina-se a contribuir com a pesquisa da mestrand Luana Teixeira de Lacerda, aluna do curso de Pós-Graduação em Turismo e Hospitalidade da Universidade de Caxias do Sul.

A colaboração na pesquisa não resultará em remuneração ou benefício pessoal de qualquer ordem. Os resultados advindos desta pesquisa poderão possibilitar o desenvolvimento científico na área, sendo passível a publicação em textos acadêmicos (periódicos científicos, congressos e eventos similares).

Observações gerais:

- A confidencialidade sobre os respondentes será mantida em todo o trabalho, somente serão divulgados nomes, caso o pesquisado autorize tal divulgação;
- O questionário está dividido entre a caracterização do perfil do pesquisado e os aspectos relacionados a dimensão social e à dimensão econômica da sustentabilidade turística de Machadinho, RS.
- Escolha apenas uma resposta para cada item;
- Cada dimensão apresenta vários indicadores, que são apresentados como afirmativas que devem ser ponderadas de acordo com os níveis apresentados a seguir:

<i>Nível</i>	<i>Ponderação</i>	<i>Descrição</i>
1	Discordo Totalmente	Você não apresenta NENHUMA concordância com o que foi afirmado.
2	Discordo Parcialmente	Você apresenta ALGUMA discordância com o que foi afirmado.
3	Neutro	Você não discorda , mas TAMBÉM não concorda com tal afirmação.
4	Concordo Parcialmente	Você apresenta ALGUMA concordância com o que foi afirmado.
5	Concordo Totalmente	Você concorda COMPLETAMENTE com o que foi afirmado.

PERFIL SOCIAL**Gênero:** () Feminino () Masculino**Ano de nascimento:****Naturalidade:****Mora em Machadinho há quanto tempo?****Ramo de atividade:** () Comércio () Hospedagem () Alimentação () Poder Público () Outra. Qual? _____**Grau de escolaridade:**() Ensino fundamental incompleto (4^o série) () Ensino fundamental (8^o série)

() Ensino Médio () Ensino Superior () Pós-Graduação

Renda individual bruta mensal:

() Até R\$ 954,00

() Entre R\$ 954,01 e R\$ 1.908

() Entre R\$ 1.908 e R\$ 2.862,01

() Entre R\$ 2.862,01 e R\$ 4.770,01 e

() Mais de R\$ 4.770,01

Para responder as questões considere a seguinte escala, optando por apenas uma alternativa:

Discordo totalmente; **2.** Discordo parcialmente; **3.** Nem Concordo/Nem Discordo – Neutro; **4.** Concordo parcialmente; **5.** Concordo totalmente.

Dimensão Social

		1 Discordo totalmente	2 Discordo parcialmente	3 Neutro	4 Concordo parcialmente	5 Concordo totalmente
1.	Há um percentual significativo de residentes locais empregados nos estabelecimentos do destino turístico (considerando que o número total de empregos formais é 794 vagas, enquanto que empregos no setor de comércio e serviços somam 414 vagas (CNAE, 2018).					
2.	A maioria dos funcionários é de origem local.					
3.	Há vagas de emprego inclusivas (para todas as pessoas independente de etnia, raça, língua, nacionalidade, gênero, orientação sexual, deficiência e outros atributos) em atividades turísticas.					
4.	Dentre proprietários e empresários turísticos, a maioria é de origem local.					
5.	Existem iniciativas de capacitação e treinamento profissional para os residentes locais (por parte da gestão pública e privada).					

6.	Dentre os funcionários que sejam residentes locais há uma parcela com capacitação em turismo.					
7.	O número de empregos fixos em turismo é maior que o número de empregos temporários no setor.					
8.	Os moradores obtêm com facilidade as informações sobre as atividades turísticas.					
9.	A divulgação dos atrativos turístico do município é suficiente para atrair visitantes.					
10.	Existem locais onde os turistas podem obter informações básicas sobre turismo e infraestrutura local.					
11.	Existem iniciativas de comunicação a respeito da sustentabilidade econômica e social da atividade turística local.					
12.	Existem programas e/ou projetos sociais que envolvam os residentes locais visando engajá-los no desenvolvimento do turismo.					
13.	Residentes e funcionários de estabelecimentos possuem informações básicas para esclarecer os turistas.					
14.	Existem programas e/ou projetos voltados às melhorias sociais dos residentes.					
15.	Existem projetos voltados à sustentabilidade econômica e social do turismo local.					
16.	Os serviços básicos de saúde são suficientes para atender a população local.					
17.	A estrutura dos serviços básicos de saúde é suficiente para atender as necessidades dos visitantes.					
18.	Todas as crianças e jovens com idade escolar têm acesso à educação.					
19.	A qualidade do ensino básico local é satisfatória (considerando que o índice de desenvolvimento da educação básica - IDEB no 3º ano do ensino médio das escolas públicas no Brasil, alcançado em 2017, é 3,5 e o IDEB local é 3,9) (BRASIL, 2018).					
20.	Os residentes sentem-se seguros ao transitar pelo município.					
21.	A segurança pública é satisfatória para atender residentes e turistas.					

22.	Existe infraestrutura habitacional (água, esgoto, eletricidade, pavimentação) em todo município.					
23.	O transporte coletivo é suficiente para atender a demanda.					
24.	Há transporte coletivo para a visitação dos atrativos turísticos.					
25.	O turismo proporcionou melhorias na qualidade estrutural do município.					
26.	A presença dos visitantes não causa desconforto aos residentes.					
27.	Não houve eleva�o no custo de vida dos moradores após o início da explora�o do turismo local (com a abertura do Thermas Machadinho).					

Dimensão econômica

		1 Discordo totalmente	2 Discordo parcialmente	3 Neutro	4 Concordo parcialmente	5 Concordo totalmente
28.	As atividades do setor turístico geram renda para o município.					
29.	A renda do turismo auxilia no crescimento da economia do município.					
30.	A renda do turismo proporcionou melhorias na qualidade de vida dos residentes.					
31.	Foram obtidos benefícios econômicos para o município com a explora�o do turismo.					
32.	A renda decorrente do turismo tem aumentado a cada ano.					
33.	A renda advinda do turismo propicia a aquisi�o de produtos e serviços (contrata�o de empregados domésticos, serviços pessoais relativos � beleza e bem estar, realiza�o de viagens, compra de objetos de uso pessoal).					
34.	A renda gerada pelo turismo atinge uma parcela considerável da popula�o.					
35.	Houve aumento do poder aquisitivo da maioria da popula�o.					
36.	Os estabelecimentos turísticos conseguem manter-se em funcionamento por um bom tempo, ou seja, apresentam alta longevidade.					
37.	Os estabelecimentos turísticos funcionam periodicamente e em horários suficientes.					

38.	A quantidade de estabelecimentos turísticos é suficiente para atender a demanda.					
39.	A oferta de tipos de estabelecimentos turísticos é suficiente às necessidades da demanda.					
40.	Com frequência surgem novos estabelecimentos, empreendimentos e produtos turísticos.					
41.	Os turistas gastam por dia durante sua estadia um total, em média, R\$217,00 (MTUR, 2018) nos estabelecimentos turísticos locais.					
42.	O valor investido em turismo pelo poder público é suficiente para o desenvolvimento do turismo local.					
43.	Parte dos recursos advindos da atividade turística são investidos em obras públicas (água, esgoto, eletricidade, pavimentação).					
44.	Parte dos recursos advindos da atividade turística investimentos para valorização e preservação das riquezas (natural e cultural) do município.					
45.	Existem iniciativas que buscam minimizar a sazonalidade turística impedindo que hajam perdas significativas nos estabelecimentos turísticos mesmo em baixa estação.					
46.	A existência do turismo local proporcionou um ambiente favorável ao empreendedorismo (abertura de novos negócios).					
47.	Existem iniciativas que buscam fomentar o surgimento de novos estabelecimentos, empreendimentos e produtos turísticos.					
48.	O número de visitantes tem aumentado no decorrer dos anos.					