GESTÃO DE SERVIÇOS TURÍSTICOS: UMA PESQUISA EXPLORATÓRIA SOBRE BONITO-MS

MANAGEMENT OF TOURIST SERVICES: AN EXPLORATORY STUDY ABOUT BONITO-MS

Raquel dos Santos Vieira[1]

RESUMO

Devido ao grande crescimento do turismo, é cada vez mais eminente a preocupação com a satisfação do consumidor. Nesse sentido, a gestão de serviços vem ganhando atenção por se apresentar como um grande diferencial competitivo. O objetivo desta pesquisa é analisar a qualidade percebida da gestão de serviços da cidade de Bonito, no Mato Grosso do Sul pelos estudantes da Universidade Federal do Paraná. Os estudantes foram escolhidos por terem participado de visita técnica à cidade de Bonito entre os dias 04 e 06 de maio de 2012. Para que o objetivo pudesse ser alcançado, os estudantes participaram de uma pesquisa pessoal através de um questionário qualiquantitativo entre os dias 11 e 14 de maio de 2012. O questionário era composto de dez questões abordando a gestão de serviços nos atrativos naturais, no comércio, em restaurantes, na hospedagem e lazer noturno. Os resultados apontaram que, a pesquisa realizada com os estudantes foi positiva, visto que os questionamentos foram todos categorizados a partir dos indicadores relacionados ao setor de turismo. A visibilidade e a vivência durante os dias da visita contribuíram para que o resultado fosse considerado entre os conceitos bom e ótimo.

Palavras-chave: Gestão de Serviços. Turismo. Bonito – MS.

ABSTRACT

Due to increasing tourism, is each time more eminent the preoccupation with the customer satisfaction. In this sense, the service management is gaining attention by performing as a great competitive differential. The objective of this research is to analyze the perceived quality of service management of city of Bonito, in Mato Grosso do Sul by the students of Federal University from Paraná. The students were chosen by to have participated of technical visit to the city of Bonito between 04 and

[1] Graduanda do curso de Gestão e Empreendedorismo – Universidade Federal do Paraná (UFPR). E-mail: raquelpontal@hotmail.com.

06 May 2012. So that the objective could be achieved, the students participated by a personal research across a qualitative and quantitative questionnaire between 11 and 14 May 2012. The questionnaire was composed by ten questions about the service management in the natural attractive, in the trade, in restaurants, in hosting and night leisure. The results indicate that, the research done with the students was positive, since the all questions were categorized from indicators related to the tourism sector. The visibility and experience for the visit days contributed for the result was considered between good and excellent.

Key words: Service management. Tourism. Bonito – MS.

1. INTRODUÇÃO

Nos últimos anos, devido ao grande crescimento do turismo, é cada vez mais eminente a preocupação com a gestão de serviços em cidades turísticas para melhor atender seus visitantes. Neste contexto, o mercado de venda de roteiros turísticos está cada vez mais competitivo e consequentemente, seus consumidores mais exigentes.

Segundo Lovelock e Weight (2002), serviço é definido como um ato ou desempenho oferecido por uma parte à outra. Embora este processo possa estar ligado a um produto físico, o desempenho é essencialmente intangível e normalmente não resulta em propriedade de nenhum dos fatores de produção. Para Lovelock e Weight (2002), serviços são ainda, atividades econômicas que criam valor e fornecem benefícios para clientes em tempos e lugares específicos, como decorrência da realização de uma mudança desejada no destinatário do serviço. Logo, o setor de serviços no turismo não gerará um produto, mas sim um ato que trará lazer e satisfação ao turista.

A gestão de serviços vem ganhando atenção por se apresentar como um grande diferencial competitivo, a partir do qual pode-se analisar o ponto de vista do consumidor com relação aos serviços oferecidos e buscar meios de aprimorar a forma como estes serviços estão sendo oferecidos, com o intuito de melhor satisfazer o consumidor.

O objetivo desta pesquisa é analisar a qualidade percebida da gestão de serviços da cidade de Bonito no Mato Grosso do Sul, pelos estudantes da Universidade Federal do Paraná (UFPR).

2. MÉTODO

Esse estudo apresenta uma pesquisa de caráter exploratório quali-quantitativo, operacionalizado por meio de entrevistas pessoais com os estudantes da UFPR. Segundo McDaniel e Gates (2003) uma pesquisa do tipo exploratória é realizada de forma preliminar, para definir a natureza do problema a ser resolvido e conhecer melhor o ambiente em que ocorre. Além disso, a pesquisa qualitativa permite uma análise livre e flexível das atitudes do consumidor (MOTTA, 1999).

Os estudantes foram escolhidos por terem participado da visita técnica à Bonito entre os dias 04 e 06 de maio de 2012. Participaram da pesquisa, 12 estudantes. Dentre eles, haviam estudantes dos cursos de Gestão de Turismo, Gestão Imobiliária, Gestão e Empreendedorismo, Saúde Coletiva e Licenciatura em Ciências.

As entrevistas foram realizadas entre os dias 11e 14 de maio de 2012, através da rede social *Facebook*, com a aplicação de um questionário composto de 10 questões abordando a infraestrutura para o turismo na cidade.

3. COMO É A REGIÃO

O Município de Bonito está inserido no Planalto da Serra da Bodoquena, localizada na porção sudoeste do Mato Grosso do Sul, situada dentro da região de influência do complexo Cerrado/Pantanal. Compreende inúmeros atrativos naturais, sendo um dos destinos turísticos mais procurados no Brasil (Conselho Municipal de Turismo de Bonito, 2005). Sua área é de 4.934 Km² (IBGE) e possui uma população de 19.529 habitantes (IBGE 2010), sendo 82,5% de população urbana e 17,5% de população rural (IBGE 2010). Segundo o Portal do Município de Bonito, seus Limites municipais são Bodoquena (Norte e Noroeste), Miranda (Norte), Anastácio

(Nordeste), Nioaque (Leste), Guia Lopes da Laguna (Sudeste), Jardim (Sul) e Porto Murtinho (Sudoeste e Oeste).

Bonito está a 280 km da Capital do Mato Grosso do Sul, Campo Grande e a 180 km do Pantanal, outro polo turístico importante do estado.

O turismo em Bonito gira em torno dos atrativos turísticos naturais. A Organização Mundial de Turismo (OMT, 2003), define os atrativos turísticos como os responsáveis por atraírem os turistas a visitarem um local, sendo que até mesmo alguns viajantes a negócios irão aproveitar os atrativos turísticos, se estes estiverem à sua disposição.

De acordo com a Secretaria Municipal de Turismo *et al,* na intenção de proteger a área que abriga o Parque Nacional da Serra da Bodoquena e as nascentes dos principais rios que abastecem o Pantanal, surgiram as primeiras normas de visitação aos atrativos. O controle de visitação turística aos atrativos é feito através do *voucher* único que é da obrigatoriedade do acompanhamento de guias de turismo credenciados pelo Instituto Brasileiro de Turismo (EMBRATUR) e especializados em atrativos naturais, segurança e conservação de acordo com a Secretaria Municipal de Turismo *et al*. Há também, o controle da capacidade de carga para os atrativos naturais, definida por Ruschmann (1999), como o número máximo de visitantes (por dia/ mês/ ano) que uma área pode suportar, antes que ocorram alterações nos meios físico e social.

Segundo Augusto Barbosa Mariano, secretário de Turismo de Bonito, no município há 45 atrativos turísticos naturais, nos quais podem ser encontradas 53 atividades de turismo de natureza, também chamado de ecoturismo ou turismo sustentável, o qual tem a seguinte definição pela OMT:

> "O desenvolvimento do turismo sustentável atende às necessidades dos turistas de hoje e das regiões receptoras, ao mesmo tempo em que protege e amplia as oportunidades para o futuro. É visto como um condutor ao gerenciamento de todos os recursos, de tal forma que as necessidades econômicas, sociais e estéticas possam ser satisfeitas sem desprezar a manutenção da integridade cultural, dos processos ecológicos essenciais, da diversidade biológica e dos sistemas que garantem a vida." (OMT, p. 24, ano 2003).

De acordo com Secretaria Municipal de Turismo *et al*, o município desenvolve sua economia de forma harmônica entre o turismo e o meio ambiente, já que este é o principal atrativo de Bonito, e que atrai uma média de 100 mil visitantes ao ano. Bonito foi eleito pela Revista O Melhor de Viagem, pela 10ª vez consecutiva, o melhor destino de ecoturismo no Brasil.

Segundo a Secretaria Municipal de Turismo *et al*, na cidade existem várias agências receptivas de turismo, atrativos turísticos, restaurantes, hospedagens divididas entre hotéis e pousadas de pequeno e médio porte, aeroporto e rodoviária.

Segundo a Secretaria Municipal de Turismo *et al*, a aliança entre o poder público, a iniciativa privada e a comunidade, tornou a atividade ecoturística da região um modelo econômico exemplar para o mundo e hoje em Bonito, o turismo gera mais de quatro mil empregos para melhor atender aos visitantes.

A cidade possui aeroporto com voos semanais e rodoviária com saída e chegada de ônibus diariamente. Também são oferecidos veículos de passeio para locação. Na compra do voucher único dos atrativos em agências de turismos na cidade, é oferecido ao turista o transporte até o atrativo, realizado pela própria agência, mediante pagamento.

De acordo com a Secretaria Municipal de Turismo *et al*, Bonito passou por uma ampla reformulação na infraestrutura dos atrativos e gerou sustentabilidade ecológica e social ao município, a partir da construção de escadas, decks de acesso às cachoeiras, rios e mirantes, trilhas sinalizadas e demais estruturas garantem a visitação sem danos ambientais e com segurança aos turistas. O Município possui estação de tratamento de esgoto com tecnologia avançada, para devolver água totalmente limpa e despoluída para a natureza.

Segundo a Secretaria Municipal de Turismo *et al,* Além dos atrativos naturais, o município possui infraestrutura para a realização do turismo de eventos, centro de convenções com capacidade para grandes eventos, hotéis ambientados para eventos empresariais e áreas livres para a montagem de estruturas para shows, exibições de filmes, festas populares e exposições agropecuárias. O Festival de Inverno é o de maior destaque na cidade e acontece no mês de julho. Há também eventos como o Festival da Guavira, fruta típica de Bonito, que acontece no mês de Novembro e a Festa do Clube do Laço.

3.1 UM DIÁRIO DA VISITA TÉCNICA

Após o *check in* nas pousadas onde se hospedaram, o contato seguinte dos estudantes com o município de Bonito foi através da palestra ministrada pelo Secretário Municipal de Turismo, Augusto Barbosa Mariano, no *campus* de Bonito da Universidade Federal do Mato Grosso do Sul (UFMS).

Durante a permanência dos Estudantes da UFPR à cidade de Bonito, entre os dias 04 e 06 de maio de 2012, os atrativos escolhidos para a visita foram a Gruta do Lago Azul, o Balneário Municipal e o Passeio de bote pelo Rio Formoso.

Para a visita à Gruta do Lago Azul, os estudantes foram instruídos a usar roupas confortáveis e tênis. Estes se dirigiram até o receptivo de acesso ao atrativo, onde foram organizados em grupos de 15 pessoas. Em seguida colocaram capacetes e receberam instruções básicas de segurança por um guia devidamente treinado. Durante a caminhada que dura em torno de duas horas só foi permitido levar câmera e óculos de grau. No percurso de descida na gruta, o guia faz paradas em pontos estratégicos para explicar sobre o atrativo e para que os visitantes possam observar e fotografar. Foram realizadas ao todo cinco paradas, sendo a última a de maior tempo de permanência, onde o guia passa a ser o fotógrafo do grupo e realiza fotografias para que estas possam ser adquiridas após o término do passeio. Não é permitida a entrada de crianças menores de cinco anos e de pessoas com problemas cardíacos e físicos, assim como não há acessibilidade para deficientes físicos.

No Balneário Municipal, os estudantes puderam observar e fotografar os piraputangas (peixe típico de Bonito) das margens do Rio Formoso e fazer a flutuação pelo rio, alugando equipamentos como colete salva vidas, *snorkel*, *slive*, pés de pato e câmeras fotográficas em caixas estanque para a captura de fotografias subaquáticas. Nesse atrativo não há a obrigatoriedade de acompanhamento de um guia turístico. O atrativo possui estacionamento, churrasqueiras, bares, lanchonetes e quadras de areia. De acordo com a Secretaria Municipal de Turismo de Bonito, na mata nativa ao redor do Balneário Municipal podem ser observadas espécies de animais e pássaros.

O terceiro e último atrativo natural visitado pelos estudantes, foi o passeio de bote pelo Rio Formoso. A primeira recomendação para a atividade é usar roupa que possa molhar, sendo opcional o uso de tênis. Não é permitido levar nada nas mãos, pois durante o percurso as mãos ficam ocupadas o tempo todo, seja pelo remo ou por ter que segurar nas cordas que ficam ao redor do bote para não cair no rio. O passeio durou em torno de duas horas, passando por três quedas d'água e tendo um momento em que os participantes podem descer dos botes e nadar no rio. Em cada um dos botes há um guia treinado para orientar os participantes da atividade quanto às medidas de segurança, passar informações sobre a mata e animais nativos e ajudar a remar o bote. Há também, um fotógrafo acompanhando de caiaque cada um dos botes e realizando fotos dos participantes. As fotos podem ser adquiridas em CD após o passeio. O desembarque dos botes aconteceu na Ilha do Padre, onde há locais para banho de rio, além de sanitários que podem ser utilizados pelos visitantes.

Além dos atrativos naturais, os estudantes utilizaram de outros serviços na cidade: ficaram hospedados em um albergue em quartos coletivos, se alimentaram em restaurantes locais, utilizaram o serviço de táxi, o que foi bem complicado, pois segundo o taxista que os atendeu, apenas ele estava trabalhando naquele dia, sendo que era um final de semana. Os estudantes usufruíram ainda do comércio local, como lojas de artesanatos e *souvenirs* e de bares para o lazer noturno. Além da visita à Praça da Liberdade, conhecida pelas piraputangas gigantes que possui para registros fotográficos.

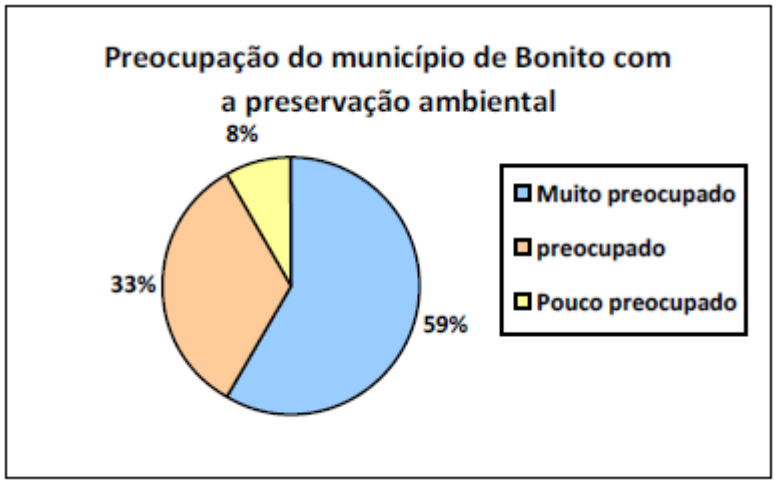
4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

O questionário foi respondido entre os dias 11 e 14 de maio de 2012, através da rede social *Facebook.* Responderam ao questionário um total de doze estudantes, sendo 10 mulheres (83,3%) e 2 homens (16,7%), com idades entre 21 e 32 anos.

A primeira questão abordava a preocupação do município de Bonito com a preservação ambiental. Dentre os entrevistados, 59% consideram o município muito

preocupado com a preservação ambiental, 33% consideram como preocupado e 8% pouco preocupado.

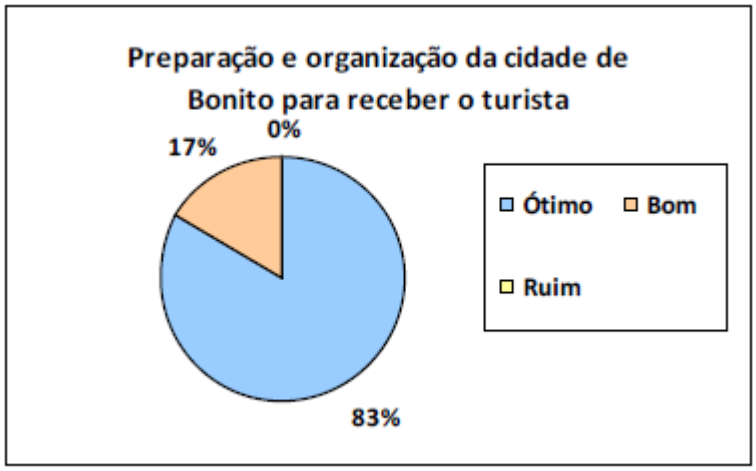
FIGURA 1 – PREOCUPAÇÃO DO MUNICÍPIO DE BONITO COM A PRESERVAÇÃO AMBIENTAL



Fonte: O Autor.

Na questão seguinte 83% dos entrevistados consideram a preparação e organização da cidade como ótima para o recebimento do turista, 17% consideram que a cidade é boa e 0% consideraram é ruim.

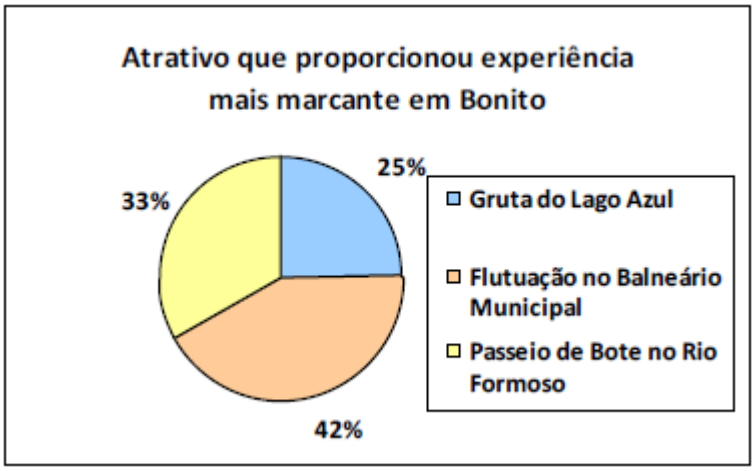
FIGURA 2 – PREPARAÇÃO E ORGANIZAÇÃO DA CIDADE DE BONITO PARA RECEBER O TURISTA



Fonte: O Autor.

Na terceira questão, 42% dos entrevistados alegaram que a experiência mais marcante dentre os atrativos visitados na cidade foi a flutuação no Balneário Municipal, 33% disseram ter sido o passeio de bote pelo Rio Formoso e 25% a Gruta do Lago Azul.

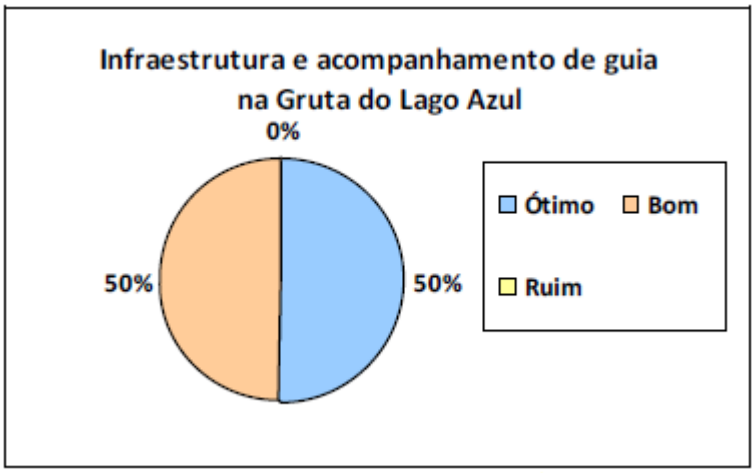
FIGURA 3 – ATRATIVO QUE PROPORCIONOU EXPERIÊNCIA MAIS MARCANTE EM BONITO



Fonte: O Autor.

Com relação à infraestrutura e o acompanhamento de guia, o atrativo Gruta do Lago Azul foi avaliado por 50% dos estudantes como sendo ótimo e por 50% sendo bom. O conceito ruim não figurou a questão, sendo de 0%. Alguns dos estudantes alegaram que a caminhada se torna cansativa devido às paradas demoradas e às muitas informações passadas pelo guia durante a permanência na caverna. Também foi citada a falta de acessibilidade para deficientes físicos.

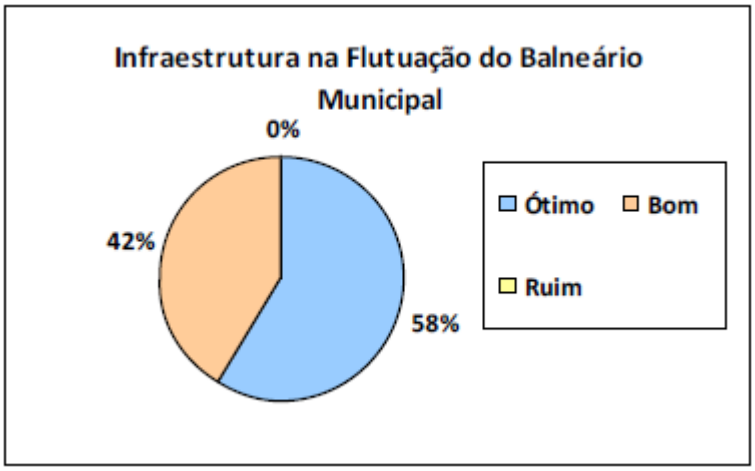
FIGURA 4 – INFRAESTRUTURA E ACOMPANHAMENTO DE GUIA NA GRUTA DO LAGO AZUL



Fonte: O Autor.

Quanto à sua infraestrutura, a flutuação no Balneário Municipal foi considerada por 58% dos estudantes como ótima, por 42% como boa e por 0% como ruim. Nessa atividade foi citada a necessidade de se colocar um guia para acompanhar a flutuação.

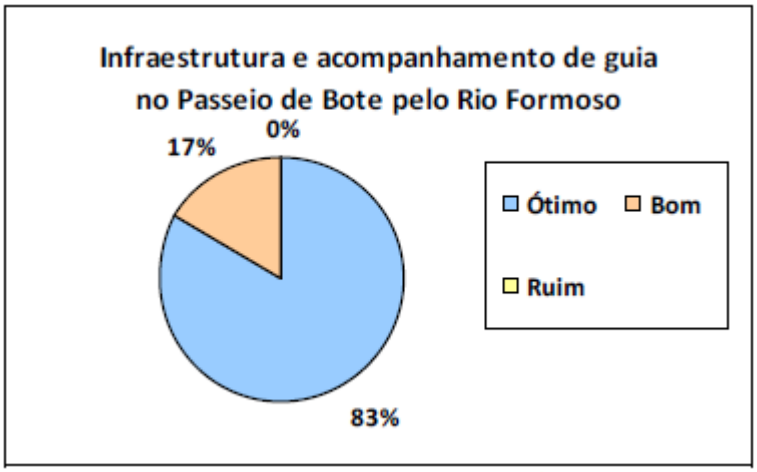
FIGURA 5 – INFRAESTRUTURA NA FLUTUAÇÃO DO BALNEÁRIO MUNICIPAL



Fonte: O Autor.

O passeio de bote pelo Rio Formoso foi considerado ótimo por 83% dos estudantes, bom por 17% e ruim por 0%.

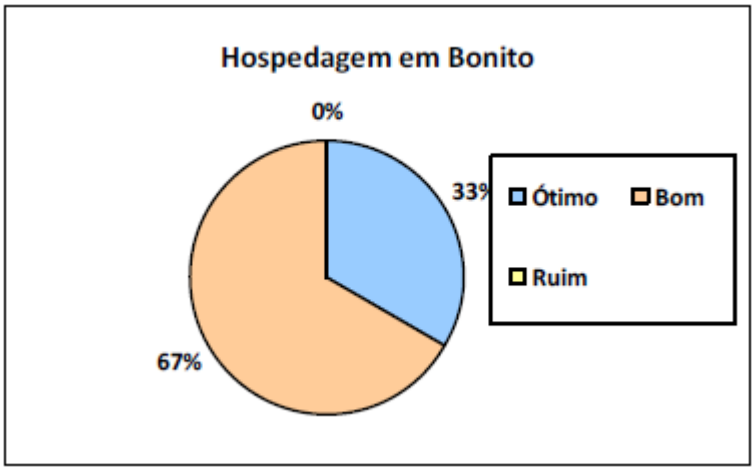
FIGURA 6 – INFRAESTRUTURA E ACOMPANHAMENTO DE GUIA NO PASSEIO DE BOTE PELO RIO FORMOSO



Fonte: O Autor.

Quanto à hospedagem, 67% dos estudantes consideraram como bom, 33% consideraram como ótimo e 0% como ruim. Foi citada a possibilidade de ter uma cozinha de uso coletivo para os hóspedes, o que poderia ter reduzido os gastos com alimentação por parte dos estudantes.

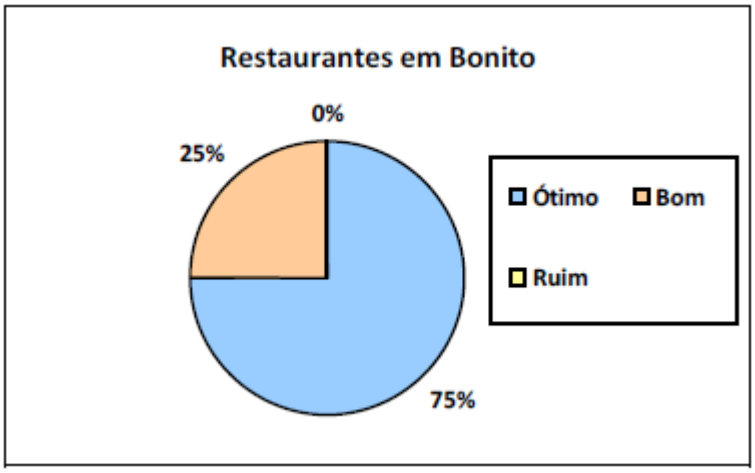
FIGURA 7 – HOSPEDAGEM EM BONITO



Fonte: O Autor.

Os restaurantes frequentados foram considerados como ótimo por 75% dos estudantes e bom por 25%. O conceito ruim não figurou a questão, sendo de 0%.

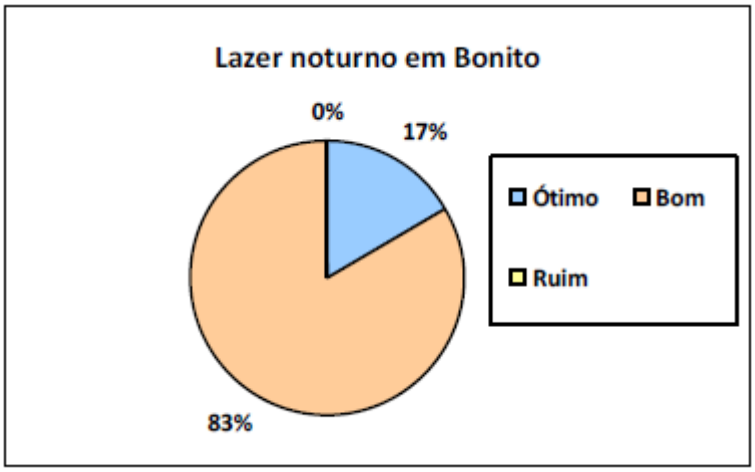
FIGURA 8 – RESTAURANTES EM BONITO



Fonte: O Autor.

O lazer noturno na cidade foi considerado como bom por 83% dos estudantes, ótimo por 17% e ruim por 0%.

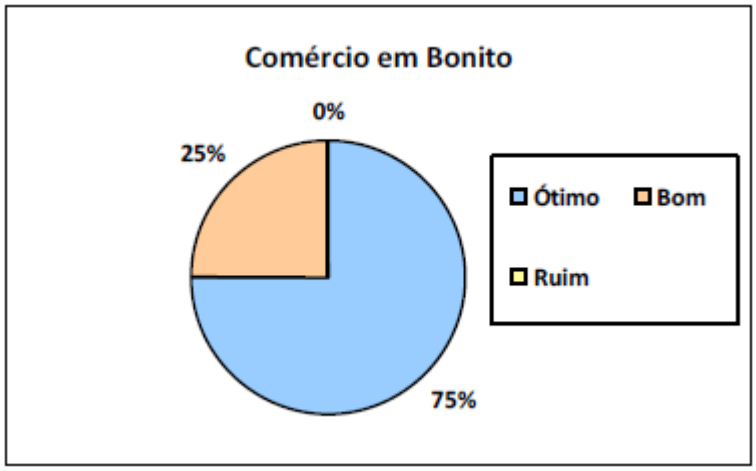
FIGURA 9 – LAZER NOTURNO EM BONITO



Fonte: O Autor.

Quanto ao comércio local, 75% dos estudantes consideraram como ótimo, 25% como bom e 0% como ruim.

FIGURA 10 – COMÉRCIO EM BONITO



Fonte: O Autor.

5. CONCLUSÕES

Analisando os resultados da pesquisa, percebe-se que os estudantes consideraram aceitável a gestão de serviços voltados ao turismo na cidade de Bonito. Apesar de que os atrativos turísticos já fazem parte do cenário da cidade, a pesquisa realizada foi positiva, haja vista que os questionamentos foram todos categorizados a partir dos indicadores relacionados ao setor de turismo. Por outro lado, no que diz respeito à preservação do meio ambiente, diante de sua dimensão no município, a visibilidade e a vivência durante os dias da visita contribuíram para que o resultado fosse considerado entre os conceitos bom e ótimo, o que contemplou também a própria infraestrutura da cidade, a qual apresenta-se adequada para o turismo.

REFERÊNCIAS

Bonito, Mato Grosso do Sul. Secretaria Municipal de Turismo Indústria e Comércio; COMTUR; Prefeitura Municipal de Bonito, 2008. 1 DVD (11,51 min.), color.

COMTUR - Conselho Municipal de Turismo de Bonito. 2005. Site institucional. Disponível em: <http://www.bonito-ms.com.br/>. Prefeitura Municipal de Bonito, MS. 2005.

FERRETI, E, R. **Turismo e meio ambiente**. São Paulo: Roca, 2002.

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. 2012. Site institucional. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/cidadesat/painel/painel.php?codmun=500220> Acesso em: 10/05/2012.

Limites Municipais de Bonito. Disponível em: <http://www.bonito.ms.gov.br/portal1/municipio/localizacao.asp?iIdMun=100150017>. Acesso em 10/05/2012.

LINDBERG, K.; HAWKINS, D. E. **Ecoturismo: um guia para planejamento e gestão**. 2.ed. São Paulo: SENAC, 1999.

LOVELOCK, C; WRIGHT, L. **Serviços: Marketing e Gestão**. São Paulo: Saraiva, 2002.

MCDANIEL, C; GATES, R. **Pesquisa de Marketing**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

MOTTA, P C. Serviços: **Pesquisando a satisfação do Consumidor**. Rio de Janeiro: Papel Virtual Editora, 1999.

OMT – Organização Mundial do Turismo. **Guia de desenvolvimento do turismo sustentável**. Porto Alegre: Bookman, 2003.

RUSCHMANN, D. **Turismo e planejamento sustentável: a proteção do meio ambiente**. 5.ed. São Paulo: Papirus, 1999.