OS AGENTES ATUANTES E AS OFERTAS DE PASSEIOS E TOURS AOS CRUZEIRITAS DO MUNICÍPIO DE ILHABELA – SP

Samanta Gallo Cabral

RESUMO: No município de Ilhabela-SP as escalas de navios de cruzeiros vem crescendo de forma progressiva desde o começo do século XXI, chegando a temporada 2014/2015 com 120 escalas na cidade de Ilhabela. Pesquisa exploratório-descritiva acerca de turismo receptivo em Ilhabela que o artigo demonstra os agentes atuantes e os tipos de passeios disponíveis para os cruzeiristas no município de Ilhabela. Inicia enfocando os diferentes roteiros desenvolvidos pelos agentes companhias marítimas não foram respondidos, com o que se apresenta apenas a visão unilateral dos agentes receptivos locais que operam na ilha. Os resultados apontam uma diversidade grande de passeios e pouco roteiros turísticos no âmbito cultural.

Palavras-chave: Agentes Receptivos; Passeios; Roteiros Turísticos; Ilhabela-SP.

ABSTRACT: In the city of Ilhabela-SP the cruise ships scales has been growing gradually since the beginning of XXI century, reaching the season of 2014/2015, with 120 stops in the city of Ilhabela. A exploratory-descriptive research about indbound tourism in Ilhabela that the article demostraes the active agentS and the types of tours available to cruise passengers in the city of Ilhabela. Start focusing on the different scripts developed by the agents shipping companies weren´t answered with wath is presented only ane sided view of the agents receptive sites that operate on the island. The results show a wide variety of tours and some tourist itineraries in the cultural sphere.

Keywords: Receptive Agents; Tours; Sightseeing; Ilhabela-SP.

INTRODUÇÃO

O presente artigo aborda o turismo receptivo em Ilhabela, município situado na região denomina Litoral Norte do estado de São Paulo, com enfoque nos agentes receptivo e os passeios e roteiros turísticos oferecidos na localidade.

O mercado de cruzeiros marítimos vem crescendo no Brasil e a cada temporada há mais cruzeiros navegando pela costa brasileira. O município de Ilhabela tem como base econômica a atividade turística, e vem se destacando no mercado turístico nacional com o aumento das escalas de navios perante outras localidades da costa brasileira: um “salto” de 13 escalas na temporada 2000/2001 para 120escalas na temporada 2014/2015, e agora. Segundo dados da Brasil Cruise, a cidade de Ilhabela recebe a maior quantidade de escalas de navios na temporada 2008/2009 e também na temporada 2009/2010. Nos destinos onde os navios param, seus passageiros podem desembarcar e realizar passeios e city

tours, adquiridos antes ou após o desembarque. A própria empresa marítima oferece, por vezes, o desembarque em diferentes locais, como em uma praia ou no atracadouro que leva a um centro de compras, por exemplo. Apesar disso, não opera tours nessas localidades, mas estabelece relações com os operadores locais.

Desta forma, cruzeiros marítimos há inúmeros atrativos de recreação e entretenimento oferecidos dentro de navios (academia, piscinas, shows, spa, recreação, teatro), está se ocorrendo habitual o fato de muitos passageiros não desembarcarem nas escalas. Este artigo tem por objetivo demonstrar os agentes atuantes e os tipos de passeios disponíveis para os cruzeiristas no município de Ilhabela. Os procedimentos metodológicos envolvem levantamento bibliográfico e documental, visando a elaboração do suporte teórico sobre turismo receptivo e Ilhabela. Este texto inicialmente enfoca conceitos sobre turismo receptivos até passeios, tours e roteiros turísticos, seus diversificações. Em seguida, trata do turismo no município de Ilhabela, e demonstra os agentes receptivos atuantes e suas respectivas atividades e segmentos na cidade de Ilhabela-SP.

PASSEIOS, *TOURS* E ROTEIROS TURÍSTICOS

Para a OMT (2003, p. 20), o “turismo receptivo, refere-se aos não-residentes que viajam como visitantes a uma outra área determinada”. Já Torre (1992) destaca que o turismo receptivo é economicamente ativo, pois motiva e movimenta a economia local, por meio da chegada de visitantes ou turistas que necessitam e consomem serviços em sua permanência.

Segundo Pellegrini Filho (2000, p. 270), turismo receptivo é uma “atividade que consiste na organização de serviços para a recepção de turistas em uma localidade”; ou, no dizer de Pelizzer (2004, p. 45), “os programas que visam apresentar ao turista uma cidade ou região, compostos de um quadro de serviços de recepção ao viajante ou turista em um local ou cidade (núcleo receptor), formam o que denominamos turismo receptivo”.

As três abordagens acima mostram que o turismo receptivo refere-se a atividades praticadas pelos turistas (não residentes) e a serviços de recepção

oferecidos a estes nos destinos (organização e operação), sendo estes últimos destacados por Pellizzer (2004, p. 51):

> Turismo receptivo é um processo pelo qual se gerencia uma forma ou prática de turismo por ocasião da chegada de pessoas (turistas, visitantes, excursionistas, passageiros, hóspedes, [cruzeiristas]) a um destino, cidade ou pólo turístico. Consiste em ofertar aos visitantes serviços e produtos de acordo com seus interesses, desejos e necessidades.

Uma parte desses produtos e serviços refere-se a passeios e *tours*, desenvolvidos e/ou comercializados por agências de turismo receptivo ou seus representantes.

No caso de cruzeiros marítimos, esses agentes vendem tais produtos e/ou serviços, chamados genericamente de roteiros, como uma oferta complementar aos cruzeiristas nas localidades receptoras.

> Roteiros turísticos são itinerários de visitação organizados. É um termo genérico utilizado para a apresentação de itinerários e programações efetuados com a finalidade de turismo. Roteiros existem em qualquer parte onde esteja sendo praticado o turismo, seja em pequenas localidades ou em grandes cidades. Podem ocorrer também em diferentes ambientações, como em áreas urbanas ou rurais, regionais, nacionais, internacionais ou entre elas (TAVARES, 2002, p. 14).

Os roteiros são elaborados por operadores ou agências do pólo receptor, e pensados em relação à adaptação entre as expectativas gerais ou individuais dos turistas e as possibilidades da oferta existente. As agências preocupam-se em oferecer diversidade de atrativos, desde que mantenham seu poder de atração.

Os atrativos turísticos podem ser culturais (teatro, cinema, folclore, música, gastronomia, eventos, monumento etc.) e/ou naturais (lagos, montanhas, rios, praias, ilhas, fontes hidrominerais, cachoeiras, etc.), compondo um produto de forma a despertar interesse nos turistas que querem conhecê-los (IGNARA, 2003; MASINA, 2002; PELLEGRINI FILHO, 2000).

São elaborados por operadores ou agências do pólo receptor, e planejados para atender as expectativas gerais ou individuais dos turistas ao lado das possibilidades da oferta existente. As agências preocupam-se em oferecer uma

diversidade de atrativos, desde que eles mantenham seu poder de atração (TAVARES, 2002).

Existem diversos nomes para os roteiros turísticos, dependendo de suas características, particulares, duração, tipo de atrativos ou localidades ou até do país onde são realizados. Considera-se "pacote"[1] como um conjunto de serviços e equipamentos turísticos que "poderiam ser comercializados separadamente, por um mesmo fornecedor ou em cooperação com outros fornecedores, mas que são oferecidos como um produto único" (COLTMAN, 1998, p. 204).

Em geral, agregam no mínimo serviços de transporte e acomodação, e se caracterizam como uma combinação de diversos serviços turísticos, de forma a organizar uma viagem para um grupo de pessoas, visando à diminuição de custos e, consequentemente, oferecendo um preço final menor do que a soma dos valores dos serviços individualizados (REJOWSKI, 2004). O cruzeiro marítimo, como já mencionado, é considerado um pacote turístico.

Os passeios de um dia e visitas a atrativos são geralmente conhecidos como *city tours* ou *sightseeings*, e referem-se a passeios por pontos turísticos de uma localidade, normalmente incluídos nos pacotes turísticos, mas excluídos do preço dos cruzeiros marítimos, nos quais são comercializados à parte.

Os dois termos se confundem, mas Rejowski (2004, p. 45) assinala uma diferença entre ambos, e conceitua também o *city by night:*

> - *sightseing*: visita à cidade, geralmente de dia, com microônibus ou ônibus turísticos, aos principais atrativos turísticos (museus, igrejas ou templos, monumentos, etc.) e que proporcionaria ao turista uma visão geral da cidade ou localidade.
>
> - *city tour*: passeio determinado atrativo ou conjunto de atrativos da localidade ou próximo a esta. Por exemplo: *city tour* pelas igrejas; *city tour* histórico; *city tour* pelas praias; *city tour* de compras. Normalmente tem duração de 4 horas e inclui almoço.
>
> - *city by night*: passeio noturno pela cidade em busca, preferencialmente, de diversão em locais noturnos, com consumação, ingressos de *shows* e/ou refeição no preço; o que possibilita ao turista ter uma visão noturna da cidade que complementa o *sightseing*.

[1]"Pacote turístico" é uma viagem programada e estruturada previamente, e oferecida na forma de um roteiro de viagem e dirigida a um ou mais segmentos de público. O termo "forfait" (pré-pago, pré-contratado), hoje pouco utilizado, seria um pacote turístico montado por agência de forma personalizada, para um turista ou um grupo de turistas (PELLEGRINI FILHO, 2000).

Apesar disso, em muitos países e no Brasil o termo *city tour* isolado se generalizou e acabou por englobar o significado do *sightseeing*, como assinala Tavares (2002, p. 38):

> *City tour* – visitam os principais pontos turísticos da cidade. Em geral esse roteiro é efetuado em veículo motorizado, carro ou ônibus, de acordo com o tamanho do grupo de turistas. Esse tipo de *city tour* é genérico, não enfatiza nenhuma motivação em específico, sendo considerado um dos primeiro produtos a serem oferecidos aos turistas. Em seu itinerário pode prever visitação a alguns dos atrativos e somente passagem externa de outros, conforme a necessidade ou possibilidade. Mescla as características dos *city tours* panorâmicos e monumentais. É direcionado para todos os tipos de turistas, mas sobretudo para os que têm dificuldades em relação à locomoção na cidade em decorrência da diferença com a língua local ou à segurança.

Ainda, segundo esse autor, esses roteiros podem ser panorâmicos, monumentais ou motivacionais:

> Panorâmicos – são city tour efetuados em veículos e que prevêem paradas para visitas internas em praticamente nenhum dos atrativos. Também esses roteiros são efetuados, em sua quase totalidade, em veículo motorizado, carro ou ônibus, de acordo com o tamanho do grupo de turistas. Fornecem informações gerais, permitindo que o turista tenha uma visão geral da cidade e de seu contexto histórico, social e cultural. O passeio permite que o turista identifique e localize os principais atrativos existentes, os dias e horários de funcionamento e mostra, também, atrativos de menor destaque que podem ser visitados posteriormente.
>
> Monumentais – são passeios que percorrem os principais atrativos mais expressivos de uma cidade. Esse tipo de *city tour*, normalmente, seleciona um número menor de atrativos e prevê, em sua organização, a parada para visitação interna entre os atrativos, esses roteiros são efetuados, em sua quase totalidade, em veículo motorizado, carro ou ônibus, de acordo com o tamanho do grupo de turistas. Embora também forneça informações gerias sobre a cidade, esse passeio está mais vinculado aos atrativos de hierarquias superiores e não tem como intenção identificar atrativos de menor destaque, como acontece no *city tour* panorâmico.
>
> Motivacional – são *city tours* direcionados para públicos com interesses específicos e não para o publico em geral. Diferentemente dos demais tipos de *city tours*, esses roteiros podem ser efetuados em veículo motorizado, carro ou ônibus, de acordo com o tamanho do grupo de turistas, ou a pé. Os atrativos são selecionados por possuírem características similares, e os roteiros podem ser históricos, estes com a intenção de mostrar a evolução ou enfatizar certo momento histórico da localidade visitada; culturais, que tem como intenção mostrar aspectos culturais do local permitido visitas a museus, galerias, edifícios históricos; roteiros de compras, que incluem visitas aos principais centros de compras, às ruas comerciais e aos *shoppings centers*; e outros (TAVARES,2002, p. 39-41).

Assim considerados, os *city tours* são oferecidos nos *sites* das companhias marítimas, dentro dos navios durante a viagem (mais especificamente uma noite antes do navio atracar no local) e em terra quando os cruzeiristas desembarcam.

Mancini (2001, p. 71-71) discorre sobre as opções que os cruzeiristas têm nas paradas dos navios da seguinte maneira:

> 1. Podem comprar uma excursão em terra da companhia marítima.
> 2. Podem comprar uma viagem turística ou uma atividade de vendedores que geralmente lhes aguardam no píer ou próximo a este. O transporte pode ser de ônibus, caminhão, táxi ou talvez ou podem inclusive verificar antes a qualidade da oferta. Além disso, se atrasa volta ao navio, este pode já ter partido sem esperar passageiros da viagem.
> 3. Podem simplesmente andar pelo porto e suas redondezas por sua conta.
> 4. Podem dar uma volta por uma rua pitoresca, comprar algo e desfrutar do que desejam. Para sua orientação, as linhas de cruzeiros [ou] as agências de viagens de cruzeiros podem proporcionar um mapa do porto. Os passageiros podem, inclusive, voltar ao navio para comer e retornar logo ao porto para passear à tarde.
> 5. Podem preferir permanecer dentro do navio[2]

Mancini (2000, p. 73) cita particularmente os seguintes tipos de excursões dirigidas aos cruzeiristas:

> 1. Excursões turísticas. Um grupo de pessoas ir de trem até Skagway[3] passando por White Pass e pela Rota do Yukon. Pode dar uma volta no submarino e ver os recifes de coral nas Bahamas. Talvez sobrevoar os fiordes e as geleiras da Nova Zelândia. O que não é pouca coisa, um passeio por Vieux Carré[4], de Nova Orleans.
> 2. Excursões desportivas: golfe, tênis, navegação à vela, mergulho. Escolha uma atividade que pode ser praticada em determinado porto, e seguramente haverá uma excursão que a tornará possível.
> 3. Excursões variadas: excursões em terra podem lhe levar a praias remotas (por exemplo, os banhos de Virgen Gorda[5]) e uma lendária zona de compras (por exemplo, em Beverly Hills[6]) ou um museu de fama mundial (por exemplo, museu Hermitage[7], de São Petersburgo).[8]

---

[2] Tradução da autora.
[3] *Skagway*, cidade localizada na nascente do Rio de mesmo nome, incorporada ao Alaska em 1900. A civilização aparentemente chegou com o princípio da construção da ferrovia de *White Pass* e a Rota de *Yukon*, em meados de 1898 (VIAGENS, 2009).
[4] Um dos bairros mais antigos de Nova Orleans, nos Estados Unidos.
[5] Essa ilha faz parte da Ilhas Virgens Britânicas, um território ultramarino do Reino Unido que ainda inclui as ilhas de Tortola e Anegada, de acordo o Guia Geográfico Caribe (2009).
[6] Bairro famoso da cidade de Los Angeles, nos Estados Unidos.
[7] O acervo desse museu, localizado em San Petersburgo, na Rússia, abrange peças que retratam todo o desenvolvimento da arte russa, desde os primórdios até a vanguarda pós-revolução, de acordo com o seu site oficial (STATE, 2009).
[8] Tradução da autora.

Dessa forma, constituem-se em produtos turísticos a partir de conjuntos organizados de equipamentos, serviços e atrativos, oferecidos a um determinado preço e dirigidos a um ou mais segmentos de turistas e/ou cruzeiristas. Em relação a estes últimos, tais roteiros são em geral de curta duração face ao período em que o navio fica atracado no destino, não incluem hospedagem e podem ou não incluir alguma refeição ou serviços de guia.

ILHABELA

O município de Ilhabela faz parte de um arquipélago constituído por várias ilhas que compõem a sua totalidade: ilhas de São Sebastião, Búzios, Vitória e as ilhotas dos Pescadores, Sumítica, Serraria, Cabras, Figueira, Castelhanos, Lagoa e Enchovas (SIMÕES, 2005).

O município de Ilhabela localiza-se no litoral norte do Estado de São Paulo, na região Sudeste do Brasil. Por se tratar de um arquipélago, não faz fronteira terrestre com nenhum outro município. Faz parte da micro-região de Caraguatatuba, juntamente com os municípios de São Sebastião, Ubatuba e Caraguatatuba. Localiza-se a 218 km da capital do Estado e o seu acesso ao continente é realizado por balsas.

Assim como a região de São Sebastião, Ilhabela pode ser caracterizada como uma área onde houve um intenso processo civilizatório, decorrente do início da sua ocupação pelos portugueses, pelos piratas e corsários europeus e argentinos interessados em saquear e dominar aquele espaço no início da época colonial.

A região do entorno da ilha de São Sebastião é conhecida pelo grande número de naufrágios, fornecendo fundamentos históricos e culturais para o turismo subaquático, auxiliados pelas operadoras de mergulho da cidade (SIMÕES, 2005).

Seus principais atrativos residem em 42 praias, dentre as quais se destacam as seguintes: do Sino, dos Castelhanos, Perequê, do Curral e do Veloso. Além disso, por ter um relevo acidentado, o município apresenta cerca de duas dezenas de quedas de água, com destaque para as cachoeiras da Lage, do Areado, do Veloso, Pancada d'Água, da Toca e do Gato. Na área do Parque Estadual de Ilhabela, há cerca de 24 trilhas para os turistas e a população local realizar

caminhada, *trekking* e outras atividades como observação da fauna e da flora (Prefeitura Municipal de Ilhabela).

Na ilha há quatro faróis e dezoito embarcações naufragadas na parte sul da Ilha, onde existe uma lenda de que os navios eram puxados para dentro do mar. Há quatro áreas de mergulho livre[9] e duas áreas de mergulho autônomo[10], além da prática de esportes náuticos e vários tipos de embarcações de uso recreativo (Prefeitura Municipal de Ilhabela).

Quanto aos atrativos culturais, existem diversas lendas, com personagens como piratas, espíritos e escravos. Há doze capelas e uma igreja – Nossa Senhora D'ajuda – padroeira da cidade[11], hoje com instalação de religião evangélica na cidade, muitas vezes, há conflitos entre católicos e evangélicos.

Conta também com seis fazendas, algumas sob o poder público e outras em ambientes privados, uma ruína no moinho da feiticeira (Prefeitura Municipal de Ilhabela).

No calendário de eventos, religiosos, desportivos, gastronômicos, culturais etc., destacam-se a Congada, Festa de Nossa Senhora D'Ajuda, Festival do Camarão e Semana da Vela de Ilhabela (Prefeitura Municipal de Ilhabela).

Merlo (2000, p. 123) reforça que o desenvolvimento turístico ocorreu a partir da "implantação de *ferry boat*, nas décadas de 1950 e 1960", e foi ampliado depois "com a construção da estrada Rio-Santos [...], mas ainda era restrito o número de pessoas que se ariscavam a horas e horas de estrada, à balsa e aos borrachudos". Os primeiros moradores de segunda residência[12] vieram da capital sendo um grupo seleto de paulistanos, que em 1956 fundaram o *Yacth Club* de Ilhabela (DOMINGUES, 2000).

---

[9] Mergulho livre: ou de apnéia é a modalidade em que o mergulhador não usa equipamentos para respiração subaquática (TRILHAS, 2009).

[10] Mergulho autônomo: o mergulhador é auxiliado por equipamentos que ele carrega, assim lhe permite respirar debaixo d'água (TRILHAS, 2009).

[11] Com a propagação da religião evangélica na cidade, há registros de conflitos entre católicos e evangélicos (MERLO, 2000).

[12] Segunda residência: ou residência turística, residência secundária, casa de campo, casa de temporada, casa de veraneio; opõe-se à residência principal e sua utilização compreende o uso temporário por períodos que podem ser prolongados ou não (TULIK, 2001).

Para Silva (2006, p. 18), na década de 1960 desenvolveu-se um turismo elitizado[13], com as pessoas de maior poder aquisitivo adquirindo terras "[...] a fim de construírem suas casas de veraneio". Além de um fluxo de pessoas em busca de "empregos nas atividades ligadas ao turismo e ao setor de serviços em geral". O autor ainda destaca que possuir uma casa de praia significava *status* para a sociedade.

Na década de 1970, houve uma intensificação da atividade turística em Ilhabela de diferentes grupos que procuravam atividades diferentes dos turistas anteriores que frequentavam a ilha pelo esporte náutico (PRESOTTO, 2004). Com isso, ocorreu uma ampliação da oferta com novos serviços e atividades para os turistas. Merlo (2000, p. 124) ainda assinala que:

> Um outro aspecto relaciona-se à reestruturação do comércio, que começa a atender às novas exigências turísticas, a partis dos anos de [19]69, [19]70 e [19]72. O antigo comércio existiu de acordo com as necessidades locais até a década de [19]40. O novo comércio reestrutura-se de acordo com a demanda turística, o que leva as constantes alterações das fachadas, demonstrando a lei de oferta-procura em Ilhabela.

Com o crescimento de segundas residências em Ilhabela nas décadas de 1970 e 1980, a população local foi se afastando do mar e se aproximando da mata. Assim, os turistas ficam em casas próximas ao mar e as casas vão perdendo aquele ar pitoresco: essas residências têm extensos quintais, antes eram utilizados pelos caiçaras para plantações, que são utilizados pelos turistas para o lazer (PRESOTTO, 2004).

> A construção de casas de veraneio para classes altas vem provocando casos de total êxodo das terras, como foi o caso da Praia das Enchovas, Praia de Indaiatuba e Saco das Tocas, sendo que algumas das famílias foram absorvidas como caseiras das propriedades privadas que se apossaram desses locais, enquanto as outras famílias restantes mudaram-se de localidade. (PERES; BARBOSA, 1999, p. 6).

Além dos caiçaras terem passado a morar nos morros, para a construção de amplas residências vieram pessoas de fora como mão de obra a ser empregada na

[13] Turismo elitizado: é um turismo que descobre lugares e ocorrem em pequena escala, abrindo espaço para o turismo de massa (BENI, 2001).

construção civil. Com isso, a população da ilha cresceu, e tais trabalhadores fixaram moradias, muitas vezes, na forma de construções marginalizadas.

> O turismo [...] é entendido como a única fonte geradora de riqueza para o município ou, então, como a única "saída" para alguns problemas que inviabilizam melhor infraestrutura para Ilhabela, e que acaba prejudicando a própria viabilização do alto-turismo (MERLO, 2000, p. 119).

Segundo Ricardo Amaral[14], a primeira escala na ilha de navios de cruzeiros foi no ano de 1994 com a companhia Costa Cruzeiros – representada no Brasil pela Agaxtur na época. Essa escala realizou-se de maneira improvisada e até insegura, pois na falta do píer[15] para receber os *tender,* foi lançado um flutuante do navio para o desembarque dos cruzeiristas.

Hoje essa prática não mais é adotada, pois o seguro dos navios não a permite, exigindo um alto nível de segurança e de serviço aos passageiros destes.

Nessa época não existiam os *stands* como estrutura do receptivo, aguardando os turistas para divulgar e comercializar os passeios e *tours*, e nem qualquer folheteria ou material de informação. Os próprios cruzeiristas desembarcavam e procuravam as lojas (agências) para comprar os passeios.

Com o crescimento dos cruzeiros marítimos em todo a costa brasileira, e em Ilhabela, há o início da implantação do receptivo no píer do centro da cidade, conforme relato de Ricardo Fazzini:

> Em 2000, um evento que nós fizemos, eu estava fora da prefeitura, eu era da Associação Comercial, nós fizemos o lançamento de uma revista pro *trade* na Secretaria de Turismo de São Paulo e lá eu encontrei o diretor de operações da Costa Cruzeiro, na ocasião, João Batista e ele falou, assim: vamos deixar Ilhabela, porque Ilhabela não dá a devida atenção aos cruzeiros marítimos. Aí eu falei: João, nós estamos voltando para administração agora e vai ter toda a atenção que é necessária, e realmente, nós já entramos na administração, que ia entrar só para dia primeiro de janeiro, mas já, desde antes, do início da temporada, já focamos toda uma estrutura para os navios. Então, desde 2001 [...] foi quando mudou toda a história dos cruzeiros marítimos em Ilhabela. Então nós montamos uma estrutura que organizava os passeios de jipe, que organizava os passeios de vans, de ônibus e dava uma orientação para o turista em relação ao que eles tinham que fazer, em relação aos táxis, em relação às locações e escunas, e ele começou a descer em Ilhabela, já com uma orientação; desde a parte de folheteria integrada ao passeio, ele já recebia a bordo do

[14] Depoimento dado em 27 de julho de 2009.
[15] O píer do centro da ilha encontrava-se em manutenção.

> navio, uma quantidade de folders para poder orientar ele já recebia, para poder levar aos passageiros, dizendo o que ele poderia fazer em Ilhabela, [...] uma estrutura que desse um mínimo de conforto com relação a sol e chuva, um abrigo para sol e chuva, na praia que tem píer, [...] monitores [...], vem um, em seguida, em 2001 já montou o centro de informações aqui para poder, também, ter um amparo em relação aos cruzeiristas, foi aí que realmente demos um grande passo em relação ao receptivo de navios.

A evolução dos cruzeiros na Ilha depois da abertura de cabotagem e estruturação do receptivo. A primeira temporada registrada foi a de 2000/2001 com treze escalas de navios da Costa Cruzeiros e da *Royal Caribbean* para a temporada 2014/2015 com cento e vinte escalas em Ilhabela.

Este fomento de cruzeiros marítimos representa um marketing mundial da cidade e um possível retorno destas pessoas. Por outro lado, este aumento tem preocupado as pessoas envolvidas no *trade* turístico já que a área de circulação de veículos da cidade é pequena e a necessidade da construção de um novo píer.

Além disso, o prestígio ou a imagem positiva da cidade junto aos turistas, também promove o crescimento do fluxo de navios de cruzeiros na temporada de verão, aumentando ainda mais a população flutuante na Ilha. O turismo de cruzeiros marítimos em Ilhabela faz com que se "estique" a temporada de verão, que se inicia em novembro e termina em abril.

Os turistas dos navios "desembarcam para o almoço ou um café (expresso) em alguns dos luxuosos locais que os oferecem [e não tem um contato maior com a comunidade local, principalmente na Vila (centro da cidade)" (DOMINGUES, 2000, P. 56). Quando se deslocam para as praias, preferem as do Curral, Grande, do Sino, do Viana, da Siriúba, do Perequê. É realizado um *city tour*[16] e na última praia visitada o turista desfruta do ambiente. Segundo os agentes receptivos, foram escolhidas estas praias por causa de suas infra-estruturas.

O turismo em Ilhabela é configurado como a base da sua economia, e no decorrer do seu desenvolvimento originou uma oferta diversificada em vários segmentos – náutico, pesca, praia, aventura, desportivo, ecoturismo, ecológico e eventos esportivos.

[16] *City tour:* Passeio pelos principais pontos turísticos de uma cidade. Geralmente o *city tour* esta incluso nos pacotes turísticos.

Essa oferta atende tanto aos turistas habituais (com residências secundárias), aos turistas eventuais (turistas ou excursionistas) e os cruzeiristas. A estrutura e operação do turismo receptivo para estes últimos apresenta peculiaridades em função das próprias características desse segmento turístico, como analisado no item a seguir.

RESULTADO DA PESQUISA

HIPÓTESE 1: As Empresas de Turismo Receptivo e Serviços

Segundo o entrevistado Valdir de Arruda Barbosa Junior, funcionário da prefeitura, há em Ilhabela trinta e seis empresas atuando no turismo receptivo (quadro 1) que oferecem uma variada gama de serviço. Trata-se de empresas cadastradas na prefeitura municipal com liberdade de estar nos stand montado no píer. Desse total, vinte e sete são agências de viagens. A atenção, no presente trabalho, foi voltada às agências de viagens, por serem elas, teoricamente, as mais habilitadas a fornecer informações que pudessem ser úteis à pesquisa.

Embora todas elas (as vinte e sete) tenham sido procuradas, apenas 18 foram entrevistadas, já que com nove delas o contato inicial não prosperou (quadro 2).

QUADRO 3: Receptivos Turísticos por Empresas e Serviços – Ilhabela (SP), junho 2009

EMPRESAS DE TURISMO RECEPTIVO	SERVIÇOS																				
	ALUGUEL DE BUGGY	*PAINTBALL*	*PASSEIO DE VELEIROS*	*ARVORISMO*	*PAS. E PAC. TURÍSTICO*	*CAIAQUES*	*CITY-TOUR*	*ESCOLA DE IATISMO*	*ESCUNAS*	*KITE SURF*	*MERGULHO*	*PASSEIO DE JIPE*	*PASSEIO DE LANCHA*	*PESCA*	*RAPEL DE CACHOEIRA*	*TIROLESA*	*TRASLADOS*	*TREKING EM TRILHAS*	*LOCAÇÃO VEÍCULOS*	*PASSEIOS A CAVALO*	*PASSAGENS*
3JS Locadora																		X			
As. de Pesca Esp. e Tur. Náutico													X								
Associação de Jipeiros							X					X									
Auto Viação Ilhabela																	X				

Fórum Internacional de Turismo do Iguassu

EMPRESAS DE TURISMO RECEPTIVO	SERVIÇOS																				
	ALUGUEL DE BUGGY	*PAINTBALL*	*PASSEIO DE VELEIROS*	*ARVORISMO*	*PAS. E PAC. TURÍSTICO*	*CAIAQUES*	*CITY-TOUR*	*ESCOLA DE IATISMO*	*ESCUNAS*	*KITE SURF*	*MERGULHO*	*PASSEIO DE JIPE*	*PASSEIO DE LANCHA*	*PESCA*	*RAPEL DE CACHOEIRA*	*TIROLESA*	*TRASLADOS*	*TREKING EM TRILHAS*	*LOCAÇÃO VEÍCULOS*	*PASSEIOS A CAVALO*	*PASSAGENS*
Banana Verde												X	X				X				
BL3			X					X		X			X								
BLT			X					X			X	X	X		X			X			X
Bromélias Receptivo	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd
Buggy Loc. & Turismo							X		X		X	X	X	X			X	X			
Cachoeira da Toca												X									
Caiçara Turismo			X			X	X		X			X	X	X	X		X	X		X	
Cazumba Vans													X				X				
Cido Transportes																	X				
Colonial Diver											X										
Fernanda Bianco	X		X	X		X	X		X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	
Henrique Locadora																		X			
Ilha Adventure Passeios	X	X	X			X	X		X			X	X	X	X		X	X	X	X	
Ilha Van																	X				
Jeep Park Turismo	X						X		X		X	X	X		X		X	X	X	X	
João Gola																	X				
KR Locadora																		X			
Locailha	X		X				X		X			X	X	X	X		X	X		X	
Marco Ferrara												X	X								
Maremar			X				X		X			X	X	X	X		X	X		X	
Megatrip	X		X	X		X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Narwhal											X										
Oceano Tour							X		X			X	X								
Portal Ilhabela			X						X	X	X	X	X	X			X	X		X	
Rotas Naturais	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd
Samuca Vans	X						X										X				

EMPRESAS DE TURISMO RECEPTIVO	SERVIÇOS																				
	ALUGUEL DE BUGGY	*PAINTBALL*	*PASSEIO DE VELEIROS*	*ARVORISMO*	*PAS. E PAC. TURÍSTICO*	*CAIAQUES*	*CITY-TOUR*	*ESCOLA DE IATISMO*	*ESCUNAS*	*KITE SURF*	*MERGULHO*	*PASSEIO DE JIPE*	*PASSEIO DE LANCHA*	*PESCA*	*RAPEL DE CACHOEIRA*	*TIROLESA*	*TRASLADOS*	*TREKING EM TRILHAS*	*LOCAÇÃO VEÍCULOS*	*PASSEIOS A CAVALO*	*PASSAGENS*
Staff Tour			X		X	X	X		X			X	X				X		X		
Sumitica									X			X	X								
Terra & Mar			X				X					X	X		X	X		X			
Transmar																	X				
Vini Vela			X				X				X	X	X	X			X	X			
Webtur							X		X			X	X				X				

(*) nd: não disponível.
Fonte: Dados cedidos à autora pela Prefeitura Municipal de Ilhabela.

Dos 18 entrevistados, a maioria é do sexo masculino e trabalha somente na agência de turismo receptivo, representando 88,88% (16) do total; atuam como profissionais (10, %), e têm ensino fundamental ou médio (8, %); as poucas mulheres entrevistadas (3) atuam apenas no atendimento aos clientes.

Em relação às atividades profissionais, 2 entrevistados citaram que além da agência também trabalham em outras áreas: educação, teatro, música etc. Quanto ao nível educacional, dos 7 proprietários entrevistados, 1 tem pós-graduação, 2 são graduados, 2 têm graduação incompleta e outros 2 têm ensino médio completo; dos profissionais, apenas 1 apresenta graduação completa e 1 graduação incompleta.

Tais dados sugerem a pouca inserção de pessoas do sexo feminino nas empresas e um razoável nível educacional, já que a maioria dos entrevistados possui no mínimo graduação, completa ou incompleta. Em uma pesquisa futura, será possível aprofundar o perfil dos agentes de receptivo, quanto à sua origem, área de estudo e capacitação, e a seu estado civil etc., o que não foi objetivo da presente pesquisa.

QUADRO 2: Empresas não Entrevistadas

EMPRESAS DE TURISMO RECEPTIVO	SEGMENTO	MOTIVO
3JS Locadora	Locadora de Veículos	Não foi procurado para responder o questionário
Auto Viação Ilhabela	Locadora de Veículos	
Cazumba Vans	Transportadora e Locadora de Veículos	
Cido Transportes	Locadora de Veículos	
Henrique Locadora	Locadora de Veículos	
Ilha Van	Transportadora de Veículos	
João Gola	Locadora de Veículos	
KR Locadora	Locadora de Buggies	
Locailha	Locadora de Veículos	
Samuca Vans	Locadora de Veículos	
Transmar	Transportadora e Locadora de Veículos	
Banana Verde	Agência de Receptivo	Responsável em outra cidade
Bromélias Receptivo	Agência de Receptivo	Responsável em outra cidade
Colonial Diver	Agência de Receptivo	Não quis responder
Mega Trip	Agência de Receptivo	Fechada
Oceano Tour	Agência de Receptivo	Fechada
Rotas Naturais	Agência de Receptivo	Atua em outras localidades
Staff Tour	Agência de Receptivo	Fechada

Fonte: Elaboração própria.

HIPÓTESE 2: Oferta de Produtos e Serviços

O que oferecem em termos de passeios e *tours* aos cruzeiristas, antes e após o seu desembarque na ilha?

O quadro 3 apresenta a classificação geral dos serviços de receptivo oferecidos pelas empresas turísticas, subdivididos em categorias de transporte do acesso aos atrativos (ar, água, terra, e terra e água), tipos (ou nomes dos roteiros) e descrição (ou local).

Nota-se uma grande variedade de passeios acessíveis por terra – jipe, vans e micros – ou por água – lanchas, escunas e *flex boat* – ou a pé – caminhada e trilha – visando o lazer e entretenimento em praias e cachoeiras, de forma isolada ou combinada, principalmente associados a praias de forma isolada ou combinada, além de cachoeiras, picos e ribeirão. Um roteiro de lancha oferece dezesseis paradas, incluindo visita a vários atrativos naturais.

Outros passeios envolvem a prática do mergulho nas ilhas das Cabras e de Búzios, e em locais de naufrágios, rapel em cachoeiras, passeio a cavalo no Parque Estadual de Ilhabela, cursos de náutica em veleiro e *city tour pelas* envolve praias, pontos turísticos e aspectos históricos, além do aluguel de bicicletas, *buggies*, motos e caiaques por tempo de uso.

Há apenas um passeio de helicóptero, por tanto no ar, oferecido pelas agências, Faz-se necessário dizer que as empresas do receptivo não oferecem vôo de aeroplano, asa delta, balão etc. Por fim, citam-se ainda traslados e passeios para pesca esportiva.

Observa-se, dessa forma, uma oferta diversificada quanto a atrativos naturais dirigidos a um turismo de lazer, algumas modalidades de turismo de aventura e de ecoturismo, ao lado da oferta de turismo associado à aprendizagem (cursos) e turismo de eventos esportivos, como regatas, e sociais, como casamentos.

O segmento histórico-cultural é o menos explorado, pois apenas uma agência oferece *city tours* que abordam a história do descobrimento da Ilha e outros pontos turísticos, incluindo a visita a atrativos histórico-culturais.

QUADRO 3: Produtos e Serviços Oferecidos pelas Empresas Receptivas de Ilhabela na Temporada de 2008/2009

CATEGORIA	TRANSPORTE	DESCRIÇÃO
Ar	Helicóptero	Passeio de Helicóptero Sai da Barra Velha (Heliponto Maroum), sobrevoa as praias até a vila e retorna, 5 minutos. Sobrevoa o lado sul até a Ponta da Sela e retorna. Sentido Sul, sobrevoando até a Praia do Bonete com opção de parada.
Terra	Jipe	Cachoeira da Água Branca Cachoeira da Laje Cachoeira da Toca Cachoeira do Gato

		Cachoeira Três Tombos Circuito das Cachoeiras Circuito das Praias e Cachoeira dos Três Tombos Praia da Pacuíba e Praia do Jabaquara Praia do Curral Praia do Curral e Cachoeira dos Três Tombos Praia do Jabaquara Praia do Sino, Praia do Curral e Cachoeira dos Três Tombos Praia dos Castelhanos Praia dos Castelhanos e Cachoeira do Gato Roteiro Lado Norte Roteiro Lado Sul
Terra	Vans e Micros	Cachoeira da Toca Praia do Curral Praia do Sino
Terra	City Tour	City Tour e Cachoeira da Toca City Tour e Praia do Curral City Tour e Praia do Sino City Tour Praias, Cachoeiras, Pontos Turísticos, História do Descobrimento de Ilhabela Circuito Noturno de Bares e Restaurantes
Terra	Cascading (Rapel de Cachoeira)	Cachoeira da Água Branca Cachoeira dos Três Tombos
Terra	Rapel	Praia da Feiticeira
Terra	Caminhada, Trilha	Praia do Jabaquara e Praia da Fome Praia do Frade e Praia do Bonete Praia, Picos e Cachoeiras Ribeirão Trilha do Pico do Baepi Trilha do Bonete Trilha da Cachoeira do Veloso Trilha do Pico de São Sebastião Trilha do Gato Trilha de Castelhanos
Terra	Cavalo	Parque Estadual de Ilhabela Estrada para a Praia de Castelhanos
Terra	Bicicletas, Motos, Buggy	Aluguel por tempo de uso (com motorista ou sem motorista)
Água	Lanchas	Praia da Fome, Praia Eustáquio e Praia dos Castelhanos Praia do Bonete Praia do Curral Praia do Jabaquara Praia do Osso Praia do Poço Praia dos Castelhanos Praia Serraria Roteiro para o Norte da Ilha[17] Roteiro para o Sul da Ilha[18] Saco do Eustáquio Volta na Ilha com 16 paradas Ensaio Fotográfico Regata Corporativa Publicidade na Praia[19]

[17] Saindo do Saco da Capela em Ilhabela com destino ao norte de Ilhabela, passa-se pelas seguintes praias: Praia do Jabaquara, Praia da Fome, Praia do Poço, Praia da Serraria, Praia das Caveiras, Praia das Guanxumas, Praia do Eustáquio, Praia de Castelhanos, Praia Vermelha, Praia da Figueira e Saco do Sombrio.

[18] 18 Saindo da Vila de Ilhabela com destino sul, passa-se pelas praias do canal (Feiticeira, Ilha das Cabras, Curral) e (Ponta da Sela entra em mar aberto). Praia do Bonete, Praia das Anchovas e Praia de Indaiaúba.

[19] Embarcação passa por várias praias com o logotipo da empresa em questão.

Água	Pesca	Pesca Esportiva em Lanchas e outras Embarcações
Água	Mergulho	Ilha das Cabras Ilha de Búzios Naufrágios Mergulho Livre Batismo (Discover Scuba Diver) Curso Básico (Open Water Diver) Curso Avançado (Advanced Open Water Diver)
Água	Escunas	Praia da Feiticeira, Praia do Julião e Praia do Curral Praia da Fome e Praia do Jabaquara Praia da Fome e Praia do Sino Praia do Bonete Praia do Curral Praia Jabaquara
Água	Flex Boat	Praia da Fome e Praia do Eustáquio Praia da Fome, Praia Eustáquio e Praia dos Castelhanos
Água	Veleiro	Curso de Iniciação, intermediário e avançado a Vela Curso de Náutica Arrais Amador – Navegação Interior Mestre Amador – Navegação Costeira GPS Curso de Vela Oceânica (Básico e Avançado) Roteiro para Norte da Ilha Roteiro para Sul da Ilha
Água	Caiaques	Aluguel por tempo de uso
Terra e Água	Flex Boat e Jipe ou Lancha e Jipe	Praia dos Castelhanos Praia do Bonete

Fonte: Elaboração própria.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa buscou demonstrar os agentes atuantes e as ofertas de passeios e *tours* disponíveis aos cruzeiristas oferecidas nesse destino turístico. Com esse objetivo, foram demonstradas a variedade e a diversidade de serviços oferecidos na forma de passeios ou *tours*, city *tours* e cursos de náuticos, indicando uma oferta diversificada, mas centrada principalmente em atrativos naturais, praias e cachoeiras, estas últimas localizadas dentro do Parque Estadual de Ilhabela.

Destacou-se também que tais serviços estruturam-se em vários segmentos do turismo: de lazer, aventura, ecoturismo, pesca esportiva, de estudo ou aprendizagem, e atendem tanto o cruzeirista quanto os turistas e excursionistas durante a alta temporada de verão. Apesar disso, os horários de funcionamento se condicionam ao fluxo dos navios, do que se percebe que o público preferencial são os cruzeiristas.

As empresas pesquisadas funcionam principalmente na temporada de verão e, especificamente, atendem aos cruzeiristas no próprio navio, nos *stands* montados no píer e nos seus *home office*, os quais funcionam em lojas, quiosques e até nas

residências dos proprietários. No píer funcionam em dias e horários de acordo com as escalas dos navios, e, dentro do navio, há um acordo com determinadas empresas: a Maremar atende à CVC e a Webtur atende às demais companhias.

REFERÊNCIAS

BENI, Mario Carlos. **Análise Estrutural do Turismo**. 3.ed. São Paulo: SENAC, 2001.

COLTMAM, Michael M. **Cost Control for the Hospitality Industry.** John Wiley & sons. 1998.

DOMINGUES, Viviane**. Turismo e Recursos Costeiros em São Sebastião e Ilhabela**: Percepção dos Moradores e de Turistas. Dissertação de Mestrado, Universidade de São Paulo. São Paulo, 2000.

IGNARRA, Luiz Renato. **Fundamentos do Turismo.** São Paulo: Pioneira, 2003.

MANCINI, Marc. **Cruceros:** Guia sobre la Industria de los Cruceros. Madri: 2001

MASINA, Renato. **Introdução ao Estudo de Turismo.** Porto Alegre: Mercado Aberto, 2002.

MERLO, Márcia. **Memória de Ilhabela:** Faces Ocultas, Vozes no Ar. São Paulo: Educ: Fapesp, 2000.

OMT (Org.). **Turismo Internacional:** Uma Perspectiva Global. Porto Alegre, 2003.

PELIZZER, Hilário Angelo. Planejamento e Gestão da Hospitalidade no Turismo Receptivo. In: DENCKER, Ada de Freitas Maneti. **Planejamento e Gestão em Turismo e Hospitalidade.** São Paulo: Thonpson, 2004.

PELLEGRINI FILHO, Américo. **Dicionário Enciclopédico de Ecologia e Turismo.** São Paulo: Manole, 2000.

PERES, Silvia Miguel de Paula; BARBOSA, Sônia Regina da Cal Seixas. **Ilhabela, SP**: Transformações Sócio-ambientais e Processos Saúde-doença. Encontro Nacional da ANPPAS, 4, Brasília, 2008.

PRESOTTO, Andréa. **Espaços Livres Públicos:** Um Estudo no Município de Ilhabela (SP). Dissertação de Mestrado. São Paulo: Universidade de São Paulo, 2004.

REJOWSKI, Miran. Agência de viagem. In: TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi. **Turismo**: Como Aprender e Como Ensinar. São Paulo: Atlas, 2004.

SIMOES, Nivaldo. **Uma Viagem pela História do Arquipélago de Ilhabela.** São Paulo: Noohva América, 2005.

TAVARES, Adriana de Menezes. **City Tour**. São Paulo: Aleph, 2002.