

# **Pólo Parque dos Lençóis Maranhenses: uma investigação sobre o grau de atratividade do município de Barreirinhas e comunidades**

*Pólo Parque tow Lençóis Maranhenses: a research on the degree of attraction of the municipality of Barreirinhas and communities*

**Rozuila Neves Lima<sup>1</sup>**  
**Roselis de Jesus Barbosa<sup>2</sup>**  
**Carlos Alberto Cioce Sampaio<sup>3</sup>**  
**Isabel Jurema Grimm<sup>4</sup>**

## **Resumo**

Atrativo turístico remete a recursos, seja natural ou cultural, enquanto que a atratividade remete a um aspecto subjetivo da complexidade que envolve a atividade num destino. Complexidade que envolve atrativos e serviços. Este artigo objetiva identificar o grau de atratividade dos povoados de Mamede, Cardosa, Andiroba e São Roque, no município de Barreirinhas onde está localizado o Parque Nacional dos Lençóis Maranhenses, e elaborar indicadores a partir da satisfação dos turistas com relação aos serviços e equipamentos turísticos locais. O desenho metodológico desta pesquisa buscou fonte secundária, com pesquisa bibliográfica, e fonte primária, com pesquisa de campo e aplicação de entrevista a um representante do setor público, e uma amostra de 59 questionários aplicados aos turistas durante e após visita à Beira Rio, no Porto do Banho e na entrada do parque. Os resultados demonstram que os povoados possuem potencial turístico pela configuração paisagística contribuindo para o desenvolvimento do turismo local. Ainda como resultado foi elaborado um quadro de indicadores a partir da percepção e satisfação dos turistas quanto ao uso dos equipamentos e serviços turísticos voltados para os aspectos visuais e estéticos, qualidade do atendimento e funcionalidade. Entretanto, observa-se que os espaços e equipamentos de atendimento ao turista, para atingirem excelência e competitividade necessitam melhorias visando uma experiência de qualidade aos turistas, e inclusão dos povoados na agenda do turismo local.

**Palavras-chave:** Turismo. Barreirinhas. Indicadores de Atratividade.

## **Abstract**

Tourist appeal refers to resources, whether natural or cultural, while attractiveness refers to a subjective aspect of the complexity that involves activity in a destination. Complexity that involves attractions and services. This article aims to identify the attractiveness of the villages of Mamede, Cardosa, Andiroba and São Roque, in the municipality of Barreirinhas, where the Lençóis Maranhenses National Park is located, and to elaborate indicators based on tourists' satisfaction with tourist services and equipment locations. The methodological design of this research sought secondary source, with bibliographical research, and primary source, with field research and interview application to a representative of the public sector, and a sample of 59 questionnaires

<sup>1</sup> Professora Associada da Universidade Federal do Maranhão (UFMA). Pós-doutoranda em Desenvolvimento Regional pela Universidade Regional de Blumenau. E-mail: [rozuila@hotmail.com](mailto:rozuila@hotmail.com)

<sup>2</sup> Professora da Universidade Federal do Maranhão (UFMA). Doutora em Comunicação pela UFRJ. E-mail: [zelis.camara@yahoo.com.br](mailto:zelis.camara@yahoo.com.br)

<sup>3</sup> Professor da Fundação Universidade Regional de Blumenau e Universidade Positivo (UP). Pós-Doutor em Ecosocioeconomia, Cooperativismo Corporativo e Ciências Ambientais. E-mail: [carlos\\_cioce@gmail.com](mailto:carlos_cioce@gmail.com)

<sup>4</sup> Professora do PPGS do ISAE, Pós-doutorada em Gestão Urbana pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná. E-mail: [isabegrimm@gmail.com](mailto:isabegrimm@gmail.com)

applied to tourists during and after visit to Beira Rio, in the Port of Bath and at the entrance of the park. The results demonstrate that the villages have tourism potential for the landscape configuration contributing to the development of local tourism. As a result, a set of indicators was developed based on tourists' perception and satisfaction regarding the use of tourism equipment and services focused on visual and aesthetic aspects, quality of service and functionality. However, it is observed that spaces and equipment for tourist assistance to achieve excellence and competitiveness need improvements aiming at a quality experience for tourists, and inclusion of the villages in the local tourism agenda.

**Keywords:** Tourism. Barreirinhas. Attractiveness Indicators.

## Introdução

O turismo como atividade de desenvolvimento econômico é uma estratégia para mobilizar recursos e atrativos, para retirar esses municípios em situação de inércia e conformismo, por meio da intervenção de políticas públicas. O desenvolvimento do turismo como atividade econômica deve reconhecer a necessidade de planejamento, tendo a complexidade do fenômeno como problemática (GRIMM; SAMPAIO, 2017). Deve-se compreender sua forma de promover mudanças que atuem como motivadoras do desenvolvimento, principalmente em localidades que apresentem vulnerabilidades socioeconômicas, pois o turismo como atividade multifacetada pode contribuir no combate à pobreza e promover trabalho e renda.

A atividade turística tem sido qualificada como de grande importância na geração de oportunidade de trabalho e renda na escala local e regional, além de contribuir na preservação do patrimônio natural e cultural das comunidades receptoras. As experiências que tentam aproximar as comunidades dos benefícios gerados pela atividade turística, podem ser consideradas modelos mais justos e equitativos de turismo, que levam em conta as mais diversas dimensões da sustentabilidade e colocam as populações autóctones no cerne do planejamento, implementação e monitoramento da atividade, permitindo que a comunidade local seja protagonista do desenvolvimento de seu território (GRIMM,2016).

Mitchell e Ashley (2010, p.33) afirmam que há “[...] crescente evidência de que o turismo pode transferir benefícios econômicos para comunidades de acolhimento, o que justifica sua identificação como estratégia de redução da pobreza em alguns países de baixa renda”. Neste sentido, sugere-se que todo benefício econômico seja revertido à comunidade, que a cultura local componha possa ser valorizada e o patrimônio natural possa ser preservado.

A atividade se torna também mediadora entre turista (que, na maioria das vezes desconhece as dinâmicas naturais e sociais do lugar visitado) e o próprio ambiente (dotado de características

naturais específicas e de modos de ser tradicionais das populações locais). O turismo coloca dois agentes distintos em contato, o homem (turista) com a natureza (ambiente), abrindo possibilidade para o consumo dos espaços, degradação ou tomada de consciência da necessidade de preservação, dependendo de como é ofertado o produto turístico ao visitante.

O turismo, percebido por gestores como estratégia de desenvolvimento em que a riqueza e a importância dos patrimônios materiais e imateriais levaram o governo do Maranhão a criar o Plano de Desenvolvimento Integral do Maranhão, o Plano Maior 2010-2020, que, na sua segunda versão, é definido como um instrumento de planejamento e gestão e tem como foco ofertar melhoria aos produtos turísticos e agregar valor aos 10 polos turísticos do estado, formados por 68 municípios e classificados com polos indutores, estratégicos e em desenvolvimento (FILHO, 2011). Com base neste documento, o objetivo do governo é traçar caminhos para conquistar mercados mundiais e aumentar o interesse de investidores como traduz um dos objetivos gerais do Plano Maior, que é “prover força competitiva ao Maranhão no mercado turístico” (FILHO, 2011). No sentido mais interno, de competitividade entre os polos, essa pesquisa vem ao encontro dessa perspectiva, que é trazer contribuições que venham agregar valor ao município de Barreirinhas tornando-o competitivo entre os municípios que formam a Rota das Emoções.

Distante 252 km de São Luís - capital do Maranhão – o município de Barreirinhas se destaca pelo turismo, e é considerado o portão de entrada do Polo Lençóis maranhenses. O município é conhecido mundialmente, fazendo parte do roteiro “Rotas das Emoções”, que engloba a região turística do Meio-Norte do Brasil, e compreende os mais raros e exuberantes destinos do país dentre elas encontra-se o Parque Nacional dos Lençóis Maranhenses (PNLM).

O Parque possui como elementos característicos vegetação costeira, mangue vermelho e um exótico complexo de dunas e lagoas, sendo considerado o “deserto brasileiro”. O Parque encontra-se sob a gestão e proteção do governo federal, por meio do Instituto Chico Mendes para conservação da Biodiversidade – ICMBio. Possui 155 mil hectares de área e 70 km de praias, localiza-se no litoral oriental maranhense e abrangem os municípios de Santo Amaro, Primeira Cruz e Barreirinhas. Dista 260 km de São Luís, e seu acesso à capital pode ser feito em aproximadamente 3 horas de viagem.

Os investimentos em habitação, a nova estrada com 36 quilômetros que fará interligação com a BR-402, na entrada da cidade de Barreirinhas (bairro Cidade Nova), com a estrada Paulino Neves-Tutóia, diminuindo a distância entre São Luís e Fortaleza, vai consolidar o Consórcio de Turismo Rota das Emoções, que liga o Ceará (Jericoacoara) ao Maranhão (Barreirinhas), passando pelo Piauí (Parnaíba); a construção do novo aeroporto, a Empresa *Bioenergy* que pretende instalar torres de geração da energia eólica (vento) na região (57 em Barreirinhas, 40 torres em Tutóia e 153

em Paulinho Neves). Todos esses investimentos e iniciativas mostram que a cidade está num momento de mudanças que pode dar maior visibilidade à região.

Cada vez mais a cidade é um dos destinos mais visitados, contudo, a permanência num período curto do turista em Barreirinhas, seja nas férias, finais de semana e feriados e o volume de passeios direcionados somente para o Parque, que pode ser contemplado em dois dias de viagem se o interesse do turista for somente contemplar as dunas e lagoas, consiste num desafio para a gestão municipal que busca aumentar esse tempo de estada. Ao longo dessa pesquisa identificou-se algumas opções de novos espaços e alternativas para novos segmentos do turismo como oportunidades de agregar valor à oferta turística do município, que sendo abordados dentro do planejamento turístico local, poderia ser uma estratégia para prologar a estada do turista.

Percebeu-se que os povoados analisados têm potencial para serem incluídos na oferta turística local. Diante dessa constatação, buscou-se nesse trabalho identificar o grau de atratividade dos povoados de Mamede, Cardoso, Andiroba e São Roque, localizados no Parque Nacional dos Lençóis Maranhenses, município de Barreirinhas, a partir da satisfação dos turistas com relação aos serviços e equipamentos turísticos locais. Dessa forma a oferta seria mais diversificada para tornar a experiência do turista mais rica, no sentido também de otimizar o tempo e o investimento de sua viagem.

### **Abordagens conceituais da atratividade**

O contato do homem com o ambiente é um objetivo constante do processo de comercialização do marketing turístico, que transforma os recursos do ambiente em atrativos. E na qualidade de atrativos são inseridos na categoria de tangíveis (GONÇALVES; COELHO; SOUZA, 2011) como, por exemplo, localização, equipamentos, instalações e acesso, e intangíveis, como, história, cultura, gastronomia, de modo que são imbuídos de um poder de atração para seduzir turistas e assim impulsionar a atividade turística. Para Maccannel (1976), a atração é um fenômeno formado ao menos por três elementos, sendo o primeiro deles o turista, o segundo o local a ser visitado e, por fim, tem-se um marco ou imagem que tornam o local significativo.

Dentre vários trabalhos desenvolvidos, o estudo sobre “O que Atrai o Turista? Gestão da Competitividade de Destinos a Partir de Atrações e da Atratividade Turística” (COELHO, 2015) a autora mostra a dificuldade da literatura de chegar a uma definição precisa de atratividade turística, que segundo ela, é reflexo do caráter subjetivo que emana da mente do consumidor em relação ao ambiente externo (GUNN, 1980; LEW, 1987). Além disso, a atratividade turística é desenvolvida

com maior destaque na academia na perspectiva de mensuração dos fatores que a compõem, em detrimento de seu embasamento conceitual (FORMICA; UYSAL, 2006). A autora cita ainda Mayo e Yarvis (1981) e Hu e Hitchie (1993) que relacionam a atratividade turística com benefícios pessoais dos indivíduos que visitam um destino turístico, desconsiderando a relação da atratividade com os *stakeholders* locais. Cho (2008) se baseia em autores pioneiros dessa discussão, citando Gearing et al. (1974) e Ritchie e Zins (1978) que relacionam atratividade a um conjunto de atributos mensuráveis. Uma outra visão, defendida por Kresic e Prebezac (2011) baseia sua definição em estudos de imagem do destino turístico, que vem somar à linha de pensamento de Boullón (2002, p. 114) que define a imagem de um lugar como a soma de três fatores: qualidade e preço dos serviços, programa de atividades e qualidade do atrativo. As linhas de pensamento acima complementam com o que os autores desta pesquisa concordam sobre atratividade. A partir dos critérios que Boullón adota complementado às ideias de Hu & Ritchie (1993) definiu-se os indicadores de atratividade nesta pesquisa:

Todavia, diversos autores reduzem o conceito de atração turística a recursos exploráveis, produtos passíveis de venda, imagens e atributos (Lew, 1987), excluindo as potencialidades turísticas, as quais precisam de planejamento para serem comercializadas. Além disso, a atratividade de um destino não pode ser creditada exclusivamente às suas atrações, já que a atividade é composta por um amálgama de recursos que, conjuntamente, formatam o produto, incluindo, principalmente, instalações e serviços (HU; RITCHIE, 1993).

Com base nessa citação entendemos que a atratividade de um destino é resultado de uma gestão que contemple aspectos em torno da cadeia produtiva. Por se tratar de uma atividade que é consumada através da experiência no local com o consumo de vários serviços, entendemos que a atratividade de um destino ultrapassa a questão geográfica. Deste modo, compreende também aspectos que leve a satisfação dos desejos e necessidades e superação de expectativas, como a capacitação e qualificação profissional.

### **Aspectos metodológicos**

Este artigo é produto da pesquisa “Pólo Parque dos Lençóis: uma investigação sobre o grau de atratividade do município de Barrerinhas e seus povoados”, resultado das atividades do grupo de Estudos e Pesquisa Gestão, Marketing e Sustentabilidade do Turismo e do grupo de Estudo e Pesquisa Turismo e Meio Ambiente, financiado pelo PIBIC (Programa Institucional de Bolsas de

Iniciação Científica), contemplado pelo Edital 2013. Para sua realização teve-se o apoio logístico da Secretaria de Turismo da Prefeitura Municipal de Barreirinhas e da Universidade Federal do Maranhão.

Para atingir o objetivo de identificar e analisar o grau de atratividade de 4 povoados do município de Barreirinhas, o desenho metodológico desta pesquisa caracteriza-se na abordagem qualitativa com caráter descritivo e exploratório. Segundo Gil (2012) as pesquisas descritivas têm como principal objetivo a definição das características de uma população, fenômeno ou o estabelecimento de semelhanças dentre variáveis. Quanto ao caráter da pesquisa exploratória Gil (2012) ressalta que essa tem o intuito de aproximar a ideia ou visão geral sobre algum fator definido na pesquisa. Ao tratar da abordagem qualitativa, o autor “não se preocupa com representatividade numérica, mas, sim, com o aprofundamento da compreensão de um grupo social, de uma organização, etc.” (GERHART; SILVEIRA, 2009).

O método abordado nesse artigo foi o estudo de caso, visou abranger a atratividade, no sentido de identificar requisitos que tornam atrativos sedutores no sentido de impulsionar ou motivar a realização de uma viagem. O método do estudo de caso “permite que seja analisada uma situação na qual não se possam fazer interferências no sentido de manipular comportamentos relevantes; neste método os dados são coletados a partir de múltiplas fontes” (STAKE; DENZIN; LINCOLN, 2001). Nesse mesmo viés Gil (2010) identifica que o estudo de caso não tem uma estrutura rígida, variando conforme os objetivos do pesquisador.

Com a abordagem qualitativa obteve-se o máximo de fidelidade nesta pesquisa para se identificar e analisar o grau de atratividade de 4 povoados do município de Barreirinhas que foi desenvolvida em duas etapas: a primeira correspondeu à pesquisa exploratória e descritiva por meio consultas em livros, artigos científicos para a revisão bibliográfica e elaboração do referencial teórico e identificação de outros trabalhos sobre o município com essa abordagem.

A segunda fase da pesquisa, de caráter exploratória, correspondeu à pesquisa de campo nos povoados Mamede, Cardosa, Andiroba e São Roque. Para essa fase fez-se uso da fotografia para registrar os atrativos, bem como imagens que configurassem ameaças para a o atrativo; aplicação de questionário aos turistas com perguntas abertas e fechadas para extrair sua percepção sobre as condições dos atrativos e elementos que pudessem contribuir para uma classificação de indicadores de atratividade. Para esta pesquisa foram aplicados 21 questionários a turistas que encontravam-se na Beira Rio, 19 turistas que estavam no Porto do Banho, e 19 turistas que estavam retornando do Parque, totalizando uma amostra de 59 questionários aplicados em três momentos, pois os indicadores que se propôs nessa pesquisa deveriam comportar a percepção do turista quanto a aspectos físicos e psicológicos dos serviços (hotéis, restaurantes, pousadas, lanchas, etc), dos

equipamentos (atrativos de entretenimento) e dos locais (comunidades, Parque Nacional dos Lençóis Maranhenses) visitados. Dessa forma, os questionários aplicados no momento do retorno do Parque, teve por objetivo avaliar a satisfação com a visita ao parque; o questionário aplicado no Porto do Banho e na Beira Rio, teve por objetivo avaliar a satisfação com a estrutura e serviços de apoio local, mas especificamente no local de saída e retorno da balsa, que desloca veículos e visitantes de uma margem a outra do rio Preguiças em direção ao Parque; e na Beira Rio.

Outro instrumento utilizado foi a entrevista. Para Severino (2007) as entrevistas estruturadas são aquelas em que as questões são direcionadas e previamente estabelecidas com determinada articulação interna. Esse instrumento foi aplicado com o Secretário de Turismo do Município, Senhor Régis Junior, com o objetivo de levantar informações sobre o papel do gestor quanto a ações de conservação dos equipamentos e atrativos, de incentivo ao trade turístico para melhorias na qualidade dos serviços, por se entender que ações dessa natureza contribuem para aumentar a atratividade local e contribuir e proporcionar experiência de qualidade ao turista.

Durante a visita nas comunidades e atrativos locais, fez-se uso da observação direta para extrair elementos do cenário para compor a análise *SWOT* (pontos fortes e fracos, ameaças e oportunidades) para identificar oportunidades e pontos fortes potenciais para a atividade turística nesses locais assim como ameaças e pontos fracos a serem identificados nos locais.

## **Resultados e Discussões**

### ***Análise da infraestrutura turística do Povoado Mamede***

A comunidade de Mamede está distante a 140 km do centro da cidade de Barreirinhas. A hospitalidade é um ponto positivo da comunidade, que possui somente um restaurante, e não dispõe de meios de hospedagem. O deslocamento até o local é feito por transporte de tração. O tempo médio de viagem é de uma hora, em uma estrada de “piçarra” apreciando uma paisagem com variedade de espécies, o que torna a viagem menos cansativa. Na comunidade há diversos atrativos, entre eles o Rio da Passagem, movimentando a comunidade aos finais de semana.

Na localidade são realizados os festejos tradicionais da “Festa do Bacuri” e a “Festa da Tiquira”. Na comunidade há um alambique artesanal, cuja produção da tiquira é comercializada em Barreirinhas. O alambique apresenta muitos problemas necessitando de investimentos e melhorias na sua estrutura, nos equipamentos onde são realizados os processos da produção da bebida e conhecimento aos responsáveis quanto a técnica de vendas para escoar o produto.

Percebe-se a existência de potencial para o desenvolvimento do turismo de lazer, por meio do banho no rio e para o turismo de experiência na época de produção da tiquira. É um cenário de oportunidade de pequenos negócios, o que pode dinamizar a economia da comunidade e proporcionar qualidade de vida. Entretanto, melhorias ainda precisam ser realizadas para o bem-estar da comunidade.

### ***Análise da infraestrutura turística do Povoado Cardoso***

Cardosa está distante uma hora da sede de Barreirinhas. É um local bastante visitado pelos moradores das comunidades vizinhas. É uma comunidade ativa com muitos esforços voltados para a agricultura de subsistência. Um aspecto positivo que poderia ser explorado pela gestão municipal para fortalecer a agricultura familiar e absorver essa produção na cadeia hoteleira e restauração da cadeia do turismo. Constatou-se também nas propriedades a existência de açudes. Também se observa locais de banho com rios de águas cristalinas, e pequenos balneários rústicos às suas margens.

Há uma infraestrutura básica, mas com muitos problemas, para a prática do lazer. As comunidades enfrentam o mesmo problema que a anterior com as estradas, distância da cidade de Barreirinhas e a falta de hotéis e restaurantes. Contudo, o Rio Cardoso tem suas peculiaridades com potencial para se tornar um atrativo.

Os rios possuem grande fluxo de água, que formam fortes correntezas por uma grande extensão, permitindo assim passeios de boias e caiaques.

Em vários pontos dos banhos percebe-se a necessidade de melhorias que visem a integridade física dos banhistas, assim como a preservação de alguns equipamentos e placas de sinalização.

Sugere-se investimentos para os locais de banho e consultoria para formatar os roteiros, estruturá-lo e apresentá-lo aos turistas como uma opção de lazer regional. Organizar, profissionalizar e dispor de equipamentos para os passeios de bóia também são necessários, assim como estruturar os espaços dos balneários para camping e locais para recepcionar os turistas oferecendo serviços de alimentação e hospedagem de qualidade.

### ***Análise da infraestrutura turística no Povoado Andiroba***

Andiroba é um povoado com potencial turístico, e se destaca pela hospitalidade. O tempo estimado da viagem até a localidade é de aproximadamente 15 minutos, saindo de Barreirinhas, em um trecho de 8min de piçarra, em boas condições.

É uma comunidade formada por 50 famílias, politicamente representada e articulada, onde a Secretaria de Meio Ambiente do município de Barreirinhas tem desenvolvido um trabalho voltado para as questões ambientais locais.

Em uma atmosfera típica do interior estão localizados vários atrativos naturais bem preservados e conservados, como os rios, matas, campos alagados, fauna, etc. É visível o cuidado em manter os espaços limpos em toda a comunidade.

Por ser uma região alagada, a tradição de cultivar o arroz artesanalmente ainda existe. Após a colheita o arroz é processado em equipamentos artesanais, fazendo assim, dessa cultura, a maior fonte de renda da comunidade. Na comunidade há 3 açudes, com aproximadamente 25.000,00 m<sup>2</sup> de lâmina d'água, onde se pratica a aquicultura com a criação das espécies Tambaqui e Tilápia.

Na localidade existem balneários, simples e bem organizados, com estrutura para recreação oferece alimentação e entretenimento para seus visitantes à beira do rio Preguiças, e potencial para a prática de atividades como passeios náuticos, trilhas ecológicas, banhos, tirolesas, etc. Visando a satisfação dos visitantes o proprietário se preocupa em oferecer uma programação elaborada aos feriados e finais de semana.

A comunidade de Andiroba, pela sua proximidade, localização, infraestrutura e atrativos, possui grande possibilidade de ser incluída como parte de roteiro turístico.

Os açudes podem ser convertidos em atrativos turísticos transformando-os em pesque e pague, e oferecendo o preparo do peixe pescado pelos turistas, em pratos feitos com o arroz produzido na comunidade, no Balneário do Recanto, ou organizando competições de pesca esportiva.

### ***Análise da infraestrutura turística do Povoado São Roque***

São Roque fica distante a 15 minutos do centro de Barreirinhas. Chega-se por uma estrada de piçarra. Na localidade encontra-se alguns rios com águas transparentes e alguns balneários. Não há estrutura turística, mas os espaços contam com estrutura de bar. O passeio é feito pela comunidade local.

Pode-se explorá-lo como uma opção de roteiro integrado, dada a proximidade entre os dois povoados: Andiroba e São Roque.

### ***Análise da entrevista de Satisfação dos turistas com a estrutura e os serviços de apoio da Beira Rio***

O fator satisfação está relacionado aos aspectos visual e estético do local, e foi definido como indicadores os critérios de higiene, limpeza, condições físicas de acesso. Os aspectos de

qualidade de atendimento, foi definido como indicadores: conforto, tempo de espera, serviços de informações e guias turísticos, confiança em relação às informações, profissionais qualificados. Quanto aos aspectos funcionais os indicadores: preço da alimentação, preço do transporte, qualidade dos transportes, serviços de bares e restaurantes, serviços de hotéis e pousadas, opção de entretenimento, limpeza pública e hospitalidade. Esses indicadores foram colocados em perguntas fechadas. Acrescentou-se a essas questões três perguntas abertas: Como você vê a manutenção da cidade? Existe necessidade de melhorias?

Às vezes pela euforia, expectativa, pela pressão do tempo, pela velocidade do transporte, pela viagem ser programada o turista não tenha a percepção do funcionamento, das dificuldades, da conservação que podem comprometer a qualidade dos serviços e equipamentos turísticos. Mas quando lhe é chamada a atenção para esses fatores, esses indicadores somados a estas perguntas formam o juízo de valor dos turistas em relação às suas percepções.

Quando questionados sobre a higiene do local, este critério está relacionado aos banheiros dos restaurantes da Beira Rio, 81 % dos entrevistados acharam que o local apresenta uma boa limpeza em oposição a 14% dos que acharam que a higiene é ruim.

Em relação à limpeza 76% dos turistas consideraram boa. Observou-se que a coleta de lixo é realizada de forma regular.

Sobres as condições de acesso, 57% acharam boas em relação aos 24% que consideraram ruim. Esse aspecto negativo é reflexo da falta de conservação da orla marítima da Beira Rio.

Quando questionados sobre o conforto oferecido pela Beira Rio (Figura 1) 86% relataram que é bom. Embora o espaço não ofereça lugares como praças, sombras, bancos em bom estado de conservação ao longo da orla.

O tempo de espera dos transportes para realizar o passeio foi considerado por 90% dos turistas como bom, o que mostra pontualidade e quantidade significativa de lanchas.



FIGURA 1: AVENIDA BEIRO RIO  
FONTE: Os autores (2016).

Em relação aos serviços de informações e guias turísticos, 71% dos turistas consideram bons, assim como em relação à confiança das informações prestadas, 71% consideraram boas. Esse critério referiu-se à credibilidade quanto a transparência em relação ao roteiro. Os 19% que não consideraram a transparência e fidelidade das informações, é reflexo da falta de profissionalismo com a prestação de serviços. Quanto aos profissionais qualificados, 52% consideraram bons, 33% consideraram ruins.

Em relação aos aspectos funcionais, os entrevistados foram questionados sobre o preço da alimentação, para o qual consideraram 86% como bom.

Quanto ao preço do passeio os entrevistados consideraram 76% bom e 14% considerados como ruim. O preço ainda é um fator muito questionado pelo turista, que para eles encarece a viagem.

Questionados sobre a qualidade do transporte 67% consideraram boa, o que sugere melhorias na estrutura e conservação dos equipamentos.

Em relação aos serviços de bares e restaurantes 86% consideraram bons, o que demonstra que o investimento em alguns bares teve resultado positivo, contudo 10% consideraram ruim.

Para os serviços de hotéis e pousadas, os entrevistados consideraram que 81% são bons. E 3% consideraram excelentes, o que mostra que o setor da hospitalidade está buscando melhoria no atendimento ao turista.

Em relação às opções de entretenimento 62% consideraram boas, contrapondo aos 19% que acharam ruins. O que mostra que é necessário diversificar as opções de atrativos.

A limpeza pública foi questionada e 67% consideraram boa, contudo 19% acharam regular, o que mostra que é preciso um trabalho mais intenso. Significa que limpeza não se limita à coleta de lixo. Mas equipamentos mais limpos.

Sobre a hospitalidade, 48% consideram a comunidade agradável e 38% generosas. Contudo é preciso mais inclusão da comunidade para as atividades turísticas e conseqüentemente dos benefícios econômicos que a atividade pode oferecer.

Entre os entrevistados a cidade recebe adjetivos positivos: tranquila, com pessoas alegres, tradicional, calma, muito pacata durante o dia. O aspecto negativo está na necessidade de a população receber de forma mais calorosa o turista.

Em relação à manutenção da cidade a maioria descreve como regular e que deve ser melhorada. Com necessidade de ser desenvolvida e que precisa de infraestrutura.

Quanto às melhorias sugeridas pelos entrevistados foram: melhorias nas ruas, praças e calçadas; segurança e posto de informação turística na Beira Rio; paisagismo para melhorar o aspecto estético e visual; sinalização turística; banco 24 horas; melhorias na fixação e adequação dos cestos de lixo.

### ***Análise das Entrevistas de Satisfação dos turistas que visitam o Parque Nacional dos Lençóis Maranhenses***

Foram aplicados 19 questionários para os turistas que retornaram da visita do Parque do Lençóis Maranhenses, com a finalidade de saber a percepção deles em relação às dunas.

Como resultados obteve-se:

- Quanto à Altura e Densidade das dunas: Ótimas. Areia fina. Bonitas. Alta e pesada. Altura média e areia molhada. Boas. Perfeitas. Lindas.
- Quanto ao Vento: Uma delícia. Maravilhoso. Sensacional. Ótimo. Agradável. Brisa fresca. Bom. Bom, às vezes fortes.
- Quanto ao Clima: Quente. Excelente. Ótimo. Uma delícia. Morno. Agradável. Bom. Quente e agonizante, mas suportável.
- Quanto à Temperatura da água: Gelada. Excelente. Melhor impossível. Fria. Boa. Muito boa. Média Perfeita. Refrescante. Boa e gelada. Agradável.

Indagados sobre se a vegetação e a água têm cheiros 42% atribuíram um cheiro. Para os que disseram sim, atribuiu à vegetação cheiro de macaxeira, ou cheiro de mato, ou de planta e de flor. Em algumas lagoas o cheiro é desagradável.

Questionados sobre quais sentimentos lhe despertaram o Parque, os adjetivos foram: bem-estar, sensação boa, cansaço, beleza, paz, tranquilidade, imensidão, impacto, agradável, encantamento, relaxamento, lugar paradisíaco, liberdade.

Questionados sobre o desejo de voltar a visitar o lugar 84% afirmaram que voltariam. Questionados se já ouviram falar de outras opções de lazer na região, mais especificamente em Barreirinhas, 74% disseram que sim.

Para os que disseram sim, citaram os povoados de Caburé e passeio com subida de barco no Rio Flor; Mandacaru; as manifestações das tradições culturais dos povoados vizinhos; Cardosa; Farol do Mandacaru; outros banhos; comunidades que produzem artesanato; Atins e Lagoa Azul. Para os que disseram não conhecer manifestaram o desejo de conhecer sim outros locais.

### ***Análise da Entrevista de Satisfação dos turistas com a estrutura e os serviços de apoio no Porto do Banho***

No Porto do Banho foi aplicado o mesmo questionário para identificar o grau de satisfação dos visitantes com a estrutura e serviços de apoio do local.

Quanto ao aspecto visual e estético do local, para o fator higiene 63% dos entrevistados consideraram ruim, 16% acharem péssimo. Quanto a limpeza do local 68% acharam ruim. Em relação as condições da estrutura física de acesso (Figura 2) ao local as reclamações atingiram 74% dos entrevistados.



FIGURA 2: ACESSO AO PORTO DO BANHO E A BALSA  
FONTE: Os autores (2014).

Questionados sobre o conforto do espaço 53% afirmaram ser bom, mas 42% não se sentiram satisfeitos e consideraram ruim.

Quanto ao tempo de espera 84% acharam bom, e 16% consideraram ruim. Pela própria característica do transporte, uma balsa, não há como ser rápido o deslocamento.

Questionados sobre os serviços de informações e sua confiabilidade 79% acharam bons.

Sobre a qualificação dos profissionais 79% consideram bom, e 21% consideram entre ruim e regular, o que reforça mais uma vez investimentos em qualificação.

Em relação a facilidade de acesso no local 32% consideraram boa, 63% que consideraram entre ruim, regular e péssima.

Quanto ao preço da alimentação 84% consideraram boa. Os 3% entre ruim e regular citaram o custo benefício, referindo-se a estrutura e higiene do local.

Quanto ao preço do passeio 74% consideraram justo. Os entrevistados relatam a necessidade de avaliar a qualidade do passeio em relação aos valores cobrados. Fizeram críticas aos equipamentos como a ponte, que pelas más condições interfere na qualidade do passeio e compromete a integridade física dos visitantes e da comunidade.

Quanto a qualidade do transporte 74% consideraram bom, já os 27% que consideraram ruim e regular referindo-se à falta de conforto e manutenção.

Questionados sobre a hospitalidade 69% consideraram a recepção entre agradável e generosa e 16% a consideraram indiferente.

Ao serem solicitadas sugestões de melhorias para o local citaram: melhoria na estrutura; padronização dos estabelecimentos comerciais visando melhoria visual; segurança nos transportes; melhorias na infraestrutura e opções de recepção; pavimentação do cais; melhorias nos pontos de espera; construção de banheiros; mais uma balsa disponível; tenda para proteger do sol; investimentos na ponte; barracas de comidas; saneamento básico; um portal de entrada; calçadas e pontes reforçadas; higiene na exposição dos alimentos e mais limpeza.

O local de acesso a um atrativo, como um porto, por exemplo, tem uma representação simbólica importante para um espaço explorado turisticamente. A gestão municipal deve tratar com maior zelo esse espaço do porto do Banho, local de muitas reclamações. Problemas com imagem causam impacto negativo na comercialização de um destino. O Porto do Banho é um espaço comercial, de prestação de serviços, caracterizado como um recanto de destaque, pelo artesanato da fibra de buriti, e com potencial para o lazer e entretenimento das comunidades locais e também do turista. O local possui os seguintes equipamentos turísticos: clube denominado Espaço Camurim, várias lojas de artesanato, e um restaurante, vendas informais de lanches.

O porto representa, simbolicamente, a passagem do mundo por esse local, pois cada turista é um representante de sua naturalidade e nacionalidade. Assim, o impacto inicial gerado por um porto aumenta a satisfação ou insatisfação de um visitante. A falta ou a má qualidade de infraestrutura

presentes na travessia do Porto do Banho ou nas localidades estudadas podem comprometer a experiência do passeio tornando-as sem atratividade ou encantamento, salvo apenas pela beleza da paisagem natural. Neste ponto, sugere-se para as áreas pesquisadas um projeto paisagístico que possa contribuir para a atratividade desses espaços.

Ainda como sugestão cita-se uma ação de *Benchmarking*, na qual se busque estruturas de portos de cidades balneárias, para que se adéque à paisagem local. Estruturas de quiosques feitos com recursos da vegetação nativa, como a folha da carnaúba proporciona um ambiente rustico à paisagem em conformidade às características local.

A sobrevivência do sistema turístico está diretamente relacionada à satisfação do turista, assim seus desejos e necessidades devem ser levados em consideração em todas as etapas da produção do bem ou serviço de modo a refletir funcionalidade e qualidade, sendo considerada uma importante estratégia para orientar as funções e atividades de todo o sistema. Observou-se na visita ao parque Nacional dos Lenções Maranhenses a inexistência de um ponto de referência em que os turistas possam identificar a entrada do Parque dos Lençóis, e como sugestão para a melhoria dos serviços propõe-se a construção de um portal. Contudo a imagem mercadológica do lugar está comprometida pela baixa qualidade dos serviços.

Com base no levantamento fotográfico das comunidades visitadas e dos questionários aplicados conclui-se que muitas ações de investimentos e melhorias devem ser implementadas em busca da competitividade turística para o município de Barreirinhas.

## **Considerações**

O desafio atual da gestão pública municipal é reinventar os destinos, oferecer produtos de excelência para atender às exigências de uma demanda cada vez mais exigente e consciente.

A problemática que motivou o desenvolvimento deste estudo teve como ponto de partida o alto fluxo turístico, seja no período de férias, finais de semana e feriados ter duração curta e direcionado somente para o parque, dado o seu alto poder de sedução pela beleza das dunas e lagoas.

Esse volume de passeios ao parque implica em duas situações: primeiro, provoca impactos negativos a longo prazo, por exemplo alteração paisagística, podendo ser citado o Morro da Vassoura, que recebeu este nome por sua inclinação acentuada, quase impossível a subida de alguém, mas que atualmente já está com um nível bem baixo; essa concentração, embora curta, não passa despercebida a qualidade da experiência do turista que reclama da qualidade dos serviços

turísticos. Diante desses fatos, levantou-se a hipótese de que, se diversificar os espaços de atração, planejando os povoados com potencial de atratividade para o turismo, e se identificar as causas da insatisfação do turista durante sua visita, os esforços e investimentos serão mais direcionados em busca de melhorias, e dessa forma a experiência do turista seria mais rica, no sentido de otimizar o tempo e o investimento da viagem do turista, e proporcionaria ainda a inclusão das comunidades e mais dinâmica a economia do município.

Mediante essa problematização surge a proposta de investigar o grau de atratividade do destino Barreirinhas a partir da percepção do turista quanto a sua satisfação com os serviços e equipamentos turísticos locais durante sua estada e, identificar o poder de atração dos povoados de Mamede, Cardosa, Andiroba e São Roque que podem agregar valor aos roteiros turísticos.

Realizada no período de 2013 a 2014, a pesquisa mostrou as dificuldades e problemas de ordem estrutural e funcional que comprometem a qualidade da experiência do turista.

Quanto a hipótese de diversificar os atrativos locais, o estudo evidenciou que as comunidades analisadas, se incluídas numa proposta de planejamento, são fortes atrativos para uma abordagem do turismo de base comunitária. Dada a configuração paisagística apresentam-se como oportunidade de lazer e entretenimento para turistas e a comunidade autóctone. Nesse sentido, seria uma alternativa para a inclusão do potencial endógeno desses locais, e não obstante como estratégias competitivas para o Polo Lençóis dado o forte apelo visual, e sinestésico despertando experiências sensoriais com a contemplação da variedade de cenários com os rios e a vegetação. Essas constatações devem ser levadas em consideração ao se pensar na possibilidade de incluir essas comunidades no planejamento turístico local com o objetivo de tornar o destino Barreirinhas mais competitivo ao ofertar mais opções de lazer além do Parque Nacional dos Lençóis Maranhenses.

Com relação a hipótese de identificar as causas da insatisfação do turista, se vê o quanto é relevante atender aos anseios do turista, ouvi-lo. Uma tarefa constante do marketing, e muitas das vezes esse processo é negligenciado por parte dos gestores. Garantir o retorno do turista e torná-lo um divulgador ou propagador das coisas boas que oferece um destino é uma tarefa fácil se houver o comprometimento da gestão com a qualidade. Considera-se como contribuição dessa pesquisa, a criação de indicadores a partir das colocações e percepções do turista em relação a vários processos que incluem a sua estada no destino. Os indicadores definidos classificam-se em aspectos visual e estético; aspectos de qualidade no atendimento; e aspectos funcionais.

Assim, relacionou-se o fator satisfação aos aspectos visual e estético do local, utilizando como indicadores os critérios de higiene, limpeza, condições físicas de acesso. Para os aspectos de qualidade no atendimento, foi definido como indicadores: conforto, tempo de espera, serviços de

informações e guias turísticos, confiança em relação às informações, profissionais qualificados. Quanto aos aspectos funcionais os indicadores determinados foram: preço da alimentação, preço do transporte, qualidade dos transportes, serviços de bares e restaurantes, serviços de hotéis e pousadas, opção de entretenimento, limpeza pública e hospitalidade. Entende-se que tomar os indicadores como referenciais orienta a gestão local na definição de estratégias de gestão do destino e a buscar um melhor posicionamento em comparação a outros destinos concorrentes.

Os resultados esperados por essa pesquisa permeiam a discussão sobre a inclusão desses povoados na dinamização do turismo no município de Barreirinhas. Assim espera-se uma gestão que venha fomentar a experiência do turista com a cultura local; promover a melhoria da qualidade técnica das produções, estabelecendo mecanismos de expansão mercadológica e estimulando o empreendedorismo local; fomentar projetos de educação para o turismo; verificar a possibilidade de roteiros ecológicos comercializados pela comunidade, em parceria com os órgãos públicos de turismo e empresariado local.

Essa pesquisa chegou ao conhecimento do então Secretário de Turismo do Município, na gestão de 2013 a 2014, de modo que atualmente se verificou algumas melhorias no Centro da cidade e no porto do Banho, assim como o acesso a alguns desses povoados com a substituição da estrada de “piçarra” por outra pavimentada que permite a passagem de veículos de pequeno porte. Contudo, muito ainda há que ser feito em busca da competitividade.

Ainda como contribuição, que essa pesquisa venha provocar uma reflexão sobre o protagonismo comunitário, o fortalecimento da identidade, sua capitalização por meio do turismo, tendo como premissas fundamentais a proteção dos ambientes naturais e culturais, a qualidade dos produtos e serviços, e a validade da experiência turística local.

## Referências

BOULLÓN, R.C. Planejamento do Espaço Turístico. São Paulo: EDUSC, 2002. In: PANOSSO NETTO, A; GAETA, C. (org). **Turismo de experiência**. São Paulo: Editora Senac, 2010.

CHO, V. Linking tourism attractiveness and tourist intention. **Tourism and Hospitality Research**, v. 8, n. 3, 2008, p. 220-224

COELHO, M. F. O que Atrai o Turista? Gestão da Competitividade de Destinos a Partir de Atrações e da Atratividade Turística. DOSSIÊ – COMPETITIVIDADE DAS DESTINAÇÕES TURÍSTICAS. **Revista Rosa dos Ventos**, v. 7, n. 4, p. 489-505, out-dez, 2015.

COELHO, M. F.; GOSLING, M. Atratividade Turística Percebida: impactos na reputação do destino e na intenção de recomendar na internet. **Estudios y Perspectivas en Turismo**. v. 26, p. 509-530, 2017.

FILHO, J.F. L. **Plano Maior**, 2010-2020. Disponível em:<http://www.antaq.gov.br/portal/pdf/Palestras/ISeminarioInternacional2011/JurandirFerroLagoFilho.pdf> . Acesso em: março de 2017.

FORMICA, S.; UYSAL, M. Destination attractiveness based on supply and demand evaluations: An analytical framework. **Journal of Travel Research**, 44, 2006, p. 418-430.

GEARING, C. E.; SWART, W.; VAR, T. (1974). Establishing a measure of touristic attractiveness. **Journal of Travel Research**, 12, 1974, p. 1-8.

GERHARDT, T. E.; SILVEIRA, D. T. **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. Ed. São Paulo: Atlas, 2012.

GONÇALVES, C. A; COELHO, M. F; SOUZA, E. M. VRIO: Vantagem competitiva sustentável pela organização. **Revista de Ciências Administrativas**, Fortaleza, v. 17, n. 3, p. 819-855, set./dez. 2011.

GRIMM, I. J.; SAMPAIO, C.A.C. Crise ambiental, política, climática e o turismo: algumas reflexões. **Revista Brasileira de Ciências Ambientais**. n.44, jun 2017, p. 95-112.

GRIMM, I. J. **Mudanças Climáticas e o Turismo: estratégias de mitigação e adaptação**. Tese de Doutorado. Programa de Pós-graduação em meio Ambiente e Desenvolvimento da Universidade federal do Paraná, 2016, 250p.

GUNN, C. A. Amendment to Leiper: The framework of tourism. **Annals of Tourism Research**, 7 (2), 1980, p. 235-255.

HU, Y.; RITCHIE, J. Measuring destination attractiveness: A contextual approach. **Journal of Travel Research**, 32 (2), 1993, p. 25-34.

KAUR, J. 1981. "Methodological Approach to Scenic Resource Assessment". **Tourism Recreation Research**, 6(1), 1981.

KRESIC, D.; PREBEZAC, D. Index of destination attractiveness as a tool for destination attractiveness assessment. **Tourism**, 59 (4), 2011, p. 497-517.

LEW, A. A. A framework of tourist attraction research. **Annals of Tourism Research**, 14, 1987, p. 553-575.

LIMA, R. N. **Pólo Parque dos Lençóis: uma investigação sobre o grau de atratividade do município de Barreirinhas e seus povoados**. Relatório final, 2014, apresentado ao Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica – PIBIC – da Universidade Federal do Maranhão.

MACCANNELL, D. **The Tourist: A New Theory of the Leisure Class**. Ed: University of California Press, 1976.

MAYO, E. J. ; JARVIS, L.P. **Psychology of leisure travel**. Boston, MA: CBI Publishing Co., 1981.

MITCHELL, J.; ASHLEY, C. **Tourism and Poverty Reduction: Pathways to Prosperity**. London: Earthscan / ODI, 2010.

RITCHIE, J. R. B.; ZINS, M. Culture as determinant of the attractiveness of a tourism region. **Annals of Tourism Research**, 1978, p. 252 -267.

SEVERINO, A. J. **Metodologia do trabalho científico**. 23 Ed. São Paulo: Cortez, 2007.

STAKE, R. E. The case study method in social inquiry. **Educational researcher**, v. 7, n.2, p. 5-8, 1978.

Artigo recebido em 05/04/2018. Aceito para publicação em 08/06/2018.