

ANÁLISE DA SINALIZAÇÃO TURÍSTICA NA REGIÃO CENTRAL DA CIDADE DE CARAGUATATUBA - SP

André Meirelles Fida¹, Carlos Batista de Oliveira², Fábio Ricci³

^{1,3} Universidade de Taubaté /Departamento de Economia, Contabilidade e Administração,
Rua Visconde do Rio Branco – nº 210 – Centro – Taubaté – SP, andrefida@hotmail.com

² Faculdades São Sebastião /Departamento de Hotelaria e Turismo,
Rua Agripino José do Nascimento – nº 177 – Vila Amélia – São Sebastião – SP

Resumo - Este trabalho se propõe a estudar a satisfação dos usuários da sinalização turística da região central da cidade de Caraguatatuba – SP. Para tanto, realizou-se um levantamento bibliográfico sobre essa temática, aplicação de formulários medindo a satisfação e interpretação da imagem visual por parte dos visitantes e moradores da região central e entrevista com o secretário de turismo da cidade. Os resultados evidenciaram que Caraguatatuba apesar de seguir os padrões de sinalização turística da EMBRATUR, seu sistema é deficiente no processo da oferta de produtos e atrativos turísticos. Sua intervenção na paisagem urbana não está fundamentada nos conceitos das relações e funções, pela leitura analítica do ambiente. Conclui-se que o atual sistema de sinalização turística atende as necessidades e satisfação dos visitantes, sua implantação tem como objetivo principal dar maior escoamento no trânsito da cidade, que chega a triplicar na alta temporada entre os meses de janeiro a março. Não foram encontradas respostas cujas soluções possibilitem compreender o elemento construído e sua interação no espaço atual, fortalecendo sua identidade, inseridos aos componentes do ambiente urbano, com soluções de organização visual que aperfeiçoam sua legibilidade relativa ao contexto do espaço natural versus o construído.

Palavras-chave: Caraguatatuba; satisfação; sinalização turística; turismo.

Área do Conhecimento: Ciências Humanas

Introdução

A Sinalização Turística é uma importante ferramenta para os visitantes na interpretação do patrimônio natural, cultural e seus significados da comunidade local. Por meio dela os atrativos são encontrados e identificados, proporcionando assim um melhor aproveitamento desses espaços. Por esta razão, quando se agrega valor a um serviço ou produto estes podem gerar mais empregos, divisas e manutenção da economia regional. Com base nestas afirmações, o método utilizado nesta pesquisa foi o hipotético-dedutivo, com base na oferta do sistema de sinalização turística e suas influências no processo de desenvolvimento do turismo na região central da cidade de Caraguatatuba - SP.

Para a compreensão do processo de sinalização turística é preciso fazer uma breve reflexão teórica sobre o turismo, pois a sinalização turística é um dos fundamentais elementos deste. Segundo Matos (2005) o surgimento da atividade turística guarda relação com o advento da Revolução Industrial, pois é neste momento que o homem, ao dedicar-se integralmente ao trabalho

nas indústrias, sente a necessidade do ócio e do lazer em sua vida, sendo que disto resultou o desenvolvimento do turismo e toda sua complexidade. De acordo com a Organização Mundial do Turismo (OMT, 2001, p. 3), “o turismo compreende as atividades que realizam as pessoas durante suas viagens e estadas em lugares diferentes ao seu entorno habitual por um período consecutivo e inferior a um ano com finalidade de lazer, negócios ou outras”.

Sua finalidade, portanto, é maximizar a satisfação dos visitantes sobre o segmento turístico com objetivo de vender produtos e serviços ofertados, minimizando impactos negativos no momento do consumo. Contribuindo dessa forma para a geração de empregos e renda, fortalecendo a macroeconomia mundial, com efeitos diretos e indiretos na economia local, regiões ou países. No entanto, o bom funcionamento da atividade turística está ligado a vários segmentos de mercado. Dentre eles podemos citar os meios de transportes, gastronomia, meios de hospedagens e, sobretudo, as leis que regulamentam e ordenam a movimentação no universo do turismo.

Portanto, é preciso que haja um sincronismo perfeito desta estrutura compondo um sistema que possa oferecer segurança e qualidade para os consumidores desses produtos. O sistema turístico foi utilizado como forma de compreender que a sinalização para o turista faz parte de subsistemas que se interagem formando um todo. Neste sentido, o sistema turístico deve ser visto como uma peça única, ou seja, um conjunto das relações ambientais, organizacionais, estruturais e ações operacionais, com procedimentos inerentes a sustentabilidade da atividade turística. Esse conjunto pode atuar como um pólo gerador de satisfação motivando pessoas em suas viagens.

Para o entendimento da sinalização turística na perspectiva sistêmica, é necessário refletir Beni (1998), que menciona que o sistema turístico também é composto pela superestrutura, que compreende na organização tanto pública quanto privada que regulamenta a produção e venda dos diferentes serviços. Compreende a política oficial de turismo e sua organização jurídico-administrativa, que se manifesta no conjunto de medidas de organização e de promoção dos órgãos e instituições oficiais e estratégias governamentais que interferem na atividade.

Neste sentido, para que haja efetivamente um desenvolvimento sustentável em determinado núcleo receptor, é preciso ter um produto turístico bem formatado, que oferece de forma organizada serviços de apoio aos turistas e visitantes em geral, como infra-estrutura urbana, saneamento básico, meios de transporte, centros de informações turísticas e essencialmente um sistema viário compatíveis com um bom deslocamento de veículos e pessoas, onde aja uma boa comunicação por meio de placas de trânsito e sinalização turística.

Metodologia

Este capítulo tem a finalidade de apresentar os métodos utilizados para o levantamento das informações contidas neste trabalho, bem como explorar os conceitos metodológicos na captação de dados amostrais.

Optou-se, portanto, por uma pesquisa exploratória realizada com o objetivo de observar, registrar e sistematizar os dados coletados, possibilitando, desta forma, uma aproximação maior da realidade local e uma investigação das questões relacionadas ao assunto.

Para a análise de conteúdo da pesquisa serão aplicados os métodos quantitativos e qualitativos. Os quantitativos serão aplicados aos dados estatísticos e formatados através de gráficos e os qualitativos aplicados aos demais dados e depois de analisados serão interpretados. O intuito de combinar uma pesquisa quanti-qualitativa é de

proporcionar uma base contextual mais rica para interpretação e validação dos resultados.

Obtiveram-se dados descritos sobre as pessoas, lugares e processos interativos através do contato direto do pesquisador com a situação estudada, neste caso, alguns agentes fomentadores do turismo no município de Caraguatatuba, procurando compreender os fenômenos que compõem o turismo.

A coleta de dados primários foi efetuada por meio de entrevista semi-estruturada, com perguntas abertas e registradas em gravador, com o Secretário de Turismo de Caraguatatuba, Ricardo Ribeiro de Lima.

Na pesquisa de satisfação dos usuários da sinalização turística, foram aplicados formulários com perguntas fechadas para 100 visitantes na região central da cidade, entre os meses de julho e agosto do ano de 2007. Na definição do número de amostras a serem pesquisadas, considerou-se uma margem de erro de 10%.

Foram eleitos dois pontos específicos na região central da cidade de Caraguatatuba-SP onde foram coletados os dados amostrais. Um deles é a praça central, localizada em frente à igreja matriz de Santo Antônio, que atrai um grande número de turistas e contém ao seu redor dezenas de pontos comerciais como restaurantes, bancos e *shopping* e o outro foi à orla marítima, palco e cenário muito procurado por turistas e moradores na prática de caminhada, contemplação da natureza, *shows* e praia.

Importante destacar que o objetivo da entrevista e aplicação dos formulários foi levantar informações sobre a qualidade da sinalização turística na cidade de Caraguatatuba aos visitantes e comunidade local, uma vez que se considera que a sinalização turística deve privilegiar tanto o núcleo receptor quanto os visitantes.

Resultados

Neste capítulo serão apresentados os resultados obtidos por meio da aplicação de formulários junto aos turistas e moradores da região central da cidade de Caraguatatuba.

Optou-se, propositalmente por balizar esta pesquisa em dados iguais dos entrevistados em 50% feminino e 50% de turistas masculinos, conforme o Gráfico 1.

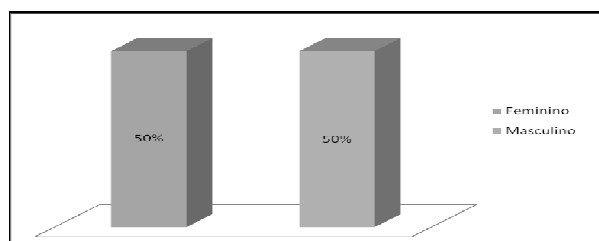


Gráfico 1: Sexo dos entrevistados

Quando questionados em como avaliavam a sinalização existente na região central da cidade (gráfico 2), 45% dos entrevistados acharam excelente.

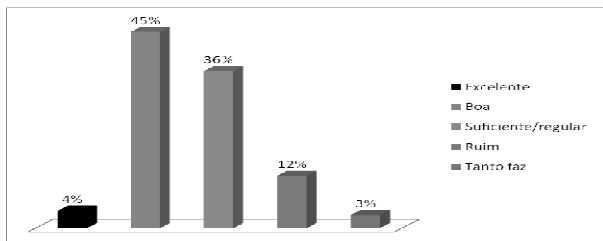


Gráfico 2 : Avaliação das placas de sinalização turística

No questionamento quanto a importância da sinalização turística (gráfico 3), os turistas responderam em sua maioria que a sinalização turística é importante e essencial.

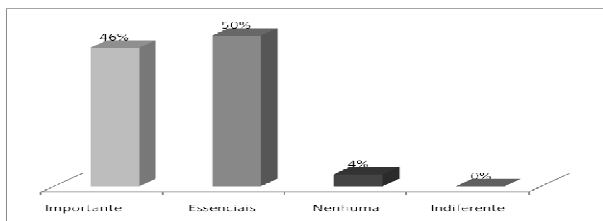


Gráfico 3 : Importância das placas de sinalização turística

Em relação ao beneficiamento das placas (gráfico 4), 84% dos usuários entrevistados afirmaram que os moradores e visitantes são os principais beneficiados.

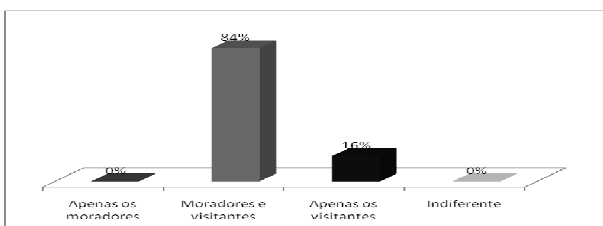


Gráfico 4 : Quanto ao beneficiamento das placas de sinalização turística

Dos entrevistados, 56% disseram nunca ter ficado perdido por causa de placas mal sinalizadas, já 19% afirmaram que sim e 25% não se lembram (gráfico 5).

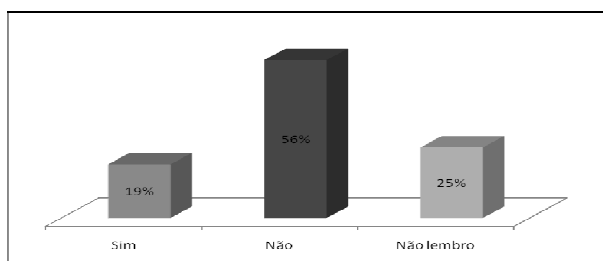


Gráfico 5: Perder-se por causa de placas de sinalização turística mal sinalizada

Quando a placa não aparece, 37% responderam ficar indignados, 33% disseram ficar inseguros, 23% com raiva, 7% com medo e nenhum dos entrevistados disse ficar em pânico (gráfico 6).

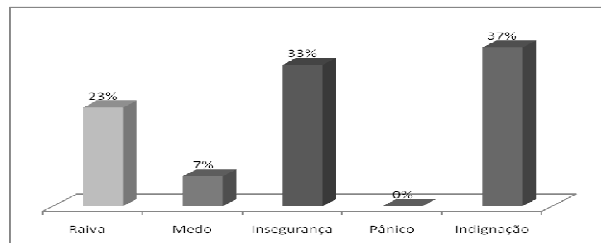


Gráfico 6: Se a placa não aparece, quais sensações despertam em você

Do ponto de vista da continuidade das placas de sinalização, 90% disseram terem chegado onde queriam, 7% não conseguiram e apenas 3% se perderam (gráfico 7). Esses dados revelam que as placas de sinalização seguem um padrão de informações contínuas.

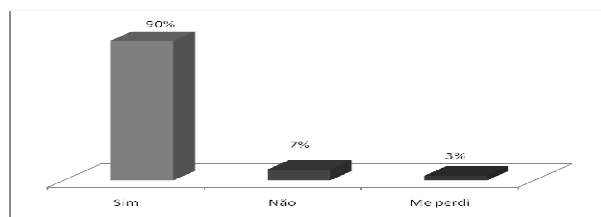


Gráfico 7: Alguma vez já chegou onde queria por meio da sinalização turística

A sinalização turística, como forma de turismo sustentável na cidade, têm a opinião favorável de 89% dos entrevistados contra 6% de não e 5% de indiferente (gráfico 8).

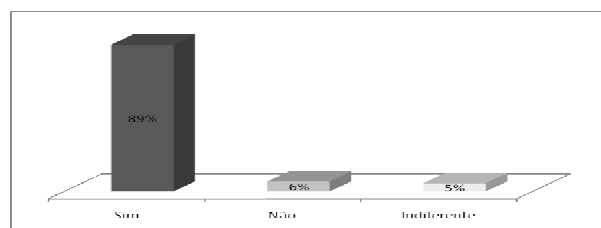


Gráfico 8: A sinalização turística contribui para a sustentabilidade do turismo na cidade

Para chegar ao centro da cidade 77% dos entrevistados afirmaram que não tiveram dificuldades, já 23% disseram que sim (gráfico 9).

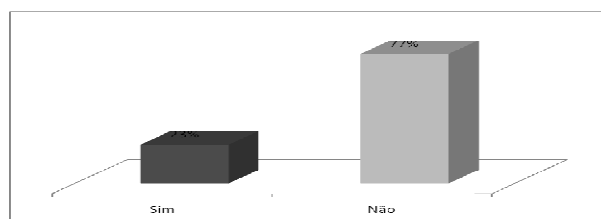


Gráfico 9: Dificuldade em ler as placas de sinalização

Dos respondentes, 56% disseram que as placas facilitaram sua chegada na cidade, já 41% revelaram que já sabiam o caminho e 3% afirmaram que não tiveram facilidade nenhuma (gráfico 10).

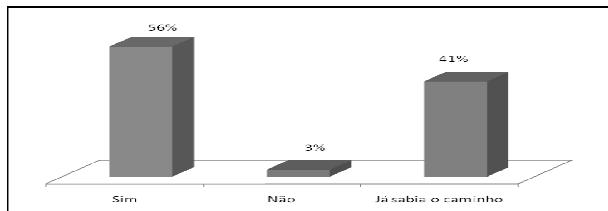


Gráfico 10: As placas de sinalização facilitaram sua chegada em Caraguatatuba

Discussão

Pode-se perceber, por meio dos resultados acima apresentados, que a sinalização turística presente no município de Caraguatatuba, atende aos padrões determinados pela EMBRATUR e satisfazem o seu público usuário (moradores e turistas). A maior parte dos entrevistados responderam estar satisfeitos com a atual estrutura da sinalização do município.

Todavia, em análise *"in loco"*, percebeu-se que existem falhas na sinalização, como por exemplo, o fato de nem todos os atrativos turísticos da cidade recebem a sinalização.

Outro fato percebido, é que a sinalização turística presente em Caraguatatuba atende apenas o público possuidor de veículos automotores. Segundo apurado no referencial teórico desta pesquisa, a sinalização deve contemplar também os pedestres e ciclistas e esta é inexistente no município pesquisado.

Conclusão

Pode-se concluir que a sinalização turística de Caraguatatuba auxilia no desenvolvimento da atividade turística e satisfaz o turista que lá frequenta.

Os turistas pesquisados mostraram-se conscientes em relação à importância da sinalização turística de um município e satisfeitos com o que encontram no município de Caraguatatuba, julgando como eficiente a sinalização em questão.

Propõe-se que seja realizado outros estudos sobre a mesma temática e criado um projeto de complementação da sinalização atualmente presente no município.

Referências

BENI, M. C. Análise Estrutural do Turismo. São Paulo: SENAC, 1998.

DENATRAN. Código de Trânsito Brasileiro. Brasília: Lei 9.503, 1997.

EMBRATUR. Anuário Estatístico de 2006. Brasília: Ministério do Turismo/ Instituto Brasileiro de Turismo/Diretoria de Estudos e Pesquisas, 2006. v. 33, 236 p. Dados de 2004.

EMBRATUR/IPHAN/DENATRAN. Guia Brasileiro de Sinalização Turística, 2001.

MATOS, F. de C. O Surgimento da Atividade Turística. São Paulo: p. 39, 2005.

OMT - Organização Mundial do Turismo. Introdução ao Turismo, São Paulo: Roca, 2001.

PETROCCHI, M. Gestão de Pólos Turísticos. São Paulo: Futura, 2001.

PIGNATARI, D. Informação, Linguagem e Comunicação. São Paulo: Perspectiva, 1968.

SÃO PAULO (Estado) - Secretaria de Esportes e Turismo - Manual de Sinalização Turística. São Paulo: Coordenadoria de Turismo, 1998.