

EDITORIAL

Caros autores, leitores e colaboradores, é com grande satisfação que a Revista Turismo - Visão e Ação apresenta a segunda edição do ano de 2015!

No primeiro dia de junho de 2015 divulgamos nossas novas diretrizes para as publicações (ver em “sobre” + “diretrizes para autores”), com o objetivo de atualizar as normas para os autores, afim também de contribuir para uma melhoria contínua da revista. Nesta segunda edição, porém, ainda publicamos artigos de acordo com as normas antigas. Isto se deve ao período em que os mesmos foram submetidos à avaliação, sendo assim, respeitando as diretrizes vigentes no referido momento. A partir da próxima 3ª edição, estaremos dentro das novas diretrizes em totalidade.

Aproveitamos para reforçar o convite e incentivar novas publicações, com o objetivo de contribuirmos com a discussão acerca do Turismo no Brasil e no Mundo e das áreas afins. Esta publicação é resultado do trabalho de pesquisadores, estudantes, professores e profissionais da área, que contribuem compartilhando seus conhecimentos e o resultado de suas pesquisas.

Para esta edição, a RTVA conta com 10 artigos, cujas sínteses apresentamos a seguir.

O primeiro artigo, **A GOVERNANÇA NA POLÍTICA NACIONAL DE REGIONALIZAÇÃO DO TURISMO: ESTUDO DOS GRUPOS GESTORES DOS DESTINOS INDUTORES DO CEARÁ**, dos autores Laura Mary Marques Fernandes e Luzia Neide Menezes Teixeira Coriolano, trata do desempenho da política na efetivação da governança por meio dos grupos gestores que têm o objetivo de coordenar o processo de regionalização e toma como objeto empírico as instâncias de governança dos destinos indutores do Ceará: Fortaleza, Aracati, Jijoca de Jericoacoara e Nova Olinda. A pesquisa contempla revisão de literatura, pesquisa documental e de campo e nos apresenta que, no Ceará, os grupos gestores não ganham impulso e não conseguem estabelecer vínculos fortes entre si e com as forças políticas. A criação dos grupos movimentou os

locais, mas os grupos não se sustentaram, a condição de decidir, interferir foi insuficiente e descontínua.

O segundo artigo apresentado, cujo título é **AS MUDANÇAS NA IMAGEM DAS CIDADES DE CURITIBA E FLORIANÓPOLIS: UM ESTUDO SOBRE OS REFLEXOS DA DIVULGAÇÃO DAS CIDADES SEDES PARA A COPA DO MUNDO DA FIFA DE 2014**, de Stefanie Fontanete Trotta, Vivian Iara Strehlau e Frederico de Araujo Turolla, avalia a importância da escolha de uma cidade para hospedar um grande evento internacional na imagem desta cidade e a manifestação em uma esfera positiva ou negativa, levando em conta a qualificação do teor das notícias analisadas. Neste trabalho os autores analisaram as cidades de Curitiba – sede da copa do mundo da FIFA de 2014 e de Florianópolis – cidade para comparativo de pesquisa após o anúncio da escolha da primeira como cidade-sede. Os autores utilizaram dois tipos de pesquisa: bibliográfica e documental, e levantaram publicação sobre as duas cidades em dois jornais internacionais: o El País e o The New York Times, analisando o conteúdo com a técnica de análise das informações. O artigo aponta que o anúncio trouxe reflexos positivos para as cidades.

Em seguida apresentamos o artigo **ESTUDO DA GERAÇÃO DOS RESÍDUOS SÓLIDOS EM HOTEL**, de autoria de Bianca Peruchinn, Ana Luísa Lopes da Cunha Ferrão, Lucas Lourenço Castiglioni Guidoni, Érico Kunde Corrêa e Luciara Bilhalva Corrêa, que aborda a problemática dos resíduos sólidos. Segundo os autores, a caracterização dos resíduos sólidos e a determinação da sua composição gravimétrica estão entre as principais ferramentas de planejamento do manejo dos resíduos. O artigo usa estas ferramentas para encontrar os principais fatores que determinam a geração dos resíduos em um hotel voltado para o turismo de negócios localizado no sul do Brasil. Os resultados obtidos permitiram verificar que a categoria de resíduos gerados em maior quantidade é a matéria orgânica putrescível, e que uma grande parcela da totalidade de resíduos gerados pode ser destinada para a reciclagem.

O quarto artigo, intitulado **A HOSPITALIDADE SOB A ÓTICA DO ROMEIRO NA ROMARIA AO SANTUÁRIO DE NOSSA SENHORA DE CARAVAGGIO – FARROUPILHA/RS E SEU COROLÁRIO NO CONCEITO DE TURISMO RELIGIOSO**, de Mônica Schneider e Marcia Maria Cappellano dos Santos, volta-se

para as relações de hospitalidade na Romaria ao Santuário de Nossa Senhora de Caravaggio – Farroupilha/RS sob a ótica do romeiro. Essa prática religiosa perdura mais de um século e mobiliza anualmente milhares de pessoas, abarcando uma ampla estrutura receptiva. Assim, num contexto teórico para o qual confluem conceitos de espiritualidade e religiosidade, turismo religioso e hospitalidade, esta pesquisa teve como objetivo identificar, analisar e interpretar, via discurso, sinalizadores de relações de hospitalidade sob a perspectiva do romeiro. O resultado possibilitou, com o apoio de subsídios empíricos, aportar outro olhar teórico sobre os conceitos de peregrinação/romaria e de turismo religioso.

Seguimos com o quinto artigo, intitulado **ANÁLISE COMPARATIVA DE GUIAS TURÍSTICOS EM FORMATO DE APLICATIVO: LONELY PLANET E Mtrip**, que é de autoria de Marianna do Nascimento Brilhante e Cynthia Corrêa, tratando da tecnologia móvel, e como ela ganha projeção como plataforma de distribuição de produtos e serviços turísticos. Entre as fontes de informação mais utilizadas pelos viajantes estão os guias turísticos, que se popularizam no formato de aplicativos para dispositivos móveis, visando manter o viajante informado e orientado de modo dinâmico. A pesquisa analisa a estrutura dos aplicativos de viagens para dispositivos móveis, a partir de um estudo comparativo de caráter qualitativo e exploratório dos guias turísticos Lonely Planet e mTrip, respectivamente das empresas BBC Worldwide e Apple Inc.

ESTRATÉGIA PARA FIDELIZAÇÃO DO CLIENTE EM TURISMO: O CASO DE UMA OKTOBERFEST NO BRASIL, de autoria de Carlos Alberto Mello Moyanom, Jorge Francisco Bertinetti Lengler, Derli Luís Angnes e Franco Vieira Sampaio, é o sexto artigo desta edição. Nele os autores apresentam como objetivo avaliar a satisfação dos visitantes da Oktoberfest de Santa Cruz do Sul (RS), como instrumento para o desenvolvimento de estratégias de fidelização. O método utilizado apoiou-se na teoria do comportamento do consumidor e considera a adaptação do Escore Global de Satisfação do ASCI e do SCSB, assim como a aplicação da Matriz de Posição Competitiva e das Estratégias de Fidelização. Os resultados sugerem que uma posição competitiva positiva com clientes leais representa menos gastos em estratégias mercadológicas para manutenção e fidelização dos clientes.

No artigo seguinte, **A INFLUÊNCIA DA PERCEPÇÃO DA QUALIDADE PARA A GESTÃO DE EVENTOS TURÍSTICOS: O CASO DO 26º FESTIVAL INTERNACIONAL DE BALONISMO DE TORRES (RS) – BRASIL**, de autoria de Maria Emília Martins da Silva e Gilberto da Rosa Gonçalves, aborda a questão da qualidade requerida por turistas na prestação de serviços. O estudo analisa a percepção da qualidade do visitante sobre o 26º Festival Internacional de Balonismo de Torres (RS). A abordagem metodológica foi a quantitativa, apoiando-se na *survey* descritiva para a coleta de dados, conjugada à tabulação simples para suas análises, no período entre abril e julho de 2014, com 221 visitantes. Os principais resultados indicaram que os entrevistados perceberam a qualidade dos serviços, classificando-os de mediano a bom e, segundo os autores, a expectativa sobre o evento foi apontada como satisfatória por 95% dos entrevistados.

A SUSTENTABILIDADE E A CADEIA PRODUTIVA HOTELEIRA: UM ESTUDO DE CASO NO JW MARRIOTT, RIO DE JANEIRO, é o artigo de Rodrigo Amado dos Santos e Tamires Chagas Matschuck, o qual enfatiza que as propostas de sustentabilidade atreladas ao segmento turístico/hoteleiro devem assumir uma conotação estratégica, participativa e descentralizada, as quais permitam atender as necessidades atuais e futuras do *trade* turístico, de seus *stakeholders*, comunidades autóctones e turistas, sem deixar de lado as particularidades e as fragilidades a serem apreciadas e monitoradas nas relações de uso que serão constituídas junto às dimensões ambientais, sociais, econômicas, políticas, culturais e espaciais que sustentarão sua cadeia produtiva. A pesquisa qualitativa, realizada com entrevistas e analisada em uma planilha SWOT, é um estudo de caso do Hotel JW Marriott Rio de Janeiro.

O nono artigo, de Marta Maria Cunha Carneiro, Andres Rodriguez Veloso, Sofia Batista Ferraz e Marcos Cortez Campomar, tem como título **OS ATRIBUTOS VALORIZADOS POR CRIANÇAS E ADOLESCENTES NA ESCOLHA DE DESTINOS TURÍSTICOS**. O objetivo do artigo foi identificar os atributos valorizados por crianças e adolescentes na escolha de destinos turísticos. Para atingir esse objetivo, os autores coletaram desenhos e dados escritos sobre o tema com crianças e adolescentes da mesma escola. Os resultados evidenciam principalmente as distinções entre os atributos valorizados pelas crianças e adolescentes devido aos diferentes estágios

cognitivos e sociais em que se encontram. Por fim, o artigo apresenta sugestões a quem deseja atender estes públicos.

O artigo que encerra esta edição tem como título **ORIGENS, EVOLUÇÃO E TENDÊNCIAS DO SETOR HOTELEIRO DE BALNEÁRIO CAMBORIÚ/SC**, de Raquel Maria Fontes do Amaral Pereira. O texto analisa as origens, a evolução e as tendências da rede hoteleira do Balneário Camboriú, associadas à expansão urbana e turística na faixa litorânea catarinense. O método de abordagem apoia-se no materialismo histórico-dialético, recorrendo fundamentalmente ao paradigma de formação socioespacial. O texto discute as iniciativas pioneiras e as principais características da rede de hotéis relacionadas às diferentes etapas de expansão da cidade, bem como a sua relação com o contexto estadual e nacional, levantando as permanências e as transformações do setor, assim como as determinações locais, regionais, nacionais e mundiais, responsáveis por sua dinâmica atual.

Agradecemos a todos que participaram do processo de elaboração desta edição, e em especial aos autores que contribuíram para a ampliação do conhecimento na área do Turismo.

Desejamos uma excelente leitura!

Prof^a. Dra. Josildete Pereira de Oliveira
Prof. Dr. Luiz Carlos da Silva Flores
Editores da Revista Turismo Visão e Ação

Prof. Dr. Francisco Antônio dos Anjos
*Coordenador do Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu
em Turismo e Hotelaria - PPGTH*