



Vol 5, Nº 13 (Diciembre/Dezembro 2012)

AS PRÁTICAS DE SUSTENTABILIDADE ADOTADAS POR DESTINOS TURÍSTICOS SÃO COMUNICADAS AOS TURISTAS VIA *WEBSITE*? UM ESTUDO NO PORTAL OFICIAL DE FERNANDO DE NORONHA

Edvan Cruz Aguiar¹
 Salomão Alencar de Farias²
 Ana Carolina Vital da Costa³
 Francisco Vicente Sales Melo⁴

Resumo: Este artigo objetiva verificar como as práticas de sustentabilidade desenvolvidas pelos responsáveis pelo Arquipélago de Fernando de Noronha em Pernambuco, Brasil, são comunicadas aos potenciais turistas via *website*. Verificou-se ainda se o conteúdo sobre sustentabilidade disponível no portal esta alinhado com os indicadores de prática de gestão sustentável da destinação turística da OMT (2005). Para tanto, o portal oficial desta destinação foi analisado em sua completude. O estudo é de natureza qualitativa e caracteriza-se como descritivo. Observou-se que os indicadores relacionados à sustentabilidade pouco são evidenciados no portal embora as práticas sejam constantes nesta localidade. Por fim, acredita-se que comunicar as ações sustentabilidade aos potenciais visitantes via *website* pode auxiliar no processo de educação sustentável destes turistas.

¹ Doutorando em Administração pelo PROPAD/UFPE Bacharel em Administração pela UEPB. E-mail: edvan.ed@gmail.com.

² Professor Associado da Universidade Federal de Pernambuco. Realizou pós-doutorado com bolsa Fulbright (Scholar-in-Residence) no Central Piedmont Community College, em Charlotte na Carolina do Norte, na área de negócios internacionais (2011-12) e Pós-doutorado em Administração na Georgia State University (EUA- 2004). E-mail: saf@ufpe.br.

³ Mestranda em Administração pelo PROPAD/UFPE Bacharel em Administração pela UFPB. E-mail: anacarolinavital@gmail.com.

⁴ Doutorando em Administração (PROPAD/UFPE), Mestre em Administração (UFPE) e em Administração e Controladoria (UFC), graduado em Administração (UNIFOR). E-mail: vicsmelo@gmail.com.

Palavras-chave: Sustentabilidade. Destino turístico. *Website*. Fernando de Noronha.

SUSTAINABILITY PRACTICES ADOPTED BY TOURIST DESTINATIONS ARE REPORTED TO TOURISTS VIA WEBSITE? A STUDY ON THE OFFICIAL SITE OF FERNANDO DE NORONHA, BRAZIL

Abstract: This article aims to see how sustainability practices developed by those responsible for the Archipelago of Fernando de Noronha in Pernambuco, Brazil, are communicated to potential tourists via the website. It was also found that the content available on the portal on sustainability is aligned with the indicators of sustainable management practice of the tourist destination of the WTO (2005). Thus, the official website of this allocation was analyzed in its entirety. The study is qualitative in nature and is characterized as descriptive. It was noted that some indicators related to sustainability is evidenced in the portal while the practices are contained in this locality. Finally, we believe that sustainability actions communicate to potential visitors via the website can assist in the sustainable education of tourists.

Keywords: Sustainability. Tourist destination. Website. Fernando de Noronha, Brazil.

1. Introdução

A atividade turística tem assumido papel importante na economia nacional e internacional. De acordo com a Organização Mundial do Turismo (OMT), a atividade turística tem sido responsável por 65% do valor total arrecadado em exportações de bens e serviços em todo mundo. Esta atividade pode favorecer o desenvolvimento local, por meio da geração de emprego e renda, além de gerar novas oportunidades de negócios. Contudo, o seu desenvolvimento sem planejamento pode impactar negativamente a sua sustentabilidade, posto que interfere diretamente na dinâmica econômica, social e ambiental da localidade.

O turismo possui grande relação com a preservação da natureza (CUNHA; CUNHA, 2005). Logo, o turismo sustentável apresenta-se como um ideal a ser seguido pelos responsáveis pela gestão dos destinos, ao passo que estes possam voltarem-se para o estudo do impacto humano sobre os recursos disponíveis, objetivando minimizar os malefícios de sua ação sobre o ambiente e a maximização da preservação do local.

A sustentabilidade no turismo consiste em um processo contínuo e requer constante previsão de tendências e monitoramento dos impactos, para a introdução das medidas preventivas ou corretivas quando necessário (CORAZZA; PINHO-LEVY, 2007). Por definição, a sustentabilidade pode ser entendida como a justa distribuição de recursos naturais entre diferentes gerações, centrado na igualdade social, diversidade cultural, eficiência econômica, proteção e conservação do meio ambiente (CIEGIS; CIEGIS; JASINSKAS, 2005). Com isso, tem a possibilidade de tornar-se um fator motivador e mobilizador institucional, à medida que procura regular padrões de comportamento e valores dominantes (HUNTER, 2002; CIEGIS; CIEGIS; JASINSKAS, 2005).

Dentre os esforços para redução dos impactos negativos gerados pelos visitantes no destino turístico, pode-se destacar os trabalhos de conscientização que

alguns gestores turísticos vem desenvolvendo com o objetivo de contribuir com a, mudança de atitude e de comportamento por parte dos consumidores e muitas vezes estas ações poderiam ser divulgadas nos *websites* oficiais das destinações.

Neste sentido, entende-se que o *website* de destinação turística pode contribuir instruindo os potenciais turistas, sobre ações de sustentabilidade no momento da visita à destinação por meio de informações relacionadas às práticas de preservação da localidade. Desse modo, além de utilizar recursos de marketing para atrair os turistas, o *website* pode apresentar em seu conteúdo informações que irão auxiliar os interessados em visitar o local sobre seus atrativos e atividades de entretenimento (BILOSLAVO; TRNAVCEVIC, 2009; KOTLER *et al.*, 2006).

Desse modo, é necessário que se defina, elabore e aplique indicadores que possam respaldar a implementação e contínua adequação da gestão local a fim de alcançar a sustentabilidade no turismo (CORAZZA; PINHO-LEVY, 2007). Em 1996, a Organização Mundial do Turismo publicou o relatório “*What Managers Need to Know: A Practical Guide to the Development and Use of Indicators of Developing Sustainable Tourism*”. Este documento apresenta os principais indicadores para a adoção da gestão sustentável dos destinos turísticos. A ideia da OMT foi facilitar a tomada de decisão por parte dos gestores em relação ao turismo sustentável.

Desse modo, este artigo objetiva verificar como as práticas de sustentabilidade desenvolvidas pelos responsáveis pelo Arquipélago de Fernando de Noronha em Pernambuco, Brasil são comunicadas aos potenciais turistas via *website* oficial. Busca-se ainda verificar se o conteúdo sobre sustentabilidade disponível no portal esta alinhado com os indicadores de prática de gestão sustentável da destinação turística da OMT (2005).

Tendo contextualizado o problema de pesquisa, apresenta-se em seguida a revisão da literatura sobre a temática e o método de investigação utilizado. Posteriormente as análises e discussões são descritas, fechando com as conclusões e as referências utilizadas para a articulação teórica deste estudo.

2. Sustentabilidade no turismo

A relação entre o meio ambiente natural e turismo tende a ser conflituosa, pois a atividade turística pode estar associada à degradação ambiental. Nesse sentido, a busca pelo equilíbrio dos ecossistemas naturais atrelado à sustentabilidade local, onde o visitante capta a identidade do lugar, torna-se alternativa para minimização dos impactos negativo inerentes á exploração da destinação turística e a maximização dos aspectos positivos (FERRETI, 2002).

A visitação turística traz resultados positivos para localidade na medida em que gera renda em diversas atividades econômicas. Todavia, os impactos ambientais, culturais e sociais sofridos pela comunidade envolvida no atrativo turístico precisam ser avaliados (PRADO; ANDRADE; FACCIOLI, 2004). Logo, se não houver uma gestão adequada quando da prática turística, a presença do turista poderá trazer diversos problemas tais como aculturação, violência e próprio *déficit* econômico da localidade.

A sustentabilidade no turismo apresenta-se como um conceito atual e amplo, sendo aplicável a todas as formas de turismo (OMT, 2005). Torna-se importante o desenvolvimento de práticas que almejem a sustentabilidade do destino turístico, por

parte de gestores e demais envolvidos, a fim de garantir a perpetuação de suas ações ao longo do tempo (CORAZZA; PINHO-LEVY, 2007).

A sustentabilidade no turismo pode ser entendida como um processo contínuo que requer constante previsão de tendências e monitoramento dos impactos, para a introdução das medidas preventivas ou corretivas quando necessário (CORAZZA; PINHO-LEVY, 2007; BILOSLAVO; TRNAVCEVIC, 2009; KOTLER *et al.*, 2006). Em outras palavras, compreende a organização da presença de turistas na localidade, usando critérios de conservação da natureza e do meio ambiente, considerando ainda aspectos de cunho cultural, social e econômico.

O impacto que o turismo exerce no desenvolvimento de localidades, comunidades e regiões, está intrinsecamente relacionado à forma como é gerida atividade turística, em especial a destinação em si. Assim sendo, a atividade turística pode ser vista como um sistema aberto compreendido por inúmeros elementos inter-relacionados, e que a sua sustentabilidade está intimamente ligada à assertiva integração e equilíbrio entre as partes que o compõem (BENI, 2003). Segundo Beni (2003) o sistema de turismo é formado por três elementos: turistas, elementos geográficos, isto é, a região geradora de visitantes, a região de destinação dos turistas e a região das rotas de trânsito (período de tempo de viagem até a destinação, indústria turística, composta pelas agências de viagens, empresas de transportes e hospedagens, órgãos públicos, etc.

Uma ferramenta que faz parte do terceiro componente do sistema turismo e que pode contribuir para os fins propostos pela perspectiva da sustentabilidade no turismo corresponde ao *website* da destinação turística. Na seção seguinte essa tecnologia é abordada no contexto da atividade turística, partindo da premissa de que a *internet* tem se tornado essencial para promover as regiões e o turismo em si, bem como sua sustentabilidade (BENI, 2003).

3. Website de destinação turística

A internet tem possibilitado novas formas de interação entre o destino e o turista, expondo o consumidor a uma série de análises comparativas de custos e benefícios (CORDEIRO *et al.*, 2004). Para uma localidade vender-se como destino, o acesso à informação instantânea e atualizada torna-se essencial para a promoção da atividade turística (ROCHA, 2004). Desse modo, o *website* apresenta-se como ferramenta de aproximação entre localidade e propensos visitantes. Vicentin e Hoppen (2003) mencionam algumas vantagens quando do uso da internet no setor de turismo, tendo como as principais: o acesso a uma maior quantidade de informação, a velocidade de comparação entre destinações e a facilidade de compra, de um mesmo lugar, e de determinados atributos de uma destinação turística.

A Organização Mundial do Turismo declarou que o turismo e a *web* eram parceiros ideais (OMT, 2003), pois a rede oferece aos usuários acesso imediato a informações relevantes sobre vários locais no mundo, com maior variedade e profundidade. O'Connor e Frew (2002, p. 34), por sua vez, afirmam que a informação é a 'alma' do turismo, pois ela garante a motivação e a habilidade do cliente para viajar.

Em face disto, entende-se que as informações presentes no *website* de destinação turística além de servir como mecanismo de estímulo ao planejamento e efetiva visitação à localidade, precisa assumir caráter informativo no que se concerne ao conhecimento dos impactos gerados quando da atividade turística, seus pontos críticos e demais aspectos que objetivem a conscientização dos turistas e a efetiva sustentabilidade dessa prática.

O portal deve ser capaz de propiciar informações úteis e interessantes por meio de das vantagens presentes nas tecnológicas da informação e comunicação atuais (LOVELOCK, 2006). O desenvolvimento das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) tem oportunizado às organizações uma melhor utilização da *web* objetivando um eficaz gerenciamento dos seus negócios e com o setor turístico não é diferente. Logo, a estruturação dos elementos que constituem o *site* de destinação turística (imagens, vídeos, textos, etc.) precisa refletir qual será a realidade que o turista irá experimentar quando chegar ao destino (BARBOSA *et al.*, 2005).

O *website* pode ser modificador do comportamento do turista, podendo alterar a imagem que a pessoa tem sobre uma localidade, ou mesmo descobri-la inicialmente por meio da internet e desejar conhecer a cidade pessoalmente (BILOSLAVO; TRNAVCEVIC, 2009; KOTLER *et al.*, 2006). É coerente afirmar que o *site* de destinação turística pode também assumir função de ferramenta instrucional frente ao turista, de modo que ele torne-se consciente do seu papel na dinâmica que envolve o turismo e principalmente sua sustentabilidade, por meio de informações que abordem, além dos atrativos turísticos, questões inerentes aos impactos na cultura local, no sistema sócio-econômico da região e do próprio meio ambiente.

Logo, faz-se necessário que os gestores de *websites* e das próprias destinações turísticas atentem para as vantagens envolvidas no uso do *site* da localidade que vão além da atração de visitantes, mas também tornar a atividade culturalmente rica (sem perder as características locais) socialmente justa, economicamente viável e ambientalmente sustentável. Ou seja, a atividade turística deve ser vista de forma holística pelos gestores, de modo que se possa enxergar na *web* uma ferramenta importante não apenas para a promoção do turismo, mas também para a sua sustentabilidade.

4. Indicadores de desenvolvimento sustentável para os destinos turísticos (OMT 2005)

Partindo da premissa de que o turismo corresponde ao processo sistemático, dinâmico e contínuo que requer constante monitoramento dos impactos gerados e previsão de tendências, a definição, elaboração e aplicações de indicadores que tenham com função garantir a implementação contínua adequação e o aprimoramento da gestão do destino turístico, a fim de garantir a sustentabilidade, tornam-se importantes e necessárias (WTO, 1999).

Os indicadores de sustentabilidade no turismo devem mensurar as mudanças na estrutura e fatores internos do turismo, mudanças em fatores externos que afetam o turismo e impactos gerados pela atividade turística (CORAZZA; PINHO-LEVY, 2007). Os indicadores de sustentabilidade no turismo são um conjunto de informações formalmente selecionadas que são utilizadas como caráter regular para medir as mudanças necessárias para o desenvolvimento da sustentabilidade no turismo (OMT, 2005).

A utilização de indicadores pode promover a adoção de medidas que antecipem e previnam situações indesejadas em relação aos destinos. Desde 1992, a Organização Mundial do Turismo (OMT) tem trabalhado na elaboração e aplicação de indicadores que contribuam para o desenvolvimento sustentável do turismo. Os estudos realizados pela OMT e outras entidades tem contribuído para a melhor gerir o turismo, especificamente as destinações turísticas, por meio da produção de informações concernentes aos impactos da atividade turística nas regiões do globo (cultural, social, econômica e ambiental).

Desse modo, entende-se que o uso de indicadores de sustentabilidade assume papel importante, tornando-se mecanismo de auxílio a gestores de destinos e regiões turísticas quando da gestão dos recursos que estes oferecem aos visitantes e moradores. Em 1996 a OMT preparou um manual guia sobre a elaboração e gestão de indicadores de sustentabilidade de destinos turísticos. Em 2005 essa mesma organização mundial, utilizando-se da experiência adquirida desde 1996, reestruturou o documento e seus indicadores. Esse novo conjunto de indicadores pode consubstanciar a adoção de decisões baseadas em informações de todos os níveis de planejamento e gestão do turismo, a saber: nível nacional; nível regional; destinos específicos; locais chave de uso turístico dentro dos destinos; empresas turísticas; estabelecimentos turísticos individuais (OMT, 2005).

4.1 Indicadores relativos à sustentabilidade do turismo

A Organização Mundial do Turismo define os indicadores tomando como base critérios de credibilidade, clareza e a possibilidade de serem utilizados como parâmetro para análises comparativas no que se refere a atividade turística. A seguir, são apresentados os indicadores definidos pela OMT (2005).

- Bem estar das comunidades receptoras: considera a satisfação dos moradores locais com o turismo, seus efeitos sobre a comunidade, o acesso destes aos principais recursos disponíveis na região, a igualdade entre gênero e o turismo sexual.
- Conservação do patrimônio cultural: inerente à atenção atribuída à conservação do patrimônio cultural construído na localidade.
- Participação da comunidade na atividade turística: corresponde à sensibilização e envolvimento da comunidade no turismo.
- Satisfação dos turistas: relacionado à preocupação com a manutenção da satisfação dos turistas, considerando suas expectativas e seu acesso a destinação turística.
- Saúde e segurança: envolve atenção para com aspectos como saúde pública, comunitária e alimentar. Concernente ainda sobre o controle de epidemias e controle internacional de enfermidades, bem como segurança dos turistas e segurança pública de maneira geral.
- Aproveitamento dos benefícios econômicos do turismo: envolve questões como níveis de ocupação, sazonalidade, infra-estrutura, diversidade de produtos, emprego, turismo como de conservação da natureza, benefícios econômicos para a comunidade do destino turístico, luta conta a pobreza e competitividade dos negócios turísticos.

- Proteção dos recursos naturais: ênfase na proteção dos ecossistemas em perigo e cuidado com a água.
- Gestão dos recursos naturais escassos: aborda questões que envolve gestão energética, mudanças climáticas e da atividade turística, disponibilidade e conservação da água, principalmente água potável.
- Limitação do impacto ambiental do turismo: enfoca gestão dos resíduos sólidos e líquidos, a contaminação atmosférica, o controle dos níveis de ruídos e gestão do impacto visual da infra-estrutura e as instalações turísticas.
- Controle das atividades turísticas: envolve o controle da intensidade de uso do local, a massificação do turismo e a gestão dos eventos turísticos (eventos esportivos, festivais, feiras etc.).
- Ordenação e controle do lugar de destino: corresponde à integração da atividade turística no planejamento da região, o controle do desenvolvimento da região e os transportes relacionados ao turismo.
- Design de produtos e serviços: atenção atribuída à criação de circuitos e rotas turísticas, a oferta e variedade de experiências, atividades de *marketing* com foco no turismo sustentável e a proteção da imagem do destino.
- Sustentabilidade das operações e dos serviços turísticos: preocupa-se com a sustentabilidade, bem como as políticas e práticas de gestão ambiental nos negócios turísticos. Ou seja, gestão ambiental e responsabilidade social.

Com base no exposto, é coerente afirmar que os indicadores de sustentabilidade apresentam-se como instrumentos importantes no que concerne a uma melhor compreensão das condições do ambiente (cultural, social, econômico e natural) para fins de assertiva verificação, monitoramento e orientação das decisões no sentido da sustentabilidade no turismo.

5. Procedimentos metodológicos

O presente estudo possui abordagem qualitativa (MARTINS; THEÓPHILO, 2009). A investigação possui caráter descritivo, na medida em que pretendeu identificar, no conteúdo do portal oficial do arquipélago de Fernando de Noronha 'www.noronha.pe.gov.br', a presença de elementos que correspondam aos indicadores práticos para a gestão sustentável da destinação turística, descrevendo-as. A análise foi realizada comparando com o guia prático de indicadores de desenvolvimento sustentável de destinos turísticos (OMT, 2005).

O intuito da pesquisa consistiu ainda em explorar o tema, proporcionando maior familiaridade com este, além de possibilitar subsídios para novas propostas de pesquisa (ROESCH, 1999; MARTINS; THEÓPHILO, 2009). O método de estudo de caso foi escolhido para condução da pesquisa, que objetiva analisar uma unidade social de forma profunda e intensa (YIN, 2001). O critério de escolha do destino Fernando de Noronha como o caso de estudo se deu pelo fato de que este arquipélago, além de ser uma Área de Proteção Ambiental, é reconhecido como sendo patrimônio mundial natural pela Organização das Nações Unidas – ONU desde 2004. Desse modo, os responsáveis pelo local realizam práticas sustentáveis normalmente.

Para análise dos dados obtidos na *web* utilizou-se a técnica de análise de conteúdo (BAUER, 2002). Essa técnica contribuiu para identificar a presença de elementos que se alinham com os indicadores de sustentabilidade no turismo (OMT, 2005). O seu processo foi realizado conforme as cinco etapas indicadas por Morais (1999). As etapas foram: preparação das informações; unitarização ou transformação do conteúdo em unidades; categorização ou classificação das unidades em categorias; descrição e interpretação. As categorias de análise foram previamente definidas a partir da revisão teórica.

6. Análise e discussão dos resultados

Fernando de Noronha é um arquipélago composto por 21 ilhas totalizando uma área de 26 km². Conforme dispõe o artigo 96 da Constituição Estadual, é uma região geoeconômica, social e cultural do Estado de Pernambuco, instituído sob a forma de Distrito Estadual. O arquipélago, além de ser uma área de preservação ambiental - APA, é considerado pelo plano estratégico de turismo de Pernambuco um dos principais destinos indutores de turismo do estado. A partir de 1988, foram promulgadas leis de proteção ambiental para a preservação do ecossistema das 21 ilhas que compõem o arquipélago, em virtude da preocupação ambiental e da diversidade de sua fauna e flora (MELO *et al.*, 2008). A seguir são apresentados e discutidos os achados provenientes da pesquisa.

O conteúdo da *homepage* contempla informações gerais concernentes à taxa de preservação ambiental, para que o turista possa agilizar sua entrada na ilha, bem como boletim meteorológico e tábuas das marés. Percebe-se uma preocupação com a preservação da localidade posto que na página inicial, além do *banner* centralizado na parte de cima, há demais *links* que instruem o pretense visitante do arquipélago não apenas como proceder.

A sustentabilidade no turismo apresenta-se como um conceito atual e amplo, sendo aplicável a todas as formas de turismo, torna-se importante o desenvolvimento de práticas que almejem a sustentabilidade do destino turístico, por parte de gestores e demais envolvidos, como por exemplo, os turistas (OMT, 2005). Entretanto, não foi identificada nenhuma informação com fins de explicar o propósito da taxa, que benefícios ela trás para a sustentabilidade do turismo e do próprio destino turístico. Entende-se que o turista é co-responsável nesse processo e, portanto, precisa estar ciente sobre os desdobramentos que suas ações geram.

No que se refere aos indicadores de desenvolvimento sustentável do turismo (OMT, 2005), o *site* não apresenta em seu conteúdo elementos que indiquem atenção atribuída aos indicadores 'bem-estar das comunidades receptoras'. Ou seja, sua satisfação com a atividade turística, seu acesso aos principais recursos disponíveis, igualdade entre gêneros e turismo sexual. É fato que a visita turística traz resultados positivos para localidade na medida em que gera renda em diversas atividades econômicas. Todavia, os impactos ambientais, culturais e sociais sofridos pela comunidade envolvida no atrativo turístico precisam ser avaliados (PRADO; ANDRADE; FACCIOLI, 2004). Logo, se não houver uma gestão adequada quando da prática turística, a presença do turista poderá trazer diversos problemas tais como aculturação, violência e próprio déficit econômico da localidade.

Em relação ao indicador 'participação da comunidade na atividade turística' foi identificada uma atividade isolada, datada do dia 24 de setembro de 2010. Trata-se

de uma ação promovida pelo Projeto Tamar com o intuito de angariar voluntários (turistas e moradores) para coletar lixo depositado nas pedras e nas faixas de areia. O objetivo também foi de sensibilizar as partes envolvidas quanto aos problemas causados pelo meio ambiente devido à poluição dos oceanos. A sustentabilidade no turismo consiste em um processo contínuo que requer constante previsão de tendências e monitoramento dos impactos, para a introdução das medidas preventivas ou corretivas quando necessário (CORAZZA; PINHO-LEVY, 2007). Assim, envolver a comunidade no processo é importante para que a atividade turística torne-se sustentável em sua plenitude.

A partir das informações contidas sítio oficial da destinação turística Fernando de Noronha, percebe-se uma atenção dada à 'satisfação do turista' que corresponde a um dos indicadores concernentes à sustentabilidade no turismo (OMT, 2005):

Programar uma viagem a Fernando de Noronha pode significar a realização de um sonho da maioria dos brasileiros. No Arquipélago, se tem a sensação de estar em uma parte do Brasil que deu certo, são 17 quilômetros quadrados à 545 km da costa pernambucana, onde vive uma população de apenas 3.500 habitantes e o turismo é desenvolvido de forma sustentável, criando a oportunidade do encontro equilibrado do homem com a natureza em um dos santuários ecológicos mais importantes do mundo (www.noronha.pe.gov.br).

A mesma ênfase também é identificada quando se trata da 'conservação do patrimônio cultural':

Além das praias, baías e natureza riquíssima, Noronha também reserva outras surpresas para os turistas. São 500 anos de história, que tornam o Arquipélago, além de um Patrimônio Natural, um verdadeiro Patrimônio Histórico que merece ser visitado e, sobretudo, preservado (www.noronha.pe.gov.br).

No que se refere aos indicadores 'proteção de recursos naturais', 'gestão de recursos naturais escassos' e 'limitação do impacto ambiental do turismo', foi possível identificar, no conteúdo do portal da destinação turística, informações que reforçam e chamam a atenção do visitante do site para aspectos relacionados ao ambiente natural da região; mais especificamente na seção meio ambiente:

O arquipélago de Fernando de Noronha é dividido em Parque Nacional Marinho e Área de Proteção Ambiental. Cada área protege o meio ambiente para assegurar a preservação das espécies e a ocupação humana racional. [...] Grande parte do arquipélago é destinada à proteção da fauna, da flora e dos recursos naturais (www.noronha.pe.gov.br).

A área do arquipélago destinada à ocupação humana segue padrões para garantir o uso racional do espaço e a região é também reconhecida como patrimônio mundial natural. Por meio do *website* é possível ter acesso a informações sobre suas condições ambientais consideradas singulares. Além disso, o ambiente virtual disponibiliza *links* que dão acesso a outros órgãos ligados ao meio ambiente, como por exemplo: Ministério do Meio Ambiente, Secretaria de Ciência, Tecnologia e Meio Ambiente, e IBAMA. A atividade turística compreende a organização da presença de turistas na localidade, usando critérios de conservação da natureza e do meio

ambiente, considerando ainda aspectos de cunho cultural, social e econômico (OMT, 2005).

Em face disto, entende-se que as informações presentes no *website* devem assumir caráter informativo no que se concerne ao conhecimento dos impactos gerados quando da atividade turística, seus pontos críticos e demais aspectos que objetivem a conscientização dos turistas e a efetiva sustentabilidade dessa prática. O portal deve ser capaz de propiciar informações úteis e interessantes por meio de das vantagens presentes nas tecnológicas da informação e comunicação atuais (LOVELOCK, 2006, p. 124). No que diz respeito ao indicador 'saúde e segurança', com base na análise do portal da destinação turística, foram identificadas informações em que é apresentado um panorama das políticas voltadas para a saúde na região. O modelo de gestão para a saúde no Distrito Estadual de Fernando de Noronha está estruturado pela Coordenadoria de Saúde, aprovado pelo Conselho Distrital de Saúde, onde os profissionais respondem pelas ações, implantação e acompanhamento das políticas preconizadas pelo Ministério da Saúde e pelas metas traçadas pela Secretaria Estadual de Saúde.

Os indicadores 'controle de atividades turísticas' e 'ordenação e controle do lugar de destino' estão presentes no conteúdo do portal oficial de Fernando de Noronha. Informações concernentes a esses indicadores são acessadas por meio do *link* Legislação, em que são apresentadas leis, decretos, resoluções, portarias e instruções normativas. Tais documentos definem e restringem, por exemplo: fluxo de turistas, veículos e embarcações; estabelecimento de valores a serem cobrados, quando do fornecimento de água tratada; comissão técnica interinstitucional para avaliar as questões relacionadas com a melhoria da infra-estrutura do arquipélago.

Em relação aos indicadores '*design* de produtos e serviços' verifica-se no conteúdo do *site* investigado que existe uma gama de informações que atentam para o detalhamento de processos que envolvem a oferta de produtos e serviços turísticos, tais como: processo de chegada ao arquipélago; hospedagem; gastronomia; mapas; rotas e dicas de passeios; demais informações e serviços. O desenvolvimento das Tecnologias da Informação e Comunicação tem oportunizado às organizações uma melhor utilização da *web* objetivando um eficaz gerenciamento dos seus negócios no setor turístico. A estruturação dos elementos que constituem o *site* de destinação turística (imagens, vídeos, textos, etc.) precisa refletir qual será a realidade que o turista irá experimentar quando chegar ao destino (BARBOSA et al., 2005).

A partir da análise do *website* de Fernando de Noronha, verificou-se que o indicador 'sustentabilidade das operações e dos serviços turísticos', que está relacionada às políticas de e práticas de gestão ambiental nos negócios turísticos, não é explorado em seu conteúdo; assim como o indicador 'aproveitamento dos benefícios econômicos do turismo'. Não se pode afirmar que ações nesse sentido não estejam sendo realizadas, mas entende-se que o *website* oficial desta destinação é uma ferramenta favorável a sustentabilidade no turismo, na medida em que disponibiliza informações alinhadas aos princípios econômicos, culturais, sociais e ambientais, ajudando os turistas a terem atitudes sustentáveis.

Por meio da internet, muitas cidades e localidades (destinos) requisitadas pelos turistas têm desenvolvido sua própria *homepage* e inserido nesta página imagens, textos, argumentos que conquistem o turista para visitar e consumir no local escolhido com uma atitude mais consciente em relação à sustentabilidade do

destino. O site de destinação turística pode também assumir função de ferramenta instrucional frente ao turista, de modo que ele torne-se consciente do seu papel na dinâmica que envolve o turismo e principalmente sua sustentabilidade, com informações que abordem, além dos atrativos da região, questões pertinentes à sustentabilidade no turismo.

7. Conclusões

As análises indicaram que o conteúdo do *website* investigado contempla informações concernentes a maioria dos indicadores levantados definidos pela Organização Mundial do Turismo, como: conservação do patrimônio cultural; saúde e segurança; proteção dos recursos naturais; gestão dos recursos naturais escassos; limitação do impacto ambiental do turismo; controle das atividades turísticas; ordenação e controle do lugar de destino.

Entende-se que é possível utilizar recursos de marketing não apenas para atrair os turistas, mas também em seu conteúdo informações que auxiliem os propensos visitantes a desfrutarem de forma adequada a localidade destino (BILOSLAVO; TRNAVCEVIC, 2009; KOTLER *et al.*, 2006). Apesar da não identificação evidente de conteúdos que se remetessem aos indicadores ‘sustentabilidade das operações e dos serviços turísticos’, ‘aproveitamento dos benefícios econômicos do turismo’, ‘bem estar das comunidades receptoras’ e, ‘participação da comunidade na atividade turística’, não se pode afirmar que essas práticas não se façam presentes. Porém, sabe-se que estas práticas são comuns na localidade, no entanto as mesmas não são comunicadas aos visitantes via *website*. Desse modo, recomenda-se que sejam realizadas pesquisas de campo para identificar quais práticas que se coadunam com os indicadores aqui apresentados.

O estudo trás contribuições relevantes para gestão da imagem da atividade turística por meio de *websites*, na medida em que discute sobre a orientação de práticas sustentáveis por parte dos turistas e responsáveis pela destinação. Além disso, pode fornecer *insights* aos idealizadores dos portais das localidades no que se refere à estruturação dos seus portais a fim de contribuir para a sustentabilidade do turismo e, conseqüentemente, da região. Acredita-se ainda que comunicar as ações sustentabilidade aos potenciais visitantes pode auxiliar no processo de educação sustentável destes.

Referências

- BARBOSA, L. G. M.; O'NEIL, I.; MARINS, C. T. **British Travellers' image perspectives of Brazil as a tourism destination**. In: ENCONTRO NACIONAL DA ANPAD. 29. 2005, Brasília, Distrito Federal: XXIX ENANPAD, 1 CD-.ROM, 2005.
- BAUER, M. W. Análise de conteúdo clássica: uma revisão. In: BAUER, M. W.; GASKELL, G. **Pesquisa Qualitativa com texto, imagem e som**. Um manual prático. 7. ed. Petrópolis: Vozes, p. 189-217, 2002.
- BENI, M. C. **Análise Estrutural do Turismo**. 9. ed. São Paulo: Ed. Senac, 2003.
- BILOSLAVO, Roberto; TRNAVCEVIC, Anita. **Web sites as tools of communication of a "green" company**. *Management Decision*. V. 47, No 7, p. 1158–1173, 2009.

BRYMAN, A. **Research methods and organizations studies**. London: Routledge, 1992.

CIEGIS, R.; CIEGIS, R.; JASINSKAS, E. Concepts of strong comparability and commensurability versus concepts of strong and weak sustainability. **InzinerineEkonomika-Engineering economics**.v.5, 2005. p. 31-35.

CORAZZA, Rosana Icassatti; PINHO-LEVY, Maria Carolina. Pode o turismo ser sustentável? definição, seleção, desenvolvimento e utilização de indicadores de sustentabilidade. In: VII - Encontro Nacional da ECOECO, Fortaleza (CE), **Anais...**, 2007.

FERRETI, E. **Turismo e meio ambiente: uma abordagem integrada**. São Paulo: Roca, 2002.

HUNTER, Colin. **Environment, Development and Sustainability**. v. 4, n. 1, 2002. p. 7.

KOTLER, P.; GERTNER, D.; REIN, I.; HAIDER, D. **Marketing de lugares: como conquistar crescimento de longo prazo na América Latina e no Caribe**. São Paulo: Pearson, 2006.

KOTLER, Philip; ARMSTRONG, Gary. **Princípios de Marketing**. 12 ed. – São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

LOVELOCK, C.; WIRTZ, J. **Marketing de Serviços – pessoas, tecnologias e resultados**. 5ª edição – São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

MORAES, R. Análise de conteúdo. **Revista Educação**. Porto Alegre. v. 22, nº 37, p. 7-32, 1999.

O'CONNOR, P.; FREW, A. J. The future of hotel electronic distribution. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*. V. 43(3): 33–45, 2002.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE TURISMO. **E-business para Turismo**. Porto Alegre: Bookman, 2003.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO. **Indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos** – Guia prática. Madrid: OMT, 2005.

PRADO, M. V. P.; ANDRADE, J. R. L.; FACCIOLI, G.G. Turismo sustentável e capacidade de carga dos atrativos turísticos no município do Canindé do São Francisco/SE: uma reflexão dos aspectos metodológicos. IN: **Anais do II Encontro da ANPPAS**. Indaiatuba, 2004.

ROCHA, S. B. **Internet marketing: como a indústria hoteleira responde a solicitações de informações via correio eletrônico? O caso do município do rio de janeiro**. In: ENCONTRO NACIONAL DA ANPAD. 28. Curitiba, Paraná: XXVIII ENANPAD, 2004. 1 CD-.ROM, 2004.

VICENTIN, I. C.; HOPPEN, N. **A internet no negócio de turismo no Brasil: utilização e perspectivas**. Revista Eletrônica de Administração. Edição 31, no. 1, V. 9, 2003.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 2ª Ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.