

Ilha de Porto Belo / SC

Um destino turístico de excelência

Doris van de Meene Ruschmann¹; Rafaela Gonçalves Rosa²

doris@ruschmannconsultores.com.br

Universidade do Vale do Itajaí

Resumo. O presente trabalho trata de um estudo realizado na Ilha de Porto Belo/SC e que estabelece o comparativo entre as temporadas de verão, (desde 1996), tendo como objetivo a análise e avaliação da sustentabilidade turística-recreativa do local, a partir dos aspectos ambientais e do monitoramento da sua visitação como uma estratégia administrativa. Com o estudo, pretende-se proporcionar condições que auxiliem a tomada de decisões adequadas ao incremento favorável do empreendimento. O método utilizado foi a observação direta, tendo como complemento o registro fotográfico e a medição da poluição sonora, bem como o auxílio da pesquisa de demanda. Os resultados dos estudos realizados, demonstram aspectos favoráveis e outros críticos para a administração sustentável do local, que dependem tanto de fatores internos como externos ao empreendimento.

Palavras-chave: Turismo, sustentabilidade, estratégia, desenvolvimento, empreendimentos.

1. Introdução

O turismo contemporâneo é um grande "consumidor" da natureza e sua evolução, nas últimas décadas, ocorreu como consequência da "busca do verde" e da "fuga" dos tumultos dos grandes conglomerados urbanos por pessoas que tentam

1 Graduada em Turismo pela Universidade Anhmebi/Morumbi, Mestre e Doutora em Turismo pela Universidade de São Paulo – Coordenadora do Programa de Mestrado em Turismo e Hotelaria na Universidade do Vale do Itajaí – UNIVALI - SC

2 Graduada em Turismo e Hotelaria, Especialista em Turismo: Planejamento, Gestão e Marketing e mestre do Curso de Pós Graduação Stricto Sensu em Turismo e Hotelaria da Universidade do Vale do Itajaí.

recuperar o equilíbrio psicofísico em contato com ambientes naturais durante o seu tempo de lazer.

A atividade turística está diretamente ligada ao produto turístico, que se compõe de elementos tangíveis e intangíveis, tais como as atrações naturais, artificiais e os serviços de uma localidade. A cada ano podem-se notar as mudanças que ocorrem nos destinos turísticos, seja na infra-estrutura básica, melhorando a vida dos moradores locais, até a infra-estrutura turística, atendendo as necessidades dos visitantes.

O desenvolvimento sustentável vem sendo discutido em inúmeros eventos em todo mundo, e a consciência ambiental tem sido difundida de maneira a tornar-se um dos assuntos deste século. Cuidar, preservar e usufruir com cautela a natureza, para que as gerações futuras tenham o prazer de conhecer um meio-ambiente protegido, constituem-se, atualmente, em verbos cada vez mais praticados, seja por parte dos empreendedores e também pelos turistas, ao ponto de se considerar a proteção e a operação sustentável de um empreendimento turístico, como um meio para a sua sobrevivência natural, que interferirá também na vitalidade econômica do local e do empreendimento.

Os conceitos do desenvolvimento sustentável e do turismo sustentável estão intimamente ligados à proteção do meio ambiente. Entretanto, encontrar o equilíbrio entre os interesses econômicos que o turismo estimula, e um desenvolvimento da atividade que proteja o meio ambiente não é tarefa fácil, principalmente porque o seu controle depende de critérios e valores subjetivos e de uma política ambiental e turística adequada que, lamentavelmente, ainda não se encontrou plenamente no Brasil e em outros países (RUSCHMANN, 2009, p. 44).

Contudo, a sustentabilidade de um meio turístico depende, necessariamente do tipo de turismo que ocorre na área e que poderá ser um instrumento de sustentação do modelo de desenvolvimento ecológico, exigido pelas grandes transformações no modo de vida em todo globo terrestre.

O planejamento das ações de desenvolvimento de empreendimentos turísticos em meios naturais é entendido, atualmente, como essencial para o êxito das estratégias de competitividade, em um mercado altamente dependente de meios naturais protegidos e de empreendedores com visão sustentável dos meios nos quais atua.

2. Turismo sustentável como estratégia de desenvolvimento

Segundo Robbins (2000, p. 123), nenhum empreendimento tem um nível de desempenho acima da média se não administrar uma estratégia que confira à sua organização uma vantagem competitiva, ou seja, uma capacidade ou circunstância que proporcione à empresa, uma vantagem relativa aos seus concorrentes. Para tanto, faz-se necessário o estudo e a implementação de uma estratégia de

diferenciação, estratégia esta de caráter único em seu setor, que possui sentidos amplamente valorizados pelo seu público consumidor.

A sustentabilidade como ação de desenvolvimento no setor turístico é uma forma de estratégia de diferenciação da oferta capaz de imobilizar uma determinada fatia do mercado que preza os valores ambientais, haja vista que o desenvolvimento sustentável "atende às necessidades dos turistas atuais, sem comprometer a possibilidade do usufruto dos recursos pelas gerações futuras" (*World Commission of Environment and Development*, 1987, *apud* RUSCHMANN, 2009).

A sustentabilidade, quando relacionada ao desenvolvimento, significa a racionalização do uso, a conservação e a proteção adequada dos recursos do patrimônio natural, ambiental e cultural, em harmonia com a sobrevivência humana e o bem-estar social, não apenas na atualidade, mas principalmente, visando às gerações futuras. Assim, o turismo sustentável é praticado fundamentalmente, “para garantir e assegurar os componentes dos diferenciais turísticos, o processo racional de exploração dos recursos ambientais naturais, histórico-culturais e temático-artificiais” (Turismo: Visão e Ação, 2000).

Um documento significativo para o setor e que contempla os Princípios do Turismo Sustentável foi elaborado pelo *World Wildlife Fund* – WWF, juntamente com o *Tourism Concern*, e contempla os seguintes princípios: uso sustentável dos recursos; redução do consumo abusivo e desperdícios; manutenção da diversidade (natural, social e cultural); integração do turismo no planejamento; apoio à economia social; compromisso com as comunidades locais; consulta a profissionais e ao público; capacitação de pessoas; marketing turístico responsável; e pesquisa (KANNI in: RUSCHMANN, 2004, p. 102)

A responsabilidade social exercida em harmonia com a ética, causa impactos positivos para a divulgação de uma empresa. Giacomini (2000, p.64) conceitua responsabilidade social como sendo o “conjunto de atribuições que a sociedade estipula para as instituições. A sociedade espera que a organização, por exemplo, cumpra as leis, respeite o meio ambiente, preserve os direitos de minorias e atenda aos princípios éticos.”

De acordo com Ruschmann (2005, p.09), a finalidade do planejamento turístico consiste em ordenar as ações do homem sobre o território e ocupa-se em direcionar a construção de equipamentos e facilidades de forma adequada evitando assim, os efeitos negativos nos recursos, que os destroem ou reduzem sua atratividade.

O uso turístico de áreas naturais, em meios insulares ou não, e a implantação de equipamentos específicos, devem considerar os impactos que a visitação pode ocasionar, tanto ao meio natural, quanto às características socioculturais da área e do setor econômico da região em que ocorrem.

Assim, a sustentabilidade turística de um meio depende do respeito ao meio ambiente natural, da harmonia entre a cultura e os espaços sociais da comunidade receptora, da distribuição equitativa dos benefícios da atividade para esta comunidade, os visitantes e os empresários do setor e, de um turista ou visitante

mais responsável, receptivo às questões da conservação ambiental, sensível às interações com o meio natural visitado e com as comunidades receptoras, educado para ser menos consumista e adotar uma postura orientada para o entendimento e a compreensão dos povos e locais visitados.

Somente assim, considera-se possível desenvolver a atividade turística ou turístico-recreativa de forma sustentável, isto é, favorecendo a utilização e a apreciação dos recursos pelos visitantes atuais, protegendo a sua originalidade e atratividade para as gerações futuras.

A sustentabilidade como estratégia de desenvolvimento envolve a busca pela qualidade total. Esta vem sendo uma meta mundial, e abrange a atividade turística, pela busca da satisfação do turista, pela necessidade de sobrevivência no mercado e pelo anseio de preservação.

A qualidade no turismo tende a ser conquistada na manutenção de cada cliente e na satisfação gerada ao turista-cidadão. Esse é o grande desafio para as organizações do setor ao navegar num ambiente cada vez mais competitivo e guiado pela sociedade da informação (Giacomini, 2000, p.67).

A natureza constitui o único fator do produto turístico que não pode ser ampliado, apesar de, geralmente, ser a base da sua existência, da sua atratividade e do seu destaque no mercado (RUSCHMANN, 2009, p. 115). Portanto, para garantir a sustentabilidade, de um local ambientalmente frágil, este deve ter o número de visitantes restringido ou controlado.

Para tanto, consideram-se como necessários estudos e avaliações que, aliados às singularidades do local, sua fragilidade ambiental, o tipo de visitação, as características dos equipamentos instalados, etc, que direcionarão a determinação do número máximo de pessoas que o local pode suportar, antes que ocorram danos irreversíveis ao meio ambiente.

Atualmente, já não se concebe mais a implantação de equipamentos de lazer e de turismo de forma empírica e, por isso, desordenada. A consciência ambiental crescente das pessoas e a sua necessidade de usufruir o seu tempo livre em locais que permitam o contato direto com a natureza, fazem com que a proteção ambiental se constitua o elemento chave do desenvolvimento sustentável de áreas para o uso turístico e/ou recreativo. Quanto mais autêntica e ambientalmente protegida for a área, maior será seu posicionamento no mercado – fazendo com que estes aspectos se constituam um diferencial mercadológico para os empreendimentos ou áreas.

No caso da Ilha de Porto Belo, os empreendedores dos equipamentos e atividades – implantados e por ser implantados – optaram por um modelo ambientalmente correto, tanto no que se refere aos materiais de construção utilizados (matéria prima natural), como na forma gradual da construção e abertura dos equipamentos para o uso turístico-recreativo.

3. Caracterização do empreendimento: a Ilha de Porto Belo

A Ilha de Porto Belo, nome fantasia atribuído à Ilha João da Cunha, localiza-se no município de Porto Belo, a 55 km da capital do Estado de Santa Catarina – Florianópolis. Trata-se de uma ilha oceânica de 40 hectares, com 1.400 m de extensão, localizada na Baía de Porto Belo, a cerca de 900 metros do continente; apresentando vegetação caracterizada pela Mata Subtropical Atlântica.

O empreendimento conta atualmente, com uma infra-estrutura de lazer desenvolvida de acordo com os aspectos da sustentabilidade turística uma vez que, seu *design* arquitetônico está em harmonia com o ambiente natural no qual foi construído.

Os equipamentos foram implantados aos poucos de modo que, atualmente, registram-se os seguintes:

Trapiche / Portal de Acesso	Restaurante Ilha de Pirão;
Quiosque de Informações	Passarela Elevada;
Trilha Ecológica	Loja de Presentes;
Quiosque Náutico	Playground;
Eco Museu UNIVALI	Sanitários;
Quiosque de Sucos	Reservatórios de Água;
Quiosque Natural	Gerador / Casa de Máquinas; e
Petiscaria Ilha de Porto Belo	Escritório Administrativo

Em parceria com a Universidade do Vale do Itajaí, o empreendimento Ilha de Porto Belo, desenvolveu um plano de exploração turística sustentada, que vem sendo monitorada anualmente (desde 1996). O projeto especificou ações relacionadas à capacidade de carga, meio ambiente e infra-estrutura. Durante as temporadas de verão, três projetos são desenvolvidos.

O primeiro é o de "Análise e Avaliação da Sustentabilidade Turístico-Recreativa da Ilha de Porto Belo", que consiste em um estudo comparativo, desenvolvido periodicamente pelo Núcleo de Coordenação de Pesquisas e Projetos em Turismo e Hotelaria da UNIVALI, no qual se avalia o desenvolvimento turístico-recreativo e a sustentabilidade ambiental, a partir da utilização dos equipamentos e os serviços oferecidos na Ilha.

O segundo é denominado de "Gentis Orientadores", desenvolvido também desde 1996, com cerca de 15 estagiários do Curso de Graduação em Turismo e Hotelaria, da UNIVALI, permanecem no período do Natal ao Carnaval de cada ano, com a finalidade de, atender os visitantes desde a sua chegada até o momento da sua partida no final do dia.

O terceiro projeto referente-se à pesquisa da demanda que ocorre por 28 dias distribuídos em 04 semanas alternadas. Durante o dia, devem ser realizadas 32 entrevistas, subdivididas em 04 delas em 1 hora, sendo que devem ser

entrevistados: 01 pessoa idosa, 01 adolescente, 01 homem adulto e 01 mulher adulta. O questionário vem sendo reestruturado periodicamente, de acordo com as necessidades apontadas pelos envolvidos no processo.

4. O monitoramento da sustentabilidade

O presente estudo de caso é referente ao relatório de implantação e operacionalização do empreendimento Ilha de Porto Belo, e fundamenta-se no relatório de "Análise e Avaliação da Sustentabilidade Turístico-Recreativa da Ilha de Porto Belo" com base nas temporadas de alto verão – de forma alternada e a observação direta no período pré-temporada 2009/2010 na Ilha de Porto Belo.

Este estudo específico, realizado no período de tempo citado, buscou respostas para o seguinte problema: a sustentabilidade turística do empreendimento Ilha de Porto Belo é uma estratégia de desenvolvimento que satisfaz os interesses dos empreendedores, bem como as necessidades do seu público-alvo?

Com esta situação-problema em mente, trabalhou-se com o objetivo de registrar, analisar e avaliar a sustentabilidade turístico-recreativa dos equipamentos instalados na Ilha de Porto Belo, visando ao seu desenvolvimento sustentável a partir dos aspectos ambientais e da sua visitação como estratégia de desenvolvimento.

A avaliação da administração sustentável ocorre por meio de estudos contínuos, que abrangem as diversas temporadas de verão, bem como pode ser associada a outros projetos. Para o desenvolvimento desta pesquisa, utilizou-se um *Check List* de sustentabilidade, que consiste em análises realizadas *in loco*, de determinados aspectos; observados, descritos e fotografados.

Trata-se de uma pesquisa qualitativa, que apresenta uma amostra não-probabilística e não-representativa, com uma abordagem aprofundada. As fontes de dados utilizadas foram as secundárias, nas quais se analisaram e compararam as condições da sustentabilidade turística-recreativa da Ilha de Porto Belo, identificadas por meio do relatório de implantação da Ilha, do relatório de "Análise e Avaliação da Sustentabilidade Turístico-Recreativa da Ilha de Porto Belo" e, primárias, partindo da observação direta durante os preparativos para as temporadas de alto verão no empreendimento.

5. Resultados do estudo

Aspectos Considerados	1996 Implantação e Funcionamento Da Ilha	2003/2004 Relatório de Sustentabilidade	2006 / 2007 Relatório de Sustentabilidade	2009 / 2010 Observações Pré-Temporada
Infra-estrutura, equipamentos e serviços	A primeira temporada contou com um Restaurante, <i>Playground</i> , Quiosque de Petiscos,	Para esta temporada foram extintas as quadras de esportes e acrescidos o Quiosque de Informações,	Nesta temporada foram extintos os serviços de aluguel de canoa canadense e <i>jet-ski</i> , bem	Esta temporada contou com o acréscimo de aluguel de caiaque, além de um palco para

Aspectos Considerados	1996 Implantação e Funcionamento Da Ilha	2003/2004 Relatório de Sustentabilidade	2006 / 2007 Relatório de Sustentabilidade	2009 / 2010 Observações Pré-Temporada
	<p>Quadra de Vôlei e Quadra de Futebol improvisada; A Trilha Ecológica e o Museu não estavam abertos para visitação durante a pesquisa</p>	<p>Quiosque de Sucos, Centro Eco Cultural <i>Adventure House</i> – Base da Família Schürmann, 02 Lojas de Souvenires e Presentes, Quiosque Náutico, com serviços relacionados às trilhas subaquáticas, <i>acqua jump</i>, <i>banana boat</i>, aluguel de canoa canadense e <i>jet-ski</i>.</p>	<p>como o <i>acqua jump</i>.</p>	<p>entretenimento em dias de navios.</p>
Lixos / Lixeiras / Reciclagem	<p>A coleta de lixo é seletiva, havendo lixeiras distintas espalhadas pela Ilha para o processo e um depósito de lixo orgânico</p>	<p>A coleta de lixo seletiva foi abandonada, pois o município não oferecia este serviço e o trabalho era feito em vão; Identificou-se a presença de lixeiras de bambu na praia e de cestinhas distribuídas ao longo da passarela elevada; Foi implantada a técnica da vermi-compostagem, que é um processo brando, de efeito significativo para desenvolver o solo, e não exige grandes investimentos.</p>	<p>Foi construída uma lixeira de alvenaria atrás dos sanitários da Praia Central para o depósito diário do lixo recolhido e crescido ao número de lixeiras de bambu e cestinhas; A técnica da vermi-compostagem foi abandonada;</p>	<p>A situação se manterá para a próxima temporada;</p>
Identificação de Detritos	<p>Foram observados resíduos de embalagens plásticas nas bordas da vegetação e entre as pedras na orla, além de um vazamento no depósito de lixo orgânico, causando mau cheiro e poluição na água;</p>	<p>No percurso da trilha ecológica <i>folders</i> e garrafas de água; Pela faixa de areia da ilha foram identificados papéis, embalagens de cigarros, garrafas, copos plásticos, além dos <i>folders</i> da trilha;</p>		
Esgoto	<p>Instalou-se um sistema de fossa séptica, com 3 estágios de decantação, a fim de filtrar os resíduos e fazer com que voltem ao meio ambiente de forma filtrada e “quase” limpa. No mesma temporada da inauguração do empreendimentos, esta se mostrou insuficiente, necessitando de modificações para a próxima temporada de verão</p>	<p>Identificou-se a presença de um sistema de tratamento de esgoto denominado Zona de Raízes. A estação consiste em um tanque de 40 metros de comprimento por 03 de largura, com o fundo impermeabilizado e preenchido em camadas por materiais reciclados: cascas de mariscos trituradas, garrafas de refrigerante (PET), moidas e junco plantados na superfície. Após passar por um pré-tratamento em duas fossas e um filtro anaeróbio, o esgoto é distribuído uniformemente na parte superior da Zona de Raízes e lentamente passa pelas camadas de cascas de mariscos, PET e pelas raízes do junco em crescimento, e é recolhido na porção inferior. Neste caminho, microorganismos fazem a parte final da degradação do esgoto. Este sistema de tratamento vêm se mantendo desde 2000;</p>		
Água	<p>Foi desenvolvido um poço artesiano que fornecia água potável e também um sistema de captação da água da chuva, que fornecia água aos banheiros, casa e Restaurante e Quiosque de Petiscos</p>	<p>O poço artesiano sofreu infiltração, contaminando a água doce. O sistema de captação de água da chuva foi aumentado devido sua demanda</p>	<p>O poço artesiano passou a captar água salobra na quantidade de 10.000 litros, utilizadas para as instalações sanitárias; O sistema de captação foi aumentado para 70.000 litros</p>	<p>O sistema de captação de água da chuva foi aumentado para 90.000 litros; As fontes de água doce foram mais bem aproveitadas, incrementando abastecimento de água</p>

Aspectos Considerados	1996 Implantação e Funcionamento Da Ilha	2003/2004 Relatório de Sustentabilidade	2006 / 2007 Relatório de Sustentabilidade	2009 / 2010 Observações Pré-Temporada
Instalações Sanitárias	Disponibilizaram-se 03 conjuntos de sanitários femininos e masculinos, sendo que o anexo ao Restaurante possuía um fraldário;	Os sanitários localizados na Praia Central e na Praia foram aumentados; Foi acrescido um conjunto de sanitários devido às necessidades do <i>Adventure House</i> ;	Foi excluído o serviço de fraldário do sanitário feminino anexo ao Restaurante; Com exceção da exclusão do fraldário, as instalações sanitárias apresentaram-se em mesma situação;	
Transporte de Turistas	Destacou-se a utilização de barcos fretados por pescadores autônomos e outros próprios, além da empresa Porto dos Piratas com seus passeios de escunas;	Identificou-se a reunião de alguns pescadores autônomos formando a Associação de Pescadores; Além destes, ainda destacaram-se o Porto dos Piratas e os pescadores autônomos;	A situação se manteve, destacando a Associação de Pescadores e as escunas do Porto dos Piratas; Além destes, ainda destacaram-se embarcações de pescadores autônomos, a Empresa Maremoto, Caribbean, Calipso e a escuna Lendário de Bombinhas.	A situação está se mantendo, destacando-se a Associação de Pescadores e as escunas; O catamarã Caribbean foi adquirido pelo proprietário da Casa do Turista, associando-se ao Calipso, transformando-se na empresa Farol do Porto;
Transporte do Lixo	O lixo era transportado de acordo com a disponibilidade dos funcionários, não havendo um horário determinado para este serviço em uma embarcação tipo “chata” e colocada em lugar na Praia de Porto Belo para ser recolhido pela prefeitura de PB.;		Ocorria no final da tarde ou no início da manhã; da mesma forma que no ano anterior	Está ocorrendo sistematicamente nos finais de tarde; e acondicionado em galpão fechado.
Transporte de Combustível para os Geradores	O diesel era adquirido na praia do Araçá e transportado pelo barco do próprio empreendimento, (Caramuru); Esta atividade era realizada a cada 08 dias;	Era realizado pelos próprios funcionários, uma vez por semana, adquiridos na Marina Atlântica a cada 08 dias;	Era adquirido na Marina Atlântica duas vezes por semana	Está sendo adquirido na Marina Atlântica ou no Posto de Gasolina próximo ao trapiche duas vezes por semana;
Transporte dos Funcionários	Os funcionários da Ilha eram transportados pelo Caramuru e os funcionários do Restaurante e Quiosques de Petiscos por um barco próprio;	Os funcionários e estagiários da Ilha, bem como das lojas utilizavam o barco Caramuru, de propriedade da Ilha e, os demais funcionários utilizavam os serviços de barco fretado;		Os funcionários e estagiários da Ilha utilizam o barco Caramuru, de propriedade da Ilha; Os funcionários dos Quiosques e das lojas estão sendo transportados por um barco próprio recém construído pelos Quiosques; Os funcionários do Restaurante Ilha de Pirão estão sendo transportados em barco fretado;
Polição Sonora	Relaciona-se principalmente aos geradores, utilização <i>jet skis</i> , lanchas, escunas e barcos;			Relaciona-se principalmente aos geradores, utilização lanchas e escunas;
Informações na Ilha	As informações fornecidas aos visitantes na Ilha eram explanadas pelos estagiários da UNIVALI, contratados por meio de convênio entre o curso de Turismo e Hotelaria e empreendimento;			
Informações no Continente	As informações no continente eram fornecidas principalmente pela população local e pelo escritório administrativo da ilha;	Fornecidas principalmente pela comunidade local, além do escritório administrativo e o Posto de Informações Turísticas de Porto Belo;	Identificou-se a implantação da Casa do Turista de Porto Belo, que funciona com uma agência de turismo, onde a Ilha de Porto Belo é apresentada	Verificam-se os mesmos serviços relacionados nos outros anos, porém evidenciando os serviços do catamarã Farol do Porto, tendo em vista ser

Aspectos Considerados	1996 Implantação e Funcionamento Da Ilha	2003/2004 Relatório de Sustentabilidade	2006 / 2007 Relatório de Sustentabilidade	2009 / 2010 Observações Pré-Temporada
		Observou-se a implantação de placas informativas no continente;	por meio de painel como a principal atração do município;	de posse do proprietário da Casa;
Energia	Era proveniente de 01 gerador de 65 KVA;	Produzida por 02 geradores de 65 KVA de potência cada um;	A energia elétrica da Ilha provinha de 04 geradores, sendo dois grandes de 95 KVA, 1 pequeno de 5 KVA e outro médio de 12 KVA adquirido durante o ano de 2002. Os dois grandes trabalhavam em revezamento de 10 horas e meia na alta temporada. Para a baixa temporada são utilizados os geradores de médio porte para o dia e o pequeno para a noite;	Provém de 04 geradores de 5 KVA, 12 KVA, 70 KVA e 90 KVA, sendo utilizados da mesma forma dos anos anteriores durante a temporada;
Monitoramento do Empreendimento	O empreendimento era gerido pelos seus sócios, porém contou com a presença de 01 gerente, 01 supervisor administrativo e o auxílio de 01 estagiário	O setor administrativo contou com seus sócios, 01 gerente, 01 supervisor administrativo e 01 estagiário	A administração contou com seus sócios, 01 gerente, 01 supervisor administrativo, 01 coordenador do atendimento e 01 coordenador de trapiche	Conta com seus sócios, 01 gerente-supervisor administrativo e 01 coordenador do atendimento
Recursos Humanos	O quadro funcional da ilha era representado por funcionários responsáveis pela manutenção e limpeza, estagiários responsáveis pelo atendimento, além de funcionários específicos do setor de Alimentos & Bebidas;	Quadro composto por funcionários da manutenção e limpeza, estagiários distintos para o atendimento e pesquisa de demanda, além de funcionários específicos do setor de Alimentos & Bebidas e do <i>Adventure House</i> ;	Contou-se com uma equipe de funcionários fixos e outra para a temporada, compreendidos entre estagiários do atendimento, estagiários pesquisadores, funcionários das lojas, do setor de Alimentos & Bebidas e do <i>Adventure House</i> ;	Conta-se com uma equipe de funcionários fixos e outra para a temporada: estagiários do atendimento, pesquisadores, funcionários das lojas, dos serviços de Alimentos & Bebidas e do Eco Museu UNIVALI;
Manutenção dos Equipamentos	Era desenvolvida a manutenção corretiva dos equipamentos, já que haviam sido recém-instalados;	Ocorreu a manutenção preventiva e corretiva;		Está acontecendo a manutenção preventiva e posteriormente ocorrerá a corretiva, se necessário;
Qualidade da Paisagem	Classificou-se entre as classes de qualidade visual da paisagem média e superior, iniciando o processo de sustentabilidade dos seus recursos; Utilização de matéria-prima natural (palha santa fê e madeira) nos equipamentos e atividades implantados, adequados com o <i>design</i> sugerido pela sustentabilidade;	A situação se manteve como em sua implantação;	Foi construído um telhado ecológico sobre o Quiosque Tropical, mais conhecido como Quiosque de Petiscos. Originário da Europa, ele é constituído de fibras minerais e vegetais, não possuindo amianto, elemento cancerígeno, este tipo de telhado é mais leve, mais fresco, melhor isolante térmico.;	Todos os demais telhados, com exceção do Quiosque de Informações foram substituídos pelo ecológico;
Capacidade de carga	A capacidade de carga foi definida em um número limite de 1.879 pessoas por dia que se mantém até os dias atuais;			
Animais	Os animais mais comuns presentes na ilha são: lagartos do papo-amarelo, tatu, gambá, cotia, lontra, cobras, insetos, aracnídeos e variadas espécies de aves;			

Aspectos Considerados	1996 Implantação e Funcionamento Da Ilha	2003/2004 Relatório de Sustentabilidade	2006 / 2007 Relatório de Sustentabilidade	2009 / 2010 Observações Pré-Temporada
Limpeza	A limpeza dos equipamentos e instalações sanitárias era desenvolvida pelos funcionários da limpeza; O lixo era recolhido pelo pessoal da manutenção, assim como o rastelamento da praia;			
Segurança / Prevenção de Acidentes	O empreendimento contou com visitas esporádicas da Polícia Militar, com equipamentos extintores de incêndio; No mar foi determinada uma área específica para banhistas delimitada por bóias;		Eram solicitados policiais militares quando havia a presença de Cruzeiros Marítimos, além da utilização de extintores e das bóias para a delimitação da área para banhistas;	
Acesso	O principal acesso da ilha é o trapiche/flutuante, com passarelas elevadas e escadarias; Não foi identificado nenhum acesso adaptado para portadores de necessidades especiais;			
Atividade dos Barqueiros	Os barqueiros autônomos – pescadores – desenvolvem atividades de pesca fora da temporada de verão; Os funcionários da escuna possuíam contrato de caráter temporário, e fora da temporada desenvolvem atividades das mais variadas espécies. Além de transportar os turistas para a Ilha, realizaram passeios pela baía e a pesca noturna do peixe espada como opções turísticas.			

No que se refere à postura e atitudes ambientais dos visitantes durante sua permanência na ilha, constatou-se que as pessoas apreciaram as melhorias feitas na ilha, que a grande maioria demonstrou comportamento ambientalmente correto, utilizando-se das lixeiras do local, dos banheiros instalados no restaurante, além de demonstrar intensa integração social com o grupo de visitantes, etc, destacando-se que o estímulo a um posicionamento ambientalmente correto dos visitantes partiu das condições oferecidas pelo empreendimento, com equipamentos adequados e uma vigilância discreta. Além disso, considerou-se a influência da visita à Ilha João da Cunha na geração de empregos e de renda para a comunidade de pescadores da cidade de Porto Belo. As melhorias na ilha e o conseqüente aumento do seu número de visitantes fizeram com que os pescadores que realizam o transporte entre o continente e a ilha tivessem seus rendimentos incrementados com o aumento do número de viagens/dia realizadas, se comparadas com aquela dos anos anteriores.

Os proprietários do empreendimento optaram por empregar mão-de-obra local nos serviços de transporte ilha-continente e de limpeza da área e de outros serviços gerais e, os responsáveis pela operação do restaurante e dos quiosques também optaram por empregar mão-de-obra local na prestação dos serviços de alimentação e de limpeza das instalações.

Contudo, percebe-se que os esforços voltados para a sustentabilidade turístico-recreativa do local vêm obtendo êxito, uma vez que o empreendimento zela pela proteção dos aspectos físicos da área e pela rentabilidade econômica dos equipamentos pela comunidade local, obtendo resultados que atendem às necessidades da demanda e também dos empreendedores.

6. Considerações finais

As pesquisas, realizadas todos os anos, ajudam na diminuição de impactos, reduzindo a interferência humana no meio. Assim, são identificados problemas ou possíveis danos futuros, que logo após serem diagnosticados são resolvidos.

Visto que os serviços são intangíveis, o sentimento de qualidade deve ser despertado no visitante, fazendo-o ter a percepção de tangibilidade. Agregar valor ao serviço, à infra-estrutura, ao atendimento, à higiene e ao produto é a melhor maneira de dar ao cliente a certeza de freqüentar um lugar preocupado com suas necessidades e com a qualidade.

A importância de investir na atividade turística, bem como em sua qualidade, é evidente quando vemos o crescimento do país diretamente ligado a este segmento da economia. Por esta razão, as pessoas que trabalham na Ilha de Porto Belo são capacitadas e recebem treinamentos especiais, enfatizando a consciência ambiental.

O crescimento da demanda resulta em aumento da rentabilidade e, por consequência, pode ser motivo de degradação do meio ambiente. Neste ponto, é essencial a manutenção da qualidade do produto turístico, considerando que a qualidade é aquilo que satisfaz o cliente. Assim, o empreendimento deve dar importância ao desenvolvimento sustentável, reduzindo impactos negativos e ampliando o ciclo de vida da localidade. Por ter uma capacidade de carga, a Ilha de Porto Belo tem seus impactos controlados. Porém, mesmo assim, a sazonalidade da região, aumentando e diminuindo o número de visitantes periodicamente, poderia ser um empecilho para o seu desenvolvimento.

De uma forma geral, podemos dizer que a qualidade é essencial e indispensável para os empreendimentos, em todos os seus setores, e deve ser vista e sentida por todos os clientes e colaboradores, levada a sério e alcançada através de treinamentos e normas seguidas diariamente.

Economicamente, o turismo é visto como uma indústria lucrativa. Porém, esta visão não deve ser restrita. Lucro sim, mas com consciência de preservação. A Ilha de Porto Belo possui uma capacidade de carga definida a partir de estudos realizados sobre impactos ambientais, restringindo o número de visitantes diários. Mesmo assim, é uma história de sucesso, tendo sua vida útil ampliada e sendo economicamente bem sucedida. O macro e o micro ambiente analisados, considerando variáveis externas e ambiente interno, trouxeram ao empreendimento confiança para crescer sem comprometer a biodiversidade.

Assim, é importante destacar que o meio natural da Ilha de Porto Belo não sofreu grande impacto desde a sua criação, podendo ser exemplo de um desenvolvimento com responsabilidade social. Os cuidados com os recursos naturais garantem o aproveitamento futuro, reduzindo os efeitos negativos que o turismo pode causar.

A sustentabilidade de um empreendimento é a base fundamental para seu desenvolvimento, visto que, sem os cuidados necessários, não há uma vida útil prolongada, reduzindo sua lucratividade além da degradação do meio natural, necessário também para o desenvolvimento da comunidade nativa.

Desenvolvimento sustentável, responsabilidade social, ética, qualidade e respeito agregam valor, contribuindo para a consolidação de uma atividade turística voltada às preocupações com o futuro da humanidade e do seu meio natural.

A Ilha de Porto Belo é um exemplo a ser seguido, não só por empreendimentos em ilhas, mas por qualquer empresa que queira crescer e tornar-se motivo de orgulho por suas atitudes ao longo dos anos.

Bibliografia

- CEBALLOS-LASCURÁIN, H. Tourism, ecotourism, and protected areas. Gland and Cambridge: IUCN/Commission of the European Communities, 2003
- STODIECK, A. A Ilha João da Cunha. In: KOHL, D. H. B. Porto Belo: sua história sua gente. Blumenau, Odorizzi, 2001.
- GIACOMINI, G. Atendimento e responsabilidade social como atributos da qualidade do turismo. In: LAGE, B. H. G.; MILONE, P. C.r (Orgs.). Turismo: teoria e prática. São Paulo: Atlas, 2000. cap. 4 , p. 63-67.
- KANNI, F. Sustentabilidade e Responsabilidade Socioambiental nas Empresas Turísticas: a certificação ambiental no segmento de hospedagem. In: RUSCHMANN, D. ; SOLHA, K. Turismo: uma visão empresarial. Barueri: Manole, 2004.
- RUSCHMANN, D. O desenvolvimento sustentável do turismo. Turismo em Análise. São Paulo, v.3 , n.1 , p. 42-50, maio 2002
- RUSCHMANN, D. Turismo e planejamento sustentável: a proteção do meio ambiente.14ª. Ed. Campinas: Papirus, 2009
- UNIVERSIDADE DO VALE DO ITAJAÍ. Glossário. Turismo: visão e ação. Itajaí: UNIVALI, 2000.