

El Periplo Sustentable

Universidad Autónoma del

Estado de México

<http://rperiplo.uaemex.mx/>

ISSN: 1870-9036

Publicación Semestral

Número: 41

Julio / Diciembre 2021

Artículo**Título**

Ferramentas da qualidade no Turismo Comunitário: GUT e REI aplicadas nos processos para melhoria em atrativos turísticos

Autores:

Prís Maiê

Ana Paula Xavier Fonseca

Kariny Taís Neja

Natália Schroeder de Lima

Fecha Recepción:

20/05/2020

Fecha Reenvío:

02/10/2020

Fecha Aceptación:

02/06/2021

Páginas:

315 - 336

**Ferramentas da qualidade no Turismo Comunitário:
GUT e REI aplicadas nos processos para melhoria
em atrativos turísticos****Quality tools in Community Tourism:
GUT and REI applied in processes to
improve tourist attractions****Resumo**

O Turismo de Base Comunitária aborda o desenvolvimento do turismo por meio da promoção da história, cultura, modos de vida e ambiente dos moradores. De acordo com o conceito, o envolvimento dos moradores é importante para a valorização dos atrativos turísticos. O estudo dividiu-se em duas partes. A primeira, é a análise da percepção das atrações turísticas segundo os moradores da cidade de Jaraguá do Sul, em Santa Catarina, Brasil. A segunda, a aplicação de duas ferramentas de priorização usadas na qualidade para identificar oportunidades de melhoria e investimento em processos para a análise de atrativos turísticos. Seu objetivo é descrever as percepções e elencar possibilidades de melhorias pela ótica dos moradores das atrações turísticas. A metodologia trata-se de uma pesquisa quantitativa, procedimento de estudo de caso e técnica de questionário. A análise dos dados foi desenvolvida em duas etapas. Na primeira foi possível constatar sugestões para melhoria das atrações culturais e dos pontos turísticos da cidade de Jaraguá do Sul/SC. Na perspectiva dos moradores, o fenômeno turístico foi classificado como regular, pois existem aspectos a serem melhorados em relação à infraestrutura e aos serviços. Os aspectos que surgiram na primeira etapa foram utilizados em uma segunda consulta para indicar sua ordem de importância, por meio da utilização das matrizes de qualidade GUT e REI. Assim, na segunda etapa da pesquisa, os moradores indicaram quais ideias deveriam ser priorizadas. Concluiu-se, assim, que, ao utilizar as matrizes de priorização e análise de ideias (GUT e REI), foram percebidos como possíveis: instalar mais banheiros em determinados locais, investir em placas e sinalização sobre pontos turísticos na cidade e conversar com os restaurantes nos atrativos e eventos turísticos para que existam mais opções que contemplem necessidades alimentares diversas.

Palavras-chave:

Percepções turísticas, Turismo de Base Comunitária, GUT, REI, Jaraguá do Sul/SC.

Abstract

Community-based Tourism addresses the development of tourism by promoting the history, culture, ways of life and environment of residents. According to the concept, the involvement of residents is important for the enhancement of tourist attractions. The study was divided into two parts. The first is an analysis of the perception of tourist information according to residents of the city of Jaraguá do Sul, in Santa Catarina, Brazil. The second is the application of two prioritization tools used in quality to identify opportunities for improvement and investment in processes for an analysis of tourist attractions. Its purpose is to describe how perceptions and list possibilities for improvement from the perspective of residents of tourist attractions. The methodology is a quantitative research, case study procedure and questionnaire technique via survey. Data analysis was developed in two stages. In the first it was possible to see suggestions for improving cultural attractions and sights of the city of Jaraguá do Sul/SC. From the perspective of residents, the tourist phenomenon was classified as regular, as there are aspects to be improved in relation to infrastructure and services. The aspects that emerged in the first stage were used in a second consultation to indicate their order of importance, through the use of gut and REI quality matrices. Thus, in the second stage of the research, the residents indicated which ideas should be prioritized. Thus, it is concluded that, when using the matrices of prioritization and analysis of ideas (GUT and REI), they were perceived as possible: install more bathrooms in certain places, invest in signs and signs about sights in the city and talk with restaurants in destinations and tourist events so that there are more options that contemplate diverse food needs.

Keywords:

Tourist perceptions, Community-based tourism, Local residents.

Dos AUTORES

Prís Maiê

Doutora em Administração e Turismo.
Universidade Federal
De Santa Maria, Brasil.
priscila_cembranel@yahoo.com.br

Ana Paula Xavier Fonseca

Universidade Federal
De Santa Maria, Brasil.

Kariny Taís Neja

Universidade Federal
De Santa Maria, Brasil.

Natália Schroeder de Lima

Mestranda em Alimentação,
Nutrição e Saúde na
Universidade Federal do
Rio Grande do Sul, Brasil.

Introdução

O Turismo de Base Comunitária (TBC) é uma alternativa à expansão da massificação dos fenômenos turísticos. Sua discussão traz à tona a preocupação com a sustentabilidade e com as comunidades locais (Graciano & Holanda, 2020; Burgos & Mertens, 2015).

Dentre as percepções dos gestores públicos e privados, dos turistas, dos comerciantes e dos moradores, as percepções dos moradores é fundamental para o desenvolvimento do turismo sustentável. A participação dos moradores faz com que o Turismo Comunitário traga benefícios em termos econômicos, sociais e culturais (Lundberg, 2015; Li, Hsu & Lawton, 2015).

No TBC todos os afetados pelo processo turístico possuem direitos e deveres. O envolvimento da comunidade proporciona um planejamento democrático do turismo e aumenta o senso de pertencimento. Muitas podem ser as formas de participação dos moradores: “consultas facultativas, consultas obrigatórias, informações, elaborações/sugestões, delegação, autogestão ou ainda, cogestão” (Gómez, Falcão e Cherem, 2016: 265).

Jaraguá do Sul/SC é conhecida por ser um importante polo industrial da macrorregião do Norte Catarinense. Em relação aos atrativos da cidade, destacam-se as montanhas da Serra do Mar com Mata Atlântica Preservada, as edificações históricas feitas por meio da técnica de paredes montadas com hastes de madeira, conhecida como enxaimel, as montanhas da Serra do Mar preservadas e as atrações culturais alemãs, italianas e húngaras, frutos da imigração europeia (Brene, Rangel, Luquini, Sesso Filho & Neves, 2018; Pereira, 2011; Sebrae, 2019).

A cidade apresenta potencial a ser desenvolvido e recebeu dois incentivos: o reconhecimento da atuação do Conselho Municipal do Turismo e a ascensão de categoria de “C” para “B” no Mapa do Turismo Brasileiro 2019-2021. O Mapa do Turismo Brasileiro categoriza os municípios turísticos de “A” a “E”, conforme o desempenho da economia turística dos municípios (Prefeitura Municipal de Jaraguá do Sul, 2019).

Neste artigo, o termo participação é utilizado de forma a entender como os moradores percebem as dificuldades diante de pontos e atrações turísticas da cidade de Jaraguá do Sul, SC, Brasil. O estudo também desenvolve a



análise e priorização das ideias que surgiram na pesquisa por meio das ferramentas da qualidade GUT e REI, com o objetivo de fornecer sugestões metodológicas para a resolução de problemas de gestão de turismo percebidos. O estudo foca-se predominantemente na discussão das atrações culturais. Descrever essas percepções e elencar possibilidades de melhorias pela ótica dos moradores das atrações turísticas.

O artigo divide-se em introdução, aspectos teóricos sobre o turismo em Jaraguá do Sul e a gestão do turismo, aspectos metodológicos, análise e discussão dos questionários aplicados, forma de aplicação das metodologias GUT e REI e considerações finais.

Turismo de base comunitária e a participação dos moradores no desenvolvimento do turismo

O fenômeno turístico é uma atividade que gera impactos ambientais, culturais, econômicos e sociais em uma localidade (Santos & Pinheiro, 2019). Ele pode ser entendido como o conjunto de atividades que as pessoas realizam durante suas viagens e estadas longe de seu local de residência. Tais atividades devem ocorrer por um período de tempo consecutivo inferior a um ano, com o objetivo de lazer, negócios ou outros motivos (Binfare, Castro, Silva, Galvão & Costa, 2016).

Além de ser um fenômeno marcado pelos deslocamentos, o turismo também movimenta as práticas cotidianas, não somente dos turistas, mas também de quem permanece em seu *habitat* natural (Oliveira & Kushano, 2019).

Para que o fenômeno turístico aconteça de forma satisfatória para os turistas, tanto a população receptora, quanto os empreendedores, devem adotar ações planejadas. O planejamento turístico é um tipo de tomada de decisões e elaboração de políticas e se vincula a uma transformação previamente orientada pelos interesses da comunidade local (Binfare, Castro, Silva, Galvão & Costa, 2016).

Orientar desejos e expectativas de moradores com as ações de planejamento turístico traz melhorias aos pontos estratégicos. Por sua vez, elas atraem mais consumidores e investidores. Assim, as cidades que oferecem conceitos como a acessibilidade, sustentabilidade, eficiência e a inovação, quanto mais atendem às necessidades dos sujeitos envolvidos, mais atrativas tornam-se e tendem a atrair turistas (Vico & Chiundila, 2019).



TBC é uma modalidade de turismo desenvolvida com vistas à preservação das características da comunidade receptora, em geral, de pequena escala. São parte das características da comunidade: os modos de vida, o preparo de bens e serviços artesanais, a cultura, a culinária típica e os recursos ambientais (Tolckach & King, 2015; Salazar, 2012).

O TBC amplia e melhora a qualidade da infraestrutura, instalações, estradas, parques, eventos e atrações culturais com o objetivo de preservar a cultura local e melhorar a qualidade de vida de residentes e visitantes. Por isso, o desenvolvimento do viés comunitário depende tanto do apoio de órgãos oficiais de turismo, quanto de seus habitantes para que seja possível zelar pela cultura e infraestrutura de determinado território e melhorar a economia local (Lima, 2011; Dodds, Ali & Galaski, 2018).

Uma das formas de estreitar laços com os visitantes é receptividade dos moradores às mudanças e a ampliação da percepção acerca do lugar em que vivem. Já que os residentes são considerados parte do produto turístico (Graciano & Holanda, 2020). Assim, é comum que em comunidades pequenas os habitantes revivam tradições antigas locais como forma de apresentar sua cultura aos visitantes (Lee, Jan & Yang, 2013).

A percepção dos moradores é uma questão importante e merece atenção por parte dos estudiosos, como afirmam Almeida-García, Peláez-Fernández, Balbuena-Vázquez e Cortés-Macias (2016) e Lee & Hsieh (2016). É a percepção dos habitantes que irá suportar a sustentabilidade e o desenvolvimento do turismo de base comunitária.

Tanto a opinião positiva quanto negativa dos moradores pode subsidiar o planejamento do turismo e fornecer soluções ainda desconhecidas pelas autoridades de determinado local. Entende-se, assim, que o morador é o principal interessado para a melhoria do ambiente que recebe o turista e sua participação pode impactar positivamente na exploração do potencial turístico local (Lee, 2013; Lundberg, 2015). Tanto que a satisfação dos moradores diante de seu território e as opções existentes são indicadores que influenciam as políticas e o planejamento do turismo. Dentre os principais aspectos, podem ser considerados aspectos como: bem-estar, estrutura física e segurança (Kim, Uysal e Sirgy, 2013; Woo, Kim e Uysal, 2015).



Rota Caminho dos Príncipes e o Caso Jaraguá do Sul

A Rota Turística conhecida como Caminho dos Príncipes recebeu esse nome por ser parte do dote da Princesa Francisca Carolina, quando esta se casou com o príncipe de Joinville. Francisca Carolina era irmã de D. Pedro II, segundo e último imperador no Brasil (Guia SC, 2020).

A região foi colonizada por europeus e dentre suas características estão aspectos históricos e culturais italianos, portugueses, alemães, franceses, suíços, húngaros, noruegueses, poloneses, tchecos e ucranianos. As cidades se destacam por seus jardins, pela limpeza das ruas e também devido às edificações dos séculos XVIII e XIX (Guia SC, 2020). A rota reúne as cidades de Joinville, São Francisco do Sul, Campo Alegre, Corupá, São João do Itaperiú, Araquari, Balneário Barra do Sul, **Barra Velha**, Itaiópolis, Itapoá, Jaraguá do Sul, Massaranduba, Monte Castelo, Garuva, Guaramirim, Mafra, Papanduva, Rio Negrinho, São Bento do Sul e Schroeder (Santur, 2020).

Jaraguá do Sul é um município brasileiro presente no estado de Santa Catarina/SC que faz parte da Região Metropolitana do Norte/Nordeste do estado. De acordo com o SEBRAE (2019), este faz parte da região chamada de “desenvolvimento poligonal”, considerado dentre os municípios o maior desenvolvimento econômico do Estado de Santa Catarina. Também destaca-se por seus locais propícios para prática de atividades ao ar livre, pelos atrativos culturais, sua arquitetura, festas e igrejas históricas. A cidade também é conhecida como “Capital Nacional da Malha” é referência em qualidade técnica da mão de obra, tendo conquistado o primeiro lugar entre as cidades mais pacíficas do país com mais de 100 mil habitantes (IPEA, 2018).

De acordo com a Secretaria do Turismo de Jaraguá do Sul (2020), são indicadas 17 atrações turísticas na cidade. As categorias são construções históricas, arquitetura, igrejas, capelas e festas típicas e religiosas, também destacam-se pontos turísticos como o Morro das Antenas e as possibilidades de ecoturismo.

Atrações culturais e pontos turísticos na cidade de Jaraguá do Sul

As atrações turísticas culturais compreendem atividades para estabelecer contato e vivência entre o turista e a população local. Esse contato ocorre por meio de experiências de compartilhamento de modos de vida, hábitos cotidianos e anticotidianos, manifestações artísticas, arquitetura, festas,



alimentação, dentre outras (Beber & Gastal, 2018). O objetivo fundamental das atrações culturais é proporcionar lazer e entretenimento e permitir que as pessoas vivam experiências diferentes de sua vida cotidiana (Farias, Bahl & Guizi, 2019).

Os pontos turísticos e culturais proporcionam a apreciação de diferentes modos de vida, paisagens, culturas, novas experiências e curiosidades (Travesi, 2017). Assim, optou-se por descrever os atrativos turísticos de Jaraguá do Sul dividindo-os em duas categorias: atrações turísticas e pontos turísticos para que o leitor compreenda como se desenvolve o turismo cultural na cidade.

O Parque Malwee foi construído pelo fundador do Grupo Malwee, Wolfgang Weege, após visita à Europa. O parque, de 1,5 milhão de metros quadrados, possui 35 mil árvores, 16 lagoas, animais, um museu, opções para caminhada e bicicleta, pedalinhos, choupanas com churrasqueiras e restaurante típico alemão (Parque Malwee, 2020).

A Arena Jaraguá é um ginásio poliesportivo e a sede do time Jaraguá Futsal. O ginásio, construído em 2007, deu maior visibilidade e trouxe eventos esportivos, culturais e opções de lazer à cidade (FME, 2010).

A Sociedade Cultural Artística foi fundada em 1956 para abrigar uma pequena orquestra que fazia concertos e apresentações na cidade. Com a evolução e a participação de mais artistas e espetáculos, surgiram grupos de teatro, exposições de artes plásticas, escolas de dança e cursos voltados às temáticas culturais. Também é sede e parceira do Festival de Música de Santa Catarina (SCAR, 2020).

A Chiesetta Alpina é uma construção de 2011 inspirada uma pequena igreja italiana. Esta é considerada um monumento à fé do imigrante e possui uma vista privilegiada da cidade. A Chiesetta Alpina também fica na metade do caminho para o Morro das Antenas. Este, além de ser considerado uma trilha difícil de ser percorrida, também oferece opções como vôo de paraglyder e a visibilidade de mais cidades da microrregião (Chiesetta Alpina, 2020).

A tabela 1 e 2 apresentam a descrição, o envolvimento de empresas e alguns dados dos pontos dos eventos turísticos de Jaraguá do Sul/SC.



Tabela 1. Atrativo turístico e sua descrição

Ponto Turístico	Descrição	Envolvimento das empresas locais	Dados gerais
Parque Malwee	Parque de 1978 com labirintos, lagoa, pedalinhos, campo de futebol, trilhas e áreas para piquenique e churrasco, museu e restaurantes.	Grupo Malwee	200.000 pessoas anualmente
Arena Jaraguá	Ginásio poliesportivo	Prefeitura Municipal de Jaraguá do Sul	A lotação é de 8500 pessoas. Foram 73 eventos, sendo 37 com cobrança de locação em 2019.
SCAR (Sociedade Cultural Artística)	Centro cultural e teatro. Oferece cursos de interesse da comunidade.	Mantida por 16 empresas, sendo estas indústrias, comércios e prestadores de serviços locais.	Perto de 130.000 pessoas frequentaram o local em 2016 (última estatística no <i>site</i> oficial).
Chiesetta Alpina	Monumento de imigração e igreja católica inspirada na Igreja San Simon de Vallada Agordina, na região de Belluno, Itália.	Instituto Chiesetta Alpina	Cerca de 20.000 pessoas assinaram o livro de visitas em 2016.
Morro das Antenas	Caminhada, trilha e rampa para voar de <i>paraglyder</i> . Uma das 5 trilhas mais difíceis do país. São 6,4 km de estrada de terra, 13% de inclinação média e 896 m de ganho de elevação.	Prefeitura Municipal de Jaraguá do Sul	Não existe.
Parque Linear Via Verde	Parque alagável ao lado de um rio criado como opção de lazer e para lidar melhor com a possibilidade de inundações na cidade.	Prefeitura Municipal de Jaraguá do Sul	75 mil metros de área entre Ponte Centenário e a Ponte do Trabalhador

Fonte: adaptado de SCAR (2019), Luzzani (2019), Grupo Malwee (2020), JDV (2019), Bubniak (2016) e Rádio Jaraguá (2019).

A Schutzenfest ou Festa dos Atiradores começou em 1989, envolvendo comidas, trajes e bebidas típicos alemães, apresentações folclóricas, bailes e competição de tiro. Sua realização ocorre em um parque de eventos próprio e é tradicional todos os anos (Prefeitura Municipal de Jaraguá do Sul, 2019).



Os jogos do Jaraguá Futsal são tradicionais na cidade e na microrregião desde 1992. A equipe já conquistou títulos nacionalmente e recebe diversos adversários na cidade (Jaraguá Futsal, 2019).

O Jaraguá em Dança teve seu início em 1994 com o objetivo de promover a cultura e a dança na cidade. Sua duração varia conforme inscrições dos participantes e ocorre em dias não consecutivos, conforme estilos e gêneros musicais. Ainda falando de eventos de dança, o Festival de Música de Santa Catarina iniciou em 2012 como festival escola não competitivo, com o objetivo de contribuir com a produção cultural do estado e com duração de 14 dias (Bortolotti Jr., 2017).

O Stammtisch começou como uma reunião de amigos da cidade em uma rua. Atualmente, utiliza o parque de eventos municipal para promover o encontro entre amigos em barracas, com bebida e comida alemãs (Stammtisch Jaraguá, 2019).

Tabela 2. Eventos turísticos e seu público

Eventos Turístico	Descrição	Organizadores	Dados gerais
Schutzenfest	Festa do Tiro realizada anualmente durante 10 dias.	Associação dos Clubes e Sociedades de Caça e Tiro do Vale do Itapocu (ACSCTVI).	117.410 visitantes em 2019
Jogos Jaraguá Futsal Clube	Jogos do Jaraguá Futsal, time oficial do município.	Arena Jaraguá e Jaraguá Futsal.	Não disponível
Jaraguá em Dança		Prefeitura Municipal de Jaraguá do Sul.	2,3 mil bailarinos inscritos em 2019
Stammtisch	Confraternização de amigos, bebidas e comidas alemãs, em barracas.	Moa Gonçalves	25 mil pessoas/ano
FEMUSC	Festival de música, dança e apresentações culturais	Comissão organizadora própria.	1,5 mil alunos de 32 países inscritos em 2018

Fonte: adaptado de Prefeitura de Jaraguá do Sul (2019), FEMUSC (2018), Bortoloti Jr. (2017).



Matriz de Priorização de ideias e Melhorias: Ferramentas da qualidade GUT e REI

A GUT é uma matriz para seleção de alternativas baseadas em critérios de Gravidade, Urgência e Tendência. Tais critérios servem para que uma alternativa seja priorizada em detrimento de outra (Pestana, Veras, Ferreira & Silva, 2016).

Para Cembranel e Lopes (2016), a matriz GUT serve ao propósito de priorizar ações na gestão e definir metas para melhoria de aspectos específicos. As melhorias visam fixar as prioridades a serem trabalhadas e reforçadas por meio da postura estratégica organizacional com objetivo de orientar o processo de tomada de decisão e resolução de problemas.

Segundo a ferramenta GUT, os valores devem ser atribuídos da seguinte forma:

- Gravidade representa o prejuízo que a situação acarreta.
- Urgência representa o tempo disponível para resolver a questão em termos de quantidade e qualidade.
- Quantidade diz respeito ao prazo e Qualidade diz respeito à oportunidade em relação à conjuntura social e cultural.
- Por último, a Tendência, que resume o que pode acontecer se nada for feito, e é um critério que busca pelos aspectos ou fatores menos vantajosos da situação (Oliveira, Carneiro, Fernandes, Oliveira & Marinho, 2018; Costa, Santos, Kozmhinsky, Alencar & Vale, 2017) (tabela 3).

Tabela 3. Critérios para aplicação e interpretação da Matriz GUT

Nota	Gravidade	Urgência	Tendência	Total
5	Extremamente grave	Precisa de ação imediata	Irá piorar rapidamente	
4	Muito grave	Muito urgente	Irá piorar a longo prazo	G X U X T
3	Grave	Urgente, requer ação de curto prazo	Irá piorar a médio prazo	
2	Pouco Grave	Pouco urgente	Irá piorar a curto prazo	
1	Sem gravidade	Pode esperar	Não mudará	

Fonte: adaptado de Pestana, Veras, Ferreira & Silva (2016) e Oliveira, Carneiro, Fernandes, Oliveira & Marinho (2018).



A matriz REI (Resultado, Execução e Investimento) é um desdobramento da matriz GUT (Gravidade, Urgência e Tendência). Ambas são consideradas matrizes de priorização de ideias e podem ser utilizadas de modo complementar no desenvolvimento de projetos, estratégias e tomadas de decisões (Catelani, Pires, Rodrigues, Bizarro, Costa & Tabah, 2019).

Tabela 4. Critérios para uso e interpretação da metodologia de qualidade REI

Nota	Resultado	Execução	Investimento	Prioridade
1	Não elimina as dificuldades	Complexa, depende muito de outras áreas	Altíssimo investimento	R X E X I
2	Não promove resultado satisfatório do problema	Complexa, depende um pouco de outras áreas	Alto investimento	
3	Resolve parcialmente o problema	Mediana, pode ser resolvida	Médio investimento	
4	Restarão poucas dificuldades	Simple com poucos obstáculos	Baixo investimento	
5	Elimina as dificuldades	Simple e sem obstáculos	Baixíssimo investimento	

Fonte: adaptado de Berezuk, Euler, Valverde, Almeida & Grossi (2014).

A matriz REI tem o objetivo de priorizar as soluções para os problemas observados e maximizar os resultados com o menor esforço. A matriz (tabela 4) leva em consideração o Resultado esperado, a possibilidade de Execução e o Investimento para implementar as soluções. Os resultados atribuídos são multiplicados ao final da tabela para a obtenção das soluções que devem ser implementadas prioritariamente (Berezuk, Euler, Valverde, Almeida & Grossi, 2014).

Aspectos Metodológicos

A pesquisa desenvolveu-se com uma abordagem quantitativa, procedimento de estudo de caso e técnica de questionário. Os questionários com perguntas fechadas foram divulgados através das redes sociais (Facebook e WhatsApp) e coletados via Google Forms para indivíduos que residem na cidade de Jaraguá do Sul.

Os dados foram coletados no período de outubro de 2019 (primeira fase) e dezembro de 2019 (segunda fase) e foram analisados por meio da técnica de estatística descritiva. Por ser uma pesquisa desenvolvida totalmente via internet a amostragem se deu por conveniência baseando-se na técnica de coleta conhecida como bola de neve.



A primeira fase consistiu em um questionário fechado com 12 perguntas e envolveu a avaliação da população residente sobre os pontos turísticos e eventos de que já haviam participado na cidade, bem como buscou sugestões de como melhorar a percepção acerca do turismo na cidade. Assim, esse instrumento de pesquisa dividiu-se em: três perguntas sobre dados socioeconômicos e nove sobre os atrativos e eventos turísticos. Obtiveram-se 142 questionários respondidos, sendo 61,3% dos respondentes mulheres e 38,7% de homens das seguintes faixas etárias: 69,7% entre 19 e 29 anos, 16,2% entre 30 e 59 anos, 12% entre 12 e 18 anos, 1,4% maiores de 60 anos e apenas 0,7% de menores de 11 anos. Destes, 78,2% residiam em Jaraguá do Sul, 19% residiam em Guaramirim e 2,8% em Schroeder. As pessoas que não moravam em Jaraguá do Sul foram consideradas na pesquisa, pois trabalhavam e/ou estudavam na cidade.

A segunda fase da pesquisa baseou-se nas sugestões e ideias recebidas na primeira fase para melhorar a percepção das pessoas em relação ao turismo na cidade. O questionário foi desenvolvido com a escala de 1 a 5 para posterior desenvolvimento e análise nas matrizes GUT e REI conforme explicação das ferramentas da qualidade na revisão bibliográfica sob o título: “Matriz de Priorização de ideias e Melhorias: Ferramentas da qualidade GUT e REI”. Uma das perguntas buscou compreender de que forma as sugestões seriam priorizadas (Gravidade, Urgência, Tendência – GUT) e outra buscou estimar de que forma podem ser viabilizadas e implementadas essas sugestões para que a percepção do turismo melhore (Resultado, Execução e Implementação – REI). Essa fase da pesquisa foi respondida por 122 pessoas, sendo elas 62% de mulheres e 38% de homens, das seguintes faixas etárias: 48,2% entre 19 e 29 anos, 33% entre 30 e 59 anos e 18,8% com 60 anos ou mais. Também foi solicitada a cidade: 82% residiam em Jaraguá do Sul e 18% moravam em Guaramirim.

Apresentação dos resultados

Inicialmente, as pessoas foram questionadas sobre os lugares que frequentam na cidade. De acordo com a pesquisa, 97,2% frequentaram o Parque da Malwee; 93%, a Arena Jaraguá; 92,3%, a Sociedade Cultura Artística (SCAR); 81,7%, a Chiesetta Alpina; 74,6%, o Morro das Antenas; 66,2%, o Museu WEG de Ciência e Tecnologia; 60,6%, o Parque Linear Via Verde; 54,2%, o Museu Emilio Silva; e 38%, o Museu da Paz.



Em seguida, buscaram-se informações sobre os eventos tradicionais que ocorrem na cidade. Assim, 89,4% já haviam visitado a Schutzenfest, 56,3% frequentaram os jogos do Jaraguá Futsal, 54,2% prestigiaram o Jaraguá em Dança, 52,1% já tinham participado da Stammtisch e 39,4% foram ao Festival de Música de Santa Catarina (FEMUSC).

Em relação às atrações culturais, foram mencionados os eventos promovidos pela Sociedade Cultural Artista (SCAR), os museus e o FEMUSC (Festival de Música de Santa Catarina), que envolvem arte, cultura e história.

As pessoas também foram solicitadas à responder sobre os pontos turísticos frequentados na cidade e as atividades desenvolvidas nestes pontos. Dentre as opções citadas, 47,9% citou a Chiesetta Alpina; 46,5% Parque da Malwee; 35,9% o Morro das Antenas; 33,8% Parque Linear Via Verde; e 4,8%, não citou nenhum ponto turístico da cidade.

Em relação às atividades desenvolvidas no destino turístico, Jaraguá do Sul, foram apontadas atividades vinculadas ao ecoturismo. Dentre as opções citadas estão: caminhadas, trilhas, vôo livre e canoagem. No entanto, essas opções não são prioritárias na análise.

Como um dos aspectos culturais marcantes da região é a apresentação e a limpeza das ruas (Guia SC, 2020), decidiu-se incluir uma questão sobre os comportamentos praticados e desejados diante desse aspecto. Assim, 96% dos entrevistados consideraram inadmissível jogar lixo no chão ao visitar atrações e pontos turísticos, 27% afirmaram que recolhiam o lixo caso encontrassem, e 87% que respeitavam as normas e horários dos atrativos.

Ainda, os respondentes avaliaram as atrações turísticas jaraguenses como um todo. Assim, 45,1% apontaram o turismo como regular; 10,1%, como bom; 9,2%, como ruim; 3,5%, como péssimo; e apenas 2,1%, como excelente.



Melhorias e priorização: GUT/REI

Na primeira fase, 57% dos respondentes apontaram a necessidade de melhorar a acessibilidade para deficientes e idosos, 55,6% falaram dos banheiros, 41,5%, da necessidade de alimentação inclusiva (fornecer opções para integrar as pessoas com restrições alimentares), 33,8% discorreram sobre ingressos para estudantes, 29,6%, acerca das instruções sobre pontos turísticos e eventos (placas, mapas, etc.) e 29% sinalizaram a necessidade de segurança. Desse modo, desenvolveu-se um questionário contendo as matrizes GUT e REI, com a finalidade de compreender a percepção das pessoas sobre a priorização e possibilidades de implantação das ideias fornecidas na primeira fase.

A aplicação da ferramenta para avaliar os problemas e priorizar ações teve objetivo de melhorar a percepção dos respondentes em relação às atrações turísticas no município definidas como regulares na primeira fase da pesquisa. Assim, os problemas a serem priorizados e suas respectivas avaliações podem ser observados na tabela 5.

Tabela 5. Matriz GUT para priorização no turismo

Problemas percebidos a serem priorizados	G	U	T	TOTAL
Acessibilidade para deficientes e idosos	4	5	1	20
Banheiros	5	5	5	125
Alimentação inclusiva	2	3	2	12
Ingressos para estudantes	3	5	4	60
Instruções (placas, mapas)	5	5	5	125
Segurança	2	4	3	24

Fonte: as autoras.

Após aplicação da matriz GUT, observou-se que os problemas prioritários foram, em ordem: banheiros, instruções (placas, mapas), ingressos para estudantes, segurança, acessibilidade para deficientes e idosos e alimentação inclusiva.



Assim, foram elencadas como soluções, em primeiro e segundo lugares, a instalação de mais banheiros e placas de sinalização e a distribuição de material instrutivo sobre os atrativos turísticos e eventos. Em terceiro lugar, devem ser disponibilizados mais ingressos para estudantes; em quarto destaca-se a necessidade de mais segurança; em quinto lugar, devem ser melhoradas as instalações para deficientes e idosos; e, em sexto, devem existir mais opções de alimentação para contemplar também pessoas com restrições em suas dietas.

Dessa forma, optou-se pela aplicação da ferramenta da qualidade REI, com o objetivo de priorizar as soluções para os problemas observados, de acordo com a percepção do resultado, a facilidade de execução e o investimento para a realização.

Tabela 6. Matriz REI para análise de viabilidade no turismo

Problemas percebidos a serem priorizados	R	E	I	TOTAL
Instalação de mais banheiros	5	3	3	45
Instalar placas e sinalização na cidade	3	4	4	48
Aumento do número de ingressos para estudantes	3	2	2	12
Contratação de serviços de segurança para atrativos turísticos e eventos	4	1	2	8
Melhoria de infraestrutura para receber deficientes e idosos	4	1	1	4
Inclusão de opções para pessoas com restrições alimentares nos atrativos turísticos e eventos	5	3	4	60

Fonte: as autoras.

A matriz REI aborda questões em seus termos práticos, tais como: o resultado imediato, se é simples de implementar a ideia e se é viável investir na solução. De acordo com a tabela 6 foram elencadas como soluções, em primeiro lugar, a inclusão de opções para pessoas com restrições alimentares nos atrativos e eventos turísticos, e em segundo lugar a instalação de placas e sinalização na cidade. Em terceiro, o aumento do número de banheiros; em quarto, destacou-se a necessidade de mais ingressos para estudantes; em quinto lugar, a contratação de seguranças e em sexto melhoria da infraestrutura para idosos e deficientes.



Considerações finais

Se o turismo for implantado de forma planejada, ele poderá representar a possibilidade de desenvolvimento sustentável da área. É necessária uma reavaliação da prática educacional convencional, difundindo-se mais cursos profissionalizantes e técnicos, com participação de organizações comunitárias e o aproveitamento de técnicas tradicionais (Val, 2018).

Percebeu-se ao longo do estudo que o Turismo Comunitário atua como um mecanismo regulatório, ou seja, tem o papel de organizar, fiscalizar, estabelecer novas possibilidades de convivência e formas de operacionalização dos problemas e soluções para o território por meio de ações dos moradores e negócios locais. Isso, tendo em vista que há interesse por parte dos moradores e negócios locais em estabelecer acordos para inserção e fixação de boas práticas de gestão em relação às atividades turísticas.

Os moradores, por meio do uso das ferramentas da qualidade, contribuíram no processo de identificação e priorização de problemas a serem resolvidos. Ou seja, a utilização da ferramenta GUT (Gravidade, Urgência e Tendência) resultou em uma lista que permitiu identificar os problemas relativos às atrações turísticas e a ferramenta REI (Resultado, Execução e Investimento) analisou as soluções que devem ser priorizadas para resolução dos problemas identificados.

Em relação à descrição das percepções e possibilidades de melhorias pela ótica dos moradores das atrações turísticas, principal objetivo do estudo foi possível perceber que os moradores locais desejam: o aumento do número de banheiros, opções de alimentação inclusiva, aumento no número de ingressos para estudantes (muitos eventos não contam com a possibilidade ainda), aumento do número de placas, instruções e mapas para fomentar o turismo na cidade e a melhoria da segurança. E, diante dos motivos listados, ainda avaliaram o turismo local como predominantemente regular, pois os estabelecimentos fecham cedo e nem sempre há opções para se alimentar fora dos horários comerciais. Salienta-se que essa foi a primeira fase da pesquisa.

Sobre as opções de alimentação inclusiva cabe uma reflexão pois, ainda que para a população local pareça barato inserir nos restaurantes a alimentação inclusiva, para problemas como glúten são necessários investimentos significativos. Deve-se ter em vista que em relação a contaminação de alimentos para celíacos, por exemplo, são necessárias estruturas separadas de produção e ainda assim, não existem garantias.



Após a aplicação da segunda fase do questionário e das possibilidades de priorização de soluções por meio da matriz GUT, duas soluções foram percebidas como sendo graves, urgentes e com chances de piorar, caso não resolvidas: os banheiros e o aumento de placas e mapas para instruções turísticas. No entanto, quando analisadas por meio da matriz REI, surge, entre as ideias que apresentam resultados eficazes, facilmente exequíveis e com investimento menor, a oferta de opções alimentares inclusivas nos atrativos turísticos.

Assim, ao utilizar as matrizes de priorização e análise de ideias (GUT e REI), foram percebidos como possíveis: instalar mais banheiros em determinados locais, investir em placas e sinalização sobre pontos turísticos na cidade e conversar com os restaurantes nos atrativos e eventos turísticos para que existam mais opções que contemplem necessidades alimentares diversas.

Em relação às implicações teóricas, o estudo tentou trazer o uso de ferramentas da qualidade simples, comuns na área da gestão e da qualidade, por exemplo. Tais ferramentas demonstraram serem capazes de possibilitar a participação da população na definição de prioridades para o turismo comunitário.

Do mesmo modo, em relação às implicações práticas foi possível perceber que os moradores apontaram os problemas. Mas, também demonstram ideias de como resolvê-los para melhorar os atrativos e eventos turísticos na cidade.

O estudo teve um viés exploratório e possui algumas limitações devido a pesquisa ter sido feita de modo quantitativo e online. Também pode ser considerado o fato de que houve um número diferente de respondentes quando comparadas as fases um e dois da coleta de dados. Assim, para pesquisas futuras sugere-se uma coleta de dados qualitativa para entender os motivos pelos quais as pessoas consideram determinados aspectos um problema a ser resolvido. Também pode ser desenvolvida parceria com os órgãos públicos e até mesmo fazer uma coleta presencial a fim de explorar melhor as respostas dos entrevistados.



Referências

- Almeida-García, F., Peláez-Fernández, M.Á., Balbuena-Vázquez, A. & Cortés-Macias, R. (2016). Residents' perceptions of tourism development in Benalmádena (Spain). *Tourism Management*, 54, 259-274.
- Beber, A. M., Gastal, S. (2018). Turismo gastronômico, cultura e comida de festa. *Dos Algarves: A Multidisciplinary e-Journal*, 30, 58-71. doi: 10.18089/DAMeJ.2017.30.5.
- Berezuk, A. L., Morais, José de Oliveira, E., Valverde, F., Duarte de Almedia, J.R. & Fernandes Grossi, M. V. (2020). Ferramentas da qualidade: conceitos, aplicações em sistemas de gestão de qualidade. Recuperado em: https://www.academia.edu/8229316/Ferramentas_da_Qualidade, [03. Fev. 2020].
- Binfare, P. W., Castro, C. T., Silva, M. V., Galvão, P. L. & Costa, S. P. (2016). Planejamento turístico: aspectos teóricos e conceituais e suas relações com o conceito de turismo. *Revista de Turismo Contemporâneo*, 4. Recuperado em <https://periodicos.ufrn.br/turismocontemporaneo/article/view/6042>, [15 jun. 2021].
- Bortolotti Jr. P. (2017). Ensaios do Jaraguá em Dança começaram na noite de ontem. Recuperado em: <https://www.jaraguadosul.sc.gov.br/news/ensaios-do-jaragu-em-dan-a-come-aram-na-noite-de-ontem>, [08 jan. 2020].
- Brene, P., Rangel, R., Luquini, R., Sesso Filho, U. & Neves, C. (2018). Evolução dos índices socioeconômicos e fatores motivadores de investimentos no município de Jaraguá do Sul/SC. *Geosul*, 33(66), 215-245. doi:<https://doi.org/10.5007/2177-5230.2018v33n66p215>, [15 jun. 2021].
- Bubniak, G. (2016). Morro das Antenas entra em ranking das 5 subidas mais difíceis do Brasil. Recuperado em: <https://ocp.news/entretenimento/morro-das-antenas-entra-em-ranking-das-5-subidas-mais-dificeis-do-brasil-noticias>, [15 jan. 2020].
- Burgos, A. & Mertens, F. (2015). Os desafios do turismo no contexto da sustentabilidade: as contribuições do turismo de base comunitária. *Pasos*, 13(1), 57- 71. Recuperado em <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2015.13.004>, [15 jun. 2021].



- Castelani, Danili Garcia, Pires, Géssica Karoline, Rodrigues, Jéssica Silva, Bizarro, Maria Júlia Ferreira, Costa, Flávio Henrique de Oliveira & Tabah, June (2019). Aplicações de conceitos e ferramenta de gestão da qualidade em uma empresa de análises clínicas: estudo de caso. *Revista Eletrônica CREARE-Revista das Engenharias (online)*, 2(1), ed.1.
- Cembranel, P. & Lopes, L. F. (2016). Application of FMEA and Methodologies in Service delivery GUT automotive laser geometry. *Rev. Adm. UFSM*, Santa Maria, 9(1), 46-55. Recuperado em <http://dx.doi.org/10.5902/198346595659>, [15 jun. 2021].
- Chiesetta, A. (2020). Obra de arte. Recuperado em: http://chiesettaalpina.org/?page_id=4967, [10 jan. 2020].
- Costa, Amanda Rodrigues Santos, Santos, Tássia Camila Gonçalves dos, Kozmhinsky, Marcelo, Alencar, Sidney Kal-Rias Pereira de & Vale, Grazielle. (2017). Aplicação da matriz GUT na gestão integrada de resíduos sólidos da cidade do Recife-PE. *REVISTA AIDIS de Ingeniería y Ciencias Ambientales: Investigación, desarrollo y práctica*, 10(2), 201-213.
- Dodds, R., Ali, A. & Galaski, K. (2018). Mobilizing knowledge: Determining key elements for success and pitfalls in developing community-based tourism. *Current Issues in Tourism*. 21(13), 1547-1568. Recuperado em <https://doi.org/10.1080/13683500.2016.1150257>, [15 jun. 2021].
- Farias, A. P., Bahl, M. & Guizi, A. (2019). Turismo e elementos culturais na região sudoeste do Paraná, Brasil. *Revista Iberoamericana de Turismo- RITUR*, Penedo, 9(2), 1-21. Recuperado em <http://dx.doi.org/10.2436/20.8070.01.149>, [15 jun. 2021].
- FEMUSC (Festival de Música de Santa Catarina) (2018). Recorde de Inscrições. Recuperado em: <http://femusc.com.br/femusc-recebe-inscricoes-de-32-paises-ultrapassando-o-proprio-recorde/>, [20 jan. 2020].
- FME (2010). Informações da Arena Jaraguá. Recuperado em: http://www.fmejaraguadosul.com.br/wordpress/?page_id=4, [11 jan. 2020].
- Gómez, C. P., Falcão M. C. & Cherem, L. (2016). A participação da comunidade no Turismo de Base Comunitária: um estudo de múltiplos casos. *Caderno Virtual de Turismo*, 16(2), 263-279. Recuperado em <http://dx.doi.org/10.18472/cvt.16n2.2016.1190>, [15 jun. 2021].



- Graciano, Pollyanna Fraga & Holanda, Luciana Araújo de. (2020). Bibliometric analysis of scientific literature on community-based tourism from 2013 to 2018. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, 14(1), 161-179. Recuperado em <https://doi.org/10.7784/rbtur.v14i1.1736>, [15 jun. 2021].
- Guia SC (2020). Colonizada por imigrantes europeus, especialmente alemães e italianos, conhecida como Capital Nacional das Malhas e turismo ecológico. Recuperado em: <https://www.guiadoturismobrasil.com/cidade/SC/890/jaragua-do-sul>, [20 jan. 2020].
- Guia SC. (2020). Caminho dos príncipes. Recuperado em: <https://www.guiasc.tur.br/index/o-que-fazer/regiao/74>, [10 jun. 2021].
- IPEA (2018). Metade das mortes violentas no Brasil ocorre em 2,2% dos municípios. Recuperado em: http://www.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=33510&catid=8&Itemid=6, [30 jan. 2020].
- Jaraguá, F. (24, 01, 2019). Sobre Jaraguá Futsal. Facebook: jaraguafutsal. Recuperado em: https://www.facebook.com/pg/jaraguafutsal/about/?ref=page_internal, [08 jan. 2020].
- JDV (2019). Espaço da Arena Jaraguá é Sustentável com locações. Recuperado em <https://www.jdv.com.br/Artigos/Espaco-da-Arena-Jaragua-e-sustentavel-com-locacoes>, [15 fev. 2020].
- Kim, K., Uysal, M. & Sirgy, M. J. (2013). How does tourism in a community impact the quality of life of community residents? *Tourism Management*, 36, 527-540.
- Lee, T. H. (2013). Influence analysis of community resident support for sustainable tourism development. *Tourism Management*, 34, 37-46.
- Lee, T. H. & Hsieh, H. P. (2016). Indicators of sustainable tourism: A case study from a taiwan's wetland. *Ecological Indicators*, 67, 779-787.
- Lee, T. H., Jan, F. H. & Yang, C. C. (2013). Conceptualizing and measuring environmentally responsible behaviors from the perspective of community-based tourists. *Tourism Management*, 36, 454-468.
- Li, X., Hsu, C. H. & Lawton, L. J. (2015). Understanding residents' perception changes toward a mega-event through a dual-theory lens. *Journal of Travel Research*, 54(3), 396-410.



- Lima, Robson Pereira de (2011). Turismo de base comunitária como inovação social. 191f. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), Rio de Janeiro.
- Lundberg, E. (2015). The level of tourism development and resident attitudes: A comparative case study of coastal destinations. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 15(3), 266-294.
- Luzzani, G. (2019). Chiesetta Alpina é o segundo roteiro religioso mais visitado em Santa Catarina. Recuperado em <https://ocp.news/entretenimento/chiesetta-alpina-e-segundo-roteiro-religioso-mais-visitado-em-santa-catarina>, [10 jan. 2020].
- Oliveira, L. G. de & Kushano, E. S. (2019). Turismo e Ilheidade: um olhar para crianças residentes da vila de encantadas, na Ilha do Mel (Paranaguá - PR). *Cenário: Revista Interdisciplinar em Turismo e Território*, 7(12), 25-41. <https://doi.org/10.26512/revistacenario.v7i12.25516>, [17 jun. 2021].
- Oliveira, L. K. M., Carneiro, F. Y. S., Fernandes, A. C. A., Oliveira, D. A. & Marinho, R. O. (2018). Utilização da Matriz GUT na priorização de manifestações patológicas em sistemas prediais hidráulicos e sanitários. Congresso Técnico Científico da Engenharia e da Agronomia – CONTECC'2018, Maceió-AL, Brasil.
- Parque Malwee (23, 09, 2020). Conheça 40 curiosidades do parque Malwee. Recuperado em: <http://www.grupomalwee.com.br/n/conheca-40-curiosidades-sobre-o-parque-malwee/>, [08 jun. 2021].
- Parque Malwee (22, 09, 2020). Sobre o Parque Malwee. Facebook: [parquemalweeoficial](https://www.facebook.com/pg/ParqueMalweeOficial/about/?ref=page_internal). Recuperado em: https://www.facebook.com/pg/ParqueMalweeOficial/about/?ref=page_internal, [12 fev. 2020].
- Pereira, Raquel Maria Fontes do Amaral (2011). Expansão urbana e turismo no litoral de Santa Catarina: o caso das microrregiões de Itajaí e Florianópolis. *Interações (Campo Grande)*, 12(1), 101-111. Recuperado em: <https://doi.org/10.1590/S1518-70122011000100010>, [17 jun. 2021].



- Pestana, M. D., Veras, G. P., Ferreira, Maria Tereza Matos & Silva, A. R. (2016). Aplicação integrada da matriz GUT e da matriz da qualidade em uma empresa de consultoria ambiental: Um estudo de caso para elaboração de propostas de melhorias. *XXXVI Encontro Nacional de Engenharia de Produção*. Realizado pela Associação Brasileira de Engenharia de Produção, João Pessoa/PB, Brasil.
- Prefeitura Municipal de Jaraguá do Sul (2019). Festas típicas: 31 Schützenfest. Recuperado em: <https://turismo.jaraguadosul.sc.gov.br/eventos/detalhes/codItem/62989>, [09 jan. 2020].
- Rádio Jaraguá (2019). 31ª Schützenfest termina com números recordes. Recuperado em: <https://www.diariodajaragua.com.br/especiais/schutzenfest/31a-schutzenfest-termina-com-numeros-recordes/456435/>, [10 jan. 2020].
- Salazar, N. (2012). Community-based cultural tourism: issues, threats and opportunities. *Journal of Sustainable Tourism*, 20(1), 9-22.
- Santos, S. R. dos & Pinheiro, T. M. (2019). Instrumento de inteligência turística e tomada de decisão: o caso do Observatório do Turismo do Maranhão. *Cenário: Revista Interdisciplinar em Turismo e Território*, 7(12), 10-24. Recuperado em: <https://doi.org/10.26512/revistacenario.v7i12.25543>, [17 jun. 2021].
- SANTUR (2019). Jaraguá do Sul. Recuperado em: <http://turismo.sc.gov.br/cidade/jaragua-do-sul/>, [20 jan. 2020].
- SCAR (2019). História. Recuperado em: <https://www.scar.art.br/sobre/historia>, [10 jan. 2020].
- SCAR (2020). Números. Recuperado em: <https://www.scar.art.br/sobre/numeros>, [10 jan. 2020].
- Sebrae/SC (2019). Caderno de Desenvolvimento de Santa Catarina – Jaraguá do Sul. Recuperado em: <https://datasebrae.com.br/municipios/sc/m/Jaragua%20do%20Sul%20-%20CADERNOS%20de%20Desenvolvimento.pdf>, [17 jun. 2021].
- Secretaria do Turismo de Jaraguá do Sul (2020). O que fazer. Recuperado de <https://turismo.jaraguadosul.sc.gov.br/>, [10 jun. 2021].



- Stammtisch, J. (2019). Ein Prosit! Facebook: stammtischjaraguá. Recuperado em: https://www.facebook.com/pg/stammtischjaragua/about/?ref=page_internal, [05 jan. 2020].
- Tolkach, D. & King, B. (2015). Strengthening Community-Based Tourism in a new resource-based island nation: Why and how? *Tourism Management*, (48), 386-398.
- Travesi, C. (2017). The politics of knowledge as a tourist attraction, *Annals of Tourism Research*, 66(C), 130-139. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.1016/j.annals.2017.07.014>, [17 jun. 2021].
- Val, Nilton Soares (2018). Turismo, sustentabilidade e a paisagem. *Boletim técnico do senac*, 30(1) Recuperado em <http://www.bts.senac.br/index.php/bts/article/view/509>>, [27 nov. 2019].
- Vico, R. P. & Chiundila, V. C. (2019). Turismo e o pós-evento olímpico: uma gestão mercadológica da cidade do Rio de Janeiro. *Revista de Turismo Contemporâneo*, 7, 3-27. Recuperado em <https://doi.org/10.21680/2357-8211.2019v7n0ID16978> [17 jun. 2021].
- Woo, E., Kim, H. & Uysal, M. (2015). Life satisfaction and support for tourism development. *Annals of Tourism Research*, 50, 84-97.