

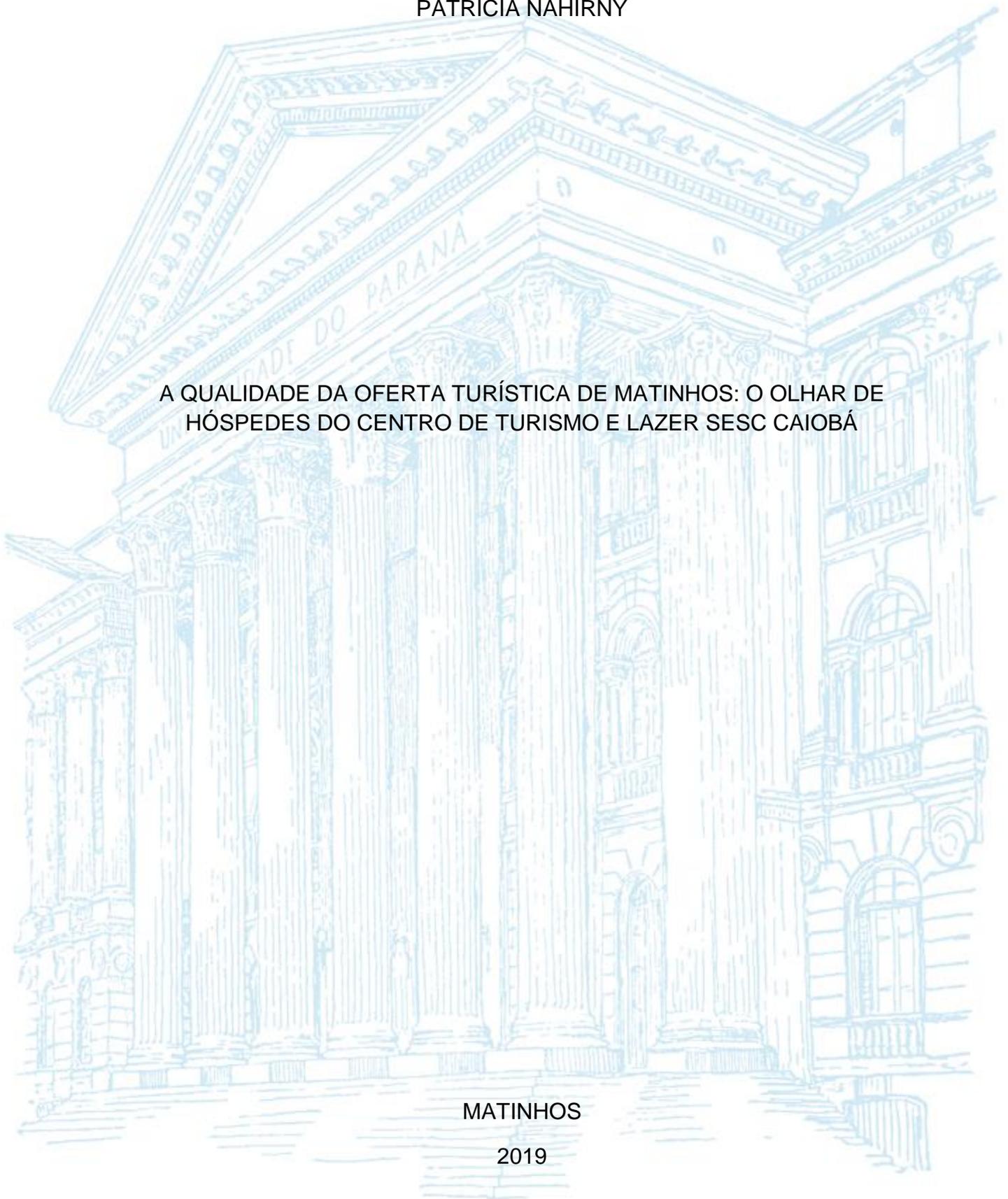
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ – UFPR

PATRICIA NAHIRNY

A QUALIDADE DA OFERTA TURÍSTICA DE MATINHOS: O OLHAR DE
HÓSPEDES DO CENTRO DE TURISMO E LAZER SESC CAIOBÁ

MATINHOS

2019



PATRICIA NAHIRNY

A QUALIDADE DA OFERTA TURÍSTICA DE MATINHOS: O OLHAR DE
HÓSPEDES DO CENTRO DE TURISMO E LAZER SESC CAIOBÁ

Trabalho de conclusão de curso apresentado a
Universidade Federal do Paraná – Setor Litoral como
requisito parcial à obtenção do título de Tecnólogo em
Gestão de Turismo. Orientadora: Prof^a. Dra. Elizabete
Sayuri Kushano

MATINHOS

2019

ATA FINAL DE AVALIAÇÃO DA DEFESA DO TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

Aos seis dias do mês novembro de 2019, às 14 horas na sala 23A da UFPR – Setor Litoral reuniu-se a banca examinadora do Trabalho de Conclusão de Curso, constituída pelos professores **José Pedro Da Ros, Valdo José Cavallet e Celso Maciel de Meira** sob a presidência da professora **Elizabeth Sayuri Kushano** para a avaliação do Trabalho de Conclusão do Curso de Tecnologia em Gestão de Turismo da UFPR de autoria da estudante **PATRÍCIA NAHIRNY**, sob o título: "**A QUALIDADE DA OFERTA TURÍSTICA DE MATINHOS - PR A PARTIR DO OLHAR DOS HÓSPEDES DO CENTRO DE TURISMO E LAZER SESC CAIOBÁ**". Após a apresentação do trabalho, a banca examinadora reuniu-se e decidiu pela sua APROVADO (aprovação/reprovação). A estudante deverá efetuar as correções solicitadas pela banca e entregar a versão final impressa em capa dura e digital em arquivo em PDF contendo a inserção da cópia da Ata nas duas versões, conforme normas ABNT, para a Assessoria da Câmara.

Matinhos, 06 de novembro de 2019.



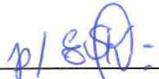
Prof. Dr^a. Elizabeth Sayuri Kushano



Prof. Dr. José Pedro Da Ros



Prof. Dr. Valdo José Cavallet



Prof. Ms. Celso Maciel de Meira



Patrícia Nahirny

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, por ter me inspirado e sustentando nos momentos de dificuldade e conflito, onde várias vezes pensei em desistir.

A minha orientadora Professora Doutora Elizabete Sayuri Kushano, pela paciência e disponibilidade em orientar esse trabalho, esclarecendo minhas dúvidas e acreditando na minha capacidade de execução.

A minha mãe e minhas irmãs que sempre me apoiaram desde o ingresso na Universidade.

Aos meus filhos que sempre foram grandes incentivadores e minha motivação para chegar até aqui.

A todos os professores que compartilharam seus conhecimentos e contribuíram para a minha formação.

A todas as pessoas que proferiram palavras de apoio e incentivo, não citarei nomes, quem o fez, saberá.

“ Nunca é tarde demais para ser aquilo que sempre se desejou ser.”

(Adelaide Anne Procter)

RESUMO

Matinhos é uma das cidades balneárias que compõe a região do litoral paranaense, emancipada em 12 de junho de 1967, denominada popularmente como a namoradinha do Paraná. Com uma extensão de 117, 899 km² (IBGE, 2019) é conhecida por suas praias e outros atrativos naturais. De acordo com o Estudo da Demanda Turística do Litoral do Paraná, realizado pela Secretaria de Estado e Turismo (2000-2006) todos os anos durante a temporada de verão Matinhos recebe milhares de turistas, oriundos de várias regiões do Brasil, mas predominantemente turistas procedentes da capital Curitiba e interior do Paraná. Considerando os aspectos e a qualidade da oferta turística desse município, o objetivo geral desse trabalho foi o de investigar como os hóspedes do SESC Caiobá – Centro de Turismo e Lazer, avaliam a oferta turística da cidade de Matinhos. Reinaugurado em 16 de dezembro de 2011, o SESC Caiobá tem grande representatividade na região, não só ao atendimento aos turistas, mas também para a comunidade local, bem como na promoção de eventos durante todo o ano. Os resultados da pesquisa, de cunho qualitativo e exploratório, mostram que a maioria dos respondentes atribuíram o conceito bom para os diversos aspectos que compõe a oferta turística, destacando os atrativos naturais e a estrutura do SESC Caiobá.

Palavras – chave: Oferta turística; Qualidade; SESC Caiobá; Matinhos - PR.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Localização do Município de Matinhos.....	14
Figura 2- A direita do Morro o Grande Hotel Caiobá	17
Figura 3 - Construção Sesc Caiobá.....	26
Figura 4- Vista panorâmica Sesc Caiobá	26
Figura 5 – Faixa Etária do grupo pesquisado	34
Figura 6– Renda mensal familiar do grupo pesquisado.....	34
Figura 7 – Frequência de visitação do grupo pesquisado	35
Figura 8– Fluxo de visitação por município	35
Figura 9 – Opinião do grupo pesquisado sobre o meio de hospedagem Hotel Sesc Caiobá	36
Figura 10 – Opinião do grupo pesquisado sobre os equipamentos de Alimentos e Bebidas na cidade de Matinhos.....	36
Figura 11– Opinião do grupo pesquisado sobre os atrativos visitados durante seu tempo de permanência no litoral Paranaense	37
Figura 12– Opinião do grupo pesquisado sobre o atendimento no comércio local de Matinhos	37
Figura 13 – Opinião do grupo pesquisado sobre os preços praticados no comércio local de Matinhos.....	38
Figura 14– Opinião do grupo pesquisado sobre a influência do Programa de Turismo Social na decisão da viagem	38
Figura 15– Opinião do grupo pesquisado sobre as expectativas em relação ao Litoral do Paraná	39
Figura 16 triathlon - praça de transição	41
Figura 17 – Congresso do idoso 2016.....	41

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Ilustração1 Suíte Superior.....	29
Ilustração2 Apartamento Standart.....	29
Ilustração3 Apartamento para pessoa com deficiência.....	30
Ilustração4 Antessala Suíte Superior.....	30

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Matinhos 2 – frequência da visita e modo de viajar	21
Tabela 2 – Matinhos 3 – transporte e hospedagem.....	21
Tabela 3 – Matinhos 5 – conceituação de infraestrutura	22

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	11
2	A CIDADE DE MATINHOS: ASPECTOS GERAIS	13
2.1	LOCALIZAÇÃO DE MATINHOS (PR)	13
2.2	APONTAMENTOS HISTÓRICOS	14
3	OFERTA E DEMANDA TURÍSTICA DE MATINHOS	18
4	QUALIDADE NOS SERVIÇOS TURÍSTICOS	23
5	SESC CAIOBÁ- CENTRO DE TURISMO E LAZER	25
5.1	ESTRUTURA	27
5.2	ACOMODAÇÕES	28
5.3	ATIVIDADES	31
5.4	EVENTOS	39
6	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	42
6.1	RESULTADOS E ANÁLISE DA PESQUISA	43
7	CONSIDERAÇÕES FINAIS	46
	REFERÊNCIAS	48
	APÊNDICE – FORMULÁRIO DE PESQUISA	51

1 INTRODUÇÃO

Na temporada de verão, que costuma ter início em meados do mês de dezembro e término após o feriado de Carnaval, Matinhos, município situado no litoral paranaense, recebe milhares de turistas que tem por objetivo principal desfrutar do turismo de sol e praia. Entre os produtos e serviços utilizados pelos turistas, a cidade conta com o SESC Caiobá Centro de Turismo e Lazer, hotel localizado no Balneário de Caiobá que oferece aos usuários 137 unidades habitacionais, e uma estrutura de lazer diversificada.

Para boa parte da população local, a alta temporada é um período de grande expectativa, onde aumenta a oferta de empregos temporários principalmente no comércio e no setor turístico (hotéis, pousadas, bares, restaurantes, casas noturnas...). Nesse sentido, o consumo turístico é uma aquisição de produtos turísticos (bens e serviços) que tem como objetivo atender a uma necessidade do turista, que o motivou a viajar (DIAS, 2005).

Considerando as expectativas e necessidades dos visitantes no período em que estão passando férias na cidade de Matinhos, a escolha do tema de pesquisa, foi motivada pelo seguinte problema de pesquisa: como os hóspedes do Sesc Caiobá – Centro de Turismo e Lazer avaliam a oferta turística da cidade de Matinhos. Portanto, o objetivo geral do presente trabalho é: identificar, a partir de um grupo de hóspedes do Sesc Caiobá – Centro de Turismo e Lazer como avaliam a qualidade da oferta turística de Matinhos.

Este trabalho tem por objetivos específicos:

- i. Esclarecer o que motiva o possível retorno dos turistas para o município de Matinhos;
- ii. Analisar os dados de como os hóspedes do SESC Caiobá avaliam a oferta turística do município de Matinhos e se a hospedagem em tal empreendimento exerce influência quanto ao retorno dos mesmos à cidade.

A metodologia para o desenvolvimento do trabalho baseou-se em pesquisa bibliográfica, a partir de livros, artigos científicos, trabalhos de conclusão de curso (monografias, dissertações e teses), sites da Internet, especialmente em se tratando

do constructo dos temas: Matinhos (PR), oferta turística, produto turístico, entre outros.

Referente a pesquisa de campo, de cunho exploratório, utilizou-se como instrumento de coleta de dados um formulário, que de acordo com Marconi e Lakatos (2003) é um dos instrumentos essenciais para a investigação social, cujo sistema de coleta de dados consiste em obter informações diretamente do entrevistado. Quanto a pesquisa exploratória, essa tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a constituir hipóteses. (GIL, 2002).

A pesquisa com abordagem qualitativa foi aplicada entre os dias 02 e 04 de abril de 2019 para um total de 20 hóspedes, nas dependências do SESC Caiobá, o que correspondeu um pouco mais de 10% da taxa de ocupação do período que era de 143 hóspedes na ocasião da coleta dos dados.

2 A CIDADE DE MATINHOS: ASPECTOS GERAIS

Matinhos, cidade do litoral paranaense, foi emancipada em 12 de junho de 1967, anterior a essa data o município era considerado distrito e pertencia a cidade de Paranaguá. A origem do nome se deu em virtude da grande quantidade de restinga: Matinho e posteriormente foi acrescentada a letra s (BIGARELLA, 2009). Segundo o Plano Diretor de Matinhos (2006) por sua beleza e paisagens naturais Matinhos é declarada área especial de interesse turístico.

De acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE (2019) a população estimada para o ano de 2018 eram de 34.207 pessoas. Segundo o Instituto Paranaense de Desenvolvimento Econômico e Social – IPARDES (2019) o setor de serviços foi o principal gerador de emprego e renda, seguido do comércio varejista, administração pública e construção civil.

2.1 LOCALIZAÇÃO DE MATINHOS (PR)

Localizada a uma distância de 110 quilômetros da capital, Matinhos faz divisa com os municípios de Pontal do Paraná e Guaratuba, o acesso pode ser realizado através da BR 277 que liga Curitiba a Paranaguá e posteriormente a PR 508 Rodovia Alexandra Matinhos (conforme a Fig.01).

Outra opção de acesso é através da PR 407, conhecida como estrada velha para Praia de Leste, que levará ao balneário de Pontal do Sul e Ilha do Mel, seguindo à direita encontra-se a PR 412 que liga Praia de Leste a Matinhos em um percurso de 12 quilômetros.

Também é possível chegar a Matinhos através da BR 376 que liga o estado do Paraná ao estado de Santa Catarina, no trevo da cidade de Garuva à esquerda, encontra-se a PR 412 ligando as cidades de Garuva e Guaratuba, onde o acesso para Matinhos é realizado através do Ferry Boat totalizando um percurso de 38 quilômetros (PRAIAS LITORAL DO PARANÁ, 2019).

Situada a 12 metros de altitude, Matinhos tem as seguintes coordenadas geográficas: Latitude: 25° 49' 8" Sul, Longitude: 48° 32' 29" Oeste (CIDADE-BRASIL, 2019).

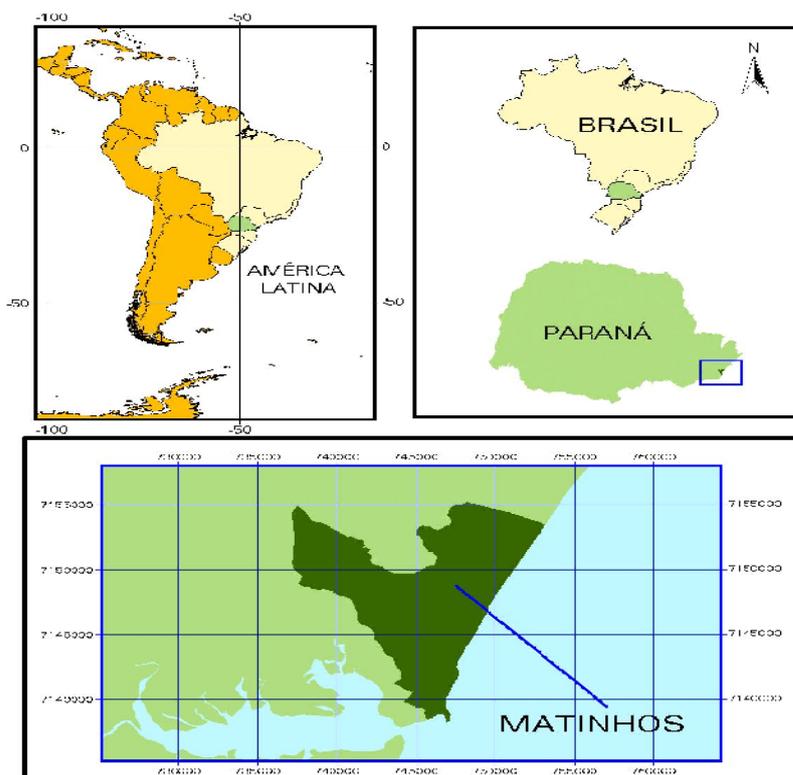


Figura 1 - Localização do Município de Matinhos

Fonte: Plano Diretor de Matinhos (2006)

2.2 APONTAMENTOS HISTÓRICOS

Bigarella (2009) cita que aproximadamente 3.000 anos atrás os homens pré-históricos foram os primeiros habitantes de Matinhos e seus resquícios puderam ser encontrados nos sambaquis (amontoados de cascas de ostras, conchas, pedras, ossos humanos e de várias espécies de animais) comumente encontrados em regiões litorâneas, e com valor arqueológico imensurável. Acredita-se que em seus rituais os sepultamentos, ocorriam através de incineração, tendo em vista a presença de ossos carbonizados entre as conchas.

Na grande região de Matinhos, entre as imediações norte da Estrada do Mar e a sede municipal, foram localizados 26 sambaquis, a maioria deles destruídos pelo Departamento de Estradas de Rodagem do Paraná – DER para conservação do leito da estrada (BIGARELLA, 2009 p. 33).

Considerado patrimônio cultural e de importante valor, o governo ignorou os apelos de estudiosos e pesquisadores, para que os sambaquis fossem preservados.

Só depois que grande parte do material foi desmembrado e espalhado na construção das estradas, foi sancionada a lei de proteção ao sambaqui, porém grande parte já havia se perdido (BIGARELLA, 2009).

Segundo Bigarella (2009), Guilherme Tiburtius, era um estudioso da Arqueologia e conseguiu salvar uma pequena parte do material pré-histórico, ele mantinha um acervo com as peças que recolheu, em sua residência na cidade de Curitiba. E nos dias atuais o material encontra-se no Museu Arqueológico de Sambaqui na cidade de Joinville no estado de Santa Catarina.

Após a era do homem pré-histórico, no início do século XVI, pertencentes a tribo tupi-guarani os índios carijós, ocuparam toda a costa sul-brasileira, no litoral paranaense eram encontrados prioritariamente as margens da Baía de Paranaguá e foram eles que tiveram o primeiro contato com os portugueses (BIGARELLA, 2009).

Esses, durante longo tempo, instalaram-se na Ilha da Cotinga, por temerem a ferocidade dos indígenas, mas tanto para Gabriel Soares de Souza (1587) quanto para Vieira dos Santos os carijós eram considerados afáveis e por essa razão foram os primeiros a serem escravizados pelos vicentistas (BIGARELLA, 2009).

Lamentavelmente, os carijós foram perseguidos pelo conquistador português e pelos luso-brasileiros procedentes de São Vicente, que os capturavam para o trabalho escravo, a que não se submetiam (BIGARELLA, 2009.p.58).

Bigarella (2009) conta que nos lugares mais afastados, muitos indígenas sobreviveram a escravidão, miscigenando-se posteriormente com os portugueses, e também com os luso-brasileiros chegados de São Vicente, essa miscigenação deu origem ao caboclo.

Os caboclos do litoral assentaram-se na região e extraíam da terra o necessário para aprovisionar sua subsistência, não foram favorecidos em decorrência do crescimento dos balneários, as paredes de suas casas eram confeccionadas com tábuas rústicas retiradas da mata e o telhado coberto por folhas de palmeira.

Se considerarmos que o caboclo teve que enfrentar condições árduas de trabalho, além da luta pela vida, compreende-se que dedicasse o melhor de seu tempo à sua sobrevivência, deixando de lado as aspirações culturais mais elevadas (BIGARELLA, 2009.p. 125).

De acordo com Bigarella (2009) na metade da década de 20, Matinhos foi descoberta como balneário pelos curitibanos, que frequentavam a praia somente

nas férias de inverno entre os meses de junho e julho, porque os períodos mais quentes eram propícios a contrair malária, doença infecciosa transmitida por mosquitos. Na época esses turistas foram nomeados como “banhistas”, apesar da infraestrutura precária, as férias de inverno eram muito apreciadas por esses banhistas, as belezas naturais, a paisagem, os atrativos folclóricos compensavam os transtornos e o aborrecimento no percurso da viagem. Para chegar a Matinhos os turistas oriundos de Curitiba, vinham de trem até Paranaguá, lá havia um caminhão com bancos, coberto com um toldo que fazia o traslado não só dos banhistas, bem como o de mantimentos e até mesmo de animais, esse veículo era chamado de “diligência”, e de Paranaguá para Matinhos o trajeto era realizado pela praia.

A “diligência” desempenhava um papel fundamental na “sociedade dos banhistas”, representava comunicação e contato com o mundo distante, que ficava além do areião da Estrada do Mar. (BIGARELLA, 2009. p.148)

Bigarella (2009) relata que o abastecimento de água potável e iluminação eram precários, em 07 de janeiro de 1933 um grupo de colaboradores que se organizou como sociedade anônima, participou de uma reunião na Associação Comercial do Paraná, na cidade de Curitiba com o objetivo de solucionar tais problemas, alguns dias depois foi realizada outra reunião e então foi criada a Sociedade Anônima Empreza Melhoramentos de Matinhos, com sede na capital. Nessa data também foram nomeados os membros da diretoria, tendo como presidente Olívio Carnascialli. A Empreza tinha como missão solucionar o problema no abastecimento de água potável, iluminação, bem como explorar os serviços de esgoto, limpeza sanitária, serviço de hotel e outras atividades relacionadas com o entretenimento dos banhistas.

Na tentativa de solucionar o problema da iluminação a Empreza Melhoramentos construiu uma pequena usina termoelétrica, com desempenho ineficaz, sempre necessitava de reparos o que ocasionou sua desativação. O abastecimento da água também continuou insatisfatório. Com as despesas elevadas, em 1936 a diretoria da Empreza foi substituída e apesar da crise financeira o abastecimento de água foi resolvido e tanto moradores, quanto banhistas começaram a receber em suas casas água potável de qualidade.

Foi na década de 30 que surgiram os primeiros hotéis, restaurantes, armazéns e casas de veraneio na região de Matinhos. Além da hospedagem, em alguns hotéis eram realizados bailes para entretenimento dos banhistas. O hoteleiro

Augusto Heeren, proprietário do Grande Hotel Caiobá (conforme Fig.02) destacou-se, por oferecer aos banhistas do seu hotel água quente e fria nos quartos, salões amplos para as refeições e também tinha uma “diligência” própria, que buscava os banhistas na cidade de Paranaguá.



Figura 2- A direita do Morro o Grande Hotel Caiobá
Fonte: Blog Cultura de Matinhos Autor: Não identificado.

3 OFERTA E DEMANDA TURÍSTICA DE MATINHOS

Entende-se por oferta turística o conjunto de bens, serviços públicos e privados que determinada localidade oferece aos visitantes incluindo os recursos naturais, culturais, eventos, atividades recreativas, entre outros (DIAS, 2005).

De acordo com o Ministério do Turismo (2010) a oferta turística divide-se nos seguintes fatores: recursos e ambientes naturais, o ambiente construído, transportes, hospitalidade e recursos culturais.

Recursos e ambientes naturais: clima, flora, fauna, relevo, praias, parques, entre outros atrativos existentes na região;

Ambiente construído: infraestrutura (fornecimento de água, luz elétrica, estradas, redes de comunicação e outros) e a superestrutura, construções voltadas para dar suporte aos turistas (aeroportos, terminais rodoviários, estações ferroviárias, meios de hospedagem, restaurantes, museus, produção associada ao turismo, entre outros);

Hospitalidade e recursos culturais: temas relacionados à cultura local do destino, como línguas, religião, costumes e comportamento de trabalho e lazer, a cortesia, amizade e vontade dos moradores de bem receber os visitantes.

No que se refere ao bem receber Camargo (2004, p. 16) afirma que: “O contato humano não se estabelece como uma troca, como um contrato. Começa com uma dádiva que parte de alguém.”

Além das praias, conforme catalogado no Guia do Litoral Paranaense (2018), Matinhos oferece aos visitantes outros atrativos naturais, entre eles:

Morro do Boi com aproximadamente 160 metros, separa a praia brava da praia mansa, possui trilha ecológica e local para pescaria.

Morro do Escalvado ou Morro da Cruz: com aproximadamente 262 metros, com vegetação nativa abundante, suas trilhas levam ao cume onde se tem uma vista espetacular de todas as praias da região, na década de 90 no Morro do Escalvado funcionava o teleférico, grande atrativo na época que foi desativado após ocorrer um grave acidente.

Pico de Matinhos: formação de pedras que divide a Praia Central de Matinhos, da Praia Brava de Caiobá. No local foi construído um mirante, ideal para apreciação da paisagem, devido a formação de ondas o local também é muito frequentado pelos surfistas.

Parque Nacional de Saint-Hilaire Lange: com uma área de 25 mil hectares, abrange os municípios de Matinhos, Morretes, Guaratuba e Paranaguá. Foi criado em 23 de maio de 2001, através da Lei nº 10.227, com o intuito de proteger a fauna e a flora da região. O órgão responsável pela gestão do parque é o ICMBIO- Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade. O Parque abriga rios cristalinos, saltos, cachoeiras, de grande importância ecológica e científica também oferece potencial para o desenvolvimento de atividades como ecoturismo e montanhismo.

Parque Florestal Rio da Onça: localizado no Balneário Riviera II, a 600 metros da praia, habitado por preás, gato do mato e gambás foi criado em 04 de junho de 1981, com o objetivo de proteger a flora e a fauna, possui 1660 hectares, portal, trilhas interpretativas, pontes suspensas, centro de visitantes e mirante.

No que se refere ao patrimônio histórico da cidade, a igreja de São Pedro, construída entre os anos de 1938 e 1944 é o único bem tombado pela Câmara Municipal que relembra e retrata uma parte da história da criação do município.

O Mercado dos Pescadores de Matinhos é outro local listado no Guia do Litoral como atrativo da cidade. Através do projeto de extensão Conhecendo e Vivenciando as Artes Visuais da UFPR (Universidade Federal do Paraná), coordenado pela professora Carla Ruschmann, em dezembro de 2018 o mercado recebeu nova fachada com ilustrações de elementos do ecossistema marinho do litoral do Paraná. A pintura foi realizada pelos estudantes do curso de licenciatura em artes entre outros voluntários (PREFEITURA MUNICIPAL DE MATINHOS, 2018).

O calçadão da praia de Caiobá situado na avenida Atlântica, também é uma opção de entretenimento, muito frequentado por turistas e comunidade local, é comum nesse espaço a prática de ciclismo, corrida, caminhada e contemplação da paisagem. Em sua extensão estão localizados bares, restaurantes, lanchonetes, sorveterias, lojas de vestuário e artigos de praia.

No centro da cidade encontram-se agências bancárias, agência dos correios, lojas de todos os segmentos, farmácias, postos de combustível, barracas de artesanato, salões de beleza, pontos de táxi, entre outros estabelecimentos comerciais.

Para os turistas que utilizam o transporte rodoviário a cidade conta com dois terminais para embarque e desembarque, um deles na entrada da cidade e outro no bairro de Caiobá. Quanto a infraestrutura e serviços básicos, Dias (2005) afirma que

“Compreende os sistemas de esgoto e de abastecimento de água, energia, estradas, aeroportos, portos, estações ferroviária e rodoviária, que de modo geral são de responsabilidade pública e constituem-se em estruturas fundamentais de suporte de vida” (DIAS, 2005 p. 60).

Ainda no âmbito da oferta turística da cidade de Matinhos, é pertinente mencionar a Universidade Federal do Paraná, instalada no balneário de Caiobá, no ano de 2004, quando foi autorizada a criação do Campus Litoral da UFPR, sendo que as atividades começaram no segundo semestre de 2005. Em 2007, o Campus tornou-se Setor. As ações da instituição alcançam estudantes dos sete municípios do litoral paranaense e se estendem ao Vale do Ribeira (UFPR LITORAL 2019). Com a oferta de 16 cursos de graduação e 4 cursos de pós graduação, a atuação da Universidade no aspecto turístico contribui com o desenvolvimento do município, dada a demanda decorrente das atividades acadêmicas tais como: congressos, seminários, fóruns, simpósios, conferências, eventos culturais...os participantes desses encontros técnico-científicos utilizam os mesmos serviços que os visitantes de lazer, movimentando a cadeia produtiva do município direta ou indiretamente.

Em se tratando da demanda turística, deve-se considerar a preferência dos turistas no processo de escolha por bens e serviços. Assim, faz-se necessário o emprego de pesquisas para a tomada de decisões dos gestores da atividade turística de uma região ou destino, tanto do setor público, quanto do setor privado. Dessa forma a Paraná Turismo (2006), com base em pesquisas primárias, e com o objetivo de atualizar e ampliar o perfil da demanda turística no litoral do Paraná, desenvolveu o estudo de demanda turística, disponibilizando informações que podem contribuir para o melhor conhecimento do mercado turístico do litoral.

De acordo com a pesquisa, a maior parte dos turistas que visitam Matinhos é do Estado do Paraná, mas Curitiba ainda é o maior polo emissor, o automóvel é o meio de transporte mais utilizado. No que se refere a hospedagem, o imóvel próprio ou segunda residência são os mais utilizados pelos turistas, seguido da casa de parentes e amigos e o tempo de permanência é, em torno de oito dias.

Os serviços oferecidos pelo município foram avaliados como bom, obtendo um conceito de mais de 50%, o melhor índice (90,3%) foi atribuído à infraestrutura de acesso e o pior índice foi para o saneamento básico (38,0%) números apurados

no estudo de demanda realizado no ano de 2006. A seguir outros fatores que compõe a demanda turística do município de Matinhos.

MATINHOS 2 – FREQUÊNCIA DA VISITA E MODO DE VIAJAR

VARIÁVEIS	ANOS (%)					
	2000	2001	2002	2004	2005	2006
Frequência da Visita						
Primeira Vez	9,9	7,4	--	8,1	10,5	5,9
Não era a primeira	90,1	92,6	--	91,9	89,5	94,1
TOTAL	100,0	100,0	--	100,0	100,0	100,0
Modo de Viajar						
Só	12,0	11,1	19,6	13,1	16,2	16,4
Em Grupo/Excursão	5,2	8,3	20,2	15,9	7,8	10,6
Com Família	82,8	80,6	60,2	71,0	76,0	73,0
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

-- coleta de dados não efetuada

Tabela 1 – Matinhos 2– frequência da visita e modo de viajar
Fonte: ESTUDO DA DEMANDA TURÍSTICA LITORAL-PR 2000-2006

MATINHOS 3 - TRANSPORTE E HOSPEDAGEM

VARIÁVEIS	ANOS (%)					
	2000	2001	2002	2004	2005	2006
Tipo de Transporte						
Automóvel	72,7	72,7	66,2	67,9	72,3	81,5
Ônibus	24,7	24,3	31,5	30,9	24,5	16,3
Outros	2,6	3,0	2,3	1,2	3,2	2,2
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Tipo de Hospedagem						
Hotel	3,8	4,1	9,2	4,3	7,6	5,9
Casa/Apto. Aluguel	24,7	26,2	20,5	21,7	19,6	15,4
Casa Própria	41,8	40,9	31,7	39,5	39,4	56,4
Casa Parentes/Amigos	21,7	21,2	29,4	30,0	28,4	18,6
Outros	8,0	7,6	9,2	4,5	5,0	3,7
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Tabela 1 – Matinhos 3 – transporte e hospedagem
Fonte: ESTUDO DA DEMANDA TURÍSTICA LITORAL-PR 2000-2006

MATINHOS 5 - CONCEITUAÇÃO DE INFRA-ESTRUTURA

ITENS AVALIADOS	ÍNDICE BOM (%)					
	2000	2001	2002	2004	2005	2006
Artesanato	--	--	57,2	61,8	69,8	69,0
Comércio Urbano	78,7	78,5	56,9	74,4	70,9	67,8
Comércio na Rodovia	--	--	44,3	72,6	61,9	64,2
Entretenimento/Lazer	--	--	50,3	54,5	65,3	56,7
Informação Turística	70,8	76,8	31,4	62,0	67,3	57,1
Infra-Estrutura de Acesso	--	--	59,4	46,5	44,6	90,3
Limpeza Pública	49,8	45,8	49,6	52,9	60,1	49,1
Restaurantes	77,6	75,7	69,2	75,5	71,8	68,4
Saneamento Básico	--	--	27,0	79,3	33,4	38,0
Segurança Pública	72,4	67,6	51,8	57,6	79,6	70,9
Serviço de Hospedagem	80,3	79,6	52,4	70,2	87,4	71,1
Serviço de Saúde	79,0	60,7	29,1	65,8	54,5	53,8
Serviço Telefônico	82,3	83,4	67,1	77,7	61,0	63,5
Sinalização Turística	66,7	58,3	37,5	70,3	69,6	68,3
Transporte Coletivo	--	--	15,4	70,7	39,9	48,9
Vida Noturna	--	74,1	49,8	80,8	65,0	52,6

NOTA: Avaliação do Conceito de Qualidade do Índice bom
 -- coleta de dados não efetuada

Tabela 2 – Matinhos 5 – conceituação de infraestrutura
 Fonte: ESTUDO DA DEMANDA TURÍSTICA LITORAL-PR 2000-2006

Em que pese a desatualização dos dados dessa pesquisa de demanda realizada em 2006, a mesma foi considerada como aporte, principalmente em se tratando de como os partícipes da pesquisa avaliavam a qualidade da infraestrutura de Matinhos naquele período.

4 QUALIDADE NOS SERVIÇOS TURÍSTICOS

Como forma de gestão administrativa, a qualidade é relativamente nova, surgindo na década de 20 do século XX. Em se tratando de objeto de estudo de pesquisadores internacionais, teve sua guinada na década de 80, destacando-se os conceitos de Crosby (1988) e de Deming (1990) ambos enfocando os interesses do consumidor.

No turismo, o método SERVQUAL tem sido bastante empregado. Desenvolvido por Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985), é uma técnica que analisa as diferenças encontradas entre a qualidade do serviço prestado por uma empresa e a qualidade do serviço esperado pelo consumidor.

Sob o olhar do mercado turístico, a qualidade pode ser considerada como a dedicação da administração municipal e das instituições privadas para otimizar benefícios baseados numa maior eficiência na prestação dos serviços, a fim de obter a satisfação do visitante e do residente. A qualidade garante a satisfação da demanda turística, devendo ser um processo contínuo por parte da empresa prestadora de serviços e do organismo promotor da atividade (OMT, 1998).

Podem-se destacar seis fatores que contribuem para a elevação da qualidade no turismo, quais sejam: segurança, higiene, acessibilidade, transparência, autenticidade e harmonia (OMT, 200). A seguir, comenta-se cada um de tais fatores:

1. Segurança: nenhum produto ou serviço turístico deve representar perigo real para a vida e saúde do consumidor-turista. Mesmo nos programas de turismo, onde a dosagem de aventura é o elemento essencial, como por exemplo, nas atividades de esportes radicais, há que se ter todo o cuidado, com equipamentos adequados e profissionais qualificados, para assegurar a integridade física dos participantes.
2. Higiene: preceito básico que necessita ser encontrado em todos os tipos de estabelecimentos, desde os vendedores ambulantes de alimentação até os restaurantes de luxo.

3. Acessibilidade: este fator permite que todos possam utilizar produtos e serviços, eliminando assim, as barreiras físicas, de comunicação e de serviços.
4. Transparência: é a informação fidedigna sobre as características do produto.
5. Autenticidade: esse fator se determina dentro de um marco cultural e um de seus resultados é diferenciar claramente o produto de outros similares.
6. Harmonia: a sustentabilidade de um lugar requer harmonia constante entre o entorno humano e natural, para não criar artificialismos na paisagem, poluição, entre outros danos ao meio ambiente.

Por mais que o setor privado se esforce, assegurando, inovando e mantendo a qualidade de seus empreendimentos, cabe ao poder municipal local, a principal responsabilidade pela qualidade do produto ofertado em seu território. Tal iniciativa contempla a qualidade do produto turístico, garantindo, por exemplo, os sistemas de comunicação, saúde, transportes, segurança pública, entre outros.

Ademais, o valor subjetivo da qualidade deve ser observado. “A qualidade nos serviços é uma percepção nas mentes do consumidor”, salienta Swarbrooke (2002, p. 306). A qualidade de um produto dependerá de condutas, expectativas e experiências anteriores individuais do consumidor, como também dos benefícios buscados ao se fazer determinada compra, além da questão custo-benefício.

Embora informatizado, o turismo se faz com pessoas. O calor humano, o “seja bem-vindo”, o “volte sempre” e o sorriso cordial são insubstituíveis. Assim sendo, o gerenciamento de recursos humanos é de grande relevância para a qualidade e satisfação do turista. A equipe profissional deve ter habilidades técnicas para realizar suas funções de maneira eficaz, mostrar-se comprometida em satisfazer o cliente turista, atender às reclamações de maneira disposta e simpática, entre outras condutas.

No setor de meios de hospedagem, que compõe juntamente com o setor de transportes, alimentação, compras e carinho, o que Oliveira (2005) denomina de 5 pilares básicos do turismo, é justamente o carinho, ou seja, o calor humano, que se caracteriza, muitas vezes, por ser o diferencial de um empreendimento hoteleiro.

5 SESC CAIOBÁ- CENTRO DE TURISMO E LAZER

Segundo Montejano (2001) hotel é um estabelecimento comercial, que oferece hospedagem aos usuários, com ou sem serviços complementares. Já o SBClass (Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem) define hotel como: estabelecimento com serviço de recepção, alojamento temporário, com ou sem alimentação, ofertados em unidades individuais e de uso exclusivo do hóspede, mediante cobrança de diária.

De acordo com Furini (2009) o SESC no Paraná foi criado pela iniciativa privada em 10 de janeiro de 1948, com o propósito de contrariar a carência e impulsionar o bem estar social, através de atividades como: educação, cultura, saúde, lazer, esportes e assistência aos trabalhadores do comércio, bem como de seus dependentes. A primeira atividade turística aconteceu em 10 de outubro de 1950, onde um grupo composto por 15 pessoas, saíram de Curitiba com destino ao Balneário de Caiobá onde permaneceram hospedados por 20 dias no Grande Hotel Caiobá. A partir dessa excursão surgiram outras, e a demanda foi aumentando consideravelmente, foi então que os dirigentes reconheceram a importância em ter uma sede própria no litoral, no ano de 1954 o SESC adquiriu um terreno no Balneário de Caiobá. Em 29 de outubro de 1966, foi inaugurada a Colônia de Férias do SESC, no entanto os primeiros hóspedes, só chegaram em 16 de dezembro do mesmo ano, a partir de 1972 a Colônia de Férias iniciou o atendimento a comerciários de outros estados.

Após 41 anos atendendo comerciários e dependentes, em 2007 a Colônia de Férias suspendeu os atendimentos e foi dado início as obras de revitalização no prédio já existente e a construção de uma nova edificação, conforme figura 3 (SESC, 2012).



Figura 3 - Construção Sesc Caiobá

Fonte: Gazeta do povo 13/01/2010 Autor: Jonathan Campos

Em 16 de dezembro de 2011 o SESC Caiobá foi reinaugurado, construído em uma área de 15 mil m², o complexo foi dividido em duas alas: Serra do Mar onde funcionava a antiga colônia de férias que foi totalmente revitalizada e Ala Atlântico Sul, prédio principal conforme figura 4 (vista panorâmica). Com estrutura moderna, as duas alas totalizam 137 apartamentos, divididos nas categorias: *standard*, suíte *standard*, superior e suíte superior. Alguns espaços do hotel foram nomeados, com temas que remetem o litoral do Paraná.



Figura 4- Vista panorâmica Sesc Caiobá

Fonte: Prefeitura Municipal de Matinhos Autor: Não identificado

5.1 ESTRUTURA

Centro de eventos Mata Atlântica: com capacidade para até 600 pessoas o espaço é flexível e modulável, dividindo-se em 4 salas nomeadas: Ilha do Mel, Superagui, Itacolomi e Currais. Local ideal para a realização de seminários, congressos, shows, simpósios, reuniões executivas, entre outros eventos.

Sala de cinema – Cine Sereia: ambiente climatizado oferece 85 lugares sendo 03 poltronas adaptadas para pessoas com deficiência.

Restaurante Sabor do Litoral: atendimento com sistema de Buffet, o restaurante atende exclusivamente os hóspedes, considerando que as diárias oferecem pensão completa, é nesse restaurante que são servidos café da manhã, almoço e jantar.

Restaurante Farol das Conchas: localizado no primeiro andar do prédio principal, o restaurante atende com pratos a La carte, e também é aberto ao público, de terça-feira a sábado serve exclusivamente jantar e aos domingos serve almoço. Administrado pelo SENAC - Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial, o espaço também funciona como escola.

Café escola: atende hóspedes e o público em geral, o local também é espaço de aprendizagem.

Lanchonete Mar Aberto: localizada na área das piscinas, serve lanches rápidos, porções, bebidas e sorvetes. O atendimento é exclusivo para hóspedes.

Ginásio de esportes: com estrutura moderna o ginásio de esportes, é sede de vários eventos já consolidados no litoral, entre eles os jogos dos comerciários e o torneio de basquete máster realizado anualmente, sempre no mês de janeiro.

Campo de futebol sintético: local para atividades recreativas, voltadas para os hóspedes, também pode ser locado para a comunidade.

Cancha de bolão: localizado no interior do ginásio de esportes, também é utilizado para atividades de recreação e interação entre os hóspedes.

Espaço bem estar: ambiente climatizado, equipado com esteira, bicicleta ergométrica e elíptico, também está a disposição dos hóspedes.

Brinquedoteca: espaço amplo, climatizado, com várias opções de brinquedos pedagógicos de acordo com a faixa etária de cada criança.

Parque Aquático: composto por uma piscina semi-olímpica com água aquecida, uma piscina adaptada para pessoas com deficiência, piscina infantil e jacuzzi para uso coletivo.

Capela ecumênica: construída na década de 60, também passou por revitalização e foi preservada, periodicamente ocorrem celebrações de missas e cultos aberto ao público em geral.

Também compõe a estrutura do Centro de Turismo e lazer; sala de jogos de mesa, jogos de tabuleiro, loja de *souvenirs* e estacionamento.

5.2 ACOMODAÇÕES

Apartamentos equipados com cama Box, TV Lcd'32, secador de cabelo, cofre, mini refrigerador, telefone, acesso a rede *wi-fi*, ar condicionado *split*, banheiro privativo com Box *blindex*, o hotel disponibiliza todo enxoval para utilização no interior do apartamento e berço para crianças até dois anos. Os apartamentos de categoria superior comportam até quatro pessoas distribuídas em uma cama de casal e duas camas de solteiro ou quatro camas de solteiro.

As suítes, localizadas na Ala Atlântico Sul possuem três ambientes: quarto, antessala e varanda, que oferece tanto vista para o mar, quanto para os morros entre eles o Escalvado. Embora o espaço físico da suíte seja maior que o apartamento superior, a capacidade de leitos se restringe para três pessoas, sendo cama de casal e sofá cama.

Dos 99 apartamentos do Bloco Atlântico Sul, 75 possuem vista favorecida para a Praia Brava de Caiobá, Morro do Boi e Parque Aquático respectivamente.

Para pessoas com deficiência, o hotel oferece 03 apartamentos adaptados, conforme ilustrações a seguir.

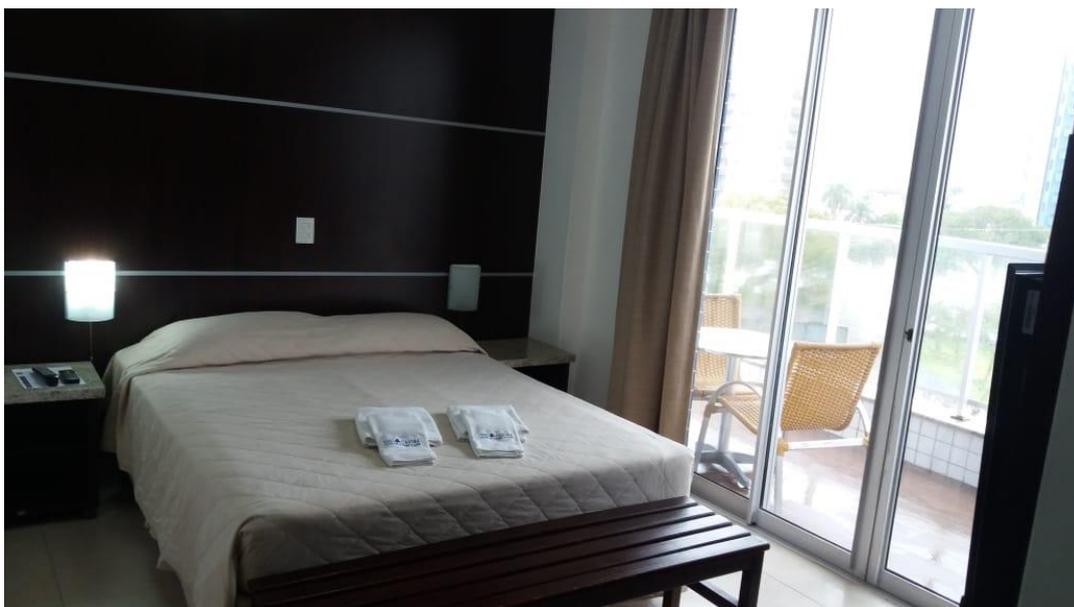


Ilustração 1 Suíte Superior
Fonte: A autora

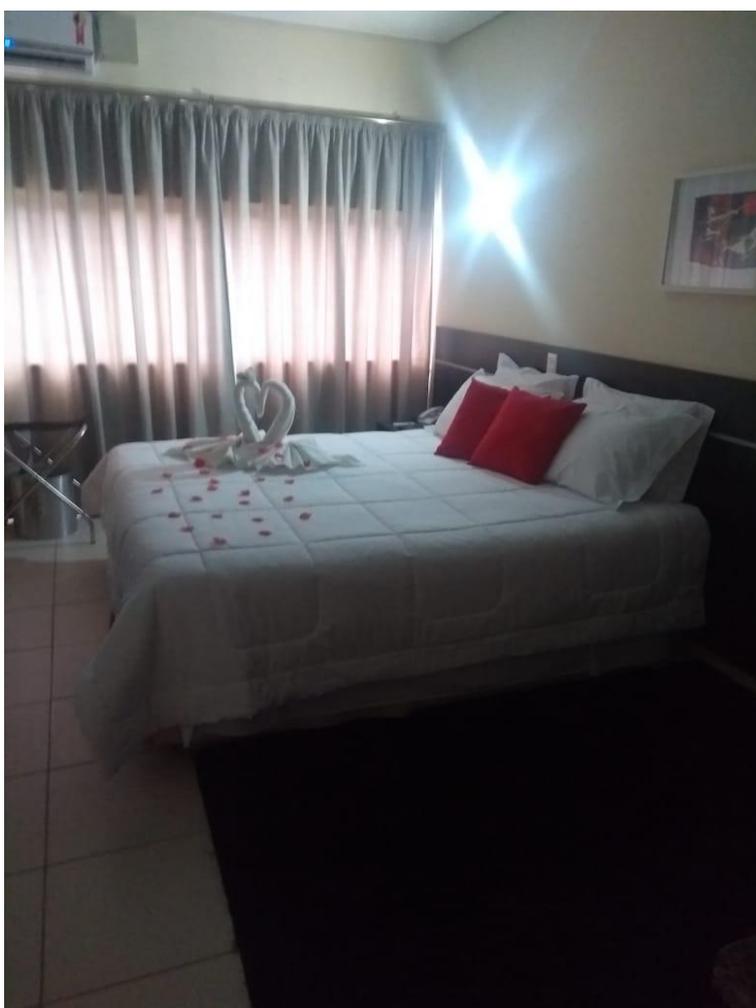


Ilustração 2 Apartamento Standart
Fonte: A autora



Ilustração 3 Apartamento para pessoas com deficiência
Fonte: A autora

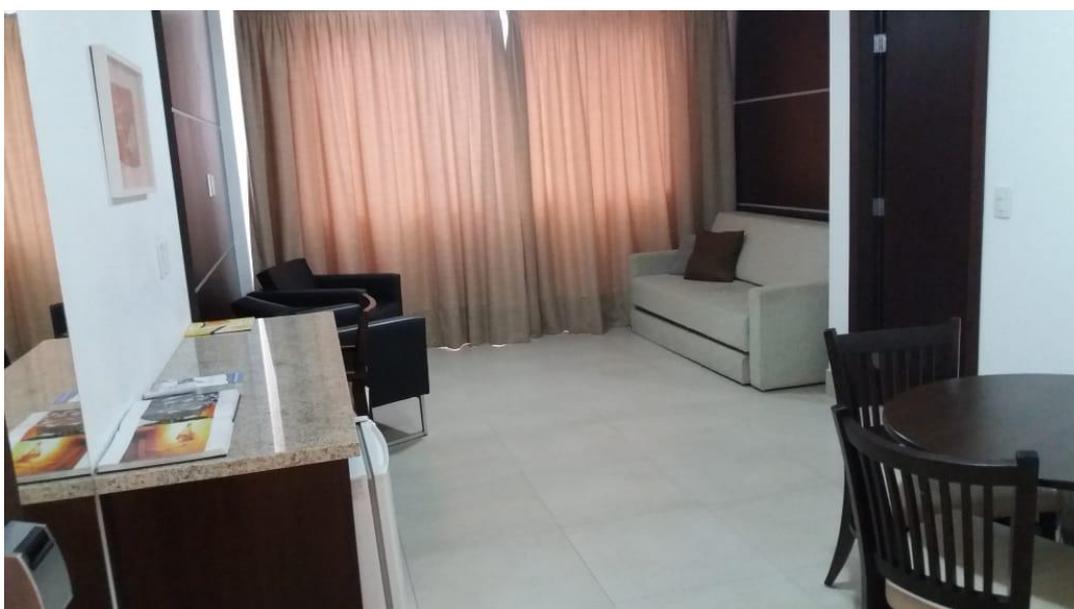


Ilustração 4 Antessala Suíte Superior
Fonte: A autora

5.3 ATIVIDADES

No ano de 2017, o SESC Caiobá – Centro de Turismo e Lazer, recebeu o certificado de excelência do site de viagens Tripadvisor. O certificado premia acomodações, atrações e restaurantes selecionados que demonstram constantemente um compromisso com a excelência no setor de turismo e hotelaria (Tripadvisor, 2019).

De acordo com o setor de reservas nos três primeiros meses do ano de 2019 o SESC Caiobá recebeu aproximadamente seis mil hóspedes, atraídos pelo turismo de sol e praia.

O turismo de sol e praia é o produto da atividade tradicional dos últimos anos, a moda difundida na população turística mundial, ainda que haja áreas do mundo em que começa a deixar de sê-lo.

A infraestrutura fundamental tem como base:

- a) O clima: temperatura quente.
- b) O litoral, com suas correspondentes costas e praias, condicionados para se tomar banho de sol e praticar atividades esportivas, recreativas e de entretenimento.
- c) As comunicações e o transporte para chegar às praias.
- d) Os correspondentes serviços de limpeza da areia e águas; serviço de drenagem de esgoto, lixos, etc (MONTEJANO, 2001. p. 253).

Passada a temporada de verão a procura pelo hotel se mantém durante os outros meses do ano, inclusive no inverno, considerando que outros segmentos do turismo são praticados nas instalações do hotel entre eles:

Turismo social, turismo de eventos, turismo religioso ou espiritual, turismo esportivo, turismo da terceira idade, turismo pedagógico, turismo cultural. Para Oliveira (2005) as diferentes modalidades de turismo praticadas em todo o mundo, tornam essa prática uma grande predileção para o desenvolvimento.

Além de movimentar a atividade turística, a existência do SESC na cidade de Matinhos gera emprego e renda. Para DIAS (2005.p.87) O turismo é uma atividade fundamentalmente dependente do fator humano e, conseqüentemente, é um importante gerador de postos de trabalho, entre os quais empregos formais.

Para manutenção da estrutura, atualmente a instituição conta com aproximadamente 115 colaboradores diretos distribuídos nos seguintes cargos: gerente, sub gerente, assistente de gerente, assistente administrativo, técnico de manutenção, nutricionista, chef de cozinha, auxiliar de alimentação, governanta, camareira, técnico de hospedagem, porteiro, recepcionista, enfermeira, auxiliar de enfermagem, salva vidas, técnico de recreação, orientador de atividades. Os serviços de vigilância, jardinagem, limpeza e conservação são terceirizados.

Desde a sua criação em 1946 o SESC incentiva e promove atividades relacionadas ao turismo, prezando a qualidade de vida do trabalhador do comércio bem como de seus dependentes. Para a entidade o turismo é uma forma de ampliar o contato do cidadão com novas culturas, paisagens abrangendo todas as regiões do país (SESC 2019). Nessa perspectiva o SESC é referência na prática de turismo social, que de acordo com o Ministério do Turismo:

A denominação Turismo Social surgiu na Europa – meados do século XX – utilizada como proposta de lazer para um número maior de pessoas, organizado por associações, sindicatos e cooperativas com a finalidade de atender as necessidades de férias das camadas sociais menos favorecidas (Programa de Regionalização do Turismo, 2019, p. 05)

Em seu artigo apresentado na TMS CONFERENCE SERIES na Universidade do Algarve, Kushano e Meira (2018), apresentaram os resultados da pesquisa que teve por objetivo elucidar o nível de satisfação dos turistas participantes do Programa Turismo Social do Serviço Social do Comércio (SESC) no litoral do estado do Paraná. A pesquisa de caráter exploratório e qualiquantitativo, foi aplicada através de questionário com 12 questões do tipo fechada, para um total de cem turistas advindos dos estados do Paraná (PR), Santa Catarina (SC), Rio Grande do Sul (RS), São Paulo (SP), Goiás (GO), Rondônia (RO), Tocantins (TO) e Distrito Federal (DF), o tempo de permanência desses turistas no litoral, não excedeu uma semana. Referente às questões, essas buscaram apontar aspectos relacionados ao perfil do turista e os níveis de satisfação em relação aos atrativos, produtos e serviços, para a tabulação dos dados foi utilizado o software excel que permite o cálculo através de planilhas eletrônicas. As primeiras perguntas do questionário abordaram; profissão, nível de formação e sexo dos turistas.

Referente a profissão 47% responderam que foram ou são de áreas relacionadas ao comércio de bens, serviços ou turismo, condição que favorece o acesso as atividades promovidas pelo SESC. Na sequência 53% afirmaram ser comerciários sendo ou por vínculo empregatício (empregado) ou como proprietário de estabelecimentos comerciais. Na composição dos turistas, alguns são dependentes de comerciário e um número expressivo dos respondentes se identificou como aposentado, totalizando 68%.

Quanto o nível de formação dos turistas, 35% responderam que possuíam formação superior, e o restante dos respondentes 65% não atingiram essa condição.

Referente ao sexo 77% dos respondentes foram mulheres e 23% homens, os pesquisadores ressaltam em seu artigo que no grupo respondente da pesquisa nenhum participante apresentou ou afirmou possuir algum tipo de necessidade especial entre elas: mobilidade reduzida, obesidade mórbida, surdez, cegueira, entre outras patologias. O presente artigo além de apresentar os conceitos de turismo social, também aferiu o nível de satisfação dos usuários do Programa de Turismo Social do Serviço Social do Comércio – SESC, no que tange o litoral do Paraná e o Complexo de Turismo e Lazer – SESC Caiobá, 73% dos turistas informaram que não conheciam o litoral paranaense e 44% dos participantes mencionaram interesse em retornar, indicando que tiveram suas expectativas correspondidas de forma positiva e favorável, quanto ao destino e ao meio de hospedagem. Vale ressaltar que o Hotel SESC Caiobá, é um dos equipamentos que recebe turistas oriundos de todas as regiões do país o ano todo. Considerando que a pesquisa foi realizada em um único destino, o litoral do Paraná, supõe que o perfil dos participantes do Programa Turismo Social de outros estados, tenha características semelhantes, outrossim, os autores sugerem análise comparativa com turistas participantes do Programa em outras regiões. A seguir a representação gráfica dos resultados da pesquisa.

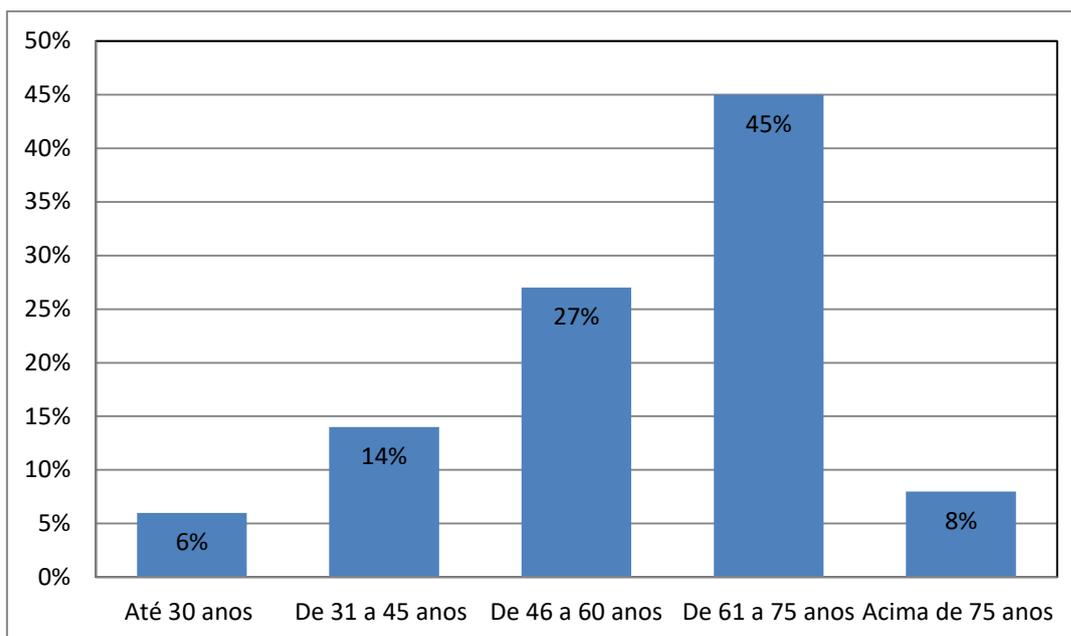


Figura 5 – Faixa Etária do grupo pesquisado

Fonte: Adaptado pela autora

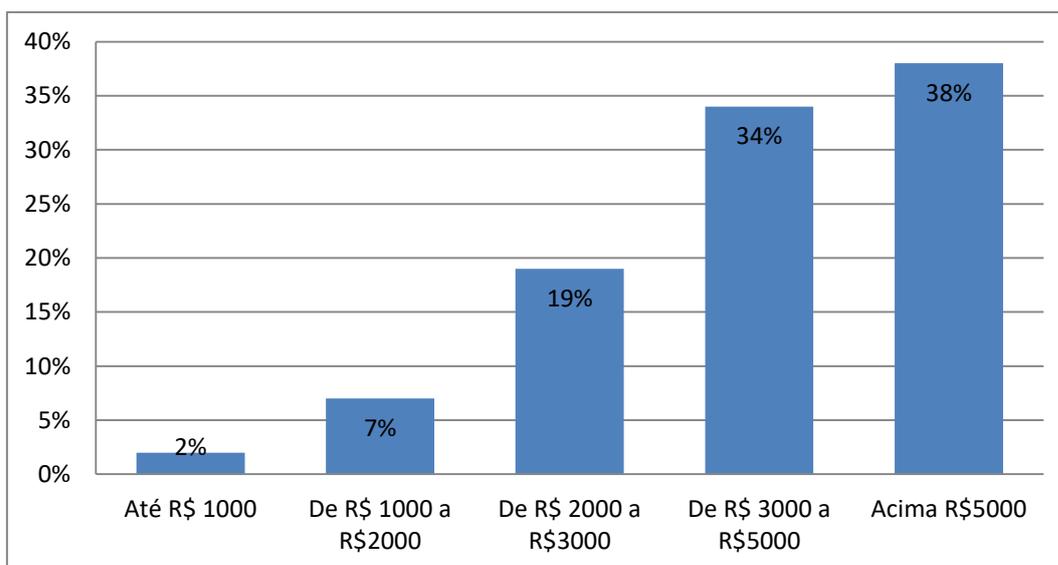


Figura 6– Renda mensal familiar do grupo pesquisado

Fonte: Adaptado pela autora

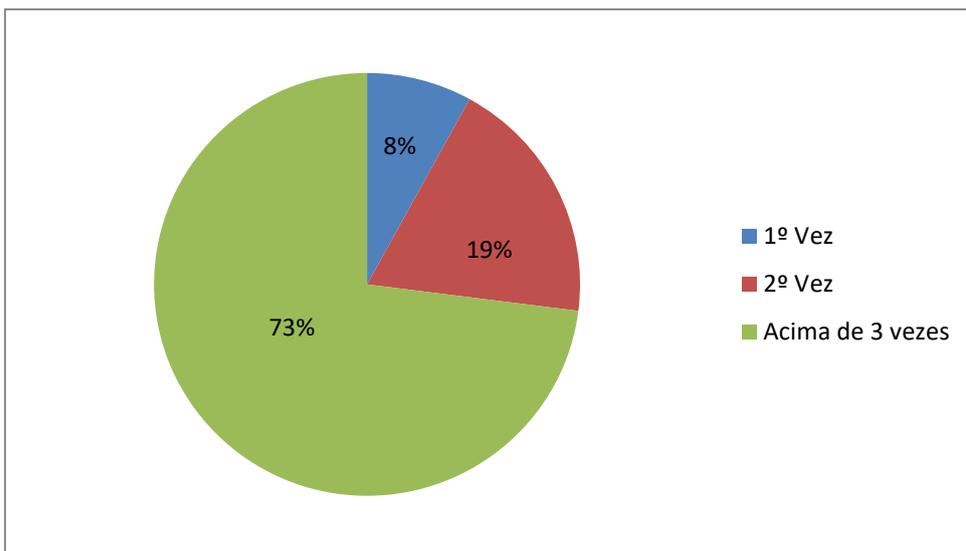


Figura 7 – Frequência de visitação do grupo pesquisado

Fonte: Adaptado pela autora

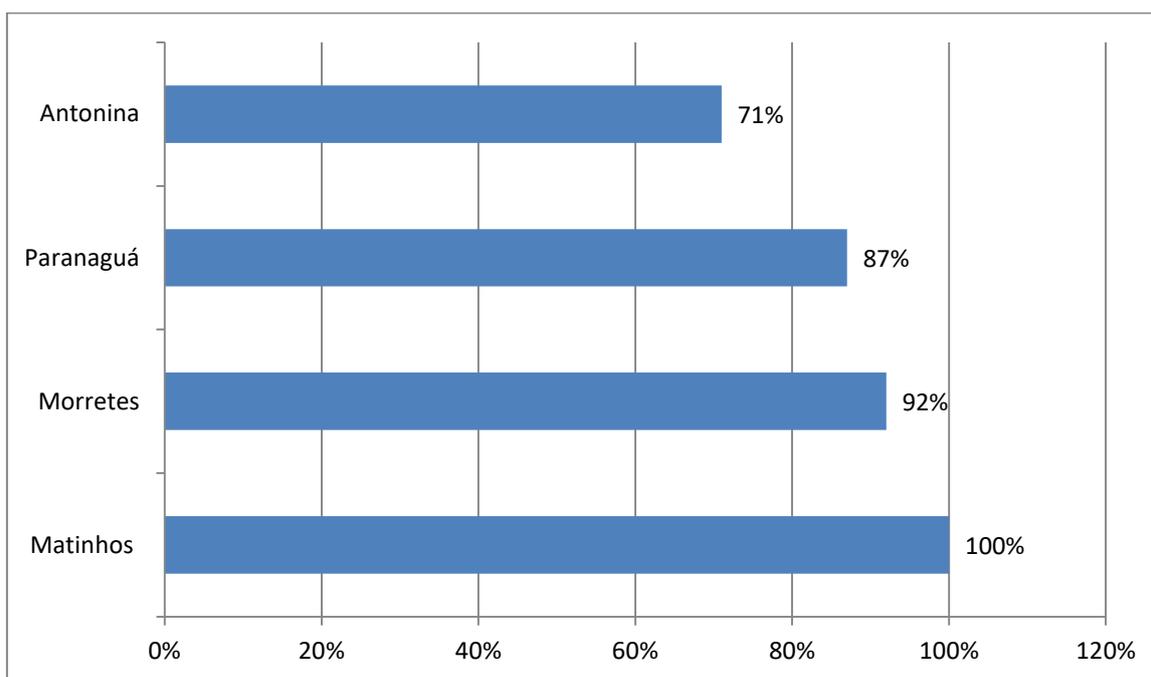


Figura 8– Fluxo de visitação por município

Fonte: Adaptado pela autora

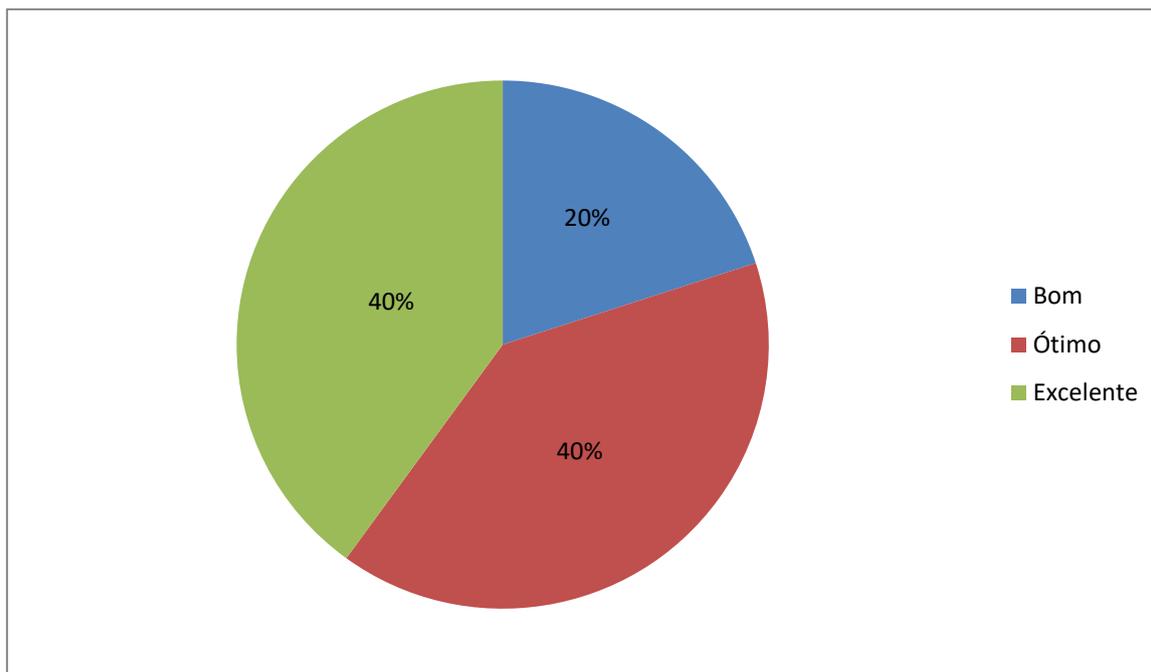


Figura 9 – Opinião do grupo pesquisado sobre o meio de hospedagem Hotel Sesc Caiobá
Fonte: Adaptado pela autora

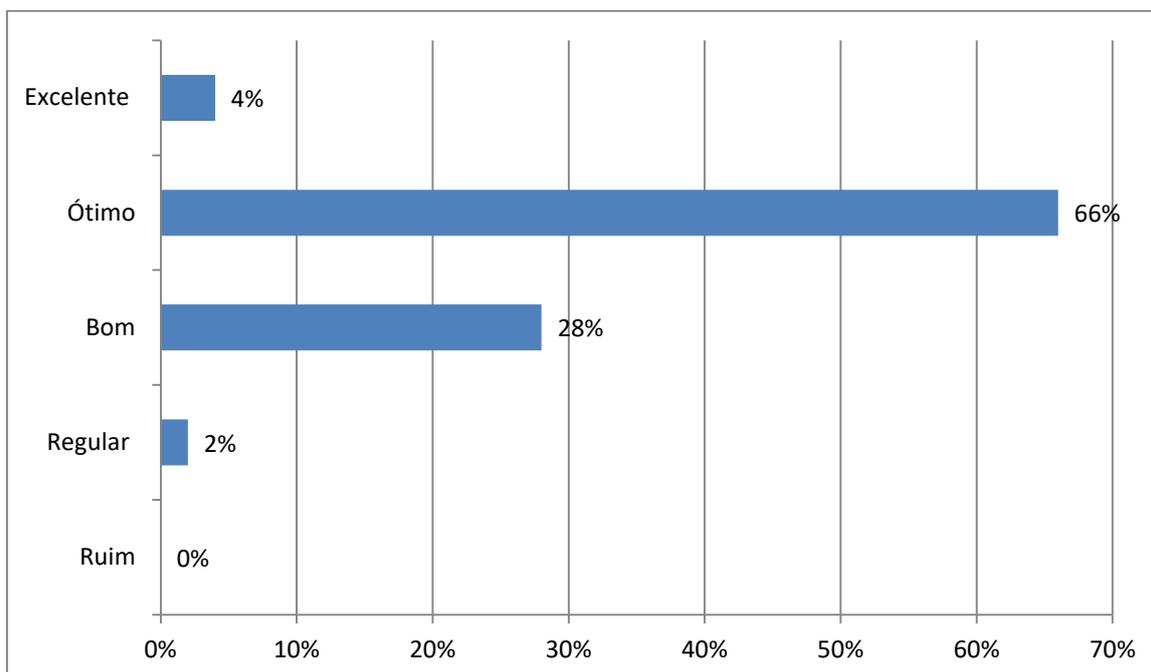


Figura 10 – Opinião do grupo pesquisado sobre os equipamentos de Alimentos e Bebidas na cidade de Matinhos
Fonte: Adaptado pela autora

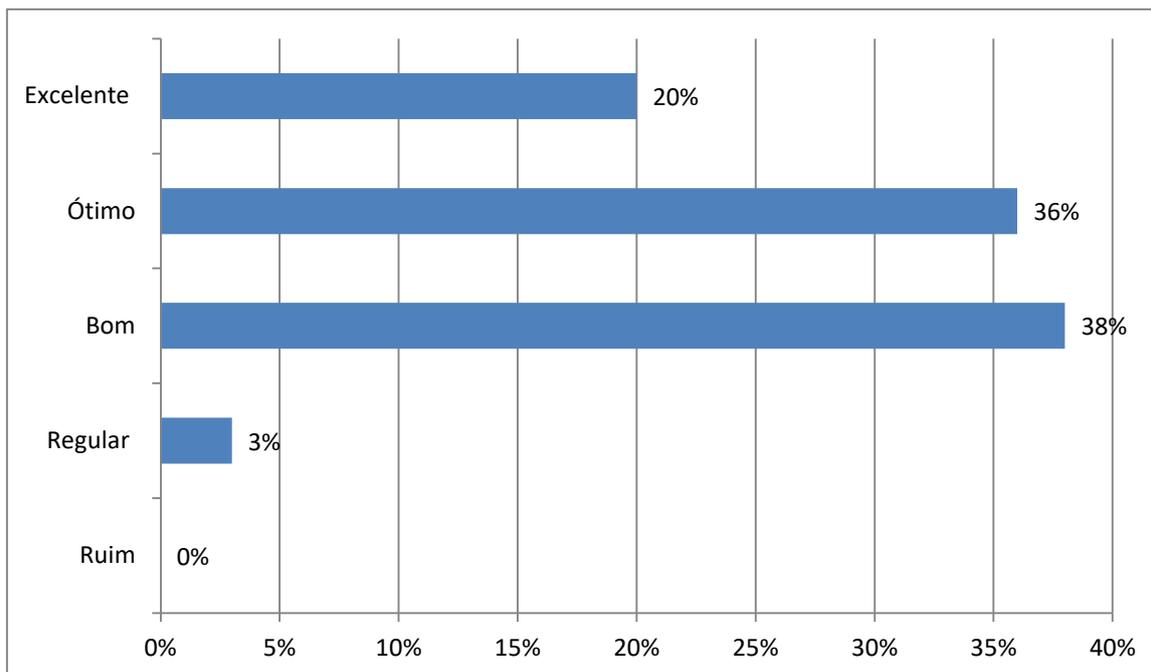


Figura 11– Opinião do grupo pesquisado sobre os atrativos visitados durante seu tempo de permanência no litoral Paranaense

Fonte: Adaptado pela autora

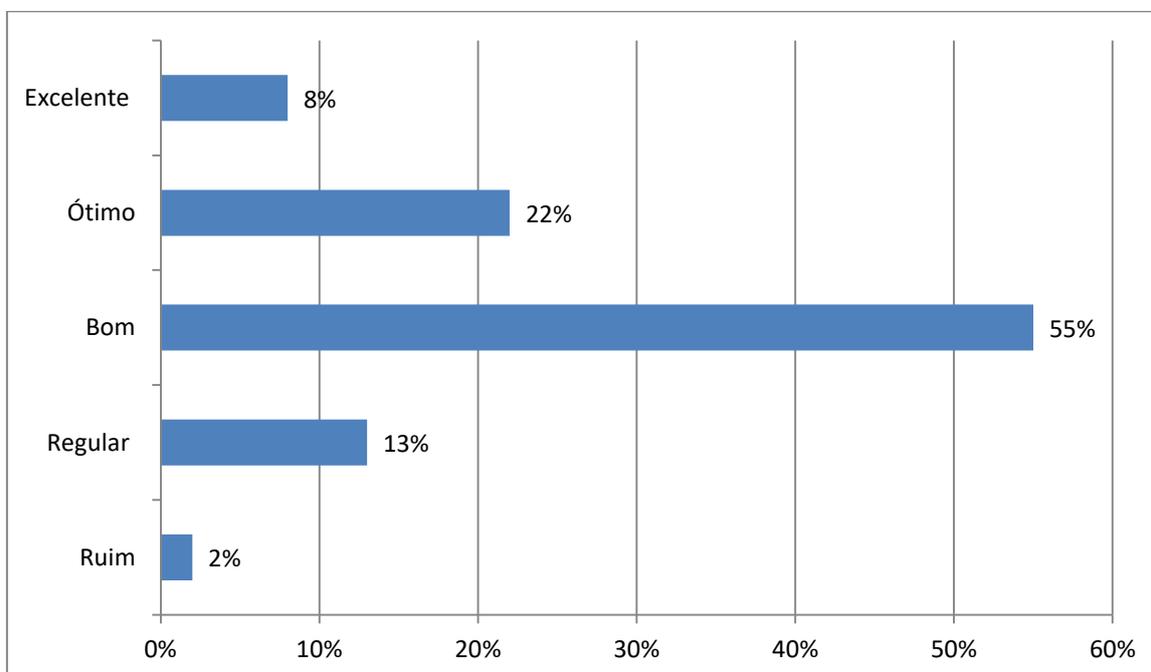


Figura 12– Opinião do grupo pesquisado sobre o atendimento no comércio local de Matinhos

Fonte: Adaptado pela autora

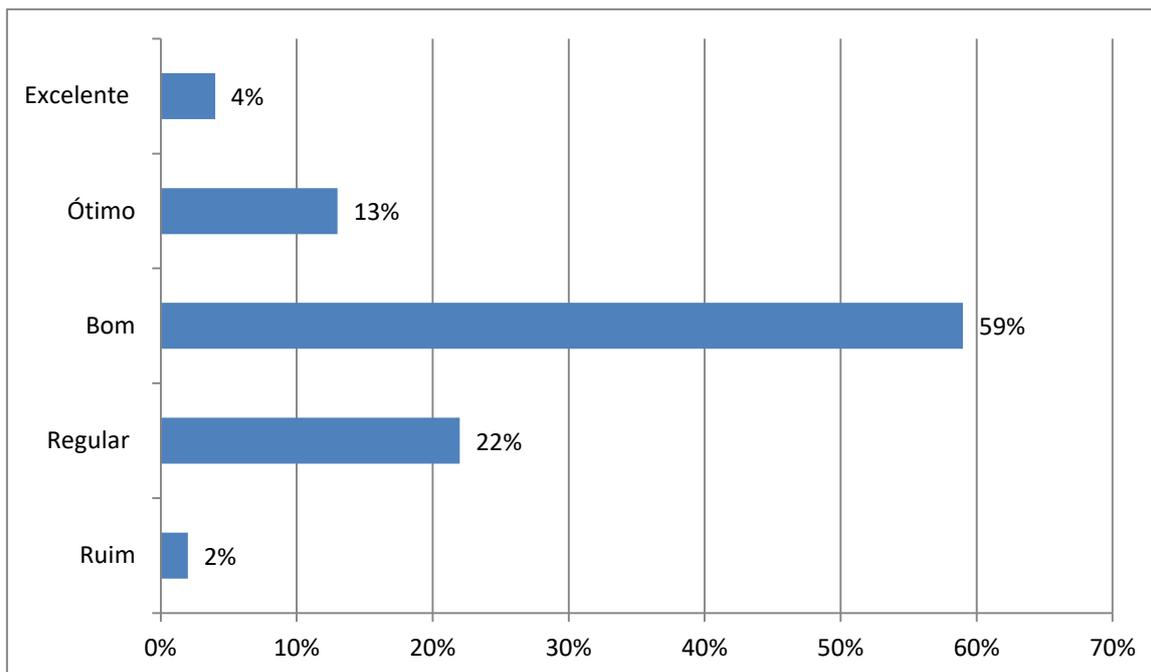


Figura 13 – Opinião do grupo pesquisado sobre os preços praticados no comércio local de Matinhos
 Fonte: Adaptado pela autora

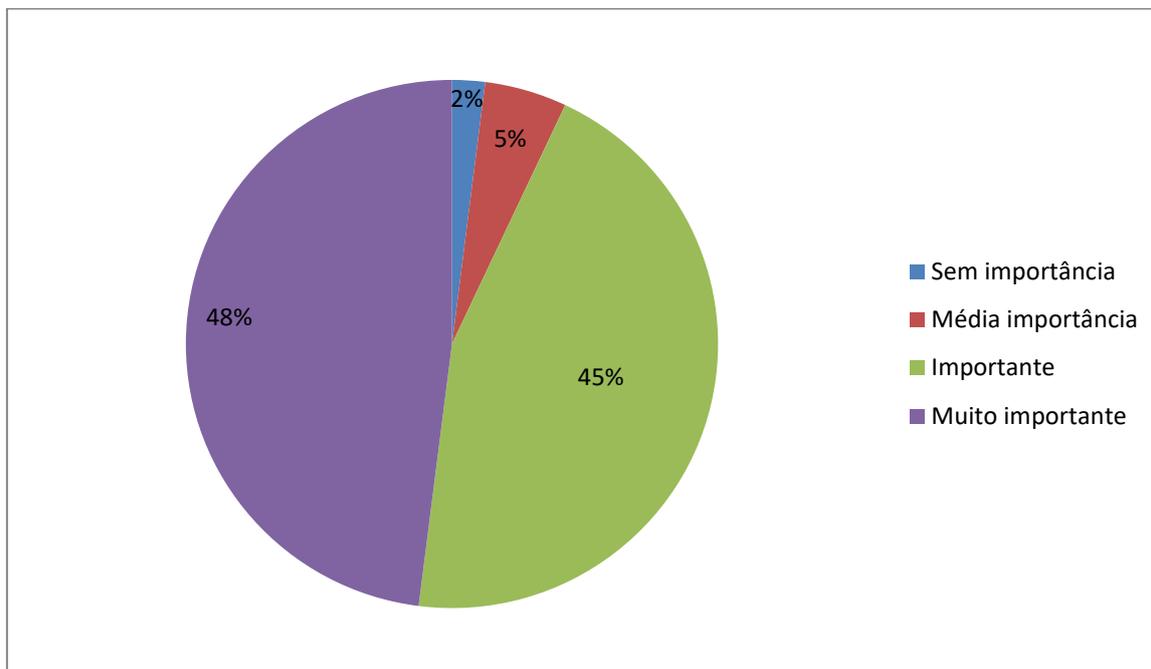


Figura 14– Opinião do grupo pesquisado sobre a influência do Programa de Turismo Social na decisão da viagem
 Fonte: Adaptado pela autora

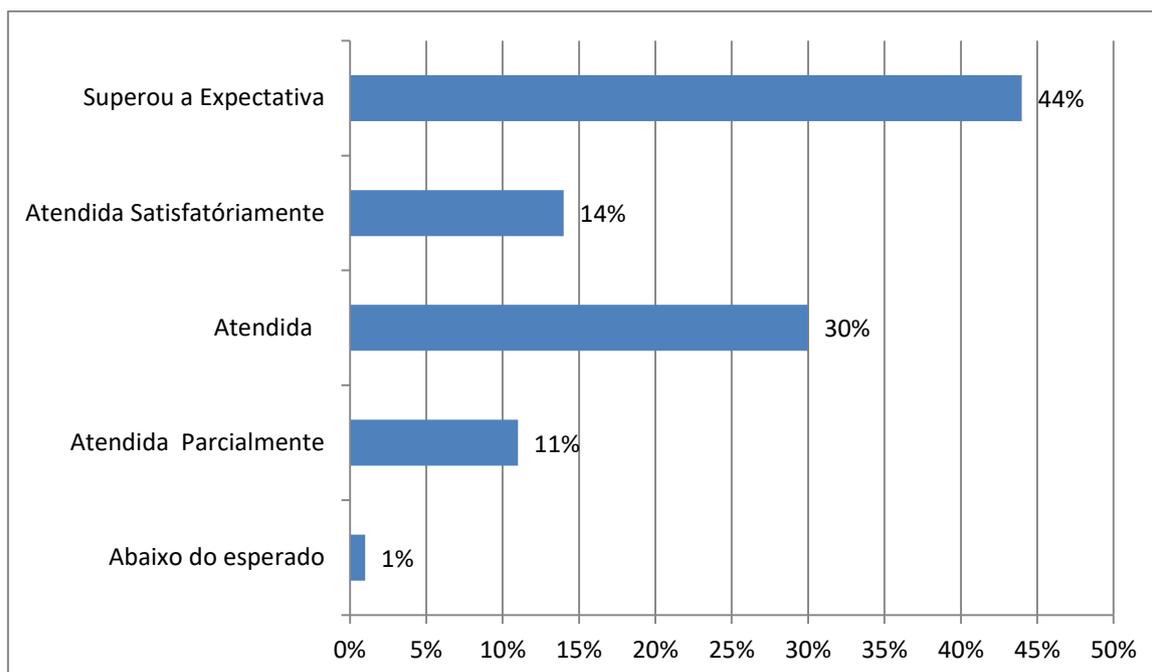


Figura 15– Opinião do grupo pesquisado sobre as expectativas em relação ao Litoral do Paraná
 Fonte: Adaptado pela autora

5.4 EVENTOS

Para Alvares (2003) o hotel deve explorar todo o potencial de recursos humanos e físicos, visando obter maior rentabilidade. A realização de eventos nas instalações do hotel é uma alternativa para equilibrar as taxas de ocupação nos períodos de baixa estação, trazendo lucros e consolidando a imagem da empresa. Sob essa perspectiva, desde sua reinauguração em dezembro de 2011 o SESC Caiobá, ao longo dos anos vêm sediando vários eventos, destacando-se o SESC Triathlon e o Congresso Paranaense do Idoso.

Realizado desde 1989 o SESC Triathlon completou em 2019 a 31ª edição, é um dos eventos mais antigos e ininterruptos do país conforme figura 15 (praça de transição). O objetivo do SESC Triathlon Caiobá é incentivar a prática de atividades físicas por meio de uma prova, de elevada qualidade técnica e de grande repercussão nacional (SESC PR 2019).

A edição 2019 reuniu 1.350 atletas, originários de oito estados brasileiros, Distrito Federal e do exterior. Distribuídos nas categorias: speed, mountain bike, trabalhador do comércio, pessoas com deficiência (PCD), elite masculina e feminina,

amador olímpico masculino e feminino (SESC PR 2019). Realizado após a alta temporada de verão o evento é de grande representatividade para a cidade, movimentando todo o mercado turístico.

O mercado é um fato social que existe em qualquer tipo de sociedade humana, é onde ocorrem as trocas de “coisas” de todo e qualquer tipo – tangíveis ou intangíveis, que apresentam uma condição fundamental, ter algum tipo de valor de uso. O que provocará de imediato uma demanda por parte daqueles que as desejam, apresentando em consequência outro tipo de valor, o valor de troca, como produto a ser comercializado (DIAS, 2005 p.48).

Realizado desde 2012 pelo SESC Paraná, o Congresso do Idoso tem o intuito de proporcionar aos idosos, o diálogo sobre temas atuais sobre o processo de envelhecimento. Estimular a troca de experiências através de palestras e oficinas, tendo como base o trabalho desenvolvido nas Unidades de Serviço, além de levar um momento de integração e confraternização a este público (SESC PR 2019).

Em sua décima edição o Congresso reúne aproximadamente 300 participantes que ficam hospedados no SESC Caiobá por um período de três dias, realizado no período de baixa temporada esse evento também movimentava a cidade, tendo em vista que na programação de todas as edições, está incluído o city tour na região de Matinhos.

Assim, conforme Alvares (2000), os eventos são importantes para o desenvolvimento socioeconômico de uma região. Divulgam a localidade estimulando o turismo, geram empregos diretos e indiretos, promovem intercâmbio entre as pessoas e trazem novos investimentos.



Figura 16 triathlon - praça de transição
Fonte a Autora



Figura 17 – Congresso do idoso 2016
Fonte: Flickr – Foto Ivo Lima

6 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Concernente ao método utilizado para a execução do presente trabalho, optou-se pela pesquisa exploratória, que para Gil (1999) têm como objetivo principal, apresentar, explicar e alterar conceitos e ideias, considerando, a elaboração de problemas específicos ou hipóteses pesquisáveis para investigação posterior. “De todos os tipos de pesquisa, estas são as que apresentam menor rigidez no planejamento” (GIL, 1999. p.43).

Para observação, coleta, análise e interpretação sobre o objeto norteador desse trabalho, foi realizada pesquisa de campo e o instrumento utilizado na coleta de dados foi o formulário, que segundo Marconi e Lakatos (2017, p. 231, *apud* SELLTIZ, 1965, p.172) “ é o nome geral usado para designar uma coleção de questões que são perguntadas e anotadas por um entrevistador numa situação face a face com outra pessoa”. Diferente do questionário que é elaborado por um conjunto de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador, Marconi e Lakatos (2017).

Para Marconi e Lakatos (2017, p. 231,232) o formulário apresenta algumas vantagens, a seguir:

a) Utilizado em quase todo o segmento da população: alfabetizados, analfabetos, populações heterogêneas etc., porque seu preenchimento é feito pelo entrevistador.

b) Oportunidade de estabelecer *rapport* (sintonia e empatia com o entrevistado), devido ao contato pessoal.

c) Presença do pesquisador, que pode explicar os objetivos da pesquisa, orientar o preenchimento do formulário e elucidar significados de perguntas que não estejam muito claras.

d) Flexibilidade, para adaptar-se às necessidades de cada situação, podendo o entrevistador reformular itens ou ajustar o formulário à compreensão de cada informante.

e) Obtenção de dados mais complexos e úteis.

f) Facilidade na aquisição de um número representativo de informantes, em determinado grupo.

g) Uniformidade nos símbolos utilizados, pois é preenchido pelo próprio pesquisador.

6.1 RESULTADOS E ANALISE DA PESQUISA

A pesquisa com abordagem qualitativa e exploratória foi realizada nos dias 02 e 04 de abril de 2019. O formulário foi elaborado com 13 perguntas fechadas e contou com a participação de 20 respondentes entre homens e mulheres, no período de sua realização, a ocupação do hotel era de 143 hóspedes.

A seguir uma compilação das perguntas, bem como dos respectivos resultados.

A primeira pergunta, foi referente a faixa etária dos pesquisados, onde obteve-se que um entrevistado tinha entre 30 e 35 anos, de 35 a 40 anos foram duas pessoas, de 40 a 45 anos foram duas pessoas, de 50 a 55 anos foram quatro pessoas, de 55 a 60 anos foram quatro pessoas e com mais de 60 anos foram sete entrevistados.

A segunda pergunta referiu-se ao estado civil dos entrevistados, onde os resultados obtidos foram, dois solteiros, 15 casados, um viúvo e dois divorciados.

Na terceira pergunta, o tema abordado foi a profissão dos entrevistados, os resultados obtidos foram as seguintes profissões: do lar, desempregado, professor, agente de cargas, publicitário, bancário, economista, auxiliar de enfermagem, guia de turismo, vendedor aposentado, advogado, veterinário, taxista, comerciário, contador e técnico de tecnologia da informação aposentado.

A quarta pergunta abordou sobre a localidade de origem dos entrevistados, sendo elas: São Paulo (SP), Guarulhos (SP), São Roque (SP), Niterói (RJ), Cuiabá (MT), Apucarana (PR), Francisco Beltrão (PR), Maringá (PR), Curitiba (PR), Ivaiporã (PR), Londrina (PR), Paranaíba (PR), Pinhais (PR) e Ponta Grossa (PR).

Na pergunta de número cinco, foi abordado sobre a primeira visita a cidade de Matinhos, cinco entrevistados responderam que era a primeira vez, e 15 responderam que já vieram duas ou mais vezes.

A sexta pergunta foi sobre o principal motivo da viagem para esta cidade: 17 entrevistados responderam que vieram a lazer, um para participar de evento, dois vieram para comemorações matrimoniais.

Na sétima questão , foi perguntado sobre viagem, se foi turismo de lazer, e o que o induziu a fazer a viagem, obteve-se que 17 pessoas foram pelo Sesc Caiobá, duas pessoas pelos atrativos naturais e uma pelo *Triathlon Renault*.

A pergunta de número oito, foi referente a forma de viagem, onde obteve-se que, um entrevistado foi sozinho, nove foram em casal, oito em família e dois com amigos.

Na nona pergunta, foi abordado sobre o aproveitamento do tempo livre na cidade, 10 pessoas responderam recreação, oito responderam repouso, uma respondeu atividade social e uma respondeu compras.

A pergunta de número dez abordou a expectativa quanto a oferta turística do município (infraestrutura urbana, equipamentos e atrativos turísticos), onde obteve-se que três pessoas responderam excelente, 10 pessoas responderam bom, cinco responderam regular e duas responderam ruim.

Na pergunta de número de número doze o tema foi: Depois de ter utilizado a oferta turística desta cidade, como você a qualifica? Obteve-se as seguintes respostas: quatro excelente, 11 boa, quatro regular e uma muito ruim.

A décima terceira pergunta foi sobre se, o entrevistado pretende retornar a Matinhos e o motivo. Os 20 entrevistados responderam sim e os elementos que motivaram a resposta foram: atrativos naturais, praias limpas, Sesc Caiobá e Hotel Candeias. Dos 20 respondentes, 17 informaram retornar exclusivamente para hospedar-se no SESC Caiobá.

Após a coleta de dados percebeu-se que: a maioria dos respondentes são mulheres, maiores de 60 anos, possuem curso superior, são casadas, viajaram com o intuito de se divertir e repousar, grande parte dos respondentes advém do interior do estado do Paraná, a hospedagem no SESC Caiobá é a principal motivação da viagem, considerando que a maioria já esteve na cidade anteriormente, alguns visitam a cidade anualmente, conforme relato durante a realização do preenchimento do formulário.

Referente a oferta turística de Matinhos antes e depois da utilização os respondentes avaliaram como boa. Em seus relatos mencionaram que desejariam

conhecer outros atrativos além da praia, tanto na região de Matinhos, quanto nas regiões do entorno. Informaram ainda que tudo o que precisaram durante a estada, encontraram na cidade sem nenhuma dificuldade. No entanto não encontraram material de divulgação dos atrativos, bem como alguma agência ou guia que pudesse conduzir tais passeios.

Os respondentes de outros estados relataram que o transporte rodoviário é ineficiente e demorado, considerando que o percurso do aeroporto situado na cidade de São José dos Pinhais região metropolitana de Curitiba, até a cidade de Matinhos é de pouco mais de 100 quilômetros, no entanto a empresa de transporte responsável pelo itinerário aumenta o percurso, no intuito de otimizar o roteiro, abrangendo outros municípios do litoral sem precisar ampliar a frota.

Comparando a pesquisa realizada no corrente ano de 2019 junto aos hóspedes do SESC Caiobá, como também a pesquisa realizada com os hóspedes em 2016 (MEIRA; KUSHANO, 2018), além do estudo da demanda turística (PARANÁ TURISMO, 2006), aponta-se alguns aspectos em comum: a oferta turística de Matinhos é considerada boa pela maioria dos respondentes, o maior percentual dos entrevistados visitou o destino por duas vezes ou mais, o tempo de permanência foi em torno de sete dias e os atrativos turísticos visitados durante a permanência na cidade de Matinhos, também foram qualificados como bons considerando os conceitos: excelente, ótimo, bom, regular e ruim.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir dos estudos realizados para a execução do presente trabalho, foi possível conhecer a origem do Município de Matinhos com abundância de detalhes a partir da obra riquíssima do Professor João José Bigarella.

Considerando o conceito de oferta turística observou-se em seus relatos que a preocupação com o bem estar dos turistas ocorre desde o início da balnearização em meados de 1930.

De grande importância para turistas e para comunidade local, também foi relevante conhecer a história e a implantação do SESC Caiobá na cidade de Matinhos. A instituição contribui para o desenvolvimento do turismo na cidade, bem como na promoção de ações nas áreas da cultura, esporte, assistência social e lazer, gerando emprego e renda a dezenas de famílias.

Referente à pesquisa de campo, os resultados apontam que os turistas estão satisfeitos com a oferta turística de Matinhos atribuindo em maior parte o conceito bom. Quanto a retornar a cidade, todos foram unânimes em apontar o SESC Caiobá como principal motivador, seguido dos atrativos naturais.

Durante a realização da pesquisa todos os hóspedes apresentaram comportamento amistoso e receptivo, mencionaram o desejo de conhecer as adjacências, bem como outros atrativos além da praia, no entanto, alegaram dificuldade com o transporte e a carência de guias de turismo que pudessem conduzir os passeios, o que implica na qualidade da oferta turística de Matinhos como um todo.

Os resultados da pesquisa realizada por Kushano e Meira (2018), reforçam e complementam o desempenho desse trabalho.

De forma lenta a demanda turística de Matinhos tem se diversificado, outros tipos de turismo estão sendo praticados além do turismo de sol e praia. O Sesc Caiobá recebe turistas o ano todo dos mais diferentes perfis, em suas instalações são praticados o turismo cultural através de apresentações artísticas, festivais e exposições, turismo esportivo, como exemplo o *triathlon* e os jogos dos comerciários, além do turismo de negócios onde empresas escolhem o litoral para

realizar palestras, seminários e congressos e o turismo da terceira idade através do Programa Turismo Social.

Matinhos tem recursos turísticos e oferta turística, no entanto precisa de planejamento para o desenvolvimento e gestão do produto turístico.

Os dados da pesquisa de demanda turística, realizado pela Paraná Turismo estão desatualizados, o que pode interferir em um planejamento eficaz para o desenvolvimento da atividade turística.

Durante os estudos e a partir do relato dos respondentes, percebeu-se a fragilidade nas informações de apoio ao turista, bem como a ausência de divulgação do destino receptor.

Considerando as expectativas do turista, é importante que o mesmo tenha uma experiência de viagem agradável. O Hotel SESC Caiobá possui índices elevados de satisfação no site de viagens *TripAdvisor* (2019) nos quesitos: localização, limpeza, atendimento, custo – benefício. Tais resultados estão em consonância com o formulário aplicado.

A cidade de Matinhos também é bem avaliada no referido site, limpeza das praias, qualidade da água, qualidade dos restaurantes, beleza dos atrativos naturais, tranquilidade do local e segurança foram os fatores mais apontados pelos viajantes.

O Cadastur (2019) lista em seu site cinco agências de turismo na cidade de Matinhos, mesmo com o seus cadastros ativos, essas agências não divulgam seus serviços. A atividade efetiva de uma agência de turismo receptivo, complementaria a oferta turística do município.

Por fim, a realização do presente trabalho de conclusão de curso me faz acreditar que como futura gestora de turismo que trabalha em um meio de hospedagem, meu diferencial é realmente ter a visão de fora para dentro, ou seja, compreender o entorno municipal e regional ao qual estão inseridos os empreendimentos turísticos e hoteleiros, além de compreender todos os demais fatores: ambientais, econômicos, culturais, entre outros, que podem causar efeitos favoráveis ou desfavoráveis à atividade turística.

REFERÊNCIAS

AGÊNCIA DO ARADE. **O destino Turístico Arade: uma estratégia de intervenção.** AGÊNCIA DO ARADE. 2005.

ALVARES, Daniela Fantoni; BAHL, Miguel (Org.). **Setor de Eventos na Hotelaria: Promoção, uma alternativa rentável.** São Paulo: Roca, 2003. 157 p.

BIGARELLA, João José. **Matinho: Homem e Terra –Reminiscências.** 3. ed. Curitiba: Fundação Cultural de Curitiba, 2009. 424 p.

BRASIL – MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. **A democratização e expansão da educação superior no país: 2003-2014.** Acesso em: 21 nov. 2010.

BRASIL – MINISTÉRIO DO TURISMO. **Segmentação do Turismo e o Mercado.** 2010. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/Segmentacao>. Acesso em: 30 abr. 2019.

CADASTUR. **Agência de Turismo.** 2019. Disponível em: <<https://cadastur.turismo.gov.br/hotsite/#!/public/sou-turista/inicio>>. Acesso em: 21 out. 2019.

CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. **Hospitalidade.** 2. ed. São Paulo: Aleph, 2004. 94 p.

Cidade - Brasil. **Município de Matinhos.** 2019. Disponível em: <<https://www.cidade-brasil.com.br/municipio-matinhos.html>>. Acesso em: 15 abr. 2019.

COLIT - Conselho de Desenvolvimento Territorial do Litoral do. **Mapa 1 zoneamento: Plano Diretor Participativo e de Desenvolvimento Integrado de Matinhos.** 2006. Disponível em: <http://www.colit.pr.gov.br/arquivos/File/mapa_01_zon.pdf>. Acesso em: 11 abr. 2019.

CROSBY, Philip. **Qualidade é investimento.** 3.ed. Rio de Janeiro: José Olympio, 1988.

Cultura de Matinhos. **Fotos antigas.** 2011. Disponível em: <<http://culturadematinhos.blogspot.com/2011/10/veja-algumas-fotos-antigas-de-matinhos.html>>. Acesso em: 15 abr. 2019.

DEMING, W. Edwards. **Qualidade: a revolução da Administração** Rio de Janeiro: Marques Saraiva, 1990.

DIAS, Reinaldo. **Introdução ao turismo.** São Paulo: Atlas, 2005. 171p.

FURINI, Isabel. **Sesc Paraná: Seis décadas de trabalho e dedicação**. Curitiba: Ajir, 2009. 156 p.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999. 206 p.

GIL, Antonio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002. 176 p.

HOSPEDAGEM, Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de. **Classificação Hoteleira: SBCLASS**. 2019. Disponível em: <<http://www.classificacao.turismo.gov.br/MTUR>>. Acesso em: 01 out. 2019.

IBGE- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Disponível em: <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/pr/matinhos/panorama>>. Acesso em: 10 abr. 2019.

IPARDES - Instituto Paranaense de Desenvolvimento Econômico e Social. **Caderno Estatístico do Município de Matinhos**. 2019. Disponível em: <<http://www.ipardes.gov.br/cadernos/MontaCadPdf1.php?Municipio=83260>>. Acesso em: 11 abr. 2019.

KUSHANO, Elizabete Sayuri; MEIRA, Celso Maciel de. Perfil e nível de satisfação de turistas do Programa Turismo Social do Serviço Social do Comércio (SESC) no litoral do Paraná. **Tms Conference Series (2018): O MARKETING COMO ESTRATÉGIA**, Portugal, p.61-81, 15 out. 2019.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2017. 346 p.

Litoral Paranaense. **Matinhos PR - Fotos antigas**. 2012. Disponível em: <http://litoralparanaense.blogspot.com/2012/05/blog-post_08.html>. Acesso em: 15 abr. 2019.

LITORAL, UFPR. **Histórico**. 2019. Disponível em: <<http://www.litoral.ufpr.br/portal/ufpr-litoral/historico/>>. Acesso em: 21 nov. 2019.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003. 310 p.

MATINHOS, Prefeitura Municipal de. **Mercado dos Pescadores**. Disponível em: <<http://www.matinhos.pr.gov.br/2018/12/118/Mercado-de-peixe-de-Matinhos-ganha-nova-fachada.html>>. Acesso em: 14 out. 2019.

MONTEJANO, Jordi Montaner. **Estrutura do Mercado Turístico**. 2. ed. São Paulo: Roca, 2001. 426 p.

OLIVEIRA, Antônio Pereira. **Turismo e desenvolvimento**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2005. 293 p.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO – OMT. A qualidade em turismo: um marco conceitual. Disponível em: <http://www.world-tourism.org/quality/s/standards2.htm>>. Acesso em: maio 2019.

Praias Litoral Paraná. **Matinhos**. Disponível em:
<<https://www.praiaslitoralparana.com.br/matinhos/>>. Acesso em: 10 abr. 2019.

Prefeitura Municipal de Matinhos. **História**. Disponível em:
<<http://www.matinhos.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=10>>.
Acesso em: 10 abr. 2019.

PR, Sesc. **Congresso do Idoso**. 2019. Disponível em:
<<https://www.sescpr.com.br/projeto/congresso-do-idoso/>>. Acesso em: 15 out. 2019.

PR, Sesc. **Sesc Triathlon**. 2019. Disponível em:
<<https://www.sescpr.com.br/2019/03/31a-edicao-do-sesc-triatlon-caioba-reune-1350-atletas/>>. Acesso em: 15 out. 2019.

Secretaria do Esporte e do Turismo. **Guia do Litoral Paranaense**. Disponível em:
<<http://www.turismo.pr.gov.br/arquivos/File/GuiadoLitoral2019atualizado.pdf>>.
Acesso em: 30 abr. 2019.

Sesc Caiobá. **Estrutura**. Disponível em:
<<https://www.sescpr.com.br/caioba/estrutura/>>. Acesso em: 01 maio 2019.

Sesc. **Reinauguração Sesc Caiobá**. 2012. Disponível em:
<<http://www.sesc.com.br/portal/noticias/turismo/lazer+e+capacitacao+em+caioba>>.
Acesso em: 03 maio 2019.

SESC. **Sobre o Turismo Social: Serviço Social do Comércio**. 2019. Disponível em:
<<http://www.sesc.com.br/portal/lazer/Sobre+o+Turismo+Social/>>. Acesso em: 12 out. 2019.

SWARBROOKE, J. **O comportamento do consumidor no turismo**. Tradução: Saulo Krieger. São Paulo: Aleph, 2002.

TRIPADVISOR. **Certificado de excelência**. 2019. Disponível em:
<<https://www.tripadvisor.com.br/TripAdvisorInsights/w604>>. Acesso em: 14 out. 2019.

TURISMO, Ministério do. **Segmentação do turismo**. Disponível em:
<http://www.turismo.gov.br/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/Marcos_Conceituais.pdf>. Acesso em: 09 out. 2019.

APÊNDICE – FORMULÁRIO DE PESQUISA

Estimado (a) Hóspede,

Esse é um formulário que faz parte de um trabalho de pesquisa do curso de Gestão de Turismo da Universidade Federal do Paraná - Setor Litoral.

Sua participação é de fundamental importância, uma vez que objetiva saber a opinião daqueles que se hospedam no Sesc Caiobá e suas impressões referente a qualidade da oferta e dos atrativos turísticos do Município de Matinhos.

1) Sexo:

Masculino Feminino

2) Idade:

18 a 25 25 a 30 30 a 35 35 a 40 40 a 45 45 a 50 50 a 55 55 a 60 mais de 60

3) Estado Civil:

solteiro casado viúvo união estável namorando

4) Profissão: _____

5) Procedência:

Cidade: _____ Estado: _____

6) É a primeira vez que visita Matinhos?

Sim Não

7) Qual o principal motivo de sua viagem a esta cidade?

Lazer/ descanso

Trabalho

Curso/Palestra/Evento

Outros: _____

8) Se veio a turismo de lazer, o que o induziu a fazer essa viagem?

Atrativos Naturais

Atrativos históricos culturais (monumentos, museus, etc)

Manifestações populares (festas, artesanato, culinária, folclore, etc)

Outros: _____

9) Forma de viagem:

Sozinho Em família Casal Grupo ou excursão

10) Como aproveitou seu tempo livre nesta cidade?

Recreações Repouso Esportes Atividades Sociais Compras

11) Antes de chegar a esta cidade, qual era a sua expectativa quanto à oferta turística desde município? (infraestrutura urbana, equipamento turístico e atrativos turísticos)

Excelente Boa Regular Ruim Muito ruim

12) Depois de ter utilizado a oferta turística desta cidade, como você a qualifica?

Excelente Boa Regular Ruim Muito Ruim

13) Pretende retornar a Matinhos?

Sim Não Porquê? _____