

INFLUÊNCIA DA CATÁSTROFE AMBIENTAL NA IMAGEM DO DESTINO TURÍSTICO SÃO LOURENÇO DO SUL/RS: PERSPECTIVA DE AGENTES LOCAIS DO TURISMO

Micaela Wienke Wachholz ¹

Laura Rudzewicz ²

RESUMO

Os destinos turísticos são representados na mente das pessoas por uma imagem dos mesmos, a qual resulta da associação de uma série de informações, impressões, conceitos, crenças e imaginação sobre determinado local. O presente estudo objetivou analisar a perspectiva dos agentes locais do turismo sobre a imagem do destino turístico São Lourenço do Sul/RS e a influência da catástrofe ambiental nessa questão, tendo como foco os gestores de meios de hospedagem e gestor público ligado diretamente ao turismo. Para tanto, realizou-se uma pesquisa exploratório-descritiva, de abordagem quali-quantitativa, tendo como instrumento de pesquisa entrevistas pessoais, submetidas ao método de análise de conteúdo. Dessa forma, percebeu-se que a imagem do destino turístico São Lourenço do Sul possui como principais atributos positivos a praia e a tranquilidade, como negativo a falta de opções de lazer, e como principal aspecto diferenciador, a tranquilidade. Concluiu-se ainda que, na perspectiva dos entrevistados, essa imagem foi alterada após a catástrofe ambiental.

Palavras-chave: turismo; imagem; destinos turísticos; agentes locais do turismo; catástrofe ambiental.

¹ Bacharel em Turismo pela Universidade Federal de Pelotas (2011), UFPEL. Email: micaelaw@bol.com.br

² Professora Assistente do Curso de Bacharelado em Turismo da Universidade Federal de Pelotas, UFPEL. Email: laurar.turismo@gmail.com

INTRODUÇÃO

A atividade turística possui uma peculiaridade em relação a outros setores da economia: a intangibilidade. Por ser intangível, o turista não compra um produto diretamente, mas uma imagem do destino turístico. Para tanto, o turista, através da perspectiva que possui daquele local constrói uma imagem que irá influenciar no processo de escolha de determinado destino. Entre os diversos aspectos que compõem a imagem de uma destinação está a comunidade local, que, como parte integrante da atividade turística no destino receptor, também possui uma percepção da imagem deste.

A comunidade, incluindo os agentes locais de turismo, terá uma percepção própria da imagem do destino, a qual, assim como a dos turistas, também precisa ser pesquisada, contribuindo assim ao processo de planejamento do turismo local. Segundo Carvalho (2010, p. 472) “a percepção dos moradores sobre o turismo é necessária para compreender como eles vêm a atividade, e como estão inseridos na mesma”.

O município de São Lourenço do Sul, local selecionado para esse estudo, localiza-se na região turística da Costa Doce, Rio Grande do Sul, e apresenta aspectos da natureza e da cultura como fortes fatores de atratividade. Com a enxurrada que acometeu o município em 10 de março de 2011, os atrativos turísticos e infraestrutura ficaram prejudicados.

Dessa forma, a presente pesquisa teve como objetivo analisar a perspectiva dos agentes locais do turismo sobre a imagem do destino turístico São Lourenço do Sul/RS, e a influência da catástrofe ambiental sobre a mesma, tendo como foco os gestores de meios de hospedagem e gestor público municipal ligado diretamente ao turismo.

Sendo assim, uma pesquisa tendo como local de estudo São Lourenço do Sul, torna-se relevante, visto que o município apresenta-se em fase de estruturação de sua oferta turística, destacando-se no cenário do turismo regional. Contribui também para o avanço dos estudos acadêmicos sobre a perspectiva de agentes locais sobre a imagem do destino turístico. Além disso, este trabalho pode servir de auxílio na reestruturação do turismo em São Lourenço do Sul, a partir da perspectiva dos locais, após a decorrência da catástrofe ambiental.

REFERENCIAL TEÓRICO

O turismo, como uma atividade que se estende por diferentes áreas, desenvolve-se com o envolvimento de diferentes grupos, chamados de agentes do turismo. De acordo com Montejano (apud ROSA, 2008, p. 24) “os agentes de turismo são formados pelo conjunto de pessoas, empresas, organizações e instituições que intervêm de forma ativa nas relações políticas, econômicas, sociais e culturais do mercado turístico”.

Os agentes locais possuem grande importância no desenvolvimento do turismo. Como parte da comunidade

local, os mesmos não são elementos externos aos destinos turísticos, mas componentes destes, sendo responsáveis pelo desenvolvimento ou não desta atividade no local. Estes possuem ainda um ponto de vista específico sobre a imagem do destino turístico.

Diversos autores buscam elaborar uma definição para imagem, predominantemente vista como algo que passa por um processo de construção, geralmente baseada em conhecimentos pré-existentes e atitudes do indivíduo, bem como influenciada por vários fatores sociais, culturais, históricos, de identidade e da personalidade de cada um. Em relação à imagem de um destino, Kotler et al. (2006, p. 182-183) definem imagem de um lugar como:

um conjunto de atributos formado por crenças, ideias e impressões que as pessoas têm desse local. As imagens costumam representar a simplificação de inúmeras associações e fragmentos de informações e são o produto da mente tentando processar e enquadrar enormes quantidades de dados relacionados a um lugar.

Uma maneira de se conceber a formação da imagem de um destino turístico é dividi-la nas dimensões orgânica, induzida e complexa. A imagem orgânica de um destino seria formada a partir de fontes não comerciais, ou seja, através da literatura, família, amigos, jornais entre outros meios que não estão diretamente orientados para divulgar o turismo. A imagem induzida, por

sua vez, é formada a partir de informações especificamente turísticas sob a influência de órgãos ou instituições interessadas na divulgação do destino através de campanhas promocionais de turismo. Já a imagem complexa seria derivada do contato real do turista com o destino (CROMPTON; FAKEYE apud GOSLING; MACHADO, 2007).

Cruz, Camargo e Guzela (2007) ressaltam que cada destino possui uma vocação turística que pode ser cultural, de esporte, sol e praia, entre outros, e que está estreitamente relacionada aos atrativos naturais, artificiais, culturais e sociais existentes. Assim,

esta vocação deve estar relacionada diretamente com a imagem do destino turístico, pois somente assim será possível desenvolver um turismo mais sustentável com a realidade local bem como corresponder com as expectativas e necessidades dos turistas (CRUZ; CAMARGO; GUZELA, 2007, p. 2).

Assim, a sustentabilidade de um destino turístico relaciona-se diretamente com a imagem que é feita deste pelos promotores da destinação e pode influenciar positiva ou negativamente no sucesso do destino. Dessa forma, percebe-se a importância do fortalecimento da imagem do destino perante o turista, de forma condizente com a realidade, garantindo a satisfação e fidelização dos visitantes e a sustentabilidade da atividade turística.

Ao discutir a imagem do destino turístico, grande parte dos estudos adota a perspectiva dos turistas como enfoque principal. Contudo, os agentes locais do turismo também possuem uma imagem do local, de um ponto de vista distinto dos turistas. Embora os diferentes atores da atividade turística vivenciem o mesmo espaço, todos têm um papel decisivo no modo como a imagem vai ser gerada e interpretada. Nesse sentido, Machado (2010, p. 75-76) destaca que

no estudo da imagem há de se considerar a influência e a importância que cada grupo de ator desempenha na construção da imagem. De um lado, encontra-se o Poder Público, responsável, em grande medida, pela promoção da imagem induzida do destino; de outro, a comunidade, que possui uma imagem internalizada e legítima do seu território, sendo por isso peça chave para oferecer suporte e coerência para a imagem projetada.

O turismo, contudo depende das condições do destino turístico para concretizar-se, sendo assim muito suscetível a crises, especialmente aquelas ocasionadas por catástrofes ambientais. Ignarra (2003) destaca que o turismo está principalmente suscetível às mudanças do clima, fazendo com que em certos casos, as catástrofes ambientais se tornam fatores relevantes na redução da demanda turística, podendo afetar fortemente os fluxos turísticos.

Além do potencial turístico de um destino ser vulnerável, as notícias que surgem após uma catástrofe

podem afetar significativamente a imagem do mesmo. Segundo Kotler et al. (2006, p. 184) “a imagem de um lugar pode mudar rapidamente quando os meios de comunicação e a propaganda boca a boca disseminam notícias a seu respeito”. Catástrofes ambientais aumentam a preocupação de turistas com segurança e proteção, cabendo aos gestores fazer com que o destino volte a ter uma imagem que passe confiança ao turista.

Contudo, não são somente os resultados negativos que surgem após as catástrofes ambientais, mas também novas possibilidades. Zucco, Magalhães e Moretti (2010, p. 604) ressaltam que a crise pode representar uma oportunidade, visto que, no período pós-desastre o turismo “tende a absorver novas ideias e abordagens para estratégias futuras, ao mesmo tempo em que trabalha na reabilitação da imagem do destino”. Dessa forma, percebemos que as catástrofes ambientais podem provocar grandes danos a uma destinação turística e fragilizar a imagem e a atratividade desta frente ao mercado turístico. Contudo, com ações corretamente planejadas, é possível que o destino turístico se recupere e reestruture sua atratividade.

METODOLOGIA

Esta pesquisa possui caráter exploratório descritivo, caracterizando-se ainda como uma pesquisa quali-quantitativa, utilizando-se de fontes bibliográficas e documentais. A população do

estudo constitui-se, neste caso, de agentes locais da atividade turística do destino São Lourenço do Sul, e o universo selecionado, especificamente dos gestores de meios de hospedagem e gestor público ligado ao turismo.

O trabalho utilizou como instrumento de coleta de dados uma entrevista pessoal semiestruturada. As entrevistas foram gravadas e posteriormente, as falas dos entrevistados foram transcritas na íntegra, subsidiando a análise dos dados coletados.

Utilizou-se a técnica de análise do conteúdo (BARDIN apud MACHADO, 2010), sendo criadas categorias com base em temas relevantes a esta pesquisa. Esta análise subsidiou a identificação das palavras-chave, observando-se, sobretudo, a recorrência destas, permitindo sua interpretação e correlação com o referencial teórico deste estudo. Posteriormente, foi utilizado o software *Wordle*, o qual é uma ferramenta que permite gerar “nuvens de palavras” a partir do texto fornecido, sendo, nesse caso, utilizadas as palavras-chave presentes no discurso dos entrevistados. A partir da visualização das imagens geradas pela ferramenta supracitada, foi possível a identificação das palavras mais recorrentes nas falas dos entrevistados, e assim perceber os atributos referentes à imagem do destino turístico que foram mais destacados pelos sujeitos dessa pesquisa.

O local selecionado para estudo é o município de São Lourenço do

Sul/RS, situado na região turística denominada Costa Doce. O município possui forte vocação turística, apoiada por uma boa infraestrutura de hotéis, pousadas, cabanas e campings para os turistas que vêm de diversos lugares do Rio Grande do Sul, do Brasil e países vizinhos.

Após fortes chuvas que se iniciaram na região no dia 9 de março de 2011, resultando em um grande volume de água, o Rio São Lourenço, que atravessa a cidade, transbordou na madrugada do dia 10 de março. A enxurrada³ afetou cerca de 50% da zona urbana. Foram registradas, em um levantamento inicial, 15 mil pessoas afetadas pelas chuvas, além de sete vítimas fatais (ZERO HORA, 2011). Além disso, o grande volume proveniente da precipitação também atingiu a zona rural do município, provocando inundações, destruindo pontes e estradas, inviabilizando, dessa forma, o acesso a determinados pontos do interior.

A catástrofe ambiental provocou sérios danos paisagísticos, econômicos e sociais e em função da gravidade desta, foi declarado “Estado de Calamidade Pública” no município. Com relação ao turismo, houve danos em meios de hospedagem, em escunas que realizavam passeios pela Laguna dos Patos e danos a atrativos turísticos como a Praia da Barrinha e o Rio São Lourenço. Além dos danos causados a infraestrutura turística,

³ Segundo Castro (1998, p. 63) enxurrada é o “volume de água que escoar na superfície do terreno, com grande velocidade, resultante de fortes chuvas”.

houve também prejuízos com relação a cancelamento de eventos e de reservas na rede de hospedagem, além da impossibilidade de turistas chegarem à cidade, devido à interrupção da rodovia BR-116.

Apesar da amplitude dos danos causados pela enxurrada, a mesma não atingiu o centro da cidade, nem a Praia das Ondinas e a Praia das Nereidas, permitindo, ainda assim, a chegada de turistas ao destino. Neste contexto, surgiu a necessidade de analisar-se a influência desta catástrofe ambiental na imagem do destino turístico São Lourenço do Sul.

APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

A partir da análise dos textos resultantes da transcrição das entrevistas com os gestores de meios de hospedagem e o gestor público ligado ao turismo do destino turístico São Lourenço do Sul, foram encontrados alguns aspectos relacionados à imagem deste destino. Encontram-se em itálico ao longo do texto os termos retirados do discurso dos entrevistados.

Primeiramente, foi analisada a perspectiva dos gestores de meios de hospedagem no que se refere aos atributos da imagem. Buscou-se identificar quais os principais atributos da imagem que estavam sendo trabalhados na promoção do destino turístico São Lourenço do Sul na perspectiva destes. Verificou-se que grande parte destacou os aspectos naturais do destino, o que se percebe através da recorrência

dos termos *belas paisagens, belezas naturais, ecológico, natureza, praia, sol, sol e praia, arborizado e sombra*. A *tranquilidade* do destino, assim como a *hospitalidade*, também são destacadas. Os diversos eventos do município estão igualmente presentes no discurso dos entrevistados, assim como a *colônia*, zona rural do município, também aparece com um aspecto da imagem trabalhada pelo destino.

Objetivou-se ainda elencar, a partir das respostas dos entrevistados, aspectos positivos da imagem do destino turístico São Lourenço do Sul, na perspectiva dos gestores de meios de hospedagem. Percebeu-se como elemento de maior destaque a *praia*, seguida da *lagoa*, ambas ligadas à concepção de São Lourenço do Sul como destino de turismo lacustre. Para o entrevistado B “*As pessoas vêm trazidas pela lagoa, pela praia de água doce, límpida, e sombra, e esse é o foco principal [...]*”. Pôde-se perceber que grande parte dos aspectos positivos da imagem do destino estão relacionados ao potencial turístico do recurso hídrico no município, o que se evidencia pela presença dos termos: *praia, lagoa, passeios de barco, banhos de lagoa, esportes náuticos, pesca, praia de água doce e praia límpida*. As *belezas naturais* também são bastante recorrentes no discurso dos entrevistados, assim como a *natureza* e as *paisagens*. Outros atributos positivos do destino evidenciados na pesquisa foram *descansar, calma, sossego e tranquilidade*, os quais contribuem para caracterizar o destino São Lourenço do Sul como tranquilo,

além disso, a *segurança* também é citada.

Destacaram-se ainda como aspectos positivos da imagem do destino, os termos *infraestrutura*, *rede hoteleira* e *gastronomia*, o que revela que o município possui uma boa estrutura para receber os turistas, na perspectiva dos gestores de meios de hospedagem. Notam-se também alguns atributos positivos da imagem relacionados aos recursos turísticos culturais do município, como é o caso do *Caminho Pomerano*⁴, roteiro turístico do Município. Os *eventos* municipais também foram mencionados pelos entrevistados como aspecto positivo do destino, porém com menor recorrência.

Após, buscou-se identificar os atributos negativos da imagem do destino turístico São Lourenço do Sul, a partir da perspectiva dos gestores de meios de hospedagem. Houve destaque bastante significativo do aspecto *falta de opções de lazer*, citado por grande parte dos entrevistados, ressaltando a carência de alternativas de lazer para o turista no destino em questão. Dentro deste enfoque apresenta-se ainda a *falta de opções especificamente para o público jovem* e a *falta de locais para visitar*.

Pôde-se perceber que alguns aspectos que foram citados como positivos, também aparecem como negativos como a *falta de eventos*, o que levou a inferir que os eventos

existentes são aspectos positivos da imagem deste destino, contudo não são suficientes, sendo apontados como alternativa para diminuir os efeitos da sazonalidade do turismo local.

Observou-se ainda que grande parte dos atributos negativos como, por exemplo, *falta de opções de lazer*, não se referem a um aspecto negativo da imagem propriamente dito, e sim à falta de elementos considerados fundamentais na estruturação da oferta turística local.

Quanto aos atributos que diferenciam São Lourenço do Sul de outros destinos turísticos, foi verificado no discurso dos gestores de meios de hospedagem grande ênfase na da tranquilidade, pela recorrência dos termos *tranquilidade*, *praia tranquila*, *águas tranquilas* e *descansar*. Alguns entrevistados ressaltaram uma das tendências atuais do fenômeno turístico, a fuga de destinos superlotados e massificados, segundo o entrevistado B “[...] *Uma cidade tranquila, calma e segura, isso é um atrativo forte nos dias de hoje* [...]”.

A *praia* também foi citada como aspecto diferencial, pois segundo os entrevistados possui um conjunto de características que outras praias não apresentam, como: *sombra na praia*, *água doce*, *águas tranquilas*, *beleza da praia*, *praia de lagoa* e *praia tranquila*.

A *infraestrutura hoteleira* foi citada como diferencial, pois, para os entrevistados, é uma das maiores nesta região do estado. A *segurança* também se evidencia no discurso dos

⁴ Roteiro de turismo rural, que busca apresentar aspectos da história, hábitos e dos costumes dos imigrantes pomeranos, através da visita a propriedades rurais.

gestores de meios de hospedagem, característica que somada à tranquilidade, possivelmente configura o destino turístico São Lourenço do Sul como um local ideal para *vir com crianças*.

Os atributos diferenciadores podem ser determinantes no processo de escolha do turista. Esta é inclusive, segundo Kotler et al. (2006), uma das características desejáveis da imagem de um destino turístico: apresentar-se como diferenciada em relação a outros locais, para que possa destacar-se na competição com outros destinos do mercado turístico.

Verificou-se pelas entrevistas que, com a catástrofe ambiental decorrente da enxurrada do mês de março de 2011, houve alteração da imagem do destino turístico a partir da perspectiva dos gestores de meios de hospedagem. Dessa forma, entre os 12 entrevistados, nove afirmaram que a imagem foi alterada, dois afirmaram que não houve alteração e um entrevistado respondeu que houve alteração, mas acredita que somente *a curto prazo*.

Quanto à alteração da imagem do destino São Lourenço do Sul, após a catástrofe ambiental, alguns entrevistados destacaram que a mesma foi *violentamente e muito alterada*, e há uma *imagem distorcida* do destino, visto por alguns turistas como uma *cidade perigosa*. Para os entrevistados, a imagem foi alterada principalmente pela *influência da televisão*.

Conforme relatado pelos entrevistados, a reação e sentimentos dos turistas após o

contato com informações sobre a catástrofe ambiental seriam identificados como *medo, apreensivos, assustados, receio e preocupados*, além da *curiosidade* quanto à forma como aconteceu a catástrofe ambiental. Os gestores de meios de hospedagem consideraram-se como *hoteleiros prejudicados*, com o acontecimento, em virtude de *cancelamento de reservas e queda no fluxo de turistas*, consequências da catástrofe citadas pelos mesmos. Através destes aspectos pode-se perceber o quanto o turismo está suscetível às catástrofes ambientais que, segundo Ignarra (2003), se tornam fatores relevantes na redução da demanda turística, podendo afetar fortemente os fluxos turísticos.

Há, contudo entrevistados que consideraram ser muito cedo para avaliar se a imagem do destino foi realmente alterada pelo evento ocorrido, como relatou o entrevistado G: [...] *Eu não sei até que ponto isso aí vai nos afetar [...] até porque as coisas estão por vir, acho que é muito precoce eu te responder a isso em relação a essa catástrofe [...]*.

Em um segundo momento, buscou-se analisar a perspectiva do setor público local ligado ao turismo, sendo entrevistado o Secretário Municipal de Turismo, Indústria e Comércio. Conforme destaca Machado (2010), o poder público desempenha um papel fundamental no sentido de criar e fomentar uma imagem para o destino turístico. Quando questionado a respeito da imagem trabalhada pelo órgão público para o destino São Lourenço do Sul destacaram-se os termos *investir em*

infraestrutura, em qualificação e em promoção, aspectos que revelam a perspectiva do setor público de qualificar o destino turístico para que o turista possa atribuir uma imagem positiva ao mesmo. Percebeu-se também a questão da promoção, que revela o papel da administração pública na disseminação da imagem induzida do destino, aquela que provém da divulgação promovida pelos órgãos turísticos. O gestor público destacou ainda os meios através dos quais a imagem do destino é divulgada, como *campanhas publicitárias, mídia televisiva radiofônica, participação em feira e eventos*.

No que se refere aos atributos positivos da imagem do destino turístico São Lourenço do Sul, foram citados pelo gestor público a *praia* como ponto mais atrativo, além do *lazer*, das *belezas naturais* e *gastronomia* do destino. Percebe-se, em comparação com os atributos mencionados pelos gestores dos meios de hospedagem, que há congruência na perspectiva dos agentes dos setores público e privado do turismo, quanto à imagem que está sendo trabalhada na promoção do destino turístico. Contudo, o *lazer*, que aparece como ponto positivo na perspectiva do gestor público, não é considerado como tal na perspectiva dos gestores dos meios de hospedagem, que ressaltam a *falta de opções de lazer* como aspecto negativo.

Quanto aos atributos negativos da imagem do destino foram citados pelo gestor público a *falta de*

infraestrutura e a falta de qualificação da mão-de-obra, o que nos permite sugerir que as carências e aspectos negativos do destino não são percebidos da mesma forma por ambas as esferas de agentes locais de turismo. Como atributos diferenciadores do destino turístico São Lourenço do Sul, o gestor público destacou o próprio slogan do município "*Terra de todas as paisagens*", dando ênfase a variedade de paisagens como a *lagoa*, o *interior*, o *campo* e a *serra*, os quais identificam aspectos naturais e geográficos do destino.

Questionado a respeito da alteração da imagem do destino após a catástrofe ambiental, o gestor afirmou que esta foi alterada, pois o destino apareceu na *mídia negativamente*, citando que a imagem de *cidade destruída* ainda permanece no *imaginário das pessoas*.

A partir da análise integrada de ambas as perspectivas dos entrevistados, gestores privados e público do turismo local, a Figura 1 demonstra, quais são os atributos positivos que compõe a imagem do destino turístico São Lourenço do Sul. Observa-se que *praia* é o termo mais recorrente, destacado como principal atrativo do destino. *Descansar*, *segurança*, *sombra* e *tranquilidade*, caracterizam São Lourenço com a imagem de um destino tranquilo. Outras palavras-chave são citadas também por grande parte dos entrevistados, como *gastronomia*, *lagoa*, *belezas naturais*, *infraestrutura*, *rede hoteleira*.



Figura 1: Atributos positivos da imagem do destino turístico São Lourenço do Sul

Fonte: Pesquisa direta; Wordle (2011).

Estabelecendo comparativo com a Figura 2 que apresenta a alteração da imagem após a catástrofe ambiental, verifica-se que os entrevistados consideraram a imagem *muito alterada*, contudo não são apontados, de forma objetiva, quais aspectos da imagem do destino

estariam presentes neste período pós-catástrofe. O que se destacam são consequências percebidas pelos entrevistados, como *hoteleiros prejudicados*, *queda no fluxo de turistas*, *cancelamento de reservas e turistas com medo*.



Figura 2: Alteração da imagem do destino turístico São Lourenço do Sul após catástrofe ambiental

Fonte: Pesquisa direta; Wordle (2011).

Contudo, ao comparar-se os resultados apresentados nas figuras 2 e 3, percebe-se a oposição entre alguns atributos, pois enquanto que na imagem trabalhada do destino, destaca-se entre os principais atributos a *tranquilidade*, os atributos que demonstram a alteração da imagem após a catástrofe apontam os turistas como *apreensivos*, *preocupados*, com *receio* e *assustados*. Essas condições mostram-se antagônicas e, portanto, permitem identificar que realmente houve alteração na imagem deste destino turístico após a enxurrada.

A partir da análise dos resultados e comparações realizadas foi possível identificar importantes elementos que compõem a imagem do destino turístico São Lourenço do Sul. Estes devem ser considerados principalmente neste período de reestruturação do destino após a catástrofe ambiental.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A imagem do destino turístico reflete-se em uma construção mental que as pessoas fazem de um determinado local. Após analisar as diversas perspectivas dos sujeitos da pesquisa, os gestores de meios de hospedagem e gestor público ligado ao turismo, sobre a imagem do destino turístico São Lourenço do Sul, pôde-se examinar os diversos atributos que a compõem.

Verificou-se assim, que a imagem que estava sendo trabalhada e a imagem percebida pelos pesquisados mostrou-se coerente, da mesma

forma que são congruentes na sua maioria, as perspectivas público-privada a respeito dos atributos positivos. Em relação aos atributos negativos da imagem do destino, verifica-se que estes não são percebidos da mesma forma por ambas as esferas de agentes locais do turismo. De acordo com a pesquisa realizada, percebeu-se que a imagem do destino turístico São Lourenço do Sul, na perspectiva dos entrevistados, está associada principalmente à praia e às belezas naturais do município, assim como diferencia-se pela imagem de um destino tranquilo.

No que diz respeito à imagem do destino turístico após a catástrofe ambiental, a maior parte dos entrevistados afirmou que houve alteração. Ambas as esferas pesquisadas, representantes do setor público e privado do turismo no município, destacam a influência negativa da mídia como fator principal de alteração da imagem. Contudo, pode ser muito precoce afirmar que a imagem foi alterada efetivamente, em quais atributos houve alteração e se esta é uma alteração em curto prazo ou se afetará o imaginário dos turistas no longo prazo.

Pôde-se comprovar ainda, através desse estudo, que a perspectiva que se possui da imagem varia de pessoa para pessoa e pode ser bastante específica, visto que foi possível perceber perspectivas bastante distintas em relação à imagem do destino, no discurso dos sujeitos da pesquisa.

Identificar a perspectiva em relação à imagem do destino pelos agentes locais do turismo trouxe dados significativos a serem considerados no planejamento sustentável do turismo no município, pois representou a inclusão da perspectiva da comunidade por meio dos agentes locais do turismo, ao contrário da grande parte dos estudos sobre imagem que priorizam a perspectiva dos turistas.

O presente trabalho representou a definição da imagem de um destino turístico em um momento peculiar da sua história, o período imediatamente após a catástrofe ambiental ocorrida no município de São Lourenço do Sul, o qual tem apresentado situação de destaque dentro do cenário de desenvolvimento do turismo regional. Diante deste contexto, as opiniões em relação à influência das catástrofes ambientais na imagem do destino turístico são únicas, sendo aqui retratadas de forma a incentivar futuras pesquisas, que identifiquem a perspectiva dos turistas em relação à imagem deste destino, confirmando-se assim, se de fato houve alteração da imagem na perspectiva destes.

Dessa forma, pela sua influência no processo de decisão do turista e no sucesso do destino turístico, percebe-se a importância do estudo da imagem para a atividade turística como um todo, tanto na perspectiva dos turistas, quanto na perspectiva dos agentes locais do turismo, os quais são parte integrante e responsável pela construção e promoção desta.

REFERÊNCIAS

CARVALHO, S. M. S. A Percepção do Turismo por Parte da Comunidade Local e dos Turistas no Município de Cajueiro da Praia – PI. **Revista Turismo em Análise**, São Paulo, v. 21, n. 3, p. 470-493, dez. 2010.

CASTRO, A. L. C. de (Org.). **Glossário de Defesa Civil. Estudos de Riscos e Medicina de Desastres**. 2. ed. Brasília: Departamento de Defesa Civil. Ministério do Planejamento e Orçamento, 1998.

CRUZ, G. da; CAMARGO, P. de; GUZELA, M. Fotografia e suas interfaces para o desenvolvimento da imagem de um destino turístico. In: 9º Seminário Internacional de Turismo, 2007, Curitiba. **Anais do Seminário Internacional de Turismo**. Curitiba: Unicamp, 2007.

GOMES, B. M. A.; FERREIRA, J. C. B.; SANTOS, A. C. dos. Uma abordagem crítica da atividade turística. **Caderno Virtual de Turismo**. v. 6, n. 1, p.40-48, 2006.

GOSLING, M.; MACHADO, D. F. C. A imagem do destino turístico como fator de sustentabilidade: o caso de Ouro Preto/MG. In: KEINERT, T. M. M. (Org.). Organizações sustentáveis: utopias e inovações. São Paulo: Annablume; Belo Horizonte: Fapemig, 2007.

IGNARRA, L. R. **Fundamentos do Turismo**. 2. ed. São Paulo: Pioneira Thomson, 2003.

KOTLER, P.; GERTNER, D.; REIN, I.; HAIDER, D. **Marketing de Lugares**: como conquistar crescimento de longo prazo na

América Latina e no Caribe. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

MACHADO, D. F. C. **A Imagem do Destino Turístico, na Percepção dos Atores do Trade Turístico**: um estudo da cidade histórica de Diamantina/MG. 2010. 202 f. Dissertação (Mestrado em Administração), Faculdade de Ciências Econômicas, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2010.

ROSA, D. R. **Análise comparativa da atuação de agências de viagens em Cuiabá – MT**. 2008. 42 f. Trabalho de Conclusão de Curso de Bacharel em Turismo. Departamento de Turismo, Universidade do Estado de Mato Grosso, Nova Xavantina, 2008.

WORDLE. Disponível em: <<http://www.wordle.net/>>. Acesso em: 12 mai. 2011.

ZERO HORA. Disponível em: <<http://zerohora.clicrbs.com.br/zerohora/jsp/default.jsp?uf=1&local=1§ion=Geral&newsID=a3236484.xml>>. Acesso em: 20 mar. 2011.

ZUCCO, F. D.; MAGALHÃES, M. dos R. A.; MORETTI, S. L. do A.. Gestão de Riscos e Desastres Naturais no Turismo: um estudo do município de Blumenau/SC. **Revista Turismo em Análise**, São Paulo, v. 21, n. 3, p. 594-620, dez. 2010.