

XVI Seminário da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo 18 a 20 de setembro de 2019 – Curitiba/PR

Planejamento e Gestão da Segurança Turística de Balneário Camboriú

Edna Mello de Liz¹ Erick William Pereira ²

Resumo

Os destinos turísticos ao redor do planeta têm se preocupado, cada vez mais com a seguranca dos seus visitantes, visto que a sensação de segurança e proteção tem sido um fator considerado na escolha do turista por uma destinação em detrimento de outra. Este trabalho busca verificar na visão de gestores envolvidos com o planejamento da segurança, quais aspectos são os mais prioritários para o desenvolvimento de políticas públicas de turismo e segurança e a percepção dos turistas do que é mais importante para ele na dimensão segurança quando visita Balneário Camboriú, SC. Com uma demanda crescente, a cidade a cada ano aumenta seu fluxo turístico, conhecer as necessidades e desejos do seu público é importante para que os gestores públicos tenham um planejamento e uma gestão adequada e efetiva. A abordagem deste trabalho é qualitativa e quantitativa. Na etapa qualitativa, com a utilização de entrevistas em profundidade, e análise de conteúdo das entrevistas com o uso do software Atlas Ti. Na etapa quantitativa por meio de *survey*, foram entrevistados 497 turistas, sendo os dados desta etapa tabulados com a ajuda do software Statística. Os principais resultados demonstram que a segurança é fator de extrema importância para o planejamento e gestão da segurança turística, principalmente quando se fala em percepção da segurança na visão dos turistas, sendo também o fator mais citado pelos turistas que se sentem seguros por meio da presença policial nas ruas, atendimento rápido em ocorrências. A sinalização turística foi ponto de menor destaque na análise quantitativa. Verificou-se um alinhamento no discurso do que os entrevistados relataram e o que os turistas realmente demandam neste destino turístico, principalmente quando se fala em presenca policial nas ruas. Foi possível concluir que estudos que levem em consideração o planejamento e a segurança no destino turístico são importantes e necessários para que exista aumento de demanda a longo prazo nestas cidades, principalmente no contexto brasileiro.

Palavras-chave: Segurança; Planejamento; Gestão; Balneário Camboriú.

Doutora em Administração. Universidade do Vale do Itajaí. Link para currículo Lattes: http://lattes.cnpq.br/6185475697664798. ednadelizdoutorado@gmail.com.

² Doutorando em Administração. Universidade do Vale do Itajaí. Link para currículo Lattes: http://lattes.cnpq.br/9944024224979292. erick@wpcom.com.br.