

**A sustentabilidade de destinos turísticos expressa no *website* das localidades: o caso de Fernando de Noronha**

**Edvan Cruz Aguiar<sup>1</sup>**  
**Salomão Alencar de Farias<sup>2</sup>**  
**Ana Carolina Vital da Costa<sup>3</sup>**

**Resumo**

O crescimento da atividade de turismo acarreta em impactos positivos e negativos para a localidade, e, com isso, afetam diretamente a sustentabilidade do destino. Os indicadores de sustentabilidade possuem o objetivo de caracterizar a sustentabilidade da região, informando cenários e apontando tendências de uma forma didática. Esse aspecto dos indicadores auxilia na informação dos turistas que visitam o destino, e uma dos canais dessa comunicação é o *website*, que pode ser usado como uma ferramenta de divulgação dessas informações aos turistas em potencial. Nesse sentido, o objetivo desse trabalho é de investigar o portal oficial do Arquipélago de Fernando de Noronha, 'www.noronha.pe.gov.br' - Área de Proteção Ambiental (APA) - e identificar em seu conteúdo a presença de elementos que correspondam aos indicadores práticos para a gestão sustentável da destinação turística, baseando-se no Guia prático de Indicadores de Desenvolvimento Sustentável de Destinos Turísticos (OMT). Os principais resultados apontam que o conteúdo do *website* contempla informações relacionadas à maioria dos indicadores elencados e que o mesmo pode ser uma ferramenta didática para os turistas sobre aspectos da sustentabilidade.

**Palavras-chave:** indicadores, *website*, destinos turísticos

**1. Introdução**

A atividade turística tem assumido papel importante na economia mundial. De acordo com a Organização Mundial do Turismo - OMT, ela tem sido responsável por 65% do valor total arrecadado em exportações de bens e serviços em todo mundo, podendo favorecer o desenvolvimento local, a geração de emprego e incremento de renda, investimentos de capital em novas oportunidades de negócios e criação de novas organizações - incluindo pequenas e médias empresas. Contudo, o seu desenvolvimento pode impactar negativamente a

---

<sup>1</sup>Mestrando em Administração pelo PROPAD/UFPE Bacharel em Administração pela UEPB. E-mail: edvan.ed@gmail.com

<sup>2</sup> Ph.D. em Administração, Georgia State University, Estados Unidos. Professor do PROPAD/UFPE. E-mail: saf@ufpe.br

<sup>3</sup> Mestranda em Administração pelo PROPAD/UFPE Bacharel em Administração pela UFPB. E-mail: anacarolinavital@gmail.com

sustentabilidade da destinação turística, posto que interfere nas dinâmicas econômica, social e ambiental da localidade (CUNHA; CUNHA, 2005).

O turismo sustentável se apresenta como um ideal a ser seguido pelos destinos turísticos de uma maneira geral, ao passo que se volta para o estudo do impacto humano sobre os recursos disponíveis, objetivando minimizar os malefícios de sua ação sobre o ambiente e a maximização dos aspectos positivos. Ou seja, a sustentabilidade no turismo consiste em um processo contínuo e requer constante previsão de tendências e monitoramento dos impactos, para a introdução das medidas preventivas ou corretivas quando necessário (CORAZZA; PINHO-LEVY, 2007).

Dentre os esforços que tencionam reduzir os impactos negativos gerados pelos visitantes ao destino turístico, pode-se destacar o trabalho de conscientização e a mudança de atitude comportamental por meio da informação. Nesse sentido, entende-se que o *website* de destinação turística pode contribuir instruindo os potenciais turistas e demais visitantes do ambiente virtual, por meio de informações relacionadas à sustentabilidade da região. Ou seja, entende-se que além de utilizar recursos de *marketing* para atrair os turistas, o *site* pode apresentar em seu conteúdo informações que auxiliarão os propensos visitantes a desfrutarem de forma adequada a localidade destino (BILOSLAVO; TRNAVCEVIC, 2009; KOTLER *et al.*, 2006).

Uma das formas mais didáticas de tratar a questão da sustentabilidade é o uso de indicadores (BOSSEL, 1999; VAN BELLEN, 2005), e esses indicadores podem ser incorporados ao site do destino como forma de informar e educar o potencial turista sobre a problemática da sustentabilidade da localidade. Estudos como o de Cunha e Cunha (2005), têm discutido a relação entre turismo e sustentabilidade, bem como a influência da imagem das destinações em seu desenvolvimento (LOVELOCK, 2006).

Em 1996, a Organização Mundial do Turismo também exerceu papel ativo nesse sentido, com a publicação do relatório “*What Managers Need to Know: A Practical Guide to the Development and Use of Indicators of Developing Sustainable Tourism*”. A importância deste documento se baseia na sintetização dos principais indicadores práticos para a gestão sustentável dos destinos turísticos, procurando facilitar a tomada de decisão por parte de administradores e gestores, em relação ao turismo sustentável.

Assim, considerando a importância do *website* de destinação turística como elemento instrucional para o visitante em relação à sustentabilidade do local, o presente estudo tem

como objetivo investigar o portal oficial do Arquipélago de Fernando de Noronha, ‘www.noronha.pe.gov.br’ - Área de Proteção Ambiental (APA) - e identificar em seu conteúdo a presença de elementos que correspondam aos indicadores práticos para a gestão sustentável da destinação turística, baseando-se no Guia prático de Indicadores de Desenvolvimento Sustentável de Destinos Turísticos (OMT, 2005).

## **2. Referencial teórico**

### **2.1. Sustentabilidade no turismo**

A relação entre o meio ambiente e o turismo tende a ser conflituosa, pois a atividade turística pode estar associada à degradação ambiental. Nesse sentido, a busca pelo equilíbrio dos ecossistemas naturais atrelado à sustentabilidade local, onde o visitante capta a identidade do lugar, torna-se alternativa para minimização dos impactos negativos inerentes à exploração da destinação turística e a maximização dos aspectos positivos (FERRETI, 2002).

A visitação turística traz resultados positivos para a localidade na medida em que gera renda em diversas atividades econômicas. Todavia, os impactos ambientais, culturais e sociais sofridos pela comunidade envolvida no atrativo turístico precisam ser avaliados (PRADO; ANDRADE; FACCIOLI, 2004). Logo, se não houver uma gestão adequada da prática turística, a presença do turista poderá trazer diversos problemas tais como aculturação, violência e próprio *déficit* econômico da localidade.

A sustentabilidade no turismo apresenta-se como um conceito atual e amplo, sendo aplicável a todas as formas de turismo (OMT, 2005). Torna-se importante o desenvolvimento de práticas que almejem a sustentabilidade do destino, por parte de gestores e demais envolvidos, a fim de garantir a perpetuação de suas ações ao longo do tempo (CORAZZA; PINHO-LEVY, 2007).

A sustentabilidade no turismo pode ser entendida como um processo contínuo que requer constante previsão de tendências e monitoramento dos impactos, para a introdução das medidas preventivas ou corretivas quando necessário (CORAZZA; PINHO-LEVY, 2007). Em outras palavras, compreende a organização da presença de turistas na localidade, usando critérios de conservação da natureza e do meio ambiente, considerando ainda aspectos de cunho cultural, social e econômico.

O impacto que o turismo exerce no desenvolvimento de localidades, comunidades e regiões, está intrinsecamente relacionado à forma como é gerida atividade turística, em especial a destinação. Assim sendo, a atividade turística pode ser vista como um sistema

aberto compreendido por inúmeros elementos inter-relacionados, e que a sua sustentabilidade está intimamente ligada à assertiva integração e equilíbrio entre as partes que o compõem (BENI, 2003). Segundo esse mesmo autor, o sistema ‘turismo’ é formado por três elementos, quais sejam: turistas; os elementos geográficos e a região das rotas de trânsito.

Uma ferramenta que faz parte do terceiro componente do sistema ‘turismo’ e que pode contribuir para os fins propostos pela perspectiva da sustentabilidade no turismo corresponde ao *website* da destinação turística. Na seção seguinte essa tecnologia é abordada no contexto da atividade turística, partindo da premissa de que a *internet* tem se tornado essencial para promover as regiões e o turismo em si, bem como sua sustentabilidade.

## **2.2. Website de destinação turística**

A internet tem possibilitado novas formas de interação entre o destino e o turista, expondo o consumidor a uma série de análises comparativas de custos e benefícios (CORDEIRO *et al.*, 2004). Para uma localidade vender-se como destino, o acesso à informação instantânea e atualizada torna-se essencial para a promoção da atividade turística (ROCHA, 2004). Desse modo, o *website* se apresenta como ferramenta de aproximação entre localidade e propensos visitantes.

A Organização Mundial do Turismo declarou que o turismo e a *web* eram parceiros ideais (OMT, 2003), pois a rede oferece aos usuários acesso imediato a informações relevantes sobre vários locais no mundo, com maior variedade e profundidade. Em face disto, entende-se que as informações presentes no *website* de destinação turística também podem assumir caráter informativo no que concerne ao conhecimento dos impactos gerados quando da atividade turística, seus pontos críticos e demais aspectos que objetivem a conscientização dos turistas e a efetiva sustentabilidade dessa prática.

O portal deve ser capaz de propiciar informações úteis e interessantes por meio das vantagens presentes nas tecnologias da informação e comunicação atuais (LOVELOCK, 2006, p. 124). Logo, a estruturação dos elementos que constituem o *site* de destinação turística (imagens, vídeos, textos, etc.) precisa refletir qual será a realidade que o turista irá experimentar quando chegar ao destino (BARBOSA *et al.*, 2005). Além de poder alterar a imagem que se tem sobre a localidade, o *website* de destinação turística pode ainda assumir função instrucional, ao disponibilizar informações que torne o visitante do portal mais consciente do seu papel na dinâmica que envolve a sustentabilidade da região.

Logo, faz-se necessário que os gestores de *websites* e das próprias destinações turísticas atentem para as vantagens envolvidas no uso do *site* da localidade que vão além da atração de visitantes, tornando turística a atividade culturalmente rica socialmente justa, economicamente viável e ambientalmente sustentável. Ou seja, a atividade turística deve ser vista de forma holística pelos gestores, de modo que se possa enxergar na *web* uma ferramenta importante não apenas para a promoção do turismo, mas também para a sua sustentabilidade.

### **2.3. Indicadores de desenvolvimento sustentável para os destinos turísticos (OMT 2005)**

Considerando a discussão desenvolvida sobre a sustentabilidade, mostra-se necessário monitorar os impactos gerados pela atividade turística à localidade, bem como identificar tendências para a mesma, e os indicadores são ferramentas úteis para esse fim (WTO, 1999; BOSSEL, 1999; VAN BELLEN, 2005), pois podem mensurar mudanças na sua estrutura e fatores internos e externos, bem como impactos gerados por essa atividade (CORAZZA; PINHO-LEVY, 2007). Desde 1992, a Organização Mundial do Turismo (OMT) tem sido protagonista nesse sentido, elaborando e aplicando indicadores que contribuam para o desenvolvimento sustentável do turismo. O resultado mais relevante foi o documento intitulado “*What Managers Need to Know: A Practical Guide to the Development and Use of Indicators of Developing Sustainable Tourism*”.

Em 2005 a OMT reestruturou esse documento e seus indicadores, de forma a consubstanciar a adoção de decisões baseadas em informações de todos os níveis de planejamento e gestão do turismo, a saber: nível nacional; nível regional; destinos específicos; locais chave de uso turístico dentro dos destinos; empresas turísticas; estabelecimentos turísticos individuais (OMT, 2005). A seguir, são apresentados os indicadores definidos pela OMT (2005).

- Bem estar das comunidades receptoras: considera a satisfação dos moradores locais com o turismo, seus efeitos sobre a comunidade, o acesso destes aos principais recursos disponíveis na região, a igualdade entre gênero e o turismo sexual.
- Conservação do patrimônio cultural: inerente à atenção atribuída à conservação do patrimônio cultural construído na localidade.
- Participação da comunidade na atividade turística: corresponde à sensibilização e envolvimento da comunidade no turismo.

- Satisfação dos turistas: relacionado à preocupação com a manutenção da satisfação dos turistas, considerando suas expectativas e seu acesso a destinação turística.
- Saúde e segurança: envolve atenção para com aspectos como saúde pública, comunitária e alimentar. Concernente ainda sobre o controle de epidemias e controle internacional de enfermidades, bem como segurança dos turistas e segurança pública de maneira geral.
- Aproveitamento dos benefícios econômicos do turismo: envolve questões como níveis de ocupação, sazonalidade, infra-estrutura, diversidade de produtos, emprego, turismo como de conservação da natureza, benefícios econômicos para a comunidade do destino turístico, luta conta a pobreza e competitividade dos negócios turísticos.
- Proteção dos recursos naturais: ênfase na proteção dos ecossistemas em perigo e cuidado com a água.
- Gestão dos recursos naturais escassos: aborda questões que envolve gestão energética, mudanças climáticas e da atividade turística, disponibilidade e conservação da água, principalmente água potável.
- Limitação do impacto ambiental do turismo: enfoca gestão dos resíduos sólidos e líquidos, a contaminação atmosférica, o controle dos níveis de ruídos e gestão do impacto visual da infra-estrutura e as instalações turísticas.
- Controle das atividades turísticas: envolve o controle da intensidade de uso do local, a massificação do turismo e a gestão dos eventos turísticos (eventos esportivos, festivais, feiras etc.).
- Ordenação e controle do lugar de destino: corresponde à integração da atividade turística no planejamento da região, o controle do desenvolvimento da região e os transportes relacionados ao turismo.
- Design de produtos e serviços: atenção atribuída à criação de circuitos e rotas turísticas, a oferta e variedade de experiências, atividades de *marketing* com foco no turismo sustentável e a proteção da imagem do destino.
- Sustentabilidade das operações e dos serviços turísticos: preocupa-se com a sustentabilidade, bem como as políticas e práticas de gestão ambiental nos negócios turísticos. Ou seja, gestão ambiental e responsabilidade social.

Os indicadores de sustentabilidade apresentam-se como instrumentos importantes no que concerne a uma melhor compreensão das condições do ambiente (cultural, social, econômico e natural) para fins de assertiva verificação, monitoramento e orientação das decisões para a sustentabilidade no turismo.

### **3. Procedimentos metodológicos**

O presente estudo possui abordagem de natureza qualitativa, tanto na coleta como na análise dos dados (MARTINS; THEÓPHILO, 2009). A investigação possui caráter exploratório, na medida em que pretendeu identificar no conteúdo do portal oficial do arquipélago de Fernando de Noronha ‘[www.noronha.pe.gov.br](http://www.noronha.pe.gov.br)’, a presença de elementos que correspondam aos indicadores práticos para a gestão sustentável da destinação turística, baseando-se no Guia prático de Indicadores de Desenvolvimento Sustentável de Destinos Turísticos (OMT, 2005).

O intuito da pesquisa consistiu ainda em explorar o tema, proporcionando maior familiaridade com este, além de possibilitar subsídios para novas propostas de pesquisa (ROESCH, 1999; MARTINS; THEÓPHILO, 2009). O método de estudo de caso foi escolhido para condução da pesquisa (YIN, 2001). Na presente pesquisa, foi investigado o conteúdo do *website* de destinação turística ‘[www.noronha.pe.gov.br](http://www.noronha.pe.gov.br)’. O critério de escolha levou em consideração o fato do arquipélago de Fernando de Noronha, além de ser uma Área de Proteção Ambiental, é reconhecido como sendo patrimônio mundial natural pela Organização das Nações Unidas – ONU desde 2004.

Para análise dos dados utilizou-se a técnica de análise de conteúdo (BAUER, 2002), que contribuiu para identificar a presença de elementos que se alinham com os indicadores de sustentabilidade no turismo (OMT, 2005). O seu processo seguiu as cinco etapas indicadas por Moraes (1999): preparação das informações; unitarização ou transformação do conteúdo em unidades; categorização ou classificação das unidades em categorias; descrição; interpretação. As categorias de análise foram previamente definidas a partir da revisão teórica.

### **4. Análise e discussão dos resultados**

Fernando de Noronha é um arquipélago composto por 21 ilhas totalizando uma área de 26 km<sup>2</sup>. Conforme dispõe o artigo 96 da Constituição Estadual, é uma região geoeconômica, social e cultural do Estado de Pernambuco, instituído sob a forma de Distrito Estadual

(WIDMER, 2007). O arquipélago, além de ser uma área de preservação ambiental - APA, é considerado pelo plano estratégico de turismo de Pernambuco um dos principais destinos indutores de turismo do estado (PERNAMBUCO PARA O MUNDO, 2008). A seguir são apresentados e discutidos os achados provenientes da pesquisa.

O conteúdo da *homepage* contempla informações gerais concernentes à taxa de preservação ambiental, para que o turista possa agilizar sua entrada na ilha, bem como boletim meteorológico e tábuas das marés. Percebe-se uma nítida preocupação com a preservação da localidade posto que na página inicial. O *banner* centralizado na parte de cima sobre a taxa de preservação e demais *links* reforçam esse aspecto. A sustentabilidade no turismo requer o desenvolvimento de práticas que almejem a sustentabilidade do destino turístico, por parte de gestores e demais envolvidos (OMT, 2005).

Entretanto, não foi identificada nenhuma informação com fins de explicar o propósito da taxa, que benefícios ela trás para a sustentabilidade do turismo e do próprio destino turístico. Entende-se que o turista é co-responsável nesse processo e, portanto, precisa estar ciente sobre os desdobramentos que suas ações geram.

No que se refere aos indicadores de desenvolvimento sustentável do turismo (OMT, 2005), o *site* não apresenta em seu conteúdo elementos que indiquem atenção atribuída aos indicadores ‘bem-estar das comunidades receptoras’. Em relação ao indicador ‘participação da comunidade na atividade turística’ foi identificada uma atividade isolada, datada do dia 24 de setembro de 2010. Entende-se que os impactos ambientais, culturais e sociais sofridos pela comunidade envolvida no atrativo turístico precisam ser avaliados (PRADO; ANDRADE; FACCIOLI, 2004). Assim, envolver a comunidade no processo é importante para que a atividade turística torne-se sustentável em sua plenitude.

Foi percebida uma atenção do portal à ‘satisfação do turista’ que corresponde a um dos indicadores concernentes à sustentabilidade no turismo (OMT, 2005):

Programar uma viagem a Fernando de Noronha pode significar a realização de um sonho da maioria dos brasileiros. No Arquipélago, se tem a sensação de estar em uma parte do Brasil que deu certo, são 17 quilômetros quadrados à 545 km da costa pernambucana, onde vive uma população de apenas 3.500 habitantes e o turismo é desenvolvido de forma sustentável, criando a oportunidade do encontro equilibrado do homem com a natureza em um dos santuários ecológicos mais importantes do mundo. ([www.noronha.pe.gov.br](http://www.noronha.pe.gov.br))

A mesma ênfase também é identificada quando se trata da ‘conservação do patrimônio cultural’:

Além das praias, baías e natureza riquíssima, Noronha também reserva outras surpresas para os turistas. São 500 anos de história, que tornam o Arquipélago, além de um Patrimônio Natural, um verdadeiro Patrimônio Histórico que merece ser visitado e, sobretudo, preservado. ([www.noronha.pe.gov.br](http://www.noronha.pe.gov.br))

No que se refere aos indicadores ‘proteção de recursos naturais’, ‘gestão de recursos naturais escassos’ e ‘limitação do impacto ambiental do turismo’, foi possível identificar informações que reforçam e chamam a atenção do visitante do *site* para esses aspectos, conforme pode ser observado: *O arquipélago é dividido em Parque Nacional Marinho e Área de Proteção Ambiental. Cada área protege o meio ambiente para assegurar a preservação das espécies e a ocupação humana racional* ([www.noronha.pe.gov.br](http://www.noronha.pe.gov.br)).

Por meio do *website* é possível ter acesso a informações sobre suas condições ambientais consideradas singulares. Além disso, o ambiente virtual disponibiliza *links* que dão acesso a outros órgãos ligados ao meio ambiente, como por exemplo: Ministério do Meio Ambiente, Secretaria de Ciência, Tecnologia e Meio Ambiente, e IBAMA. A atividade turística compreende a organização da presença de turistas na localidade, usando critérios de conservação da natureza e do meio ambiente, considerando ainda aspectos de cunho cultural, social e econômico (OMT, 2005).

O portal deve ser capaz de propiciar informações úteis e interessantes por meio de das vantagens presentes nas tecnológicas da informação e comunicação atuais (LOVELOCK, 2006, p. 124). No que diz respeito ao indicador ‘saúde e segurança’, foram identificadas informações em que é apresentado um panorama das políticas voltadas para a saúde na região:

O modelo de gestão para a saúde no arquipélago está estruturado pela Coordenadoria de Saúde e aprovado pelo Conselho Distrital de Saúde. Os profissionais respondem pelas ações, implantação e acompanhamento das políticas preconizadas pelo Ministério da Saúde e pelas metas traçadas pela Secretaria Estadual de Saúde.

Os indicadores ‘controle de atividades turísticas’ e ‘ordenação e controle do lugar de destino’ estão presentes no conteúdo do portal oficial de Fernando de Noronha. Informações concernentes a esses indicadores são acessadas por meio do *link* Legislação, em que são apresentadas leis, decretos, resoluções, portarias e instruções normativas. Tais documentos definem e restringem, por exemplo: fluxo de turistas, veículos; taxas; fornecimento de água; infra-estrutura do arquipélago.

Em relação aos indicadores ‘*design* de produtos e serviços’ verificou-se que existe uma gama de informações que atentam para o detalhamento de processos envolvidos na oferta de produtos e serviços turísticos, tais como: processo de chegada ao arquipélago;

hospedagem; gastronomia; mapas; rotas e dicas de passeios; demais informações e serviços. A estruturação dos elementos que constituem o *site* de destinação turística (imagens, vídeos, textos, etc.) precisa refletir qual será a realidade que o turista irá experimentar quando chegar ao destino (BARBOSA et al., 2005).

A partir das análises notou-se que os indicadores ‘sustentabilidade das operações e dos serviços turísticos’ e ‘aproveitamento dos benefícios econômicos do turismo’ não são explorados no *website*. Não se pode afirmar que ações nesse sentido não estejam sendo realizadas. Todavia, entende-se que *website* de destinação turística deve prover informações que vão além das que objetivam atrair visitantes para a localidade.

## 5. Conclusões

O presente estudo analisou o portal oficial do Arquipélago de Fernando de Noronha, ‘www.noronha.pe.gov.br’ a fim de identificar em seu conteúdo a presença de elementos que correspondessem aos indicadores práticos para a gestão sustentável da destinação turística (OMT, 2005). Os achados indicam que o conteúdo do *website* investigado contempla informações concernentes à maioria dos indicadores, tais como: conservação do patrimônio cultural; saúde e segurança; proteção dos recursos naturais; gestão dos recursos naturais escassos; limitação do impacto ambiental do turismo; controle das atividades turísticas; ordenação e controle do lugar de destino.

Entende-se que é possível utilizar o *website* de destinação turística não apenas para estimular visitas à localidade, mas também auxiliar os propensos turistas a desfrutarem de forma adequada da região (BILOSLAVO; TRNAVCEVIC, 2009; KOTLER *et al.*, 2006). Apesar da não identificação evidente de conteúdos que se remetesse aos indicadores ‘Sustentabilidade das operações e dos serviços turísticos’, ‘Aproveitamento dos benefícios econômicos do turismo’, ‘bem estar das comunidades receptoras’ e, ‘Participação da comunidade na atividade turística’, não se pode afirmar que essas práticas não se façam presentes. Desse modo, recomenda-se que sejam realizadas pesquisas de campo para identificar práticas que se coadunam com os indicadores aqui apresentados.

O estudo trouxe contribuições relevantes em relação sustentabilidade no turismo, na medida em que se propôs a abordar esse tema relacionando-o com a utilização dos *websites* de destinação turística como ferramenta de promoção da sustentabilidade de destinos turísticos. Entende-se que o portal de destinação turística pode vir a ser um instrumento de disseminação dos princípios de sustentabilidade no turismo. A pesquisa fornece ainda *insight* aos

idealizadores dos portais das localidades no que se refere à estruturação do ambiente virtual no que se refere à preparação de conteúdo que atente para a sustentabilidade do turismo e, conseqüentemente, da região.

O artigo também contribui, ao considerar um elemento prático indicado pela OMT relacionado à sustentabilidade e utilizar estes elementos como conteúdo relevante na comunicação da identidade de uma destinação turística com foco na sustentabilidade. Em termos teóricos, o artigo convida os leitores a discutirem os indicadores de sustentabilidade aqui considerados, e até mesmo se é possível realizar a atividade turística sustentável.

### Referências

BARBOSA, L. G. M.; O'NEIL, I.; MARINS, C. T. **British Travellers' image perspectives of Brazil as a tourism destination**. In: ENCONTRO NACIONAL DA ANPAD. 29. 2005, Brasília, Distrito Federal: XXIX ENANPAD, 1 CD-.ROM, 2005.

BAUER, M. W. Análise de conteúdo clássica: uma revisão. In: BAUER, M. W; GASKELL, G. **Pesquisa Qualitativa com texto, imagem e som**. Um manual prático. 7. ed. Petrópolis: Vozes, p. 189-217, 2002.

BENI, M. C. **Análise Estrutural do Turismo**. 9. ed. São Paulo: Ed. Senac, 2003.

BILOSLAVO, R.; TRNAVCEVIC, A. **Web sites as tools of communication of a "green" company**. *Management Decision*. V. 47, No 7, p. 1158–1173, 2009.

BOSSEL, H. **Indicators for sustainable development: Theory, method and applications**. International Institute for Sustainable Development, Canadá, 1999.

BRYMAN, A. **Research methods and organizations studies**. London: Routledge, 1992.

CORAZZA, R. I.; LEVY, M. C. P. **Pode o turismo ser sustentável?** Definição, seleção, desenvolvimento e utilização de indicadores de sustentabilidade. In: Anais do VII Encontro Nacional da ECOECO. Fortaleza, 2007.

CUNHA, S. K.; CUNHA, J. C. Competitividade e sustentabilidade de um cluster de turismo: uma proposta de modelo sistêmico de medida do impacto do turismo no desenvolvimento local. **Revista de Administração Contemporânea** [online]. Vol. 9, n. esp. 2, p. 63 – 7, 2005. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rac/v9nspe2/v9nesp2a06.pdf>>. Acesso em: 10/04/2011.

FERRETI, E. **Turismo e meio ambiente: uma abordagem integrada**. São Paulo: Roca, 2002.

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, 2006.

KOTLER, Philip; ARMSTRONG, Gary. **Princípios de Marketing**. 12 ed. – São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

LOVELOCK, C.; WIRTZ, J. **Marketing de Serviços – pessoas, tecnologias e resultados**. 5ª edição – São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

MELO et al. Importância das políticas públicas no desenvolvimento do turismo sustentável no Arquipélago de Fernando de Noronha. **Anais do II Seminário Internacional de Turismo Sustentável**, Ceará, 2008.

MORAES, R. Análise de conteúdo. **Revista Educação**. Porto Alegre. v. 22, nº 37, p. 7-32, 1999.

O'CONNOR, P.; FREW, A. J. The future of hotel electronic distribution. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*. V. 43(3): 33–45, 2002.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE TURISMO. **E-business para Turismo**. Porto Alegre: Bookman, 2003.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO. **Indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos** – Guia prática. Madrid: OMT, 2005.

PERNAMBUCO PARA O MUNDO: Plano Estratégico de Turismo de Pernambuco. Disponível em: <http://setur.pernambuco.googlepages.com/planoestrategicodeturismope.pdf> acessado em 11 de Junho de 2011.

PRADO, M. V. P.; ANDRADE, J. R. L.; FACCIOLI, G.G. **Turismo sustentável e capacidade de carga dos atrativos turísticos no município do Canindé do São Francisco/SE**: uma reflexão dos aspectos metodológicos. IN: Anais do II Encontro da ANPPAS. Indaiatuba, 2004.

ROCHA, S. B. **Internet marketing**: como a indústria hoteleira responde a solicitações de informações via correio eletrônico? O caso do município do rio de janeiro. In: ENCONTRO NACIONAL DA ANPAD. 28. Curitiba, Paraná: XXVIII ENANPAD, 2004. 1 CD-.ROM, 2004.

VAN BELLEN, H. M. **Indicadores de sustentabilidade: uma análise comparativa**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2005.

VICENTIN, I. C.; HOPPEN, N. **A internet no negócio de turismo no Brasil: utilização e perspectivas**. Revista Eletrônica de Administração. Edição 31, no. 1, V. 9, 2003.

WIDMER, G. M. O título de patrimônio da humanidade e seus efeitos sobre o turismo em Fernando de Noronha. Tese (Doutorado). Universidade de São Paulo. São Paulo, 2007.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 2ª Ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.