

## O desenvolvimento do turismo em Palmas, Tocantins

Geruza Aline Erig<sup>1</sup>, Lorena dos Santos Costa<sup>2</sup>, Nathalia Aldely Carvalho Silva<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Professora da Área de Turismo, Hospitalidade e Lazer - IFTO, *Campus* Palmas. e-mail: geruza@ifto.edu.br

<sup>2</sup> Alunas do Ensino Médio Integrado a Eventos – IFTO, *Campus* Palmas. Bolsistas de Extensão. e-mail: nathaliaaldely@gmail.com; lorennacosta16@gmail.com

**Resumo:** Palmas, a capital do estado do Tocantins foi criada a 25 anos atrás, passando pelas pranchetas dos arquitetos e urbanistas, planejada de forma que a preservação natural prevalecesse. A cidade oferece espaços de lazer muito frequentados, como as praias, Parque Cesamar e a Praça dos Girassóis. O turismo em Palmas é diferenciado, pois prioriza as áreas verdes voltadas para o lazer e a qualidade do atendimento é a prioridade para manter o cliente sempre satisfeito. Apesar de estar iniciando as atividades turísticas, Palmas tem muito a oferecer. Com o aumento na demanda de turistas interessados nos atrativos, tem-se a necessidade de investimentos cada vez maiores no turismo e na cultura local. Esse estudo tem por objetivo mostrar como o turismo está se desenvolvendo em Palmas. Como resultado pode-se afirmar que o turismo em Palmas está em constante desenvolvimento e próximo a fase de consolidação no mercado turístico brasileiro.

**Palavras-chave:** desenvolvimento, hospitalidade, Palmas – TO, turismo

### 1. INTRODUÇÃO

O turismo é considerado a atividade do setor terciário que mais cresce no Brasil e no mundo, tal ramo é de fundamental importância para o profissional da área de turismo e necessário para países com grande potencial turístico, como é o caso do Brasil. “O turismo é um fenômeno social que consiste no deslocamento voluntário e temporário de indivíduos ou grupos de pessoas que fundamentalmente por motivos de recreação, descanso, cultura ou saúde saem do seu local de residência habitual para outro, no qual não exercem nenhuma atividade lucrativa nem remunerada. Gerando múltiplas inter-relações de importância social, econômica e cultural” (De la Torre 1992, p.10).

O turismo no Brasil se caracteriza por oferecer várias opções turísticas de acordo com a preferência do cliente, tanto para cliente de fora do país, como para os próprios brasileiros. Recentemente, o governo tem investido muito em desenvolver esse setor, seja com programas para baratear os custos para que os próprios brasileiros possam realmente conhecer o Brasil, quanto na questão da própria infraestrutura, qualificação do serviço e divulgação do Brasil em outros países. Porém a procura pelo Brasil, não tem sido algo tão grandioso se comparado com fluxo de turistas em outros países, no ranking que faz referência a procura de países, não ocupamos nem o trigésimo lugar. Aos poucos, todo investimento no país vai valendo a pena já que mesmo com crescimento de forma lenta, pode-se perceber uma melhora considerável na busca pelo país.

O turismo é uma atividade de serviços que à medida que vai se desenvolvendo, vai se tornando um ramo o qual é imprescindível para crescimento da economia. Surge também como um grande gerador de renda, levando em consideração cidades que “sobrevivem” a partir do turismo local. O turismo muda a vida da população local, gerando além de rendas, empregos, e se desenvolvido de forma insustentável só trará benefícios para o local e sua população. Segundo Barretto, 1995, p. 71

O turismo é uma atividade que tem relação dialética com a sociedade. Do ponto de vista financeiro e dependendo da estrutura social do país em questão, o turismo pode ser uma atividade econômica geradora de riqueza. O turismo tem efeitos econômicos

diretos e indiretos na economia de um país. Os efeitos diretos são os resultantes da despesa realizada pelos turistas dentro dos próprios equipamentos turísticos e de apoio pelos quais o turista pagou diretamente alguma coisa. Os efeitos indiretos do turismo são resultantes da despesa efetuada pelos equipamentos e prestadores de serviços turísticos na compra de bens e serviços de outro tipo. Ou seja, em outras palavras, o turismo direta e indiretamente está ligado a economia de um local, sendo um grande gerador de renda, empregos e divulgação da cidade dentro e fora do país.

No turismo a clientela tem estado cada vez mais rigorosa tanto com o espaço físico em que estará quanto ao bom atendimento. Por esse motivo a qualidade de serviço oferecida é cada vez mais importante e um fator primordial para os prestadores desse serviço, a busca por um atendimento de qualidade é um obstáculo encontrado para as prestadoras de serviço, mas que se enfrentado pode se reverter em lucros para o prestador de serviço e em satisfação para o cliente. Atualmente as ações turísticas são de grande importância para divulgação do local, desenvolvimento e reconhecimento de diversas cidades Brasileiras.

Mesmo com um numero de visitantes considerados pouco por algumas pessoas, segundo pesquisas, afirma-se que “ De cada dois turistas que visitaram o Brasil em 2012, um veio de países limítrofes do País brasileiro, foram 2,82 milhões de pessoas, o que representa um crescimento de mais de 18% em relação a 2010” e que “ O turismo no Brasil está acima da média mundial”. Ou seja, o turismo no Brasil tem passado por uma grande fase de crescimento.

O turismo não consiste apenas de belas paisagens, mas de um fator de suma importante chamado hospitalidade, com profissionais trabalhando juntos para a melhoria do atendimento e a satisfação do cliente, esse fator é um dos principais para solidificar uma empresa, mantendo o seu fluxo de procura sempre em alta.

Na região Norte, o turismo é uma das áreas de grande peso e geradora de renda. Levando em consideração que das cinco regiões essa foi a que teve uma maior demora a ser “habitada” e urbanizada. A grande maioria das áreas nesse local possui vasta flora e fauna que só são encontrados nessa região, que tem um grande potencial principalmente para o ecoturismo. Segundo Wester (1995) citado por Figueiredo, “o ecoturismo é provocar e satisfazer o desejo que temos de estar em contato com a natureza, é explorar o potencial turístico visando à conservação e o desenvolvimento, é evitar o impacto negativo à ecologia, à cultura e à estética” (Western, (1995) apud Figueiredo, 2000, p. 55).

O Tocantins é o estado mais novo do país tendo apenas vinte e seis anos de idade, e sua economia gira em torno do agronegócio que se desenvolveu ainda mais com a construção de rodovias. O estado do Tocantins leva a preservação ambiental como um assunto sério, e por conta disso pode-se destacar o ecoturismo como fonte de renda das principais cidades turísticas do estado.

O Tocantins, conta com um grande potencial turístico, porém a devida importância turística e exploração do potencial foram atribuídas recentemente, e tem dado resultados que agrada a todos, desde a própria população local a turistas vindo de outras cidades. Podemos destacar como principais atrativos turísticos do Tocantins o Jalapão que é conhecido como: Deserto do Cerrado, sendo considerado um dos principais atrativos ecoturísticos do país, dentre todas as visitas recebidas em sua maioria são turistas vindo de grandes metrópoles como São Paulo e Rio de Janeiro, pesquisas mostram que cerca de 80% dos turistas que vem ao Tocantins, vem para conhecer o Jalapão, além da capital, Palmas, levando consigo a cultura expressa pelos artesanatos locais.

O foco desse estudo é a cidade de Palmas, localizada no estado do Tocantins, com apenas 25 anos de idade, a última cidade planejada do século, contendo mais de 230 mil habitantes, seus habitantes tem uma boa qualidade de vida. A cidade conta com um plano diretor que prioriza a natureza a transformando em forma de lazer, como podemos citar o Parque Cesamar que conta com pistas de *cooper*, onde os visitantes podem se exercitar, área verde que serve para picnics entre outras, as praias de água doce e o nosso bosque dos pioneiros que é um local onde a natureza é bem presente e que aos domingos se transforma em uma feira de artesanato local, e é bem visitada principalmente por famílias. Aos arredores de Palmas, o turista ainda pode desfrutar de belíssimas cachoeiras.

O diferencial da cidade de Palmas está exatamente esse, a priorização da natureza que a faz um lugar propício para o ecoturismo, atraindo assim turistas de varias localidades. Com o crescimento do turismo local, a demanda tem sido cada vez maior e os profissionais buscam cada vez mais o bem estar do cliente visando que ele volte.

Nesse caso, essa pesquisa tem como objetivo apresentar o quanto o turismo se encontra em desenvolvimento na capital, sob os olhares dos empresários de meios de hospedagens e de agências de turismo que visam sempre o bem estar do cliente.

## 2. MATERIAL E MÉTODOS

Esta pesquisa tem como referencial empírico a cidade de Palmas situada no Tocantins. É classificada metodologicamente como uma pesquisa explicativa, com análise de caráter qualitativo.

A pesquisa explicativa, segundo GIL (2002) tem como preocupação central identificar os fatores que determinam ou que contribuem para a ocorrência dos fenômenos. Esse é o tipo de pesquisa que mais aprofunda o conhecimento da realidade, porque explica a razão, o porquê das coisas.

O método utilizado para realizar essa pesquisa foi à pesquisa em gabinete, internet e pesquisa bibliográfica com foco principal no desenvolvimento do turismo em Palmas.

Por outro lado, a partir de um estudo de caso espera-se mapear os problemas, desenvolver hipóteses mais consistentes para pesquisas posteriores e apresentar soluções para os problemas atuais.

O estudo de caso foi realizado através de pesquisas em alguns meios de hospedagem e agências de turismo com perguntas específicas sobre o diferencial do estabelecimento, o sentido da hospitalidade em seus estabelecimentos e os quais os atrativos mais significantes que influenciam a vinda ou não do turista para Palmas.

A pesquisa de campo nesse estudo se deu através da coleta de dados, que foi realizada em Janeiro de 2014, por meio de entrevista semiestruturada com os gestores dos estabelecimentos hoteleiros e das agências de viagens de Palmas.

Através desse estudo de caso desenvolvido e por meio do levantando das questões de pesquisa, deste estudo, espera-se atingir os objetivos dessa pesquisa que dentre eles, mostrar o quanto o turismo está se desenvolvendo na capital, sob os olhares *trade*.

## 3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

A cidade de Palmas, apesar de jovial, já pode oferecer uma grande diversidade de ambientes voltados ao turismo e o lazer, que tem o intuito de bem receber o cliente, colocando em pauta com seus funcionários o fator primordial que é a hospitalidade. Embora para muitos o turismo se resuma apenas em uma indústria de viagem e prazer, há muitas coisas ligadas ao turismo, que fazem dele a atividade do setor terciário que mais cresce no Brasil.

É inevitável deixar de comparar Palmas com outras capitais planejadas do país. Embora as pessoas ainda não atribuam seu devido valor, a cidade de Palmas tem muito a oferecer. Palmas é um dos 65 destinos brasileiros a serem incluídos no projeto Índice de Competitividade do Turismo Nacional, realizado pelo Ministério do Turismo em parceria com o SEBRAE Nacional.

A prefeitura de Palmas tem investido cada vez mais no potencial turístico da capital, desde investimentos em melhoria estrutural, a investimentos em eventos que divulgam a cultura local, a exemplo o Festival Gastronômico de Taquaruçu e o Arraiá da Capital, além de sediar alguns eventos regionais, conta também com os eventos nacionais e internacionais, vendo esse grande potencial para o turismo, o investimento na capital, tem sido cada vez maior, acredita-se que o lucro virá a partir da satisfação dos turistas. Segundo o Presidente da Agência Municipal de Turismo de Palmas, Cristiano Rodrigues, “Palmas está passando por um momento importante para o desenvolvimento do turismo”. As figuras 1 e 2 mostram alguns atrativos de Palmas.



Figura 1: Praia do Prata. Fonte: <http://www.mochileiro.tur.br/palmas-lazer.htm>



Figura 2: Feira do Bosque. Fonte: <http://65destinos.blogspot.com.br/2011/04/palmas-to.html>

Além do turismo local, Palmas ainda se destaca por ser porta de entrada para suas parceiras do turismo, que são de conhecimento e reconhecimento nacional, como o deserto do Jalapão e Taquaruçu.



Figura 3: Cachoeira do Evilson. Taquaruçu Fonte: <http://www.1000dias.com/ana/regiao-serrana/>



Figura 4: Tirolesa em Taquaruçu. Fonte: <http://www.1000dias.com/ana/regiao-serrana/>

De acordo com as pesquisas realizadas em agências de turismo e viagens e em alguns hotéis da cidade de Palmas, a hospitalidade tem um papel importantíssimo no processo de construção da imagem de Palmas, ou seja, a hospitalidade está diretamente ligada ao turismo, à cultura local e aos turistas. Isso pode ser confirmado a partir do pensamento de Veloso, que afirma que:

(...) não se pode mais brincar de fazer turismo, pois a capacidade, a qualificação, a ética e o respeito ao ser humano, ao ambiente, à cultura e à história deverão sempre estar acima dos interesses pessoais e das iniciativas sem nenhum planejamento. (VELOSO, 2002: 2).

Os atrativos turísticos da cidade de Palmas são voltados a todos os tipos de público. Os bens naturais estão entre os preferidos do público, visto ao clima sempre quente da capital. Palmas conta com inúmeros espaços ao ar livre, um dos mais famosos é o Parque Cesamar, que recebe turistas e moradores diariamente, seja para praticar corrida na pista de *cooper* ou para um piquenique entre amigos e outro é o Parque Sussuapara que funciona da mesma forma do parque Cesamar, porém fica localizado na região Norte de Palmas, oferecendo assim acessibilidade a todos. Tem também uma grande variedade de praias de água doce que ficam localizadas em quase todas as regiões de Palmas. O Bosque dos Pioneiros conta com uma feira de artesanato local que acontece aos domingos, além da culinária típica local.

A Prefeitura de Palmas tem feito cada vez mais investimentos no setor turístico de Palmas, a exemplo, podemos citar o projeto de implantação do Polo Turístico de Taquaruçu que terá um investimento de cerca de R\$ 5 milhões. O Distrito de Taquaruçu possui diversas cachoeiras, conta com riquíssima flora e fauna, abrigando diversos ecossistemas que incluem vegetação rasteira típica do cerrado, solo seco que é uma característica da caatinga e ainda árvores gigantescas amazônicas que possuem cerca de mais de 300 anos. Taquaruçu, é uma área propícia ao ecoturismo e tem muito a ser explorado. De acordo com a Noeli Maria Sturmer que é moradora e também presidente da Associação Doce-Movimento de Proteção ao córrego Taquaruçu Grande *“Esta é também uma forma de viabilizar a proteção do maior bem natural da nossa região que é o córrego Taquarussuzinho. Junto com projetos como este vem também a conscientização ambiental”*.

Ainda na mesma pesquisa realizada, um dos questionamentos era a respeito do território de Palmas influenciar na vinda de turistas para a cidade, e em sua maioria a resposta dizia que sim, que Palmas tem um grande potencial para atrair turistas e que o único problema era a falta de perspectiva e de investimento, problema este que aos poucos está sendo solucionado.

Palmas ainda conta com atrativos culturais riquíssimos, a exemplo o Capim Dourado, fonte de renda de várias pessoas em todo o estado. Muitas pessoas tem demonstrado interesse por essa arte, tanto no Brasil, quanto fora do Brasil. A exemplo, a equipe da novela Araguaia exibida pela Rede Globo, quis conhecer de perto o berço dessa arte antes de “montar” oficialmente as locações para a gravação de alguns capítulos da novela. Os mesmos foram gravados na região do Jalapão, tendo grande repercussão nacional e divulgando tanto a cultura local quanto as belezas “escondidas” do Tocantins.

Muitos empresários optam por Palmas como investimento, pois percebem uma grande opção de negócios, a exemplo disso, o empresário Diego Passoni que tomou a decisão de deixar as praias de Santa Catarina, para investir em um restaurante na área central de Palmas.

O turismo se movimentará ainda mais na capital com a chegada dessa empresa, e aos poucos outros empresários também vão identificando em Palmas, oportunidade de crescimento e de investimento.

Pode-se perceber que a cidade de Palmas, está cada vez mais ganhando o reconhecimento que merece que embora muitas pessoas tenham teorias equivocadas sobre a capital ou não atribuam a mesma o seu devido valor, há quem valorize e perceba o potencial que Palmas realmente têm e aos poucos vai se afluando. Com belezas naturais ainda intactas, cachoeiras, reservas ecológicas, algumas praias fluviais e ainda a possibilidade de fazer um passeio por outros pontos turísticos conhecidos dentro e fora do Brasil, Palmas aos poucos vem reservando o seu lugar, Palmas, que é conhecida ainda como capital das oportunidades tem atraído milhares de pessoas que buscam melhorias de vida, oportunidades e tranquilidade, acabam migrando para uma nova fronteira econômica do Brasil. Dessa forma o crescimento do turismo apenas aumenta, sempre priorizando o que se tem de melhor: a hospitalidade e a qualidade de serviço.

#### **4. CONCLUSÕES**

O desenvolvimento do turismo na cidade de Palmas vem sendo cada vez mais perceptível, desde a chegada do turista até a cidade, o check-in no hotel, ida a restaurantes e retorno do cliente ao seu lugar de origem, já quem em todos os estabelecimentos ligados ao turismo em Palmas, priorizam o quesito hospitalidade, o bem receber do cliente já que se acredita que é a partir daí que a imagem da cidade é construída e apresentada as demais localidades.

A cidade de Palmas está em crescente desenvolvimento e consolidação no quesito turismo. As empresas ligadas ao turismo desde hotéis, a venda de passeios, seguem nesse mesmo ritmo, disputando clientes em uma concorrência acirrada, já que existem bastantes empresas qualificadas nesse setor.

Segundo as pesquisas, os segredos das empresas com relação a manter seus clientes e conquistar novos estão na valorização do serviço oferecido, pratica da hospitalidade e cada vez mais melhorar a questão do bem receber.

O turismo local é um setor em que há grandes possibilidades de investimento, e que embora esses investimentos já tenham começado, ainda carece de melhorias. Atrelado a esse turismo, está à cultura local que vai desde artesanatos típicos do Tocantins até comidas típicas que são encontradas apenas aqui.

Diante do exposto, é inegável a necessidade de um investimento maior nesse setor, que só tem benefícios a trazer não só a capital, como ao estado em geral que foi inclusive citado por boa parte dos entrevistados o qual afirmavam que deveria haver uma melhoria nesse setor. As melhorias se encaminham para o crescimento do turismo em Palmas, que se comparado a alguns anos atrás melhorou consideravelmente.

Portanto é necessário que nossos gestores se atentem a necessidade do investimento na capital, pois sem o investimento é quase impossível que o fluxo de turismo aumente na capital, o potencial é muito grande e as possibilidades de tornar Palmas uma grande cidade turística são enormes, só é necessário que o desenvolvimento aconteça.

## REFERÊNCIAS

- AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO TURÍSTICO DO TOCANTINS. **Diagnóstico turístico de Palmas (2010)**. Disponível em <http://turismo.to.gov.br/>. Acesso em 14 de janeiro de 2013.
- AQUARELA 2020. **Turismo no Brasil está acima da média mundial**. Portal Brasil. 2013. Disponível em: <http://www.brasil.gov.br/turismo/2013/11/turismo-no-brasil-esta-acima-da-media-mundial>. Acesso em: 08 ago. 2014.
- BARRETO. M. **Manual de Iniciação ao Estudo do Turismo**. Campinas, Papirus, 1995.
- BENI, Mário Carlos. **Análise estrutural do turismo**. São Paulo: SENAC, 2001
- BOULLÓN, R. C. **Planejamento do Espaço Turístico**. Bauru: Edusc, 2002.
- DE LA TORRE, O. P. **El Turismo, fenómeno social**. 2. ed. México: Fondo de Cultura Económico, 1992.
- FIGUEIREDO, L. A . V. de. (1997) Ecoturismo e participação popular no manejo de áreas protegidas: aspectos conceituais, educativos e reflexões. In RODRIGUES, A . B. (org) **Turismo e Ambiente – Reflexões e Propostas**. São Paulo: Hucitec. 2000.
- GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- MACHADO. Daniela Santos. Educação ambiental: o ecoturismo e seus impactos. Disponível em: <http://www.etur.com.br/conteudocompleto.asp?IDConteudo=2644>. Acesso em : 23 Set. 2014
- PARREIRA. Daianni. **Prefeitura e SEBRAE Lançam projeto de estruturação do Polo Eco turístico e produtivo de Taquarussu nesta terça 12**. PALMAS, Disponível em: <http://www.palmas.to.gov.br/secretaria/agencia-de-turismo/noticia/1497540/prefeitura-e-sebrae-lancam-projeto-de-estruturacao-do-polo-ecoturistico-e-produtivo-de-taquarucu-nesta-terca-12/>. Acesso em: 20 ago. 2014.
- PREFEITURA DE PALMAS. **Palmas a capital mais nova do país**. UOL. 2014. Disponível em: <http://ecoviagem.uol.com.br/brasil/tocantins/palmas/>. Acesso em: 07 ago.2014.
- REDAÇÃO. **Palmas recebe pesquisa que mensura índice de competitividade do turismo**. Conexão Tocantins. 2014. Disponível em: <http://conexaoto.com.br/2014/03/12/palmas-recebe-pesquisa-que-mensura-ndice-de-competitividade-do-turismo>. Acesso em: 07 ago. 2014.
- REDAÇÃO. **Implantação do Polo Turístico de Taquaruçu terá R\$ 5 mi de Investimento**. Conexão Tocantins. 2014. Disponível em: <http://conexaoto.com.br/2014/08/12/implantacao-do-polo-turistico-de-taquarucu-tera-r-5-mi-de-investimento>. Acesso em: 20. Ago. 2014.
- REVISTA TURISMO. **PALMAS – TO**. Revista turismo. 2014. Disponível em: <http://www.revistaturismo.com.br/Dicasdeviagem/palmas.htm>. Acesso em: 08 ago.2014.
- TELLES, Dani. **Elenco da nova novela das seis embarca em expedição ao Araguaia**. VEJA. 2010. Disponível em: <http://veja.abril.com.br/noticia/celebridades/elenco-da-nova-novela-das-seis-da-globo-embarca-em-expedicao-ao-araguaia>. Acesso em: 08 ago. 2014.
- TOCANTINS ED. 140845. **Prefeitura de Palmas aposta no potencial turístico da capital**. O progresso net. 2013. Disponível em: <http://oprogressonet.com/tocantins/prefeitura-de-palmas-aposta-no-potencial-turistico-da-capital/4436.html>. Acesso em: 07 ago.2014.



VELOSO, Marcelo. **Turismo Leigo, o leigo no turismo e o profissional turismólogo.** Espaço Acadêmico. 2014. Disponível em: <http://www.espacoacademico.com.br/037/37eveloso.htm>. Acesso em: 08 ago.2014.