

**OS FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO EM ADERÊNCIA À NORMA ISO
13.009:2015 - UM ESTUDO DE CASO NA PRAIA DE ITACOATIARA EM NITERÓI
NO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**

DOI: 10.19177/rgsa.v6e32017486-510

Vivianne Ramos Lima¹
Ricardo França Santos²
Sergio Ricardo Barros³

RESUMO

A Zona Costeira (ZC) brasileira possui uma ampla diversidade de usos, contemplando atividades econômicas, atividades turísticas e de lazer, tornando-se um ambiente propício a existência de conflitos. Entretanto, no que tange a gestão de praias, a literatura apresenta evidências de que não há padrões específicos para essa finalidade, e que existem poucas orientações quanto ao seu gerenciamento. Dentro desse escopo, a Norma ISO 13.009:2015 apresenta requisitos para a oferta de serviços e gestão de praias. O objetivo deste trabalho é identificar os Fatores Críticos de Sucesso (FCS) para o gerenciamento da praia de Itacoatiara em aderência à referida norma ISO 13.009:2015 e sugerir iniciativas estratégicas de implementação de boas práticas de gestão. Adotou-se uma metodologia com abordagem qualitativa, compreendida em um estudo teórico-prático descritivo e exploratório, enquadrado como uma pesquisa de campo, estudo bibliográfico e uma pesquisa documental e, ao mesmo tempo, um estudo de caso. Para coleta e análise de dados foram utilizadas as ferramentas de observação *in situ*, o Diagnóstico Rápido Participativo e a matriz de SWOT. Após realizada a etapa da análise, foram apresentadas iniciativas estratégicas para implementação em uma gestão descentralizada e participativa proposta pelo projeto ORLA, envolvendo os diversos atores com interesses distintos.

Palavras-chave: Norma ISO 13.009:2015; Fatores Críticos de Sucesso; Gestão de praias.

¹ Bacharel em Ciência Ambiental pela Universidade Federal Fluminense. E-mail: vrlima@id.uff.br

² Mestre em Administração Empresarial (UNESA), Engenheiro Químico (UFF), possui MBA em gerência de projetos, certificação PMP (PMI) e pós-graduação em análise, projeto e gerência de Sistemas e especialização em Análise de Risco Ambiental (UFF/PROMINP). Capitão-de-Mar-e-Guerra do Corpo de Engenheiros da Marinha do Brasil. E-mail: r_frana@yahoo.com.br

³ Pós-Doutor em Sistemas de Gestão pelo LATEC/ UFF. Atualmente é Professor Adjunto do Departamento de Análise Geoambiental da Universidade Federal Fluminense - UFF, do Doutorado em Sistemas de Gestão Sustentáveis e do Mestrado em Sistemas de Gestão/LATEC-UFF na área de Gestão Ambiental. É Membro do Comitê Científico da REMADS - Rede UFF de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável. Possui Doutorado em Geografia pela Universidade Federal Fluminense na área de Ordenamento Territorial e Ambiental, Mestrado em Ciência Ambiental - PGCA pela Universidade Federal Fluminense em Gestão Ambiental. E-mail: sergiobarros@id.uff.br

1 INTRODUÇÃO

A Zona Costeira (ZC) brasileira possui uma ampla diversidade de usos, desde atividades econômicas até atividades turísticas e de lazer, tornando-se um ambiente propício a existência de conflitos. No Brasil, o gerenciamento costeiro é amparado por diversas legislações nas três esferas de governo: federal, estadual e municipal. Segundo Moraes (2007), esses usos múltiplos, são provenientes das diversas formas de ocupação do solo e da manifestação de diferentes atividades humanas, o que gera uma grande pressão socioeconômica, acelerando a urbanização não planejada e a intensa utilização de recursos naturais.

Isto traz como consequência diversos conflitos quanto ao uso e ocupação do espaço e, seus consequentes impactos passam a se materializar de maneira ainda mais evidente, tornando imprescindíveis regulamentações, orientações e diretrizes para o gerenciamento adequado da ZC.

No que tange ao uso e ocupação do espaço e aos conflitos decorrentes, especificamente relacionados à gestão de praias, a literatura apresentou evidências de que não há padrões específicos para abordar o tema gerenciamento de praias, e que existem poucas orientações nesse sentido, entre as quais a Norma ISO 13.009, publicada e disponibilizada em 2015.

Visando comprovar a pouca relevância dos padrões específicos de gerenciamento de praias, realizou-se uma consulta ao Portal Capes, ponto de referência para pesquisadores no Brasil, que fornece acesso a mais de 37 mil publicações nacionais e internacionais. Em 04 de novembro de 2016, foi realizada uma pesquisa utilizando como palavra-chave “beach management protocol”, havendo retorno de apenas 4 documentos, todos relacionados apenas à qualidade da água recreacional.

Nesse contexto, o presente trabalho por meio de um estudo de caso realizado na praia de Itacoatiara, localizada no município de Niterói, busca verificar a aderência à referida Norma em relação à gestão da praia e à oferta de serviços.

A praia de Itacoatiara, objeto de estudo, foi escolhida em função de três fatores:

- estar incluída em uma unidade de conservação ambiental sob a gestão do Instituto Estadual do Ambiente – INEA.
- ter iniciado seu processo de certificação bandeira azul como reconhecimento turístico internacional recebendo, anualmente, diversos

eventos mundiais esportivos tais como o surf *body board* e, ainda, eventos estaduais, tais como o polo aquático.

- ter sido objeto de estudo de pesquisa realizada pela UERJ (Zee et al. (2016)) e ser classificada como a praia com melhor padrão de balneabilidade do Estado do Rio de Janeiro.

Portanto, o problema desta pesquisa é como verificar se as boas práticas de gerenciamento de praia, preconizadas na Norma internacional ISO 13.009:2015, atendem aos requisitos e as expectativas de todos os atores envolvidos em um cenário contemplando a praia de Itacoatiara em Niterói?

Nesse contexto, o objetivo geral deste trabalho é identificar os Fatores Críticos de Sucesso (FCS) para o gerenciamento da praia de Itacoatiara em aderência à referida norma ISO 13.009:2015 e sugerir iniciativas estratégicas de implementação de boas práticas de gestão para os Operadores dessa Praia.

Como objetivos específicos este estudo propiciará: 1) por meio de uma análise documental, a identificação dos FCS em relação ao gerenciamento de praias; 2) por meio da ferramenta Diagnóstico Rápido Participativo – DRP, a identificação e o envolvimento dos principais atores na gestão da praia de Itacoatiara e 3) por meio do levantamento bibliográfico e da ferramenta “Análise de SWOT”, a identificação de ações estratégicas específicas para otimizar a adequação da gestão da praia à referida norma.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Histórico de ocupação da Zona Costeira no Brasil e da Legislação Brasileira

Segundo o Panorama da Conservação dos Ecossistemas Costeiros e Marinhos no Brasil (Brasil, 2010, p.11-12) a faixa terrestre, embora possua uma largura variável que se estende por aproximadamente 10.800 quilômetros ao longo da costa, apresenta uma área de aproximadamente 514 mil km², sendo 324 mil km² correspondentes ao território de 395 municípios distribuídos ao longo dos 17 estados litorâneos.

Essa publicação menciona ainda que essa região possui uma densidade populacional cerca de cinco vezes a média do território nacional. Esse espaço concentra 13 das 27 capitais brasileiras sofrendo um alto nível de pressão antrópica.

R. gest. sust. ambient., Florianópolis, v. 6, n. 3, p. 486-510, out./dez. 2017.

A parte marítima abrange cerca de 3,5 milhões de km² envolvendo ilhas costeiras e oceânicas e o leito e o subsolo da plataforma continental.

A Zona Costeira do Brasil sofreu um alto impacto devido a uma pressão antrópica desde a época da sua colonização, resultando na intensa degradação do bioma Mata Atlântica, que cobria a maior parte do litoral do país, restando apenas 7% de sua área original (IBGE, 2010).

A ocupação humana também causa impacto no ambiente marinho sendo necessário identificar e definir áreas de maior importância que estão expostas as vulnerabilidades e riscos potenciais, carecendo de avaliá-las e priorizá-las para conservação e sustentabilidade.

Segundo o censo demográfico de 2010 (IBGE, 2010), 26,58% da população vive atualmente em municípios da zona costeira com atividades ligadas direta ou indiretamente ao turismo, pesca, produção e exploração de petróleo e gás, além da estrutura portuária que sustenta a movimentação dos produtos ao longo do litoral.

O Atlas Geográfico das Zonas Costeiras e Oceânicas do Brasil (MMA, 2011, p.119) cita:

“O turismo, a exploração de petróleo, a pesca, a navegação e todas as atividades humanas concentradas nas aglomerações urbanas da zona costeira exercem pressão sobre a flora, a fauna e outros recursos naturais que se encontram no litoral. Sendo assim, é necessário o estabelecimento de áreas de preservação e proteção ambiental, que visam a garantir a conservação das espécies animais e vegetais e/ou o uso sustentável dos recursos naturais presentes no mar, nos manguezais, nas restingas, nas dunas e em outros ambientes costeiros.”.

A partir de 1980 percebe-se uma atenção maior para as questões relacionadas ao ambiente costeiro, iniciado com questões voltadas para o mar, com a criação das diretrizes gerais para a Política Nacional para os Recursos do Mar – PNRM e, a partir de então, com olhares nas questões relacionadas à preservação dos ecossistemas, culminando com a publicação do Plano Nacional de Gerenciamento Costeiro – PNGC, que é parte integrante da PNRM e da Política Nacional do Meio Ambiente – PNMA.

Outros marcos estão presentes nessa trajetória, como a promulgação das diretrizes da PNMA, por meio da Lei 6.938, em 1981, a promulgação da Constituição Federal de 1988. Esta última entende que a zona costeira é um “patrimônio nacional”, cabendo a União definir diretrizes para o seu desenvolvimento, legislar matérias de direito urbanístico e cooperar na promoção das políticas habitacionais, de saneamento e de transporte urbano.

Além disso, em seu artigo 25, a Constituição Federal preconiza que os estados têm competência para detalhar as políticas, legislações e programas, adaptando-os às suas necessidades, além de criar as regiões metropolitanas e dividir as regiões administrativas internas dentro de cada estado. (BRASIL, 1988)

Esse mesmo instrumento, em seus artigos 30, 165 e 182, menciona ainda que os municípios, como instâncias básicas na implementação das políticas urbanas, elaboram os planos diretores municipais para as cidades com mais de 20.000 habitantes, definem como instrumentos de planejamento os orçamentos anuais e os planos plurianuais de investimento e as diretrizes orçamentárias, além de proporem normas urbanísticas (BRASIL, 1988).

Outras iniciativas se sucederam nessa trajetória, entre as quais, a promulgação da lei nº 7.661, de 16 de maio de 1988, que instituiu o Plano Nacional de Gerenciamento Costeiro (PNGC) como parte integrante da Política Nacional do Meio Ambiente (PNMA) e da Política Nacional para os Recursos do Mar (PNRM).

Além disso, houve a criação do Plano de Ação Federal da Zona Costeira (PAF-ZC), o PNGC II por meio de um novo Plano de Ação Federal revisado, a aprovação da Política Nacional para os Recursos do Mar – PNRM, o VIII Plano Setorial para os Recursos do Mar, com vigência de 2012-2015 (MMA, 2012) e o projeto ORLA (MMA,2015; MMA/SQA e MP/SPU, vol1, 2002).

Segundo Santos (2007), a ZC é alvo de exploração desordenada e predatória, portanto a preocupação com a integridade e o equilíbrio ambiental dessa zona região torna-se evidente. Uma das formas mais efetivas de garantir a proteção e o uso sustentável da zona costeira é por meio de um manejo integrado. A metodologia de setorização para gestão, que desconsidera os aspectos sociais, econômicos e ecológicos, tem consequências ambientais indesejáveis (SERAFIM, HAZIN, 2005, p.122-126).

Em consonância com a legislação vigente, o gerenciamento costeiro conta com diversos projetos para sua realização entre os quais destacam-se o projeto ORLA e o projeto TerraMar. O projeto de Proteção e Gestão Integrada da Biodiversidade Marinha e Costeira – Projeto TerraMar, tem como objetivo garantir a contribuição para a proteção e o uso sustentável da biodiversidade por meio de um planejamento ambiental territorial coerente e a gestão integrada da zona costeira e marinha, visando formar cidadãos para auxiliar no projeto (MMA, 2016).

O projeto ORLA surge como uma ação conjunta entre o Ministério do Meio Ambiente e o Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, buscando o ordenamento dos espaços litorâneos sob domínio da União, com o propósito de disciplinar o uso e ocupação da zona costeira, compatibilizando as políticas ambiental e patrimonial e considerando como intervenientes as três esferas de governo e a sociedade (MMA/SQA e MP/SPU, vol1, 2002).

O projeto Orla que visa apoiar o PAF-ZC, baseia-se em duas leis que amparam seus objetivos e ações: Lei nº 7.661/1988 e Lei nº 9.636/1998. O projeto busca responder questões em relação aos conflitos e ao uso e ocupação do solo, as problemáticas em relação à fragilidade dos ecossistemas costeiros e ao aumento dos processos erosivos e de fontes contaminantes (MMA/SQA e MP/SPU, vol1, 2002).

O espaço litorâneo sob domínio da União e as ações do projeto ORLA para o ordenamento litorâneo buscam a articulação das três esferas de governo (federal, estadual e municipal), aproximando as políticas ambiental e territorial (BRASIL, 2004). Neste cenário, a atividade de gerenciamento costeiro implicou fundamentalmente na construção de um modelo cooperativo entre os diversos setores do governo e, deste com a sociedade.

2.2 Gestão de Praias no Brasil

Na legislação brasileira a definição de praia surge no artigo 10º da PNGC como um “bem de uso comum do povo” e, a Constituição Nacional (BRASIL, 1988, art. 225), ressalta que as praias e a ZC são bens da União considerados Patrimônio Nacional.

Como bem público de uso comum do povo, as praias são geridas como bens da União e sua competência seria da Secretaria do Patrimônio da União (MPOG). Já em relação à competência de gestão do mar, esta pertence à União, mais especificamente a Marinha do Brasil. Portanto, a gestão da praia é uma gestão compartilhada entre União e Município, este último por meio da Prefeitura.

Segundo Scherer (2013) uma das problemáticas de potencial conflito entre as esferas de governo (União, Estado e Município) está na sobreposição dos instrumentos previstos em lei atinentes ao planejamento e gestão da orla, principalmente na área de praia e terrenos de Marinha.

Como exemplo deste tipo de conflito, tem-se o Zoneamento Ecológico-Econômico Costeiro (ZEEC) do estado e o Plano de Gestão da Zona Costeira (PGZC) R. gest. sust. ambient., Florianópolis, v. 6, n. 3, p. 486-510, out./dez. 2017.

dos municípios. Nesse caso, as sobreposições de instrumentos podem levar a conflitos que, sem solução, acabam deixando uma lacuna na gestão da praia. Os instrumentos do PNGC incidem na mesma área que o Plano Diretor do município, porém, ao mesmo tempo, o projeto ORLA prevê a articulação entre as três esferas com um objetivo de planejamento participativo entre a União e o Município (BRASIL, 2004).

Além dos conflitos entre as esferas de governo, há ainda os conflitos de interesse de uso devido às atividades múltiplas que são desenvolvidas nas praias e na ZC brasileira. Considerando que estas atividades múltiplas trazem benefícios sociais, econômicos e ambientais para a população faz-se necessário uma gestão adequada e responsável a fim de manter serviços de qualidade com um mínimo de impacto aos ecossistemas e a população (MTur, 2010).

Na ZC brasileira vem sendo desencadeado um processo acelerado de urbanização, o qual não é planejado e causa intensa degradação dos recursos naturais, devido às fortes pressões socioeconômicas que vem ameaçando as populações humanas, à sustentabilidade econômica e à qualidade ambiental (SOUZA, 2004). Além destas pressões, as praias sofrem uma crescente descaracterização como consequência dessa ocupação desordenada e da utilização dos efluentes de origem doméstica ou industrial, o que tem levado a um sério comprometimento da sua balneabilidade (MMA, 2002).

Essas fortes pressões socioeconômicas geram uma série de impactos que afetam tanto a população quanto ao meio ambiente, como por exemplo, a diminuição do estoque pesqueiro, o que acaba afetando economicamente a população local. Além disso, há a destruição de habitats, o comprometimento da qualidade das águas superficiais e subterrâneas, o assoreamento dos corpos hídricos, a erosão costeira, a inundação, entre outras (SOUZA, 2009).

Não obstante, Scherer (2013) menciona que é de competência do município proporcionar o acesso livre às praias e ao mar, o que muitas vezes não ocorre quando condomínios fechados, resorts, ou até mesmo a urbanização não asseguram este acesso.

Com o propósito de conscientizar as populações e os tomadores de decisão quanto à veemência de proteger o ambiente marinho e costeiro e fomentar iniciativas que mitigue os conflitos e conduza à resolução desses conflitos, surge em 1987 na Europa e, em 2004 no Brasil, o programa Bandeira Azul.

R. gest. sust. ambient., Florianópolis, v. 6, n. 3, p. 486-510, out./dez. 2017.

2.3 Bandeira Azul

O programa Bandeira Azul, presente em 49 países e em 4.100 praias, é uma distinção atribuída anualmente pela Fundação para a Educação Ambiental (FEE) a praias (marítimas e fluviais) e marinas que cumpram um conjunto de requisitos de qualidade ambiental, segurança, bem-estar, infraestruturas de apoio, informação e sensibilização ambiental (BLUE FLAG, 2016).

Na América do Sul o Brasil é o único participante do programa (BLUE FLAG, 2016), iniciando suas ações em 2004. Atualmente possui três praias e duas marinas certificadas (Prainha – Rio de Janeiro - RJ, Praia do Tombo - Guarujá – SP, Praia de Palmas - Governador Celso Ramos – SC e Lagoa do Peri - Florianópolis – SC, Marinas Nacionais - Guarujá – SP e Marina Costabella - Angra dos Reis – RJ). No entanto existem outras praias em processo de obtenção da certificação entre as quais se encontra a praia objeto deste estudo, a praia de Itacoatiara, em Niterói – RJ.

Entre as vantagens de se obter a certificação vislumbra-se a visibilidade turística a nível mundial e o reconhecimento ambiental, o que fomenta a exploração pelos pequenos negócios pelo aumento do fluxo de turistas atraídos pelas localidades que atendem aos critérios do programa Bandeira Azul (SEBRAE, 2016).

Para obter a certificação do Bandeira Azul, as praias devem atender a uma série de critérios de gestão ambiental exigidos. Esses critérios estão dispostos em quatro grupos: Educação e Informação Ambiental, Qualidade da Água de Banho, Gestão Ambiental e Segurança e Equipamentos. É realizada a revisão desses critérios a cada cinco anos (BLUE FLAG, 2016).

O processo de certificação é iniciado pelo pedido da Bandeira, no início da temporada, que no Brasil é até o mês de julho. Em seguida uma auditoria é realizada pelo Operador Nacional, que se aceita pelo Júri Nacional e Internacional é concedida a certificação pela FEE. A Bandeira é concedida por um ano ou temporada e submetida a visitas de avaliação para auditorias. Caso haja não conformidades, é retirada a Bandeira (BLUE FLAG, 2016).

Visando atender a um público-alvo mais abrangente, a *International Standard Organization* publica em 2015 uma norma internacional que abrange não só a promoção do turismo e a qualidade ambiental, como também, a segurança da

balneabilidade, a limpeza do local, a infraestrutura, o saneamento básico e o planejamento da gestão de praias.

2.4 Norma ISO 13.009:2015 (Tourism and related services -- Requirements and recommendations for beach operation)

A Norma foi instituída com a percepção da necessidade de diretrizes para orientar os operadores de praia em seu gerenciamento, estabelecendo, portanto, requisitos gerais e recomendações de caráter voluntário, com intuito de auxiliar esses operadores a prestar um serviço de qualidade. Com isso, a Norma não substitui a legislação nacional e internacional vigentes.

Os Operadores de Praia são definidos pela Norma como a organização encarregada do gerenciamento e inspeção de aspectos relacionados a uma praia e sua gestão pública, bem como seu âmbito de influência, ou seja, são aqueles que atuam nas praias como gestores e são responsáveis por administrar e fiscalizar a oferta de serviços aos turistas e visitantes (Norma ISO 13.009:2015, 2015).

A Norma ISO 13009:2015, ao assegurar que as atividades de entretenimento realizadas na praia estarão dentro de uma estrutura socialmente responsável e com orientação sobre segurança e higiene para os visitantes, poderá servir como uma ferramenta de marketing para atrair o financiamento público para novos investimentos e melhorias, bem como auxiliar os serviços comerciais na região (BOLETIM ABNT, n. 143, v. 12, 2015).

Além disso, segundo esse mesmo boletim ABNT (n. 143, v. 12, 2015), a Norma inclui a segurança da água, a limpeza, a infraestrutura, o saneamento básico, o planejamento e a promoção, sendo um excelente instrumento para ajudar os agentes de viagens e hoteleiros, promotores do ramo imobiliário e os governos locais. A Norma abrange praias com nível de atividade alta ou baixa, além de outros aspectos importantes, como a educação para a segurança na praia e de informações, sinalização, acesso, zoneamento, supervisão, salvamento, e instalações de praia (Norma ISO 13.009:2015, 2015).

A garantia de que os padrões corretos e mais relevantes serão aplicados está diretamente ligada à necessidade de realizar uma Avaliação de Risco e Impactos na Praia. É necessário também realizar um diagnóstico para conhecer as expectativas dos visitantes e dos frequentadores locais, além de estudos para zoneamento e

R. gest. sust. ambient., Florianópolis, v. 6, n. 3, p. 486-510, out./dez. 2017.

capacidade de suporte da praia. As diferenças entre moradores e turistas precisam ser levadas em consideração.

Com isso, a Norma tem o propósito de fornecer consistência e credibilidade às questões de gestão de praia; melhorar a visibilidade das questões dentro de políticas e proporcionar oportunidade para revisão da legislação costeira e revisão legal; harmonizar as práticas nacionais em sistemas globais; melhorar a compreensão e informação dos riscos de praia e problemas; e aumentar a recreação e acesso às praias e águas costeiras (Norma ISO 13.009:2015, 2015).

O Código de Práticas deve ser cientificamente justificável baseado em evidências e/ou estudos de averiguação, e deve incluir: um manual de acesso à praia; diretrizes para conservação da praia; estabelecimento e regulamentação do zoneamento na praia; e sugestões para alojamento, manutenção e gestão de equipamento público de resgate (Norma ISO 13.009:2015, 2015).

A Norma apresenta três principais eixos para implementação das diretrizes de gestão: Planejamento, Infraestrutura e Prestação de Serviços. A dimensão do planejamento é subdividido em: Identificação de Riscos; Plano de Emergência; Plano de Organização e Manutenção; Comunicação; Promoção da Praia; Medição de Desempenho; e Satisfação do Cliente (Norma ISO 13.009:2015, 2015). A dimensão Infraestrutura inclui requisitos de Serviços Sanitários; Água; Armários e Acesso. Já a dimensão da Prestação de Serviços abrange os Serviços de Informação, de Segurança, de Sinalização, de Salva-vidas, de Limpeza da Praia e de Serviços Comerciais (Norma ISO 13.009:2015, 2015).

A vantagem da obtenção de certificação pela Norma é possibilitar uma gestão sustentável da praia com garantia de oferta de serviços de qualidade, estruturas bem projetadas, minimização de riscos ambientais, atração de turistas, melhora da economia local e a visibilidade positiva da mídia (Norma ISO 13.009:2015, 2015). Entretanto, algumas barreiras podem ser enfrentadas para obtenção da certificação, como por exemplo o que ocorre na praia de Itacoatiara em Niterói-RJ, pelo fato de que os moradores possam ter interesses distintos dos turistas e, nesse caso, o equilíbrio correto determinará e contribuirá para o sucesso do uso e gestão da praia (Norma ISO 13.009:2015, 2015).

2.5 Praia de Itacoatiara – Niterói – Rio de Janeiro

A praia de Itacoatiara está situada no Bairro de Itacoatiara, componente da Região Oceânica do Município de Niterói no estado do Rio de Janeiro. A região começou a ser povoada em 1940 e, atualmente, o bairro tem características predominantemente residenciais, totalizando 500 casas, sendo 50% destas de moradores e outros 50% de veranistas.

O comércio é limitado pelo Plano Urbanístico de Niterói, podendo funcionar apenas as atividades já existentes antes da aprovação do referido Plano em 1992. O bairro e, conseqüentemente, a praia são consideradas Áreas de Preservação Permanente por estarem localizados na zona de amortecimento do Parque Estadual da Serra da Tiririca, sob a jurisdição do Instituto Estadual de Ambiente.

A praia possui cerca de 700 metros de extensão, vide figura 1, com vegetação exuberante, águas límpidas, sendo delimitada na esquerda pela Pedra do Pampo, que dá acesso até a prainha de Itacoatiara, e no lado esquerdo, a praia é delimitada por meio da Pedra do Costão.

3 METODOLOGIA

A pesquisa segundo Vergara (2006, p.47) enquadra-se em uma abordagem qualitativa, sendo sua modalidade classificada quanto aos fins em uma pesquisa exploratória onde se buscou o aprofundamento dos conhecimentos do assunto em questão.

Quanto aos meios, este trabalho pode ser classificado como uma pesquisa ao mesmo tempo de campo, bibliográfica e documental. A pesquisa de campo caracterizou-se por ser realizada no local onde ocorre o fenômeno e bibliográfica por utilizar-se de material publicado em livros, artigos e periódicos. A modalidade documental, pode ser enquadrada em virtude de se necessitar comprovar as conformidades e não conformidades em relação a Norma ISO 13.009:2015 (Vergara, 2006, p.47-49).

Figura 1 – Mapa de Itacoatiara- Niterói-RJ



Fonte: Adaptado de GoogleMaps, 2016.

O estudo de caso foi dividido em duas etapas com um levantamento de dados preliminar e posterior análise dos dados. No levantamento dos dados foi utilizada como ferramenta a observação *in situ* e o Diagnóstico Rápido Participativo. Para Análise dos dados utilizou-se a ferramenta de gestão conhecida como Matriz de SWOT.

O motivo da realização da observação *in situ* veio da necessidade de identificação de conformidades e não conformidades segundo os requisitos e recomendações da Norma ISO 13.009:2015. Foram realizados registros fotográficos no local com as constatações do atendimento ou não atendimento às diretrizes da referida Norma.

O Diagnóstico Rápido Participativo – DRP, foi utilizado com a finalidade de conhecer a realidade do local, comunidade e grupos sociais existentes, a partir de seus pontos de vista. Segundo Freitas; Freitas e Dias (2012), o DRP é um método para obtenção e construção coletiva de informações sobre uma realidade, que envolve pessoas que vivem a situação diagnosticada, para que construam, junto com os mediadores que coordenam o DRP, o conjunto de dados e informações que irão compor a análise. De acordo com esses autores, o DRP é rápido porque em pouco tempo consegue reunir e sistematizar informações sobre a realidade diagnosticada e participativo, pois admite a interação entre os atores permitindo ao grupo falar e refletir

sobre sua própria realidade, suas experiências, conhecimentos, desejos e necessidades.

A pesquisa de campo e a observação *in situ* permitiram identificar os principais atores sociais envolvidos na gestão e no cotidiano da praia de Itacoatiara. Eles foram separados em três categorias:

A primeira categoria seria o poder público, a qual se subdivide em estadual e municipal. O Estado do Rio de Janeiro foi representado pelo Superintendente de Planejamento e Gestão Ecológica do Instituto Estadual do Ambiente – Inea, que é parte integrante da Secretaria de Estado do Ambiente - Sea; o Município de Niterói foi representado pela Prefeitura Municipal de Niterói, na pessoa do Vice-Prefeito.

A segunda e terceira categorias são constituintes da Sociedade Civil, sendo a segunda representada pelos moradores de Itacoatiara através da Associação de Moradores Amigos de Itacoatiara – SOAMI e a terceira categoria foi representada pelos proprietários de casa de veraneio (ou “segunda residência”), no estudo, representado por um casal responsável pela elaboração de um projeto arquitetônico de melhorias para Itacoatiara.

Em seguida foi aplicado o DRP com esses atores. Na etapa seguinte de análise dos dados, utilizou-se a Matriz SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats), que é uma ferramenta de gestão e planejamento estratégico muito utilizada no campo da administração que auxilia em uma análise ambiental.

Na etapa da análise, utilizou-se como instrumento as reuniões com especialistas para identificação dos critérios que seriam pontuados na Matriz de SWOT e a linha de corte para as iniciativas a serem sugeridas, ambos com respaldo nas categorias Infraestrutura e Prestação de Serviços da Norma ISO 13.009:2015.

4 RESULTADOS

O levantamento de dados foi realizado através da observação assistemática não participante (observação *in situ*) e do DRP, e proporcionou a obtenção dos seguintes dados: constatações de conformidades de acordo com as diretrizes da Norma e a identificação da visão dos principais atores envolvidos com a área de pesquisa em relação aos progressos e anseios referentes à gestão da praia.

R. gest. sust. ambient., Florianópolis, v. 6, n. 3, p. 486-510, out./dez. 2017.

Quadro 1 – Não conformidades na categoria Requisitos de Infraestrutura

Requisitos de Infraestrutura	Serviço Sanitário			Acesso		
	Toaletes	Chuveiros	Lava Pés	Acesso a qualquer veículo	Rampa para deficientes	Estacionamento c/ vagas reservadas para deficientes
	X	X	X		X	

Fonte: Dos autores, 2016.

No tocante as conformidades e não conformidades em relação a categoria infraestrutura, vide quadro 1, os resultados da observação *in situ* mostraram que os critérios atinentes aos serviços sanitários não foram identificados em nenhum ponto de toda extensão da praia. No critério que tange ao acesso, verificou-se conformidade no acesso a qualquer tipo de veículo e ao estacionamento com vagas demarcadas para deficientes, vide figura 2. Porém, houve não conformidade no acesso à praia por rampa para portadores de deficiência.

Figura 2 – Vaga de Estacionamento para Portadores de Deficiência



Fonte: Dos autores, 2016.

Quadro 2 – Não conformidades na categoria Requisitos de Prestação de Serviços

Requisitos da Prestação de Serviço	Serviço de Informações		Segurança	Sinalização	Salva-vidas	Limpeza da Praia	Serviços Comerciais	
	Balneabilidade	Proibições no acesso à praia					Disponibilidade	Prestadores Uniformizados
								X

Fonte: Dos autores, 2016.

No tocante a categoria Prestação de Serviços, vide quadro 2, foi possível constatar não conformidades em relação aos prestadores de serviço uniformizados. Houve conformidades em relação aos comunicados sobre a condição de balneabilidade e sobre as proibições na praia, vide figura 3.

Figura 3 – Aviso de Condições de Balneabilidade e de Proibições na Praia



Fonte: Dos autores, 2016.

As recomendações quanto à segurança avaliam os riscos na praia e no acesso a mesma. Constatou-se que o bairro possui um ponto de acesso único com um Destacamento de Policiamento Ostensivo – DPO na sua entrada, vide figura 4, o que proporciona serviço de segurança durante 24 horas por dia aos moradores e usuários da praia.

Foram considerados conformes os requisitos de sinalização aderentes às legislações pertinentes e a identificação das áreas de riscos presentes e a prestação de serviços por meio dos salva-vidas, que ocorre com frequência diária na praia. Entretanto, a norma sugere a instalação de uma base de apoio aos salva-vidas para o atendimento ao público, vide figura 5.

Figura 4 – Ponto de Acesso único com DPO e Sinalização de Área de Risco



Fonte: Dos autores, 2016.

No que tange a limpeza da praia, vide figura 5, o bairro de Itacoatiara é contemplado com a prestação de serviços junto à empresa responsável pela coleta de resíduos no município de Niterói com periodicidade pré-determinada. A praia possui diversos pontos equipados com coletores e disponibilizados tanto na faixa de areia quanto na orla.

Em relação aos serviços comerciais a praia de Itacoatiara apresenta conformidade em relação à disponibilização do serviço que é prestado tanto por ambulantes quanto por 'quiosqueiros', entretanto estes vendedores não apresentam uma lista com os produtos ofertados, não estão uniformizados e não atendem ao padrão de higiene previsto na legislação nacional.

Figura 5 – Serviço de Limpeza da Praia e Pontos de Coleta de Lixo



Fonte: Dos autores, 2016.

4.1 Identificação da visão dos principais atores sociais em relação aos progressos e anseios atinentes à gestão da praia

R. gest. sust. ambient., Florianópolis, v. 6, n. 3, p. 486-510, out./dez. 2017.

Os seguintes atores sociais estiveram presentes na praia de Itacoatiara: o Superintendente de Planejamento e Gestão Ecosistêmica do INEA, o Vice-prefeito de Niterói representando o Poder Público Municipal e a Sociedade dos Amigos e Moradores de Itacoatiara – SOAMI, além da representação pela sociedade civil por meio de um casal morador de veraneio do bairro.

Para quantificação dos resultados, utilizou-se a análise de SWOT, que é uma ferramenta de análise de cenários que combina quatro componentes (forças, fraquezas, ameaças e oportunidades) e sugere alternativas gerenciais visando à uma tomada de decisão estratégica. Essa matriz permite a escolha de quatro estratégias conforme figura 6.

Nesse contexto, as características da praia de Itacoatiara e seus riscos envolvidos no tocante à Norma ISO 13.009:2015 foram extraídos dos instrumentos de levantamento de dados utilizados e foram distribuídos em Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças e, com o auxílio de uma escala de Likert, foi atribuída a pertinência em relação à importância destes componentes.

A escala Likert utilizada contemplou o grau totalmente importante até totalmente sem importância com valores de zero a 10, passando pelos graus intermediários de muito importante (7,5), importante (5,0) e pouco importante (2,5).

Figura 6 – Matriz de SWOT e suas Estratégias

Matriz de Avaliação Estratégica									
Ambiente interno		Ambiente externo							
		Oportunidades				Ameaça			
		O1	O2	O3	On	A1	A2	A3	An
FORÇAS	Força 1	Capacidade Ofensiva capacidade de suas forças "capturarem" oportunidades relacionadas ao ambiente externo.				Capacidade Defensiva poder do conjunto das forças da organização neutralizar ou minimizar ameaças do ambiente externo.			
	Força 2								
	Força 3								
	Força n								
FRAQUEZAS	Fraqueza 1	Incapacidade Ofensiva quando as fraquezas atuais dificultam ou impedem a organização de aproveitar as oportunidades.				Incapacidade Defensiva (Vulnerabilidade) quando as fraquezas atuais acentuam os riscos das ameaças impactarem a organização.			
	Fraqueza 2								
	Fraqueza 3								
	Fraqueza n								

Fonte: CASTRO (2007)

A partir dos instrumentos de levantamento de dados DRP e das visões dos atores envolvidos com a gestão da praia, estabeleceu-se os pontos fortes, os pontos

fracos, as oportunidades e as ameaças em relação às ações de gestão da praia em aderência à Norma, conforme apresentado no quadro 3.

Quadro 3 – Matriz de SWOT segundo a ótica dos atores sociais presentes

MATRIZ SWOT			
FORÇAS		FRAQUEZAS	
F1	Acesso único à praia (10,0)	Fr1	Deficiência na disponibilização de serviços sanitários (7,5)
F2	Manifestação de interesse de determinados grupos ou indivíduos para preservação da praia (5,0)	Fr2	Ausência de base de apoio aos salva-vidas para o atendimento ao público (7,5)
F3	Existência de uma sociedade civil organizada estabelecida (7,5)	Fr3	Acessibilidade à praia pelos deficientes físicos e idosos (5,0)
OPORTUNIDADES		AMEAÇAS	
Op1	Reconhecimento turístico internacional (10,0)	Am1	Impasse de competências compartilhadas entre os entes públicos (União, Estado e Município) (10,0)
Op2	Compreensão do poder público quanto a necessidade de melhorias na gestão da praia (10,0)	Am2	Conflitos sociais entre os atores sociais (5,0)
Op3	Área de Preservação Ambiental (7,5)	Am3	Provisão de Recursos Financeiros para implementação dos requisitos (10,0)

Fonte: Dos autores, 2016.

Um grupo de especialistas em gerenciamento de praias do Departamento de Geociências da Universidade Federal Fluminense foi convocado para analisar e atribuir notas aos fatores de Força, Fraqueza, Oportunidades e Ameaças identificadas. A partir dessa quantificação pelos especialistas foi realizada o cruzamento entre as Forças e Oportunidades, entre as Forças e Ameaças, entre as Fraquezas e as Oportunidades e entre as Fraquezas e as Ameaças, para evidenciar qual o quadrante dessa matriz que possui uma maior relevância do ponto de vista estratégico.

Foi utilizada a ferramenta Excel como apoio para realizar o cruzamento desses dados somando os valores previamente encontrados. A matriz resultante encontra-se no quadro 4. Verifica-se que o quadrante vermelho do Quadro 04, referente ao cruzamento das Oportunidades com as Forças, obteve a maior pontuação (150). Isto significa que a estratégia a ser utilizada para a gestão da praia de Itacoatiara será uma estratégia ofensiva de desenvolvimento, com programas a serem promovidos pelos atores sociais visando ao atendimento dos requisitos da Norma.

Quadro 4 – Cruzamento dos Fatores de Força & Fraqueza contra as Oportunidades & Ameaças

			OPORTUNIDADE & AMEAÇAS						
			Op1	Op2	Op3		Am1	Am2	Am3
ANÁLISE DO AMBIENTE INTERNO	FATORES DE FORÇA	F1	20	20	17,5		20	15	20
		F2	15	15	12,5		15	10	15
		F3	17,5	17,5	15		17,5	12,5	17,5
					150				142,5
	FATORES DE FRAQUEZA	Fr1	17,5	17,5	15		17,5	12,5	17,5
		Fr2	17,5	17,5	15		17,5	12,5	17,5
		Fr3	15	15	12,5		15	10	15
						142,5			

Fonte: Dos autores, 2016.

É recomendável a criação de núcleos de discussões a fim de buscar soluções para as questões mais emblemáticas do cotidiano da praia. É importante exercer uma gestão participativa, estimulando a participação social de todos os atores nas ações estratégicas.

4.2 Iniciativas estratégicas para a praia de Itacoatiara

Após nova consulta aos especialistas do grupo de gerenciamento de praias do Instituto de Geociências da UFF, estes concluíram que deveria ser implementada uma estratégia ofensiva de desenvolvimento.

Entretanto, em virtude da limitação de recursos financeiros para implementação de todas as iniciativas compreendidas nesse quadrante, foi sugerido uma linha de corte para iniciativas que resultassem em valores maiores ou iguais a 17,5 para combinações de Forças e Oportunidades. Isto possibilitou sugerir cinco iniciativas estratégicas para serem implementadas em um futuro plano de ação, conforme quadro 5.

5 CONCLUSÕES

A praia de Itacoatiara, reconhecida como um ponto turístico de alto interesse dos turistas de diversas partes do Brasil e do mundo necessita de diretrizes que colaborem com a sua gestão, com a oferta de serviços de qualidade e, ao mesmo tempo, minimize os impactos provenientes da sua utilização.

Este estudo permitiu identificar os fatores críticos de sucesso quanto à gestão da praia de Itacoatiara, por meio das ferramentas de diagnóstico rápido participativo e da observação *in situ*, em relação aos requisitos de conformidade preconizados na Norma ISO 13.009:2015.

O impasse nas competências compartilhadas entre os atores sociais relacionados ao poder público pode gerar riscos de paralisações em questões que são de suma importância para o crescimento e desenvolvimento da gestão da praia tais como o zoneamento das atividades na faixa marítima, a instalação da base de apoio aos salva-vidas, a disponibilização de efetivo com poder de polícia para o ordenamento na orla, entre outras ações.

Quanto à sociedade civil, este estudo permitiu identificar alguns conflitos em relação à ideologias e posicionamentos entre os próprios moradores do bairro e, até mesmo, entre os moradores e os visitantes, os quais podem prejudicar o processo de obtenção da certificação e alcance das melhorias na gestão da praia.

Quadro 5: Iniciativas Estratégicas Sugeridas

Combinação de Forças e Oportunidades	Iniciativa Estratégica Sugerida
Combinação da F1 (Acesso único a praia) com Op1 (reconhecimento turístico internacional)	Investir na promoção da praia e na educação ambiental dos seus usuários com o apoio conjunto dos comerciantes locais e ONGs atuantes mediante ações de distribuição de panfletos educativos, sacos de lixo descartáveis, cartazes com propaganda dos eventos internacionais e nacionais, entre outros.
Combinação da F1 (Acesso único a praia) com Op2 (compreensão do Poder Público quanto à necessidade de melhoras na gestão da praia)	Investir nas melhorias do acesso (placas de sinalização e ciclovias), da segurança pública com patrulhamento da região e controle do trânsito e estacionamento no entorno) e ações de arborização e padronização de canteiros com vegetação.
Combinação da F1 (Acesso único a praia) com Op3 (Área de Preservação Ambiental)	Implementar um plano de visitação pública ao Parque com horários e regras de conduta bem definidos; instalar um quiosque próximo ao acesso para disponibilização de informações e guias turísticos credenciados; elaborar um plano educativo com aulas audiovisuais para os visitantes mostrando a importância do Parque, sua fauna, flora e ecossistemas presentes; instalar um sistema para monitoramento controle do pessoal visitante; entre outras ações.
Combinação de F3 (existência de uma sociedade civil organizada) com Op1 (reconhecimento turístico internacional)	Investir em ações sociais que beneficie não só os usuários da praia mas também os residentes fixos e de veraneio e com

	programas de passeios de barco, prática de esportes na areia. Buscar a certificação da praia por meio da Norma ISO 13.009:2015 para aumentar o reconhecimento turístico internacional e, ao mesmo tempo, controlar a gestão dos serviços e da infraestrutura local.
Combinação de F3 (existência de uma sociedade civil organizada) com Op2 (compreensão do Poder Público quanto à necessidade de melhoras na gestão da praia)	Investir na instalação da Base de Apoio aos Salva-vidas; instalar chuveiros, <i>toilettes</i> e lava-pés na orla; estabelecer um efetivo com poder de polícia para ordenamento da orla; estabelecer zonas para as atividades na faixa marítima; construir uma rampa para deficientes; Padronizar os Operadores de Praia para a prestação de serviço com funcionários uniformizados, seguindo todas as regras de boa higiene e que apresentem uma lista dos produtos e preços ofertados.

Fonte: Dos autores, 2016.

Este estudo serviu ainda para identificar os FCS relacionados à deficiência no que diz respeito à prestação de serviços sanitários (disponibilização de toaletes e chuveiros/lava-pés), à necessidade de uma base de apoio aos salva-vidas e ao acesso dos deficientes e idosos à praia.

Entretanto, verificou-se que a praia se encontra em conformidade com a Norma nos requisitos de acesso, principalmente aos veículos e estacionamento incluindo vagas para deficientes físicos, aos requisitos de comunicação, nos avisos sobre balneabilidade e nas proibições de acesso à praia, a segurança no que diz respeito ao policiamento, a sinalização em relação às proibições e avisos de áreas de risco, aos salva-vidas e a limpeza da praia.

Quanto à disponibilidade de serviços comerciais, esta foi atendida parcialmente haja vista que apesar de oferecer serviços aos usuários, seus ambulantes e quiosqueiros não estão uniformizados, além disso a qualidade de seus produtos não atendem às normas ou legislações de higiene pertinentes.

Os resultados analisados por meio da matriz de SWOT permitiram mostrar que a estratégia ofensiva de desenvolvimento é a mais adequada, além de permitir sugerir ações estratégicas pertinentes, que entre as principais encontram-se a disponibilização de sanitários ao longo da orla; a construção de base para os salva-vidas para atendimento ao público; a construção de rampa para acesso à praia aos deficientes físicos e idosos e o monitoramento e controle da capacidade da praia.

Estes investimentos serão alavancados pelas oportunidades relacionadas ao reconhecimento turístico internacional, a compreensão do Poder Público quanto à R. gest. sust. ambient., Florianópolis, v. 6, n. 3, p. 486-510, out./dez. 2017.

necessidade de melhorias na gestão da praia e na manutenção da Área de Preservação Ambiental, o que permitirá realizar a promoção da praia e a obtenção da certificação internacional de gestão de praias.

Como proposta de continuação deste estudo, sugere-se a ampliação do estudo por meio de uma proposta de indicadores de sustentabilidade visando a uma melhor tomada de decisão no que tange ao planejamento e ao controle das ações ou iniciativas direcionadas pelo poder público com a participação da sociedade.

THE SUCESS CRITICAL FACTORS IN COMPLIANCE TO ISO 13.009:2015 STANDARD – A CASE ON THE BEACH OF ITACOATIARA IN NITERÓI AT THE STATE OF RIO DE JANEIRO.

ABSTRACT

The Brazilian Coastal Zone has a wide variety of uses, from economic activities to tourist and leisure activities, making it a favorable environment for conflicts. However, according to the literature, the management of beaches evidences that there are no specific standards for this purpose, and there are few guidelines regarding its management. Within this scope, the ISO 13009: 2015 standard provides requirements for the provision of services and beach management. The goal of this study is within a strategic view, identify the Critical Success Factors (CSF) regarding all the stakeholders involved considering the management of the Itacoatiara's beach, in Niteroi, RJ. With a theoretical and practical qualitative approach methodology, with a descriptive and exploratory strategy, this work uses a bibliographic and documental study and, at the same time, a case study. For this they used tools like *in situ* observation, the Participatory Fast Diagnosis and the SWOT matrix analysis. The work completed by a analysis with strategic actions suggestions within a offensive strategy for implementation in a decentralized and participatory, considering all different interests and concerns of the stakeholders involved.

Keywords: ISO 13.009:2015 standard; Success Critical Factors; Beach Management;

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR 13009: Boletim ABNT nº143, vol. 12. Rio de Janeiro, 2015. Disponível em: < R. gest. sust. ambient., Florianópolis, v. 6, n. 3, p. 486-510, out./dez. 2017.

http://abnt.org.br/images/boletim/janfev2015/Boletim_abnt_143_jan_fev_2015_net.pdf. Acesso em 20 out 2016.

BLUE FLAG – Site Oficial do Programa Bandeira Azul. Disponível em: <<http://www.blueflag.global/criteria/>> Acesso em 20 abr 2016.

BRASIL. Casa Civil da Presidência da República. Constituição da República Federativa do Brasil. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm>. Acesso em: 20 abr 2016.

_____. Casa Civil da Presidência da República. Lei Nº 7.661, de 16 de maio de 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l7661.htm>. Acesso em: 20 abr 2016.

_____. Ministério do Meio Ambiente - MMA. Avaliação e identificação de áreas e ações prioritárias para a conservação, utilização sustentável e repartição dos benefícios da biodiversidade nos biomas brasileiros. Brasília: MMA/SBF, p. 404, 2002. Disponível em <http://www.mma.gov.br/estruturas/chm/_arquivos/biodiversidade31.pdf>. Acesso em: 20 abr 2016.

_____. Ministério do Meio Ambiente – MMA. Panorama da conservação dos ecossistemas costeiros e marinhos no Brasil / Secretaria de Biodiversidade e Florestas/Gerência de Biodiversidade Aquática e Recursos Pesqueiros. – Brasília: MMA/SBF/GBA, 2010. Disponível em: <http://www.mma.gov.br/estruturas/205/_publicacao/205_publicacao03022011100749.pdf>. Acesso em 20 abr 2016.

_____. Ministério do Turismo - MTur. Turismo de Sol e Praia: orientações básicas. 2ª Ed. Brasília, DF, Brasil. p. 59. 2010. Disponível em <http://www.turismo.gov.br/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/Turismo_de_Sol_e_Praia_Versxo_Final_IMPRESSxO_.pdf>. Acesso em: 20 abr 2016.

_____. Ministério do Meio Ambiente - MMA. Plano nacional de gerenciamento costeiro: 25 anos do gerenciamento costeiro no Brasil. Brasília, 2015. Disponível em: <<http://www.mma.gov.br/images/arquivo/80033/Publicacoes%20-%20Gerenciamento%20Costeiro/ProjetoPNGC25AnosAlta-FINAL.compressed.pdf>>. Acesso em: 20 abr 2016.

_____. Ministério do Meio Ambiente – MMA e Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão - MPO. Projeto Orla. Subsídios para um projeto de gestão. Brasília, 2004. Disponível em: <http://www.mma.gov.br/estruturas/orla/_arquivos/11_04122008110506.pdf>. Acesso em: 25 jan 2016.

_____. Ministério do Meio Ambiente – MMA. Projeto TerraMar. Disponível em: <http://www.mma.gov.br/gestao-territorial/projeto-terramar> Acesso em 27 jan 2016 .

CASTRO, R.G. **Cenários e Planejamento Estratégico para o turismo no município de Pirenópolis no período 2007-2020**. Brasília, 2007. 222 f. Monografia (Especialização) – Pós-Graduação em Turismo e Desenvolvimento Sustentável - Universidade de Brasília, Brasília. 2007.

FREITAS, A; FREITAS, A.; DIAS, M. O uso do Diagnóstico Rápido Participativo (DRP) como metodologia de projetos de extensão universitária. **Rede CARINIANA de Preservação Digital**, Em Extensão, Uberlândia, MG, Brasil, v.11, n.2, p.69-81, jul./dez, 2012.

MORAES, A. C. R. **Contribuições para a Gestão da Zona Costeira do Brasil: Elementos para uma Geografia do Litoral Brasileiro**. São Paulo: Annablume, 2007.

IBGE . Atlas Geográfico das Zonas Costeiras e Oceâncias do Brasil – Biblioteca da Diretoria de Geociências, 2011. Disponível em: <<http://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv55263.pdf>> Acesso em: 20 abr 2016.

_____. Censo Demográfico 2010 – Biblioteca Digital do IBGE. Disponível em: <<http://biblioteca.ibge.gov.br> > Acesso em: 20 abr 2016.

INTERNATIONAL STANDARD ORGANIZATION - ISO 13.009:2015. Tourism and related services -- Requirements and recommendations for beach operation, Rio de Janeiro, 2015.

SANTOS, C. R. Proposta de critérios de ordenamento para a área de influência direta sobre a Área de Preservação Permanente (vegetação de restinga fixadora de dunas) do litoral catarinense: bases para uma gestão costeira integrada. **Revista da Gestão Costeira Integrada**, Santa Catarina, v. 7, n. 1, p. 17-32, 2007.

SEBRAE - Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. Boletim de Inteligência de Fevereiro de 2016. Disponível em< [http://www.bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/50dc36215b1fd0d6a04808e67e65873d/\\$File/5995.pdf](http://www.bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/50dc36215b1fd0d6a04808e67e65873d/$File/5995.pdf)>. Acesso em 20out2016.

SCHERER, M. Gestão de Praias no Brasil: subsídios para uma reflexão. **Revista da Gestão Costeira Integrada**, Santa Catarina, v. 13, n. 1, p. 3-13, 2013.

SERAFIM, S. HAZIN, F. **Geografia: Ensino Fundamental e Médio: O mar no espaço geográfico brasileiro**. Brasília: Ministério da Educação, Secretaria de Educação Básica, 2005. p.122-126. Disponível em< <http://portal.mec.gov.br/seb/arquivos/pdf/EnsMed/expensgeointro.pdf>>. Acesso em 20 abr 2016.

SOUZA, C.R. de G. Projeto SIIGAL: O SIGERCO para o Estado de São Paulo. **Revista de Gerenciamento Costeiro Integrado**, n.3, p. 35-37, 2004.

R. gest. sust. ambient., Florianópolis, v. 6, n. 3, p. 486-510 , out./dez. 2017.

VERGARA, C. S. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. São Paulo: Editora Atlas, 2006.

ZEE, DAVID; SILVA, F.; BARRETO, A.; TOUCEIRA, M.; MENEZES, N. Projeto de Extensão de Avaliação da Qualidade Ambiental do Litoral do Rio de Janeiro: Balneabilidade das Praias do Rio de Janeiro. Universidade Estadual do Rio de Janeiro (UERJ), 2015.