

Construção e Validação Empírica de um Protocolo de Certificação da Qualidade Turística para Praias Urbanas (PCTP)

Construction and Empirical Validation of a Tourism Quality Certification Protocol for Urban Beaches (PCTP)

Rafaella Soares Espínola

Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Brasil

rafaella.s.espinola@gmail.com

Sergio Marques Junior

Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Brasil

sergio.marques@ufrn.br

RESUMO



A maioria dos protocolos de certificação abordam prioritariamente os aspectos ambientais e de gestão da praia (infraestrutura, manutenção de serviços, etc.), mas os critérios relevantes para a qualidade turística são pouco discutidos. No Brasil, a única certificação de praia existente (Bandeira Azul) é aplicada em poucas praias e consiste em um selo ecológico que não permite a avaliação de outras dimensões necessárias para se avaliar a qualidade turística das mesmas. Desta forma, esta pesquisa objetiva construir e validar empiricamente um Protocolo de Certificação da Qualidade Turística para Praias Urbanas (PCTP), considerando a criação de indicadores específicos para o turismo, a fim de contribuir com uma metodologia de monitoramento da qualidade das praias. O estudo possui abordagem qualiquantitativa e multimetodológica e contou com quatro etapas: 1) Identificação das variáveis do Protocolo através da revisão sistemática de literatura com o auxílio do método Proknow-C (Ensslin et al., 2010); 2) Realização da técnica Delphi e Painel com especialistas da área; 3) Aplicação de questionários com os visitantes (turistas e residentes) das praias estudadas; 4) Validação do protocolo por meio do cálculo dos IQT das praias e interpretação dos resultados a partir de 5 níveis de qualidade turística. O protocolo foi composto por 4 dimensões, 17 subdimensões e 75 indicadores. O PCTP foi testado em



duas praias da cidade de João Pessoa, PB – Brasil. Os resultados indicaram que a qualidade turística destas duas praias foi considerada boa (nível 4), com índices superiores a 0,61. Desta forma, as duas praias poderiam ser certificadas como 4 estrelas em uma escala de 5 níveis. Concluiu-se que os fatores mais importantes da qualidade percebida pelo visitante foram a limpeza e a segurança, seguido da infraestrutura (básica e turística).

Palavras-chave: praias Urbanas, certificações, índice de qualidade turística.

ABSTRACT

Most certification protocols primarily address environmental aspects and beach management (infrastructure, service maintenance, etc.), yet the criteria relevant to tourism quality are seldom discussed. In Brazil, the only existing beach certification (Blue Flag) is applied to a few beaches and consists of an ecological label that does not allow for the evaluation of other necessary dimensions to assess the tourism quality of these beaches. Thus, this research aims to construct and empirically validate a Tourism Quality Certification Protocol for Urban Beaches (PCTP), considering the creation of specific tourism indicators to contribute to a methodology for monitoring beach quality. The study adopts a quali-quantitative and multimethodological approach and was conducted in four stages: 1) Identification of the Protocol variables through a systematic literature review with the assistance of the Proknow-C method (Ensslin et al., 2010); 2) Implementation of the Delphi technique and a panel with experts in the field; 3) Administration of questionnaires to visitors (tourists and residents) of the studied beaches; 4) Validation of the protocol through the calculation of the beaches' Tourism Quality Index (TQI) and interpretation of the results based on 5 levels of tourism quality. The protocol was comprised of 4 dimensions, 17 subdimensions, and 75 indicators. The PCTP was tested on two beaches in the city of João Pessoa, PB – Brazil. The results indicated that the tourism quality of these two beaches was considered good (level 4), with indices above 0.61. Thus, the two beaches could be certified as 4 stars on a 5-level scale. It was concluded that the most important factors of perceived quality by the visitors were cleanliness and security, followed by infrastructure (both basic and tourism-related).

Keywords: urban beaches, certifications, tourism quality index.

INTRODUÇÃO

Nos destinos turísticos costeiros, a praia é um dos principais fatores de atratividade local, devido seu valor ambiental, socioeconômico, recreativo e de lazer (Dodds & Holmes, 2020; García-Morales et al., 2018; Schlacher et al., 2008; Zielinski & Díaz Cano, 2014), por isso, são consideradas ecossistemas



estratégicos para o turismo e devem ser geridas de maneira sustentável (da Silva et. al, 2024; García-Morales et al., 2018; Schlacher et al., 2008). Contudo, a poluição das faixas costeiras constitui um dos fatores que mais degradam esses ambientes, refletindo na balneabilidade das praias, o que implica a necessidade de uma gestão e monitoramento adequado (da Silva et al., 2024).

Desta forma, a manutenção da qualidade da praia é considerada um investimento na economia do turismo, uma vez que “o valor de uma praia dependerá de sua qualidade” (Saayman & Saayman, 2017, p. 1436). Vale salientar que a qualidade turística de uma praia não se restringe apenas a aspectos ambientais, devendo considerar variáveis como segurança, transporte, água potável e qualidade dos serviços, por exemplo, que possuem grande influência na satisfação dos turistas (Zielinski & Botero Saltarén, 2012).

A qualidade turística de uma praia vai além dos aspectos ambientais, que envolvem condições físicas, sanitárias e ecológicas. Ela também deve levar em conta a qualidade da recepção ao visitante, incluindo fatores como a satisfação e o atendimento das expectativas dos turistas. Além disso, é essencial avaliar a qualidade da experiência, o que envolve a oferta de condições adequadas para o turismo e para atividades de lazer, por exemplo (Duvat, 2013).

Neste contexto, os índices de qualidade e certificações de praias surgem como uma ferramenta para garantir padrões de qualidade para gestores e turistas. No entanto, a maioria desses modelos foca principalmente em aspectos ambientais e de gestão, como infraestrutura e serviços, enquanto as dimensões relacionadas à qualidade turística são pouco abordadas. No Brasil, a única certificação disponível, a Bandeira Azul, é um selo ecológico que não avalia outras variáveis essenciais para uma análise completa da qualidade turística das praias.

Diante do exposto, surgem os seguintes questionamentos: Que dimensões devem ser consideradas em protocolos de certificação da qualidade de

praias para fins turísticos? E que indicadores são considerados importantes para a certificação da qualidade turística de praias?

Assim, esta pesquisa tem como objetivo central construir e validar empiricamente um Protocolo de Certificação da Qualidade Turística para Praias Urbanas (PCTP), considerando a criação de indicadores específicos para o turismo, a fim de contribuir com uma metodologia de monitoramento da qualidade das praias.

Historicamente, a qualidade das praias foi avaliada com base na densidade de bactérias nas águas e em critérios de balneabilidade (Souza & Silva, 2015). Contudo, nos últimos anos, a avaliação passou a considerar variáveis que integram elementos naturais, sociais e estruturais. Modelos mais recentes incluem aspectos como qualidade física (Ariza et al., 2010; Botero et al., 2015; Cervantes & Espejel, 2008), visual (Ariza et al., 2010; Guneroglu et al., 2016; Peña-Alonso et al., 2018), infraestrutura e serviços (Chen & Bau, 2016; González & Holtmann-Ahumada, 2017; Peña-Alonso et al., 2018; Semeoshenkova et al., 2017), e recreativa (Ariza et al., 2010; Botero et al., 2015; Cervantes & Espejel, 2008; González & Holtmann-Ahumada, 2017; Peña-Alonso et al., 2018). Apesar dos avanços, fatores tangíveis e intangíveis importantes para o turismo, como segurança (González & Holtmann-Ahumada, 2017; Peña-Alonso et al., 2018; Semeoshenkova et al., 2017), acessibilidade (Peña-Alonso et al., 2018) e hospitalidade, ainda são pouco explorados na literatura. Neste sentido, Oliveira et al. (2024) e De Oliveira & Tricárico (2023), por exemplo, lembram que a hospitalidade é tão necessária e importante quanto os atrativos e a infraestrutura que dá sustentação ao Turismo.

Do ponto de vista teórico, esta pesquisa busca suprir a lacuna de investigar as variáveis voltadas para atender os atributos importantes para área do Turismo que não são considerados nos atuais modelos de avaliação. Pretende-se também contribuir com metodologias e indicadores apropriados para a realidade local brasileira, bastante diferente da maioria dos modelos existentes, de predominância europeia.

Assim, pretende-se discorrer, primeiramente, sobre as certificações e índices de qualidade de praias mais relevantes da literatura. Posteriormente, serão tratados os procedimentos metodológicos deste estudo abordando seus fundamentos epistemológicos, métodos de coleta e análise de dados. E por fim, serão explicados os procedimentos adotados até a versão final do Protocolo de Certificação da Qualidade Turística para Praias Urbanas (PCTP) que passou por testes de validação nas praias de Cabo Branco e Tambaú, na cidade de João Pessoa/PB-Brasil.

REVISÃO DA LITERATURA

No intuito de melhorar permanentemente as condições locais dos espaços naturais turísticos surgiram os conceitos de certificação turística e certificação de praias turísticas (Zielinski & Díaz Cano, 2014). As certificações de praia objetivam avaliar as condições das praias através de critérios comensuráveis (Botero et al., 2013). Trata-se de uma ferramenta relativamente recente, geralmente, destinadas às praias turísticas cuja implementação é voluntária e cujos benefícios vão desde a conservação ambiental ao diferencial competitivo da praia como produto turístico (Zielinski & Díaz Cano, 2014).

Neste contexto, surgem os Esquemas de Certificação de Praias (ECP) que permitem a proteção dos recursos ambientais e um alto nível de qualidade turística (Zielinski & Díaz Cano, 2014). Estes podem ser realizados através de prêmios, rótulos ecológicos ou sistemas de gestão, cuja implementação é voluntária e os critérios são, geralmente, mensuráveis (Marchese et al., 2021). Tais certificações indicam o “grau em que as praias turísticas estão operando de acordo com os padrões dados e, em troca, são permitidos o uso de um nome e logotipo que comprovem sua qualidade (Zielinski & Botero, 2019, p. 15). Os ECP são projetados para reconhecer ações de gestão ambiental, sobretudo, em praias urbanas e buscam preencher a lacuna entre recreação e conservação da praia (Marchese et al., 2021).

As certificações de praias se traduzem como uma garantia de qualidade para os gestores e visitantes, assim como podem representar uma vantagem competitiva mercadológica, isto é, tornando-se um diferencial competitivo da praia como produto turístico ao cumprir requisitos de alta qualidade em gestão, meio ambiente, serviços, segurança, educação, entre outros (Toselli & Godoy, 2011). Isto contribui com a gestão sustentável das praias e a melhoria contínua das zonas costeiras, embora sua adesão seja voluntária.

A primeira certificação de praias turísticas surgiu em 1985, na França, com o Programa Bandeira Azul, que já certificou 5.161 praias, marinas e embarcações de turismo em 51 países até 2024 (Blue Flag, 2024). Posteriormente, outras certificações surgiram na Europa, como a Praia Qualidade Ouro e Praia Acessível. Contudo, a Bandeira Azul é considerada a certificação de praia mais difundida e aplicada mundialmente, cobrindo praticamente a totalidade dos países europeus (Zielinski & Botero Saltarén, 2012).

Na América Latina, os esquemas de certificação de praias são um fenômeno relativamente recente, com a chegada da Bandeira Azul Ecológica, em 1996, na Costa Rica e da *Playa Natural*, em 2003, no Uruguai. Posteriormente, outras certificações de praias surgiram na maioria dos países latino-americanos, como a *Bandera Azul Ecologica*, na Costa Rica e no Panamá; *Ecoplaya*, no Peru; *IRAM 41200*, na Argentina; *NMX-AA-120-SCFI*, no México; *NTS-TS-0012*, na Colômbia; *Playa Ambiental*, em Cuba; *Playa Natural*, no Uruguai e *INEN 2631:2012*, no Equador (Zielinski & Botero, 2019).

Porém, apenas o programa Bandeira Azul é certificado em cinco países da América Latina (Brasil, Colômbia, México, Porto Rico e República Dominicana). A Bandeira Ecológica é aplicada em dois países (Costa Rica e Panamá) e as demais certificações são aplicadas em apenas um país (Marchese et al., 2021).

Deste modo, existe uma enorme variedade de esquemas de certificação de praia, uma vez que muitos países criaram suas próprias metodologias de avaliação e critérios. Brasil, República Dominicana e Porto Rico optaram por



aderir ao programa Bandeira Azul europeu (Saltarén, Zielinski & Castro, 2012; Zielinski & Botero, 2019), que certificou poucas praias da orla brasileira (37 até a temporada 2024/2025). Vale salientar que a primeira Bandeira Azul da América do Sul ocorreu em 2009, na praia de Jurerê Internacional, em Florianópolis, Santa Catarina.

Além das certificações de praias baseadas em programas internacionais e nacionais, alguns países optaram por utilizar critérios já reconhecidos internacionalmente a partir de Sistemas de Gestão da Qualidade (SGQ) como a ISO 9001, a ISO 14001 e a ISO 13009, criada especificamente para certificar a gestão turística sustentável de praias.

A partir da crítica de muitos esquemas de certificações de praias, alguns estudos buscaram criar seus próprios índices/indicadores de qualidade de praias. Tais índices apresentaram semelhanças e diferenças entre si e alguns foram se especificando no tipo de praia avaliada (rural, urbanizada, etc.). Além disso, muitos passaram a considerar a opinião de especialistas e usuários da praia em seus métodos de avaliação, o que pode ser considerado uma resposta às críticas da maioria dos sistemas de certificação de praias (Guneroglu et al., 2016).

Dentre os principais índices de qualidade para praias difundidos à nível mundial, podemos citar o Índice Integrado de Avaliação da Praia (IBVI) de Cervantes e Espejel (2008); o Índice de Qualidade da Praia (BQI) de Ariza et al. (2010), o Índice de qualidade ambiental em praias turísticas (ICAPTU) de Botero et al. (2013); o Índice de avaliação da praia (BEI) - Lucrezi et al. (2016); o Índice integrado de qualidade de praia (BQI) de Semeoshenkova et al. (2017); Índices de qualidade de praia de Bombana e Ariza (2018), entre outros.

As pesquisas sobre índices de qualidade de praias apontam a ausência de consenso, embora variáveis como qualidade ambiental, sanitária e de infraestrutura sejam recorrentes, ainda que com nomenclaturas diferentes. Observa-se um esforço crescente para incluir indicadores sistêmicos e adaptados às especificidades locais. Metodologicamente, a maioria dos

estudos recorreu à validação de indicadores com especialistas, por meio de entrevistas, grupos focais ou questionários, refletindo a interdisciplinaridade e legitimidade das pesquisas, já que a complexidade do tema abrange diversas áreas da ciência. Entretanto, a opinião de usuários ou turistas foi considerada em apenas metade dos índices analisados, o que pode ser uma limitação, dado que a qualidade percebida depende da satisfação e das necessidades dos visitantes.

Além disso, a maioria dos índices de qualidade de praias é desenvolvida para auxiliar na gestão costeira, priorizando abordagens técnicas e quantitativas. Como consequência, têm pouca influência sobre a escolha de destinos turísticos pelos visitantes, evidenciando um descompasso entre o uso gerencial e as expectativas dos turistas. Embora alguns índices apresentem resultados qualitativos mais acessíveis, como as classificações "moderado/alto" (Peña-Alonso et al., 2018) ou "suficiente/excelente" (Semeoshenkova et al., 2017), não há indícios de que essas metodologias permitam criar rankings abrangentes ou estimulem a competitividade entre destinos turísticos, como fazem prêmios e certificações.

No Brasil, os rankings das melhores praias geralmente se baseiam na balneabilidade, que avalia a qualidade da água para atividades recreativas, sendo um critério relevante para a saúde pública e o turismo (de Freitas et al., 2022). Iniciativas como o Programa Bandeira Azul garantem um selo de qualidade ambiental com critérios definidos pela FEE (Foundation for Environmental Education), mas a adesão é voluntária e custeada pelos municípios. Não foi identificado um índice gratuito com critérios sistêmicos e específicos para fins turísticos que contemple as diversas praias brasileiras. Dessa forma, tornam-se necessárias pesquisas que desenvolvam metodologias mais amplas, capazes de atender tanto às necessidades dos visitantes quanto às dos gestores.

METODOLOGIA



Esta pesquisa adota o método hipotético-dedutivo, fundamentado na identificação de uma lacuna do conhecimento, a partir da qual são formuladas hipóteses que, por meio do processo de inferência dedutiva, são testadas (Lakatos & Marconi, 2019). Além disso, emprega métodos mistos, combinando abordagens quantitativas e qualitativas em um único desenho de pesquisa, o que amplia as possibilidades de análise e interpretação dos dados (Creswell & Clark, 2011; Paranhos et al., 2016).

A abordagem multimétodos justifica-se pela necessidade de técnicas qualitativas para observar as praias e discutir com especialistas, garantindo maior profundidade (Richardson, 1985). Paralelamente, a aplicação de questionários aos usuários exige uma abordagem quantitativa, devido ao grande número de participantes e à necessidade de análises estatísticas. O uso de métodos mistos é recomendado para problemas complexos que não podem ser resolvidos com uma única abordagem (Lozada & Nunes, 2018), sendo as duas metodologias complementares e amplamente aceitas na literatura (Veal, 2011).

Sobre sua finalidade, trata-se de uma pesquisa aplicada por prever a aplicação do conhecimento adquirido para resolução de um problema ou situação específica (Gil, 2002; Veal, 2011) e quanto aos seus propósitos gerais, esta pesquisa é caracterizada como descritiva, por descrever características e fenômenos a partir do estabelecimento de relações entre as variáveis estudadas (Gil, 2002) e exploratória, por “descobrir, descrever ou mapear padrões de comportamento em áreas ou atividades que não foram previamente estudadas”(Veal, 2011, p. 29).

As estratégias de investigação e os procedimentos metodológicos de coleta e análise dos dados foram apresentados em etapas, iniciando com a pesquisa bibliográfica, seguido da aplicação da técnica Delphi com especialistas e posterior pesquisa de campo, construção teórica do modelo de avaliação até a validação do modelo proposto.

Desta forma, na primeira fase foi realizada uma pesquisa bibliográfica através do Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) com o auxílio do método ProKnow-C (Ensslin et al., 2010) para identificar as possíveis variáveis do Protocolo através da revisão sistemática de literatura e criação das dimensões e indicadores do mesmo. Na fase 2, utilizou-se a técnica Delphi com 3 professores vinculados a programas de pós-graduação em turismo, hotelaria e hospitalidade do Brasil, que aceitaram participar. Esta etapa contou a aplicação de um questionário aberto que visava averiguar a concordância destes especialistas com relação às 4 dimensões da primeira versão do Protocolo pós revisão de literatura: Qualidade Ambiental, Qualidade da Infraestrutura Turística, Qualidade da Infraestrutura Básica e Qualidade da Experiência.

Posteriormente, foi realizado um painel de especialistas com mais três professores do Rio Grande do Norte para refinamento das dimensões e indicadores do Protocolo. A reunião aconteceu de forma remota, através da plataforma Google Meet, e teve por objetivo debater pontos de melhoria para o modelo inicial proposto, resultando na segunda versão do PCTP.

Na fase 3, foi aplicado um questionário eletrônico, construído no aplicativo de gerenciamento de pesquisas (Google Forms), da empresa Google, com os visitantes de duas praias turísticas da cidade de João Pessoa, Paraíba – Brasil: Cabo Branco e Tambaú. A aplicação do questionário foi necessária para validação do instrumento e obtenção dos dados necessários para criação do IQT de cada praia. A amostra foi obtida através do cálculo amostral para população infinita (superior a cem mil pessoas), Deste modo, estimou-se uma amostra de 385 visitantes sendo coletado 400 questionários. Contudo, após validação dos questionários, a amostra foi reduzida para 395 participantes. O tipo de amostragem utilizado foi a aleatória simples. O processo de coleta foi realizado de forma presencial, no período de fevereiro a abril de 2022.

Inicialmente, foi realizado um pré-teste com 53 participantes na primeira semana de fevereiro de 2022. Após os ajustes, a versão final do questionário



foi aplicada com 395 participantes (52,4% em Tambaú e 47,6% em Cabo Branco).

O questionário contou com 33 perguntas divididas em 5 blocos. Tal instrumento foi estruturado a partir de perguntas fechadas, utilizando-se uma escala métrica do tipo *Likert* de 5 pontos e foi baseado nos 75 indicadores do protocolo final proposto para avaliar a qualidade turística da praia. O instrumento também incluiu duas perguntas abertas sobre o que o visitante esperava de uma praia para visitá-la e outra para identificar o seu local de residência. Em suma, o questionário foi dividido em cinco seções (Informações sobre a praia e perfil do visitante; Avaliação da qualidade turística da praia; Satisfação com a praia; Fidelidade à praia e Dados sociodemográficos).

Os resultados foram analisados através de estatística descritiva (cálculo de frequência, média e porcentagem das respostas). Para isto, foi utilizado o pacote estatístico *IBM SPSS* (versão 22) e o editor de planilhas *Excel*, da *Microsoft*, para criação de tabelas dinâmicas comparativas entre as duas praias avaliadas. As perguntas abertas foram analisadas de forma qualitativa através da construção de nuvens de palavras com auxílio da ferramenta online *WordCounter*.

Na última fase da pesquisa (fase 4), buscou-se a validação do Protocolo por meio do cálculo dos IQT das praias e interpretação dos resultados a partir de 5 níveis de qualidade turística. Isto significa que, após a tabulação dos dados coletados através do questionário com os turistas e residentes, foi desenvolvido o Índice de Qualidade Turística (IQT) de cada praia.

Para o cálculo deste índice foram considerados as frequências, média, desvio padrão, coeficiente de variação, assimetria e curtose dos dados. Para cada questão foi dado um peso equivalente ao nível de qualidade percebida pelo turista e residente de cada praia (de 1 a 5). A soma obtida a partir das médias dos indicadores de cada dimensão resultava em uma pontuação geral que dividida pelo total de pontos gerava o índice de cada dimensão (Qualidade ambiental-QA; Qualidade da infraestrutura turística-QIT;

Qualidade da infraestrutura básica-QIB e Qualidade da experiência-QE). O mesmo procedimento foi realizado com a soma da pontuação obtida a partir dos 75 indicadores das quatro dimensões, que dividido pela pontuação máxima possível de 375 (75 indicadores x 5) pontos gerava o Índice de Qualidade Turística (IQT) da Praia, conforme Tabela 1.

Tabela 1

Cálculo do Índice de Qualidade Turística (IQT) de cada dimensão do Protocolo de certificação da qualidade turística de praias urbanas (PCTP)

Dimensões/ Pontuações	Qualidade ambiental (QA)	Qualidade da infraestrutura turística (QIT)	Qualidade da infraestrutura básica (QIB)	Qualidade da experiência (QE)
Número de indicadores (QI)	6	18	28	23
Escala de avaliação (EA)	1-5	1-5	1-5	1-5
Pontuação máxima (PM)	30 (QI x EA)	90 (QI x EA)	140 (QI x EA)	115 (QI x EA)
Índice da dimensão	$\sum (M_e) \div 30$	$\sum (M_e) \div 90$	$\sum (M_e) \div 140$	$\sum (M_e) \div 115$
IQT da praia	$\sum (M_e) \div 375 (75 \times 5)$			

Fonte: Elaboração Própria (2022).

Nota. QI= Número de indicadores; EA=Escala de avaliação; M_e = Média.

Os resultados obtidos através do IQT foram interpretados a partir da criação de uma escala de avaliação dividida em cinco níveis: Qualidade Turística Péssima, Qualidade Turística Ruim, Qualidade Turística Regular, Qualidade Turística Boa (esperada), Qualidade Turística Excelente (Tabela 2).

Tabela 2

Interpretação da qualidade turística de uma praia urbana de acordo com os resultados do IQT

Avaliação da Qualidade Turística da Praia	Resultado do Índice (IQT)
Qualidade Turística Péssima	0 – 0,20
Qualidade Turística Ruim	0,21 – 0,40
Qualidade Turística Regular	0,41 – 0,60
Qualidade Turística Boa (Esperada)	0,61 – 0,80
Qualidade Turística Excelente	0,81 – 1,00

Fonte: Elaboração própria (2022).

Nesta escala de valoração do IQT, cada nível representa um grau específico de qualidade turística da praia percebida pelo visitante, tendo impacto significativo na sua experiência turística. Tais níveis de qualidade turística podem ser interpretados da seguinte forma:

Nível 1 – Qualidade Turística Péssima: Indica uma praia urbana que não possui qualidade ambiental, apresentando altos índices de poluição, lixo, nenhuma ação de conservação ambiental e muitos problemas ambientais. Além disso, apresenta nenhuma ou pouca infraestrutura básica e nenhuma infraestrutura de apoio ao turista, o que torna a experiência turística muito frustrante para o visitante, que sai da praia muito insatisfeito.

Nível 2 – Qualidade Turística Ruim: Indica uma praia urbana com baixa qualidade ambiental, com altos índices de poluição (na água, na areia, entre outros), acúmulo de lixo e outros problemas ambientais. Embora disponha de infraestrutura básica, como iluminação pública, acessibilidade e mobilidade, e alguma oferta de serviços turísticos, como restaurantes e hospedagem, a disponibilidade é limitada. Isso compromete a experiência dos visitantes, que, insatisfeitos, não retornam à praia.

Nível 3 – Qualidade Turística Regular: Indica uma praia urbana com qualidade ambiental média, apresentando índices moderados de poluição, lixo e outros problemas ambientais. Possui infraestrutura básica, como acesso fácil, iluminação pública, água potável e transporte público, mas carece de melhorias em segurança, limpeza urbana e serviços comerciais. A infraestrutura turística é limitada, oferecendo apenas alimentação e/ou hospedagem, mas com falhas em sinalização e outros serviços de apoio. A qualidade da experiência turística neste caso é regular e o visitante considera a qualidade da praia nem boa nem ruim.

Nível 4 – Qualidade Turística Boa (Esperada): Indica uma praia urbana que possui bons parâmetros ambientais, como balneabilidade da água,

qualidade da areia e preservação da biodiversidade. A infraestrutura básica atende às necessidades dos visitantes, incluindo limpeza, gestão de lixo, banheiros, chuveiros, acesso e segurança. No entanto, ainda há espaço para melhorias em aspectos menos visíveis, como acessibilidade e sinalização de riscos para banhistas. A infraestrutura turística é satisfatória, oferecendo alimentação, hospedagem, sinalização e serviços de apoio, mas sem exceder as expectativas dos visitantes. Isto significa que a maioria dos visitantes estão satisfeitos com a qualidade turística da praia, mas suas expectativas não foram superadas.

Nível 5 – Qualidade Turística Excelente: Indica uma praia urbana com qualidade excepcional, tanto ambiental quanto estrutural. A infraestrutura básica supera as expectativas, oferecendo acessibilidade para pessoas com deficiência, cadeiras anfíbias, banheiros e chuveiros limpos, ciclovias sinalizadas, e manutenção diária eficiente. A infraestrutura turística também impressiona, com sinalização adequada, pontos de apoio em diversos idiomas, serviços de alta qualidade e ampla oferta de lazer. A experiência do visitante é marcada por hospitalidade, informações ambientais e preços justos. Nesse caso, o visitante fica extremamente satisfeito e tende a retornar, tornando-se fiel à praia, uma vez que suas expectativas foram superadas.

A etapa empírica visou testar as dimensões e indicadores de forma a aprimorar o Protocolo assim como avaliar a compreensão e percepção dos visitantes no que se refere ao instrumento proposto.

Esta proposta de avaliação teve como base o modelo teórico de qualidade de Kano (1984) que traz dois aspectos da qualidade: a objetiva, envolvendo o cumprimento de atributos; e a subjetiva, que envolve a percepção de satisfação dos usuários. O modelo Kano foi frequentemente utilizado na área de administração de bens e serviços, e em processos de melhoria. A proposta indica cinco categorias de elementos de qualidade (Kano, 1984; Prebez & Mikulic, 2016):

Qualidade atraente: O cliente estará altamente satisfeito na presença desses elementos de qualidade, porém quando ausentes não promovem



insatisfação por não serem esperados pelo cliente, o que pode ser um diferencial competitivo.

Qualidade Unidimensional: Trata-se de elementos de qualidade que quando possuem alto desempenho objetivo promovem alta satisfação e quando possuem baixo desempenho objetivo promovem alta insatisfação.

Qualidade Must-be: Elementos de qualidade que resultam em insatisfação quando ausentes ou quando o desempenho objetivo é baixo. Mas não resultam em satisfação, mesmo quando o desempenho desses elementos é alto, por ser considerado esperado (básico) pelos clientes.

Qualidade Indiferente: Elementos da qualidade que não causam nem satisfação nem insatisfação independentemente do seu desempenho.

Qualidade Reversa: Elementos que causam insatisfação da qualidade quando o desempenho objetivo é alto, e satisfação quando o desempenho objetivo é baixo (como por exemplo garçons ou vendedores extremamente atenciosos e comunicativos, mesmo quando não solicitado).

Desta forma, foi realizada uma adaptação dessa proposta para explicar os níveis de qualidade turística obtidos nas duas praias estudadas. Assim, pode-se afirmar que o design metodológico desta pesquisa passou por 4 fases (Figura 1).

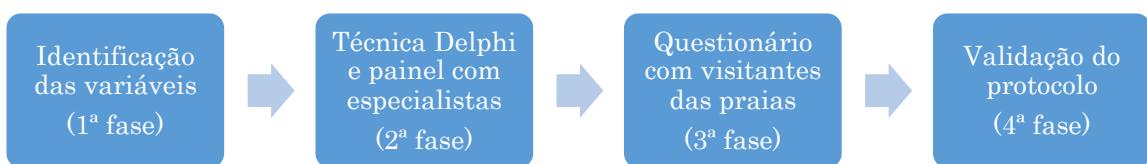


Figura 1. Design metodológico da pesquisa

Fonte: Elaboração própria (2020).

RESULTADOS

Após a revisão de literatura, foi construído um primeiro modelo do Protocolo para avaliar a qualidade turística de praias urbanas subdividido em 4 dimensões: Qualidade ambiental (avaliando os aspectos ecológicos e sanitários da praia); Qualidade da infraestrutura turística (que avalia as comodidades e serviços oferecidos aos turistas), Qualidade da infraestrutura básica (que avalia o conjunto de serviços básicos da praia e seu entorno) e Qualidade da experiência turística (que avalia os principais fatores não estruturais que impactam positivamente na satisfação do visitante ao frequentar uma praia urbana).

Neste contexto, foram considerados os principais indicadores sobre a qualidade ambiental e qualidade da infraestrutura (turística e básica) das praias urbanas presentes nos diversos modelos avaliativos e certificações de praia existentes. Neste momento, novas dimensões e indicadores foram sugeridos, à exemplo da sinalização turística e da mobilidade. A dimensão qualidade da experiência também representaria uma nova dimensão a ser considerada na avaliação da qualidade turística, assim como os indicadores de hospitalidade e satisfação.

Para refinamento desta primeira versão do Protocolo foram realizados a técnica Delphi e o Painel de especialistas, com o intuito de validar, acrescentar ou excluir dimensões e/ou indicadores utilizados.

Após o pré-teste, alguns ajustes foram realizados no Protocolo para melhor compreensão por parte dos visitantes que responderam ao questionário. Desta forma, algumas subdimensões e indicadores foram ajustados resultando na versão final do Protocolo de Certificação da Qualidade Turística de Praias Urbanas (PCTP), indicada na Tabela 3.

Tabela 3

Versão final do Protocolo de Certificação da Qualidade Turística de Praias Urbanas (PCTP)

Dimensões do Protocolo	Subdimensões	Indicadores	Referências
		Preservação da Biodiversidade	

Qualidade ambiental (QA)	Aspectos ecológicos e sanitários	Qualidade da água do mar	Ariza et al. (2010); Botero et al. (2015); Cervantes e Espejel (2008); Semeoshenkova et al. (2017); Botero et al. (2015); Lucrezi et al. (2016); Guneroglu et al. (2016); Semeoshenkova et al. (2017); Peña-Alonso et al. (2018); Instituto Ambientes em Rede (2019).
		Qualidade da areia	
Qualidade da infraestrutura turística (QIT)	Hospedagem	Nível de aglomeração/lotação da praia	
		Protocolos de Biossegurança (máscaras, álcool 70, etc.)	
		Avaliação geral dos aspectos ecológicos e sanitários	
		Oferta e diversidade dos meios de hospedagem (hotéis, pousadas, etc.)	
		Qualidade do atendimento	
	Alimentação	Limpeza e higiene	Lucrezi et al. (2016); Chen & Bau (2016); Peña-Alonso et al. (2018); ISO 13009 (2015)
		Avaliação geral dos serviços de hospedagem	
		Oferta e diversidade de restaurantes e quiosques	
		Qualidade do atendimento	
		Tempo de espera em restaurantes/quiosques	
Qualidade da infraestrutura turística (QIT)	Sinalização turística	Limpeza e higiene dos estabelecimentos	Lucrezi et al. (2016); Chen & Bau (2016); Peña-Alonso et al. (2018); ISO 13009:2015.
		Avaliação geral dos serviços de alimentação	
		Placas de sinalização das praias (trânsito)	
		Mapas/placas de informações turísticas.	
	Estrutura de apoio	Placas de sinalização dos atrativos turísticos	Lucrezi et al. (2016); Chen & Bau (2016); Peña-Alonso et al. (2018); ISO 13009:2015.
		Avaliação geral da sinalização turística da praia	
	Estrutura de apoio	Cadeiras e guarda-sóis	

Qualidade da infraestrutura básica (QIB)	Limpeza	Locais para atendimento ao turista	Lucrezi et al. (2016); Chen & Bau (2016); Peña-Alonso et al. (2018); ISO 13009:2015.	
		Locais para vendas de artesanato local		
		Estacionamento		
		Avaliação geral das estruturas de apoio da praia		
	Estrutura básica	Gestão do lixo na praia	Lucrezi et al. (2016); Chen & Bau (2016); Peña-Alonso et al. (2018); Instituto Ambientes em Rede (2019); ISO 13009:2015.	
		Presença de coleta seletiva		
Qualidade da infraestrutura básica (QIB)	Acessibilidade	Limpeza diária e higiene das vias públicas e calçadinhas	Lucrezi et al. (2016); Chen & Bau (2016); Peña-Alonso et al. (2018); Instituto Ambientes em Rede (2019); ISO 13009:2015.	
		Avaliação geral da limpeza da praia		
		Presença de banheiros públicos		
	Mobilidade	Presença de Chuveiros públicos	Lucrezi et al. (2016); Chen & Bau (2016); Peña-Alonso et al. (2018); Instituto Ambientes em Rede (2019).	
		Iluminação pública adequada		
Qualidade da infraestrutura básica (QIB)		Facilidade de acesso à praia		
		Avaliação geral da estrutura básica da praia		
Segurança	Calçadas adaptáveis e piso tátil	Lucrezi et al. (2016); Chen & Bau (2016); Peña-Alonso et al. (2018); Instituto Ambientes em Rede (2019).		
	Corrimãos e rampas para acesso à praia			
	Cadeiras anfíbias			
	Avaliação geral da acessibilidade da praia			
Policiamento	Oferta de transportes públicos	Botero et al. (2015); Lucrezi et al. (2016); Chen & Bau (2016); Peña-Alonso et al. (2018).		
	Oferta de serviços de Taxi e Uber			
	Faixa para pedestres	Botero et al. (2015); Lucrezi et al. (2016); Chen & Bau (2016); Peña-Alonso et al. (2018).		
	Ciclovía			
	Avaliação geral dos elementos de mobilidade da praia			

Qualidade da experiência (QE)	Presença de Salva vidas Placas indicadoras de risco para os banhistas (tubarão, poluição, etc.) Sistemas de emergência e alerta (caixas de som públicas para avisos, etc.) Sensação de segurança em vias públicas Avaliação geral da segurança na praia	Botero et al. (2015); Lucrezi et al. (2016); Chen & Bau (2016); Peña-Alonso et al. (2018); Instituto Ambientes em Rede (2019); ISO 13009:2015; Semeoshenkova et al. (2017).
		Bancos Farmácias Lojas diversas (comércio) Avaliação geral dos serviços comerciais auxiliares
		Cervantes e Espejel (2008); Lucrezi et al. (2016); Chen & Bau (2016); Peña-Alonso et al. (2018).
		Beleza cênica da praia Temperatura do ar e água Clima (Vibe) Avaliação geral do Cenário/paisagem/atmosfera da praia
Qualidade da experiência (QE)	Percepção dos problemas sociais	Mendigos Ambulantes Prostituição Percepção geral dos problemas sociais
		Lucrezi et al. (2016); Autoria própria (2022)
		Ações de educação ambiental Informação sobre locais de coleta de lixo Avaliação geral das ações de "informação e educação ambiental"
	Informação e educação ambiental	Duvat (2013); Ariza et al. (2010); Botero et al. (2015); Guneroglu et al. (2016); Peña-Alonso et al. (2018).

			em Rede (2019).
	Recreação e entretenimento	Oferta de locais para prática de esportes (quadras e outros equipamentos esportivos) Oferta de Passeios turísticos (catamarãs, barcos, etc.) Oferta de locais para entretenimento com música e outras artes Avaliação geral dos elementos de "recreação e entretenimento" da praia	Duvat (2013); Ariza at al. (2010); Botero et al. (2015); Guneroglu et al. (2016); Lucrezi et al. (2016).
	Hospitalidade	Hospitalidade comercial (atendimento em bares, restaurantes, hotéis); Hospitalidade social (acolhimento da população local com o turista) Avaliação geral da hospitalidade nesta praia	Duvat (2013); Ariza at al. (2010); Botero et al. (2015); Guneroglu et al. (2016)
	Preço	Preço dos meios de hospedagem Preço da alimentação Preço dos passeios e outros serviços recreativos Preço dos souvenirs (lembrancinhas) Avaliação geral dos preços praticados nesta praia	Cervantes e Espejel (2008); Lucrezi et al. (2016); Autoria própria (2022).

Fonte: Dados da Pesquisa (2022).

PERFIL DA AMOSTRA

A amostra foi constituída por visitantes (turistas e residentes) das praias mais turísticas de João Pessoa/PB, totalizando 395 respondentes, sendo que 52,4% destes (207 questionários) foram coletados na praia de Tambaú e 47,6% (188 questionários) foram coletados na praia de Cabo Branco. Esta coleta ocorreu nos meses de fevereiro a abril de 2022 em turnos alternados (manhã, tarde e/ou noite).

Do total de entrevistados, 47,1% eram turistas de diferentes estados brasileiros. Os estados de São Paulo, Minas Gerais e Distrito Federal tiveram maior representatividade, o que corrobora com os resultados divulgados pela Empresa Paraibana de Turismo (PBTUR, 2022), onde foi verificado que os estados de São Paulo, Pernambuco, Minas Gerais e Rio Grande do Norte eram

os principais emissores de turistas para o estado da Paraíba. O estudo também apontou o Nordeste (com 41,14%) e Sudeste (com 35,35%) como as principais regiões emissoras de fluxo turístico para a Paraíba, de acordo com estatísticas geradas a partir da Ficha Nacional de Registro de Hóspedes-FNRH (PBTUR, 2022).

Destaca-se, portanto, um grande número de turistas regionais, oriundos de cidades do interior da Paraíba como Campina Grande, Areia, Bayeux, entre outras, além de turistas de estados vizinhos (Pernambuco e Rio Grande do Norte). Neste percentual, também foram incluídos 7 turistas internacionais procedentes do Paraguai, Alemanha, Itália e República Democrática do Congo.

Por outro lado, 52,4% da amostra foi composta por residentes que frequentavam uma das praias por motivações de lazer, esporte e descanso. Vale salientar que 0,5% (2 respondentes) optaram por não responder esta questão por estarem em transição da posição de turista para residente.

No que se refere ao gênero, predominou o feminino com 59,5% em comparação com o masculino (39,7%). Neste quesito, 2 respondentes não quiseram responder (0,5%). Em relação à escolaridade, aproximadamente metade dos participantes possuía nível superior, seja completo (34,2%) ou incompleto (18,2%), enquanto 27,6% declararam ter ensino médio, dividido entre completo (24,8%) e incompleto (2,8%).

A maioria dos respondentes estava concentrada em duas faixas etárias: 27,8% tinham entre 21 e 30 anos, e 26,1% entre 31 e 40 anos, totalizando 53,9% da amostra. Essas faixas representam, em geral, pessoas que estão de férias e possuem alguma renda e estabilidade financeira.

Quanto à renda familiar dos visitantes das praias analisadas, a maior parte (29,9%) declarou possuir renda de até 3 salários mínimos (entre R\$ 1.213 e R\$ 3.636), seguida por 28,6% dos respondentes com renda de até 5 salários mínimos (entre R\$ 3.637 e R\$ 6.060).

ANÁLISE COMPARATIVA ENTRE OS ÍNDICES DE QUALIDADE TURÍSTICA OBTIDOS NAS PRAIAS DE CABO BRANCO E TAMBAÚ

A comparação entre os resultados das praias de Cabo Branco e Tambaú revelou que os principais fatores que influenciaram a escolha dos turistas e residentes foram similares: limpeza e segurança apareceram como prioridades, seguidas pela infraestrutura básica e turística. Isso reflete o consenso na literatura de que aspectos como acúmulo de lixo, ausência de serviços essenciais, como energia e água, são altamente indesejáveis para o turismo (Tavares et al., 2024), especialmente em contextos onde a atividade é mal planejada ou gerida.

Os visitantes da praia de Cabo Branco mostraram altos níveis de satisfação, com 90,42% declarando-se “muito satisfeitos” ou “satisfeitos”. De forma semelhante, 85,51% dos frequentadores da praia de Tambaú expressaram os mesmos níveis de satisfação. Em relação às expectativas, 50,53% dos visitantes de Cabo Branco afirmaram que a praia “atendeu plenamente” suas expectativas, enquanto 9,57% relataram que a experiência “superou” suas expectativas. Para Tambaú, os índices foram semelhantes, com 43% declarando que a praia “atendeu plenamente” e 9,18% afirmado que “superou” suas expectativas, resultados que, segundo o modelo de Del Bosque e San Martín (2008), têm impacto direto na satisfação e nas emoções positivas.

Quanto à proximidade de uma praia urbana ideal, 43,62% dos visitantes de Cabo Branco responderam que a praia se aproximava “muito” dessa condição, enquanto 22,87% afirmaram que ela se aproximava “totalmente”. Na praia de Tambaú, 46,86% avaliaram que a praia se aproximava “muito” de uma praia urbana ideal, resultado semelhante ao de Cabo Branco. No entanto, apenas 9,66% consideraram que a praia de Tambaú se aproximava “totalmente” dessa condição, demonstrando uma percepção ligeiramente menos positiva em comparação a Cabo Branco.

O alto grau de satisfação e a percepção positiva das duas praias resultaram em uma elevada probabilidade de retorno dos visitantes, sendo classificada como “muito alta” ou “alta” por 81,91% dos frequentadores da praia de Cabo Branco e por 77,30% dos visitantes da praia de Tambaú. Esses resultados corroboram os estudos de Chen e Tsai (2007), Del Bosque e San Martín (2008) e Lee et al. (2011), que demonstram a relação entre qualidade, satisfação e fidelidade. Assim, o nível de satisfação com a praia sugere uma tendência à fidelização do visitante ou, no mínimo, o desejo de retornar.

Após analisar a percepção dos visitantes sobre as quatro dimensões propostas para avaliar a qualidade turística — Qualidade Ambiental (QAM), Qualidade da Infraestrutura Turística (QIT), Qualidade da Infraestrutura Básica (QIB) e Qualidade da Experiência (QEX) —, constatou-se que todos os Índices de Qualidade Turística (IQT) das praias avaliadas foram classificados como bons (superiores a 0,61). Esse resultado posiciona as praias no nível 4 da escala de interpretação dos resultados IQT, indicando “Qualidade Turística Boa (Esperada)”. Assim, ambas apresentam bons parâmetros ambientais, infraestrutura básica e turística adequadas, entregando, no geral, o que os visitantes esperam de uma praia urbana. Contudo, ainda há espaço para melhorias em aspectos como maior acessibilidade para pessoas com deficiência, instalação de banheiros públicos e ampliação da infraestrutura básica.

Ações de educação ambiental, acessibilidade e melhorias na infraestrutura básica e segurança são prioritárias, visto que esses indicadores apresentaram notas mais baixas na avaliação. Propostas como a distribuição de sacolas de lixo, palestras educativas e eventos esportivos podem ser implementadas para aumentar a conscientização e o engajamento dos visitantes. Além disso, a instalação de banheiros e chuveiros públicos e o reforço no policiamento e na presença de salva-vidas, especialmente nos fins de semana, são essenciais. Recomenda-se também expandir o projeto “Acesso Cidadão” que disponibiliza cadeiras anfíbias nos finais de semana

(Prefeitura de João Pessoa, 2021) para todos os dias da semana e para ambas as praias, garantindo maior inclusão e acessibilidade.

Os resultados também evidenciaram que o Índice de Qualidade Turística (IQT) avaliado pelos turistas foi superior ao registrado pelos residentes. Essa diferença se deve ao fato de os residentes apresentarem uma visão mais crítica na avaliação dos indicadores, possivelmente em função de sua maior familiaridade com o ambiente analisado.

O maior Índice de Qualidade Turística (IQT) foi observado na praia de Tambaú (0,695) quando avaliado pelos turistas, enquanto o menor índice (0,652) foi registrado pelos residentes da praia de Cabo Branco. De modo geral, os resultados foram bastante próximos, indicando que ambas as praias poderiam receber uma certificação semelhante com base na escala de avaliação adotada. Essa certificação equivaleria a uma classificação de “4 estrelas”, representada pelo símbolo (*) nos dados da Tabela 4.

Tabela 4
Resultados do IQT por praia e tipo de visitante

IQT praia de Cabo Branco	Turistas	Residentes
Pontuação	267,259	250,005
Índice	0,712	0,667
Resultado/certificação	Bom (****)	Bom (****)
IQT praia de Tambaú	Turistas	Residentes
Pontuação	268,188	254,689
Índice	0,715	0,679
Resultado/certificação	Bom (****)	Bom (****)

Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

Nota¹. A escala máxima da pontuação é de 375 pontos.

Nota². A escala de avaliação do IQT é 0,00 a 0,20 (Qualidade Turística péssima); 0,21 a 0,40 (Qualidade Turística ruim); 0,41 a 0,60 (Qualidade Turística regular); 0,61 a 0,80 (Qualidade Turística boa) e 0,81 a 1,00 (Qualidade Turística excelente).

Os resultados evidenciaram os principais fatores que influenciaram a percepção da qualidade das praias pelos visitantes, sejam turistas ou residentes. Limpeza e segurança foram apontados como os aspectos mais relevantes, seguidos pela infraestrutura básica e turística, em consonância

com estudos prévios de Lozoya et al. (2014), Lucrezi e Van der Merwe (2015) e Zielinski e Botero (2019).

Além disso, verificou-se que o Índice de Qualidade Turística (IQT) foi mais elevado entre os turistas do que entre os residentes, o que pode ser atribuído à maior familiaridade dos residentes com o ambiente, resultando em avaliações mais críticas. Apesar disso, ambas as praias apresentaram resultados semelhantes na escala de avaliação, sendo classificadas como praias de "4 estrelas" em uma escala de 5 níveis.

A pesquisa também confirmou a relação entre a qualidade percebida, a satisfação e a fidelidade dos visitantes às praias. Na praia de Cabo Branco, 90,42% dos visitantes relataram estar "muito satisfeitos" ou "satisfeitos", enquanto na praia de Tambaú esse índice foi de 85,51%. Ambas as praias, classificadas com nível 4 (boa), apresentaram elevado grau de satisfação, associado a uma alta probabilidade de retorno: 81,91% dos visitantes de Cabo Branco e 77,30% dos de Tambaú indicaram que retornariam com "muita" ou "alta" probabilidade. Esses achados corroboram os estudos de Chen e Tsai (2007), Del Bosque e San Martín (2008) e Lee et al. (2011), que evidenciam a relação significativa entre qualidade percebida, satisfação e fidelidade dos turistas.

Embora o alto grau de satisfação sugira uma tendência à fidelização, outros fatores, como motivações pessoais e o desejo de explorar novos destinos, também podem influenciar a decisão de retorno, mesmo após uma experiência positiva. Além disso, foi constatado que a qualidade percebida afeta significativamente a satisfação, embora não a determine completamente, já que esta é influenciada por variáveis adicionais, como condições climáticas e interações sociais (Žabkar et al., 2010).

Em suma, esta pesquisa permitiu avaliar o nível de qualidade turística das praias de Cabo Branco e Tambaú por meio do Índice de Qualidade Turística (IQT). Os resultados indicaram que a qualidade turística de ambas as praias foi considerada boa, com índices superiores a 0,61. O IQT da praia de Cabo

Branco foi de 0,712 para os turistas e 0,667 para os residentes, enquanto o da praia de Tambaú foi de 0,715 para os turistas e 0,679 para os residentes.

Esses resultados indicam que ambas as praias atingiram o nível 4 na escala de interpretação, classificado como “Qualidade Turística Boa (Esperada)”. Isso reflete boas condições ambientais, infraestrutura básica e turística adequadas, oferecendo uma experiência satisfatória, mas sem superar as expectativas da maioria dos visitantes.

CONCLUSÃO

A aplicação empírica do Protocolo proposto em duas praias de João Pessoa, Paraíba, possibilitou o aprimoramento dos indicadores e o desenvolvimento de uma metodologia focada na qualidade percebida pelos visitantes. Através da aplicação de questionários, foi possível avaliar o Índice de Qualidade Turística (IQT) das praias de Cabo Branco e Tambaú, cujos resultados mostraram qualidade semelhante e positiva, com índices superiores a 0,61, resultando em uma classificação de 4 estrelas em uma escala de 5 níveis.

A pesquisa trouxe contribuições teóricas significativas no campo da avaliação e certificação de praias urbanas, introduzindo a dimensão inédita "Qualidade da Experiência", que inclui indicadores como "Hospitalidade comercial" e "Hospitalidade social". Também foram propostas novas subdimensões para "Qualidade da infraestrutura", como "Sinalização turística" e "Mobilidade". Além disso, o estudo definiu conceitos inovadores, como a "qualidade turística da praia", entendida como o conjunto de elementos necessários para atender às necessidades e expectativas dos visitantes, e apresentou uma classificação em cinco níveis de qualidade turística: Péssima, Ruim, Regular, Boa (Esperada) e Excelente.

No âmbito prático, os resultados destacaram o potencial do Índice de Qualidade Turística (IQT), desenvolvido pelo Protocolo de Certificação da Qualidade Turística de Praias Urbanas (PCTP), para implementar um programa



de certificação de praias brasileiras com classificação de 1 a 5 estrelas. Tal programa poderia ser conduzido por entidades certificadoras ou órgãos públicos, auxiliando no monitoramento contínuo e abrangente da qualidade das praias urbanas, que geralmente é limitada à balneabilidade.

Recomenda-se que esse monitoramento seja realizado periodicamente, ao menos uma vez por ano, com o objetivo de identificar pontos fortes e fracos, orientar os investimentos em melhorias e garantir a adesão das praias ao programa de certificação proposto. Nesse sentido, sugere-se a aplicação anual do PCTP para comparar os resultados e verificar eventuais melhorias ou agravos nos indicadores avaliados. Adicionalmente, recomenda-se a aplicação do protocolo em outras praias urbanas brasileiras, a fim de comparar os resultados e validar sua eficácia em diferentes contextos.

Como toda pesquisa quanti-qualitativa, este estudo possui limitações. Primeiramente, o recorte temporal, que demandará atualizações futuras; a dificuldade encontrada na participação de professores especialistas convidados na aplicação do Delphi e Painel de Especialistas, que foi reduzido, em virtude da ausência de resposta ou indisponibilidade de agenda; recorte geográfico para validação do Protocolo em duas praias da cidade de João Pessoa, que também requer cautela na generalização dos resultados para outras praias urbanas e até mesmo para as praias estudadas. Mesmo porque os resultados traduzem a percepção da qualidade destas praias em um recorte temporal e geográfico específico.

No que se refere a estrutura conceitual do Protocolo, entende-se que este tipo de metodologia deve estar em constante evolução e por isso suas dimensões e indicadores devem passar por revisões esporádicas na medida em que as discussões sobre a qualidade turística das praias forem avançando na literatura, o que implica a possibilidade de surgimento de novas dimensões ou indicadores no futuro ou a adaptação deles às novas realidades locais.

Contudo, apesar das limitações citadas, esta pesquisa trouxe contribuições teóricas e gerenciais relevantes, avançando nas discussões dos

índices avaliativos e certificações para praias urbanas e propondo uma ferramenta inédita através do PCTP para avaliar as praias urbanas brasileiras a partir da percepção do usuário de praias (visitante).

REFERÊNCIAS

- Ariza, E., Jimenez, J. A., Sarda, R., Villares, M., Pinto, J., Fraguell, R., Roca, E., Marti, C., Valdemoro, H., Ballester, R., & Fluvia, M. (2010). Proposal for an integral quality index for urban and urbanized beaches. *Environmental Management*, 45(5), 998–1013. <https://doi.org/10.1007/s00267-010-9472-8>
- Blue Flag (2024). Pure water, clean coasts, safety and access for all. Recuperado de <https://www.blueflag.global/>
- Bombana, B., & Ariza, E. (2018). Clarifying some assumptions of coastal management: Analysis of values and uncertainties embedded in beach quality indexes. *Ecological Indicators*, 91(December 2017), 376–385. <https://doi.org/10.1016/j.ecolind.2018.03.066>
- Botero, C., Anfuso, G., Williams, A. T., Zielinski, S., da Silva, C. P., Cervantes, O., Silva, L., & Cabrera, J. A. (2013). Reasons for beach choice: European and Caribbean perspectives. *Journal of Coastal Research*, 65(65), 880–885. <https://doi.org/10.2112/si65-149.1>
- Botero, C., Pereira, C., Tasic, M., & Manjarrez, G. (2015). Design of an index for monitoring the environmental quality of tourist beaches from a holistic approach. *Ocean & Coastal Management*, 108, 65-73. <https://doi.org/10.1016/j.ocecoaman.2014.07.017>
- Cervantes, O., & Espejel, I. (2008). Design of an integrated evaluation index for recreational beaches. *Ocean and Coastal Management*, 51(5), 410–419. <https://doi.org/10.1016/j.ocecoaman.2008.01.007>
- Chen, C. L., & Bau, Y. P. (2016). Establishing a multi-criteria evaluation structure for tourist beaches in Taiwan: A foundation for sustainable beach tourism. *Ocean & Coastal Management*, 121, 88-96. <https://doi.org/10.1016/j.ocecoaman.2015.12.013>
- Chen, C. F., & Tsai, D. C. (2007). How destination image and evaluative factors affect behavioral intentions? *Tourism Management*, 28(4), 1115–1122. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2006.07.007>
- Creswell, J. W., & Clark, V. L. P. (2011). *Designing and conducting mixed methods research* (2nd ed.). Sage publications.
- da Silva, M. V., de Andrade Sousa, S. M., Lanzarini, R., & Barreto, L. (2024). Turismo Responsável no Projeto Orla: atuação do Projeto “Brasil, essa é a

- "nossa praia" em 10 municípios costeiros. *Caderno Virtual de Turismo*, 24(3), 114-140. <https://doi.org/10.18472/cvt.24n3.2024.2168>
- del Bosque, I. R., & San Martín, H. (2008). Tourist satisfaction a cognitive-affective model. *Annals of tourism research*, 35(2), 551-573. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2008.02.006>
- de Freitas, G. S., Arruda, R. D. O. M., Rosini, E. F., & Osti, J. A. S. (2022). Análise da balneabilidade das praias de Itanhaém (São Paulo, Brasil): percepções de uma série de dados de monitoramento de longo prazo. *Research, Society and Development*, 11(4), e14911427107-e14911427107. <http://dx.doi.org/10.33448/rsd-v11i4.27107>
- de Oliveira, J. P., & Tricárico, L. T. (2023). O Destino Turístico Praia do Forte-Bahia: Análise sob a Ótica da Hospitalidade Urbana. *Turismo: Visão e Ação*, 25(3), 598-615. <https://doi.org/10.14210/rtva.v25n3.p598-615>
- Dodds, R., & Holmes, M. R. (2018). Education and certification for beach management: is there a difference between residents versus visitors? *Ocean and Coastal Management*, 160(March), 124–132. <https://doi.org/10.1016/j.ocecoaman.2018.03.043>
- Dodds, R., & Holmes, M. R. (2020). Preferences at City and Rural Beaches: Are the Tourists Different? *Journal of Coastal Research*, 36(2), 393–402. <https://doi.org/10.2112/JCOASTRES-D-19-00048.1>
- Duvat, V. (2013). *Public perception of beach quality: lessons learnt from a French case study to cite this version*. <https://hal.science/hal-00821861v1>
- Ensslin, L., Ensslin, S. R., Lacerda, R. T. D. O., & Tasca, J. E. (2010). ProKnow-C, knowledge development process-constructivist. Processo técnico com patente de registro pendente junto ao INPI. (Patent No. 10(4)).
- Empresa Paraibana de Turismo – PBTUR (2022). *Indicadores Turísticos*. Recuperado de <https://www.pbtur.pb.gov.br/indicadores-turisticos/>
- García-Morales, G., Arreola-Lizárraga, J. A., Mendoza-Salgado, R. A., García-Hernández, J., Rosales-Grano, P., & Ortega-Rubio, A. (2018). Evaluation of beach quality as perceived by users. *Journal of Environmental Planning and Management*, 61(1), 161–175. <https://doi.org/10.1080/09640568.2017.1295924>
- Gil, A. C. (2002). *Como elaborar projetos de pesquisa* (Vol. 4). Atlas.
- González, S. A., & Holtmann-Ahumada, G. (2017). Quality of tourist beaches of northern Chile: A first approach for ecosystem-based management.

- Ocean & Coastal Management, 137, 154-164.
<https://doi.org/10.1016/j.ocecoaman.2016.12.022>
- Guneroğlu, N., Ozdemir, U., & Guneroğlu, A. (2016, February). Decisions on quality assurance criteria of recreational beaches. In: *Proceedings of The Institution of Civil Engineers-Municipal Engineer* (Vol. 169, No. 4, pp. 233-242). Thomas Telford Ltd. <https://doi.org/10.1680/jmuen.15.00023>
- Instituto Ambientes em Rede (2019). Bandeira Azul: critérios para praias. Instituto Ambientes Em Rede – IAR. Recuperado de <https://bandeiraazul.org.br/criterios-2/>
- ISO 13009. (2015). *Tourism and related services — Requirements and recommendations for beach operation*. In: 61010-1 © IEC:2001. Recuperado de <https://www.iso.org/standard/52329.html>
- Kano, N., Seraku, N., Takahashi, F. & Tsuji, S. (1984). Attractive Quality and Must-Be Quality. *Journal of the Japanese Society for Quality Control*, 41, 147-156. https://doi.org/10.20684/quality.14.2_147
- Lakatos, E. M., & Marconi, M. D. A. (2019). *Fundamentos de metodologia científica* (8 ed.), Atlas.
- Lee, S., Jeon, S., & Kim, D. (2011). The impact of tour quality and tourist satisfaction on tourist loyalty: The case of Chinese tourists in Korea. *Tourism Management*, 32(5), 1115-1124. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2010.09.016>
- Lozada, G., & Nunes, K. D. S. (2018). *Metodologia científica*. SAGAH.
- Lozoya, J. P., Sardá, R., & Jiménez, J. A. (2014). Users expectations and the need for differential beach management frameworks along the Costa Brava: Urban vs. natural protected beaches. *Land Use Policy*, 38, 397-414. <https://doi.org/10.1016/j.landusepol.2013.12.001>
- Lucrezi, S., & Van der Merwe, P. (2015). Beachgoers' Awareness and Evaluation of the Blue Flag Award in South Africa. *Journal of Coastal Research*, 315, 1129-1140. <https://doi.org/10.2112/jcoastres-d-13-00159.1>
- Lucrezi, S., Saayman, M., & Van der Merwe, P. (2016). An assessment tool for sandy beaches: A case study for integrating beach description, human dimension, and economic factors to identify priority management issues. *Ocean & Coastal Management*, 121, 1-22. <https://doi.org/10.1016/j.ocecoaman.2015.12.003>
- Marchese, L., Botero, C. M., Zielinski, S., Anfuso, G., Polette, M., & Correa, I. C. S. (2021). Beach certification schemes in Latin America: Are they applicable to the Brazilian context? *Sustainability* (Switzerland), 13(2), 1-20. <https://doi.org/10.3390/su13020934>

- Morgan, R. (1999). Preferences and Priorities of Recreational Beach Users in Wales, UK. *Journal of Coastal Research*, 15(3), 653–667. Recuperado de <https://journals.flvc.org/jcr/article/view/81084/78255>
- Oliveira, J. P. D., Becegato, L. C., & Tricárico, L. T. (2022). Hospitalidade urbana de destinos turísticos: um estudo do Distrito de Santo Antônio de Lisboa em Florianópolis (SC, Brasil). *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, 16, e-2621. <https://doi.org/10.7784/rbtur.v16.2621>
- Paranhos, R., Filho, D. B. F., Da Rocha, E. C., Júnior, J. A. da S., & Freitas, D. (2016). Uma introdução aos métodos mistos. *Sociologias*, 18(42), 384–411. <https://doi.org/10.1590/15174522-018004221>
- PBTUR (2022). Painel de inteligência de dados turísticos da PBTUR. Recuperado de <https://genius.pbtur.pb.gov.br/>
- Peña-Alonso, C., Ariza, E., Hernández-Calvento, L., & Pérez-Chacón, E. (2018). Exploring multi-dimensional recreational quality of beach socio-ecological systems in the Canary Islands (Spain). *Tourism Management*, 64, 303-313. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2017.09.008>
- Prebez, D., & Mikulic, J. (2016). The Kano model in tourism research: A critical note. *Annals of Tourism Research*, 61, 25–27. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2016.07.014>
- Prefeitura de João Pessoa. (2021). Projeto Acesso Cidadão retoma atividades com ampliação do serviço. Recuperado de <https://www.joaopessoa.pb.gov.br/noticias/projeto-acesso-cidadao-retoma-atividades-com-ampliacao-do-servico>
- Richardson, R. J. (1985). Pesquisa social: métodos e técnicas. Atlas.
- Saayman, M., & Saayman, A. (2017). How Important Are Blue Flag Awards in Beach Choice? *Journal of Coastal Research*, 33(6), 1436–1447. <https://doi.org/10.2112/JCOASTRES-D-16-00111.1>
- Saltarén, C. M. B., Zielinski, S., & Castro, L. A. N. (2012). Esquemas de certificación de playas en América Latina: Diagnóstico de una herramienta de Manejo Integrado Costero. *Costas: revista Iberoamericana de manejo costero integrado*, 1, vol. 1, julio, pp. 49–64. Recuperado de <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000227617>
- Schlacher, T. A., Schoeman, D. S., Dugan, J., Lastra, M., Jones, A., & Scapini, F., McLachlan, A. (2008). Sandy beach ecosystems: Key features, sampling issues, management challenges and climate change impacts. *Marine Ecology*, 29(SUPPL. 1), 70–90. <https://doi.org/10.1111/j.1439-0485.2007.00204.x>

Semeoshenkova, V., Newton, A., Contin, A., & Greggio, N. (2017). Development and application of an Integrated Beach Quality Index (BQI). *Ocean and Coastal Management*, 143, 74–86. <https://doi.org/10.1016/j.ocecoaman.2016.08.013>

Souza, J. L., & Silva, I. R. (2015). Avaliação da qualidade ambiental das praias da Ilha de Itaparica, Baía de Todos os Santos. *Bahia. Soc. & Nat.*, 27(3), 469–484. <https://doi.org/10.1590/1982-451320150308>

Tavares de Paula, B., Rodrigues de Faria, E., Cristina da Silva, F., Marques Ferreira, M. A., & Maria de Araújo, J. (2024). Gestão pública do turismo na percepção dos atores locais. *Revista Ponto De Vista*, 13(3), 01–21. <https://doi.org/10.47328/rpv.v13i3.18611>

Toselli, C. & Godoy, A. F. (2011). Aplicación de directrices de calidad para la gestión y uso turístico de balnearios y playas. *El Periplo Sustentable*, núm. 20, enero-junio, pp. 119-147. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1934/193417856005.pdf>

Veal, A. J. (2011). *Metodología de pesquisa em lazer e turismo*. Aleph.

Žabkar, V., Brenčič, M. M., & Dmitrović, T. (2010). Modelling perceived quality, visitor satisfaction and behavioural intentions at the destination level. *Tourism Management*, 31(4), 537–546. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2009.06.005>

Zielinski, S., & Botero, C. M. (2019). Myths, misconceptions and the true value of Blue Flag. *Ocean and Coastal Management*, 174 (December 2018), 15–24. <https://doi.org/10.1016/j.ocecoaman.2019.03.012>

Zielinski, S., & Botero Saltarén, C. M. (2012). *Guía básica para certificación de playas turísticas*. Santa Marta, Colombia: Editorial Gente Nueva ISBN: 978-958-8704-25-8. Recuperado de <https://cifplayas.org/sitepad-data/uploads/2023/10/ZielinskiBotero2012Guia-basica-para-certificacion-de-playas-turisticas.pdf>

Zielinski, S., & Díaz Cano, M. (2014). Los esquemas de certificación de playas turísticas en América Latina: Evaluación del componente socio-cultural y el nivel participativo. *Estudios y Perspectivas En Turismo*, 23(1), 156–175. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5118216.pdf>