

TERCEIRA TELECONFERÊNCIA DO CURSO DE REGIONALIZAÇÃO DO TURISMO

1. Certa feita, ouvindo a palestra de um grande mestre em turismo sobre "Regionalização do Turismo", ele teria dito: - Temos que ficar muito atentos para promover a Regionalização e não a Roteirização, pois o primeiro é desejado e benéfico enquanto o segundo é predatório e sem sustentabilidade. Existe fundamento para tal? João Paulo Soares Cavaliere
GETur Guararema - São Paulo

Fátima Tropa:

João Paulo,
não acredito que a Roteirização seja predatória (como assim? Em que sentido?) Entendo que a Roteirização é um instrumento ou umas das formas organizadas para se trabalhar a Regionalização, ou seja é um complemento.
Um abraço.

Paulo Cesar:

Olá João Paulo,
Na mesma direção, quero agregar outros elementos à resposta de Fátima. Ela só será insustentável se adotada fora de uma abordagem regional/territorial. A regionalização, quando adota uma abordagem territorial (conforme o Programa do MTur), busca superar a visão setorial, segmentada, unidimensional, para olhar o território (região) com um olhar sistêmico, focando as interrelações entre os setores (turismo e os demais), olhando as relações entre as diferentes partes do território (dentro da mesma região) e buscando dar a todas oportunidade de se desenvolverem. Como viram nos módulos iniciais do curso, é necessário considerar as diferentes dimensões do desenvolvimento. Sendo assim, a roteirização, desfocada desta abordagem (abordagem territorial do desenvolvimento regional) pode não ter sustentabilidade, pois reforçaria o olhar setorial, ou seja, olharia somente para as partes do território que prestassem à atividade turística, sem buscar alternativas para uma integração territorial, olhando somente a dimensão econômica do desenvolvimento. Tal atitude levaria à insustentabilidade do desenvolvimento da atividade turística, mas a roteirização, como parte complementar da abordagem territorial, não traz em si este risco. Acho que isto contribui com uma resposta.
Abraços.

2. Quais são os indicadores possíveis para fazer controle e avaliação? Marcia do Vale Hernandez Aguiar - São Vicente – SP

Paulo Cesar:

Olá Márcia,

Você irá encontrar no livro vários exemplos de indicadores gerais para as partes que compõem a metodologia do trabalho de regionalização, bem como para as diferentes dimensões do desenvolvimento (econômica, social, ambiental, político-institucional). Se fosse responder a tua pergunta, como não conheço o território ao qual você pertence, eu diria, para começar com aqueles sugeridos no livro.

Eu, particularmente, não sou tão adepto aos indicadores muito gerais, pois normalmente eles fogem do conhecimento e da compreensão das pessoas comuns dos territórios. Você deve perguntar aos atores locais o que eles querem acompanhar para verificar se os objetivos deles, referente ao turismo, estão sendo alcançados.

Sugiro a você que entre num sitio de busca com as palavras *Participatory Impact Monitoring* – PIM. É um método de M&A para organizações comunitárias (associações, pequenas cooperativas, conselhos, comitês ou grupos comunitários) e/ou para ONG's que trabalham com projetos sociais. Ele deve ser usado em ambientes informais, sem instrumentos de gestão muito formalizados (planos, relatórios etc.). Os objetivos das comunidades são levantados a partir de dois tipos de perguntas: “Quais são suas expectativas/receios?” ou “O que deve acontecer/não deve?”. Com estas perguntas é possível perceber quais são as questões relevantes para a ação em nível comunitário e até regional. Estas perguntas orientam as questões chaves a serem monitoradas e avaliadas em relação à ação que está em curso. Este é um primeiro estágio para territórios com atividade turística incipiente e, num segundo momento, podemos ir trabalhando os atores locais para desenvolverem indicadores e tornar nosso SM&A mais complexo.

3. A minha região - Baixada Fluminense-RJ - é composta por 13 municípios onde há vícios enormes com políticas diversificadas que são prejudiciais ao bom andamento das atividades turísticas. Nas seis reuniões que foram feitas em alguns municípios, para trabalhar a sensibilização e a mobilização, e para orientar a construção do plano estratégico, percebemos que até mesmo os que desenvolvem a atividade turística estão equivocados no processo.

Também percebo claramente que os setores do Meio Ambiente assumiram a função dos profissionais do Turismo, em função, talvez, da não existência, então, da lei geral do Turismo.

Pergunto: Como monitorar e avaliar nessa situação? Qual é a interferência que devo fazer? O que fazer em relação ao Meio Ambiente? Isa de Cássia Silva - Nilópolis – RJ

Paulo Cesar:

Oi Isa,

Essa descrição é insuficiente para que eu possa sugerir caminhos de trabalho. Você pergunta o que fazer? Eu diria que, primeiro, é necessário você checar os teus pressupostos: quantos na tua cidade comungam deste olhar? Segundo, qualquer intervenção deve ter um respaldo político e, para tanto, deve ser feito por atores que sejam ouvidos (formadores de opinião); portanto, busque aliados para as tuas leituras da realidade e propostas de intervenção. Terceiro, as intervenções propostas devem estar legitimadas (e para isso parte significativa dos atores deve compreender o que está sendo proposto e acreditar que esta intervenção vai surtir os efeitos desejados). Se as proposições não tiverem um nível de convencimento alto, pode ser que os atores com os quais você quer trabalhar não coloquem empecilhos, mas da mesma forma, não coloquem a “mão na roda”, podendo te deixar empurrando o carro sozinho.

Indo diretamente às tuas perguntas:

Como monitorar e avaliar nessa situação? Antes de propor uma avaliação, é necessário saber se as pessoas envolvidas estão satisfeitas com o que estão fazendo e com o que querem avaliar, caso contrário, você estará impondo uma avaliação que serve às tuas preocupações. Como diria Paulo Freire, ao educador é necessário ter paciência pedagógica. As mudanças são lentas, principalmente as comportamentais, por isso leve as pessoas a se darem conta e não imponha nada.

Qual é a interferência que devo fazer? Minha cara, com os dados informados é impossível propor algo, mas posso reforçar a idéia de que não faça nada sozinho. Use o bom senso, cerque-se de pessoas que tenham legitimidade política e moral no território. Por último, sugiro que você use o termo “intervenção”. Para que aconteça qualquer intervenção, ela deve ser precisa (uma intervenção cirúrgica necessita de um bom

diagnóstico, uma intervenção militar também). Para uma cirurgia, é necessária uma equipe, para uma batalha, um exército. Então, o primeiro passo é formar uma equipe ou, se não um exército, um pelotão.

O que fazer em relação ao Meio Ambiente? Com as informações dadas, posso ter três interpretações: que as pessoas ligadas ao tema do meio ambiente podem ser grandes aliados no desenvolvimento do turismo sustentável; que estas pessoas estão dificultando o desenvolvimento da atividade para proteger a natureza; ou, ainda, que elas estão se aproveitando da atividade turística em benefício próprio.

Analise melhor qual é a situação. No entanto, deixo claro de antemão que você encontrará possivelmente todas as três situações citadas e que a realidade é realmente complexa, portanto, aprender a lidar com a complexidade é algo necessário no mundo moderno.

Abraços.

4. Sou de Minas Gerais e aqui a Política de Turismo está organizada por Circuitos Turísticos. Desta forma, tenho a dúvida se a governança regional que tanto se fala para a regionalização conservará a diretoria dos circuitos já estabelecidos ou se serão estabelecidas novas estruturas de governança? Dea Caldas Niquini - Belo Horizonte – MG

Fátima Tropa:

Oi Dea,

Acho que os circuitos já possuem uma autonomia e eles precisam se responsabilizar na definição de estrutura e gestão. Quando se fala em governança regional, não se estabelece poder para interferir nas diretorias e sim para fortalecer as parcerias entre os municípios, o governo e os empreendedores.

Um abraço

Paulo Cesar:

Olá Dea,

Creio que a proposta do MTur, com a regionalização e o reforço da governança em cada região, não é definir um modelo padronizado para o país, mas deixar que cada território encontre o seu modo de reforçar a governança da atividade turística. Sendo assim, não creio que os circuitos e suas formas de organização sejam fragilizadas; ao contrário, deverão ser fortalecidas e aprimoradas.

5. Dentro do processo de roteirização, o livro 4 relaciona os grupos de agentes a serem envolvidos no processo e define o grupo de empresários como "um conjunto de prestadores de serviços que atuam na atividade turística".

Pergunto: Os empresários que comercializam produtos turísticos (mapas, "souvenir", fotografias, camisetas, bonés temáticos etc) não estariam incluídos também nesse 2º grupo dos empresários? Gilberto Monforte Ramos - Cabo Frio - RJ

Fátima Tropia:

O Livro define: "2º grupo - empresários – Profissionais da cadeia produtiva do turismo, ou seja, o conjunto de prestadores de serviços que atuam direta e indiretamente nessa atividade". Sendo assim, estão incluídos todos, certo?

Um abraço

6. Monitoramento e Avaliação de desempenho do turismo é resultado da quantificação do fluxo e da satisfação do turista. Gostaria de saber quais são as principais estratégias para se quantificar o fluxo real de turistas no destino turístico, pois a grande dificuldade é fazer com que os empresários adotem medições de fluxo que sejam tabuláveis estatisticamente ou passar informações reais; normalmente eles estimam ou subestimam o fluxo turístico com medo de fiscalização fiscal. Sergio Tochiaki Sakai - Bauru – SP

Paulo Cesar:

Olá Sergio

Eu não diria que "Monitoramento e Avaliação de desempenho do turismo é resultado da quantificação do fluxo e da satisfação do turista", que o fluxo e a satisfação são dois indicadores que devem ser avaliados e monitorados.

Quanto às estratégias de quantificação do fluxo, me parece que o problema que você levantou não está na estratégia, pois existem muitas, desde as mais complexas até as mais simplificadas. Creio que você levantou este problema, mas passou sobre ele. Deixe-me explicar: o problema está na sensibilidade/comprometimento e na confiança dos empresários no sistema de coleta e uso das informações, o que levam eles a não prestarem a informação correta. Os empresários são muito pragmáticos: ou a informação terá utilidade para eles, ou não se darão ao trabalho de organizá-las e apresentá-las de forma confiável. Os empresários também são muito sigilosos, têm seus segredos, portanto, não irão disponibilizar informações que podem beneficiar seus concorrentes. Sendo assim, ou o sistema de monitoramento é construído participativamente, para que eles digam qual é a informação que lhes interessa e como a informação será utilizada, confiando, assim, na segurança da informação. Dos SM&A, as informações só podem sair de

forma agregada, isto é, despersonalizada, isto garante o sigilo da informação. Mas... fazê-los confiar nisto é que são elas...

7. Primeiramente gostaria de saber como se dá o papel do técnico neste processo, uma vez que ele não está diretamente ligado às instâncias de governança?

Segundo, o monitoramento é possível numa gestão autoritária, autocrática e não técnica que encontramos em muitos municípios dos Estados Brasileiros?
Lílian Maria de Mesquita Alexandre - Aracaju - SE

Paulo Cesar:

Olá Lílian,

Primeira pergunta: Nem sempre os técnicos não pertencem diretamente à Instância de Governança-IG, pois quando representam uma instituição, eles têm papel ativo ou, em alguns casos, as instancias de governança são bastante abertas, nas quais todos participam igualmente das decisões. Creio que, pela pergunta, na IG que você acompanha, os técnicos não têm poder de voto, mas certamente têm poder de voz. Nestes casos, o papel do técnico é de facilitador dos processos. Os técnicos, normalmente (nem sempre), têm um volume de informações e tipos de informações diferentes e complementares aos dos gestores públicos, lideranças comunitárias ou representantes de segmentos sociais e políticos. Isto quando eles não são também estes mesmos representantes.

Então, retomando, o papel do técnico é o de facilitador, aportar as informações para as tomadas de decisão, e também de problematizador, levantando questões que amadureçam as tomadas de decisão. Se este papel for conduzido com coerência e retidão, assume-se um grande poder dentro das IG

Segunda pergunta: M&A é uma forma de ampliar a eficiência e eficácia na busca dos resultados desejados e, desta forma, ampliar a efetividade. Este processo técnico pode ser realizado por qualquer sistema de governo ou qualquer tipo de gestão, seja ela autoritária ou democrática. O que muda são os princípios que orientam os modos de desenvolver os processos da gestão, entre eles o monitoramento e avaliação. Como está proposto no material do curso, o monitoramento e avaliação devem ser feitos de forma participativa, considerando os interesses dos envolvidos na atividade turística. Sendo realizado deste modo, eles servem também como um processo de aprendizagem e de formação cidadã. Creio que isto responde à pergunta, isto é, monitoramento e avaliação são processos técnicos, realizados no processo de gestão, seja ele autoritário ou democrático. O diferencial está nos valores ou princípios de realização deste processo.

8. É certo de que todo programa deva ter Monitoria e Avaliação, inclusive se tratarmos o turismo como uma economia dinâmica, atividade que hoje se insere na implementação de Regionalização Turística. O Módulo 9 - Sistema de Monitoria e Avaliação do Programa relaciona os níveis de responsabilidade: Nacional, estadual, regional e municipal e, desta feita, estabelece objetividade em cada seis meses (6, 12, 18 e 24 meses) para o processo de sensibilização.

Fica então a pergunta: Considerando que a região turística é a composição de vários municípios integrados e interdependentes, como uniformizar dados, registros, desempenhos, parâmetros para esse Brasil continental, onde suas diferenças culturais imperam sobre o seu dia-a-dia? Pois o fato do município ter aderido a uma região turística não quer dizer que os outros órgãos se sensibilizem com a questão. Moacir Durães Silva - Vitória-ES

Paulo Cesar:

Caro Moacir,

Estou tentando entender a tua pergunta, vamos ver se a resposta vai te satisfazer. Caso não satisfaça, faça contato com o monitor e voltamos a conversar. Resumidamente não se espera que a mobilização tenha um processo de M&A para todas as regiões do país, isto significa que cada região deve ter o seu sistema, com seus indicadores e com a periodicidade própria. Os manuais constam somente de indicativos.

Dentro de um mesmo território, o processo de adesão ao processo será diferente. Assim, o sistema deve medir como está acontecendo o processo de adesão, se está avançando ou retroagindo. É perfeitamente normal que os conflitos de um território possam fazer com que em um ano mais atores estejam articulados à proposta e, no ano seguinte, muitos possam se retirar por algum conflito. A idéia do M&A é exatamente fazer com que os gestores possam perceber, a tempo, a tendência de esvaziamento (por exemplo) e antecipar ações que possam revertê-la. Esta lógica vale para todos os processos da gestão (planejamento, organização, direção e controle).

O Sistema de M&A deve, partindo do estágio em que o território se encontra, medir o avanço ou o retrocesso em questões que interessam aos atores territoriais. Assim, estas questões podem ser acompanhadas, definindo as estratégias de intervenção.

Sendo assim, não se preocupe com a periodicidade, nem com as diferenças nacionais. Concentre-se no território; as diferenças locais devem ser trabalhadas primeiramente.

Abraços.

9. Como criar um bom plano de marketing para a viabilidade de comercialização de roteiros integrados? Deuzanira Nery Jardim Brito – Macapá – AP

Fátima Tropa:

Cara Deuzanira,

Não sou uma especialista em Plano de Marketing, mas entendo que quando pensamos em um produto é necessário elaborar um bom plano de comunicação, que contemple um plano de marketing. No caso específico das Cidades Históricas de Minas, o plano de Marketing contemplou várias estratégias:

- 1) Participação em feiras nacionais e internacionais, em parceria com a Secretaria de Estado de Turismo;**
- 2) veiculação de propagandas institucionais em TV ;**
- 3) veiculação de *outdoor* nos principais destinos emissores – São Paulo, principalmente;**
- 4) *workshop* com agências e operadoras de turismo para apresentação dos roteiros em várias capitais – São Paulo, Rio de Janeiro, Belo Horizonte;**
- 5) realização de *fantours* com agências e operadoras nacionais;**
- 6) material impresso de apoio, como: catálogo, banco de dados, *folders*, *banners*, *displays*;**
- 7) Criação do site.**

10. Quais são as estratégias a serem criadas para que se possa elaborar um roteiro integrado entre municípios? Deuzanira Nery Jardim Brito - Macapá – AP

Fátima Tropa:

Cara Deuzanira,

Nossa equipe de consultores criou uma metodologia para a realização de roteiros integrados, o esquema está na transparência apresentada na Teleconferência. Mas cada consultor tem seu modo de atuar durante as etapas de trabalho. A estratégia principal é avaliar se ele será operacionalizável e comercializável.

11. Como foram realizadas e quais foram os critérios utilizados para a criação das regiões turísticas do Mato Grosso?

Os critérios foram definidos em parceria com as agências?

A Instância de Governança pode atuar em cada município, ou seja, cada município pode ter sua Instância de Governança ou ela deve ser regional?

Quero parabenizar o Ministério e a UFSC pela iniciativa. Fabrício Mendes - Cuiabá – MT

Ministério do Turismo:

Para a definição das regiões turísticas, o MTur realizou oficinas nas 27 unidades da federação. Cada Estado apontou os critérios para definir seu mapa. O MTur não interferiu e respeitou a realidade de cada Estado.

A Instância de Governança pode ser municipal, regional e estadual. É importante que cada município tenha sua instância, seja conselho ou fórum de turismo. Cada representante da instância municipal deverá fazer parte da Instância Regional que é composta pelos municípios da região turística e, da mesma forma, na Estadual.

12. Qual é a diferença entre um Roteiro turístico e um pacote? Bruno César - Ituiutaba – SP

Ministério do Turismo:

Roteiro é um itinerário organizado no qual atrativos, equipamentos e serviços são estruturados e ofertados como um produto turístico. Pacote é a forma como os roteiros são vendidos, ou seja, dentro de um roteiro podemos comercializar vários pacotes. Isto quem define é o mercado. Podemos resumir que roteiro é tudo o que temos a oferecer dentro daquele itinerário e pacote é aquilo que será vendido e consumido, por exemplo, qual hotel, que tipo de meio de transporte, quais atividades serão realizadas dentro daquele roteiro.

13. Como é feita a captação dos valores locais, além dos aspectos materiais e não materiais já conhecidos? Como é captada a subjetividade destes valores? Cíntia Kos - Teresina - PI

Fátima Tropa:

Cíntia,

Os valores locais são levantados nos municípios com o apoio da comunidade local, dos parceiros institucionais e através de pesquisas.

Um abraço.

14. Por que a iniciativa privada não foi convidada a participar dos estudos de roteirização? A roteirização sem a iniciativa privada (operadores) é uma peça de ficção. José de Anchieta S. Correia - Porto Velho – RO

Fátima Tropa:

José,

De qual estudo de roteirização você está se referindo?

Na maioria dos projetos de roteirização dos quais participei houve a presença de agências e operadoras.

Um abraço.

15. Como aproveitar o processo de roteirização em cidades essencialmente rurais? (Especificamente a cidade de Planaltina, próxima a Brasília). Yara Dias da Silva - Brasília - DF

Fátima Tropa

Para uma resposta mais eficiente eu precisaria conhecer o município, mas existem roteiros em locais rurais que abordam as atividades agropecuárias, ou agrícolas, com atividades culturais e/ou de ecoturismo.

Um abraço.

16. Quais são as ações indispensáveis para a formação de roteiros turísticos competitivos? Brenna Coelho - Brasília - DF

Ministério do Turismo:

Identificar a vocação turística do território do roteiro; avaliar os atrativos envolvidos; realizar pesquisa de demanda e oferta para verificar qual é o mercado e de que forma posicionar o produto; articular parcerias para a formação do roteiro; envolver as operadoras e agências receptivas, desde o início do processo, e qualificar a oferta do roteiro de forma a estruturar um produto competitivo.

17. Eu posso incluir um ou uns municípios nos roteiros turísticos da região? Qual é o primeiro passo? Com quem devo falar? Qual é o setor da região turística que eu devo procurar? Wilma Rodrigues - Curitiba - PR

Ministério do Turismo:

Com certeza. Um roteiro turístico pode envolver municípios, regiões turísticas, estados e países. A principal proposta da roteirização é justamente a de integrar municípios e formatar produtos diferenciados e, desta forma, diversificar a oferta turística, aumentando o tempo de permanência do turista na região. O primeiro passo é identificar os municípios dentro da região que possuem características similares e/ou complementares e que tenham interesse em se integrar num roteiro turístico. Caso a região possua uma Instância de Governança, este é o espaço para propor um roteiro. Caso não a tenha, procure o Órgão Oficial de Turismo dos municípios e do Estado para iniciar o processo.

18. Quais são os instrumentos que podemos utilizar para realizar a monitoria dos planos e projetos de turismo? **Marcela Pereira - Aracaju - SE**

Paulo Cesar:

Olá Marcela,

O que podemos chamar de instrumentos?

Creio que a matriz de marco lógico é um instrumento e, provavelmente, um instrumento que facilita compreendermos o Plano ou Projeto e, ao mesmo tempo, a maneira de monitorar e acompanhá-lo, tanto do ponto de vista dos impactos como do processo de sua execução.

No quadro a, você pode verificar que para cada objetivo/resultado (veja que no teu trabalho de conclusão do curso as linhas de ação correspondem aos “componentes”) corresponde um ou mais indicadores e seus respectivos meios de verificação. Para construir um indicador, por vezes temos que construir também “instrumentos” (questionários, roteiros de entrevistas) para produzir a informação do indicador.

| RESUMO DOS OBJETIVOS | INDICADORES | MEIOS DE VERIFICAÇÃO | PRESSUPOSTOS EXTERNOS |
|---|--|---|--|
| FIM Formulação do objetivo geral de desenvolvimento ao qual o Projeto contribuirá | IMPACTO DE CONTRIBUIÇÃO Sinalizam o impacto em relação ao objetivo de desenvolvimento | Fontes de informação utilizadas para verificar o alcance do objetivo de desenvolvimento e a contribuição do Projeto | Condições ou circunstâncias necessárias para facilitar a implementação das ações e obter os resultados esperados |
| PROPÓSITO Objetivo ou objetivos concretos do Projeto | IMPACTO DE EXECUÇÃO Medem os resultados da execução do Projeto | Fontes consultadas para verificar se os objetivos concretos do Projeto estão sendo alcançados | |
| COMPONENTES/ RESULTADOS Conjunto de resultados produzidos pelo Projeto | IMPLEMENTAÇÃO EFICÁCIA São descrições medem o estado de execução de cada um dos componentes do Projeto | Fontes de informação para verificar se os resultados têm sido produzidos | |
| ATIVIDADES Ações que devem ser realizadas para produzir os componentes ou resultados do Projeto | IMPLEMENTAÇÃO EFICIÊNCIA Orçamento para cada componente do Projeto | Informação para verificar se o orçamento foi aplicado conforme programado | |

Gostaria de chamar a tua atenção para o seguinte: se as pessoas, organizações que trabalham com turismo no território, não têm um grau de escolaridade alto ou nunca trabalharam muito com planos e projetos, para um primeiro ano, no lugar dos indicadores você pode sugerir perguntas que eles gostariam que fossem respondidas. Sendo assim, no lugar dos indicadores você trabalha com questões.
Abraços.