

A PARTICIPAÇÃO DE TODOS OS “ATORES” NO PROCESSO TURÍSTICO

Prof. Dr. José Manoel Gândara¹

Prof. Dr. Enrique Torres²

Lic. Daniel Lefrou³

RESUMO: Este trabalho trata da importância da participação de todos os atores, ou “steakholders”, no processo turístico, ou seja, no planejamento, na implementação, no desenvolvimento, na gestão e no controle da atividade turística, considerando isto como um instrumento fundamental para o desenvolvimento da mesma de forma sustentável, ressaltando sempre a importância de que todos os atores tenham e assumam benefícios e responsabilidades neste processo. O trabalho é resultado de discussões e reflexões advindas do Módulo “Os Novos Enfoques Institucionais. Descentralização e Concertação Social: Relações entre os Setores Público e Privado”, que se ministrou de 17 a 22 de janeiro de 2005, em La Rabida, Palos de la Frontera, Espanha, com uma duração de 48 horas. O módulo fez parte da IV edição do Programa de Mestrado em Gestão Pública do Turismo: Sustentabilidade e Competitividade, um Programa da Universidade Internacional de Andaluzia.

PALAVRAS-CHAVE: atores, participação, processo turístico, sustentabilidade, benefícios, responsabilidades.

Introdução

Nenhum território se converterá em destino turístico de relevância somente pelo fato de contar com atrativos turísticos, ou simplesmente por promovê-lo. Ao contrário, para que um território se converta em um destino turístico é necessário transitar um processo que contemple diferentes aspectos da vida local de forma sistêmica, de tal maneira que a comunidade, ou seja, os diversos atores sociais envolvidos naquele território, se encontrem em um estado que permita o desenvolvimento do turismo sem perder seus valores.

A participação de todos os atores no processo turístico como instrumento de sustentabilidade

É necessário um novo estilo de conformação de produtos e destinos turísticos, considerando a super-segmentação da demanda e a super-especialização da oferta, sempre levando em consideração a importância de termos turistas adequados a qualidade do produto que possuímos, e vice-versa, ou seja, contarmos com a qualidade adequada ao turista que queremos.

Somente o desenvolvimento da atividade turística que considere de forma equânime as distintas sustentabilidades e capacidades de carga viabilizará a efetiva satisfação da sociedade

como um todo. Os destinos turísticos devem proporcionar bem estar e satisfação a visitantes e, principalmente a visitados. O desenvolvimento da atividade turística pode, e deve, ser utilizado como um instrumento para melhorar as condições socioeconômicas da população local.

A sustentabilidade dos produtos e destinos turísticos deve ser encarada tanto como uma “filosofia” de gestão quanto como uma necessidade em vista a uma perspectiva de futuro. O caminho para um desenvolvimento turístico adequado passa por conjugar modelos de planejamento e gestão, já que o modelo participativo é fundamental para o desenvolvimento da atividade turística de forma sustentável, porém, sem jamais perder a visão estratégica.

Somente contando com um sistema de indicadores eficiente será possível planejar, gerir e controlar o desenvolvimento sustentável da atividade turística, interpretando suas relações endógenas e exógenas, e somente com informações consistentes será possível tomar decisões tendo presente que ante a menos possibilidade de danos ambientais, socioculturais ou econômicos, devemos ter precaução e buscar outras alternativas.

É fundamental que todos os atores que participem na atividade turística assumam seus papéis, considerando sempre que todos tem, e devem ter, benefícios e responsabilidades. Todos os atores devem participar e estar comprometidos com o planejamento, a implementação, o desenvolvimento, a gestão e o controle da sustentabilidade do desenvolvimento da atividade turística de forma estratégica. Considerando os novos enfoques institucionais e a importância da descentralização e da concertação social em todo o processo turístico, devemos destacar a importância e a necessidade do surgimento de estruturas capazes de articular todos os atores em prol de um desenvolvimento responsável.

O desenvolvimento local e regional sustentável será sempre o resultado de um processo turístico responsável, e a percepção do turista, ou seja, a sua satisfação ou insatisfação, será reflexo do trabalho realizado. Para poder utilizar a atividade turística como instrumento de desenvolvimento sustentável é fundamental contar com produtos e destinos turísticos viáveis e competitivos, pois somente a adequada relação entre qualidade, competitividade e sustentabilidade será a que determinará a perspectiva de longo prazo dos destinos turísticos.

É possível chegar a uma sociedade mais justa utilizando a atividade turística como elemento de consecução de uma sociedade equitativamente mais equilibrada, mais coerente e, fundamentalmente, mais conseqüente em suas ações e resultados, porém, para isto, todos os responsáveis pela atividade turística tem, e devem ter, o compromisso de utilizá-la como

instrumento para melhorar as condições socioeconômicas de nossa população, ou seja, como instrumento de inclusão social.

Metodologia

Este trabalho é resultado de debates e reflexões efetuadas por alunos, palestrantes e professores, dentro do módulo “Os Novos Enfoques Institucionais. Descentralização e Concertação Social: Relações entre os Setores Público e Privado”, que se ministrou de 17 a 22 de janeiro de 2005, em La Rabida, Palos de la Frontera, Espanha, com uma duração de 48 horas. O módulo fez parte da IV edição do Programa de Mestrado em Gestão Pública do Turismo: Sustentabilidade e Competitividade, um Programa da Universidade Internacional de Andaluzia, que contou com a participação de 17 alunos. Buscando conhecer o perfil dos participantes, pois certamente este influenciou nos debates e reflexões efetuados, cabe destacar que 5 dos alunos eram argentinos e outros 5, equatorianos. 2 eram bolivianos e 2 eram peruanos. Brasil, Colômbia, e México contavam com um estudante cada país. Quanto a formação dos mesmos, 7 eram formados em turismo / hotelaria, 4 em administração de empresas, 1 em antropologia, 1 em arquitetura, 1 em economia e 1 em geologia. No tocante a área de atuação de tais alunos, 11 deles eram professores universitários, sendo que, alguns eram coordenadores de cursos em suas universidades. 3 trabalhavam na administração pública, 1 na esfera nacional, outro na regional e o último na local. Merece ressaltar que destes, um na área de turismo e outro na área de meio ambiente. 1 trabalhava em uma ONG relacionada a questões sociais, 1 trabalhava na editora de um jornal e 1 trabalhava como consultor.

Quanto aos palestrantes, participaram Emilio Carrillo Benito, Secretario Municipal de Urbanismo de Sevilha, que falou sobre “Descentralização e Concertação: as Estratégias de Desenvolvimento Local”; Alfonso Gomez Rodriguez de Celis, Secretario da Casa Civil de Sevilha, que tratou sobre “O Pacto pelo Turismo: Relações entre os Setores Público e Privado”; Antonio Muñoz Martinez, Diretor Geral de Planejamento e Ordenação Turística da Secretaria de Turismo, Comercio e Esportes de Andaluzia, que discorreu sobre “O Planejamento Turístico em Andaluzia”; Francisca Montiel Torres, Diretora Geral de Qualidade, Inovação e Prospectiva Turística da Secretaria de Turismo, Comercio e Esportes de Andaluzia, que falou sobre “Qualidade, Inovação e Prospectiva como Aposta para a Modernização do Setor Turístico Andaluz”; Francisco Javier Blanco Herranz, Diretor do Patronato de Turismo de Huelva, que

tratou sobre “Huelva: Um Novo Destino Turístico, uma Nova Política Turística”; Manuel Rey Moreno, Gerente do Consorcio de Turismo de Sevilha, que discorreu sobre “A Experiência de Turismo de Sevilha”; Henrique Hernandez Martinez, Diretor do Plano Estratégico de Sevilha da Prefeitura de Sevilha, que falou sobre “Uma Experiência de Planejamento Estratégico: O Pacto pelo Turismo de Sevilha”; e Gonzalo Carrasco Nieves, Diretor de Planejamento e Programação e Sub-Diretor de Turismo da Província de Sevilha, que tratou sobre “O Turismo na Província de Sevilha: Um Modelo de Desenvolvimento Territorial”.

Com relação aos professores, o módulo contou com a participação do Prof. Dr. Manuel Marchena Gomez, da Universidade de Sevilha, Diretor do Programa de Mestrado e Coordenador deste módulo em específico, que se responsabilizou pela contextualização dos aspectos tratados no módulo, falando sobre “Os Novos Enfoques Institucionais. Descentralização e Concertação Social: As Relações entre os Setores Público e Privado”, bem como sobre “Novas Propostas Turísticas”. Participou também o Prof. Dr. José Manoel Gândara, da Universidade Federal do Paraná, Brasil, que se encarregou dos conteúdos teóricos, da apresentação de casos e da organização dos debates e reflexões. O referido professor tratou dos seguintes temas: “Necessidade de um Novo Estilo de Conformação de Produtos / Destinos Turísticos”, “A Sustentabilidade dos Produtos / Destinos Turísticos. Filosofia de Planejamento e Gestão ou Necessidade em Vista a uma Perspectiva de Futuro?”, “Planejamento Participativo e / ou Planejamento Participativo? Qual o Caminho para um Desenvolvimento mais Adequado?” “A Participação de Todos os Atores na Gestão dos Produtos / Destinos Turísticos”, “Os Indicadores de Sustentabilidade como Instrumento de Planejamento / Gestão de Produtos / Destinos Turísticos”, “O Desenvolvimento Local como Resultado de um Processo Turístico Responsável”, e “A Percepção do Turista como Reflexo do Trabalho Realizado”. Apresentou também os seguintes casos: “A Ilha de Lanzarote”, “A Mancomunidade do Sudoeste de Asturias”, “O Município de Ibiraguera”, “O Município de Rio dos Cedros”, “O Município de Curitiba” e “O Programa Nacional de Municipalização do Turismo do Brasil”. A Prof. Msc. Noelia Gonzalez Roldan, da Universidade Internacional de Andaluzia, coordenou a visita técnica a Sevilha, bem como, tutorou aos alunos durante todo o módulo.

Depois de assistir as aulas, estudos de casos, palestras, tutorias e visitas técnicas, bem como participar ativamente nos debates e reflexões, os alunos apresentaram 2 trabalhos, respondendo as seguintes perguntas: “Levando em Consideração a Sustentabilidade e a

Competitividade, ao Analisar as Experiências Apresentadas neste Módulo (Comunidade Autônoma de Andaluzia, Província de Sevilha, Província de Huelva, Município de Sevilha, Mancomunidade do Sudoeste de Asturias, Ilha de Lanzarote, Município de Ibraquera, Município de Rio dos Cedros, Município de Curitiba e PNMT – Brasil), qual é a idéia de vocês com relação a alternativa mais adequada com relação a organização para o planejamento e gestão turística do território (produto / destino) ?” e “Ao Considerar os Novos Enfoques Institucionais e a Importância da Descentralização e da Concertação Social em Todo o Processo Turístico (planejamento, implementação, desenvolvimento, gestão e controle), quais são os benefícios e responsabilidades que devem ter cada um dos grandes grupos de atores envolvidos (iniciativa pública nacional, regional e local; iniciativa privada turística no destino e na origem dos fluxos; recursos humanos de turismo; comunidade local em geral; sociedade civil organizada; e turistas), para que as relações sejam as mais positivas para todos eles e, conseqüentemente, para a atividade turística como um todo ?”. Os trabalhos apresentados foram organizados e resumidos pelo aluno Daniel Lefrou, sob a supervisão do Professor Gândara, e o resultado de todo este exaustivo processo é o que se apresenta a partir de agora.

Algumas reflexões

Considerando as experiências analisadas é possível identificar que mesmo os casos que não se desenvolveram de forma planejada estão voltando a planejar seu desenvolvimento aplicando critérios de sustentabilidade. Cabe destacar que as experiências são diferentes entre si e cada uma delas tem suas próprias particularidades. Para começar, podemos citar suas localizações geográficas, o que determina diferenças ambientais, sociais, culturais e, inclusive, econômicas e políticas. Tais diferenças certamente influem na vida e desenvolvimento de seus povos de diversas formas, seus processos são diferentes e partem de diferentes contextos históricos, somando todos os fatores diferentes motivações e expectativas com relação ao próprio processo de desenvolvimento social em nível local.

Embora, a pesar das notórias diferenças existentes entre os casos analisados, buscando encontrar um objetivo comum, se pode mencionar o desejo de trabalhar o desenvolvimento de forma sustentável e competitiva, reconhecendo e valorizando as potencialidades e limitações de cada comunidade, dentro de um processo de reconhecimento e adoção de cada realidade.

Ao tratar de desenvolvimento sustentável e turismo se deste em primeiro lugar,

estabelecer o desenvolvimento sustentável como um paradigma que se adota para guiar todo o processo da atividade turística, ou seja, o planejamento, a implementação, o desenvolvimento, a gestão e o controle da atividade, por tanto, não deve ser considerado com um estado fixo em harmonia, ou um estado de realização a ser atingido. Considerando as três vertentes fundamentais da sustentabilidade, a ambiental, a sociocultural e a econômica, não se pode imaginar um produto turístico que não seja economicamente atrativo, ambientalmente sustentável no tempo e que não respeite os valores sociais e culturais. O respeito a estes três pilares deve produzir uma sinergia entre todos os atores intervenientes na atividade turística para levar adiante uma idéia conjunta, uma visão de futuro compartilhada. Então, falar de sustentabilidade e competitividade é falar de “idéias” que caminham permanentemente ao lado do planejamento. Um destino sustentável é competitivo no mercado, e é muito difícil que um destino seja competitivo a longo prazo se não aplica critérios de sustentabilidade em seu processo turístico.

É recomendável que os processos de organização para o planejamento, a gestão e o controle da atividade turística comecem com uma série de questionamentos: o que fazer ? como fazer ? para quem fazer ? Ou seja, com que recursos contamos, quem serão nossos clientes e que ações desenvolver.

Por mais que resulte evidente, é necessário destacar que em todo o processo devem participar todos os atores sociais que de forma direta ou indireta se relacionam com a atividade turística, sejam endógenos ou exógenos. Além da comunidade local em geral, existem vários atores que intervêm no processo turístico e que também se beneficiarão dos resultados do desenvolvimento da atividade turística, por exemplo, o setor público, o setor privado, os recursos humanos que trabalham na atividade turística, a sociedade civil organizada e os próprios turistas.

Não se pode falar de atores sociais sem estabelecer a importância que adquire a cooperação entre os setores público e privado, buscando permanentemente solucionar os gargalos que surgem ao longo de todo o processo turístico. Além da cooperação intra e intersectorial, é necessário destacar a importância e a necessidade da cooperação inter-administrativa, ou seja, entre os mesmos organismos da iniciativa pública ou privada, nos seus diferentes níveis.

Com relação a população local em geral, se considera fundamental sua conscientização, motivação e capacitação, para que possam participar ativamente no processo turístico como um todo, desde uma ótica que permita que cada ator que se sinta identificado com o processo, que compreenda seu significado e importância, e desta forma, se transforme em agente e instrumento

do mesmo.

A importância da participação de todos os atores não é um fator a ter presente somente nas primeiras etapas do processo, ou seja, o planejamento e a implementação, e sim, se deve considerar fundamental que os mesmos atores devem converter-se também em agentes de desenvolvimento, gestão e controle da atividade turística como um todo.

Buscando que a gestão pública seja mais eficiente e eficaz, será fundamental implementar os mecanismos necessários para que a administração seja descentralizada, ou seja, que a gestão pública seja importante a escala local, dado que é neste nível territorial onde se produzem os acontecimentos que refletem a relação mais direta entre todos os atores e onde geralmente se produzem os problemas mais concretos.

Também se pode identificar que a sustentabilidade não é somente um critério a ser adotado por pequenas populações ou áreas naturais, e sim, é um paradigma que se adota e deve ser adotado por todo o tipo de território e dimensão de comunidades. Somente desta forma podemos pensar em ter uma sociedade global sustentável.

Um elemento chave a ser destacado é a importância da continuidade do processo, um elemento fundamental para a perspectiva de longo prazo, e isto requer continuidade das políticas e do apoio e compromisso de todos os atores envolvidos.

O planejamento e a gestão do desenvolvimento do destino deve ser realizado conjugando os modelos participativo e estratégico, já que desta forma se podem aproveitar os pontos positivos de ambos modelos, ou seja, a conscientização e a obtenção de cooperação, coresponsabilidade e participação, características do modelo participativo, e a perspectiva de longo prazo, regra do modelo estratégico que é fundamental para a sustentabilidade. Ao mesmo tempo se consegue evitar a visão muitas vezes imediatista, normal no modelo participativo, e o distanciamento da realidade local e atual, que algumas vezes ocorre no modelo estratégico.

É importante ressaltar que o plano de desenvolvimento não necessariamente deve ser exclusivamente turístico, é sim, fundamentalmente orientado para a melhoria da qualidade de vida da comunidade local e dos demais agentes envolvidos, contemplando de forma sistêmica todos os aspectos que abarcam a sustentabilidade da região, considerando tanto elementos objetivos como a qualidade da água e do ar como a geração de renda e empregos, até aspectos que se relacionam com a percepção dos próprios agentes sociais sobre seu entorno e comunidade.

A atividade turística pode sempre ser considerada como uma alternativa para promover o

desenvolvimento sustentável das comunidades, mas nunca como alternativa única que permitira lograr este objetivo. Nem sempre o turismo se convertera na principal atividade econômica da região e mesmo que se torne o motor que gera o desenvolvimento da comunidade, é fundamental que assuma o seu papel de indutor da diversificação de atividades econômicas na região, potenciando permanentemente o desenvolvimento de atividades afins. A monocultura jamais foi positiva para nenhuma região.

Como anteriormente mencionado, por meio do planejamento e da gestão que conjugue os modelos participativo e estratégico, são os próprios agentes sociais que devem decidir o que fazer, como fazer e a quem dirigir tais ações. É por isto que muitas vezes o turismo não é contemplado como uma atividade a desenvolver, e se impulsiona o desenvolvimento integral da localidade propiciando outro tipo de atividades. E, sem dúvida, é muito importante que isto seja respeitado.

O processo de planejamento, gestão e controle que conjugue os modelos participativo e estratégico devera estar guiado pela construção de indicadores, sejam objetivos ou subjetivos, e estes determinarão o estado das coisas, conduzirão as ações a desenvolver, permitirão estabelecer comparações com outros destinos e também serão utilizados como elementos de controle. Certamente, contar com tais instrumentos permite minimizar os impactos negativos e maximizar os impactos positivos, já que se pode evitar tomar decisões inadvertidas e desta forma, se amplia a perspectiva de qualidade, competitividade e, conseqüentemente, de sustentabilidade.

É fundamental que os objetivos e estratégias contemplados no planejamento sejam realistas, ou seja, respeitem as características do meio no qual se desenvolverão, bem como, estejam pensados para segmentos de mercados específicos, pois somente com a super-segmentação da demanda e a super-especialização da oferta se viabilizara uma maior competitividade e rentabilidade nas relações entre a oferta e a demanda, considerando sempre competitividade e rentabilidade elementos fundamentais para a sustentabilidade. Porem, cabe destacar que a visão economicista deve mais uma das visões que contribua para atingir os objetivos da sustentabilidade, sempre que esta visão se encontre em equilíbrio com os aspectos ambientais, culturais e sociais. Somente com as visões consideradas de forma equânime, sem a sobrepujança de alguma delas é que se viabilizara um desenvolvimento sustentável e uma sociedade mais harmônica.

A alternativa mais adequada para o desenvolvimento de uma região será aquela que

estabeleçam os próprios atores sociais em função de suas características, limitações, carências, virtudes e potencialidades, aquela que seja a mais criativa possível em função das particularidades locais. Além disso, o desenvolvimento de um território se dará em função daquilo que os atores deste território estimem, ou seja, se deve estabelecer o que se entende por desenvolvimento, e também, o que se espera e até onde se espera chegar com este desenvolvimento. Por isto a necessidade de se conjugar os modelos estratégico e participativo de planejamento.

Atores, Benefícios e Responsabilidades

Com relação aos principais grupos de atores envolvidos no processo turístico e os benefícios e responsabilidades que os mesmos devem ter, se identificou que um grupo importante é o da administração pública, em suas esferas local, regional e nacional. Como exemplo de atores envolvidos neste grupo se pode destacar na esfera nacional o Órgão Nacional de Turismo (Ministério, Secretaria, Direção, Instituto, etc.), os Ministérios de Relações Exteriores, Meio Ambiente, Cultura, Transportes, Economia, Infra-Estrutura, Trabalho, Educação, etc., a Administração Nacional de Parques e Espaços Protegidos, a Administração Nacional de Bens Culturais, o Conselho Nacional de Turismo, as Forças Nacionais de Segurança, as Comissões de Turismo da Câmara dos Deputados e do Senado, as Universidades Públicas Federais, etc.. Dentro da esfera regional é possível ressaltar ao Órgão Regional de Turismo, aos Órgãos Regionais de Economia, Cultura, Segurança, Trabalho, Meio Ambiente, Transporte, Infra-estrutura, Educação, etc., os “Consórcios” Regionais de Promoção, a Administração Regional de Parques e Espaços Protegidos, a Administração Regional de Bens Culturais, Comissões de Turismo das Assembléias Regionais, etc.. Na esfera local, o Órgão Local de Turismo, os Órgãos Locais de Economia, Cultura, Segurança, Trabalho, Meio Ambiente, Transporte, Infra-estrutura, Educação, etc., o Órgão de Defesa do Consumidor, a Comissão de Turismo da Câmara Local, etc., são alguns dos atores que se podem identificar. Merece a ressalva de que cada país possui a sua especificidade na definição das esferas da Administração Pública, e o que se apresenta são apenas alguns exemplos para destacar a amplitude e a complexidade desta área, onde uma inter-relação permanente entre as esferas se faz fundamental.

Com relação aos benefícios ou expectativas da Administração Pública, se pode destacar identificar com clareza os recursos que possam ser transformados em produtos turísticos, decidir

o tipo de turista que se deseja atrair, desincentivar aos turistas não desejados, construir uma sociedade mais justa e eqüitativamente mais equilibrada, melhorar a qualidade de vida da comunidade, capacitar aos recursos humanos, preservar aos recursos naturais e culturais, obter benefícios políticos tais como votos, arrecadação de impostos, ordenação da ocupação do território, desenvolvimento sustentável do turismo, administrar destinos turísticos competitivos, segurança e qualidade nos destinos turísticos, posicionamento adequado dos destinos turísticos, reconhecimento da imagem de marca dos destinos turísticos, geração de emprego, redistribuição de renda, etc. No tocante a responsabilidades e aportações da Administração Pública, se pode identificar a garantia de um cenário de sustentabilidade, estabelecer bases legais para o desenvolvimento da atividade turística, estreitar vínculos entre todos os atores, criação e controle da infra-estrutura, provisão de serviços públicos, interpretação das necessidades da população, fomento da atividade turística mediante planos, políticas e programas, coordenar e priorizar investimentos, fomentar a inclusão nos programas de estudo em todos os níveis da educação pública e privada conteúdos transversais de formação turística, promover a consciência turística em toda a população, estimular a produção e o consumo de produtos “locais” de forma que a atividade turística seja propulsora da economia “local”, participar de eventos promocionais de caráter local, regional, nacional e internacional, criar produtos, circuitos, roteiros, zonas e corredores turísticos, analisar e determinar as capacidades de carga dos recursos e destinos turísticos, avaliar custos e benefícios, controlar a qualidade, legislar de forma transparente e clara, estabelecer outras políticas setoriais (transporte, educação, meio ambiente, cultura, etc.), gerar emprego, redistribuir renda, etc.

Outro importante grupo de atores identificado é o da iniciativa privada, seja ela relacionada diretamente a atividade turística ou não. Cabe destacar que dentro da atividade privada ligada a atividade turística, se considera necessário incluir tanto a iniciativa privada atuante no destino, quanto aquela atuante como “representante” do destino na origem dos fluxos. Como exemplo de iniciativa privada relacionada diretamente com a atividade turística no próprio destino, se pode citar os meios de hospedagem, as agencias de viagens, as empresas de transporte (linhas aéreas, ônibus, trem, aluguel de carros, transporte urbano, táxis, etc.), guias de turismo, casa de cambio, restaurantes, bares, empresas de recreação, centros de lazer, organizadores de eventos, prestares de serviços para eventos, lojas de artesanato, imobiliárias, concessionários de infra-estruturas (aeroportos, terminais de transporte, pedágio, etc.), entidades financeiras,

empresas de telecomunicações, etc. Quanto a exemplos de iniciativa privada “representante” do destino na origem dos fluxos, se pode citar os operadores de turismo, as agências de viagem, as centrais de reservas, as centrais administrativas das empresas dos destinos, os produtores de eventos, as empresas de transportes, etc.

No tocante a benefícios ou expectativas da iniciativa privada no destino e nos pólos emissores, se pode exemplificar através do crescimento da demanda, do incremento de ingressos, da maior competitividade, da maior rentabilidade, da maior consolidação da atividade, fontes de financiamento para investimentos, da possibilidade de aceder a mais informações fruto de pesquisas, de recursos e serviços tecnológicos disponíveis, incorporação de normas de qualidade, eficiência e eficácia nos sistemas de reservas, dinamização econômica do setor, identidade e caracterização do destino, imagem positiva, marca competitiva, impactos econômico e social positivos, permanente circulação de dinheiro, situação econômica positiva, melhor qualidade de vida da população, sustentabilidade ambiental, sociocultural e econômica, desenvolvimento de novos produtos, reconhecimento pelo planejamento e gestão realizada, mão de obra qualificada, credibilidade na sociedade, maiores e melhores segmentos de mercado, facilidades para a participação ativa no mercado das pequenas e medias empresas, etc. Quanto as responsabilidades ou aportes da iniciativa privada, se pode tratar do estímulo a produção e ao consumo de produtos regionais de forma que a atividade turística seja propulsora da economia local, promover e melhorar as comunidades onde realizam seus negócios, transparência nas informações turísticas e contratuais, transmitir imagens e distribuir informações que sejam correspondentes as realidades dos destinos, maximizar a competitividade, gerar empregos, melhorar a oferta de trabalho, capacitação e conscientização continua, priorizar a contratação de recursos humanos do local, velar pela segurança, prevenção de acidentes, proteção sanitária e higiene alimentar, etc. identificar recursos e convertê-los em produtos, marketing (comercialização, distribuição e comunicação, bem como formatação de produtos de qualidade adequada aos segmentos de mercado definidos) turístico sustentável nos centros emissores definidos e para os segmentos de mercado adequados, preservar o patrimônio natural e cultural, facilitar ao turista a “compreensão” do destino, atuar coordenadamente com os outros prestadores de serviços e setor publico, investimentos, desenvolver estudos de impactos e estudos de demanda, assegurar critérios de qualidade, profissionalização do setor, organização dos serviços, respeito e execução da legislação, respeito as capacidades de carga, utilizar correta e eticamente seu poder de

negociação, diversificação da oferta, etc, contar com infra-estruturas, equipamentos e serviços adequados para atender aos os fluxos de alta e baixa temporadas, etc.

Um importante grupo de atores é o dos recursos humanos que atuam na atividade turística, tanto no destino quanto na origem dos fluxos, e como exemplos podemos citar todos os profissionais que trabalham nas iniciativas pública e privada destacadas anteriormente, cabendo ressaltar a importância e a necessidade de profissionais com os mais diversos níveis de formação (básica, média, técnica, superior, etc.) e nas mais diversas áreas (turismo, hotelaria, geografia, economia, administração, guias, idiomas, etc.). Como benefícios ou expectativas destes atores, podemos destacar a existência de empregos, a adequada remuneração dos empregos, uma formação acadêmica de qualidade, a profissionalização do setor, utilização de mão de obra qualificada, posicionamento dos recursos humanos formados, melhores ofertas de trabalho, aumento do sentido de dignidade e auto-estima, inclusão social, melhor nível educacional da população, acesso a novas tecnologias, contactos com pessoas de outras culturas, melhores ingressos, melhor qualidade de vida, sustentabilidade econômica, sociocultural, e ambiental, etc. Quanto a responsabilidades ou aportes, podemos destacar a necessidade de avaliar permanentemente a oferta de mão de obra local, buscando sempre que a mesma seja capaz, quantitativa e qualitativamente, de atender as necessidades, formar mão de obra qualificada, capacitação permanente, adequada prestação de serviços, identificação das necessidades e tendências dos mercados laborais, propiciar pesquisa e planejamento, bem como, coordenação permanente em benefício do desenvolvimento turístico, criar e difundir cursos de formação e capacitação, visão de longo prazo, fomentar a consciência turística tanto em turistas como na comunidade local, etc.

Com relação a comunidade local em geral, é possível ressaltar como benefícios ou expectativas a sustentabilidade no seu mais amplo espectro, a participação nos benefícios gerados pela atividade turística, a melhoria na qualidade de vida, a inclusão social, a promoção de valores comunitários, a criação direta e indireta de emprego, a geração e redistribuição de renda, maior e melhor acesso a infra-estrutura e serviços, ampliação da oferta de lazer, ingressos adicionais, poder de voto, poder de negociação, participação direta no planejamento, na gestão e no controle da atividade turística, facilidade de acesso a fontes de financiamento para se converter em empreendedor, facilidade de formação, integração social, fortalecimento da identidade local, orgulho das próprias características, etc. No tocante a responsabilidades ou aportações, se pode

destacar a conservação dos recursos, a preservação do patrimônio, a participação ativa no processo de desenvolvimento, fomentar o desenvolvimento de novas obras de infra-estruturas e serviços, participar do controle do desenvolvimento atuando no planejamento e na gestão do mesmo, estimular a expansão de outras atividades econômicas, eleição de políticos e autoridades competentes, ser “vigia” da sua cidade, promover positivamente a sua cidade, atender bem aos visitantes, promover a limpeza e a ordem em geral, apropriar-se da identidade local, participar e cooperar nos programas desenvolvidos, facilitar aos turistas a compreensão da cidade, etc.

Quanto a sociedade civil organizada, podemos destacar como exemplos deste grupo de atores as associações de vizinhos, as associações de ruas, avenidas e zonas comerciais, as associações por áreas de interesse (fauna, flora, etc.), as associações profissionais, as associações de trabalhadores, sindicatos, cooperativas, as associações do comércio e indústria, os movimentos sociais, os partidos políticos, as associações esportivas e culturais, as associações de jovens e terceira idade, as associações de mulheres, as associações de gays, lésbicas e simpatizantes, as associações de residentes estrangeiros, etc. Os benefícios ou expectativas deste grupo de atores estão relacionados com a sustentabilidade em geral, com a preservação dos valores socioculturais e ambientais, a melhoria da qualidade de vida, maiores possibilidades de desenvolvimento humano e profissional, inserção social, direito a opinião, direito a formar parte ativamente do desenvolvimento local, liderar as demandas com relação ao controle social, poder político, poder de negociação, participação equitativa nos benefícios econômicos, sociais, culturais e ambientais, ampliação das possibilidades de lazer e turismo, desenvolvimento e reconhecimento da sua organização, etc. Em relação às responsabilidades ou aportações, este grupo de atores pode se destacar na questão da preservação do patrimônio cultural e ambiental, da participação ativa no planejamento, na gestão e no controle do desenvolvimento, no cumprimento da legislação, na hospitalidade em relação ao visitante, na capacitação permanente, em gerar sinergia para o desenvolvimento local, buscar instituições de apoio supra-local, ou mesmo, supra-nacional, tutelar formas de vida autóctones, promover o associativismo, preparação de líderes, não perder a perspectiva de longo prazo, viabilizar uma boa relação entre os atores, promover mecanismos de denúncia em caso de impactos negativos, etc.

E como último grande grupo de atores a ser analisado, os visitantes, sejam eles turistas nacionais ou internacionais, ou mesmo excursionistas, cabendo destacar que, não por serem os últimos a se tratar, são menos importantes, todo o contrário, pois é fundamental ressaltar que

“sem turistas não temos a atividade turística”. Como benefícios ou expectativas características deste grupo de atores, podemos incluir a utilização e gozo do produto turístico conformado para seu tempo livre ou de trabalho, preços justos, segurança, informação fiel, bom atendimento, serviços, equipamentos e infra-estruturas de qualidade, conhecimento de outras realidades e culturas, contacto com outras experiências, transparência nos contratos, direitos como consumidores, facilidades na compreensão do destino, qualidade ambiental, hospitalidade, etc. Quanto as responsabilidades ou aportes deste grupo de atores, podemos destacar o respeito as culturas, valores e tradições locais, integração com a comunidade receptora, o uso adequado dos serviços, equipamentos e infra-estruturas, respeito ao meio ambiente, divulgar a experiência, facilitar as informações requeridas na realização de pesquisas, consumir produtos locais, redistribuir renda, etc.

Conclusão

A nível global, e reconhecendo as particularidades de cada caso, é prudente estabelecer que uma adequada alternativa para organizar um destino turístico deve contemplar uma forma de planejar, implementar, desenvolver, gerir e controlar que conjugue os modelos estratégico e participativo, sempre com uma visão estratégica e de longo prazo, que conjugue a participação, a cooperação e a responsabilidade entre o diversos atores, bem como, benefícios para os mesmo, trabalhando o consenso e concertação social ao tomar de decisões sobre temas de interesse comum, sempre buscando a definição de linhas de atuação conjuntas que tenham permanentemente presente a importância da qualidade, da competitividade e da rentabilidade, sempre dentro de uma visão de sustentabilidade em suas três vertentes.

Referências Bibliográficas

BLANCO, Francisco J. Anotações da palestra “Huelva: Nuevo destino turístico, nueva política turística.”, proferida durante o IV Master em Gestão Pública de Turismo da Universidade Internacional de Andaluzia. La Rabida, 2005.

CARRILLO, Santiago. Anotações da palestra “Descentralización y concertación: las estrategias de desarrollo local.”, proferida durante o IV Master em Gestão Pública de Turismo da Universidade Internacional de Andaluzia. La Rabida, 2005.

CARRASCO NIEVES, Gonzalo. Anotações da palestra “Turismo de la Provincia de Sevilla: um modelo de desarrollo turístico territorial.”, proferida durante o IV Master em Gestão Pública de Turismo

da Universidade Internacional de Andaluzia. La Rabida, 2005.

DIAS, Adriana. “Fomento de um arranjo produtivo local ecodesenvolvimentista – Uma experiência no âmbito de agenda 21 local: o caso de Ibiraquera.”, Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Turismo da Universidade Regional de Blumenau, 2003.

EMBRATUR. “Programa Nacional de Municipalização do Turismo – 8 anos: Retratos de uma caminhada – Estratégia e gestão”, Brasília: EMBRATUR, 2002.

GANDARA, José M.G. “La imagen de calidad ambiental urbana como recurso turístico: el caso de Curitiba, Brasil”, Tese de Doutorado apresentada no Programa Turismo e Desenvolvimento Sustentavel da Universidade de Las Palmas de Gran Canaria, 2001.

GANDARA, José M.G. Anotações da palestra “Necesidad de un nuevo estilo de conformación de productos / destinos turísticos.”, proferida durante o IV Master em Gestão Pública de Turismo da Universidade Internacional de Andaluzia. La Rabida, 2005.

GANDARA, José M.G. Anotações da palestra “La sostenibilidad de los productos / destinos turísticos. ¿Filosofía de gestión o necesidad en aras a una perspectiva de futuro? ”, proferida durante o IV Máster em Gestão Pública de Turismo da Universidade Internacional de Andaluzia. La Rabida, 2005.

GANDARA, José M.G. Anotações da palestra “Los indicadores de sostenibilidad como instrumento de planificación / gestión de los productos / destinos turísticos.”, proferida durante o IV Máster em Gestão Pública de Turismo da Universidade Internacional de Andaluzia. La Rabida, 2005.

GANDARA, José M.G. Anotações da palestra “Planificación estratégica y / o participativa ¿¿Cual es el camino para um desarrollo más adecuado?”, proferida durante o IV Máster em Gestão Pública de Turismo da Universidade Internacional de Andaluzia. La Rabida, 2005.

GANDARA, José M.G. Anotações da palestra “La participación de todos los actores em la gestion de los productos / destinos turísticos.”, proferida durante o IV Máster em Gestão Pública de Turismo da Universidade Internacional de Andaluzia. La Rabida, 2005.

GANDARA, José M.G. Anotações da palestra “El desarrollo local como resultado de um processo turistico responsable.”, proferida durante o IV Máster em Gestão Pública de Turismo da Universidade Internacional de Andaluzia. La Rabida, 2005.

GANDARA, José M.G. Anotações da palestra “La percepcion del turista como reflejo del trabajo realizado.”, proferida durante o IV Máster em Gestão Pública de Turismo da Universidade Internacional de Andaluzia. La Rabida, 2005.

GOMEZ RODRIGUEZ DE CELIS, Alfonso. Anotações da palestra “Pacto por el turismo: relaciones del sector público y privado.”, proferida durante o IV Máster em Gestão Pública de Turismo da Universidade Internacional de Andaluzia. La Rabida, 2005.

HERNANDEZ MARTINEZ, Enrique. Anotações da palestra “Uma experiencia de planificación

estratégica: el pacto por el turismo de Sevilla.”, proferida durante o IV Máster em Gestão Pública de Turismo da Universidade Internacional de Andaluzia. La Rabida, 2005.

MARCHENA GOMEZ, Manoel. Anotações da palestra “Los nuevos enfoques institucionales. Descentralización y concertación social: relaciones entre los sectores público y privado.”, proferida durante o IV Master em Gestão Pública de Turismo da Universidade Internacional de Andaluzia. La Rabida, 2005.

MARCHENA GOMEZ, Manoel. Anotações da palestra “Conclusiones: Nuevas propuestas turísticas.”, proferida durante o IV Máster em Gestão Pública de Turismo da Universidade Internacional de Andaluzia. La Rabida, 2005.

MENDEZ, Benjamin. Anotações da palestra “Desarrollo local y turismo: el caso de la Mancomunidad del Suroccidente em Asturias”, proferida durante o curso de Doutorado em Turismo e Desenvolvimento Sustentavel da Universidade de Las Palmas de Gran Canaria. Lanzarote, 1999.

MONTIEL TORRES, Francisca. Anotações da palestra “Calidad, innovación y prospectiva como apuesta para la modernización del sector turístico andaluz.”, proferida durante o IV Master em Gestão Pública de Turismo da Universidade Internacional de Andaluzia. La Rabida, 2005.

MUÑOZ MARTINEZ, Antonio. Anotações da palestra “La planificación turística em Andaluzia.”, proferida durante o IV Máster em Gestão Pública de Turismo da Universidade Internacional de Andaluzia. La Rabida, 2005.

PELIM, Valdinho. “A atividade turística como alternativa para promover o desenvolvimento local sustentável: o caso do município de Rio dos Cedros - SC”, Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Desenvolvimento Regional da Universidade Regional de Blumenau, 2004.

PRATS, Fernando. “Lanzarote em la biosfera: una estrategia hacia el desarrollo sostenible de la isla”, Lanzarote: Cabildo de Lanzarote, 1998.

REY, Manuel. Anotações da palestra “La experiencia del turismo em Sevilla.”, proferida durante o IV Máster em Gestão Pública de Turismo da Universidade Internacional de Andaluzia. La Rabida, 2005.