

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE - UFRN

**COMPETITIVIDADE DE DESTINOS TURÍSTICOS E O IMPERATIVO
SUSTENTÁVEL: AVALIAÇÃO DE DIMENSÕES E ATRIBUTOS
CONDICIONANTES NO PÓLO COSTA DAS DUNAS, RN, BRASIL**

LIZ RODRIGUES CERQUEIRA

NATAL
2010

Livros Grátis

<http://www.livrosgratis.com.br>

Milhares de livros grátis para download.

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE - UFRN
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS - CCSA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO - PPGTUR**

**COMPETITIVIDADE DE DESTINOS TURÍSTICOS E O IMPERATIVO
SUSTENTÁVEL: AVALIAÇÃO DE DIMENSÕES E ATRIBUTOS
CONDICIONANTES NO PÓLO COSTA DAS DUNAS, RN, BRASIL**

LIZ RODRIGUES CERQUEIRA

Dissertação apresentada na Defesa de dissertação como requisito para obtenção do título de Mestre em Turismo, da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, na área de concentração Turismo, Desenvolvimento e Gestão e linha de pesquisa Turismo e Desenvolvimento Regional, sob orientação da Profa. Dra. Rosana Mara Mazaro.

NATAL
2010

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE - UFRN
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS - CCSA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO - PPGTUR**

LIZ RODRIGUES CERQUEIRA

**COMPETITIVIDADE DE DESTINOS TURÍSTICOS E O IMPERATIVO
SUSTENTÁVEL: AVALIAÇÃO DE DIMENSÕES E ATRIBUTOS
CONDICIONANTES NO PÓLO COSTA DAS DUNAS, RN, BRASIL**

Dissertação apresentada para obtenção do grau de mestre em Turismo

Natal/RN, 08 de outubro de 2010.

Banca Examinadora:

Rosana Mara Mazaro

Professora e Coordenadora do Programa de Pós-Graduação em Turismo da Universidade Federal do Rio Grande do Norte - Doutora em Administração/Turismo pela Universidade de Barcelona (Espanha)

Sérgio Marques Júnior

Professor do Programa de Pós-Graduação em Turismo da Universidade Federal do Rio Grande do Norte - Doutor em Agronomia pela Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho

Luis Gonzaga Godoi Trigo

Professor associado (Livre Docente) do curso de Lazer e Turismo da Escola de Artes, Ciências e Humanidades da Universidade de São Paulo - Doutor em Educação pela Universidade Estadual de Campinas

Dedico este trabalho à Telma, pelo apoio nos momentos necessários e decisivos durante a realização deste trabalho, e à memória de minha irmã, Mirna Vitória, minha maior motivação para seguir em frente e incentivo para buscar com ousadia meus ideais.

Agradecimentos

Durante a elaboração deste trabalho de dissertação recebi ajuda de algumas pessoas às quais, mesmo correndo um sério risco de esquecer alguém, gostaria de registrar publicamente os meus sinceros agradecimentos.

À minha (des)orientadora, pela liberdade que me permitiu elaborar este trabalho.

Aos professores Fransualdo e Rita de Cássia Cruz pelas críticas e sugestões por ocasião do exame de qualificação.

À Jossylúcio, pelos mapas e idéias gráficas.

Aos professores Márcio Valença, Mauro Lemuel, Natalie Groetlaars Marcelo Rodrigues, Gonzaga Chimbinho, Emilene Leite e Natasha Lucena, que, com simplicidade e competência, contribuíram para uma reflexão mais consistente mediante as discussões do meu trabalho.

À Telma, pelos conselhos e orientações, por ter dividindo os bons e não tão bons momentos e por seus exemplos, que me ensinaram o valor e a força da motivação.

Aos meus colegas da dança de salão que me permitiram cuidar do meu bem-estar físico e psíquico.

Aos casais amigos natalenses, Sérgio & Valéria e Bia & Jorge, pela acolhida na cidade, pelo apoio incondicional e pelos momentos de lazer e diversão para fugir do cansaço e fadiga.

A Emilene e Rafaela pela ajuda e orientação na tradução das referências em inglês.

À Joaína e Candice, pelos telefonemas de carinho e pelas cartas de estímulo e incentivo.

Aos meus amigos e parentes, próximos ou distantes, e este espaço não seria suficiente para nomeá-los e expressar minha gratidão, alimentaram este trabalho com a torcida.

Ao meu pai Carlinhos, irmãos Valdemir, Cal e Eder, sobrinhas Laila e Júlia, avó Vovoi, amigos Dalton, Dudu, Washington, Souza, Pedro, Sibi e Andrezão, amigas Goreti, Manuela, Rafaela, Jaimile, Valéria, tia Selma e à toda família Capistrano, em especial minha mãe potiguar Rosinha, pelas ajudas desinteressadas e pelas palavras de ânimo em todos os momentos.

À minha mãe Irene, pelo exemplo de mulher guerreira, pelos mimos, cuidados, carinho e atenção, pelas lições diárias de simplicidade, lealdade, paciência, tolerância e amor.

À Deus, a grande essência e força invisível, e aos meus guias espirituais, por toda a *energia* e pela *correspondência secreta* que permitiram essa realização.

"Um dos objetivos fundamentais da gestão de destino é entender como a competitividade de um destino turístico pode ser melhorada e sustentada".

(GOMEZELJ; MIHALIC, 2008)

Resumo

CERQUEIRA, Liz Rodrigues. **Competitividade de destinos turísticos e o imperativo sustentável: avaliação de dimensões e atributos condicionantes no Pólo Costa das Dunas, RN, Brasil.** Natal, 2009, 269p. Dissertação (Mestrado). Universidade Federal do Rio Grande do Norte.

Orientadora: Profa. Dra. Rosana Mara Mazaró

Estar disponível como destino turístico é uma condição necessária, mas não suficiente para a expansão e êxito da atividade do turismo. Para ser bem-sucedido, o turismo requer investimentos, insumos, planejamento e gestão adequados, como qualquer outra atividade econômica. Um dos objetivos fundamentais da gestão de destino é entender como a competitividade de um destino turístico pode ser melhorada e sustentada. A posição competitiva do turismo pode ser mensurada, medida e avaliada por diversos modelos. Avaliar os indicadores da competitividade de um destino turístico envolve uma análise multivariada, que vai desde aspectos ligados diretamente a atividade do turismo em si a fatores indiretos. Trata-se de elementos que se inter-relacionam e que, juntos, vão apontar a condição competitiva desse destino. A partir da definição e caracterização da competitividade, sustentabilidade e gestão no âmbito dos destinos turísticos, entendidos como os principais conceitos deste estudo, são apresentados os principais modelos teóricos e metodológicos de avaliação de competitividade de destinos turísticos da literatura atual e representam o estado da questão no tratamento científico do tema. Tais modelos, concebidos por pesquisadores de diversos países e aplicados em diferentes destinos turísticos, são confrontados quanto a sua estrutura, indicadores considerados e localidades em que foram aplicados. O objetivo deste estudo foi conhecer e avaliar a condição de competitividade turística do destino Pólo Costa das Dunas, a partir dos atributos condicionantes de desempenho superior do modelo de avaliação da competitividade turística de destinos Competenible, proposto por Mazaró, e que se adéquam às exigências do mercado internacional consciente da força e importância da sustentabilidade. A condição de competitividade do destino turístico potiguar Pólo Costa das Dunas foi moderada. As potencialidades e debilidades competitivas do destino Pólo Costa das Dunas reveladas através das dezenas de atributos sustentáveis do modelo Competenible apontaram lineamentos e iniciativas que podem ser tomadas no sentido de orientar decisões estratégicas relacionadas ao seu planejamento e gestão. Nesse sentido, este estudo deve servir como suporte ao planejamento estratégico e de gestão a longo prazo do setor e como instrumento determinante para a tomada de decisões relacionadas às políticas públicas, investimentos setorial, monitoramento dos processos, planejamento estratégico, direcionamento e controle do desenvolvimento turístico local e regional de destinos.

Palavras-chaves: Competitividade; Destinos turísticos; Sustentabilidade; Modelo *Competenible*; Pólo Costa das Dunas-RN-Brasil.

Abstract

CERQUEIRA, Liz Rodrigues. **Competitiveness of tourist destinations and the sustainable imperative: an evaluation of dimensions and attributes constraints on Polo Costa das Dunas, RN, Brazil**. Natal, 2009, 269p. Thesis (Masters). Federal University of Rio Grande do Norte.

Supervisor: Professor. Dr. Rosana Mara Mazaro

Being available as a tourist destination is a necessary condition but not enough for the expansion and success of tourism activity. To be successful, tourism requires investment, inputs, appropriate planning and management, like any other economic activity. A fundamental goal of the destination management is to understand how the competitiveness of a tourist destination can be improved and sustained. Competitive position of tourism can be measured and assessed by various models. Evaluating the indicators of competitiveness of a tourist destination involves a multivariate analysis, ranging from issues directly related to tourism activity itself to the indirect factors. These are elements that are interrelated and that together will point out the competitive condition of this destination. From the definition and characterization of competitiveness, sustainability and management in the context of tourist destinations, understood as the main concepts of this study, we present the main theoretical and methodological models of assessment of competitiveness of tourist destinations in the literature and represent the state of the issue in the scientific treatment of the subject. These models, designed by researchers from several countries and applied in different tourist destinations, are confronted about their structure, indicators considered and localities in which they were applied. The aim of this study was to know and evaluate the condition of tourist competitiveness of the destination Pólo Costa das Dunas, from the constraints attributes of superior performance of the evaluation model of tourist competitiveness of destinations *Competenible*, suggested by Mazaro, and that suit the requirements of international market aware of the strength and importance of sustainability. The condition of competitiveness of tourist destination in Rio Grande do Norte Pólo Costa das Dunas was moderate. The competitive strengths and weaknesses of the destination Pólo Costa das Dunas revealed through the dozens of sustainable attributes of the model *Competenible* showed guidelines and initiatives that can be taken to guide strategic decisions related to their planning and management. Thus, this study should serve as support for strategic planning and long-term management of the sector and as a crucial tool for making decisions related to public policies, sectoral investments, monitor processes, strategic planning, direction and control of the local and regional tourism development of destinations.

Keywords: Competitiveness; Tourist Destinations; Sustainability; Model *Competenible*; Pólo Costa das Dunas-RN-Brasil.

Sumário

1 INTRODUÇÃO	20
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	24
2.1 Competitividade e gestão de destinos turísticos e o imperativo sustentável	24
2.2 Síntese dos modelos de avaliação de competitividade de destinos turísticos	32
2.3 Modelo Compet&tenible: dimensões e atributos condicionantes	44
3 METODOLOGIA	97
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO	105
4.1 Análise do Desenvolvimento Turístico do Pólo Costa das Dunas – Dimensão 1	105
4.2 Análise da Competitividade Turística do Pólo Costa das Dunas – Dimensão 2	125
4.3 Análise da Sustentabilidade Turística do Pólo Costa das Dunas – Dimensão 3	159
4.4 Avaliação Global da condição competitiva do Pólo Costa das Dunas/RN-Brasil – Avaliação Global	223
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	225
ANEXOS	227
REFERÊNCIAS	236
APÊNDICE	252

Lista de Mapas

Mapa 3.2.1 – Mapa do RN contendo os 18 municípios que fazem parte do Pólo Costa das Dunas	99
Mapa 3.3.1 – Mapa do Pólo Costa das Dunas	101
Mapa 4.2.1 – Em relação aos setores percorridos pelos passageiros (Natal/RN)	135

Lista de Figuras e Ilustrações

Figura 2.5.1 – Dimensões e atributos do modelo de Mazaro para aferição da avaliação global da competitividade	45
Figura 2.5.2 – Representação da competitividade turística	46
Diagrama 2.5.1 – Organograma da Secretaria Estadual de Turismo do Rio Grande do Norte (SETUR)	57
Diagrama 4.1.1 – Organograma do Conselho de Turismo do Pólo Costas das Dunas	120
Figuras 4.2.1 – Atividades potenciais do Pólo Costa das Dunas/RN	128
Figuras 4.2.2 – Fotos do único equipamento aeroportuário do Pólo Costa das Dunas	134
Figuras 4.2.3 – Folders e cartazes de divulgação dos atrativos turísticos do RN, Pipa e Natal	144
Figuras 4.3.1 – Recursos naturais do Pólo Costa das Dunas/RN-Brasil	161
Figuras 4.3.2 – Evolução da degradação ambiental do Pólo Costa das Dunas/RN-Brasil	164
Figuras 4.3.3 – Impacto do desmatamento e dos meios de cultivo de viveiros de carcinicultura do Pólo Costa das Dunas/RN-Brasil	165
Figuras 4.3.4 – Sistema de abastecimento e distribuição de água do Pólo Costa das Dunas/RN-Brasil	173
Figuras 4.3.5 – Fotos da rede elétrica do Pólo Costa das Dunas	178
Figuras 4.3.6 – Fotos do único aterro sanitário do Pólo Costa das Dunas/RN	182
Figuras 4.3.7 – Transportes utilizados e disponíveis para a atividade turística (Pólo Costa das Dunas/RN)	186
Figura 4.3.9 – Expansão urbana do Pólo Costa das Dunas/RN, destaque para a verticalização e adensamento urbano no litoral	191
Figura 4.3.9 – Sinalizações turísticas do Pólo Costa das Dunas/RN	192
Figura 4.3.10 – Elementos urbanos e paisagísticos do Pólo Costa das Dunas/RN	193
Figura 4.3.11 – Projeto de construção de um empreendimento hoteleiro no Pólo Costa das Dunas/RN	194
Figura 4.3.12 – Vista parcial de uma das localidades do Pólo Costa das	197

	Dunas/RN	
Figura 4.3.13 –	Principais obras arquitetônicas do Pólo Costa das Dunas/RN	198
Figura 4.3.14 –	Fortaleza dos Reis Magos (Natal-Costa das Dunas/RN-Brasil)	204

Lista de Quadros

Quadro 2.5.1 – Síntese dos principais modelos de avaliação de competitividade de destinos turísticos	35
Quadro 2.5.2 – Resumo da avaliação global da “Sustentabilidade Estratégica do Destino”, entendida como o nível da “Condição de Competitividade de um destino turístico”	47
Quadro 2.5.3 – Os 15 países que mais recebem turistas do mundo, segundo dados da OMT (World Tourism Organization, 2004) – Destaque aos anos 1950, 1970, 1990 e 2002	63
Quadro 3.2.1 – Cinco Pólos turísticos do RN	98
Quadro 4.1.1 – Situação do cumprimento e execução das ações previstas no Plano de Desenvolvimento do Pólo Costa das Dunas/RN/Brasil em 10 anos (1999-2009)	108
Quadro 4.1.2 – Lógica da multidimensionalidade estratégica do Pólo Costa das Dunas/RN/Brasil, que compreende a execução de ações ambientais, culturais e econômicas de forma equilibradas quantitativamente e qualitativamente	117
Quadro 4.2.1 – Lista dos Bancos disponíveis no Pólo Costa das Dunas/RN/Brasil	131
Quadro 4.2.2 – Fluxo de passageiros no Porto do Pólo Costa das Dunas-RN	136
Quadro 4.2.3 – Quantidade de navios de turismo que o Porto do Pólo Costa das Dunas-RN recebe por ano	136
Quadro 4.2.4 – Índice de satisfação global dos turistas do Pólo Costa das Dunas*	151
Quadro 4.2.5 – Avaliação da viagem do turista do Pólo Costa das Dunas*	152
Quadro 4.2.6 – Convergência dos principais aspectos negativos e positivos da infra-estrutura do Pólo Costa das Dunas, de acordo com a percepção dos turistas estrangeiros e brasileiros	152
Quadro 4.2.7 – Avaliação da infra-estrutura, segundo a percepção dos residentes do Pólo Costa das Dunas	153
Quadro 4.3.1 – Ranking dos recursos naturais como atrativo turístico do Pólo Costa das Dunas/RN-Brasil	160

Quadro 4.3.2 – Principais atrativos turísticos indicados pelos residentes do Pólo Costa das Dunas/RN-Brasil para que serem visitados por turistas	162
Quadro 4.3.3 – Unidades de Conservação do Pólo Costa das Dunas/RN-Brasil	167
Quadro 4.3.4 – Ações para diminuir os índices de desperdício de água do Pólo Costa das Dunas/RN-Brasil	176
Quadro 4.3.5 – Fontes de energia utilizadas no Pólo Costa das Dunas	180
Quadro 4.3.6 – Regras dos 3 “R” para diminuir a produção de lixo no Pólo Costa das Dunas/RN-Brasil	185
Quadro 4.3.7 – Patrimônio Cultural do Pólo Costa das Dunas/RN	200
Quadro 4.3.8 – Atrações turísticas mais visitadas do Pólo Costa das Dunas/RN-Brasil	204
Quadro 4.3.9 – Proporção de quanto à remuneração dos trabalhadores do setor do turismo do Pólo Costa das Dunas é maior ou menor do que os demais setores econômicos (em %)	277

Lista de Tabelas

Tabela 4.1.1 – Resumo da Análise da dimensão do Desenvolvimento Turístico do Pólo das Dunas/RN/Brasil (Dimensão I)	123
Tabela 4.2.1 – Resumo da Análise da dimensão da Competitividade Turística do Pólo das Dunas/RN/Brasil (Dimensão II)	157
Tabela 4.3.1 – Consumo de energia <i>per capita</i> no Pólo Costa das Dunas (em MWh)	179
Tabela 4.3.2 – Resumo da Análise da dimensão da Sustentabilidade Turística do Pólo das Dunas/RN/Brasil (Dimensão III)	218
Tabela 4.4.1 – Resumo da Análise Global da Sustentabilidade Estratégica do destino turístico Pólo Costa das Dunas/RN/Brasil	224

Lista de Gráficos

Gráfico 2.5.1 – Resumo da porcentagem do fluxo de turistas pelos países do mundo ao longo de 52 anos (1950-2002), segundo dados da OMT (World Tourism Organization, 2004)	62
Gráfico 4.1.1 – Porcentagens das ações executadas, não-executadas e que ainda estão em fase de execução em 10 anos do Plano de Desenvolvimento do Pólo Costa das Dunas/RN/Brasil (1999-2009)	108
Gráfico 4.1.2 – Resumo da Situação do cumprimento e execução das ações previstas no Plano de Desenvolvimento do Pólo Costa das Dunas/RN/Brasil em 10 anos (1999-2009) *Índices aproximados	109
Gráfico 4.1.3 – Distribuição dos Recursos (em US\$) do PRODETUR I nos destinos turísticos do Pólo Costa das Dunas/RN (Brasil) no período de 12 anos (1993 a 2005)*	112
Gráfico 4.1.4 – Valores aplicados no Pólo Costa das Dunas/RN/Brasil em 12 anos (1993-2005) – Destaque ao estado do RN	113
Gráfico 4.1.5 – Contrapartidas dos Recursos (em US\$) aplicados nos destinos turísticos do Pólo Costa das Dunas/RN (Brasil) no período de 12 anos (1993 a 2005)	114
Gráfico 4.1.6 – Perfil dos Membros Titulares do Conselho do Pólo Costa das Dunas/RN (Brasil)	120
Gráfico 4.1.7 – Resultados da Dimensão 1 do destino turístico Pólo Costa das Dunas/RN/Brasil	121
Gráfico 4.1.8 – Níveis de avaliação da Dimensão 1 (DT), com destaque ao nível do Pólo Costa das Dunas/RN	122
Gráfico 4.2.1 – Transportes utilizados pelos turistas brasileiros e estrangeiros para ingressarem no Pólo Costa das Dunas/RN/Brasil*	176
Gráfico 4.2.2 – Estimativa da Sazonalidade turística no RN em 2008 com base nos fluxos globais	146
Gráfico 4.2.3 – Estimativa dos Gastos dos turistas brasileiros e estrangeiros (em	148

	U\$) no Pólo Costa das Dunas/RN no ano de 2008	
Gráfico 4.2.4 –	Comparação dos gastos entre turistas brasileiros e estrangeiros (em R\$) no Pólo Costa das Dunas e no RN como todo (ano de 2008)	148
Gráfico 4.2.5 –	Proporção dos gastos médios dos turistas estrangeiros (em %) no Pólo Costa das Dunas/RN	149
Gráfico 4.2.6 –	Permanência média (em dias) dos turistas no Pólo Costa das Dunas	149
Gráfico 4.2.7 –	Tempo de permanência (em %) no Pólo Costa das Dunas/RN	150
Gráfico 4.2.8 –	Resultados da Dimensão 2 do destino turístico Pólo Costa das Dunas/RN/Brasil	154
Gráfico 4.2.9 –	Níveis de avaliação da Dimensão 2 (CT), com destaque ao nível do Pólo Costa das Dunas/RN	154
Gráfico 4.3.1 –	Principais motivos para que turistas visitem o Pólo Costa das Dunas, segundo a opinião dos residentes*	163
Gráfico 4.3.2 –	Panorama das empresas com sistema da qualidade ISO 9001 no Brasil, na região Nordeste, no estado do RN e no Pólo Costa das Dunas/RN-Brasil	171
Gráfico 4.3.3 –	Volume de água consumida no Pólo Costa das Dunas/RN-Brasil (em m ³ /ano))	174
Gráfico 4.3.4 –	Consumo <i>per capita</i> de água do Pólo Costa das Dunas/RN-Brasil (em litros por habitante/dia)	174
Gráfico 4.3.5 –	Taxa de desperdício de água do Pólo Costa das Dunas/RN-Brasil (em %)	175
Gráfico 4.3.6 –	Porcentagem do Pólo Costa das Dunas/RN-Brasil que possui esgotamento sanitário	177
Gráfico 4.3.7 –	Consumo total de energia do Pólo Costa das Dunas/RN-Brasil (em MWh)	179
Gráfico 4.3.8 –	Quantidade de lixo produzida pelo Pólo Costa das Dunas/RN	184
Gráfico 4.3.9 –	Quantidade de lixo <i>per capita</i> no Pólo Costa das Dunas/RN	184
Gráfico 4.3.10 –	Fluxo de entrada de turistas brasileiros e estrangeiros segundo o meio de transporte utilizado no Pólo Costa das Dunas/RN	188
Gráfico 4.3.11 –	Municípios do Pólo Costa das Dunas que possuem Plano Diretor Municipal	190
Gráfico 4.3.12 –	Índice de desenvolvimento humano do Pólo Costa das Dunas/RN	199

Gráfico 4.3.13 – Participação dos profissionais que integram a cadeia produtiva do turismo do Pólo Costa das Dunas em cursos profissionalizantes e de aperfeiçoamento	207
Gráfico 4.3.14 – Comparação da formação dos gestores do Pólo Costa das Dunas e da Secretaria Estadual de Turismo do RN	207
Gráfico 4.3.15 – Participação da comunidade no mercado de trabalho turístico do Pólo Costa das Dunas	209
Gráfico 4.3.16 – Comparação da remuneração média dos trabalhadores do Pólo Costa das Dunas, da região Nordeste e do Brasil (em R\$)	210
Gráfico 4.3.17 – Remuneração média dos trabalhadores por setores econômicos do Pólo Costa das Dunas (em R\$)	211
Gráfico 4.3.18 – Principais benefícios gerados pelo turismo do Pólo Costa das Dunas, segundo a opinião dos residentes*	212
Gráfico 4.3.19 – Resultados da Dimensão 3 do destino turístico Pólo Costa das Dunas/RN/Brasil	215
Gráfico 4.3.20 – Nível de avaliação da Dimensão 3 (ST), com destaque ao nível do Pólo Costa das Dunas/RN	216
Gráfico 4.4.1 – Resultados da Avaliação Global da Condição de Competitividade do destino turístico Pólo Costa das Dunas/RN/Brasil	223
Gráfico 4.4.2 – Resultados das Dimensões 2, 2 e 3 do destino turístico Pólo Costa das Dunas/RN/Brasil	224

Lista de Abreviaturas e Siglas

ABAV	Associação Brasileira de Agências de Viagens
ABRASEL	Associação Brasileira de Bares e Restaurantes
BID	Banco Interamericano de Desenvolvimento
BNB	Banco do Nordeste
CNC	Confederação Nacional do Comércio de Bens Serviços e Turismo
CONTRAN	Conselho Nacional de Trânsito
CTB	Código de Trânsito Brasileiro
EMBRATUR	Instituto Brasileiro de Turismo
EMPROTUR	Empresa Potiguar de Promoção Turística
FGV	Fundação Getúlio Vargas
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
ICMS	Imposto sobre Operações Relativas à Circulação de Mercadorias
IPHAN	Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional
IR	Imposto de Renda
ISS	Imposto Sobre Serviço
MTur	Ministério do Turismo
OCDE	Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico
OMT	Organização Mundial de Turismo
ONU	Organização das Nações Unidas
OSCIP	Organização da Sociedade Civil de Interesse Público
UH	Unidade Habitacional
UNWT	Organização Mundial do Turismo
WEF	Fórum Econômico Mundial

1 INTRODUÇÃO

1.1 Contextualização

Embora o estado do RN apresente números animadores para o setor do turismo – mais de dois milhões de visitantes por ano, faturamento anual de 492 milhões, participação no PIB do estado em 10,5% e empregar mais de 23, 5 mil trabalhadores (REIS, 2007), estes não são suficientes para caracterizar uma situação competitiva favorável, próxima daquilo que vem sendo apontado pelos diferentes estudos e pesquisas como atributos prioritários e essenciais que condicionem uma competitividade sustentável a longo prazo.

Agentes do turismo têm se dedicado permanentemente ao incremento de estratégias que possam garantir aos seus destinos turísticos destaque no cenário global, incremento dos negócios, aumento dos investimentos e conquista de novos mercados. Isso porque embora a ordem política mundial tenha como recomendação princípios para a promoção de políticas de cooperação e desenvolvimento entre os destinos, o que prevalece é a disputa acirrada por visitantes.

É nesse cenário de disputa, competitividade e também de incertezas que cada destino turístico procura adotar estratégias que possam se destacar, se diferenciar, atrair turistas e atrair a alocação dos recursos no setor do turismo e também em outros segmentos econômicos. Buscam, dentre outros fatores, o desempenho superior em vários aspectos.

Dessa forma, falar de competitividade é falar de disputa, concorrência, ação, flexibilidade, organização, inovação, dinamismo, transformação, interação e mudança. Competitividade envolve, necessariamente, o processo de gestão, que envolve o emprego de ferramentas de planejamento e a adoção de estratégias. Segundo Barbosa (2008), há inúmeros fatores determinantes da competitividade de um destino turístico.

O estado da arte sobre o tema competitividade de destinos turísticos aborda a necessidade de se fazer uma análise multivariada, cujos atributos ou indicadores envolvem desde características diretamente ligadas à atividade do turismo, como oferta e atrativos turísticos, equipamentos e serviços de alojamento, agenciamento, entretenimento, lazer e alimentação, como também fatores como nível de satisfação dos residentes, infra-estrutura básica do destino, organização dos espaços urbanos do destino, benefícios sociais a partir da dinâmica da atividade do turismo e nível de conservação do meio ambiente.

Nesse debate, alguns modelos de análise de competitividade foram concebidos para o contexto empresarial e industrial, sem aplicação alguma para municípios, estados ou

países. Outros, feitos os ajustes e adaptações necessárias, têm obtido resultados favoráveis para esses destinos turísticos. Portanto, embora a competitividade seja um conceito que vêm sendo trabalhado no setor industrial ou comercial há décadas, apenas recentemente registra-se a tentativa de sua aplicação ao contexto turístico.

Este estudo apresenta os principais modelos de avaliação de destinos turísticos do mundo. Alguns deles aplicados em destinos dos continentes da Ásia, Europa, Austrália, América e Oceania. Crouch e Ritchie (1999), Porter (2001), Dwyer, Livaic e Mellor (2003), Mazaro (2005), Ministério do Turismo (2005), Gomezelj e Mihalic (2008), WEF (2008) e Tourism Calgary (2009) são alguns dos principais autores que desenvolveram seus próprios modelos de avaliação de destinos turísticos. Em alguns aspectos, suas características se aproximam, em outras, nem tanto.

Diante de algumas diferenças entre esses modelos, é quase um consenso o entendimento que não se pode ser competitivo sem se considerar a sustentabilidade e suas premissas de equilíbrio entre fatores ambientais, culturais, sociais e econômicos.

1.2 Objetivos

Nesse contexto, o problema da pesquisa se resume à questão: Qual a condição de competitividade do destino turístico potiguar Pólo Costa das Dunas considerando os indicadores de sustentabilidade do mundo atual?

A partir dessa problemática, este estudo teve como objetivo geral conhecer e avaliar a condição de sustentabilidade estratégica do destino Pólo Costa das Dunas, RN, Brasil, entendida a partir das dimensões desenvolvimento turístico, competitividade turística e sustentabilidade turística, a fim de apontar alinhamentos estratégicos para sua gestão e planejamento turísticos.

Para alcançar tal objetivo geral, buscou-se os seguintes objetivos específicos:

- identificar as condições de desenvolvimento, competitividade e de sustentabilidade turística das localidades turísticas que compõem o Pólo Costa das Dunas;
- avaliar a sustentabilidade estratégica do destino Pólo Costa das Dunas, de acordo com o proposto no modelo *Competenible*;
- e por fim apontar potencialidades e debilidades competitivas do destino Pólo Costa das Dunas, de forma a orientar decisões estratégicas relacionadas ao seu planejamento e gestão.

A escolha do Pólo Costa das Dunas para aplicar o modelo *Competenible* levou em consideração o fato de que o turismo é um dos destaques da economia do estado ao qual faz parte. O desempenho do setor turístico do Rio Grande do Norte na última década apresentou resultados extraordinários e registrou dados recordes no que se refere a indicadores como o fluxo de visitantes, arrecadação, emprego, renda, chegando hoje ao *status* de atividade econômica de maior contribuição ao PIB estadual e conquistando a posição de segundo destino turístico do Nordeste brasileiro. Segundo a Secretaria Estadual do Turismo (2006), as evidências do desenvolvimento da atividade no Estado começa na receita turística. O setor turístico supera a arrecadação da exportação do camarão e das frutas tropicais. Há anos o valor da arrecadação do turismo só não supera a do petróleo, produto que deixa apenas 4% de *royalties* no Estado.

1.3 Estrutura do trabalho

A estrutura deste estudo está compreendida em cinco capítulos. Além desse primeiro, denominado *Introdução*, têm-se o capítulo 2, designado *Fundamentação Teórica*. Nele são apresentados os conceitos e definições de competitividade e gestão de destinos turísticos, sobre a incorporação dos princípios da sustentabilidade pela competitividade e pontua alguns indicadores sustentáveis que colocam os destinos turísticos numa condição superior de competitividade. Este capítulo também mostra como se dá a avaliação do nível de competitividade de um destino turístico, apresenta os principais modelos de avaliação da competitividade de destinos turísticos, discute como se dá a escolha do modelo ideal para avaliar a competitividade turística do Pólo Costa das Dunas, aborda sobre a aplicação do modelo *Competenible* no destino turístico mais importante do Rio Grande do Norte, o Pólo Costa das Dunas, e trata da localidade turística que o modelo será aplicado.

O capítulo 3, intitulado *Metodologia*, apresenta o tipo de pesquisa e suas características, a classificação, as questões, as variáveis, a técnica de coleta de dados, como se deu o trabalho de campo, como se deu a análise de dados e, por fim, os resultados esperados e as contribuições da pesquisa.

Os *Resultados e Discussão* compõem o capítulo 4. Neste capítulo são apresentados os dados empíricos dos resultados da aplicação do modelo *Competenible* no Pólo Costa das Dunas. A avaliação de cada uma das três macro-dimensões do modelo *Competenible* é apresentada detalhadamente, e, baseado nelas, chega-se à condição global de

competitividade estratégica do destino turístico potiguar Pólo Costa das Dunas. Ainda neste capítulo são comentadas as dificuldades e facilidades encontradas no desenvolvimento das atividades, as particularidades identificadas em cada um dos instrumentos do modelo *Competenible* e a necessária adaptação para melhor se adequar a realidade do destino turístico. Esses ajustes também foram necessários para tornar esses instrumentos mais eficazes e minimizar o erro da aplicação de um atributo inadequado.

O capítulo 5 sintetiza as principais considerações referentes ao desenvolvimento da pesquisas e é onde são expostas as considerações finais.

A partir do estudo no pólo Costa das Dunas, uma das cinco regiões turísticas potiguares que, na perspectiva de regionalização turística, integra 18 destinos, foi possível apontar o nível de competitividade turística do destino, considerando seus atributos sustentáveis.

A partir dos resultados, foi possível apontar aos gestores e agentes do turismo local e regional, algumas propostas de como tornar o destino turístico do RN mais competitivo à luz dos padrões globais de desempenho superior em turismo e oferecer alternativas que promovam a inovação e cooperação e que contribuam efetivamente para melhores condições de cidadania e qualidade de vida das comunidades e agentes envolvidos.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

"Tudo muda exceto a própria mudança. [...] Tudo flui e nada permanece; tudo se afasta e nada fica parado. [...] Todas as coisas estão em movimento. [...] É na mudança que as coisas acham repouso. [...] Não se pode entrar duas vezes no mesmo rio. Nem as águas serão as mesmas, nem você será o mesmo."

Heráclito de Éfeso (*apud* BORNHEIM, 1967, p.35-46)

2.1 Competitividade de destinos turísticos e o imperativo sustentável

Mais do que um conceito, é imperioso aos gestores a aplicação das orientações e princípios da sustentabilidade no turismo. França e Amaral (2005) demonstram a importância de se trabalhar os pressupostos da sustentabilidade em modelos de competitividade e além destes, a cultura da cooperação, parceria, articulação, arranjos produtivos e planejamento integrado.

Mazaro (2005), considerando modelos de avaliação de destinos turísticos anteriores, propõe um modelo de avaliação de competitividade turística desde uma perspectiva da sustentabilidade, que significa satisfazer as necessidades dos turistas atuais, gerando divisas e bem-estar sócio-cultural ao destino, fazendo o uso adequado dos recursos ambientais e garantindo que gerações futuras possam usufruir, a longo prazo, dos espaços e atrativos. Assim, elaborou e aplicou esse modelo, que chamou de modelo *Competenible*, em dois destinos turísticos, um do Brasil e outro da Espanha.

Competitividade do destino turístico é a capacidade que ele tem de formular e implementar estratégias que lhe permitam conservar, de forma duradoura, uma posição sustentável no mercado.

Tornar-se competitivo é uma busca dos destinos turísticos, é preciso se criar critérios em que esses destinos sejam analisados em suas características internas, considerando suas múltiplas dimensões, seja econômica, ambiental, social, administrativa ou cultural. Fortalecem esse argumento Gomezelj e Mihalic (2008) ao afirmarem que é necessário que se faça a análise da real posição competitiva dos destinos turísticos, identificada através do reconhecimento, caracterização e estudo das (des)vantagens competitivas.

São muitos os termos correlatos da competitividade: vantagem competitiva, estratégia competitiva, diferencial competitivo, vantagem estratégica, capacidade competitiva e competição. Além dos termos, é bastante vasta a literatura que a define e a conceitua.

Vários autores têm fornecido contribuições para a compreensão da competitividade dos destinos turísticos. Com enfoque específico ou generalista, cada um vem contribuindo para o amadurecimento do pensamento dos indicadores ou atributos que determinam a competitividade maior ou menor do destino turístico. Através de pesquisas, eles têm evidenciado os destinos devem buscar desenvolver dezenas de atributos se quiserem atingir um nível de competitividade superior.

Competitividade é um termo que, durante muito tempo, esteve ligado à *concorrência*, à disputa mercadológica, às mudanças que vem ocorrendo no mundo, à inovação tecnológica, a satisfação das necessidades dos consumidores e ao controle processual.

Concorrência implica em disputar, concorrer, competir ou desprender esforços nas ações necessárias para obter de modo a garantir para si o primeiro lugar na classificação. Quando se trata de uma empresa, significa disputar entre produtores de um mesmo bem ou prestadores de um mesmo serviço com vistas a angariar a maior parcela do mercado possível. Do mesmo modo, ao se referir a um país, significa competir entre as demais nações do mundo.

A noção de concorrência pressupõe também o foco no concorrente, ou seja, naquele que oferece os mesmos produtos ou serviços. Significa concentrar os esforços no outro, cuja atenção está voltada para seu comportamento e estratégias de mercado.

Tal conceito considera, portanto, o fator comparativo concorrencial como a principal causa de um destino ser ou não competitivo no mercado, e a necessidade deste se adequar ao padrão da concorrência global

Além de concorrência e disputa por novos mercados e consumidores, a competitividade estava relacionada, principalmente, à *redução de custos*, racionalização na utilização de recursos produtivos, ganhos de mercado e melhoria da imagem institucional. Era entendida como a capacidade de formular e implementar estratégias e vencer os concorrentes.

Entendendo que para se atingir uma condição de competitividade superior era preciso combater os rivais, diversos autores desenvolveram estratégias cujos indicadores focavam nos concorrentes existentes (PORTER, 2001; PORTER, 2005; OLIVEIRA; VIEIRA, 1999; FERRAZ, 1997)

No entanto, tais estratégias passaram a não ser mais suficientes para tornar esses destinos competitivos. Assim, ao invés de concentra-se no concorrente, passaram a buscar alternativas que pudessem auto-avaliar-se. Buscar meios que pudessem aferir medição,

avaliação e análise das condições competitivas reais e potenciais passou a ser a preocupação e a busca de gestores públicos e privados.

A competitividade passou a agregar outros conceitos mais abrangentes e condizentes com a nova realidade global, considerando não mais (ou somente) a *concorrência*, mas outros elementos ou atributos igualmente significativos. Além de ter o foco em si mesmo, e não mais no concorrente, passou a considerar também a possibilidade de cooperar com seu *concorrente* a fim de obter vantagens e ganhos.

Compartilhando da premissa de que os fatores internos de um destino turístico são preponderantes para a competitividade de destinos turísticos, Zhang e Jensen (2007) apontam direcionamentos quais seriam os fatores internos e externos de um destino capazes de torná-lo mais competitivo.

Nesse ponto de vista, começaram a surgir conceitos como cooperação, parceria e regionalização. Muitos autores trabalharam esses temas, como Contracto e Lorange (2004) que apontam a cooperação e a competição são caminhos para reduzir custos e riscos, complementar produtos e tecnologia, trocar experiências, superar barreiras e dificuldades comuns, expandir-se no mercado e também uma tendência de *complementaridade* e diversificação de serviços e produtos.

Nesse sentido, no contexto do turismo, entende-se por *cooperação* o fato de alguns destinos, mesmo que em *estágios* de competitividades distintas, atrativos diversificados e características histórico-culturais diferentes, há possibilidade que alguns destinos se organizem, num dado espaço geográfico, numa região, para planejar e gerir ações integradas da atividade turística. *Complementaridade* no âmbito do turismo, por sua vez, significa aumentar a oferta e a diversificação dos produtos, serviços, equipamentos e roteiros turísticos, pois ao invés de restringir-se a apenas uma localidade, é trabalhada uma *região*, composta por diversas doas, podendo ser municípios, estados e até mesmo países. Essa união, parceria e esforço compartilhado, portanto, os levariam a um *estágio* ou *condição* mais competitiva.

Assim como ocorreu com outros conceitos nascidos no contexto industrial, militar ou empresarial, a *competitividade* no setor do turismo encontrou sua utilidade e vem sendo pesquisado por diversos autores. A partir de discussões de Powell (1987; 1988) e Child e Faulkner (1998) sobre competitividade no contexto industrial, autores como Crotts, Buhalis e March (2000), Braun (2004), Dale (2003), Hall (1999), França e Amaral (2005) e Mazaró (2005), reforçam seus argumentos de que um destino para se tornar competitivo, deve, necessariamente, pensar em uma perspectiva regional, integrando outros destinos,

estabelecendo alianças, arranjos cooperativos, parcerias, redes de colaboração e uma gestão participativa e, principalmente, sabendo avaliar seus fatores internos.

Nesse contexto, Gomezelj e Mihalic (2008) afirmam que os destinos que desejam conquistar novas fatias do mercado devem ter gestores do turismo que despendam todos os esforços para identificar e explorar as vantagens competitivas e analisar a posição competitiva do destino. Do mesmo modo, Possas (1997; 1999) assegura que a noção de competitividade deva envolver diferentes índices, atributos ou variáveis.

Desse modo, não basta desenvolver apenas um ou dois aspectos do destino. A preocupação deve ser holística, considerando múltiplos indicadores que possam conduzi-los a índices de competitividade satisfatórios de padrão global.

Ao discorrer sobre competitividade, Becker (1997) afirma que o processo de desenvolvimento contemporâneo atende a uma dinâmica que passa por três esferas diferentes: a *competitividade*, transformada em objetivo de nações, regiões, organizações e instituições, a *sustentabilidade*, que segundo o autor na verdade é o outro lado da competitividade, dando-lhe organicidade, e por fim *flexibilidade*, entendida como uma necessidade do próprio processo de transformações. Essa flexibilidade, segundo o autor, desdobra-se em participação, parcerias, redes, mercados comuns, cadeias, consórcios, alianças, integração, e na aproximação de grupos, classes, organizações, instituições, regiões e nações para tratar de determinados fins de interesse comum.

Nessa perspectiva de Becker (1997), competitividade, sustentabilidade e flexibilidade seriam campos complementares, fundamentando e reforçando o entendimento de desenvolvimento e competitividade de destinos turísticos.

Sobre o termo sustentabilidade, merece uma breve explicação, pois Mazaro (2005) construiu seu modelo de avaliação da condição de competitividade considerando a *sustentabilidade* enquanto capacidade de um indivíduo, grupo de indivíduos, empresas ou destinos turísticos em geral têm de manterem-se inseridos num determinado ambiente sem, contudo, impactar violentamente esse meio, preservando-a para gerações futuras.

Oportunamente Mazaro (2005) intitulou seu modelo de avaliação da condição de competitividade de destinos turísticos de *Compet&nible Modo*, que corresponde a fusão das palavras *competitividad* e *sustentabilidade* (competitividade e sustentabilidade, em português), pois avalia atributos competitivos dentro da perspectiva da sustentabilidade.

O termo *sustentabilidade* foi desenvolvido em diferentes conferências mundiais e consolidado na principal delas, a Eco 92, realizado no Rio de Janeiro, Brasil (GOMES; BERNARDO; BRITO, 2005). Dessa conferência foi gerada a Agenda 21, documento que

reúne os cinco princípios básicos da sustentabilidade: a geração de um processo de planejamento participativo para planejamento do futuro de forma sustentável em níveis locais, regionais e globais; o encaminhamento de propostas dentro de uma abordagem integrada e sistêmica das dimensões econômica, social, ambiental e político-institucional; o envolvimento de todos os atores sociais na discussão dos principais problemas, garantindo a sustentabilidade dos resultados; a formação de parcerias e compromissos para a solução das problemáticas a curto, médio e longo prazos; e a geração de produtos, propostas e projetos concretos, exequíveis e mensuráveis (CONFERÊNCIA DAS NAÇÕES UNIDAS PARA O DESENVOLVIMENTO, 1992).

Assim, a Agenda 21 consiste em um plano de ação que tem como grande meta a conquista do desenvolvimento sustentável, permeando todas as dimensões da vida social: a econômica, a social, a espacial, a científica e tecnológica, a política e a cultural.

Saarinen (2006) procurou avaliar os benefícios, impactos e limites do turismo e os principais desafios que os vários intervenientes do turismo têm, considerando que a sustentabilidade tem se tornado cada vez mais uma questão importante no turismo.

Em consonância com este novo paradigma, as políticas governamentais de planejamento turístico buscam na sustentabilidade para melhorar sua competitividade. Embora existam poucos estudos que apontem indicadores que possam medir e avaliar a sustentabilidade de destinos turísticos, Blancas et al. (2010) aplicam um modelo em algumas localidades da Espanha, revelando o nível do chamaram de *turismo sustentável*. Do ponto de vista metodológico, os recursos naturais, sociais e culturais foram analisados de forma subjetiva mas também matemática (objetiva), tendo como premissas que estes recursos devam atender às necessidades de residentes atuais e futuros e ainda dos turistas.

Para Ruschmann (1997), sustentabilidade no meio turístico é o resultado de um plano integrado que compatibiliza as diversas possibilidades de uso e ação no espaço de forma harmônica, considerando múltiplas dimensões. Por isso, Ruschmann (2006) afirma que a sustentabilidade é uma estratégia de desenvolvimento de empreendimentos turísticos. Não apenas estes, mas o destino como todo.

Desenvolvimento sustentável exige uma gestão responsável dos recursos naturais, socioculturais e daqueles construídos pelo homem do destino. Como são usados pelos visitantes e compartilhados no cotidiano pela população local, correm o risco de causar efeitos negativos e indesejados, como a diminuição do bem-estar econômico, comprometimento do meio ambiente, crescimento da injustiça e desigualdade social cresce e diminuição do índice de satisfação do turista (BRIASSOULIS, 2002).

Um modelo de avaliação da sustentabilidade do turismo também é proposto por Ko (2005). Combinando indicadores humanos e naturais, é obtido um nível global de sustentabilidade do turismo em um determinado destino. Esse nível indica o índice de desenvolvimento do turismo sustentável do destino.

Portanto, estar disponível como destino turístico é uma condição necessária, mas não suficiente para a expansão e êxito da atividade do turismo. Para ser bem-sucedido, o turismo requer investimentos, insumos, planejamento e gestão adequados, como qualquer outra atividade econômica (ZHANG e JENSEN, 2007).

Nesse mesmo raciocínio, Gomezelj e Mihalic (2008) identificam que um dos objetivos fundamentais da gestão de destino é entender como a competitividade de um destino turístico pode ser melhorada e sustentada. O princípio orientador desses autores é que para adquirir uma posição de sucesso, o destino turístico terá que analisar sua oferta turística, características ambientais, sociais, culturais, serviços turísticos, infra-estrutura, sua forma de planejar e gerir seus recursos. Além disso, e partir dos resultados dessa análise, estabelecer estratégias de gestão com o apoio das entidades ligadas ao turismo, especialmente o governo e os gestores de turismo.

Nesse pensamento, a gestão adquire uma importância maior, tendo seu uso e função valorizada, que irá conduzir o destino turístico ao sucesso e, conseqüentemente, a uma melhor posição de competitividade nos mercados internacionais de turismo.

A gestão integrada de destinos tem sido o caminho encontrado para competir melhor no mercado e garantir a competitividade perante os demais concorrentes. Cada vez mais os destinos estão dependentes uns dos outros, sobretudo aqueles próximos, localizados em limites geográficos adjacentes. Isso porque um acaba complementando o outro.

Até mesmo as grandes capitais acabam se beneficiando de destinos secundários, criando a chamada *complementaridade* em atrativos turísticos. Tal estratégia cria uma relação de unidade entre os destinos assim como a sua valorização como produto, podendo atingir um número maior de segmentos de mercado e interesses específicos. A partir de uma oferta de atrativos maior e mais diversificada, amplia-se as chances de atingir mais consumidores.

O modelo de pólo turístico se inspira nessas premissas, privilegiando os aspectos vinculados à regionalização, aplicação de recursos que possam beneficiar toda região e ações conjuntas de desenvolvimento turístico.

Na concepção de regionalização, o conceito de pólo turístico adequa-se aos impetrados ao território a partir da noção de espaços econômicos dotados de um certo grau de homogeneidade, sua atividade produtiva do turismo repercute e define sua organização

territorial e administrativa. O gerenciamento desse destino único, formado por diversos destinos se dará na busca do equilíbrio de forças e interesses dos atores sociais entre si.

A idéia central de pólos turísticos envolve a relação paradoxal e paradigmática entre a inclusão, participação, solidariedade, parceria e competitividade que se reforçam mutuamente ou se opõem frontalmente aos movimentos de concentração, competição, exclusão, desequilíbrio, entre outros.

Ao adotar o pólo turístico como modo de gestão e planejamento, os atores sociais do destino turístico procuram imprimir certo grau de coesão, cooperação e compartilhamento, onde os agentes do turismo se disponibilizam para encontrar soluções para problemas que afligem a todos.

Além de uma região turística composta por 18 municípios do RN com afinidades político-geográficas e sócio-econômicas ou áreas com vocações semelhantes do ponto de vista do turismo, entende-se por Pólo Costa das Dunas, objeto desse estudo, uma *área de planejamento* (BANCO DO NORDESTE, 2005a; 2005b) ou instância de governança cujos representantes públicos, privados e do terceiro setor planejam e definem os direcionamentos e ações que conduzam ao desenvolvimento turístico.

O conceito de *Pólo Turístico* ganhou força na década de noventa com idéias de cooperação, acordo, parceria, estratégia e união de forças para melhor competir no mercado. Ao invés de disputarem mercados sozinhos, alguns destinos turísticos despertaram para a regionalização. Começaram a perceber que os municípios vizinhos *complementavam* a oferta turística seus atrativos. O conceito de complementaridade era percebido e visto como algo que pudesse agregar valor ao produto global da região, ao contrário do antigo pensamento da concorrência e da disputa solitário e afastado.

Reafirmando esse pensamento, o Banco do Nordeste (2001) traz uma definição de *Pólo Turístico* como sendo um espaço geográfico claramente definido, com pronunciada vocação para o turismo, envolvendo atrativos turísticos similares e/ou complementares. Assim, os destinos turísticos ao invés de realizarem ações isoladas, devem se reunir em um pólo a fim de realizar ações integradas. Acredita-se, também que, no âmbito desse pólo turístico é a forma mais eficiente para se aplicar recursos públicos, de modo a desencadear e intensificar um processo de desenvolvimento econômico e social local (BANCO DO NORDESTE, 2001)

De modo geral, o objetivo dos *pólos turísticos* é conferir sustentabilidade à atividade turística, pela convergência e continuidade de ações e projetos e pelo fortalecimento dos elos da Cadeia Produtiva do Turismo. O fortalecimento dos *stakeholders* do turismo se dá

através da formação de parcerias que permitam a mobilização e integração dos atores locais envolvidos com a gestão e organização da atividade turística. Quanto a esse aspecto, Hall (2004) comenta que o desenvolvimento integrado do planejamento e das políticas públicas de turismo deve reunir vários níveis de uma organização ou unidade de governança, entre uma organização responsável e *stakeholders* envolvidos no processo de planejamento a fim de realizar parcerias verticais e horizontais.

Nesse sentido, o Pólo Costa das Dunas tanto pode ser definido como o território quanto o campo, foro, fórum ou esfera no qual dezenas de autoridades ligadas à atividade do turismo identificam prioridades, estabelecem planos, definem metas, envolvem atores sociais, viabilizam recursos, articulam executores para cada ação e proferem decisões com intuito de promover o desenvolvimento turístico.

A escolha dessas *autoridades* ou representantes de classe se deu no ato da criação do Pólo, sendo organizando segundo critérios que envolveram o conhecimento da causa, envolvimento direto com a atividade do turismo, nomeação pela empresa ou entidade ao qual faz parte, e ou pelo fato do exercício da sua atividade, cargo ou função impactar direta ou indiretamente ao segmento turístico.

Além de gestores públicos de alguns dos dezoito municípios e também das esferas estadual e federal, o Pólo Costa das Dunas conta ainda com representantes do terceiro setor, que inclui as instituições de ensino públicas e privadas, entidades de classe (associações, cooperativas, sindicatos e federações) e OSCIPs. Juntos, esses representantes formam o *Conselho de Turismo* do Pólo Costa das Dunas, atuante desde o ano de 1999 (BANCO DO NORDESTE, 2001; 2003), e em constante processo de renovação. Ao todo são trinta e seis *conselheiros* – três representantes do poder público federal, sete do poder público estadual, oito do poder público municipal e nove do setor privado e nove do terceiro setor –, que se renovam a cada dois anos (Anexo D).

As eleições, a cada dois anos, são fundamentais para dinamizar as discussões e democratizar a participação ao permitir que novos interessados possa participar como conselheiro desde que seja eleito, além de tornar a gestão do Pólo Costa das Dunas mais eficiente, pois permite que se renove assentos, caso algum representante não esteja participando efetivamente da elaboração das reuniões e contribuindo para o desenvolvimento do turismo e econômico regional.

Portanto, o *Conselho de Turismo do Pólo Costa das Dunas* cumpre o papel de gestor, organizador, articulador, coordenador e estrategista, constituindo-se em um importante instrumento para o planejamento, deliberação e viabilização de iniciativas para o

desenvolvimento turístico da área ao qual atua. Através da instalação dos Conselhos de Turismo, eleição e nomeação de membros é que os Pólos se materializam, fundamentando-se em espaços sistematizados para planejar, deliberar e viabilizar iniciativas que concorram para o desenvolvimento do setor (BANCO DO NORDESTE, 2001).

O objetivo de expor os resultados da competitividade de um destino turístico é munir os agentes do turismo da realidade em que se encontra o destino, revelando suas características, potencialidades e limitações. No entanto, o produto final que esse estudo revela, através dos dados qualitativos e quantitativos, não deve ser o objetivo maior da pesquisa. O objetivo maior deve ser munir os agentes do turismo de informações confiáveis para que possam elaborar políticas públicas, aplicar mais adequadamente os recursos e decidir em quais segmentos deve aportar recursos.

A partir desta perspectiva, a avaliação da competitividade de um destino não é um fim em si mesmo, mas um meio para um fim. Seu objetivo final deve ser aumentar o nível de vida das pessoas. (DWYER; LIVAIC; MELLOR, 2003)

Crouch e Ritchie (1999) ressaltam que a avaliação da condição de competitividade de destinos conduz à ações que envolvam programas sociais, preservem o meio ambiente, valorizem a cultura e promovam empregos bem remunerados. Para eles, este estudo é um instrumento que deve envolver todos agentes do turismo e através dele o destino desenvolve a capacidade de atingir um alto nível de competitividade.

O estudo da condição de competitividade de destinos turísticos é um instrumento fundamental no planejamento e gestão de um destino, na medida em que auxilia empresários, governantes, representantes de classe e comunidade em geral na tomada de decisão no processo de desenvolvimento turístico.

2.2 Síntese dos modelos de avaliação de competitividade de destinos turísticos

A posição competitiva do turismo pode ser mensurada, medida e avaliada por diversos modelos. Avaliar os indicadores da competitividade de um destino turístico envolve uma análise multivariada, que vai desde aspectos ligados diretamente a atividade do turismo em si, como oferta de vôos diários, quantidade de restaurantes e números de leitos dos hotéis, a fatores indiretos como saneamento básico, nível de escolaridade da população ou índice de ocorrências criminais. Trata-se de elementos que se inter-relacionam e que, juntos, vão apontar a condição competitiva desse destino.

Por isso, se diz que a avaliação os indicadores da competitividade de destinos turísticos constitui-se em um desafio para gestores públicos e privados e requer o emprego de modelos que atendam a nova ordem mundial de uma competitividade que obedeça a critérios do desenvolvimento sustentável.

Segundo Barbosa (2008), há inúmeros fatores ou atributos que determinam a competitividade de um destino turístico. São grandes as variações entre os diversos modelos propostos. Alguns aspectos ora distanciam, ora aproximam as metodologias propostas pelos autores.

Em seus estudos, Gomezelja e Mihalic (2008), em que dois modelos de avaliação de destinos são investigados – o modelo Keyser-Vanhove, aplicado à Eslovênia, e o modelo Integrado de destinos competitivos, aplicado na Coreia e Austrália -- se referem a esses indicadores como *determinantes individuais*, *indicadores competitivos* e ainda *elementos de competitividade*.

O mesmo ocorre com Porter (2001), Organização Mundial do Turismo (2001b), Dwyer, Livaic e Mellor (2003), Mazaro (2005), WEF (2008) e Tourism Calgary (2009). Cada qual apresenta seus modelos de avaliação da competitividade de destinos turísticos.

Dadas as diferenciações das abordagens teóricas de cada um, uns desses modelos constituem-se em modelos incompatíveis com o setor do turismo, outros em ferramentas úteis na gestão de seus destinos e na tomada decisões.

Entende-se, também, que mesmo aqueles modelos de avaliação dos atributos condicionantes de competitividade que foram aplicados em um dado destino turístico, tendo êxito, inclusive, não significa que deverá apresentar os mesmos resultados se aplicados a uma outra localidade. Ao se copiar modelos sem se fazer as devidas adaptações corre-se o risco de produzir resultados incongruentes, divergentes e até mesmo inconsistentes. Copiar sem ajustes, não torna nenhum país líder de mercado e não permite vantagens. Não existem receitas prontas. Nessa tentativa, alguns países têm avançado em suas ações e modelos de gestão.

Quanto a isso, Ricci e Escrivão Filho (2008) chamam a atenção que copiar pode ser muito perigoso. Segundo os autores, ao invés de plágio, é preferível aperfeiçoar as ferramentas de planejamento e gestão do turismo a partir das experiências alheias.

Feitas as considerações, serão apresentados os principais modelos de avaliação da competitividade de destinos turísticos (Quadro 2.5). Além dos atributos ou componentes de avaliação, o que muda nesses modelos são as técnicas e métodos de avaliação. Embora não

sejam comentados nesse estudo, merece citação os modelos de Flagestad e Hope (2001), Miller (2001) e Barbosa (2009).

Ao elaborar seu modelo, cada autor procurou captar os elementos mais importantes da competitividade de destinos turísticos. Para isso, recorreram à literatura geral sobre o assunto, analisaram modelos anteriores ao seu, avaliaram os *elementos* ou *determinantes* adotados por eles e por fim propuseram um modelo próprio. Assim, os modelos a seguir podem se aproximar ou distanciar uns dos outros quanto à estrutura, fatores de análise, atributos de avaliação, resultados e destinos em que foram aplicados.

Deve-se mencionar que no ano de 2009, Mazaro (2009) apresentou uma versão mais recente com a melhoria do seu modelo de competitividade: o *Competitive Model*. Nele, acrescentou novos atributos, suprimiu alguns já existentes e fundiu atributos considerados semelhantes e complementares.

Quadro 2.5.1: Síntese dos principais modelos de avaliação de competitividade de destinos turísticos

Modelos de avaliação dos atributos condicionantes da competitividade de destinos turísticos	Localidades aplicados	Propósitos e Características	Limitações e Ressalvas	Indicadores considerados	
1. MODELO CONCEITUAL DE DESTINOS COMPETITIVOS (CROUCH & RITCHIE, 1999)	Canadá	1. Considera o micro e macro ambiente; 2. Possui variáveis abrangentes e detalhadas;		1. Qualificações determinantes	<ul style="list-style-type: none"> – Localização – Dependências – Segurança – Custos
				2. Gestão do destino	<ul style="list-style-type: none"> – Gestão de recursos – Marketing – Organização – Informação – Serviços
				3. Recursos básicos e atrativos	<ul style="list-style-type: none"> – Características físicas – Cultura e história – Relações de mercado – Atividades ofertadas – Eventos especiais – Superestrutura
				4. Recursos e fatores de apoio	<ul style="list-style-type: none"> – Infra-estrutura – Acessibilidade – Acesso aos recursos – Empresas
				5. Micro ambiente competitivo	<ul style="list-style-type: none"> – Recursos humanos – Recursos físicos – Recursos de conhecimento – Recursos de capital – Infra-estrutura superestrutura turística – Recursos históricos e culturais
				6. Macro ambiente global	<ul style="list-style-type: none"> – Auditoria e inventário – Manutenção – Crescimento e desenvolvimento – Eficiência – Eficácia

Fonte: Crouch e Ritchie (1999), Porter (2001), Dwyer, Livaic e Mellor (2003), Mazaro (2005), Ministério do Turismo (2005), Gomezelj e Mihalic (2008), WEF (2008) e Tourism Calgary (2009)

Quadro 2.5.1: Síntese dos principais modelos de avaliação de competitividade de destinos turísticos (*Continuação*)

Modelos de avaliação dos atributos condicionantes da competitividade de destinos turísticos	Localidades em que foram aplicados	Propósitos e Características	Limitações e Ressalvas	Indicadores considerados
<p>2. MODELO DE COMPETITIVIDADE TURÍSTICA (PORTER, 2001)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Espanha 2. Dinamarca, 3. Alemanha, 4. Itália, 5. Japão, 6. Coreia, 7. Singapura, 8. Suécia, 9. Suíça, 10. Reino Unido, 11. EUA 12. Austrália e 13. Canadá 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Entre os profissionais da Administração é mais difundido dos modelos. Já entre os profissionais do Turismo, não; 2. O modelo sofreu adaptações quando aplicado no contexto turístico, pois foi criado para uso da indústria e comércio; 3. Começou a ser aplicado na indústria em 1985. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Exige do técnico em turismo conhecimentos que possam fazer os devidos ajustes para o setor do turismo 2. Não considera princípios da sustentabilidade. 3. Por ser mais generalista, ignora alguns atributos 	<p>ATRIBUTOS VOLTADOS PARA O CONCORRENTE:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Condições dos destinos concorrentes; 2. Características dos destinos concorrentes; 2. Ameaça novos destinos que possa substituí-lo; 3. Grau de rivalidade existente entre os demais destinos turísticos. <p>ATRIBUTOS VOLTADOS PARA O PRÓPRIO DESTINO:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Condições da demanda (visitantes); 2. Condições da estrutura da cadeia produtiva do turismo; 3. Estruturação do produto turístico; 4. Preços; 5. Fatores para atrair visitantes.

Fonte: Crouch e Ritchie (1999), Porter (2001), Dwyer, Livaic e Mellor (2003), Mazaro (2005), Ministério do Turismo (2005), Gomezelj e Mihalic (2008), WEF (2008) e Tourism Calgary (2009)

Quadro 2.5.1: Síntese dos principais modelos de avaliação de competitividade de destinos turísticos (*Continuação*)

Modelos de avaliação dos atributos condicionantes da competitividade de destinos turísticos	Localidades em que foram aplicados	Propósitos e Características	Limitações e Ressalvas	Indicadores considerados	
<p>3. MODELO INTEGRADO DE DESTINOS COMPETITIVOS</p> <p>(DWER; LIVAIC; MELLOR, 2003)</p>	<p>Em 2001:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Japão - Hong Kong - Malásia - Tailândia - Taiwan - China - Cingapura - Coreia - Indonésia - Austrália <p>Em 2003:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Portugal <p>Em 2004:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Eslovênia 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Constitui em um marco na história dos modelos de avaliação de competitividade de destinos turísticos; 2. É um dos modelos mais completos; 3. Considera múltiplas variáveis; 4. O modelo busca capturar os principais elementos de competitividade em destaque na literatura em geral; 5. Foi desenvolvido em um esforço conjunto por pesquisadores na Coreia e Austrália; 6. É um dos mais difundidos entre os pesquisadores do Turismo; 7. Não tem como objetivo classificar o destino em relação a outros destinos concorrentes, mas para indicar os pontos fracos do próprio destino; 8. Para analisar cada um dos 85 indicadores de competitividade é utilizado a escala de 5 pontos de Likert, onde 1 representa que o nível de competitividade daquele indicador do destino está bem abaixo do mesmo nível competitivo de outros destinos, e onde 5 indica que o nível de competitividade do indicador do destino está bem acima do mesmo nível competitivo dos demais destinos; 9. Os dados são colhidos através de questionários; 10. Os entrevistados, ao invés de serem aplicados à turistas, são aplicados com funcionários do governo, agentes de viagens, hoteleiros, acadêmicos da escola de turismo, alunos de pós-graduação cursos de turismo e gestores de empreendimentos turísticos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Não contempla a percepção dos visitantes 2. Quando trata dos indicadores de competitividade destino regional e nacional e prosperidade sócio-econômica não revela como avaliá-los 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recursos e fatores de apoio 2. Gestão do destino; 	<ul style="list-style-type: none"> - Recursos herdados <ul style="list-style-type: none"> - Natural (limpeza, clima, fauna e flora, parques nacionais, belezas naturais e natureza intocada) - Cultural (artes tradicionais, patrimônio histórico e patrimônio arquitetônico) - Recursos criados <ul style="list-style-type: none"> - Infra-estrutura turística - Acessibilidade - Hospitalidade - Mercado - Eventos - Atividades (aquáticas, naturais e de aventura) - Entretenimento - Compras - Qualidade dos serviços - Esportes - Variedade da Culinária - Serviço de alimentação - Convenções - Informação turística - Eventos Especiais - Apoio aos Eventos - Vida noturna - Transporte local - Parques temáticos - Diversidade de shoppings - Programação cultural <ul style="list-style-type: none"> - Reforço à qualidade e a eficácia dos recursos e fatores de apoio - Gestão das organizações turísticas - Marketing do destino - Políticas públicas - Planejamento - Desenvolvimento - Recursos Humanos - Gestão ambiental

				3. Condições de demanda;	<ul style="list-style-type: none"> - Sensibilização - Percepção - Preferências
				4. Condição da situação	<ul style="list-style-type: none"> - Política; - Regulatória; - Legal (leis); - Econômica; - Sócio-cultural; - Tecnológica; - Ambiental; - Qualificação; - Ambiente local; - Ambiente global; - Segurança; - Câmbio; - Preços; - Uso da tecnologia da informação nas empresas; - Cooperação entre o setor público e privado; - Recursos Humanos; - Comércio eletrônico através da internet - Qualidades empreendedoras das empresas locais - Padrão de desempenho - Acesso ao capital - Ambiente de Investimentos
				5. Competitividade do destino;	Está associado aos demais indicadores de competitividade.
				6. Prosperidade sócio-econômica;	
				7. Indicadores de competitividade destino regional e nacional	

Fonte: Crouch e Ritchie (1999), Porter (2001), Dwyer, Livaic e Mellor (2003), Mazaro (2005), Ministério do Turismo (2005), Gomezelj e Mihalic (2008), WEF (2008) e Tourism Calgary (2009)

Quadro 2.5.1: Síntese dos principais modelos de avaliação de competitividade de destinos turísticos (*Continuação*)

Modelos de avaliação dos atributos condicionantes da competitividade de destinos turísticos	Localidades em que foram aplicados	Propósitos e Características	Limitações e Ressalvas	Indicadores considerados	
4. COMPET&TENIBLE MODEL (MAZARO, 2005)	– Calvià (Espanha) – Fernando Noronha (Brasil) de	1. Criado em 2005, por Mazaro (2005); 2. A palavra <i>Compet&nible</i> que dá nome ao modelo é uma fusão das palavras <i>competitividade e sustentabilidade</i> . 3. Os atributos consideram os princípios de sustentabilidade; 4. Para cada atributo é atribuído pontos; 5. Trabalha com três grandes dimensões: Desenvolvimento Turístico (DT), Competitividade Turística (CT) e Sustentabilidade Turística (ST). 6. A condição de competitividade do destino turística deste modelo é medida somando-se as dimensões 1, 2 e 3.	1. Pode ser aplicado em qualquer destino, região turística ou país. 2. Alguns de seus atributos são similares, podendo ser omitidos e/ou unificados.	DIMENSÕES DOS ATRIBUTOS:	ATRIBUTOS:
				1. Desenvolvimento turístico	1. Visão de futuro (D1) 2. Coerência e cumprimento (D2) 3. Correção e controle (D3) 4. Caráter estratégico (D4) 5. Horizonte temporal (D5) 6. Multidimensionalidade estratégica (D6) 7. Gestão e organização (D7) 8. Financiamento do turismo (D8) 9. Coordenação e Cooperação (D9)
				2. Competitividade turística	1. Recursos Turísticos (C1) 2. Atividades Potencializadas (C2) 3. Oferta Turística (C3) 4. Infra-Estrutura (C4) 5. Marketing Responsável (C5) 6. Sazonalidade (C6) 7. Rentabilidade do Fluxo (C7) 8. Capacidade de Retenção (C8) 9. Satisfação do Visitante (C9)
				3. Sustentabilidade estratégica	1. Subdimensão meio-ambiental (S1) 2. Subdimensão social (S2) * Essas subdimensões estão detalhadas na Figura 4.1
				A soma dessas três dimensões é que determinará a condição de competitividade do destino turístico.	

Fonte: Crouch e Ritchie (1999), Porter (2001), Dwyer, Livaic e Mellor (2003), Mazaro (2005), Ministério do Turismo (2005), Gomezelj e Mihalic (2008), WEF (2008) e Tourism Calgary (2009)

Quadro 2.5.1: Síntese dos principais modelos de avaliação de competitividade de destinos turísticos (*Continuação*)

Modelos de avaliação dos atributos condicionantes da competitividade de destinos turísticos	Localidade em que foi aplicado	Propósitos e Características	Limitações e Ressalvas	Indicadores considerados	
5. ESTUDO DE COMPETITIVIDADE DE DESTINOS INDUTORES (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2005)	Brasil, em 2008	<ol style="list-style-type: none"> Adotada pelo Brasil, através do Ministério do Turismo, desde 2008 (até os dias atuais); Desenvolvido, desde 2004, pelo Mtur, em parceria com o SEBRAE e a FGV; Para cada dimensão e respectivas variáveis foram atribuídos pontos; Nessa pontuação, cada dimensão seguida de suas variáveis, possuem diferentes pesos; Além dos pontos e pesos, é atribuído <i>escalas de valor</i> (graus de gravidade, urgência e emergência) a cada variável; O objetivo maior desse modelo foi saber a condição de competitividade dos destinos brasileiros. O critério de seleção dos 65 destinos (ao qual chamou de <i>destinos indutores</i>), o Mtur destacou que, através dos resultados preliminares do estudo, que indicaram melhores condições de competitividade, foi possível selecionar esses destinos; Uma vez selecionado, o destino passa a receber maior atenção das autoridade governamental e maiores investimentos ligados direta e indiretamente a atividade do turismo. 	<ol style="list-style-type: none"> Alegando falta de recursos e de pessoal, aplicou-se este modelo em menos de duzentos municípios brasileiros; Desta quantidade, selecionou-se apenas 65 dos 5.565 municípios brasileiros para aplicar receber mais investimentos que possam transformá-los em destinos mais competitivos internacionalmente; 	MACRODIMENSÕES DOS ATRIBUTOS:	DIMENSÕES DOS ATRIBUTOS:
				1. Infra-estrutura	– Infra-estrutural geral; e – Acesso;
				2. Turismo	– Serviços e equipamentos turísticos; – Atrativos turísticos; e – Marketing;
				3. Políticas públicas	– Política pública; – Cooperação regional; e – Monitoramento;
				4. Economia	– Economia local; e – Capacidade empresarial.
				5. Sustentabilidade	– Aspectos sociais; – Ambientais; e – Culturais.
OBSERVAÇÃO: Cada dimensão é subdividida em variáveis.]]		

Fonte: Crouch e Ritchie (1999), Porter (2001), Dwyer, Livaic e Mellor (2003), Mazaro (2005), Ministério do Turismo (2005), Gomezelj e Mihalic (2008), WEF (2008) e Tourism Calgary (2009)

Quadro 2.5.1: Síntese dos principais modelos de avaliação de competitividade de destinos turísticos (*Continuação*)

Modelos de avaliação dos atributos condicionantes da competitividade de destinos turísticos	Localidades em que foram aplicados	Propósitos e Características	Limitações e Ressalvas	Indicadores considerados
<p>6. MODELO DE COMPETITIVIDADE DE DESTINO DE KEYSER-VANHOVE</p> <p>(GOMEZELJ; MIHALIC, 2008)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Eslovênia (1998; 2004) - Austrália - Coreia 	<p>1. Sofreu forte influência do modelo proposto por Dwyer</p>	<p>1. Poderia ter ampliado mais o modelo de Dwyer, incorporando novos atributos avaliativos</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recursos naturais 2. Gestão adequada do turismo 3. Infra-estrutura 4. Gestão competitiva 5. Oferta 6. Preço 7. Qualidade dos produtos e serviços 8. Gestão dos recursos humanos 9. Promoção e comercialização 10. Demanda turística 11. Valor agregado

Fonte: Crouch e Ritchie (1999), Porter (2001), Dwyer, Livaic e Mellor (2003), Mazaro (2005), Ministério do Turismo (2005), Gomezelj e Mihalic (2008), WEF (2008) e Tourism Calgary (2009)

Quadro 2.5.1: Síntese dos principais modelos de avaliação de competitividade de destinos turísticos (*Continuação*)

Modelos de avaliação dos atributos condicionantes da competitividade de destinos turísticos	Localidade em que foi aplicado	Propósitos e Características	Limitações e Ressalvas	Indicadores considerados
7. FÓRUM ECONÔMICO MUNDIAL-WEF (WEF, 2008)	Não foi citado pela Organização Mundial do Turismo (2001b)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Encontra-se facilmente disponível na internet, no site da WEF; 2. Porter trabalha no desenvolvimento desse modelo há muitos anos, como co-diretor; 3. Avalia os ambientes externos e internos dos países. 4. Determina as perspectivas potenciais de crescimento econômico considerando apenas três variáveis: tecnologia, arcabouço institucional e ambiente macroeconômico; 5. Indica a competitividade microeconômica apenas através das operações e estratégias empresariais e qualidade do ambiente de negócios. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Possui muitas incompatibilidades se aplicado ao setor do turismo; 2. Segundo a Organização Mundial do Turismo (2001b) não possui aplicabilidade para o turismo; 3. Ignora diversos atributos importantes para a atividade do turismo. 	ATRIBUTOS A NÍVEL MACRO (AMBIENTE EXTERNO): <ol style="list-style-type: none"> 1. Força da economia nacional; 2. Internacionalização; 3. Eficiência das políticas governamentais; 4. Recursos e financiamentos; 5. Infra-estrutura; 6. Gestão; 7. Ciência e tecnologia; e 8. Recursos humanos. ATRIBUTOS A NÍVEL MICRO (AMBIENTE INTERNO): Os mesmo do ambiente externo

Fonte: Crouch e Ritchie (1999), Porter (2001), Dwyer, Livaic e Mellor (2003), Mazaro (2005), Ministério do Turismo (2005), Gomezelj e Mihalic (2008), WEF (2008) e Tourism Calgary (2009)

Quadro 2.5.1: Síntese dos principais modelos de avaliação de competitividade de destinos turísticos (*Continuação*)

Modelos de avaliação dos atributos condicionantes da competitividade de destinos turísticos	Localidade em que foi aplicado	Propósitos e Características	Limitações e Ressalvas	Indicadores considerados
8. MODELO DE COMPETITIVIDADE TURÍSTICA (TOURISM CALGARY, 2009)	Canadá	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mais detalhado que o modelo Porter; 2. Trabalha com diversos atributos; 3. Cada atributo é analisado com diversas variáveis; 4. Possui sistema de pontuação, ao qual é atribuído um peso a cada atributo; 5. Permite apontar elementos desaconselháveis para a competitividade dos destinos turísticos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Requer que sejam acrescentados outros indicadores avaliativos. 	ATRIBUTOS ACONSELHÁVEIS: <ol style="list-style-type: none"> 1. Nível econômico local; 2. Competitividade do turismo; 3. Atrativos; 4. Gestão; 5. Organização; 6. Informação; e 7. Eficiência. Etc. ATRIBUTOS DESACONSELHÁVEIS: <ol style="list-style-type: none"> 1. Instabilidade política; 2. Atentados terroristas; 3. Ausência de saneamento básico; 4. Alto índice de pobreza; 5. Corrupção política; 6. Epidemias. Etc.

Fonte: Crouch e Ritchie (1999), Porter (2001), Dwyer, Livaic e Mellor (2003), Mazaro (2005), Ministério do Turismo (2005), Gomezelj e Mihalic (2008), WEF (2008) e Tourism Calgary (2009)

2.3 Modelo Compet&tenible: dimensões e atributos condicionantes

Inicialmente, deve-se fazer menção ao nome do modelo, cuja autora fundiu os termos do espanhol “Competitividad” e “Sostenible”. Entendendo que as premissas do modelo é baseado em uma competitividade coerente com os princípios de sustentabilidade, Mazaro (2005) nomeou seu modelo como “Compet&tenible”, substituindo a letra “E” pela “&” para enfatizar a fusão. Finalmente, a autora adicionou o termo em inglês “Model”, ao invés da palavra em espanhol “modelo”. À rigor, a tradução para o português do termo “Compet&tenible Model” seria “Modelo Competentável” (Competitivo + Sustentável).

Este modelo de avaliação da condição de competitividade de destinos turísticos foi proposto por Mazaro (2005). Nele, a autora avalia três grandes dimensões (Figuras 2.5.1 e 2.5.2):

Dimensão 1 – Desenvolvimento Turístico (DT)

Dimensão 2 – Competitividade Turística (CT)

Dimensão 3 – Sustentabilidade Turística (ST)

Cada macrodimensão (DT, CT e ST) está dividida em *atributos*, e estes correspondem aos indicadores que norteiam os dados a serem aplicados ao modelo (Figura 2.5.1). *Atributo* também pode ser entendido com os condicionantes significativos que interferem no fenômeno de cada dimensão. A reunião de condicionantes compõe o *atributo*. Já os *indicadores*, são compreendidos como os dados, elementos ou as manifestações objetivamente observáveis e mensuráveis dos atributos e dos conceitos que representam. *Indicadores* são as formas visíveis da realidade (ver relação entre *atributos* e *indicadores* no Figura 2.5.1).

A condição de competitividade do destino turístico do modelo de Mazaro é medido somando-se as dimensões 1, 2 e 3. Estas, por sua vez, são obtidas, somando-se cada um de seus respectivos atributos. O que Mazaro chama de *sustentabilidade estratégica do destino turístico* equivale-se a *condição de competitividade do destino turístico*.

Para cada atributo, há uma pontuação e peso específicos (Anexos A, B e C). Além dos pesos e pontos, para cada atributo, existe uma *escala de valor* específica, podendo ser numérica (1, 2, 3, 4 e 5) ou conceitual (*adequação/inadequação, notável/inexistente, exíguo/exclusivo*).

ESTRUTURA DO COMPET&NIBLE MODEL

DIMENSÕES

1. Desenvolvimento Turístico



2. Competitividade Turística



3. Sustentabilidade Turística

Somando-se as
dimensões 1, 2 e 3,
obtem-se a condição de

SUSTENTABILIDADE ESTRATÉGICA
DO DESTINO TURÍSTICO

que se divide em

1. Visão de futuro (D1)
2. Coerência e cumprimento (D2)
3. Correção e controle (D3)
4. Caráter estratégico (D4)
5. Horizonte temporal (D5)
6. Multidimensionalidade estratégica (D6)
7. Gestão e organização (D7)
8. Financiamento do turismo (D8)
9. Coordenação e Cooperação (D9)

$$DT = D1 + D2 + D3 + D4 + D5 + D6 + D7 + D8 + D9$$

que se divide em

1. Recursos Turísticos (C1)
2. Atividades Potencializadas (C2)
3. Oferta Turística (C3)
4. Infra-Estrutura (C4)
5. Marketing Responsável (C5)
6. Sazonalidade (C6)
7. Rentabilidade do Fluxo (C7)
8. Capacidade de Retenção (C8)
9. Satisfação do Visitante (C9)

$$CT = C1 + C2 + C3 + C4 + C5 + C6 + C7 + C8 + C9$$

que se divide em

1. Subdimensão meio-ambiental (S1)
 - Água (S1.1)
 - Energia (S1.2)
 - Produção limpa (S1.3)
 - Transporte (S1.4)
 - Urbanismos e paisagismo (S1.5)
 - Arquitetura e entorno (S1.6)
2. Subdimensão social (S2)
 - Cultura e patrimônio (S2.1)
 - Participação cidadã (S2.2)
 - Capacitação turística (S2.3)
 - Emprego e ocupação (S2.4)
 - Rendimento (S2.5)
 - Benefícios (S2.6)
 - PIB turístico (S2.7)
 - Satisfação do residente (S2.8)

$$ST = S1.1 + \dots + S1.6 + S2.1 + \dots + S2.8$$

termo equivalente ao

CONDIÇÃO DE COMPETITIVIDADE
DO DESTINO TURÍSTICO

Figura 2.5.1. Dimensões e atributos do modelo de Mazaro para aferição da avaliação global da competitividade
Fonte: Elaboração própria (2009), inspirado no modelo de Mazaro (2005)

Portanto, a condição da competitividade de um destino turístico se revela partir do conjunto dessas dimensões. Mazaro (2005) explica que a *sustentabilidade estratégica* é um termo que representa a condição global de competitividade turística do destino, interpretada em suas três dimensões e análise e medição definido pelo modelo de Mazaro (Figuras 2.5.1 e Quadro 2.5.1).

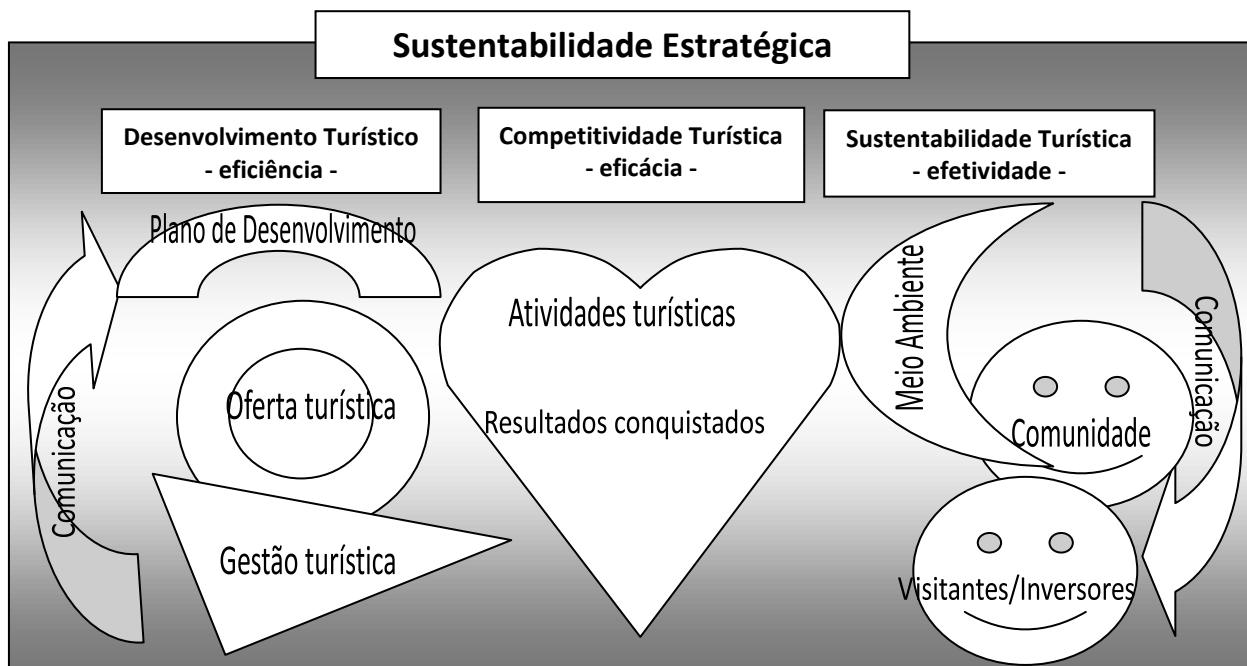


Figura 2.5.2: Representação da competitividade turística
Fonte: Mazaro (2005, p.151)

Por fim, convém destacar o entendimento que se faz do termo *sustentabilidade estratégica*, empregado neste estudo como a convergência entre os conceitos de desenvolvimento sustentável e gestão local e que serve de base para o conceito de condição de competitividade do *Compet&enible Model*.

Os conceitos que dão origem a expressão *sustentabilidade estratégica*, vem dos termos *sustentabilidade* (já abordado), *desenvolvimento*, entendido como “processo de melhoria das condições de vida das pessoas através de uma expansão qualitativa e quantitativa de suas potencialidades relacionadas a economia, sociedade e recursos” (MAZARO, 2005, p. 147-148), e *estratégico*, apreendido como os meios capazes de elevar o nível da qualidade de vida das comunidades envolvidas pelo turismo “por meio da participação da sociedade e do governo em torno de um projeto que busca o benefício comum e a longo prazo” (MAZARO, 2005, p. 148). Assim, *sustentabilidade estratégica* deve ser entendida como

um conjunto de fatores que representam uma alternativa para a gestão dos destinos turísticos para alcançar o posicionamento no sentido de competitividade global e, ao mesmo tempo, manter a sustentabilidade social e

ambiental da localidade – o destino receptor –, utilizando a abordagem do desenvolvimento sustentável como estratégia e ao longo prazo o planejamento, coordenação, gestão e controle da oferta turística. (tradução própria, MAZARO, 2005, p. 148).

Desse modo, através da interpretação dos atributos, indicadores, fatores e dados que caracterizam o desempenho turístico de determinado destino (Figura 2.5.1 e Quadro 2.5.2) e análise da perspectiva futura, o *Compet&tenible Model* permite, com base nos princípios da *sustentabilidade estratégica*, avaliar até que ponto os destinos estão efetivamente implementando suas ações em cumprimento aos critérios atuais de êxito de competitividade global do turismo, em conformidade com os condicionantes do desenvolvimento sustentável local (MAZARO, 2005).

Significa, portanto, que é um modelo que se propõe a medir os níveis de *competitividade turística e sustentabilidade estratégica*, com base na *avaliação global da condição de competitividade de um destino turístico*, que variam entre três níveis: *forte*, *moderado* ou *deficiente*, onde *forte*, indica que o destino turístico esta bem, *moderado*, indicando que o destino turístico deverá trabalhar melhor os atributos cujos níveis de avaliação indicaram poucos pontos, e por fim *deficiente*, que aponta que o destino deverá trabalhar em caráter de urgência para suprir todas as deficiências que o impede de torná-lo competitivo.

Quadro 2.5.2 – Resumo da avaliação global da “Sustentabilidade Estratégica do Destino”, entendida como o nível da “Condição de Competitividade de um destino turístico”

Avaliação Global da Sustentabilidade Estratégica do Destino							
Dimensões de Análise	0	1	2	3	4	5	Níveis de Avaliação
Dimensão 1: Desenvolvimento Turístico do Destino (DT)	máximo 45 pontos						Desenvolvido: > 30 pontos Em desenvolvimento: //15 y 29 pontos A desenvolver: < 14 pontos
Dimensão 2: Competitividade Turística do Destino (CT)	máximo 45 pontos						Forte: > 30 pontos Moderada: 15 a 29 pontos Deficiente: < 15 pontos
Dimensão 3: Sustentabilidade Turística do Destino (ST) = Subdimensão Ambiental (S1) –máximo 35 pontos Subdimensão Social (S2) –máximo 45 pontos	máximo 80 pontos						Forte: > 60 pontos Moderada: //30 y 60 pontos Deficiente: < 30 pontos
AVALIAÇÃO GLOBAL: Sustentabilidade Estratégica do Destino	máximo 170 pontos						Forte: > 120 pontos Moderada: 60 a 119 pontos Deficiente: < 59 pontos

Fonte: Mazaro (2005, p.232)

O que Dwyer et al (2003) chamaram de *indicadores de competitividade*, Pearce (2000) como *técnicas e métodos de avaliação sistemática*, Gomezelj e Mihalic (2008) como *determinantes individuais, indicadores competitivos* e ainda *elementos de competitividade* e Mazaro (2005) de *atributos de competitividade* são dados ou informações, numéricos ou não, que são utilizados para medir o processo do fenômeno da competitividade de destinos turísticos.

Logo, os termos *determinantes individuais, indicadores competitivos, atributos, elementos de competitividade, atributos condicionantes, componentes da competitividade, variáveis, indicativos da competitividade, critérios da competitividade, unidades constituintes da competitividade*, servem para designar uma mesma coisa: os indicadores da competitividade.

Os indicadores servem para compreender e controlar determinado fenômeno, bem como contribuir para definição das metas de desempenho. No caso deste estudo, adicionou-se o termo *sustentável*, formando a expressão *indicadores sustentáveis*, já que entende-se que não há como ser competitivo sem ser sustentável, e vice-versa.

Alguns pesquisadores argumentam que nenhum modelo de avaliação de competitividade de destino turístico é universal e ideal para todos os destinos. Gomezelj e Mihalic (2008) demonstram concordar com esta afirmação, quando declaram que não existe um único conjunto de indicadores de competitividade que se aplica a todos os destinos em todos os momentos. No entanto, se mostraram satisfeitos com os resultados da aplicação do modelo de Dwyer; Livaic; Mellor (2003) à Eslovênia, outrora aplicado anteriormente na Coreia e Austrália.

Na tentativa de fornecer um instrumento para utilização na elaboração de políticas públicas e plano turístico, peritos fornecem sua contribuição ao apresentar seus modelos para avaliar a competitividade de destinos turísticos. O debate que deve seguir sobre esses modelos deve ser mais sobre o seu uso e aplicação pelos gestores públicos, privados, terceiro setor e sociedade civil organizada e menos sobre os fatores que determinam a competitividade de um destino que foram ou não contemplados nesse ou naquele modelo. Mais importante do que eleger o melhor modelo, é tomar um, seja qual for, aplicá-lo seguindo as orientações metodológicas, adaptá-lo à realidade do local aplicado, analisar os dados coletados, elaborar o relatório detalhado com os resultados e, principalmente, estabelecer ações e melhorias nos aspectos detectados como defasados, ultrapassados, insuficientes e ineficazes.

Gomezelj e Mihalic (2008) destacam ainda a importância de aplicar periodicamente o modelo a fim de comparar se o destino está evoluindo ou retrocedendo em cada um dos fatores de competitividade analisados.

Dwyer, Livaic e Mellor (2003) salientam que não há um conjunto único e exclusivo de indicadores de competitividade que se aplicam a todos os destinos em todos os momentos. A lista de indicadores de competitividade destino pode ter indicadores subjetivos como objetivos.

Seguem os trinta e quatro indicadores que implicam numa condição superior de competitividade, mesmo sabendo que outras dezenas poderiam ser incluídos nesse estudo. No entanto, buscou-se comentá-las porque tratam-se de indicadores/ atributos selecionados pelo modelo de avaliação de competitividade de destino turístico adotado na metodologia deste estudo.

I - Visão de Futuro

Os destinos turísticos que quiserem ser bem-sucedidos e ter sucesso devem iniciar a sua preparação no presente. Apesar da dificuldade de se *prever* o futuro, o exercício de imaginá-lo pode ser um início para aqueles destinos que desejam se destacar no mercado, competir melhor junto aos correntes e atrair mais turistas.

A visão de futuro de um destino compreende decidir *como e em que posição* ele deseja estar num futuro próximo, desconsideradas as condições e limitações externas e internas que destino turístico está sofrendo atualmente. Para tanto, os responsáveis pela gestão e planejamento do destino deve descrever, em detalhes, a situação futura que o destino gostaria de estar e em que patamar ele quer chegar.

Essa projeção futura tem o intuito de gerar uma percepção de desafio que estimule e motive todos agentes sociais envolvidos com a atividade do turismo – profissionais, empresários, instituições de ensino, entidades de classe, população local, gestores públicos e sociedade civil organizada –, em seus diversos níveis, para que juntos, possam empreender esforços necessários à obtenção dos objetivos fixados. Em outras palavras, visão de futuro além de ser uma projeção porvindoura, é um exercício coletivo de desejos, aspirações e conquistas a fim de construir o futuro do destino turístico. Desse modo, a cultura de visão de futuro e planejamento de longo prazo constitui-se em uma estratégia para orientar todas as atividades cotidianas dos agentes do turismo.

Se antes o foco estratégico dos destinos era a redução de preço e de custo, que requerem práticas constantes de curto prazo, hoje não mais é suficiente para garantir um bom

desempenho junto aos concorrentes. É preciso estabelecer um marco para que se possa mudar pra melhor. Ter *visão de futuro* significa adotar uma postura de se antecipar, inovar, prever e cuidar para os novos desafios e dificuldades que virão. Percebe-se, portanto, que a visão de futuro está atrelada, necessariamente, à variável do tempo.

Ser visionário expressa também a habilidade e capacidade de desenvolver uma ideologia central e um futuro imaginado que permite que os destinos turísticos avancem e tornem-se mais eficientes.

Através de exercícios de imaginação do futuro, as chances de se identificar oportunidades mercadológicas, desenvolver produtos e serviços turísticos, antecipar as dificuldades e tendências futuras são maiores.

A visão de futuro de um destino turístico abrange como os gestores públicos e privados o projeta num prazo de dez anos ou mais, como pretende atingir novos mercados, como irá desenvolver novas produtos e serviços e como irá ampliar a oferta turística, como irá estabelecer parcerias importantes, que proporção deseja crescer e expandir no mercado. Envolve também a desenvoltura que esses gestores têm para buscar a sinergia entre os agentes do turismo de modo a tornar o destino turístico um lugar buscado por visitantes.

Essas preocupações devem permear as discussões e pautas de reuniões que antecedem o processo decisório de agentes do turismo, principalmente quando se trata de prazos mais extensos. Gestores, sejam públicos ou privados, no geral têm dificuldade de imaginar quão bem sucedido será o futuro dos destinos turísticos. Por isso, Smith (2003) afirma que a visão de futuro é uma estratégia para o planejamento e gestão.

O estabelecimento da visão de futuro não é algo imutável ou inalterável. Ao contrário, pressupõe *flexibilidade*, já que conforme a concorrência e ambiente externo, deve-se tomar decisões que favoreçam o bom desempenho do destino. Desse modo, sugere-se que a concepção da visão de futuro possa ser revisada ao longo do tempo, desde que sejam mantidas as linhas básicas como uma orientação a ser seguida. Nesse sentido, Smith (2003) avalia que missão e visão são termos equivalentes que irão subsidiar os planos, decisões e atividades.

Portanto, a visão de futuro pode aumentar a possibilidade de sucesso do destino turístico, constituindo-se em um atributo que traz competitividade.

II - Coerência e Cumprimento

Ser *coerente* é manter uma conduta condizente com o que se pregou anteriormente. É agir de forma adequada com o que foi fixado antes. Ao contrário, ser incoerente é se contradizer com o que foi dito anteriormente. A coerência está associada a

uma intenção de alguém em fazer algo. No contexto do planejamento turístico, ser coerente significa dizer que a gestão (ou o gestor) foi apropriada com os objetivos propostos do plano.

Portanto, a coerência garante ao planejamento turístico a condição indispensável para que o que foi dito e assinado seja cumprido e executado em sua totalidade. Em outras palavras, significa dizer que no decorrer de um período de tempo o que foi dito anteriormente foi confirmado.

A coerência também é comentada por Angeli (1991) quando descreve as etapas de um planejamento turístico, levando-se em consideração os interesses dos poderes decisórios, o equacionamento das competências dos agentes envolvidos e a política de diretrizes que norteiam o destino.

Cumprimento, por sua vez, está associado à coerência já que não basta estabelecer uma missão, definir as metas e escolher as estratégias para alcançá-las, deve-se executá-las.

O atraso, a execução parcial ou não-execução das metas e objetivos compromete as políticas de turismo, a gestão e planejamento como todo, pois denota que o gestor e agentes envolvidos não foram competentes ou suficientes para cumprir com o que se propuseram. Além disso, o não-cumprimento de um plano turístico enfraquece as alianças, desencoraja investidores e marca os gestores responsáveis como incapazes, suscetíveis, inclusive a justificar perante a justiça o porquê de não ter feito a implementação real ao qual, por livre e espontânea vontade, declarou estar apto a executar.

Por esse motivo, Baidal (2004) destaca o quanto é importante a cooperação e parceria entre os agentes diretos envolvidos em determinada operação e o quanto o cumprimento das ações planejadas têm representado um ponto de referência real para a gestão pública em todos os níveis administrativos.

Baidal (2004) também enfatiza que a consolidação de uma gestão eficiente se dá considerando, além de outros indicadores, a coerência do que está escrito e que foi definido previamente com a efetivação do mesmo. O autor ainda ressalta que, embora o planejamento seja um instrumento poderoso para orientar e qualificar a política de turismo de outras administrações, o cumprimento e execução de planejamento turístico têm sido essencial para demonstrar a competência administrativa dos gestores envolvidos, a eficiência da aplicação dos recursos e a consolidação das políticas regionais e locais.

Para executar todas as ações propostas pelo plano turístico, Baidal (2004) reitera que é necessário tornar mais ágil os processos de elaboração e aprovação dos planos, estabelecer mecanismos mais eficientes de coordenação entre os diferentes indivíduos envolvidos e deixar

claro a responsabilidade de cada um. É preciso, ainda promover a articulação, integração e sinergia entre esses agentes bem como

Assim, pela sua relevância permanente da coerência e cumprimento do plano turístico nas administrações locais dos destinos, é que esses atributos também se constituem em influenciadores do nível de competitividade.

III - Correção e Controle

Uma vez definidos os objetivos expressos e metas a serem alcançadas, tendo a clareza e a legitimação dos mesmos, é preciso que cada etapa seja acompanhada passo-a-passo, de modo que, identificado algum problema, ele possa ser contornado, superado ou anulado.

Cada ação proposta deve ser analisada não apenas em seu escopo, mas em suas possíveis conseqüências desejadas ou indesejadas. Se no decorrer do processo de execução, a ação estiver demonstrando um comportamento esperado, significará que o gestor-responsável está no caminho certo e que deve prosseguir nas características escolhidas para executar a ação específica. Neste caso, se esse comportamento se mantiver, certamente se terá os efeitos desejados.

Por outro lado, se, no decorrer da execução do planejamento turístico, a ação evidenciar um comportamento indesejado ou inesperado, o gestor-responsável deve, imediatamente, analisar o porque que isso esta ocorrendo e decidir se deve tomar medidas que possam inibir ou modificar esse comportamento. Neste caso, a interferência do gestor-responsável tem a intenção de fazer com que tal ação especifica não comprometa o objetivo maior a ser atingido.

Em seus estudos, Angeli (1991) comenta alguns problemas que podem surgir no decorrer do processo e execução de um planejamento turístico, tais como falta de controle do gestor, mudanças do ambiente externo, falhas na revisão ou análise dos dados, interpretação incorreta do cenário, falta de motivação e comprometimento dos agentes sociais envolvidos, uso inadequado dos recursos e não-cumprimento dos prazos estabelecidos.

Com base nesses argumentos, percebe-se que é preciso ter flexibilidade, mas sobretudo controle apurado das ações desenvolvidas. É preciso estar avaliando periodicamente cada etapa que esta sendo executada. Para tanto, através da escolha de alguns instrumentos, pode-se mensurar, comparar, auferir e medir se esse ou aquele objetivo ou meta foi ou não alcançada.

Tão importante quanto medir *se* o objetivo ou meta foi alcançada, é auferir os efeitos que as mesmas têm nos destinos. Esses impactos ou efeitos tanto podem ser positivos quanto negativos. Em suas pesquisas Var e Quayson (1985), Parlett Fletcher e Cooper (1995), Ruschmann (1997) e Henry e Deane (1997) trataram de investigar alguns desses impactos.

Para que se tenha o controle efetivo das ações executadas, Angeli (1991) lembra que é preciso que sejam estabelecidas previamente unidades de medidas e critérios de mensuração. Tais termos de desempenho, de acordo com a autora, deverá contemplar a parte técnica quanto à utilização correta dos métodos e do instrumental, assim como a parte administrativa sobre o cumprimento dos prazos e a aplicação correta dos recursos. São alguns desses instrumentos ou meios de controle relatórios, boletins, estatísticas, entrevistas, gráficos, vídeos e demais documentações.

Só assim, com o acompanhamento, controle, avaliação e, se necessário, correção das ações *periódicas* e *continuadas*, será possível identificar desvios, perceber entraves e implementar alternativas cujos efeitos reconduzirão as ações propostas aos objetivos planejados. A interferência nos ambientes interno e externo do destino turístico é necessária para que sejam alinhados a ação aos efeitos e benefícios esperados.

Percebe-se, portanto, o caráter dinâmico e contínuo que a correção e controle do planejamento turístico, já que requer revisão e avaliação constantes. Angeli (1991) estabelece alguns critérios objetivos (quantitativos) e subjetivos (qualitativos) para medir indicadores *eficiência*, *eficácia* e *efetividade* das ações do plano turístico. Esses parâmetros pré-determinados que irão apontar retrocessos, avanços ou sucesso do plano.

Por fim, deve-se pontuar que a correção e controle estão intimamente atreladas à metodologia empregada na implementação do plano turístico e, por isto, deve ser definida por profissionais especializados. Do contrário, o planejamento turístico como todo estará comprometido.

IV - Caráter Estratégico

O incentivo à parceria, cooperação, colaboração interorganizacionais, alianças, negociação e construção de propostas mutuamente aceitável, comprometimento entre os agentes do turismo, ocorrência de reuniões entre os diferentes segmentos do trade turístico, debate para discutir sobre o desenvolvimento turístico regional e o compartilhamento de soluções, conhecimentos, competências e capital têm sido colocados como argumentos para se obter vantagens competitivas (ARAUJO; BRAMWELL, 2002; JAMAL; GETZ 1995).

Buscando nessas razões e resultados é que os gestores do turismo têm apegado para desenvolver seus destinos, atrair investimentos, dinamizar a economia local, fomentar abertura de empreendimentos turísticos e beneficiar a comunidade local através da atividade do turismo. Desse modo, é papel dos agentes de turismo, principalmente os de atuação pública, a coordenação das políticas pertinentes e eficazes de desenvolvimento turístico, reunindo as partes interessadas representativas nacional, regional e localmente.

Cabe destacar uma das características citadas acima, o *comprometimento* dos agentes do turismo.

O planejamento turístico deve refletir efetivamente as opiniões da comunidade local e a equalização dos interesses entre agentes, onde a coletividade se sobrepõe aos negócios individuais ou setoriais. A realidade turística da região, o bem-estar coletivo e a participação de todos devem ser também levados em consideração. Inclusive este irá implicar na execução das ações, qualidade do trabalho desenvolvido e, conseqüentemente no objetivo geral do plano.

Gândara *et al.* (2007) ressaltam que a tomada de decisões torna-se mais fácil quando o planejamento estratégico do destino é realizado de forma participativa, com o envolvimento de todos os agentes do turismo.

Para reforçar essa idéia, Frata *et al.* (2007) argumentam que muitos problemas podem ser solucionados caso haja o comprometimento dos diversos agentes existentes no destino turístico. Qualidade no atendimento, melhorias dos produtos e serviços turísticos, diversificação da oferta, colaboração entre os agentes, satisfação das necessidades e desejos dos turistas, melhorias da imagem do destino e satisfação dos residentes são uns deles.

V - Horizonte Temporal

O atributo horizonte temporal está intimamente associado aos outros dois atributos já citados, *visão de futuro* e *coerência e cumprimento*. O aspecto do tempo é um dos critérios que orientam o planejamento turístico de um destino.

Se por um lado o planejamento turístico é uma ferramenta da gestão de destinos que visa alterar uma realidade atual por um panorama futuro que se deseja, o tempo é uma condição para que ele possa existir. Seja a curto, médio ou longo prazo, o planejamento turístico contempla, necessariamente, um espaço temporal, cujas ações, metas e objetivos são colocados ao longo dos dias, meses ou anos.

Evidentemente, o destino que possui um plano turístico que se estende por anos é considerado o ideal, já que denota uma continuidade, prosseguimento e ampliação dos

direcionamentos. Assim, quanto mais anos contemplar o plano turístico de um destino, mais ele será considerado abrangente em cenários e direcionamentos futuros.

O uso e análise do método dos cenários futuros no turismo são comentados por Doorn (1986). O autor defende a idéia de que ainda que os destinos concentrem suas pesquisas e estudos em curto prazo, o planejamento de ações e aporte de investimentos para o desenvolvimento do turismo exige projeções de longo prazo, até mesmo chegando a vinte cinco anos. Nesse raciocínio, Doorn (1986) completa seu pensamento, afirmando que o ambiente do turismo tem se tornado cada vez menos previsível, daí a necessidade de se projetar cenários futuros e de contemplar ações que, ao longo dos anos, produzirão efeitos visíveis.

Ruschmann (1997) também coloca o horizonte temporal como uma das exigências que as ações, propostas e decisões do planejamento de localidades turísticas só serão bem-sucedidas se empreendidas considerando impactos imediatos e futuros. Para tanto, seguindo a autora, se utiliza diferentes prazos *longo*, *médio* e *curto* para desenvolver um destino. Ruschmann (1997) pondera que, em virtude de custo elevado, demora da construção de equipamentos específicos, restrição de orçamento, urgência de soluções imediatas, necessidade de se ter visibilidade, dentre outros fatores, o gestor pode decidir se vai empregar um prazo curto, médio ou longo.

VI - Multidimensionalidade Estratégica

Esse atributo está atrelado ao conceito de sustentabilidade, já que considera que o desenvolvimento de um destino turístico deve ser global, considerando as múltiplas dimensões: cultural, econômica, social e ambiental. Ansarah (2001) assegura que turismo e sustentabilidade são conceitos inseparáveis e que o êxito do planejamento e desenvolvimento turístico está em estabelecer condições favoráveis para alcançar objetivos propostos sem prejudicar nenhuma dessas dimensões.

Em seus estudos Ruschmann (1997) também descreve alguns impactos positivos e negativos dessas dimensões.

O modelo de planejamento turístico deve incluir estrategicamente essa multidimensionalidade, considerando satisfação dos comunidade, empresários, turistas, governo e investidores. As percepções desses diferentes agentes do turismo também é comentada por Gezici (2006), que diz que ao longo de sua execução o plano turístico de um destino deve contemplar os ganhos econômicos, mas também os cuidados ambientais, preocupações sociais e zelo cultural.

Desse modo, a multidimensionalidade do plano turístico, constitui-se em mais um indicador que irá influenciar os componentes competitivos de um destino turístico.

VII - Gestão e Organização

O componente humano se constitui em um elemento que pode dar vantagem a um destino turístico. O número (quantidade) e a qualificação (formação) dos gestores incidem diretamente na operacionalidade do planejamento turístico, pois além de incorrer sobre a aplicação dos recursos, afetam o resultado do planejamento em si, recai nas ações a serem executadas, atinge o controle das ações, estende-se no resultado global do planejamento e gestão do destino turístico e influencia, conseqüentemente, no índice de competitividade do destino como todo.

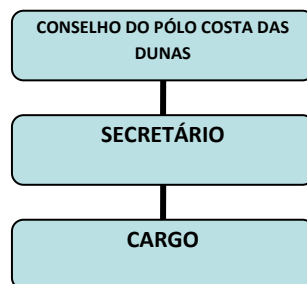
Se na empresa, a necessidade e os requisitos dos empregados necessários são determinados pelo setor de Recursos Humanos, na gestão pública, quem decide sobre os cargos a serem criados ou vagas a serem preenchidas normalmente é o prefeito, governador ou presidente. Em alguns casos, quando julga necessário e quando lhe é conferido essa liberdade, a Secretaria ou Ministério do Planejamento sugerem para estes gestores públicos máximos que sejam criadas novas vagas. No entanto, caberá a esses gestores a decisão final sobre a contratação de funcionários temporários, preenchimento de cargos comissionados ou criação de novos, abertura de concurso público para funcionários efetivos ou qualquer outra ação que envolva o Pessoal.

Com base nos programas e prioridades de governo, nos objetivos a serem perseguidos e a forma de atingi-los, os gestores públicos irão decidir como será configurado a equipe de assessores, diretores, secretários e demais funcionários. Juntos, essa equipe irá trabalhar e perseguir a execução das metas e objetivos pré-determinados.

A **estrutura de governo** ou organização formal da administração pública tende a variar de destino para destino. Ela inclui a organização das secretarias e órgãos setoriais, onde as áreas mais relevantes da sociedade estão contempladas, como saúde, educação, turismo, economia, indústria, comércio, esporte, social e cultura.

Para o governo, o cargo se constitui a base da aplicação das pessoas nas tarefas governamentais. Chiavenato (1998, p.268) define cargo como o conjunto de funções com uma posição definida na estrutura organizacional (organograma). O posicionamento dos cargos no organograma da Secretaria Estadual de Turismo do Rio Grande do Norte (SETUR) está assim constituído:

Diagrama 2.5.1 - Organograma da Secretaria Estadual de Turismo do Rio Grande do Norte (SETUR)



Fonte: Elaboração própria (2010)

Também está inserido na estrutura de governo a criação de um ambiente de trabalho adequados, que inclui espaço, equipamentos, mobiliário, higiene e segurança.

A formação e **qualificação dos gestores** quanto dos atores sociais da atividade turística normalmente acarreta numa maior possibilidade de obtenção máxima de eficiência individual e coletiva. A qualificação dos gestores e equipe do turismo também está relacionada ao desempenho das funções, as relações de trabalho, ao comprometimento, a uma maior autonomia, a variedade de habilidades próprias e participação, cumprimento de obrigação, combinação de tarefas, rapidez, clareza, participação, foco, criatividade e execução das tarefas. Algumas dessas habilidades são tratadas por Tachizawa, Ferreira e Fortuna (2006), Chiavenato (1998) e Kwasnicka (1981).

Pouco se pode esperar de um gestor do turismo desqualificado ou que possua uma qualificação mínima na área. A abordagem desse indivíduo, bem como sua compreensão, elaboração e análise de dados, preparação de relatórios, avaliação de desempenho, realização de auditoria, provisão de orçamento, supervisão de pessoal ou produção intelectual será o reduzida em sua qualidade. Isso porque a visão de mundo e conhecimentos específicos são restritos e limitados, insuficientes para o desempenho das funções que um planejador e gestor do turismo requer.

Tão importante quanto escolher os profissionais a partir dos requisitos físicos e intelectuais requeridos e do nível de especialistas colocados para o exercício das funções necessárias do governo, é a **indicação adequada dos salários**. A estrutura de remuneração tem que ser coerente à legislação trabalhista em vigor e sindicais da categoria. Deve também estar compatível ao nível de escolaridade, responsabilidade do cargo e complexidade das funções.

Portanto, tanto a estrutura do governo quanto a qualificação dos gestores públicos são indicadores intrínsecos da competitividade e devem conduzir os destinos turísticos a um melhor desempenho governamental, que inclui o planejamento e a gestão eficaz do turismo.

Igualmente, a prioridade que os gestores públicos dão à atividade do turismo, no sentido de oferecer subsídios, incentivos fiscais, crédito aos empresários, captação de novos investidores e injetar investimentos para desenvolver o setor.

Por outro lado, ainda que o maior empregador de trabalho de um destino seja proveniente do turismo e este seja o maior gerador de renda e receitas, o destino deve procurar meios alternativos de rejuvenescimento da economia. Cada vez que o destino turístico se empenha em renovar seus produtos e serviços, melhorar sua imagem e desenvolver outros setores econômicos, ele torna-se mais competitivo. Afinal, como lembra Archer (1995), a condição para o sucesso de um destino é o acompanhamento permanente e continuado, o planejamento cuidadoso e a sinergia dos esforços de todos os agentes do turismo determinados para melhorar o produto turístico, criar novos mercados, recuperar e reforçar a quota de mercado.

A busca dos agentes do turismo deve ser no sentido de fazer com que a expansão econômica conduza ao crescimento do turismo, mas sobretudo o contrário: fazer com que o turismo conduza o destino ao crescimento econômico (OH, 2005).

VIII - Financiamento do Turismo

O turismo tem um efeito positivo nos destinos. Isso é o que institutos de estudos econômicos, órgãos oficiais de turismo, entidades de empreendimentos turísticos e organizações não-governamentais afirmam. Os argumentos são muitos: é o setor que mais se emprega mão-de-obra por faturamento gerado, é o setor com os maiores índices de crescimento em todo o mundo, é um setor que enaltece a identidade cultural local, valoriza o patrimônio histórico, é um setor que ajuda na preservação da biodiversidade e meio ambiente em geral, dentre outros fatores.

Se tais argumentos ainda não forem suficientes, acrescente ainda a melhoria da qualidade de vida dos residentes, o aumento da renda das famílias do lugar e a projeção da imagem do lugar para diversas localidades nacionais ou internacionais.

Ao comentar sobre os efeitos do turismo, Rosentraub e Joo (2009) mencionam que investimentos no setor do turismo estão associados ao aumento significativo do número de empregos e aumento da renda familiar maior.

Se esses motivos forem suficientes para convencer de que investir em turismo é um bom negócio, o passo seguinte é decidir *onde* investir, já que o turismo possui diversos ramos, tais como hospedagem, serviços, alimentação, transporte, agenciamento e outros.

Financiar ou investir no turismo é preconizado pela estrutura pública, que tem como funções promover a valorização e sustentabilidade da atividade turística, prestar apoio técnico e financeiro às entidades públicas e privadas do setor do turismo e gerir os respectivos instrumentos de apoio financeiro ao investimento.

Do mesmo modo, os projetos de natureza turística recebem apoio da iniciativa privada, que assume o turismo como prioridade, se valendo de diversos mecanismos de apoio, tais como a dinamização de novos pólos e produtos turísticos estratégicos, promoção de eventos de projeção nacional ou internacional, requalificação do destino e inovação e reforço da competitividade das empresas turísticas. Portanto, o investimento e o financiamento do turismo deve vir tanto do poder público quanto do privado.

Para garantir o funcionamento eficiente do mercado turístico, Cave, Gupta e Locke (2009) sugerem que os governos interfiram no mercado produzindo impedimentos ou estimulantes. Alguns deles, lembram os autores, pode ser os benefícios fiscais à segmentos específicos do turismo, a concessão ou não de serviços turísticos, a aporte de recursos públicos na cadeia produtiva do turismo, a restrição de capitais, o fomento ou não à concessão de crédito para empresários do turismo, a análise do desempenho global das empresas turísticas e a proibição da instalação de equipamentos turísticos em determinados locais. Esses são exemplos de como o governo pode cumprir seu papel de agente responsável pela condução do planejamento e gestão do turismo.

Também é função do governo captar investimentos da iniciativa privada nacional e estrangeira. Quanto a esta última, Endo (2006) comenta que os destinos que desejam se desenvolver economicamente podem buscar incentivos ou subsídios para atrair investimentos estrangeiros ou transnacionais, contanto que os custos e benefícios sócio-econômicos sejam cuidadosamente analisada no âmbito da geral estratégias de desenvolvimento.

Cave, Gupta e Locke (2009) aludem também à importância de se fazer a análise e acompanhamento de pelo menos quatro aspectos das empresas turísticas: índices de retorno e risco, cotação das empresas turísticas nas bolsas de valores, rendimentos anuais das empresas turísticas e flutuações de mercado nos últimos anos. Com tais colocações, percebe-se que quanto maior for o retorno do investimento, mais competitiva será a empresa turística e conseqüentemente o destino em si. Do mesmo modo, quanto menor dor o risco do investimento nos segmentos do turismo, melhor para o destino turístico. Esses exemplos

permitem a visualização da função do setor privado no que diz respeito ao planejamento e gestão do turismo.

Portanto, o aporte financeiro na atividade do turismo, seja no setor público u privado, constitui-se em um fator de competitividade de todo destino turístico.

IX - Coordenação e Cooperação

Este atributo está relacionado ao pelo menos três anteriores: *coerência e cumprimento, correção e controle e gestão e organização*. Ainda assim, merece ser comentada à parte.

Ao comentar sobre como os agentes do turismo estão interligados, a maneira como eles agem, interagem e se relacionam, March e Wilkinson (2009) destacam que os níveis de colaboração, de atividades coordenadas, de rede, de interação, de cooperação e dos laços interorganizacionais entre as empresas de turismo revela mais um atributo de competitividade de um destino turístico.

Young (2002) coloca que a cooperação público-privado é relevante e estimula a competitividade, além de garantir a sustentabilidade. Acrescentam também que os pólos de turismo e a criação de uma cultura de cooperação têm um papel fundamental para sustentar a competitividade de um destino.

Embora reconheçam que a experiência de trabalho colaborativo em torno do plano de desenvolvimento turístico é uma estratégia de se obter competitividade, Yüksel, Bramwell e Yüksel (2005) salientam que a centralização e descentralização das decisões devem ser analisados em seus aspectos fortes e fracos ou vantagens e limitações. Os autores argumentam que para decidir se as decisões devem ou não ser centralizadas o governo deve analisar circunstâncias específicas e detalhadas os processos, considerando o local específico, as características regionais, bem como as relações políticas e institucionais, as questões da democracia, rentabilidade do setor do turismo e também a distribuição dos custos-benefícios dos investimentos no turismo.

O papel e importância de tais relações e interações tanto podem limitar quanto ampliar o nível de competitividade do destino. Se for baixo, pode comprometer o desempenho global do destino e até mesmo no alcance dos resultados planejados. Os gestores de destino podem e devem aplicar eficazmente essas ferramentas para monitorar e melhorar efetividade interorganizacionais entre os prestadores de serviços turísticos (alojamento, alimentação, entretenimento, agenciamento, transportes, dentre outros), como também nos demais agentes do turismo (gestores públicos, sociedade civil organizada e comunidade local).

X - Recursos Turísticos

O turismo lida com seletividade espacial. Isso significa que há a tendência cada vez maior de os destinos busquem tornarem-se ideais para receber visitantes. Nesse sentido, a localização privilegiada, o conjunto de infra-estrutura disponível e daqueles componentes que são relevantes e necessários para a permanência do turista no destino turístico.

Sobre isso, Rocha, Maia Junior e Santos (2007) comentam a seletividade espacial, que opta por determinados espaços em detrimento de outros, configura em um processo de produção de territórios diferenciados e competitivos. Para tanto, tanto o Estado quanto a iniciativa privada se utilizam de instrumentos institucionais e legais para fazer valer a sua diferenciação.

Recurso turístico é o conjunto de atrativos turísticos, serviços e equipamentos e toda infra-estrutura de apoio ao turismo de um determinado destino turístico utilizado em atividades designadas turísticas. São os espaços, produtos e serviços que os visitantes irão usufruir durante a sua viagem. Portanto, a qualidade, diversidade e conservação dos recursos turísticos irão influir na atratividade do destino turístico e conseqüentemente na sua competitividade.

Por outro lado, o efeito negativo dessa busca em oferecerem atrativos turísticos, serviços e equipamentos e infra-estrutura para se destacar e competir melhor no mercado tem produzido efeitos devastadores. Quanto a esse aspecto Rocha, Maia Junior e Santos (2007) explicam que ao buscar recursos turísticos que possam atender aos visitantes, alargam-se as diferenças entre espaços, pois ao invés de se equilibrar os investimentos, o capital normalmente vai para aqueles que já dispõe de melhor infra-estrutura. Os autores lembram que os investimentos tendem a perpetuar a seletividade espacial do capital, já que as políticas públicas não são realizadas para atenuar diferenças ou promover as transformações necessárias nas localidades menos favorecidas de recursos turísticos.

XI - Atividades Potenciais

Os atrativos existentes em um destino turística, sejam naturais ou criados pelo homem devem ser desfrutados com atividades diversas, obedecendo suas características, capacidade, pertinência e peculiaridades.

As atividades são aquelas práticas onde o indivíduo se ocupa durante sua viagem. Em outras palavras, atividades são ações desenvolvidas pelos turistas nos atrativos turísticos, com vistas ao seu aproveitamento, implicando na aquisição de experiências, sensações e conhecimentos diversos.

Quanto mais ocupações as quais o indivíduo pode entregar-se de livre vontade, seja para repousar, divertir-se, entreter-se, ou ainda para desenvolver sua informação ou formação desinteressada, mais este haverá necessidade de permanecer. Além do aumento da permanência do visitante, as atividades potenciais de um destino produzem outros efeitos, como o aumento da oferta turística e também irá implicar no índice de satisfação global da experiência da viagem.

Reforçando esse pensamento, Azzoni e Menezes (2009) afirmam que outra forma de aumentar a competitividade é desenvolver atividades complementares às principais atrações do destino. Assim, quanto maior for a oferta de atividades a serem desenvolvidas nos atrativos, maior será o tempo de permanência do turista no destino.

Portanto, as atividades potenciais é o décimo primeiro atributo que produz efeitos diretos na competitividade de um destino.

XII - Oferta turística

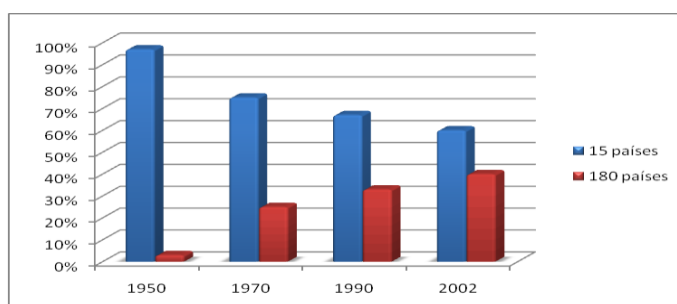
Os lugares que oferecem recursos semelhantes estão se tornando substituíveis. A busca da diferenciação é explícita em definições de marca (PIKE, 2009), investimentos em equipamentos turísticos, diversificação de serviços, variação de atividades, dentre outras estratégias que possam levar o destino turístico a se destacar.

Na corrida para atrair turistas, os países tem lançado mão dos mais diferentes recursos. Pelo visto, essas estratégias têm funcionado, pois analisando os dados do ranking *Os Melhores Destinos Turísticos do Mundo*, que se baseia nas chegadas de turistas internacionais (World Tourism Organization, 2004, p.1), verifica-se que ao longo dos anos a concentração dos destinos receptores tem se dissipado pelos demais países do mundo.

Se, em 1950, cerca de 97% dos viajantes internacionais visitam apenas 15 países, em 2002 essa porcentagem diminuiu para 60%. Uma queda de 37 pontos percentuais ao longo de 52 anos (Gráfico 2.3).

Gráfico 2.5.1 -

Resumo da porcentagem do fluxo de turistas pelos países do mundo ao longo de 52 anos (1950-2002), segundo dados da OMT (World Tourism Organization, 2004)



Fonte: Elaboração própria (2010)

Considerando que no mundo existem 195 países – incluindo os 192 países reconhecidos pela ONU e mais o Vaticano, Taiwan e o mais recente país independente, Kosovo –, equivale dizer que, em 1950, cento e oitenta países do mundo tinham que disputar os 3% restantes dos turistas. Já em 2002, esses mesmos 180 países conseguiram atrair 37% dos turistas que antes iam para os 15 seletos países que mais recebem turistas do mundo, aumentando para si 40% a porcentagem dos fluxos total de turistas que viajam pelo mundo.

Os quinze países que mais receberam turistas internacionais, em quatro períodos diferentes, podem ser visualizados no Quadro 2.3, a seguir.

Quadro 2.5.3 - Os 15 países que mais recebem turistas do mundo, segundo dados da OMT (World Tourism Organization, 2004) – Destaque aos anos 1950, 1970, 1990 e 2002.

Anos-referência	15 Países que mais receberam turistas internacionais*
1950	Estados Unidos, Canadá, Itália, França, Suíça, Irlanda, Áustria, Espanha, Alemanha, Reino Unido, Noruega, Argentina, México, Holanda e Dinamarca.
1970	Itália, Canadá, França, Espanha, Estados Unidos, Áustria, Alemanha, Suíça, Iugoslávia, Reino Unido, Hungria, Checoslováquia, Bélgica, Bulgária e Romênia.
1990	França, Estados Unidos, Espanha, Itália, Hungria, Áustria, Reino Unido, México, Alemanha, Canadá, Suíça, Grécia, Portugal, Malásia e Croácia.
2002	França, Espanha, Estados Unidos, Itália, China, Reino Unido, Canadá, México, Áustria, Alemanha, Hong Kong (China), Hungria, Grécia, Polônia e Malásia.

* Por ordem de decrescente.

Fonte: Elaboração própria (2010)

Pode-se observar que há uma repetição de alguns países, que têm incidência em todos os anos investigados. Em ordem decrescente, são eles: França, Estados Unidos, Itália, Espanha, Canadá, Áustria, Reino Unido e Alemanha. Embora oscilando de colocação, esses países são os que mais recebem turistas no mundo.

Embora se fale muito que a oferta turística é um meio de se destacar e competir melhor no mercado, Zhang e Jensen (2007) assinalaram que nem sempre a oferta pode decidir a vantagem comparativa de um destino.

Reforçando o argumento que o atributo *oferta turística* está relacionado diretamente à competitividade de destinos turísticos, resultados de pesquisas de Azzoni e

Menezes (2009) revelaram que o tempo de permanência do turista em um destino depende do número de atrações que possui. Desse modo, quanto maior é o número de atrativos, maior é o tempo de permanência do turista em um destino. Nesse sentido, maior será o gasto global, já que terá mais despesas com hospedagem, alimentação e transporte, por exemplo.

Esses autores indicam que a oferta turística de um destino turístico é de responsabilidade tanto do setor privado, ao abrirem restaurantes, hotéis, bares, dentre outros, quanto do poder público, na medida que criam novos parques, museus, atividades culturais, restauram monumentos, revitalizam espaços, criam leis, dentre outras atribuições.

A oferta turística inclui todos os serviços e equipamentos turísticos, tais como sinalização turística, postos de atendimento e informação turística, meios de hospedagem, meios de alimentação, espaços para eventos e agências de turismo receptivo.

XIII - Infra-estrutura

Quando se fala em infra-estrutura de um destino turístico, inclui-se os aspectos da saúde, segurança, serviços bancários e de câmbio, rodovias, usinas hidrelétricas, portos, aeroportos, rodoviárias, sistema de comunicação e telecomunicação, ferrovias, rede de distribuição de água e tratamento de esgoto, sistemas de transmissão de energia, meios de transporte públicos e táxi. Também pode ser incluído nos itens da infra-estrutura os espaços públicos e demais elementos estruturais de uma cidade, região ou país fundamentais para que empresas possam se desenvolver adequadamente.

Diversos estudos sobre vantagens comparativas entre destinos turísticos foram elaborados por pesquisadores. Zhang e Jensen (2007) propuseram um modelo de avaliação de destinos turísticos que visava estabelecer uma relação entre vantagem comparativa e fluxos turísticos, verificando se uma influencia diretamente a outra. No que se refere à *infra-estrutura*, os resultados do modelo concluíram que investir em infra-estrutura por si só não ajuda a atrair mais turistas, desde que se os países em questão sejam desenvolvidos. Os resultados sugerem que isso foi importante apenas em alguns destinos turísticos desenvolvidos da América e os países da OCDE.

Assim, ao contrário do que ocorre em países desenvolvidos, como a Dinamarca, Estados Unidos, Coréia, Japão, Espanha, Canadá, Turquia e até mesmo o México, investimentos em tecnologia e em infra-estrutura são preponderantes para os destinos turísticos menos desenvolvidos.

A busca para alcançar marcas suficientes de uma infra-estrutura satisfatória deve ser mais uma objetivo a ser perseguido pelos destinos turísticos brasileiros.

XIV - Marketing responsável

Marketing se preocupa em satisfazer necessidades como também em criá-las. No turismo, é uma ferramenta que envolve o processo de criação, comunicação e satisfação do visitante. Marketing turístico está associado, também, com a divulgação e promoção do destino.

A participação em feiras e eventos, elaboração de material promocional, criação de sítio na internet, *fantours* e comercialização são algumas das estratégias que fazem parte da construção do marketing de um destino turístico.

A abordagem do marketing também está ligado à criação da imagem ou da marca de um destino, que é a sua principal característica, e ainda a formação do preço, como forma de definir o público de turistas que se deseja atrair, selecionando a categoria específica, conforme for a intenção.

Portanto, o atributo que implica na condição de competitividade de destinos turísticos.

Marca ou identidade do destino

A busca da diferenciação é explícita. Em meio a mercados com ofertas semelhantes e a crescente natureza competitiva entre os mercados, os destinos turísticos devem procurar oferecer meios de diferenciação (PIKE, 2009). Diferenciar-se significa distinguir-se parcial ou totalmente, variar nas características, apresentar algum aspecto novo, desconhecido, modificado, raro ou incomum. Pressupõe também desviar de semelhanças, igualdades, analogias, mesmices, modismos ou outro aspecto convergente que possa aproximá-lo da concorrência.

Por isso, gestores públicos e privados têm se ocupado de apoiar a criação de um nome, logotipo, marca e outros elementos que possam identificar facilmente um destino, diferenciando-o dos demais (PIKE, 2009). Essa identificação do destino refere-se tanto a percepção do turista sob o destino quanto para quem vive no lugar, pois está associado ao destino como lugar único, espaço em que se dará as vivências e relações com os atores sociais do lugar.

A percepção da marca *pelelo turista* está relacionada a alguns fatores, como a idéia que ele tem do destino antes da viagem, a expectativa que este criou sobre o destino que irá visitar, o que ele imaginou ou desejou que o destino fosse, a experiência que ele viveu na

realidade, a lembrança que ele levará consigo sobre o lugar e por fim, a percepção global que o turista tem do destino.

Nesse sentido, para o visitante, a *marca* serve para consolidar e reforçar a ligação emocional entre o visitante e o destino, e que ainda reduzir as frustrações geradas pela diferença entre expectativa (o que ele esperava) e a realidade (o que foi ele percebeu da realidade). Por outro lado, para o residente local, a *marca* tem a função de revelar o aspecto mais preponderante e atraente do lugar, sintetizar de forma objetiva o(s) elemento(s) mais preponderante do destino, apontar o(s) fator(es) de maior significância do lugar, fortalecer sentimento de apropriação e pertencimento do lugar, além de consolidar e reforçar o elo afetivo-emocional entre o morador e o lugar onde vive.

A *marca* de um destino turístico serve como emblema, símbolo ou elemento que o representa. O objetivo de qualquer posicionamento da marca deve ser o de reforçar o(s) atributo(s) determinante para que o destino seja visto pelo visitante de forma positiva e competitiva, influenciando de modo favorável a escolha do destino (PIKE, 2009). Desse modo, pode-se dizer que, de certa forma, a marca e a identidade do destino está relacionada às práticas do marketing, área que envolve um conjunto de ações e estratégias que visam influenciar o público sobre determinada idéia.

Por isso, é que gestores têm investido na criação, reposicionamento e/ou fortalecimento de sua *marca* ou *identidade do destino* por entenderem que a mesma aumenta a significância do lugar e constitui-se em um atributo que irá implicar na condição de competitividade de destinos turísticos

Preço

Alguns estudos sugerem que os *preços* têm pouca influência sobre a demanda turística. Essa idéia insinua que oferecer preços mais competitivos para atrair mais turistas nem sempre implica em aumento do fluxo turístico.

Por outro lado, pesquisadores como os brasileiros Azzoni e Menezes (2009) defendem a idéia que a competitividade depende de muitos fatores, sendo o *custo* definitivamente um deles. Ao aplicar um método para auferir a relação entre o custo e a competitividade de um destino, obtiveram resultados que reforçam suas teorias. Eles esclarecem que o custo de um destino, neste caso, está relacionado diretamente aos preços dos produtos e serviços de um destino, tais como a hospedagem, transporte, alimentação, passeios e demais gastos em uma viagem. Juntas, essas despesas constituem o custo global da viagem.

Os resultados deste estudo de Azzoni e Menezes (2009) apontaram que diante de destinos turísticos com as mesmas características, os turistas preferem visitar aquele cuja despesa será menor. Revelaram também a relação entre o custo e permanência do turista: quanto mais barato é o custo diário ou global, maior é a permanência dele no destino.

Outros autores, como Go & Govers também afirmam que o preço/valor cada vez maior de competitividade. Desse modo, preço/custo de um destino, comprovadamente, constitui-se em um fator que implica em competitividade a um destino turístico.

Zhang e Jensen (2007) discordam desse posicionamento. Isso porque em suas pesquisas, as autoras constataram que no âmbito dos países desenvolvidos da OCDE os preços desempenharam o efeito inverso, onde os preços mais altos atraíam mais turistas. As autoras entenderam que isso ocorreu porque esses países foram capazes de aumentar e diferenciar a oferta de produtos e atrativos turísticos. A percepção dos preços pelos turistas, portanto, justificam-se pela oferta de atrativos que ele terá à sua disposição.

Em todo caso, ainda que se deva considerar tais argumentos, o marketing é uma responsável é uma ferramenta buscada pelos destinos que desejam se destacar e competir melhor no mercado.

XV - Sazonalidade

A sazonalidade é um dos principais fenômenos que afetam o turismo (CUCCIA; ILDERIZZO, 2010). Sazonalidade em atividade turística não é uma característica particular de um único destino ou país, como ela é vivida em quase todas as países e destinos no mundo (KOCA; ALTINAY, 2007). Embora a sazonalidade no setor do turismo venha sendo examinada em vários estudos, há ainda a necessidade de uma investigação mais aprofundada de certos aspectos.

Compreender a dinâmica, a natureza e os efeitos positivos e negativos da sazonalidade turística é algo perseguido por governos, empresários, comerciantes, profissionais do marketing e pesquisadores do turismo em geral. As causas, impactos, políticas e implicações da sazonalidade turística são também temas nesse contexto na busca de entender quais são os fatores que podem influenciar a demanda turística em um destino.

Sazonalidade da demanda turística ou simplesmente *sazonalidade turística* é um acontecimento caracterizado pelo desequilíbrio ou instabilidade entre oferta e demanda em determinado período de tempo, normalmente em um ano. É um fenômeno muito comum em determinados períodos do ano, em que o fluxo de turistas registra uma oscilação seja para índices superiores ou inferiores. Quando o fluxo de turistas é intenso e concentrado, esse

período específico é chamado de *alta estação*. Já quando o número de visitante cai significativamente, a época é apontada como *baixa estação*.

Para medir a sazonalidade, é preciso avaliar múltiplos fatores, que vão desde a análise de elementos como o número total de visitantes, tráfego das estradas, número total de desembarques nos aeroportos e demais meios de transportes, quanto gasto total dos visitantes.

Um dos efeitos negativos apontados pela ocorrência da sazonalidade turística é o desemprego, a inflação, a diminuição acentuada do faturamento das empresas turísticas e até a falência de alguma delas. Esses são um dos motivos da sazonalidade ser indesejada e combatida por governantes, empresários do setor do turismo e também a população residente, que também sente os efeitos desse fenômeno.

Se por um lado os efeitos da sazonalidade turística são claros e evidentes, por outro, suas causas e motivações nem sempre são visíveis. As férias trabalhistas ou escolares, estações do ano, moda, *status* social, influência de amigos, gastos médio diário por pessoa ou renda mensal podem se tornar um dos fatores que provocam ou acentuam a sazonalidade turística.

Baum e Lundtorp afirmam que os indicadores e coeficientes usados para analisar a sazonalidade são complexos. Segundo os autores, a falta de teoria e a dificuldade de obtenção de dados são outros agravantes que dificultam o entendimento da dinâmica da oferta e demanda turística. Ainda assim, em suas pesquisas, apresentam uma série de estudos de casos de diversos pesquisadores do mundo na tentativa de mensurar a sazonalidade de destinos da América do Norte, Europa e Pacífico (*apud* Pike, 2003).

Cuccia e Ilderizzo (2010) asseguram que a sazonalidade depende das características da demanda e do destino em si, como localização, oferta, atrativos e serviços prestados. Em seus estudos, as autoras enfocam em particular o aspecto do atrativo cultural como fator minimizador da sazonalidade em um destino da Itália. Elas defendem que a atratividade do destino turístico, além de outros fatores, irão influenciar a decisão do turista em viajar ou não. Por isso, acrescentam que é preciso distinguir as diferentes causas da sazonalidade no turismo, que vão desde causas naturais, que incluem os fatores climáticos tais como temperatura, clima e incidência solar, a organização do setor, o planejamento setorial, e também os produtos e serviços urbanos públicos e privados.

Como lembra Koca e Altinay (2007), além de conhecer a demanda, é necessário compreender os turistas em diversos aspectos, como suas preferências de compras, quando, porquê, onde e como. Com base nessa compreensão dos turistas ou turistas potenciais, estratégias adequadas podem ser desenvolvidas, concluem.

Percebe-se, portanto, que o atributo *sazonalidade* tem implicações para os decisores do turismo, tanto em termos de distribuição e segmentação de mercado quanto de aplicação eficaz de recursos. Conseqüentemente, para desenvolver e sustentar uma vantagem competitiva no mercados turístico depende em larga medida do equilíbrio entre a oferta e demanda turística e da constância do número de visitantes de um destino.

XVI - Rentabilidade do Fluxo

Embora o alto índice de fluxo turístico seja buscado pelos agentes do turismo, ele não garante que o destino terá ganhos financeiros. Isso porque a *renda mensal* e o *gasto médio diário* do visitante são variáveis necessárias que indicam o poder de compra do individuo e o que ele gastou de fato por dia durante sua viagem, respectivamente

Um exemplo disso é que um destino pode receber um menor fluxo de turista em relação a outro. No entanto, o que recebeu uma menor demanda turística pode superar o que recebeu mais visitantes no que diz respeito à soma total de renda, lucros das empresas e prestadores de serviços turísticos, tributos e arrecadação de impostos.

Nesse pensamento, além de atrair turistas, o destino turístico deve buscar bons “gastadores”, e para tanto, ter que estimular que ele faça mais compras, consuma dos produtos e serviços do destino, visite mais atrativos e permaneça mais tempo no local visitado. Tais características estão intimamente ligadas ao perfil do visitante.

Um destino deve se preocupar em receber visitantes que sejam de classes sociais privilegiadas, tenham hábito de viajar várias vezes por ano, que se deixam seduzir por modismos e publicidade, que tenham mais tempo livre para o ócio e lazer, que se influenciam pela opinião de amigos e parentes, que as férias do trabalho sejam mais duradouras e que, principalmente, possuam uma renda mensal na faixa de vários salários mínimos. Só gasta mais quem tem mais.

Estudos indicam que a escolaridade e nível sócio-cultural implicam em maiores salários. Ou seja, as pessoas que tem nível superior, apreciam a leitura, tem um estilo de vida equilibrado e têm mais conhecimento sobre aspectos gerais, como história, literatura, música, gastronomia, política, economia, saúde e meio ambiente, tende a ocupar mais cargos de gerência ou diretoria e conseqüentemente ganhar maiores salários.

Do mesmo modo, turistas que viajam com a família tende a gastar mais. Pesquisas nesse sentido revelam que indivíduos que viajam sozinhos tende a gastar menos, sobretudo porque sua despesa se restringe a si mesmo. Além disso, quando se viaja em família,

normalmente a preocupação pelo conforto e segurança faz com que os gastos com hospedagem, transporte, alimentação e passeios sejam maiores.

A rentabilidade do fluxo não é fácil de medir, mas esses itens já citados são indicativos para mensurar quanto que a demanda turística trouxe de lucro para o destino. Mede-se, por exemplo, quanto foi o gasto com alimentação, hospedagem, transportes, passeios e serviços em geral. A partir desses gastos, é possível verificar a proporção dos gastos, quais segmentos são mais rentáveis e *em quê* o turista mais gasta seu dinheiro quando viaja.

Portanto, existe um resultado positivo relação entre a renda do turista e lucratividade do destino. Quanto maior for o poder aquisitivo da demanda, muito provavelmente seus gastos no local visitado serão maiores e conseqüentemente maior será a receita gerada por ele. Quem ganha com isso é o destino como todo.

XVII - Capacidade de Retenção

A capacidade de retenção está relacionada a diversos fatores, dentre eles a quantidade de atividades complementares, preços praticados pelos prestadores de serviços turísticos, imagem do destino, número de atrativos que possui, qualidade dos bens e serviços turísticos e custo global do destino.

Todos esses fatores irão implicar diretamente na permanência do turista. Portanto, a capacidade de retenção envolve esses itens. Se menor é o custo global diário do destino (hospedagem, deslocamento, alimentação, passeios e atividades desenvolvidas), maior será a permanência desse turista no destino. Do mesmo modo, quanto maior e diversificada é a oferta de atrativos, maiores serão as possibilidades do turista se interessar em permanecer nesse destino para deles usufruir. Igualmente, se maior é a oferta de atividades em um destino, certamente o turista precisará permanecer mais dias no destino para poder realizá-las.

Ao comparar os preços de um conjunto de bens e serviços turísticos em uma série de destinos concorrentes juntamente com os movimentos da taxa de câmbio, o custo global da viagem e demais fatores qualitativos, Dwyer, Forsyth e Rao (2000) constataram que tais aspectos refletem diretamente na atratividade do destino turístico e portanto, em seu poder de reter, por mais tempo, o visitante.

Cracolici e Nijkamp (2009) advertem que atualmente o destino turístico é visto como um produto global atraente disponível. Para tanto, seus recursos, atrativos, equipamentos, bens e serviços devem proporcionar uma experiência que satisfaça as necessidades do turista.

Desse modo, as novas necessidades dos turistas impõem aos destinos constantes reconfigurações, diversificação da oferta, criação de novos produtos e atrativos, qualidade no atendimento e disposição de recursos atraentes capaz de retê-lo por mais tempo. Nesse sentido, a *capacidade de retenção* pode ser uma forma do destino manter e/ou expandir a sua quota no mercado.

XVIII - Satisfação do visitante

Satisfazer um visitante significa atender ou superar as expectativas criadas antes ou no decorrer da viagem. Para tanto, envolve diversos aspectos de um destino, desde seus atrativos, atividades, produtos e serviços, infra-estrutura, atendimento, hospitalidade, preço, patrimônio, sinalização aos meios de acessos.

Se a intenção das estratégias de promoção de um destino, através dos múltiplos canais de comunicação existentes, é atrair visitantes, buscando produzir nele o interesse e o desejo de *consumir* um destino específico, igualmente é de interesse do marketing que esse mesmo turista seja saciado em seus desejos e necessidades.

Produzir no turista a sensação de satisfação envolve um esforço continuado multivariado. O mapeamento da satisfação do visitante se dá de forma complexa, pois abrange critérios subjetivos, como gostos, preferências, hábitos culturais, extensão da experiência adquirida no passado, realidade em que vive e até mesmo nível de exigência. O que se sabe é que, verdadeiramente, a *satisfação do visitante* é atributo que implica na condição de competitividade aos destinos turísticos. Sendo assim, toda tentativa de melhor compreender seu comportamento é válida.

Na tentativa de compreender melhor o fenômeno do comportamento do consumidor no turismo, Kozak (2001) detectou que a satisfação do visitante traz um maior nível de competitividade a um destino na medida em que constitui-se em um dos vários fatores que influenciam a intenção de retornar a um destino. Nesse sentido, o autor coloca que a satisfação global do turista contribui para que este deseje retornar ao destino.

Kozak (2001) sustenta que, além do nível de satisfação do visitante, outros fatores como as condições dos aeroportos, os serviços de transporte local, a hospitalidade e atendimento ao cliente, são preponderantes para explicar uma relação entre a intenção de visitar um mesmo destino. No entanto, o nível de satisfação geral do visitante ocupa o topo do *ranking* da escala dos maiores fatores de influência de nas decisões que envolvem as futuras intenções de re-visitar um destino.

Diante do exposto, tais resultados sugerem que o nível global de satisfação do visitante afeta diretamente à condição de competitividade de um destino turística, já que tem influência sobre o nível do comportamento futuro do turista. Deve, portanto, se constituir em um dos objetivos a serem desenvolvidos e investigados, além de compor pauta do planejamento e gestão de destinos.

XIX - Subdimensão Ambiental

Existem muitas formas de se abordar a dimensão ambiental. Os enfoques deste tema são múltiplos e afetam diretamente na atividade do turismo, já que os recursos naturais constitui-se em um dos principais atrativos turísticos de um destino. Deve-se preservar o meio ambiente local não apenas para que este seja um espaço a ser desfrutado pelos turistas que visitam temporariamente o local, mas para que a população residente e suas gerações futuras possam usufruir com qualidade do que a natureza tem de melhor a oferecer.

Cada vez mais os governos têm adotado iniciativas que possam minimizar os impactos ambientais negativos do desenvolvimento do turismo. Para tanto, Oliveira (2003) coloca que a eficácia dessas iniciativas vai depender do processo de decisão política, da influência de cada um dos segmentos do turismo irá exercer, da legislação e políticas ambientais, da fiscalização e cobrança das comunidades locais e da vontade do governo em desenvolver práticas ambientais amigáveis.

Uma das principais bases para alcançar a sustentabilidade no turismo é através do plano de manejo das áreas naturais do destino turístico e todo plano de conservação e preservação dos ecossistemas, além do próprio planejamento das empresas e/ou dos órgãos públicos com relação à atividade turística (MOLINA e RODRÍGUEZ, 2001).

A criação de unidades de conservação também favorece a possibilidade de colocar o visitante em contato com a natureza, além de oferece condições para promoção, educação e interpretação ambiental (CÂNDIDO, 2003).

A dimensão ambiental abrange também as questões referentes ao esgotamento sanitário, limpeza, coleta de lixo, drenagem urbana, resíduos sólidos, além da fiscalização e levantamento das áreas de risco ambiental. Esse atributo tem como objetivo identificar e avaliar se o conjunto de ações socioeconômicas da atividade turística do destino visando a preservação e controle dos fatores do meio físico do homem que gerem ou possam gerar efeitos nocivos sob o seu bem (físico, mental e social), tendo em vista o alcance e equilíbrio entre o home e o meio ambiente.

Percebe-se, portanto, que o atributo condicionante da *subdimensão ambiental* envolve diferentes sistemas, que se complementam. Juntos, eles constituem o que se chama de *saneamento básico*, entendido como o conjunto de sistemas que contribuem em ações favoráveis (ou não) na manutenção do bem-estar da população e ambiental. Assim, de acordo com a Agência Reguladora de Serviços de Saneamento Básico do Município de Natal (ARSBAN) e o Conselho Municipal de Saneamento Básico (COMSAB), o saneamento básico é composto pelos sistemas de:

1. esgotamento sanitário (coleta e tratamento de esgotos);
2. coleta seletiva.
3. captação, tratamento e distribuição de água; e
4. drenagem urbana de águas pluviais;

Cada um desses atributos possui seu método de análise e avaliação própria. O *esgotamento sanitário* (coleta e tratamento de esgotos) será avaliado com a análise do sistema de coleta, transporte, tratamento e destinação final adequada dos esgotos gerados pelo turismo e pela atividade humana como todo. O sistema de *coleta seletiva* será estudada mediante a avaliação da separação dos materiais que podem ser reciclados ou reutilizados, encaminhamento desses materiais à indústrias recicladoras e por fim dos aterros sanitários, locais protegidos por camadas impermeabilizadas impedindo a poluição dos solos e lençóis freáticos onde os materiais que não servem para ser reutilizados são dispostos. Já o sistema de *captação, tratamento e distribuição de água* é avaliado mediante a análise da qualidade da água que chega à estação de tratamento, tratamento da água em si (decantação, filtração e desinfecção) e processo de distribuição da água para as diversas localidades de um destino turístico. O processo de tratamento da água envolve o grau de pureza que deseja obter. Por fim, a *drenagem urbana de águas pluviais*, cuja análise é feita com a avaliação do sistema canalização em áreas urbanas (que levam a água para os mananciais superficiais ou lagoas de infiltração e acondicionamento) e estratégias de desobstrução das áreas para não acumular as águas de chuvas nem transmitir doenças por veiculação hídrica.

Inevitavelmente, a *subdimensão ambiental* também abrange a saúde pública, já que envolvem políticas, diretrizes e ações articuladas e intimamente relacionadas à condição de saúde da população. Essa coerência se verifica também quando na quase totalidade dos conselhos municipais de saneamento básico dos destinos turísticos, possui como um dos membros conselheiros pelo menos um representante da secretaria municipal de saúde.

A saúde pode ser avaliada sob diversas variáveis, como a nº de profissionais de saúde (médicos, enfermeiros e dentistas), nº de leitos de UTI, nº da cobertura do Programa Saúde da Família, nº de pessoas que possuem plano de saúde particular, nº de acessos a consultas e exames, nº de frequência de ida ao médico, nº de acidentes de trânsito, nº de ida ao dentista, nº de incidência de doenças crônicas, percepção do estado de saúde e dezenas de outros indicadores.

Para avaliar a saúde de destinos turísticos normalmente são utilizados três desses citados, que são:

- nº de profissionais de saúde (médicos, enfermeiros e dentistas);
- nº de leitos de UTI; e
- nº da cobertura do Programa Saúde da Família,

Nesta dimensão leva-se em consideração, também, dois estudos de avaliação ambiental, o EIA, Estudo de Impacto Ambiental, e o RIMA, Relatório de Impacto ao Meio Ambiente. O primeiro em como objetivo estudar a alteração no meio, os impactos ambientais e, principalmente, o de avaliar as conseqüências de algumas ações ou atividades, para que possa haver a prevenção da qualidade de determinado ambiente que poderá sofrer a execução de certos projetos ou ações, ou logo após a implementação dos mesmos. Estas alterações precisam ser quantificadas, pois apresentam variações relativas, podendo ser positivas ou negativas, grandes ou pequenas. O segundo é o relatório que reflete todas as conclusões apresentadas no EIA, normalmente mais acessível ao público, e instruído por mapas, quadros, gráficos e tantas outras técnicas quantas forem necessárias ao entendimento claro das conseqüências ambientais do projeto.

O EIA/RIMA é feito por uma equipe multidisciplinar, pois deve considerar o impacto da atividade sobre os diversos meios ambientais: natureza, patrimônio cultural e histórico, o meio ambiente do trabalho e o antrópico. Tais documentos objetivam avaliar os impactos ambientais decorrentes da instalação de um empreendimento e estabelecer programas para monitoramento e mitigação desses impactos.

Outro aspecto considerado na subdimensão ambiental é a certificação de empresas e organizações das normas ISO 14001, grupo de normas técnicas que estabelecem diretrizes sobre a área de gestão ambiental para empresas e organizações em geral, qualquer que seja sua atividade, ramo ou tamanho, concedido pelo Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (INMETRO).

Segundo Sayre (1996), a adoção das normas ISO é vantajosa para as organizações uma vez que lhes confere a responsabilidade ambiental no desenvolvimento das atividades de uma organização e credibilidade, aumentando a sua competitividade no mercado. Esses elementos são identificáveis ao se atestar se essas empresas elaboram diagnóstico dos aspectos e impactos ambientais de sua atividade, se adotam procedimentos padrões e planos de ação para eliminar ou diminuir os impactos ambientais sobre os aspectos ambientais e se cumprem a legislação ambiental.

Por fim, há de salientar que embora MAZARO (2005) tenha mencionado a subdimensão ambiental como atributo de competitividade de um destino, ela restringiu seus parâmetros para o aspectos da existência ou não de Plano de Manejo. Assim, de uma forma mais ampliada do que se constitui essa dimensão, deve-se considerar outros aspectos, como esgotamento sanitário, saúde pública, estudo de impacto ambiental e normas técnicas de uso e ocupação do solo.

XX - Água

Este atributo integra a gestão dos recursos hídricos. Abrange, também, o sistema de esgotamento sanitário, já que um está associado ao outro (água e esgoto). Tem como objetivo analisar se as concessionárias de água e esgoto respeitam os direitos dos usuários, satisfazendo as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, cobertura do abastecimento e modicidade das tarifas, e se a execução de obras e construções no exercício de suas ações vêm a comprometer o solo, os rios, as lagoas, o aquífero subterrâneo, a qualidade do ar e as reservas ambientais dos destinos turísticos.

Portanto, este atributo também está relacionado com a qualidade, produtividade, reuso, preservação e conservação dos recursos naturais e do meio ambiente, além de captação, tratamento e distribuição da água, drenagem urbana de águas pluviais, coleta seletiva, esgotamento sanitário (coleta e tratamento de esgotos) e resíduos sólidos.

A prática da adequação da atividade humana com a proteção do meio ambiente, considerando suas fragilidades e limites, é chamada *ecoeficiência*. A ecoeficiência busca o equilíbrio entre a ação humana e os interesses econômicos, políticos, sociais e empresariais, na medida em que propõe a redução progressiva do impacto ambiental, desperdício e consumo crescente de recursos. Considerando o ciclo de vida de cada um dos recursos naturais e a capacidade de suporte dos mesmos, sugere que cada indivíduo diminua progressivamente o impacto no meio biótico. Sua proposta é, portanto, real e possível, já que não propõe deixar os recursos naturais intocados. Ao contrário, por considerar a ação do

homem inevitável, recomenda a diminuição da *intensidade* da relação do homem-natureza, através da redução de seus níveis de impacto.

Por estar relacionada à mudança de postura, hábitos e atitudes, e por envolver interesses coletivos, a eco-eficiência está associada à responsabilidade de toda a sociedade, afinal, a ação de cada um individualmente produz efeitos e conseqüências mais amplas, tanto na sociedade quanto no planeta como todo. Sobre esse aspecto Seiffert (2007) traz para a discussão quando coloca que a eco-eficiência deixa de significar uma teoria e um conceito quase que idealista para se tornar um dos principais norteadores das decisões de investimentos governamentais e privados.

Nas últimas décadas a eco-eficiência e a sustentabilidade deixaram o âmbito acadêmico e o ambiente das organizações não governamentais para compor o rol das prioridades das empresas, países e destinos turísticos. A eco-eficiência e a sustentabilidade passaram, portanto a se constituir em metas a serem perseguidas como forma de obter vantagem competitiva.

Kelly et al. (2007) lembram que *eco-eficiência* é um conceito que prevê a redução da quantidade de energia e recursos naturais utilizados, bem como os resíduos e poluentes descarregados na produção de bens e serviços.

Na prática, a eco-eficiência do uso da água em empreendimentos turísticos deve abranger hotéis, agências de viagens, empresas de receptivo, empresas organizadoras de eventos e prestadores de serviços em geral. O hotel, deve reutilizar a água (a água das torneiras podem ser canalizadas para se tornarem água dos vasos sanitários) e buscar diminuir o consumo de água (seja estimulando o hóspede a colocar pra lavar as roupas de cama e banho apenas em dias alternados, seja conscientizando uma postura mais econômica de seus funcionários). O mesmo serve para os demais segmentos ou ramos do turismo.

Por tais argumentos, a eco-eficiência, além de ser considerada uma ferramenta do desenvolvimento sustentável, é uma ferramenta estratégica para a competitividade.

XXI - Energia

Igualmente com o atributo anterior da água, a análise da energia envolve o estudo das concessionárias de energia dos destinos turísticos, verificando *se* e *como* se dá o fornecimento deste serviço. Desse modo, analisa a satisfação dos usuários quanto às condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, cobertura do abastecimento e modicidade das tarifas, e a execução de obras e construções no exercício de suas ações vêm a

comprometer a qualidade, produtividade, preservação e conservação dos recursos naturais e do meio ambiente dos destinos turísticos.

Assim como foi colocado por Kelly et al. (2007), a *eco-eficiência* é também prevê a redução da quantidade de recursos naturais utilizados, que inclui a energia. Muitas concessionárias responsáveis pelo abastecimento, fornecimento e distribuição da energia tem adotado políticas no sentido de reduzir consumo de energia, combater o desperdício e uso de fontes renováveis.

Para tanto, tem feito ações de conscientização dos usuários, campanhas de redução do consumo, elaborado cartilhas informativas, fiscalizado a rede elétrica para verificar se há irregularidades ou desvio ilegal de energia.

Têm também buscado selos que atestem a qualidade do serviço, através de entidades oficiais de normalização técnica autorizada pela ABNT. Outra iniciativa adotada por muitas concessionárias de energia é o estímulo ao uso de lâmpadas, eletrodomésticos, aparelhos e produtos eletro e eletrônicos com baixo consumo de energia, os chamados produtos “selo verde”.

No entanto, essas práticas não se restringem às concessionárias de energia, mas o governo, empresas locais (turísticas ou não) e cidadãos comuns. A economia deve ser de todos.

À exemplo das empresas turísticas, pode citar que o hotel deve buscar reutilizar a energia, instalar teto solar de modo a aquecer chuveiro, deixar o mínimo de luzes ligadas possíveis, trocar as lâmpadas de alto consumo de energia pelas mais econômicas, dentre outras alternativas. Outro efeito positivo disso é a diminuição do custo da empresa, que passa a pagar menos na conta de energia.

Iniciativas como essa tornam o destino turístico mais competitivo.

XXII - Produção limpa

Igualmente o que ocorre com a água e energia, a produção limpa também está associada aos conceitos de eco-eficiência, na medida em que considera a redução dos recursos renováveis e diminuição dos resíduos lançados na natureza. Faz parte desse atributo ainda às políticas ambientais e legislação específica.

Nesse sentido além da preocupação com a adequação à legislação ambiental vigente através do desenvolvimento de métodos e técnicas de produção mais limpa, é uma preocupação que, a cada dia, cresce e se solidifica como o caminho mais seguro para se obter um melhor padrão de desenvolvimento.

O conceito de Produção Limpa, ou do inglês *Cleaner Production*, é a aplicação contínua de uma estratégia ambiental integrada e preventiva, aplicada a processos, produtos e serviços, para aumentar a ecoeficiência e reduzir riscos para o homem e para o meio ambiente. Tem como premissa satisfazer as necessidades humanas e garantir a qualidade de vida ao mesmo tempo em que, progressivamente, reduza os impactos ambientais e a demanda por recursos naturais ao longo do seu ciclo de vida, a um nível no mínimo igual à capacidade de suporte da terra (WORLD BUSINESS COUNCIL FOR SUSTAINABLE DEVELOPMENT, 1996; 2000).

Independente do ramo – industrial, comercial e de serviços –, as empresas devem buscar a responsabilidade social corporativa no sentido de evitar e prevenir a geração de resíduos. Para tanto, devem modificar a forma que atuam na sociedade, em sua operação e cotidiano. Como tais medidas afetam o dia-a-dia das empresas, Florim e Quelhas (2005) comentam que o processo de produção limpa das empresas incorpora a nova visão de mundo e do mercado e implica na adoção de critérios baseados em padrões internacionais, que inclui desde a política ambiental da empresa, tecnologia do produto, embalagens, descarte, destinação, manejo de lixo e restos de produtos até a influência no comportamento dos consumidores.

Nesse contexto, a produção limpa, como lembra Lee (2001), contribui para a implementação do turismo sustentável. Desenvolvê-lo, acrescenta, requer o esforço individual e integrado das empresas, companhias, autoridades locais e outras organizações, onde o desempenho individual contribui para o objetivo global do desenvolvimento sustentável do destino.

Ser ecologicamente correto é estimular o uso de tecnologia limpa para o benefício de todos: sociedade e setor empresarial. Atualmente para uma empresa se manter competitiva é necessário adotar as ferramentas disponíveis para promover o desenvolvimento sustentável. Um dos principais artifícios é a chamada produção limpa. Este termo designa a aplicação de uma estratégia ambiental aos processos e produtos de uma indústria. O propósito é diminuir riscos ao meio ambiente e seres humanos. Visa prevenir a geração de resíduos e minimizar o uso de matérias-primas, água e energia. Desenvolve os processos de maneira sustentável, ou seja, busca utilizar com eficiência materiais e energias renováveis, não nocivos, além de se preocupar com a conservação da biodiversidade. Os princípios da produção limpa questionam se os produtos são de fato necessário ou se há outras formas de suprir ou reduzir a necessidade.

A Organização Mundial de Saúde também se preocupa com a questão do lixo e saneamento básico. Para ela, tais assuntos devem ser tratados como saúde pública, sob argumento que através do saneamento há o controle dos fatores do meio físico onde o homem habita, minimizando os efeitos prejudiciais ao seu bem estar físico mental ou social.

De acordo com os dados levantados pela Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental os resíduos sólidos urbanos (RSU), mais conhecidos como lixo, é um problema diretamente ligado à riqueza e ao consumismo. Este estudo revelou que a quantidade de lixo produzida está diretamente associada ao grau de desenvolvimento econômico de um país. Quanto mais rico for um destino turístico, mais lixo ele irá produzir.

Nesse sentido, a Organização das Nações Unidas afirma que mais da metade da produção mundial de lixo urbano pertence aos cidadãos dos países desenvolvidos. No Brasil, esse dado é similar. A Agenda 21, documento elaborado por cerca de 170 países por ocasião da Conferência das Nações Unidas para o Meio Ambiente e Desenvolvimento - ECO 92, realizada no Rio de Janeiro em 1992, aponta uma série de medidas e estratégias para o manejo dos resíduos, dentre eles o princípio dos 3Rs - Reduzir, Reutilizar, Reciclar (SENADO FEDERAL., 2001).

O IBGE (BRASIL, 2002) revela que as treze maiores cidades são responsáveis por 31,9% de todo o lixo urbano brasileiro. Além da redução do volume de lixo, os gestores públicos deveriam se preocupar, seriamente, com a deposição correta dos resíduos sólidos em aterros sanitários.

Segundo o IIBGE (BRASIL, 2002), aterro sanitário é a técnica de disposição do lixo, fundamentado em critérios de engenharia e normas operacionais específicas, que permite a confinação segura em termos de controle da poluição ambiental e proteção à saúde pública. De acordo com este mesmo estudo, mais de 69 % de todo o lixo coletado no Brasil estaria tendo um destino final adequado, em aterros sanitários e/ou controlados. O lixo produzido diariamente no Brasil chegava a 125.281 toneladas, sendo que 47,1% era destinado a aterros sanitários , 22,3 % a aterros controlados e apenas 30,5 % a lixões.

Além da quantidade, a qualidade do lixo também pode identificar o grau de riqueza de seu produtor. O papel descartado, por exemplo, poderia ser um fiel indicador de desenvolvimento econômico de um destino turístico.

Já que a produção de lixo é inerente à humanidade e inevitável, os destinos turísticos devem buscar alternativas de minimizar os impactos que o lixo provoca no meio ambiente. A reciclagem e o uso racional dos processos de produção e aproveitamento de recursos poderão fazer a diferença nesse sentido.

Embora a reciclagem de resíduos sólidos possa ser fonte de renda para muitas famílias, não deve se constituir em uma forma de inclusão social nem emprego. Quem defende essa idéia é Medeiros e Macedo (2006), ao afirmar que esta é uma maneira de mascarar a exclusão social de que são vítimas os catadores de lixo. Segundo a pesquisa desenvolvida por estas autoras, associar a inclusão social à fonte de renda ou a exclusão social ao desemprego é um erro, pois o catador de lixo trabalha sem ter um emprego e assim é visto como alguém inserido na sociedade, quando, na verdade, ele pertence a uma categoria que está bem longe de gozar dos direitos e até dos tratamentos dispensados aos demais trabalhadores.

Portanto, embora a reciclagem deva ser estimulada como um dos meios de se reduzir a produção de lixo no destino turístico, não deve ser visto como uma das soluções ambientais ou sociais. Com a reciclagem o problema do lixo não está resolvido. É preciso que os destinos turísticos se esforcem para tentar reduzir a própria produção do lixo, que é a origem do problema. Esse alerta é dado por Azevedo (2004), Moraes e Azevedo (2002) e Silveira e Azevedo (2001), ao detectar que ao longo dos anos a quantidade de lixo produzida pelos destinos turísticos tem aumentado sem que nada ou pouca coisa seja feita a respeito.

Além disso, Costa; Ramos Filho; Ramos (2009a; 2009b), Wernke (2000) e Ribeiro e Rocha (1999) lembram que ao considerar a reciclagem como alternativa de diminuição de lixo, é preciso levar em consideração os custos ecológicos que a reciclagem traz, como os gastos com água e energia demandados no processo e que podem acabar gerando um ônus ambiental maior do que se o material fosse enterrado num aterro sanitário.

Tais argumentos, reforçam o argumento de Mazaro (2005) de que o atributo *produção limpa* influencia a condição de competitividade de destinos turísticos.

XXIII - Transporte

Dentre os múltiplos serviços que o visitante utiliza quando viaja, tais como informação, acomodação e recreação, está o transporte. O deslocamento é uma necessidade básica do turista, já que o próprio turismo pressupõe o deslocamento do indivíduo do seu local de origem para outro local que não seja o local de sua moradia fixa.

O deslocamento é o elemento básico para que o turista chegue ao local turístico escolhido. Assim, a avaliação do destino se inicia a partir do momento em que o turista embarca para dado destino através do meio de transporte escolhido.

O sistema de transportes é responsável por conectar destinos, facilitando o acesso do turista ao lugar que deseja visitar, como também abrange os meios para que este possa se deslocar dentro do destino.

É fundamental pensar o destino sob duas maneiras. A primeira focando no turista que deseja chegar até o destino ou aquele visitante que o destino pretende captar. O destino deve se preocupar em tornar seu destino *acessível*, e para tanto deve facilitar a chegada de turistas através de linhas aéreas, terrestres e aquáticas diretas e, de preferência, no menor espaço de tempo. O avião, ônibus e automóvel são meios de transportes mais utilizados pelos turistas para sair de seu local de origem (partida) até chegar ao local de destino (chegada), embora os trens e metrô sejam também muito utilizados em países desenvolvidos, destacadamente os países europeus.

Sobre tornar-se acessível para o turista, Castelli (2001) comenta que nas últimas décadas o turismo se intensificou por diversos motivos, dentre eles pelos avanços tecnológicos, em especial dos meios de transportes de cargas e de passageiros. Ao lado dos aumentos da renda pessoal e do tempo livre para se dedicar ao ócio e lazer, as facilidades de transporte fizeram com que uma faixa bem maior da população participasse desse fenômeno que é o turismo, finaliza.

Uma vez já no destino, este precisa se deslocar de um atrativo para outro, para consumir, comprar e praticar suas atividades, conforme sua vontade ou necessidade. Esta é a segunda maneira de pensar o transporte. Ao desenvolver o transporte interno, o gestor público e privado deve buscar investir em transporte de uso público, tais como metrô, ônibus, trens, balsas, *ferry-boats*, catamarãs, elevadores, escadas ou esteiras-rolantes, dentre outros. Inclui, ainda, os serviços de táxi, que devem ser em quantidade suficiente para atender a demanda sem, no entanto, encher o destino de veículos em demasia, aumentando o tráfego das ruas.

Nos dois casos, deve-se pensar não apenas no transporte em si (carro, ônibus, trem, metrô, avião, *ferry-boat*, catamarã e balsas), mas na infra-estrutura que cada um requer, tais como ruas bem conservadas (sem buracos) e largas, viadutos para desobstruir o tráfego intenso. e as instalações de aeroportos, terminais rodoviários, portos, marinas e atracadouros. Esses últimos equipamentos citados (aeroportos, rodoviárias, portos, marinas e atracadouros) os portais de entrada do visitante.

Deve pensar, ainda em sinalização (de trânsito e turística), higiene, segurança, conservação das vias públicas, construção de passarelas de pedestres, calçadas conservadas, afinal de contas o deslocamento também se dá a pé. Há de considerar, também, a acessibilidade de pessoas com deficiência física, com a construção de rampas de acesso,

trechos das calçadas diferenciadas para deficientes visuais, largura das calçadas com dimensões que atendam ao fluxo de transeuntes.

Os meios de transportes podem se constituir ainda como o próprio atrativo turístico, como é o caso do Elevador Lacerda, em Salvador) e o Bondinho do Pão de Açúcar, no Rio de Janeiro, ambos casos brasileiros.

Investigando a importância dos meios de transportes como fator de desenvolvimento de destinos, Khadaroo e Seetanah (2007) asseguram que a infra-estrutura de transportes, ao lado de outros fatores como os preços relativos, a distância, e renda no países de origem são ingredientes importantes no que diz respeito a competitividade de destinos turísticos.

Do mesmo modo, Crouch e Ritchie (1999) afirmam que, além de eletricidade, esgoto, e água potável, não seria possível conceber uma cidade turística sem que haja esforço no sentido investir em estradas, aeroportos e portos.

Os argumentos de que os turistas esperam encontrar nos destinos que visitam um sistema de transportes modernos, seguros e eficientes, de que os transportes induzem a criação de novos atrativos turísticos e o crescimento das já existentes, reforçam o reconhecimento da importância do sistema de transportes como um componente essencial do desenvolvimento turístico de um destino, e portanto, uma vantagem competitiva a ser por ele perseguida.

XXIV - Urbanismo e Paisagem

O turismo talvez seja a única atividade econômica em que o consumidor se desloca até o produto. Ele está baseado no deslocamento das pessoas aos sítios que visitam, logo é uma atividade geradora de mobilidade com grande capacidade de se tornar impactante.

A falta de planejamento urbano e paisagístico de um destino turístico pode gerar muitos impactos negativos e contribuir para modificações danosas e até mesmo irreversíveis entre os elementos constituintes do território, tais como o aumento no valor do solo, sua transformação rápida de rural para urbano, a busca desenfreada pelo monopólio das melhores localizações, paisagens e espaços de lazer, a destruição de paisagens, o comprometimento de ecossistemas e do meio urbano como todo.

Para tanto, os agentes do turismo devem buscar, dentre outras iniciativas, a análise da capacidade de carga do destino, elaborar legislação de uso e ocupação do solo, definir licenciamentos e concessões ambientais, criar unidades de conservação, promover ações preventivas e corretivas de alterações paisagísticas e ainda o reflorestamento e campanhas e

garantir a mobilidade. Essas são algumas das *equações* que podem equilibrar o avanço construtivo no território,

.O gerenciamento do espaço não é algo simples ou fácil. Ao contrário, requer uma ação integrada e esforços conjuntos. Uma das ações que podem ser citadas é o Estudo Prévio de Impacto Ambiental (EIA) e respectivo Relatório de Impacto Ambiental (RIMA) do destino turístico como todo – e não considerando áreas isoladas. EIA/RIMA são dois documentos distintos, que servem como instrumento de Avaliação de Impacto Ambiental – AIA, parte integrante do processo de licenciamento ambiental. No EIA é apresentado o detalhamento de todos os levantamentos técnicos e no RIMA é apresentada a conclusão do estudo, em linguagem acessível, para facilitar a análise por parte do público interessado.

O atributo *urbanismo e paisagem* também inclui a *mobilidade urbana*, definida pelo Ministério das Cidades como sendo a capacidade de deslocamento de pessoas e bens no espaço urbano para a realização de suas atividades cotidianas, num tempo considerado ideal, de modo confortável e seguro. O planejamento estratégico de um destino deve contemplar a facilidade de deslocamento para todas as pessoas, sobretudo aquelas com deficiências ou mobilidade reduzida. Embora a mobilidade urbana esteja relacionada aos serviços de transporte e segurança, diz respeito, também, às características urbanas e paisagísticas do destino turístico, tais como demanda de tráfego e modificações na estrutura física da cidade, como a construção de estacionamentos, integração dos modais de transporte urbano, construção de corredores para ônibus, além da construção de ciclovias, bicicletários, passeios, rampas de acesso, piso tátil, calçadas rebaixadas, passagens em nível e eliminação de barreiras arquitetônicas que limitam a acessibilidade dos indivíduos, dentre outros aspectos.

A *mobilidade urbana* pode se constituir em um aspecto positivo de competitividade de um destino turístico, já é um meio de organizar os fluxos do destino, garantindo eficientemente o acesso dos visitantes e população local ao que a cidade oferece.

Outro fato que vêm ocorrendo nos destinos turísticos são as modificações no território para atender aos interesses e necessidades do turista. Sobre a transformação do espaço da dinâmica da atividade turística e a produção do espaço turístico, Costa, Ribeiro e Tavares (2004) voltam-se a atenção para o papel dos agentes do turismo que ao engendrar a criação e recriação do espaço para atender uma demanda específica do turismo, provocam a seletividade espacial que reforça de certa maneira a descaracterização dos espaços, o comprometimento das paisagens e dos meios urbanos ou rurais.

A seletividade espacial das redes internacionais no território, concentradas nos principais centros de negócios e lazer do país é comentada por Proserpio (2007) e Cruz

(2007). Sobre isso, Cruz (2002) ainda acrescenta que com a concorrência entre os lugares turísticos em vez de uma valorização dos locais, se tem uma similaridade de paisagens, que são originadas artificialmente, justificando a paisagem em natural e artificial.

Outro fenômeno que vem assumindo expressão no mundo e, sobretudo no Nordeste brasileiro é a residência secundária, entendida por domicílios particulares de uso ocasional que servem esporadicamente de moradia, geralmente em finais de semana ou períodos de férias, para descanso ou lazer. Silva (2009) e Silva, Silva e Carvalho (2009) apresentam dados e argumenta que a construção de grandes empreendimentos residenciais turísticos, considerados temporários em função de seu uso sazonal, apresenta efeitos espaciais e territoriais que implicam repercussões ambientais, econômicas, sociais e culturais no entorno e na região. Por isso, os destinos devem ver esse fenômeno urbano e paisagístico com mais seriedade, já que afetará a qualidade de vida local e comprometer a competitividade turística do destino como todo.

Após comentar sobre as residências secundárias, é preciso mencionar outro fenômeno que já é uma realidade do ponto de vista do mercado, o *imobiliário-turístico*, termo usado para designar os imóveis diferenciados cujo investidor e a origem do capital vem de fora do território. Silva e Ferreira (2007) e Silva, Sobrinha e Clementino (2006) argumentam que o imobiliário-turístico trata-se de um novo setor de mercado cujo ativo possui alta liquidez no mercado e rápido tempo de retorno, pois sua demanda efetiva não é ajustada pela renda local.

Já que o setor imobiliário é um dos mais atrativos ao capital financeiro, e se isso é inevitável, os agentes do turismo devem dar respostas na condução desse *boom* ou crescimento imobiliário-turístico, relacionado tanto quando a atratividade turística da região quanto aos fatores inerentes à própria dinâmica imobiliária internacional. Não se trata de impedir ou criar obstáculos que impeçam que investimentos, tais como os mega-empresendimentos hoteleiros sejam construídos, mas que estes sejam planejados de forma a incluir estudos de impacto ambiental, respeitando as normas e legislações ambientais regionais, os princípios básicos da sustentabilidade e que tenha a concordância da comunidade local.

Por fim, é preciso citar o processo de desapropriação de residências simples e pequenos povoados para dar lugar à construção de mega-empresendimentos hoteleiros, a citar os *resorts*. O que vem ocorrendo em escala global é a busca por territórios cujas legislações ambientais sejam mais brandas, onde fiscalização dos agentes públicos é omissa, onde os estudos de impactos ambientais prévios são generalistas e restritos ao local específico

(desconsiderando o contexto em que está inserido) , onde os planos diretores dos municípios não são obedecidos rigorosamente e onde há passividade da sociedade civil organizada. Nas últimas décadas o nordeste brasileiro têm estado a serviço desses agentes de mercado, fazendo com que o espaço e o território litorâneo venha sendo agredido e devassado.

XXV - Arquitetura e Entorno

O atributo da *arquitetura* envolve as construções sustentáveis, também chamadas de bioconstruções, bioedificações, bioarquiteturas, construções verdes ou construções passivas, o plano diretor dos destinos, a incorporação de elementos culturais na arquitetura dos empreendimentos turísticos, o paisagismo e a originalidade das instalações e equipamentos turísticos.

De acordo com Colombo (2004), a humanidade tem um conceito insatisfatório de desenvolvimento/modernidade. A autora baseia-se na análise de diversos aspectos do contexto urbano que corroboram para a exacerbação da “insustentabilidade” em que a humanidade vive.

Os fatores concentração espacial da população, especialmente nas áreas metropolitanas, se une ao crescimento populacional exponencial, depleção do suporte de recursos naturais, sistemas produtivos que utilizam tecnologias poluentes e de baixa eficiência energética, grande diferenciação social, limitação na qualidade de vida de todos, polaridade entre os estratos sociais e um sistema de valores que propicia a expansão ilimitada do consumo material, torna cada vez mais necessário que os profissionais da construção civil, arquitetura, paisagismo, e designer precisam incorporar princípios teóricos que formam a base dessa Nova Ética da Construção, como as *construções sustentáveis* (COLOMBO, 2004; SATTLER, 2010a; SATTLER, 2010b).

As *construções sustentáveis* são definidas como aquelas construções que não destroem a vida (não apenas humana) das gerações presentes e futuras e são voltadas para a melhoria da qualidade de vida de todos, de modo a garantir a qualidade de vida individual-coletiva satisfatória tanto no presente como no futuro. Moradores locais, empresários e governantes públicos tem o desafio de fazer uso da alta tecnologia, da redução de consumo, das tecnologias de reciclagem e reuso e das construções naturais.

O *Plano Diretor* ou planejamento físico-territorial é o planejamento da cidade, que inclui o controle do uso e ocupação do solo, através dos códigos de zoneamento e de loteamentos, e o planejamento setorial, tais como o sistema de transportes, saneamento básico, dentre outros. É uma lei obrigatória para os municípios com mais de 200.000

habitantes. Braga (1995) define plano diretor como sendo um instrumento básico com o objetivo de dar transparência e democratizar a política urbana, ordenando o desenvolvimento da cidade e garantindo o bem-estar de seus habitantes. Por tais argumentos é que todo destino turístico deve elaborar com a participação de toda a sociedade seu plano diretor, pois o plano vale para todo o município, tanto para as áreas urbanas quanto as rurais e, através dele se organiza o crescimento e o funcionamento do município.

Em decorrência do princípio da legalidade que orienta a administração pública, o processo participativo de formulação dos planos diretores, Guimaraens (2010) ressalta que é a representatividade e a participação dos atores sociais do turismo é fundamental para legitimar o plano diretor do destino turístico.

Deve-se mencionar também incorporação de elementos identitários locais. Os empreendimentos turísticos, destacadamente os hoteleiros, devem integrar em sua arquitetura os aspectos culturais significativos do lugar, ainda que tenha características modernas. Kierchhoff (2007) ressalta a importância das tradições locais quando o desenvolvimento dos projetos construtivos, arquitetônicos e decorativos dos empreendimentos turísticos. Ainda acrescenta que o conceito da arquitetura moderna deve incorporar elementos da identidade cultural local, pois isto o torna interesse tanto para os residentes quando aos visitantes.

Outro aspecto a ser comentado é sobre a arquitetura e a paisagem. Muitas vezes, os paisagistas só são consultados na fase final da construção do empreendimento turístico, quando praticamente não tem muito que fazer ou modificar. Se consultado antes, pode empregar técnicas integradas que valorizem o entorno, que não agredam a paisagem e que evitem danos ao meio ambiente.

Por fim, no atributo *arquitetura e entorno* deve-se mencionar também é sobre a arquitetura e a originalidade e criatividade. Kierchhoff (2007) adverte que é comum perceber que as instalações, equipamentos e infra-estrutura das empresas turísticas se assemelham umas com as outras. A aparência similar da arquitetura de alguns resorts é verificada em diversos destinos do mundo, reproduzida como se fosse de maneira universal. Kierchhoff (2007) lembra que o que os visitantes procuram é justamente o oposto: ambiente diferenciado, arquitetura única e paisagem autêntica. Esses aspectos relacionados à arquitetura do ambiente e design no turismo também são defendidos por Heide, Lærdal e Grønhaug (2007).

Tais argumentos reforçam a afirmativa de que o atributo da *arquitetura e entorno* implica na condição de competitividade de destinos turísticos.

XXVI - Subdimensão Social

O crescimento econômico é necessário, mas não suficiente, para melhorar o desenvolvimento humano. O PIB (Produto Interno Bruto) deve apresentar aumento, mas o acesso ao trabalho decente deve existir é o que se traduz em melhoria do bem-estar social.

O atributo *subdimensão social* abrange, dentre outros aspectos, o índice de desenvolvimento humano. O *índice de desenvolvimento humano*, ou simplesmente IDH é uma medida comparativa de riqueza, alfabetização, educação, esperança de vida, natalidade entre outros fatores, resultante de uma média padronizada de avaliação sobre o impacto de políticas econômicas na qualidade de vida e bem-estar de uma população. O IDH permite classificar um país em desenvolvido, em desenvolvimento ou subdesenvolvido.

De acordo com o PNUD (PROGRAMA DAS NAÇÕES UNIDAS PARA O DESENVOLVIMENTO - PNUD, 2009), o índice varia de zero (nenhum desenvolvimento humano) a 1 (desenvolvimento humano total). Os locais com IDH até 0,499 têm desenvolvimento humano considerado *baixo*. Os locais com índices entre 0,500 e 0,799 são considerados de *médio* desenvolvimento humano. Locais com IDH entre 0,800 e 0,899 têm desenvolvimento humano considerado *elevado*. Por fim, os locais com IDH maior que 0,900 têm desenvolvimento humano considerado *muito elevado*. Essas quatro faixas representam as categorias de IDH definido pelo PNUD.

Morar em uma cidade ou país com alto Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) significa ter melhores oportunidades econômicas, sociais, culturais e políticas. O inverso também serve para as localidades com IDH baixo.

Em 2010, o índice completa vinte anos de existência. Nesse período, vários países oscilaram nos critérios de avaliação do ranking, elaborado pelo Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD). O Brasil foi um deles. Somente em 2007, o país conseguiu entrar pela primeira vez no grupo de nações consideradas de alto desenvolvimento humano. Entretanto, cidades brasileiras avaliadas pelo PNUD continuam mostrando que ainda há muito o que melhorar. Saiba como esse índice surgiu e qual seu objetivo.

Portanto, a dimensão *social* constitui-se em mais um atributo que torna um destino turístico mais competitivo.

XXVII - Cultura e Patrimônio

O atributo *cultura e patrimônio* envolve a história, música, artesanato, literatura, moda, danças, teledramaturgia, gastronomia, festas populares, amostras e festivais, exposições, artes plásticas, calendário de eventos, audiovisual, e as artes, em geral. Abrange

também os espaços para que elas aconteçam, tais como bibliotecas, museus, galerias de arte, casas de cultura e demais espaços culturais e o fomento e incentivo à cultura, como fundo de cultura, custeio, patrocínio, linhas de crédito, editais e iniciativas que possam dinamizar a indústria cultural local. Compreende ainda os projetos de revitalização de bens históricos e culturais e preservação da memória coletiva, a promoção da diversidade cultural, as produções artístico culturais e a produção cultural associada ao turismo.

Cultura é definido por Myanaki (2007) como o conjunto de crenças, costumes, valores, realizações de uma época ou de um povo, que podem ser individuais ou coletivas pela elaboração artística ou científica. Engloba aspectos materiais e não-materiais e se encarna na realidade empírica da existência cotidiana (MENEZES, 1999). Já patrimônio é conceituado por Barretto (2000) como todo o fazer humano.

O termo “cultura” é bastante amplo e pode ser definido como tudo aquilo que o Homem, ao longo da sua história, criou e vem criando na sua relação com o meio natural e social. Portanto, fazem parte das culturas humanas as suas manifestações artísticas, sociais, lingüísticas e comportamentais. Constitui-se como a identidade de um povo, pois enfatiza aspectos do nosso pertencimento a uma etnia através da língua, religião, estética e mesmo de uma ética, ideologia e sistema de valores.

Igualmente, *patrimônio* assume diversos sentidos, inclusive a noção de patrimônio cultural e ambiental, uma vez que se concebe o ambiente como produto da ação do homem, e, portanto da cultura (FUNARI; PINSKY, 2005). Patrimônio cultural é aquilo que faz parte da construção histórica e cultural do ser humano e de um determinado espaço físico (CUNHA, 2004).

O patrimônio imprime no destino atributos únicos, ainda que seja reinterpretado e recriado. Ele revela os significados do lugar e é um dos itens mais importantes atrativos do turismo. O patrimônio enriquece a experiência do visitante, valoriza o passado e constitui-se no elo entre o presente e o passado. (NURYANTI, 1996)

XXVIII - Participação cidadã

Todo processo participativo é considerado *desqualificado* quando adota a postura de não acatar a decisão da maioria ou não aceitar a opinião da coletividade. Com a promulgação da Constituição Federal de 1988, adotou-se no Brasil uma perspectiva de democracia representativa e participativa, incorporando a participação da comunidade na gestão das políticas públicas (art.194, VII; art. 198, III; art. 204, II; art. 206, VI; art. 227, parágrafo 7). Diversos mecanismos de participação da comunidade na gestão das políticas

públicas vêm sendo implementados no Brasil, como o orçamento participativo, plebiscito e iniciativa popular legislativa. Além desses mecanismos encontrados para a efetiva prática dessa determinação constitucional pode-se citar a descentralização do uso dos recursos e a prestação dos serviços sociais.

No entanto, a participação da sociedade nas funções de planejamento, monitoramento, acompanhamento e avaliação de resultados das políticas públicas requer a constituição de um órgão colegiado deliberativo, representativo da sociedade, de caráter permanente. Um exemplo desses órgãos são os conselhos nacionais, estaduais e municipais em suas áreas de atuação.

Na instância federal do turismo brasileiro existe o Conselho Nacional de Turismo. No estado do Rio Grande do Norte, assim como nos demais estados brasileiros, os Conselhos Estaduais de Turismo. No entanto, quando se tratam de municípios, com exceção das capitais, essa prática é isolada. Em alguns, eles inexistem, ou quando existem, não exercem verdadeiramente sua função, na medida em que seus representantes não levam à sério suas funções de representar a parcela da maioria da população.

Ainda assim, tais instâncias de governança garantem a participação dos cidadãos, como também contribuem para o controle social. O primeiro entendido como a oportunidade efetiva, acessível a todas as pessoas, de mudar a realidade e o segundo como a participação da sociedade no acompanhamento e verificação das ações da gestão pública na execução das políticas públicas, avaliando objetivos, processos e resultados.

Como a população não pode ser consultada em sua totalidade, é preciso selecioná-la. Portanto, um conjunto finito é que terá a oportunidade de acompanhar de perto as deliberações dos gestores públicos, opinando, se posicionando, apoiando ou se contrapondo. Os conselheiros constituem-se em elementos que interessa as relações de poder dos governos que pregam adotar uma *gestão participativa*. Ao invés de decidirem sozinhos, alegam compartilhar as decisões com representantes diretos do turismo.

De igual modo, a população em geral tem o direito (e o dever) de participar das decisões dos governantes. Afinal, cada decisão tomada nessas instâncias de governança, terá seus rebatimentos na sociedade como todo.

Os critérios da escolha dos atores que irão participar das discussões e decisões das ações e projetos do turismo variam de destino para destino. Quanto às relações de poder entre os atores que partilham o mesmo espaço, Raffestin (1993) afirma que as relações somente serão simétricas quando houver equilíbrio entre ganhos e custos, e, caso contrário, serão dissimétricas.

Nesse contexto, sugere-se que um dos caminhos para a participação cidadã obedece os seguintes passos:

1. Convidar diferentes atores sociais, sobretudo os envolvidos diretamente com a atividade turística
2. Oferecer para cada grupo de atores uma “cadeira” para que seja representado
3. Promover o debate entre os atores → Reunir as propostas de cada representante de atores
4. Aceitar a decisão da maioria
5. Transformar a decisão da maioria em a) Políticas Públicas b) Ação ou c) Projetos.

Faz parte do contexto político e da governança o estímulo a participação da população nos assuntos de interesse coletivo. Isso porque não é comum que cidadãos comuns se interessem e se envolvam nos temas como aumento das tarifas das passagens aéreas, construção de mega-empreendimentos hoteleiros em áreas de preservação ambiental, licitação de reforma em aeroportos, concessão do exercício da atividade de bugueiros sem critérios de atuação profissional, fiscalização de obras para fins turísticos, autorização de uso e exploração de paisagens frágeis ou assuntos afins ao contexto do turismo de cada lugar. Em modo geral, as pessoas preferem reclamar do que buscar soluções para mudar a realidade, reivindicar seus direitos e se posicionar diante dessas realidades.

Já que a atuação ativa nos assuntos de interesse coletivo não é comum entre as sociedades, caberá aos gestores públicos do turismo estimular essa prática, através de ações específicas. Uma delas é a participação em fóruns e câmaras setoriais. Acontece que nem sempre a participação da população em geral é vista como algo positivo pelo poder público. A população pode significar um entrave no jogo relacional, sobretudo quando constitui uma resistência ao poder centralizador. Talvez aí resida o caráter ambivalente da participação da popular. Ainda assim, a *participação* deve ser buscada e estimulada, pois faz valer o direito constitucional de mudar a realidade. Este é mais um atributo que leva o destino a torna-se mais competitivo no mercado.

Nesse contexto, Guimaraens (2010) afirma que o direito à participação deve ser assegurado como forma de obter a igualdade de chances e de condições aos participantes. Acresce que a constituição de espaços para a participação, a igualdade e da soberania popular vem a consagrar a cidadania. Acrescenta, ainda que tais aspectos são fundamentais para a efetivação da democracia até mesmo para legitimar as decisões e o planejamento dos gestores

públicos. A autora acrescenta que a participação da sociedade e da população na formulação das políticas públicas é essencial, e deve ter caráter deliberativo, vinculativo das decisões.

Sobre esse tema, Luchiari (1998) se manifesta ressaltando que a força do lugar se revela através da mobilização dos vários grupos de interesse para debater e adequar o planejamento turístico local, em função da implantação das políticas de turismo que atendam aos interesses coletivos.

Em consequência disso, impõe-se a participação da sociedade com todos atores sociais do turismo na formulação do planejamento turístico e na gestão do destino.

XXIX - Capacitação Turística

A satisfação do visitante e qualidade dos produtos turísticos está associada à capacitação turística. A qualificação dos profissionais do turismo implica no serviço prestado e, portanto no padrão de qualidade desejado. Estimular a qualificação, a educação continuada e a formação dos diversos tipos de profissionais que integram a cadeia produtiva do turismo implica em garantir que o serviço por ele prestado será de qualidade, atendendo às exigências internacionais e às necessidades dos visitantes.

Para tanto, faz parte desse processo, estabelecer uma política que estimule a melhoria contínua da qualidade e da segurança dos serviços prestados e a garantia que todos (ou a maioria) dos trabalhadores do turismo possuam uma formação compatível com sua função e adequada ao exercício diário.

Tanto a nível privado como público, os gestores devem exigir e estimular que seus funcionários tenham uma formação mínima de turismo, que o qualifique como capaz para exercer a função ao qual foi alocado.

XXX - Emprego e Ocupação

O que se espera do turismo é que seja uma atividade que estimule e amplie os benefícios para as comunidades receptoras. Dentre esses benefícios está a dinamização da economia e a melhoria da condição de vida, através do emprego e renda da população local.

Nesse contexto, Liu e Wall (2006) afirmam que o turismo é muitas vezes uma estratégia de desenvolvimento aos quais o destino turístico se vale para reduzir as dificuldades da população local, se desenvolver, se promover e empregar os que ali vivem.

Coriolano (2001) destaca que o desenvolvimento do turismo deve significar, necessariamente, o desenvolvimento humano, o benefício local, a revalorização do lugar e das pessoas. Isso inclui adotar políticas que possam ocasionar trabalho e ocupação para todos,

permitir a inserção dos profissionais locais nos cargos e funções das empresas turísticas do destino,

Sendo assim, o turismo deve abranger atividades planejadas voltadas para o crescimento dos índices de emprego e ocupação e o bem-estar-social da população local.

XXXI - Rendimento

É comum se ouvir que a remuneração salarial dos profissionais do turismo é baixa. Compartilham desse pensamento Rosini e Ferreyros (2010), Costa, Gondim e Martins (2007) e Catramby e Costa (2004).

Rosini e Ferreyros (2010) apresentam dados que indicam que a remuneração média mensal dos profissionais do setor gira em torno de um salário mínimo. Os autores ainda asseguram que a remuneração dos profissionais do turismo é menor em comparação a outros segmentos do mercado de trabalho.

Catramby e Costa (2004) apresentam um estudo da EMBRATUR que revela que a maior parte do contingente das empresas do setor do turismo remunera seus trabalhadores em torno de um a três salários mínimos.

Já Costa, Gondim e Martins (2007) apontam que o setor hoteleiro remunera seus trabalhadores cerca de um salário mínimo e o setor de alimentação menos que isso.

Ainda que esses estudos referencem-se a uma média geral ou que se refira mais aos cargos considerados operacionais, ainda assim, é consensual entre os estudiosos do turismo que a remuneração do setor do turismo é inferior aos demais setores econômicos. Sem dúvida, esse dado compromete a competitividade de um destino.

XXXII - Benefícios

Como o capital interno de muitos destinos turísticos do mundo é limitado, sobretudo nos países pouco ou não suficientemente desenvolvidos, é muito provável que o capital estrangeiro seja significativo. Quanto a isso, não há problema, já que teoricamente o aporte de recursos implica em algo positivo para o destino que o recebe. No entanto, as preocupações giram em torno da substituição dos empresários nacionais pelos estrangeiros ou no domínio destes últimos sob os primeiros.

Muitos destinos brasileiros, destacadamente os do litoral nordestino, se encontram nessa situação. De acordo com o ranking das 70 maiores empresas do setor do turismo (ANUÁRIO DO TURISMO EXAME: 2007-2008, 2007), 18,5% das possui controle acionário de grupos estrangeiros, destacadamente espanhóis, americanos, portugueses e

franceses e, em menor número, mexicanos. O segmento preferido que recebe maior capital estrangeiro é a hotelaria. Os ramos de agência de viagens, locadora de automóveis e operadora turística também têm investimento estrangeiro. Essa fonte ainda revela que esses investimentos tendem a aumentar nos próximos anos.

É importante que os gestores públicos estejam atentos a proporcionalidade da participação do mercado por empresas nacionais e estrangeiras. Não se trata de coibir ou dificultar que grupos estrangeiros invistam no país, mas apoiar que grupos nacionais possam sobreviver e se expandir. Para tanto, devem oferecer as mesmas (ou melhores) condições para ela operar, linhas de crédito para se ampliar e diminuir a carga tributária para que ela possa se expandir, se manter no mercado e disputar mais competitivamente com as empresas estrangeiras.

Embora se reconheça que a vinda de empreendimentos exteriores ao Brasil produziu o efeito positivo da melhoria dos serviços, da infra-estrutura e instalações das empresas, da qualificação dos profissionais e conseqüentemente da qualidade no atendimento ao turista, é importante acompanhar de perto os efeitos que tal fato provoca no destino como todo, seja na economia, à nível social e cultural.

Grupos estrangeiros e capital internacional devem ser bem-vindos quando não significar o comprometimento das empresas locais. Os governos devem estimular e oferecer condições para que os brasileiros possam investir no Brasil.

Com base nessa reflexão, cabe citar uma fala da pesquisadora Rita de Cássia Ariza da Cruz que diz “o turismo se alimenta dos contrários”. Ao reconhecer essa face do turismo que despreza a busca da igualdade e dos benefícios coletivos que se espera da atividade do turismo a autora revela sua visão sociológica e humanista. Os benefícios do turismo devem ser direcionados ao bem-estar e satisfação do turista, mas também deve ser estendido aos residentes do espaço visitado, afinal, como afirma Krippendorf (1989), o turismo deve servir ao homem, e não ao contrário. A ressonância do turismo deve envolver, de forma mais igualitária possível, a cada um dos agentes do turismo.

XXXIII - PIB Turístico

São sinônimos de PIB turístico os termos *conta satélite do turismo* e *receita do turismo*. Sobre *conta satélite*, Smith e Massieu (2005) esclarecem que trata-se de um termo desenvolvido pelas Nações Unidas para se referir a uma extensão do Sistema de Contas Nacionais para medir o tamanho de setores da economia que não são definidas como indústrias nas contas nacionais.

Já que o turismo representa a amálgama ou conjunto de atividades produtivas relacionadas à alimentação e bebidas, hospedagem, transportes, produtos de artesanato local, visitas para divertimento e atividades ligadas a atrativos naturais ou culturais, que por sua vez influenciam os demais setores econômicos, diz-se que PIB turístico é o montante de recursos proveniente da ação das empresas turísticas como também dos efeitos que elas produzem em outros setores da economia local. PIB turístico é o capital oriundo a partir da dinâmica da atividade do turismo.

São os valores agregados econômicos que envolvem os impostos arrecadados das empresas turísticas e os gastos diários globais dos turistas. Desses gastos despendidos pelo turista durante sua permanência no destino, tanto é considerado o montante gasto na aquisição de bens ou serviços diretamente ligados ao turismo quanto os que não estão diretamente relacionados à atividade turística.

Seu cálculo, portanto, envolve um processo multidimensional, exigindo do economista a habilidade de abranger tanto os impostos diretos arrecadados de empresas turísticas – hotéis, agências de viagens, restaurantes, cafeterias, bares, equipamentos de lazer e entretenimento, parques ecológicos, organizadoras de eventos, transportadoras turísticas, parques temáticos, espaços para a realização de eventos, locadoras de veículos para turistas, centros ou locais destinados a convenções e/ou a feiras e a exposições e similares, marinas e empreendimentos de apoio ao turismo náutico, casas de espetáculos e equipamentos de animação turística, organizadores, promotores e prestadores de serviços de infra-estrutura, locação de equipamentos e montadoras de feiras de negócios, exposições e evento, prestadores de serviços especializados na realização e promoção das diversas modalidades dos segmentos turísticos, inclusive atrações turísticas e empresas de planejamento.–, quanto os recursos indiretos oriundos da dinâmica de sua atividade.

Sendo assim, o PIB turístico leva em consideração não apenas o lucro direto que as empresas turísticas trazem para um destino como também o impacto econômico do setor. Por esse motivo é que se afirma que a medição da contribuição do turismo para um destino é complicado de calcular com exatidão, já que para determiná-lo é preciso que sejam incluídos bens e serviços que não estão diretamente relacionados à atividade turística.

Percebe-se, portanto, que calcular o PIB turístico não é fácil nem simples. Exige conhecimento econômico e um entendimento dos efeitos que o turismo produz na economia de um destino. A correta estimativa do PIB turístico consiste na sistematização coerente e rigorosa, que permita avaliar o impacto do turismo na renda nacional, considerando setor por

setor, o valor agregado gerado pelo turismo em cada segmento e no conjunto da produção nacional.

Além da dificuldade de se especificar ou delimitar corretamente a atividade turística geradora de renda, assinalando o limite do que é e não é turismo representa um grave problema, dado não haver uma clara definição da atividade turística, em seu contexto econômico.

Essa dificuldade de se calcular o PIB turístico com precisão é comentada por Sharma e Olsen (2005), ao declararem que, embora as contas satélites do turismo sejam reconhecidas oficialmente pela OMT e pelas Nações Unidas como a metodologia para a avaliação da magnitude da indústria na economia dos países, a sua aplicação ainda é um desafio para a maioria dos países do mundo.

Compartilhando dessa idéia, Smith e Massieu (2005) pontuam que a situação temporária na qual o visitante se encontra, estando fora do seu ambiente habitual, faz com que seu consumo não se restrinja a um conjunto de produtos ou serviços pré-definidos. Esta característica é que o distingue dos demais consumidores, completam.

Em meio essa dificuldade de se como calcular a conta satélite do turismo, Figuerola Palomo (1985), aponta que o valor ou porcentagem da renda atribuída ao turismo é obtido com a soma de três categorias específicas:

- valor agregado ou renda dos ramos produtivos plenamente turísticos (hotelaria, restaurantes, transportes, agências de viagens, por exemplo), calculado através do gasto médio do turista em cada uma das atividades, considerando o fluxo turístico do destino (demanda turística);
- valor agregado ou renda dos ramos produtivos que vendem serviços ou bens aos turistas, sem que sejam considerados setores turísticos (estabelecimentos comerciais, bancos, reparo de veículos), também levando-se em conta o gasto médio do turista e a demanda; e por fim o
- valor agregado ou renda de setores industriais, agrários ou de serviços, gerado pela repercussão direta e indireta da demanda turística, tais como setor de construção, alimentação, obras de infra-estrutura.

O autor finaliza afirmando que a soma desses valores expressará o peso global do turismo como atividade econômica na renda de um país.

Nesse sentido, Smith e Massieu (2005) destacam a importância que um destino deve dar ao cálculo do PIB turístico haja vista que constitui-se em um instrumento que revela

para os agentes do turismo e população residente a importância econômica da atividade do turismo, supere os aspectos positivos do papel do turismo na economia e sociedade como todo e indica o mapeamento de toda cadeia produtiva do turismo com a diversidade de seus bens e serviços exigidos e requisitados pelos visitantes.

A partir do PIB turístico gestores públicos e privados podem ampliar a força e desempenho do turismo em relação às demais atividades econômicas em um dado destino, criando políticas públicas mais eficientes para o turismo e do aproveitando melhor o potencial que o turismo tem de gerar emprego e multiplicar a renda.

XXXIV - Satisfação do residente

É comum que os destinos se voltem para o turismo como meio de se desenvolver, elevar os índices de melhoria de vida e empregos e não se tornar tão dependente dos demais setores econômicos. Baseadas nessas expectativas iniciais, é comum que a população local se coloque diante da atividade do turismo com postura favorável, de aceite e acolhimento ao visitante. Mas, percebendo que nem sempre os efeitos positivos acontecem ou demoram a serem visualizados, os residentes tendem a se frustrar e conseqüentemente não aceitá-lo. De aceitação, passam a rejeitá-lo.

Akis, Peristianis e Warner (1996) explica que a insatisfação dos moradores locais ocorre basicamente por três motivos. Primeiro, porque as expectativas iniciais dos benefícios do turismo não eram realistas e, assim, incapazes de serem cumpridos. Segundo, porque os normalmente benefícios se restringem a apenas um segmento ou grupo específico. Terceiro, porque os custos ambientais e sociais normalmente são inicialmente ignorados, ou minimizados

Além de sugerir que os gestores do turismo fiquem atentos para tais aspectos, é preciso que sejam desenvolvidas ações voltadas à sensibilização da população local quanto à importância de sua participação para o sucesso e o desenvolvimento sustentável do turismo. Nesse contexto, está a hospitalidade, entendida como receber bem o turista e também com a qualidade dos bens e serviços oferecidos a ele.

Tao importante como avaliar a satisfação dos turistas, é investigar a satisfação dos residentes, pois irá influenciar diretamente nos resultados finalísticos do planejamento turístico.

3 METODOLOGIA

Pode-se verificar que os destinos turísticos têm adotado diferentes modelos para avaliar a condição de competitividade de seus destinos turísticos e oferecer indicações para que gestores públicos e privados tomem decisões com maior margem de segurança, pois através desse estudo, têm-se o estado, a situação e a posição de um destino em relação a seus atributos de competitividade. Deve-se destacar que no mercado mundial, alguns países têm experimentado o sucesso advindo da aplicação dessas ferramentas que auxiliam na gestão e nas políticas públicas. Diante desse quadro, caberá aos gestores públicos, e também a iniciativa privada, dedicar parte de seu tempo e de seus investimentos, em estudos como esse, que permitem revelar as condições favoráveis e desfavoráveis que se encontram nos destinos turísticos.

De acordo com a classificação de pesquisa apresentada por Silva e Menezes (2001), este trabalho caracteriza-se como uma pesquisa *aplicada*, pois tem como objetivo gerar conhecimentos de aplicação prática para solução de problemas existentes.

Ainda segundo critérios de classificação dessas autoras, este estudo se caracteriza como uma pesquisa *quantitativa e descritiva*, pois interpreta, descreve, atribui significados e estabelece relações entre os atributos propostos no Competenible Model que determinam a condição de desenvolvimento, competitividade e sustentabilidade turística do destino turístico.

O estado do Rio Grande do Norte é um estado que está localizado na região nordeste do Brasil, possui 167 municípios, população estimada em 3.013.740 habitantes, área de 52.796,791 km² e tem como capital a cidade de Natal (BRASIL, 2009).

A economia do estado está baseada na exploração do petróleo (o estado é o maior produtor de petróleo em terra e de sal marinho do país), na indústria (têxtil e as instalações de processamento de petróleo e gás natural da Petrobrás), no setor agropecuário como a carcinicultura, a fruticultura irrigada (abacaxi, banana, melão e coco, dentre outros) e na pecuária (RIO GRANDE DO NORTE, 2009).






O Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE (BRASIL, 2009) aponta que o RN possui um dos melhores indicadores sociais do nordeste, o menor índice de desnutrição, o menor índice de mortalidade infantil, baixa incidência de pobreza, grande expectativa de vida (alta taxa de longevidade da população) e o melhor Índice de Desenvolvimento Humano (IDH). Segundo a Secretaria de Segurança Pública do RN (RIO GRANDE DO NORTE, 2009), o estado também possui um dos mais baixos índices de

violência e criminalidade do país, e por isso, considerado um dos estados mais seguros do Brasil.

Na perspectiva de regionalizar roteiros e integrar destinos turísticos, dividiu-se o território em regiões geográficas, totalizando os chamados cinco Pólos Turísticos (BANDO DO NORDESTE, 2009; RIO GRANDE DO NORTE, 2009), como pode ser visto no Quadro 3.2.1:

- ❶ Agreste/Trairi
- ❷ Costa das Dunas
- ❸ Costa Branca
- ❹ Serrano
- ❺ Seridó

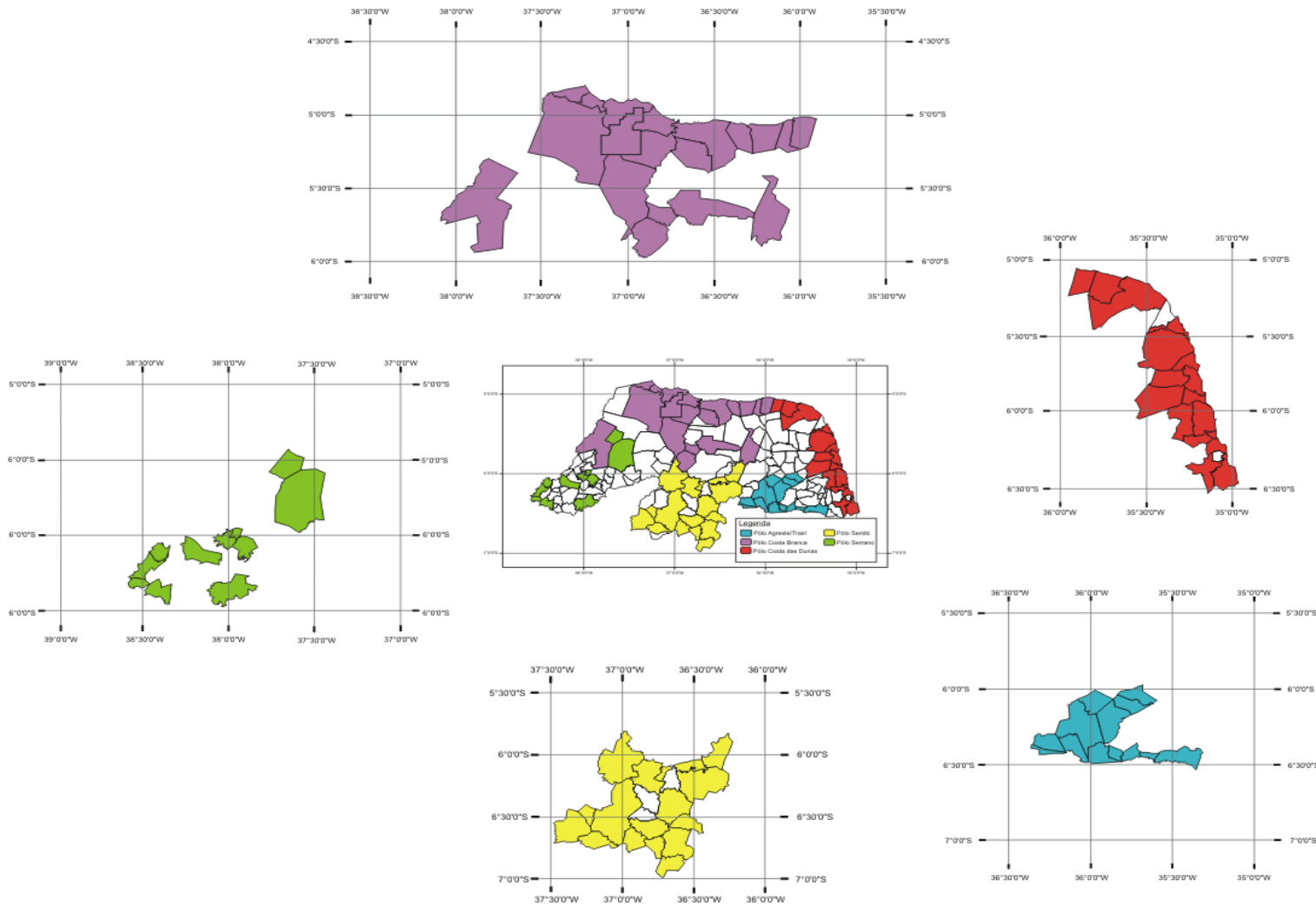
Quadro 3.2.1: Cinco Pólos turísticos do RN

MAPA DE LOCALIZAÇÃO DE CADA PÓLO	PÓLOS TURÍSTICOS DO RN
 <p>Pólo Agreste/Trairi</p>	<p>❶ Pólo Agreste/Trairi (formado pela região sudeste do Estado e que faz fronteira com a Paraíba);</p>
 <p>Pólo Costa das Dunas</p>	<p>❷ Pólo Costa das Dunas (formado por todo o litoral sul e norte);</p>
 <p>Pólo Costa Branca</p>	<p>❸ Pólo Costa Branca (formado pelo litoral norte até a fronteira com o litoral do Ceará e seguindo pelo interior do Estado);</p>
 <p>Pólo Serrano</p>	<p>❹ Pólo Serrano (formado pelas cidades da região meridional do Estado); e</p>
 <p>Pólo Seridó</p>	<p>❺ Pólo Seridó (formado pelas cidades ao sul do Estado).</p>

Fonte: Elaboração própria (2009) com ilustrações do Rio Grande do Norte (2009)

Mapa 3.2.1: Mapa do RN contendo os 18 municípios que fazem parte do Pólo Costa das Dunas

Título: Pólos Turísticos do Rio Grande do Norte



BRASIL:
Localização do Rio Grande do Norte

Orientação Geográfica

Escala Numérica Aproximada

1:2.500.000

Ficha Técnica

Mapa confeccionado com base na malha municipal do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), 1997. Arquivo digital no formato Shapefile.

Autora: Liz Rodrigues Cerqueira	Projº Orientadora: Rosana Mara Mazaró
Apoio: 	Organizadora: Liz R. Cerqueira
Nível da Pesquisa: Mestrado	Data: 11/2009
Mapa: 01	Página: 27
Base de Pesquisa: Interdisciplinar Turismo e Sociedade	Corfeção: Jossylúcio J. de Araújo

Fonte: Brasil (2009), Rio Grande do Norte (2009), Banco do Nordeste (2009) e Natal (2009).

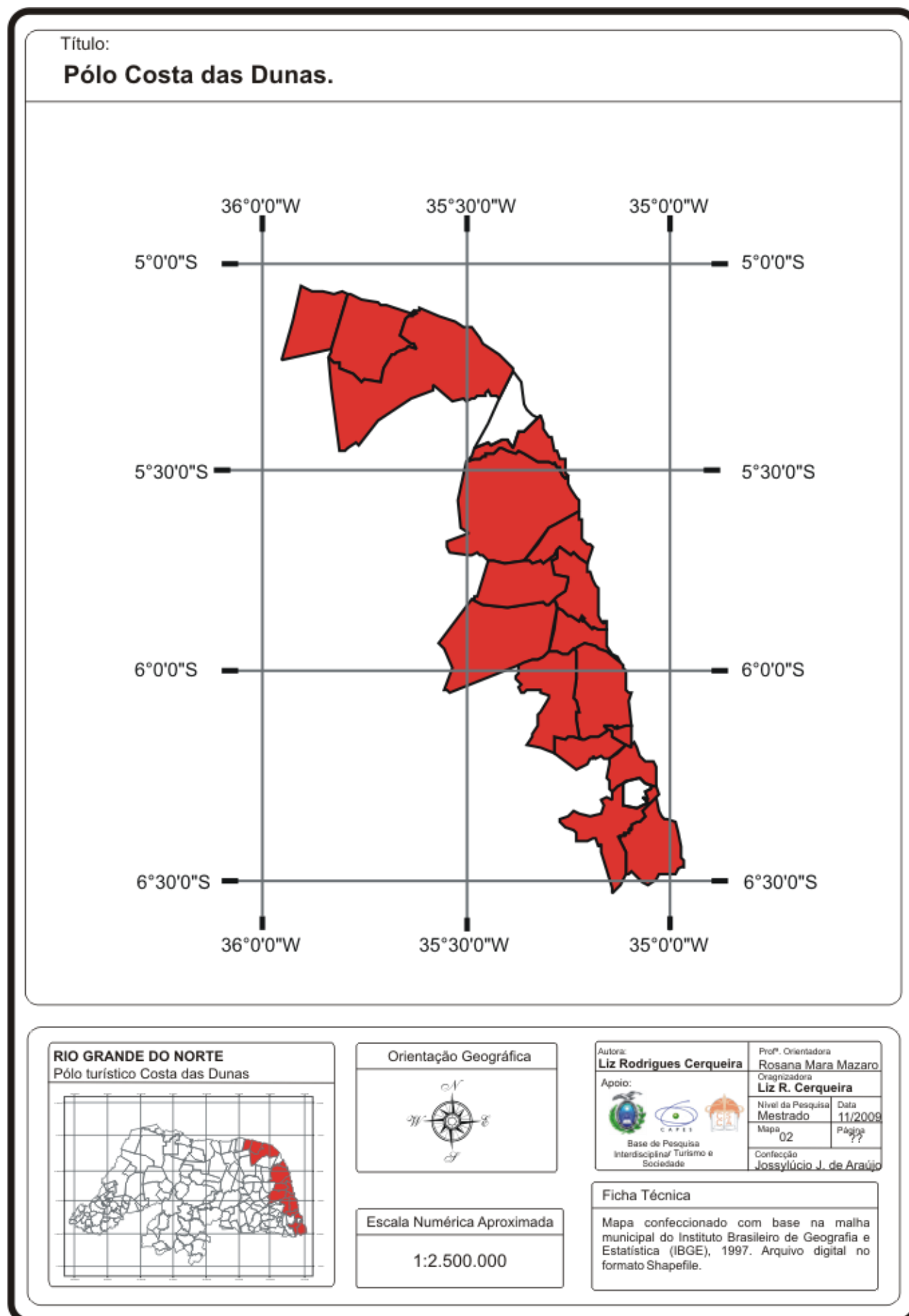
Este estudo focará como objeto de análise o Pólo Costa das Dunas. Por se tratar de um território:

- ① de destaque dentre os demais pólos no que diz respeito a sua importância para o turismo estadual;
- ② de maior interesse político, empresarial, econômico e acadêmico por esse pólo, do que os demais;
- ③ de maior aporte de investimentos da iniciativa privada e dos governos federal e estadual;
- ④ que reúne os municípios, localidades e atrativos turísticos mais significativos, constituindo-se, portanto, no destino turístico potiguar mais importante.

Segundo o Banco do Nordeste (2009), o Pólo Costa das Dunas contempla 18 municípios, abrangendo todo o litoral oriental e parte do litoral norte do Estado. Estende-se por cerca de 200 km, costeando o Oceano Atlântico, constituindo-se no pólo mais importante do RN, por concentrar os destinos de maior atração para os visitantes, possuir a melhor infraestrutura geral e turística, ser a região turística que mais recebe investimentos públicos e privados, por receber a maior parte da renda gasta dos visitantes e a maior oferta de equipamentos e serviços turísticos – hotéis, restaurantes, boates, parques, agências bancárias, dentre outros serviços (RIO GRANDE DO NORTE, 2009).

São localidades do Pólo Costa das Dunas: Arez, Baía Formosa, Canguaretama, Ceará-Mirim, Extremoz, Macaíba, Maracajaú, Maxaranguape, Natal, Nísia Floresta, Parnamirim, Pedra Grande, São Gonçalo do Amarante, São José do Mipibu, São Miguel do Gostoso, Senador Georgino Avelino, Tibau do Sul e Touros. No Mapa 3.1 é possível identificá-los, constituindo-se no mapa atualizado dos dezoito municípios que fazem parte do Pólo das Dunas.

Mapa 3.3.1 – Mapa do Pólo Costa das Dunas



Este estudo avaliou a condição de competitividade da região turística do Pólo Costa das Dunas a partir do modelo teórico-metodológica proposto *Competenible* (Mazaro, 2005). Assim, serão analisadas seis dimensões, a citar:

Dimensão 1 – Desenvolvimento Turístico (DT)

Dimensão 2 – Competitividade Turística (CT)

Dimensão 3 – Sustentabilidade Turística (ST)

Conforme foi descrito no capítulo 4, o modelo *Competenible* possui 34 atributos que, juntos, vão condicionar ou determinar a condição das macrodimensões. Estes, por sua vez, são divididos em *indicadores*, definidos como os dados, elementos ou as manifestações objetivamente observáveis e mensuráveis dos atributos ao qual estão ligados (Quadros 2.5.1 e 2.5.2).

As técnicas e instrumentos de coleta de dados varia conforme característica dos atributos e de seus indicadores. Assim, a partir de pesquisas bibliográfica, realizadas entrevistas estruturadas, observações sistemáticas, e até mesmo levantamento de dados primários, foi possível analisar cada um dos trinta e quatro atributos que condicionam a competitividade de um destino turístico.

As técnicas de coleta de dados aplicadas neste estudo podem ser visualizadas no Quadros 2.5.1 e 3.5.1 e segue a classificação proposta por Marconi e Lakatos (2003). Para as autoras, existem duas grandes divisões de técnicas de coleta de dados: a *documentação indireta*, que inclui a pesquisa bibliográfica e documental, e *documentação direta*, subdividia em observação direta *intensiva* (abrange as técnicas da observação e da entrevista) e observação direta *extensiva* (inclui as técnicas do questionário, formulário, medidas de opinião/attitudes, testes, sociometria, análise de conteúdo, história de vida e pesquisa de mercado).

Como o modelo requer informações que dizem respeito a especificidades de cada localidade do Pólo Costa das Dunas (rede de saneamento, tipos de empresas cadastradas, arrecadação, coleta de lixo, serviços de transporte, hospedagem, dentre outros dados), foram coletados dados nestas instituições, órgãos ou departamentos. Alguns destes, a coleta de dados foi mediante a aplicação de questionário (vide Apêndice). Outros, em entrevistas com perguntas gerais:

1. aeroporto,
2. associações e entidades de classe (ABAV/RN, ABIH/RN, ABLA/RN, Natal Convention & Visitors Bureau, CDL-RN);

3. órgãos oficiais de turismo, cultura, infra-estrutura e meio ambiente;
4. empresas de serviços e equipamentos turísticos (meios de transporte, meios de alimentação, meios de hospedagens, agências de viagens, operadoras turísticas, parques temáticos e aquáticos, boates, teatros, espaços para shows, empresas de eventos, dentre outras);
5. Federação das Câmaras de Dirigentes Lojistas do RN (FCDL);
6. Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo do Estado do Rio Grande do Norte (Fecomercio);
7. Federação dos Municípios do RN (FEMU);
8. fundações, institutos e bases de pesquisa de ciência e tecnologia (IBGE, Idema, Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA, Fundação Getúlio Vargas –FGV, Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas – FIPE etc.);
9. instituições de ensino público e privado;
10. Ministério do Trabalho e Emprego (MTE);
11. Organização de Cooperação e de Desenvolvimento Econômico (OCDE);
12. organizações não-governamentais, como a Oceânica e a Resposta;
13. órgãos oficiais de turismo municipais, estadual e federal;
14. prefeituras e suas diversas secretarias (administração, planejamento, turismo, educação, cultura, infra-estrutura, planejamento, meio ambiente, dentre outras);
15. Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD);
16. rodoviárias;
17. Sebrae-RN;
18. sede de grupos culturais;
19. Serviço Brasileiro de Respostas Técnicas – SRBT;
20. terminais de ônibus alternativos;

Nesses locais, se buscou dados e informações sobre cada um dos indicadores, aplicando-se questionários (vide Apêndices). Como o modelo Competenible possui diversos indicadores, muitos deles diferentes, a coleta de dados foi distinta. Isto pode ser percebido no Capítulo 4, a seguir, que trata da análise dos dados.

As **técnicas de coleta de dados** foram: pesquisa documental, observação, entrevista, formulário, medidas de opinião e atitudes e pesquisa de mercado.

Uma vez coletados, os dados foram **classificados e ordenados** cada qual em sua dimensão, conforme consta nos Anexos e Apêndice. Após a classificação, iniciou-se o processo técnico da categorização. Os dados de cada atributo foram transformados em números, obedecendo à escala de pontuação de cujos índices variam de em cada uma das três dimensões (Anexos A, B, C e D).

Por fim, somados os pontos das três dimensões (desenvolvimento turístico, competitividade turística e sustentabilidade turística), obteve-se a análise global da condição de competitividade do destinos turístico potiguar do Pólo Costa das Dunas.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Para avaliar a competitividade turística do destino Pólo Costa das Dunas foi aplicado o modelo *Competenible Model* de Mazaro (2005). A partir das três dimensões de análise do modelo – Desenvolvimento Turístico (DT), Competitividade Turística (CT) e Sustentabilidade Turística (ST) –, pôde ser apontado o nível da competitividade do Pólo Costa das Dunas/RN (Brasil).

Faz-se necessário reforçar que o destino Pólo Costa das Dunas está sendo como todo. Os municípios que o compõe – Arez, Baía Formosa, Canguaretama, Ceará-Mirim, Extremoz, Macaíba, Maracajá, Maxaranguape, Natal, Nísia Floresta, Parnamirim, Pedra Grande, São Gonçalo do Amarante, São José do Mipibu, São Miguel do Gostoso, Senador Georgino Avelino, Tibau do Sul e Touros – não são analisados isoladamente.

Embora os dados trabalhados apontem uma análise global do destino Pólo Costa das Dunas/RN, em alguns momentos são assinalados algumas diferenciações entre essas 18 localidades. A intenção, nestes casos, foi distinguir os níveis de competitividade de algum atributo em específico e/ou destacar que há distorções no tratamento de uma localidade pra outra. Como exemplo pode-se citar a aplicação financeira de uma localidade pra outra. Ao invés de distribuir os investimentos entre as 18 localidades, concentrou-se apenas em seis.

Feitas essas considerações, são apresentados os resultados da análise das três dimensões do modelo de avaliação do nível de competitividade de destinos turísticos de Mazaro (2005) do Pólo Costa das Dunas.

4.1 Análise do Desenvolvimento Turístico do Pólo Costa das Dunas

Dimensão 1

Desenvolvimento Turístico (DT) é a primeira das três dimensões de análise do modelo de avaliação da competitividade de destinos turísticos de Mazaro (2005). Esta dimensão de análise compreende nove atributos:

- ① visão de futuro
- ② horizonte temporal
- ③ coerência e cumprimento
- ④ correção e controle
- ⑤ coordenação e cooperação
- ⑥ caráter estratégico

- ⑦ financiamento do turismo
- ⑧ multidimensionalidade estratégica, e
- ⑨ gestão e organização.

Conforme cada um desses atributos seja avaliado, é atribuído um valor. Somados os valores de cada um desses atributos, têm-se o resultado final que irá indicar que o destino do Pólo Costa das Dunas/RN possui um *nível* ou *condição* de DT *desenvolvido*, *em desenvolvimento* ou *a desenvolver*.

Visão de futuro

A proposta de desenvolvimento turístico do Pólo Costa das Dunas possui uma perspectiva regional e apresenta uma **visão de futuro** orientada por políticas e planos estratégicos independentes. Essa noção de futuro pode ser percebida, também, pelo fato do desenvolvimento turístico do Pólo Costa das Dunas (PCD) ter sido iniciado em meados da década de noventa e prever ações ao longo de trinta e cinco anos. Desde que foi formalizado e instituído, em 1994, o Plano de Desenvolvimento Turístico (PDT) da região turística Costa das Dunas, completa quinze anos e já definiu ações para os próximos vinte anos através do Plano de Desenvolvimento Integrado do Turismo Sustentável (PDTIS), documento que define as ações prioritárias e prevê os investimentos necessários à consolidação do destino turístico.

Horizonte temporal

Portanto, o **horizonte temporal** previsto para a implementação integral do plano do PCD contempla um longo prazo nas suas duas etapas bem definidas. A primeira, iniciada em 1994, com previsão de ser finalizada no ano de 2010. Nesta etapa, o plano do PCD concentra suas ações no que foi determinado no PRODETUR-NE I e II. A segunda etapa do plano do PCD tem como documento não o PRODETUR, e sim o PDTIS. Este, define projetos e ações entre os anos 2010-2030, em coerência aos objetivos e metas do PCD que, em linhas gerais é consolidar o PCD como destino turístico, tendo destaque nacional e internacional.

O PRODETUR-NE I compreendeu ações entre os anos 1994-2005 (total de 11 anos) e o PRODETUR-NE II entre os anos 1999-2010 (mais 11 anos). Antes de terminar uma etapa do PRODETUR, iniciou-se a outra.

Atualmente, o PCD encontra-se estruturado, organizado e tem trabalhado para alcançar uma condição de organização que possa tornar o turismo uma atividade prioritária para o desenvolvimento econômico do RN. Por isso, tem fixado metas em três macro-

dimensões: *gestão* – administrativa e fiscal (estudos de diagnósticos, pesquisas, preparação de projetos, implantação de Plano Diretor, capacitação de gestores públicos, e cumprimento dos requisitos da legislação brasileira), cultural (proteção e conservação do patrimônio cultural), ambiental (gestão de resíduos sólidos, proteção e conservação de recursos naturais, plano de manejo, aterros sanitários e plano de gestão de parques e zonas protegidas) e urbana (sinalização turística, paisagismo, drenagem, segurança e outras obras de melhoramento de atrativos turísticos) –, *planejamento, capacitação e infra-estrutura* – planejamento e projetos (estudo de demanda turística, sistemas de controle e demais estudos técnicos, ambientais e socioeconômicos), campanhas de informação e educação turísticas, capacitação (treinamento e aperfeiçoamento profissional da mão-de-obra que trabalha diretamente com o setor do turismo e também daqueles que não trabalham em empresas turísticas, mas cujas atividades impactam o setor do turismo, como empresas de água e esgotamento sanitário) e obras (estudos de viabilidade de mercado, reforma e ampliação e recuperação de pontes, rodovias, ferrovias, sinalização de trânsito, centro de convenções e aeroportos e demais equipamentos a ampliação) – e *promoção e comercialização* (realização de eventos, capacitação de donos de empresas de turismo e terceiro setor e ações diversas para promover o destino e comercializar as atrações turísticas).

Coerência e cumprimento

Ao analisar o relatório técnico do PDTIS (RIO GRANDE DO NORTE, 2009b), constatou-se que essas metas são divididas em ações. No total, foram apontadas como prioritárias pelo PCD cerca de 100 ações. Destas ações, cerca de um quinto (19%) foram concluídas, sendo que 17% foram realizadas totalmente e 2% realizadas parcialmente. Esses índices revelam que uma pequena parte das ações previstas foi concluída, mostrando um pequeno grau de **coerência** entre o que foi estabelecido no plano e o que foi efetivado. Mostra ainda que, mesmo com um baixo grau de execução dos programas e projetos, algumas ações foram incompletas (concluídas parcialmente).

Aproximadamente um quinto (21%) dos projetos estão em andamento, o que significa que há um considerável atraso na consecução dos projetos. Além disso, mais da metade (56%) dos programas do plano ainda não foram realizadas, o que compromete o plano, já que as metas e objetivos não estão sendo alcançados como planejado. O fato de o plano contemplar o horizonte de quinze anos resta apenas um ano (até 2010) para conseguir executar mais da metade das ações previstas. É razoável acreditar que muitas delas não irão conseguir ser concluídas, pois se em 14 anos só se conseguiu concluir 19% projetos

totalmente e 2% parcialmente, muito provavelmente não será em 01 ano que irá se conseguir concluir 56% das ações previstas no plano entre os anos 1994-2010.

As representações do Quadro 4.1.1 e Gráfico 4.1.1 mostram que das 101 ações previstas, apenas 19 foram realizadas (18,8%), 23 estão em andamento (22,7%) e 59 a serem realizadas (58,4%).

Quadro 4.1.1 – Situação do cumprimento e execução das ações previstas no Plano de Desenvolvimento do Pólo Costa das Dunas/RN/Brasil em 10 anos (1999-2009)

Status das Ações Previstas no Plano	Frequências	
	Número de ações	Porcentagem %
Executadas	19	18,9
Em execução	23	22,7
A serem executadas	59	58,4
TOTAL	101	100%

Fonte: Elaboração própria (2010), baseada nos dados do Banco do Nordeste (2003)

, onde:

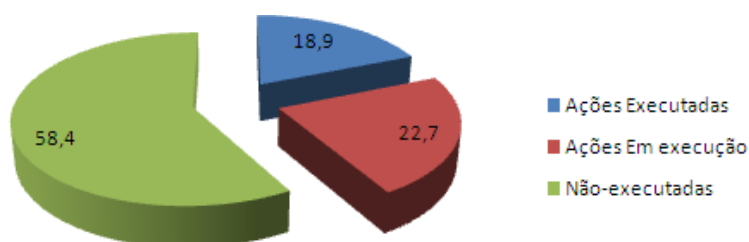
Ações “**executadas**” são aquelas “concluídas” ou “realizadas”

Ações “**em execução**” são aquelas “iniciadas e em continuidade” ou “em curso” ou “em andamento”

Ações “**a serem executadas**” são “ações iniciadas, porém paralisadas” ou “ações não-iniciadas, porém previstas no plano”. Em outras palavras, significam que são ações “pendentes”, que deveriam ter sido realizadas.

Através dos Gráficos 4.1.1 e 4.1.2 é possível se fazer uma avaliação geral das ações executadas, não-executadas e em execução, tomando como base os dados do PDTIS (BANCO DO NORDESTE, 2003).

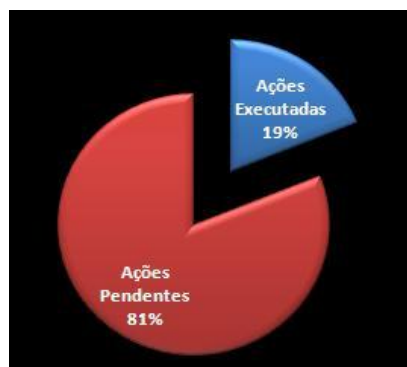
Gráfico 4.1.1 Porcentagens das ações executadas, não-executadas e que ainda estão em fase de execução em 10 anos do Plano de Desenvolvimento do Pólo Costa das Dunas/RN/Brasil (1999-2009)



Fonte: Elaboração própria (2010), baseada nos dados do Banco do Nordeste (2003)

Se as ações *em execução* forem agrupadas junto às ações *a serem executadas*, considerando que estes grupos formam um único, chamado de ações “pendentes”, o índice de porcentagem da *execução e cumprimento* do Plano do Pólo Costa das Dunas/RN aumenta consideravelmente, chegando a ultrapassar oitenta por cento (Gráfico 4.1.2), ações estas que deveriam ter sido realizadas e que por razões alheias não o foram.

Gráfico 4.1.2 Resumo da Situação do cumprimento e execução das ações previstas no Plano de Desenvolvimento do Pólo Costa das Dunas/RN/Brasil em 10 anos (1999-2009)
*Índices aproximados



Fonte: Elaboração própria (2010), baseada nos dados do Banco do Nordeste (2003)

Portanto, considerando esses índices do plano, entende-se que do ponto de vista da capacidade de **execução** dos projetos e **cumprimento** de metas e objetivos fixados no plano de desenvolvimento no período de 10 anos (1999-2009), o Pólo Costa das Dunas encontra-se *comprometido*, havendo um *nível baixo* de coerência entre as ações planejadas e o que foi cumprido.

Correção e controle

No aspecto de **correção e controle** dos processos, percebe-se que alguns mecanismos foram adotados pelos gestores do PCD para que as ações previstas no plano fossem concluídas. Um desses mecanismos foi buscar parceiros que pudessem financiar algumas ações. Doze por cento das ações já realizadas no plano puderam ser concluídas porque, percebendo que alguns agentes financiadores de determinadas ações cumpriram com a função de liberar os recursos necessários para a execução das ações, os gestores do PCD buscaram outros parceiros que pudesse suprir a ausência dos respectivos investimentos. Como exemplo, pode-se citar a proteção e manejo da APA de Genipabu (município de Extremoz/RN) e o Plano de Sustentabilidade Econômico-Financeira Parque Dunas

(Natal/RN), ambas ações realizadas com recursos diferentes dos previstos,. Em tais projetos, a fonte dos recursos mudou, mas o fato é que as ações foram concluídas.

O fato das ações terem sido concluídas, mostra que houve um esforço no sentido de concretizá-las, fazendo que ações fossem corrigidas e que o plano fosse Desse modo, cumprido. Mesmo mudando-se os *meios*, obtiveram os *fins*. Destaca-se, portanto, a articulação, mobilização, capacidade reativa e a habilidade para convencer novos agentes a liberar tais investimentos, assumindo a função de outro agente que não agiu como previsto ao quebrar um acordo de cooperação.

Por outro lado, demonstra também a incapacidade dos gestores controlarem os processos, mesmo obtendo os resultados planejados. Negativamente, também mostra a falta de comprometimento de alguns agentes que, assumindo o compromisso de financiar determinada ação, não cumpriu com sua responsabilidade.

Coordenação e Cooperação

Quando se há a união de diversos agentes em torno de um objetivo comum, como é o caso do formato de organização regional do Pólo Costa das Dunas, que busca, dentre outras coisas, desenvolver-se e consolidar-se enquanto destino turístico espera-se que a instância de governança que se forma, cada um deva cumprir com suas funções e responsabilidades. É estabelecido, portanto, uma parceria, **cooperação e ações coordenadas**, onde cada agente deverá assumir um papel e desempenhá-lo até obter os resultados esperados alinhados no plano.

Deseja-se, desse modo, que além de integrados na gestão, os agentes estejam alinhados na execução do plano. Na prática, o que se tem verificado uma discrepância entre o que foi combinado com o que foi realizado. Embora alguns agentes, no momento da definição das responsabilidades tenham assumido funções, nem sempre a cumpriram. Examinando os projetos no PCD *já concluídos e em fase andamento*, verificou-se que 56% deles tiveram que ser modificados em função de agentes de turismo que, pouco (ou nada) comprometidos com o pólo, deixaram de desempenhar a atividade ao qual se comprometeu no ato da elaboração do plano. Essa atitude, além de ser entendida como falta de empenho do agente *faltoso*, compromete a integração dos agentes como todo, reunidos através de ações cooperadas e coordenadas, em que cada um tem (e deve) cumprir com suas funções.

Em resumo à análise dos elementos *coordenação e cooperação* do PCD nota-se que embora se verifique uma integração entre os agentes de turismo no ato da elaboração do plano, na execução dos projetos e ações ocorreu o contrário. O agente que deixou de cumprir

sua função mostrou incompetência enquanto gestor, pois não foi capaz de executar a atividade que anteriormente assumiu ter *aptidão* (competência e habilidade), *capacidade* (física, temporal, financeira e humana) e *interesse* (importância dada a determinada ação ou projeto).

Caráter estratégico

Essa discrepância entre o que foi *planejado* e o que foi *executado* bem como o comprometimento dos agentes de turismo nas ações, cumprimento das ações planejadas, coerência entre o planejamento e a execução, integração entre os agentes, existência de mecanismos de controle e correção, e compatibilidade das funções com os agentes responsáveis pelas respectivas ações, vai ter rebatimentos no **caráter estratégico** do Pólo Costa das Dunas. Estas variáveis comprometem o nível estratégico do destino turístico do PCD, na medida em que revela o comprometimento dos agentes na tomada de decisões, a relação que estes agentes possuem com demais setores econômicos e mostra a atuação de cada agente de turismo para alcançar os objetivos acordados.

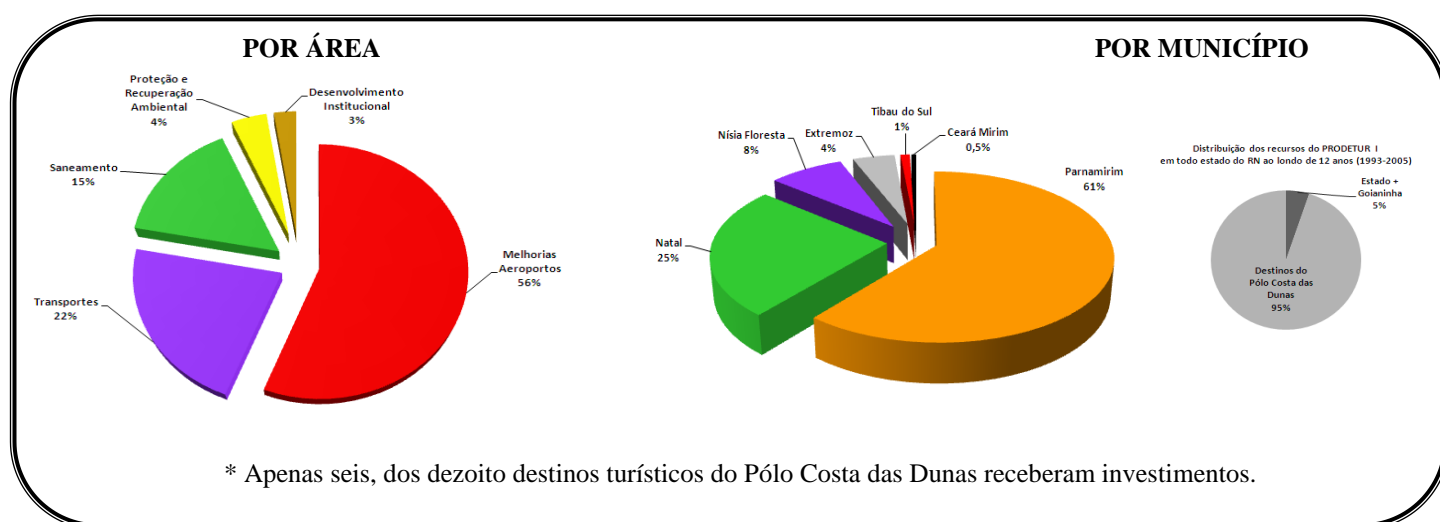
O nível estratégico do PCD aponta um resultado de *crescimento*, comprometendo os agentes de turismo na tomada de decisão, relacionando-se com agentes de outros setores econômicos que possam contribuir para o alcance dos objetivos planejados. Juntas, essas características buscam ampliar a implementação do plano do PCD, conduzindo-o para um nível de crescimento. No entanto, embora o modelo de desenvolvimento do PCD se baseie em princípios da sustentabilidade em seu *plano*, verifica-se nível da execução, isso não vem ocorrendo. Isso porque a maioria das ações ligadas à preservação e conservação dos recursos do meio ambiente, distribuição equitativa dos ganhos financeiros entre comunidade–empresários–governo com a atividade do turismo, valorização do patrimônio histórico-cultural da região e conseqüentemente a disponibilidade dos recursos para gerações futuras, não foram executadas.

Como as ações *a realizar* representam o *status* majoritário da situação dos projetos planejados – em média, pode-se dizer que de cada dez ações planejadas, seis não foram realizadas –, percebe-se que, novamente, há uma incompatibilidade entre o que foi *planejado* e o que têm sido *realizado*. Evidencia-se, portanto, que não basta que seja fixado com clareza as bases sustentáveis para o modelo de desenvolvimento. Há a necessidade de se ter essa clareza na etapa da *execução* dos projetos planejados, que implica em rever a estratégia de atuação adotada pelos agentes de turismo para consecução dos objetivos do plano, considerando seu envolvimento, comprometimento e integração com agente de outros setores.

Financiamento do turismo

No que diz respeito a **financiamento do turismo**, entende-se que o orçamento dos órgãos municipais e estadual de turismo é muito pequeno. O turismo, dentre os demais setores econômicos, é o que recebe quantias pouco expressivas, insuficientes para as necessidades apontadas pelo plano do PCD.

Gráfico 4.1.4 Distribuição dos Recursos (em US\$) do PRODETUR I nos destinos turísticos do Pólo Costa das Dunas/RN (Brasil) no período de 12 anos (1993 a 2005)*



Fonte: Elaboração própria (2010), baseado nos dados do Banco do Nordeste (2005a, v.2, p.90 e 91)

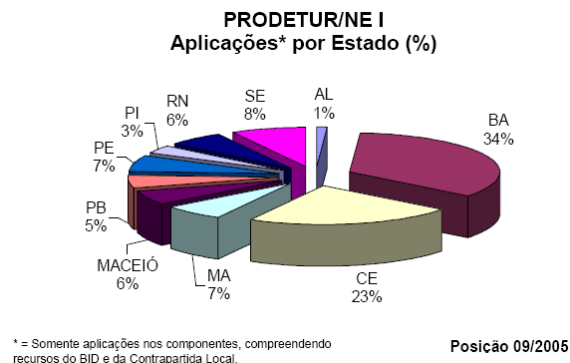
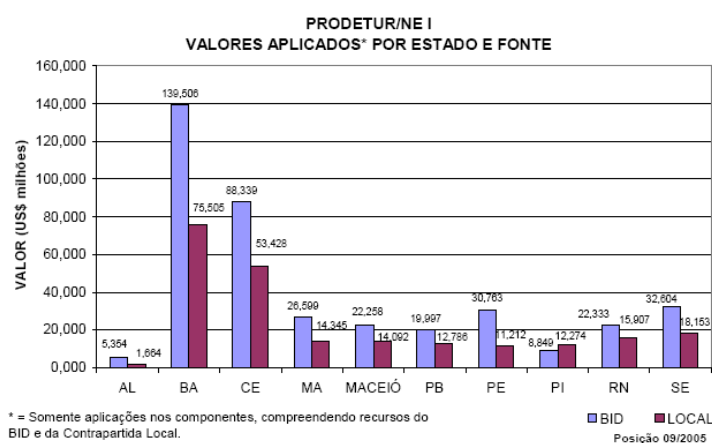
Segundo o relatório do Banco do Nordeste (BANCO DO NORDESTE, 2005a), no decorrer de 12 anos do PRODETUR I, entre os anos 1993 e 2005, foram aplicados o montante de pouco mais de US\$ 18 milhões no estado do RN, entre obras de saneamento, recuperação e proteção ambiental, melhoria das vias de acesso e aeroporto, recuperação do patrimônio histórico, fortalecimento e capacitação dos gestores envolvidos com o turismo, estudos e projetos.

Além de o investimento financeiro ser *mínimo*, a regularidade do repasse desses recursos não ocorre em conformidade com a execução das etapas dos projetos. Se de um lado o *montante* não atende as reais necessidades do plano obrigando a se elaborar um plano de contingência e até mesmo se fazer cortes, de outro, a *regularidade* do repasse de recursos compromete a continuidade e a conclusão das ações em andamento. Assim, têm-se o baixo montante implica em se fazer escolhas de *qual* ação será contemplada inicialmente (embora as demais sejam prioritárias) e a regularidade provoca o comprometimento da execução das

ações, paralisando-a temporariamente, até que se volte posteriormente, ou definitivamente, quando ocorre de algumas ações não serem executadas na íntegra, como já foi comentado.

Basicamente, o orçamento do turismo do PCD são oriundos de três fontes, obedecendo a divisão de recursos: 60% do aporte de recursos vindos do BID e os 40% restantes, a ser dividido entre o Mtur (União) e o governo do estado do RN (BANCO DO NORDESTE, 2005^a; 2005b; 2009). A prefeitura de cada um dos 18 municípios que compõe do Pólo Costa das Dunas, através de seus órgãos oficiais de turismo, têm investido valores bem inferiores ao BID, Mtur e governo estadual, cobrindo, em linhas gerais, pequenas contrapartidas, que inclui ações de preservação dos recursos naturais, revitalização de bens histórico-culturais, obras de infra-estrutura e construções em áreas turísticas, elaboração de estudos e pesquisas, qualificação profissional, obras de saneamento e melhoria da vias de acessos.

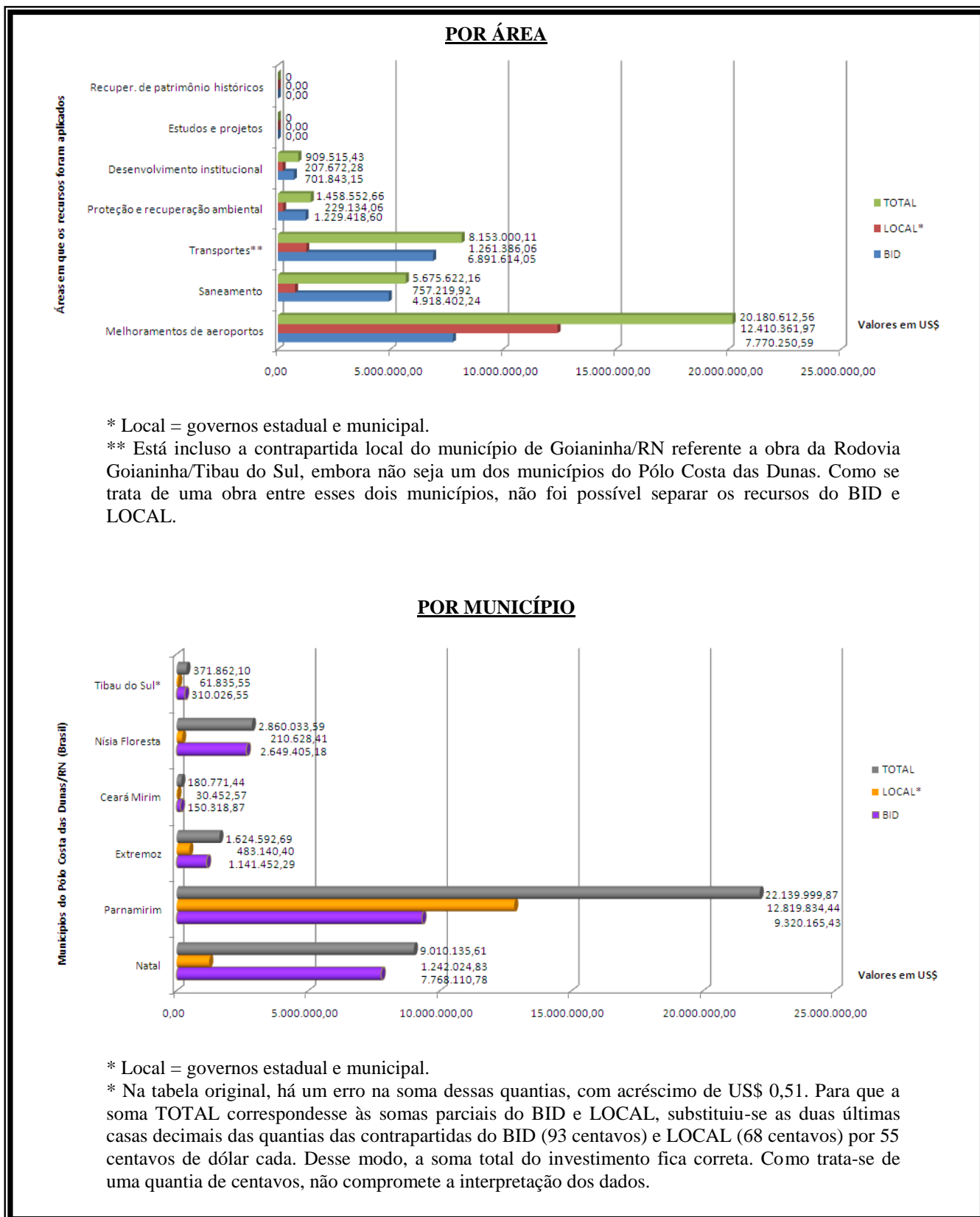
Gráfico 4.15 - Valores aplicados no Pólo Costa das Dunas/RN/Brasil em 12 anos (1993-2005) – Destaque ao estado do RN



Fonte: Banco do Nordeste (2005, v.2, p.18)

É preciso destacar que, além da restrição do montante e falta de regularidade do orçamento para o turismo, o *financiamento do turismo* do Pólo Costa das Dunas ainda apresenta outro entrave, a captação de investimentos para o setor. Os financiamentos e recursos captados para o destino PCD têm sido insuficientes e não estão em conformidade em relação ao montante necessário afixado pelo plano. Outro entrave que ocorre refere-se ao uso de recursos do turismo para áreas *prioritárias*.

Gráfico 4.1.3 Contrapartidas dos Recursos (em US\$) aplicados nos destinos turísticos do Pólo Costa das Dunas/RN (Brasil) no período de 12 anos (1993 a 2005)



Fonte: Elaboração própria (2010), baseado nos dados do Banco do Nordeste (2005a, v.2, p.20-95)

Pelas condições precárias que se encontram as localidades que compõe do PCD, no que diz respeito à segurança, moradia, condições de vida da população local e infraestrutura, grande parte dos recursos do turismo se destinam a obras de drenagem, esgotamento sanitário, abastecimento de água, pavimentação, iluminação de espaços públicos, asfaltamento, recuperação de avenidas, estação de tratamento de água, logística (transportes), contenção de encostas e implantação de sinalização de trânsito. Esses são alguns exemplos de necessidades básicas da população que devem anteceder grande parte dos projetos específicos de turismo, como sinalização turística, embelezamento das zonas turísticas, revitalização de bens históricos e culturais, participação em feiras e eventos de turismo, fomento às festas populares, elaboração de folders, guias e cartazes informativos para o turista, divulgação e promoção do PCD em veículos de comunicação visando atrair fluxos de turistas dos pólos emissores, dentre outras ações.

Além do mais, sabe-se que não pensar em tais condições básicas – saneamento, água, esgoto, dentre outros –, é ferir as premissas da condição sustentável, pois tão importante quanto um aeroporto moderno ou um centro de convenções amplo, é ter as vias iluminadas, pavimentadas e seguras ou transportes públicos em condições de uso, articulando e organizando o movimento das pessoas de forma coordenada e procurando a comodidade, acessibilidade e agilidade na circulação. No PCD verifica-se que, através do turismo está sendo viabilizada parte da infra-estrutura básica. Foi constatado que aproximadamente 65% das ações planejadas para o PCD abrangem a infra-estrutura básica –transportes, água, esgoto, drenagem, contenção de encostas e vias de acesso. Apenas 35% contemplam ações específicas do setor do turismo – sinalização turística, capacitação de profissionais da área, revitalização de áreas turísticas, campanhas de marketing e promoção turística, gestão de áreas de valor ambiental e ampliação de equipamentos turísticos.

Igualmente, verifica-se que apenas 35% do total de recursos destinados a execução do plano do PCD são destinados a essas ações turísticas específicas. Por outro lado, a infra-estrutura básica do PCD abocanha 65% do aporte dos recursos do plano. Ainda que os recursos sejam escassos, não se pode desconsiderar que tais obras não sejam priorizadas, pois trata-se da melhoria da qualidade de vida da população residente. A preocupação com o social permeia os princípios sustentáveis, na medida em que prevê ações que possam: envolver a comunidade, desde a gestão, planejamento e execução das ações; absorver mão-de-obra local e empregá-los em empresas turísticas criados pela dinâmica da atividade do turismo; valorizar as tradições e valores culturais da região; e reverter os lucros com o turismo em benefícios coletivos e melhorias das condições de vida da população local.

Multidimensionalidade estratégica

Todos esses aspectos alinhados a atividade do turismo referem-se aos elementos da **multidimensionalidade estratégica**, que envolve o grau de execução de ações voltadas para questões ambientais, culturais e econômicas. O que se verifica no destino turístico do Pólo Costa das Dunas é que não existem mecanismos de ação definidos, assim como não há uma percepção clara da multidimensionalidade dos impactos do turismo na localidade. Embora os elementos das áreas *ambiental*, *cultural* e *econômica* sejam contemplados no plano, novamente, os gestores do PCD falharam no cumprimento e execução das ações do mesmo.

Ainda que estejam contemplados no papel, as questões áreas *ambientais*, *culturais* e *econômicas* do Pólo Costa das Dunas/RN não vem sendo tratados de maneira equilibrada, nem serve de orientação ou controle dos limites do que possa ser um projeto sustentável. Foi constatado que a preocupação recai sobre as questões econômicas, em detrimento das sociais, culturais e ambientais, a partir do momento em que a única preocupação dos gestores é fomentar a criação de novos empreendimentos turísticos cujo controle está nas mãos de grupos internacionais.















Em meio às negociações da vinda e instalação desses grupos internacionais – destacadamente noruegueses, espanhóis, holandeses e portugueses – que irão construir *resorts*, condo-hotéis ou condomínios exclusivos para estrangeiros, não são tratados contrapartidas que beneficiem os municípios aos quais receberão esses equipamentos turísticos. Esta é a situação do que vem ocorrendo com o Pólo Costa das Dunas/RN (Quadro 4.1.2).

Ao sentar para negociar a construção de empreendimentos de capital estrangeiro, os gestores públicos do Pólo Costa das Dunas/RN negligenciaram problemas que foram diagnosticados durante e até mesmo antes da execução dos mesmos. Os empregos gerados por esses empreendimentos não absorvem a mão-de-obra local e quando isto ocorre, normalmente é para cargos baixos, a nível operacional e faixa salarial mínima e/ou reduzida. Sobre isto, estudos da Secretaria Estadual de Turismo revelam que a faixa salarial do profissional do turismo nos equipamentos hoteleiros do Pólo Costa das Dunas/RN é de um salário mínimo.

Utilizando-se do discurso de que estes empreendimentos trarão benefícios coletivos, irão gerar mais empregos, absorver a mão-de-obra local, aumentar os dividendos do estado e município e dinamizar os demais setores econômicos, como uma *onda* transformadora nos setores da construção, transportes, saúde, segurança e educação, gestores

públicos do Pólo Costa das Dunas aprovam e permitem que empreendimentos de hospedagem se instalem nos municípios.

Quadro 4.1.2 Lógica da *multidimensionalidade estratégica* do Pólo Costa das Dunas/RN/Brasil, que compreende a execução de ações ambientais, culturais e econômicas de forma equilibradas quantitativamente e qualitativamente

Ao invés dos gestores do Pólo Costa das Dunas procurarem assegurar que:	O que se verifica no Pólo Costa das Dunas é que:
 Haja empregabilidade da mão-de-obra local;	 Os empregos gerados por esses empreendimentos não absorvem a mão-de-obra local e quando isto ocorre, normalmente é para cargos baixos, a nível operacional e faixa salarial mínima e/ou reduzida.
 Seja garantido que as leis ambientais e fiscais sejam obedecidas a todo custo;	 Muitas leis ambientais e fiscais são descumpridas.  Em outras, ludibriadas. Advogados desses empreendimentos burlam a lei, encontrando brechas e falhas.
 Seja respeitado a decisão da comunidade local receber ou não empreendimentos como esses;	 A comunidade sequer é consultada acerca da existência desses projetos;  Quando é consultada, sua participação é restrita a ciência e não de modo decisório;
 Os incentivos fiscais sejam os mínimos possíveis;	 São fornecidos incentivos fiscais por dezenas de anos;
 As perdas, problemas, danos e prejuízos que empreendimentos como esses sejam avaliados cuidadosamente e calculados com rigor; e	 Os prejuízos, danos e impactos ambientais, culturais e sociais são negligenciados, desrespeitados e ignorados pelos gestores públicos; e
 Que esses mega-empreendimentos turísticos sejam taxados de modo a garantir a governo lucros sob a compra dos terrenos, sob a construção e sob o funcionamento dos mesmos.	 Ao taxar esses empreendimentos, quem sai lucrando são os grupos estrangeiros, ao invés do governo. Nas negociações, os gestores públicos devem não apenas ter porcentagens significativas nas negociações da compra do terreno, construção e funcionamento dos empreendimentos turísticos, exigir algumas contrapartidas mais favoráveis ao governo, rever as exigências atuais das medidas compensatórias, como também utilizar da quantia arrecadada em benefícios coletivos, como sinalização turística, melhoria dos meios de transportes, prover os atrativos turísticos de condição de funcionamento, fomento às manifestações artísticas, recuperação de paisagens naturais, ações de educação ambiental, programação cultural, dentre outras ações que envolvem a cultura, o meio ambiente e o social.

Fonte: Elaboração própria (2010)

O termo “onda”, utilizado por Furtado (2005), refere-se ao efeito que a atividade turística provoca na localidade que se desenvolve. Seria uma “onda” na vida socioeconômica da cidade, da população, nas empresas, nos espaços, no território. Portanto, a “onda” de intencionalidade turística é empregado simbolicamente. Trata-se de uma associação dos movimentos das ondas do mar com a atividade do turismo. À semelhança desse fenômeno

natural (a “onda”), o turismo, segundo a autora, se faz, desfaz e se refaz, provocando perturbações imprevisíveis e reorganizando os lugares.

No entanto, o que se verifica é que a lógica que predomina na *multidimensionalidade estratégica* do Pólo Costa das Dunas/RN/Brasil, que compreende a execução de ações ambientais, culturais e econômicas de forma equilibradas quantitativamente e qualitativamente, é a *econômica*. Não da coletividade, mas de um grupo específico da sociedade que se beneficia com as negociações, além evidentemente, dos grupos internacionais que controlam esses empreendimentos, hoteleiros e imobiliários. As autoridades públicas legitimam esse enfoque quando permitem que ocorram os itens elucidados no Quadro 4.1.2. Neste mesmo quadro são apontadas algumas soluções de como gestores públicos do Pólo Costa das Dunas/RN devem proceder nos anos que sucedem como prevenção da degradação ambiental, da desvalorização cultural e da perda grandes quantias de contrapartida devido a incompetência administrativa, falta de habilidade da negociação ou até mesmo por beneficiamento ilícito da riqueza pública. Ao abordar sobre o critério de avaliação *Urbanismo e Paisagem*, trataremos novamente das medidas compensatórias diante de uma negociação entre o poder público e o privado.

Em síntese sobre a *multidimensionalidade estratégica*, pode-se dizer que, embora o plano do PCD contemple programas e projetos que envolvem ações sociais, ambientais e culturais, além de econômicas, se observa um alto índice de ações *não-concluídas*. É preciso sair do *abstrato* (plano em si) para o *concreto* (execução), sair das idéias para ser *ebidonc*, viável, passível de controle de modo a produzir resultados.

Gestão e organização

Por fim, é preciso avaliar a **gestão e organização** do PCD, percebendo se o turismo tem ocupado destaque nas políticas públicas. Ao distinguir o papel do turismo diante dos demais segmentos econômicos dos setores de serviço, da indústria ou da agropecuária, busca-se perceber como se dá as prioridades que os gestores dão ao turismo no âmbito da tomada de decisão, que inclui as políticas públicas, legislação, estrutura organizacional, planejamento, investimentos e gestão em si. O que se verifica no Pólo Costa das Dunas é que o turismo ocupa uma importância mediana, dentre os demais setores, sendo considerado uma atividade terciária – no estado do RN primeiro vem o setor industrial, depois o agropecuário, áreas que recebem mais políticas de incentivo, beneficiamento e demais melhorias da cadeia produtiva.

A estrutura da gestão do PCD é através de um Conselho, que realiza anualmente cerca de seis encontros para debate, proposição e deliberação. O *Conselho de Turismo do Pólo Costa das Dunas*, como é oficialmente registrado, é uma instância de governança com a atribuição de assessorar o Banco do Nordeste na formulação e a aplicação dos recursos do PRODETUR e dos planos, programas, projetos e atividades derivados. Esse Pólo é formado por representantes do governos, federal, estadual e municipal, instituições de ensino, terceiro setor e associações de classe dos diversos segmentos do turismo. O Pólo Costa das Dunas é hoje integrado por 36 conselheiros de instituições públicas, entidades privadas e estabelecimentos do terceiro setor em âmbito regional da zona de abrangência geográfica da mesoregião do Pólo, com mandatos de dois anos.

Dentro da gestão, há que se considerar a *estrutura de governança* do Pólo e a *qualificação do pessoal* dos conselheiros, fatores considerados preponderantes no gerenciamento e organização das ações e decisões. O primeiro, diz respeito à organização das funções e atribuições dos órgãos do Pólo. Já o segundo, faz deferência ao conjunto de atributos que habilitam o conselheiro ao exercício de sua função dentro do Pólo.

Como estrutura de governança descentralizada, o Pólo Costa das Dunas possui um organograma constituído de quatro órgãos: *Assembléia*, composta pelos conselheiros (titulares ou seus suplentes); a *Coordenação*, escolhida mediante votação direta dos conselheiros, com mandato de dois anos; e *Secretaria Executiva*, ; e os *Grupos Temáticos*,

As atribuições e funções de cada um dos órgãos estão definidos no Regimento Interno do Conselho de Turismo (BANCO DO NORDESTE, 1999). A *Assembléia* é o órgão soberano de deliberações do Conselho de Turismo. A *Coordenação* é a representação legítima do Conselho de Turismo e mediadora de seus trabalhos e ações. A *Secretaria Executiva*, representada pelo Banco do Nordeste, tem, dentre outras competências, elaborar as pautas das reuniões definidas pelo órgão Coordenador, lavrar e manter as atas das reuniões, registrar os compromissos assumidos pelos membros da Assembléia e administrar a agenda de compromissos do Conselho de Turismo. Os *Grupos Temáticos* surgem como uma opção de auxílio técnico dos membros do Conselho de Turismo, podendo ser criado ou não pela Assembléia, Coordenador ou Secretaria Executiva.

Para entender melhor a composição da estrutura da gestão do PCD, foi criado um organograma, representação gráfica da organização do Conselho, que indica os seus órgãos constitutivos e as relações existentes entre eles (Diagrama 24.1.1). O organograma permite que o membro visualize as atribuições de cada órgão existente, servindo com um regularizador de funções, favorecendo a hierarquia, a organização e a estruturação e a

colocação de cada membro em suas funções e responsabilidades dentro dessa instância de governança.

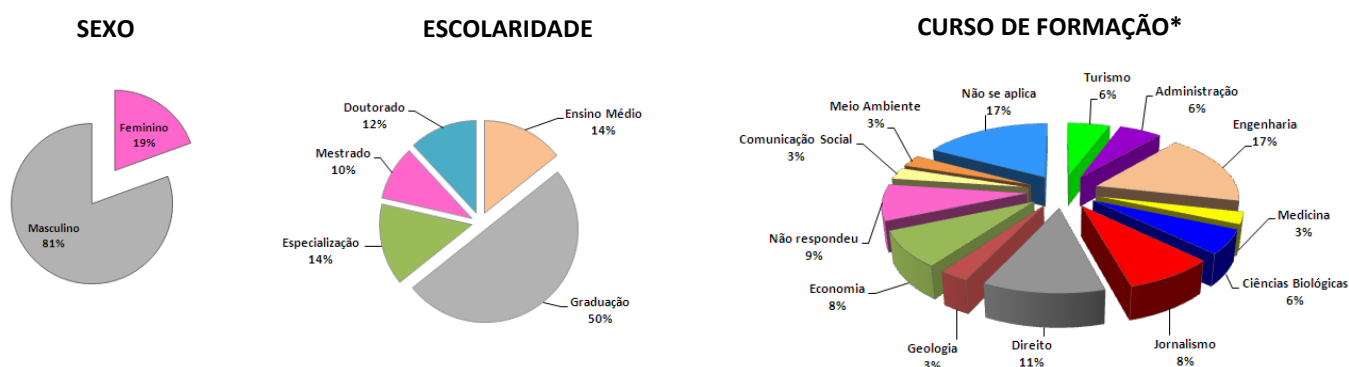
Diagrama 4.1.1 - Organograma do Conselho de Turismo do Pólo Costas das Dunas



Fonte: Elaboração própria (2010)

Uma vez comentada a *estrutura de governança* do Pólo, faz-se necessário comentar sobre a *qualificação do pessoal* dos conselheiros. Apurado através de questionário (Apêndice D), verificou-se que a maioria dos membros gestores do Pólo Costa das Dunas são homens e possui nível superior. Aos que possuem nível superior, os cursos de formação com maior incidência são engenharia, direito, jornalismo e economia.

Gráfico 4.1.6 Perfil dos Membros Titulares do Conselho do Pólo Costa das Dunas/RN (Brasil)



* O curso Engenharia pode ser Civil, Elétrica ou Agronomia.

Fonte: Elaboração própria (2010)

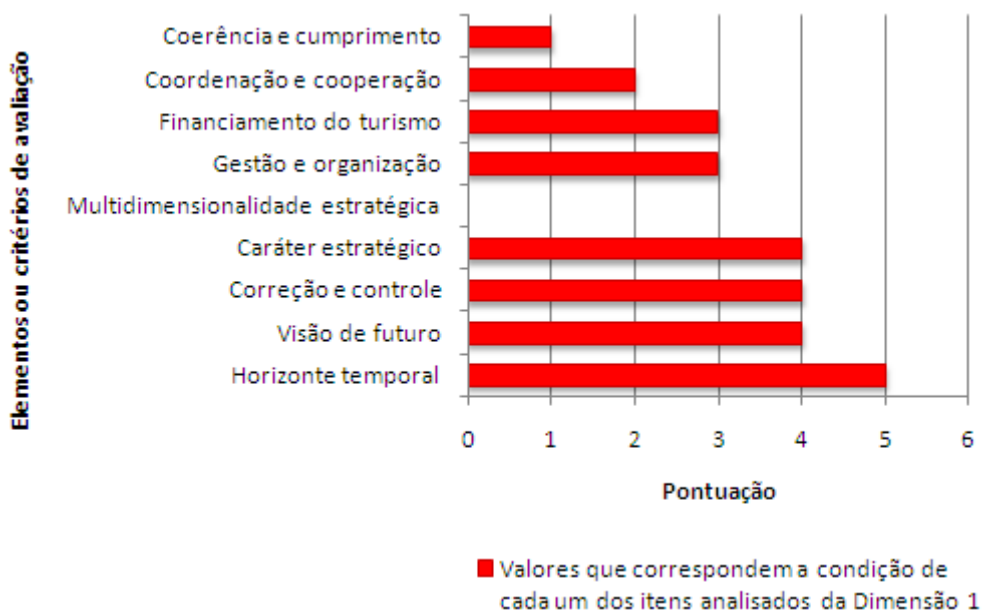
Síntese da análise do Desenvolvimento Turístico do Pólo Costa das Dunas/RN

A pontuação máxima que cada um dos nove *subdimensões* ou *critérios de avaliação* da Dimensão 1 – visão de futuro, horizonte temporal, coerência e cumprimento, correção e controle, coordenação e cooperação, caráter estratégico, financiamento do turismo, multidimensionalidade estratégica, e gestão e organização – que um destino turístico pode obter é cinco pontos (Gráfico 4.1.3), que, somadas, totalizam o máximo de quarenta e cinco pontos. Se um destino turístico obtiver uma pontuação de 45 pontos na avaliação da Dimensão 1 significa que ele alcançou a condição máxima de *desenvolvimento turístico* (DT).

Esses nove critérios de avaliação foram analisados a fim de determinar a condição de *Desenvolvimento Turístico* (DT) do Pólo Costa das Dunas e o resultado aponta a uma condição *em desenvolvimento*, como pode ser visto nos gráfico 4.1.7 e 4.1.8.

O gráfico 4.1.7 apresenta a quantidade de pontos obtido pelo destino Pólo Costa das Dunas em cada um dos itens que compõem a Dimensão 1. Já o gráfico 4.1.8. apresenta os resultados possíveis de se obter com a soma das pontuações dos critérios de avaliação da Dimensão 1 e destaca o nível de avaliação que o Pólo Costa das Dunas se encaixa.

Gráfico 4.1.7 - Resultados da Dimensão 1 do destino turístico Pólo Costa das Dunas/RN/Brasil

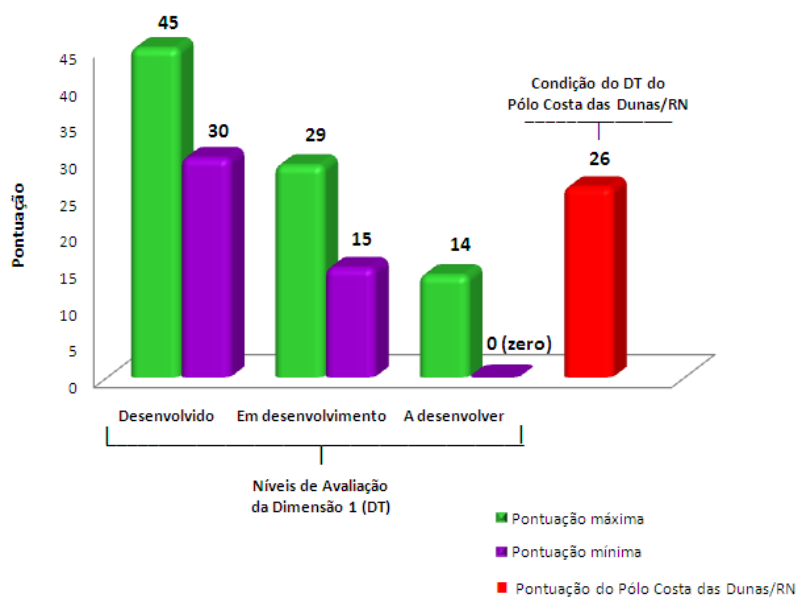


Fonte: Elaboração própria (2010)

A soma dos pontos dos 9 critérios de avaliação da Dimensão 1 do Pólo Costa das Dunas totaliza 26 pontos. Essa pontuação corresponde a um nível de avaliação *intermediária*.

Significa dizer que o Pólo Costa das Dunas/RN é um destino que ainda possui um nível de desenvolvimento turístico classificado como *em desenvolvimento*, já que se encaixa entre a faixa entre 15 a 29 pontos (Gráfico 4.1.4).

Gráfico 4.1.8 - Níveis de avaliação da Dimensão 1 (DT), com destaque ao nível do Pólo Costa das Dunas/RN



Fonte: Elaboração própria (2010)

Portanto, esses 26 pontos obtidos na avaliação da Dimensão 1 do Pólo Costa das Dunas representa apenas 57,7% da condição máxima de Desenvolvimento Turístico (com no máximo 45 pontos) ou 86,6% da condição mínima para ser considerada *desenvolvido* (com no mínimo 30 pontos). Para alcançar a condição de *desenvolvido*, o Pólo das Dunas terá que melhorar 8,8% de seu desempenho global de cada um dos critérios de avaliação da dimensão 1, com exceção do *horizonte temporal*, único que o PCD obteve pontuação máxima 5. Se quisesse atingir o máximo de *desenvolvimento turístico*, o PCD teria que melhorar seu desempenho global em 42,2%.

Com a análise de cada um dos indicadores ou critérios de avaliação da dimensão 1 percebe-se que há uma tentativa de seguir os princípios da sustentabilidade. No entanto, essa tentativa restringe-se ao plano e não à execução, no discurso e não a prática, no planejamento e não ao cumprimento, no enunciado teórico e não na realização das ações programadas.

O problema dos resultados finalísticos, se revela quando foi detectado considerável dificuldade de executar as ações e concluí-las. Isso fica evidente porque praticamente não existe coerência entre o que foi *planejado* e o que está sendo *executado*,

pois a maioria das ações não foi cumprida. Há de se identificar as causas desse alto índice de execução dos projetos. Pode-se ser levantadas algumas suspeitas, como por exemplo, o baixo grau de comprometimento dos agentes de turismo em cumprir com suas funções, a baixa capacidade de coordenação e cooperação desses agentes e falha nos mecanismos de correção e controle, que possibilita ações corretivas no decorrer das ações.

O resumo da análise da dimensão 1 pode ser melhor visualizada na Tabela 4.1.

Tabela 4.1.1 – Resumo da Análise da dimensão do Desenvolvimento Turístico do Pólo das Dunas/RN/Brasil (Dimensão I)

DIMENSÃO I: Desenvolvimento Turístico (DT) do Pólo das Dunas/RN/Brasil							
Elementos ou critérios de avaliação para caracterizar o desenvolvimento turístico do Pólo Costa das Dunas		Valores que representam o estado ou a situação real de cada item analisado					Comentários resumidos de cada item analisado
		0	1	2	3	4	
D1	<i>Visão de futuro –</i>					Visão nacional	Visão nacional: destinos orientados por políticas e planos autônomos e regionais, imprimindo uma visão de futuro própria.
D2	<i>Coerência e cumprimento –</i>		10% de avanço				O plano existe, mas uma pequena parte das ações previstas foi concluída, mostrando um pequeno grau de coerência entre o que foi estabelecido no plano e o que foi efetivado. O grau de execução dos programas e projetos está entre 10% e 20% de cumprimento dos objetivos, metas e cronograma de implantação.
D3	<i>Correção e controle –</i>					PRI parcial	O plano tem previsto os mecanismos de correção e controle dos processos e resultados, sem referência aos impactos. O controle sobre o processo é parcial.
D4	<i>Caráter estratégico –</i>					crescimento	Planeja e atua a nível estratégico. Embora no plano sejam estabelecidos claramente critérios de atuação e mecanismos para consecução dos objetivos estratégicos em bases sustentáveis, na etapa da execução isso é negligenciado. É preciso rever a estratégia de atuação adotada pelos agentes de turismo para consecução dos objetivos do plano, considerando seu envolvimento, comprometimento e integração com agente de outros setores.

D5	<i>Horizonte temporal –</i>						> 10 anos	A implementação do plano compreende um período superior a 10 anos para a consolidação do modelo de desenvolvimento competitivo do destino.	
D6	<i>Multidimensionalidade estratégica –</i>	Insuficiente						Sem mecanismos de ação definidos e sem clara percepção da multidimensionalidade dos impactos do turismo na localidade. Embora os elementos das áreas ambiental, cultural e econômica do plano sejam contempladas no plano, novamente, os gestores falharam no cumprimento e execução das ações do plano.	
D7	<i>Gestão e organização –</i>				3ª importante			Estado intermediário de organização e gestão, com restrições estruturais e organizacionais.	
D8	<i>Financiamento do turismo –</i>				Mínimos			Existem poucos mecanismos e programas de investimento e financiamento externos, e a gestão do turismo não recebe recursos financeiros que atendam às suas necessidades.	
D9	<i>Coordenação e Cooperação –</i>			reativo				Embora se verifique uma integração entre os agentes de turismo no ato da elaboração do plano, na execução dos projetos isso não ocorreu, demonstrando o pouco comprometimento dos agentes com suas funções. Por isso, atribui-se que o destino apresenta uma relativa cooperação e coordenação entre os agentes de turismo. Está organizado em pólo, formato de organização regional para desenvolvimento turístico dos municípios que abrangem o PCD de caráter consultivo, e não deliberativo, estando habilitado apenas para opinar e não decidir sobre o destino.	
Desenvolvimento Turístico do destino turístico do Pólo Costa das Dunas/RN/Brasil		Soma 26 pontos					De 15 a 29 pontos = em desenvolvimento		

Fonte: Adaptado de Mazaro (2005, p.156 e 157)

4.2 Análise da Competitividade Turística do Pólo Costa das Dunas

Dimensão 2

Competitividade Turística (DT) é a segunda dimensão de análise do modelo de avaliação da competitividade de destinos turísticos de Mazaro (2005). São elementos de avaliação da dimensão da *Competitividade Turística* os atributos:

- | | |
|-------------------------|-----------------------------|
| ① recursos turísticos | ⑥ sazonalidade |
| ② atividades potenciais | ⑦ rentabilidade do fluxo |
| ③ oferta turística | ⑧ capacidade de retenção, e |
| ④ infra-estrutura | ⑨ satisfação do visitante. |
| ⑤ marketing responsável | |

Esses atributos irão implicar em um *nível* ou *condição* de CT *forte*, *moderado* ou *fraco*.

Recursos turísticos

Um dos instrumentos essenciais para avaliação dessa dimensão é o Inventário da Oferta Turística (IOT), que implica no levantamento, identificação, registro e análise dos atrativos, serviços e equipamentos turísticos e infra-estrutura de apoio ao segmento. O IOT, segundo o Ministério do Turismo (BRASIL, 2006), constitui-se em uma ferramenta de auxílio ao planejamento e gestão da atividade turística, segundo o qual gestores públicos e privados têm à seu dispor informações sistematizadas sobre os atrativos, os equipamentos e os serviços turísticos e a infra-estrutura de seus destinos turísticos.

Como sugere o modelo *Competenible* (MAZARO, 2005), os *recursos turísticos* são *aqueles*, as *atividades potenciais*, a *oferta turística*, a *infra-estrutura*, o *marketing responsável*, a *sazonalidade*, a *rentabilidade do fluxo*, a *capacidade de retenção*, e a *satisfação do visitante*

Embora nenhuma das dezoito localidades do Pólo Costa das Dunas/RN possua um Inventário da Oferta Turística de acordo com os parâmetros metodológicos e estruturais adotados pelo Ministério do Turismo, maior órgão oficial de turismo do Brasil, é possível identificar diversos *recursos turísticos* do Pólo Costa das Dunas/RN, composto por atrativos naturais, artificiais, históricos e culturais.

Como recursos *naturais* o Pólo Costa das Dunas/RN tem como destaque as dunas (fixas, fixascontínuas e móveis), lagoas, mar, praias, falésias, parques, montanhas (picos, serras e montes), rios, manguezais (fonte de alimentação e local de reprodução de espécies da

fauna marinha, refúgio natural de peixes e crustáceos), penínsulas, baías, terras insulares (ilhas e recifes), quedas d'água, fontes termais, unidades de conservação, cavernas, grutas e demais ecossistemas e elementos paisagísticos e cênicos. Como recurso natural deve-se destacar também a flora, com vegetação diversificada, frutífera e florística e a fauna, com variedade de espécies marinhas, mamíferos, répteis e aves. Deve-se enfatizar ainda que o bioma Mata Atlântica se faz presente em diversas localidades do Pólo Costa das Dunas/RN (PCD). Segundo Start (2009), os recursos *naturais* representam 34% do total atrativos do PCD inventariados.

Apenas quatro dos dezoito municípios do Pólo Costa das Dunas não são banhados pelo mar. O litoral de todo PCD totaliza cerca de 200 km de praias. São as praias os atrativos turísticos mais indicados para serem visitadas num estudo realizado pela Start (2009). Foram ouvidos mais de 700 moradores do Pólo Costa das Dunas, onde 34% indicaram as praias, 10% o Cajueiro de Pirangi, 8% o Morro do Careca, 5% a Fortaleza dos Reis Magos, 3% passeio de barco e 2% passeios de buggy. Portanto, na visão dos residentes do PCD, os três principais atrativos turísticos mais indicados para serem visitados pelos turistas são elementos *naturais*, representando 52% das opiniões, o que reforça a importância da natureza no turismo do Pólo Costa das Dunas.

Em muitas dessas áreas naturais do PCD ocorre a influência direta e indireta da ação do homem, sendo verificadas espécies raras ou ameaçadas de extinção, a identificação de indícios de uso e ocupação desordenada do solo que caracterizam o conflito entre a desejada conservação e preservação do bem natural e a pressão antrópica, dentre os quais destacam-se o desmatamento, as queimadas, a disposição irregular de resíduos sólidos, exploração comercial de sedimentos para construção civil, abertura de trilhas clandestinas, captura de animais em períodos de caça proibida e ainda a especulação imobiliária, fiscalização ineficaz, falta de interesse político, desinteresse do poder público e falta de rigor e/ou não cumprimento da legislação ambiental (NATAL, 2010; PREFEITURA MUNICIPAL DO NATAL, 2009; START, 2009).

De recursos *artificiais* construídos pelo homem, o Pólo Costa das Dunas/RN dispõe de sítios históricos (termo genérico que designa uma área protegida em função dos seus valores históricos), monumentos, centros históricos, sítios arqueológicos (lugar onde se localizam vestígios de atividade humana de culturas pretéritas que possa conter artefatos, estruturas e ecofatos em seu contexto original), sítios paleontológicos, as edificações (arquiteturas civil, militar, religiosa, Industrial, agrícola, vernacular ou funerária e ruínas), esculturas, barragens, açudes, aquário,

Por fim, como última categoria dos *recursos turísticos*, resalta-se os recursos *históricos e culturais*, que abrange as comunidades indígenas e quilombolas, instituições culturais (museus, esculturas, institutos histórico e geográfico, centro culturais e teatros), festas e celebrações (religiosas, populares, folclóricas e cívicas), gastronomia típica (pratos típicos, iguarias regionais, frutas e bebidas), artesanatos (cerâmica, cestaria, madeira, tecelagem, bordados, pedra, renda e couro), música e dança, mercados, poesias, literatura, contos, feiras, festivais, exposições, tradições, crenças, mitos, símbolos, festas populares, eventos programados, comemorações cívicas, saberes e fazeres. De acordo com Start (2009), os elementos recursos histórico-culturais representam 66% do total de *recursos turísticos* do PCD.

Juntos, os atrativos naturais, artificiais, históricos e culturais do Pólo Costa das Dunas/RN constituem-se em *recursos turísticos* de importância *significativa* na escala de valor do Comp&tenible Model.

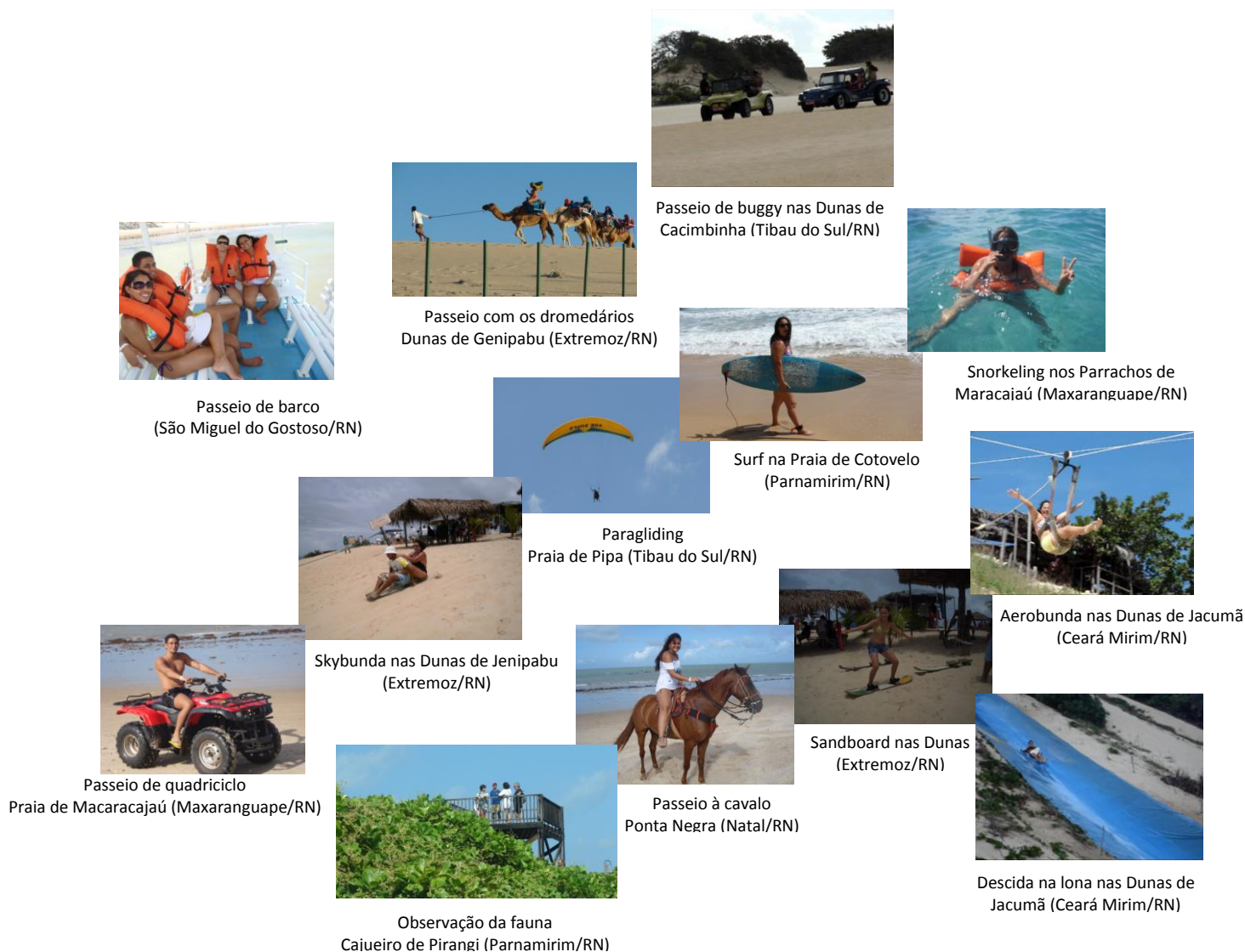
Atividades potenciais

O segundo elemento de avaliação da dimensão 2 (CT) são as *atividades potenciais*. Essa subdimensão abrange as atividades já existentes, as que podem ser desenvolvidas, incluindo ainda os *city tours*, passeios, visitas guiadas e serviços de *transfer*.

Atualmente, o visitante do Pólo Costa das Dunas/RN tem a disposição as seguintes atividades, que podem ser visualizadas na Figura 4.2.1:

- Passeio de *buggy*;
- Passeio de barco, lancha, escuna ou jangada;
- Passeio com dromedários;
- Passeio à cavalo ou jegue;
- Práticas esportivas na água: *surf*, *kitesurf*, *windsurf*, *skysurf* mergulho, *snorkeling*, pesca, natação, *acqua-ride*, canoagem, *rafting*, *body-drag* e passeio de barco, jangada ou pedalinho;
- Práticas esportivas na terra: skybunda (descida das dunas em uma prancha), escalada, passeios à cavalo, caminhadas, passeios de bicicleta, *caving*, *off-road*, canionismo, cachoeirismo, montanhismo, tirolesa, *sandboard* e rapel;
- Práticas esportivas no ar: aerobunda (descida das dunas em cordas), parapente, ultraleve e pára-quedismo;
- Observação da fauna e flora;
- Banho de sol e mar.

Figuras 4.2.1 - Atividades potenciais do Pólo Costa das Dunas/RN



Fotos: Liz Rodrigues Cerqueira

Ainda faz parte dos passeios à visitação de lojas de artesanato, monumentos históricos, centros comerciais, parque temático, lagoas, dunas, além de *city tours* pelos principais atrativos. As agências de viagens comercializam esses passeios com visitas guiadas, individual e de grupo. Ao contratar esse serviço, o turista pode ainda optar ou não pelo *transfer*.

Outra característica do Pólo Costa das Dunas/RN é que, além das agências de turismo, que intermediam serviços de passeios e deslocamentos, os turistas podem negociar diretamente, e portanto sem intermediários, com quem vai levá-lo aos passeios turísticos.

Isso ocorre porque guias de turismo regionais oferecem seus serviços diretamente aos turistas e transeuntes. Seja nos arredores ou no próprio atrativo, esses guias locais abordam os turistas e negociam os preços diretamente com eles. Não se sabe precisamente quantos desses profissionais atuam em todo PCD. Uma estimativa indica que são cerca de 900 profissionais que atuam como guias ou condutores de turismo, sendo que 20% são profissionais autônomos e 80% se constituem de bugueiros e que, além de atuar como motoristas exercem a função de guias de turismo, já que ao levar os turistas para esses passeios, fornecem as informações sobre os locais visitados, indicam locais para alimentação, compras e demais serviços.

Atualmente existem 720 bugueiros cadastrados junto à Secretaria de Estado do Turismo, segundo dados da própria SETUR. Existe duas entidades que congregam esses profissionais, o Sindicato dos Bugueiros Profissionais do RN (Sindbuggy), com 726 associados, e a Cooperativa dos Bugueiros do RN (Coopbuggy), que não divulgou o número de associados. As tarifas cobradas variam bastante. Um passeio considerado *standard*, que dura cerca de 90 minutos custa aproximadamente R\$ 180. Mas, outros, podem custar até R\$ 500, com duração de cerca de 10 horas. Além dessas instituições de bugueiros, há o Sindicato dos Guias de Turismo do Rio Grande do Norte – SINGTURRN, que congrega cerca de 32 guias de turismo.

Deve-se salientar a importância, controle e fiscalização da atividade desses profissionais, que podem comprometer a imagem do destino, a segurança do passeio e também o grau de satisfação do turista, ato que deverá ser realizado pelos órgãos oficiais de turismo municipais e estaduais. Ocasionalmente a SETUR realiza capacitação de bugueiros, com aulas de idiomas (inglês e espanhol), além de atendimento ao turista, ética, normas de segurança e outros assuntos relacionados à prática da atividade exercida do dia-a-dia dos bugueiros. Para ser credenciado a dirigir um *buggy* e levar turistas para passeios, o condutor deve se submeter a um curso profissionalizante com carga horária de duração de

Além desse problema, segundo o Sindbuggy e a Coopbuggy, há inúmeros relatos de passeios clandestinos, com pessoas desautorizadas. Isso representa uma queda na procura pelo serviço legalizado, junto a essas entidades, além de um risco para o turista, já que a pessoa que está prestando o serviço não participou de curso para exercer a atividade, não é vinculado a nenhuma entidade de classe, não possui autorização dos órgãos oficiais de turismo e portanto, trabalha na ilegalidade. Além da fiscalização por parte dos órgãos públicos, ao contratar esses serviços, o próprio turista ou pessoa interessada no passeio deve verificar se o profissional está identificado e observar as características do veículo, se pertence a alguma

associação e se possui o adesivo de autorização da SETUR, afinal oferecer serviço de deslocamento e lazer é um serviço sério que, evidentemente, oferece certo risco, seja de acidente ou algo similar. Não é qualquer motorista que pode sair dirigindo pelas dunas e demais atrativos turísticos do RN, alguns deles, inclusive, de difícil acesso.

Feito esses esclarecimentos, pode-se dizer que os principais segmentos de oferta trabalhados pelo Pólo Costa das Dunas são: turismo de sol e praia, turismo de esportes, ecoturismo, turismo de aventura e turismo de lazer.

Outras tipos de turismo poderia ser trabalhados, a fim se promover melhor o destino e aproveitar as potencialidades do Pólo Costa das Dunas, é a vivência de rotinas do campo, ligadas à agricultura ou à pecuária, realização de viagem por associações de classe, peregrinação para visita a templos religiosos, tratamentos médicos, estéticos ou de bem-estar, terapias em águas, voltado para o público da terceira idade, hospedar-se em fazendas ou sítios, utilização de embarcações náuticas como finalidade da movimentação turística, vivência do conjunto de elementos significativos do patrimônio histórico e cultural e dos eventos culturais, pesca amadora, por motivo de trabalho profissional, visitação à cavernas, viagem com objetivo de estudos e pesquisas, voltado para o público gay, através do turismo rural, turismo social, turismo de saúde, turismo balneário, turismo da melhor idade, agroturismo, turismo náutico, turismo cultural, turismo de pesca, turismo de negócios e eventos, espeleoturismo, turismo de estudos e intercâmbio e GLS, respectivamente. Alguns dessas modalidades de turismo já ocorrem no PCD, mas são incipientes ou inexpressivas se comparadas às demais modalidades de turismo e atividades já desenvolvidas.

Sendo assim, as atividades potenciais do PCD são consideradas *modestas*, pois embora o destino apresente uma diversidade de atividades, estas não são trabalhadas em sua totalidade. Os atrativos naturais e culturais não são usufruídas em sua totalidade.

Oferta turística

O aspecto da *oferta turística*, terceiro elemento da dimensão 2 do *Competenible Model*, compreende os atrativos, dos serviços e dos equipamentos turísticos e da infraestrutura de apoio ao segmento. Muitos desses itens já foram tratados no item anterior de *recursos turísticos*. Outros serão abordados no item *posterior* sobre *infra-estrutura*.

Assim, apenas será acrescido à *oferta turística* comentários das facilidades financeiras, sinalização turística, centros de atendimento ao turista e calendário de eventos e festas populares do Pólo Costa das Dunas/RN.

As *facilidades financeiras* do PCD são consideradas *toleráveis*, uma vez que as principais instituições financeiras públicas e privadas possuem agências bancárias em diversas cidades do Pólo Costa das Dunas/RN. Os bancos oficiais federais (Banco do Nordeste, Banco do Brasil e Caixa Econômica) se destacam dentre os demais por possuir o maior número de agências bancárias em diversos municípios do Estado do Rio Grande do Norte. Além da quantidade de bancos, é preciso ressaltar que em alguns caixas eletrônicos tem aceitação de cartões de créditos internacionais.

Quadro 4.2.1 - Lista dos Bancos disponíveis no Pólo Costa das Dunas/RN/Brasil

1. Banco ABN AMRO Real	11. Banco Santander
2. Banco De Crédito Nacional - BCN	12. Banco Sudameris
3. Banco do Brasil	13. Bando de Desenvolvimento do RN -BANDERN
4. Banco do Estado de São Paulo	14. BGN
5. Banco do Nordeste do Brasil -BNB	15. BNDES
6. Banco Industrial Comercial- BIC	16. Bradesco
7. Banco Industrial e Comercial	17. Caixa Econômica Federal
8. Banco Mercantil	18. HSBC Bank Brasil
9. Banco Rural	19. Itaú
10. Banco Safra	20. UNIBANCO-União de Bancos Brasileiros

Fonte: Elaboração própria (2010), baseado nas Telelistas (2009)

No total o PCD possui 158 agências bancárias (57% das existentes em todo estado do RN), cerca 2 mil caixas eletrônicos e 07 *casas de câmbio*, estabelecimento bancário que surge como mais um facilitador do turista na medida em que tem a função de comprar, vender e trocar moedas estrangeiras.

A *sinalização turística* do Pólo Costa das Dunas é avaliado como *tolerável*. Como aspectos positivos têm-se os requisitos:

1. *legalidade* – cumprem com o que é estabelecido no Código de Trânsito Brasileiro – CTB, nas Resoluções do Conselho Nacional de Trânsito – Contran e na legislação de preservação de sítios tombados pelo Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional – Iphan;
2. *padronização* – obedecem as normas de padronização, formas e cores dos sinais, letras, tarjas, setas e pictogramas, aplicação em situações idênticas sinalizadas da mesma forma, colocação na via ou nas localidades;
3. *visibilidade* – são visualizadas e lidas a uma distância que permita segurança e tempo hábil para a tomada de decisão, de forma a evitar hesitação e manobras bruscas);
4. *legibilidade* – garantem a integridade dos monumentos destacados, sem impedir que as sinalizações interfiram na visualização;
5. *segurança* – obedece uma seleção de trajetos de fácil compreensão para os usuários, com o objetivo de valorizar os aspectos de interesse cultural e turístico, levando em conta a segurança do trânsito;

6. *atualidade* – acompanha a dinâmica dos meios urbano e rural, adequando a sinalização a cada nova realidade;
7. *valorização* – assegura a valorização da sinalização, mantendo-a atualizada e evitando gerar desinformações sucessivas;
8. *manutenção e conservação* – ainda que nem sempre estão iluminadas corretamente, as sinalizações turísticas existentes estão sempre conservadas, limpas e bem fixadas.

Já os negativos, as sinalizações turísticas do PCD são nos quesitos:

1. *quantidade* – existem apenas em alguns dos principais pontos turísticos, necessitando serem instaladas nas demais;
2. *eficácia* – as sinalizações existentes não garantem fácil acesso aos atrativos;
3. *suficiência* – auxiliam parcialmente a adaptação dos usuários às diversas situações viárias e não oferecem as mensagens necessárias a fim de atender os deslocamentos dos usuários;
4. *continuidade e coerência* – não assegura a continuidade das mensagens até atingir o destino pretendido, sem manter a coerência nas informações;
5. *confiabilidade* - por não manter a ordem e cadência das mensagens, não garante a precisão e a confiabilidade;

Para finalizar os comentários sobre a sinalização turística do Pólo Costa das Dunas, é importante mencionar o resultado da pesquisa de demanda com turistas nacionais e estrangeiros, cuja maioria avaliou que a sinalização turística do PCD é *bom* (59% dos turistas brasileiros e 55% dos estrangeiros).

Sobre os *centros de atendimento ao turista*, deve-se aludir que, além da quantidade insuficiente de postos, funcionários que não têm domínio de outros idiomas para atender turistas estrangeiros e outros fatores que serão mencionados mais detalhadamente no tópico a seguir, os mesmos não possuem material informativo, como folders, mapas e demais panfletos, para atender a demanda. É comum o turista chegar e pedir mapas e folders e ouvir do atendente que “não possui nenhum material informativo disponível”. O tema *centros de atendimento ao turista* será tratado de forma mais minuciosa e particularizada logo adiante, dois tópicos adiante, *infra-estrutura* e *marketing responsável*.

Acerca o *calendário de eventos e festas populares* valse ressaltar que o destino Pólo Costa das Dunas não possui um calendário de eventos próprio. Este está inserido no calendário de eventos do estado do RN. Contabilizando os eventos específicos, o PCD possui 243 datas marcantes com eventos fixos, distribuídos nos doze meses do ano, o que dá uma média de 20 eventos por mês.

Para fechar a análise sobre os sub-elementos da *oferta turística*, será feita uma breve apreciação crítica sobre a percepção dos residentes sobre a oferta turística do destino. Em um estudo aplicado entre moradores do Pólo Costa das Dunas (START, 2009), mostrou que 70% acredita que o local onde mora oferece bons locais para que o turista possa visitar, hospedar-se e comer. Já cerca de 21% afirmaram que a localidade onde vivem não dispõe de tais características. Os demais entrevistados (9%) referem-se às respostas “talvez”, “talvez/indiferente”, “não sabe” ou “não respondeu”.

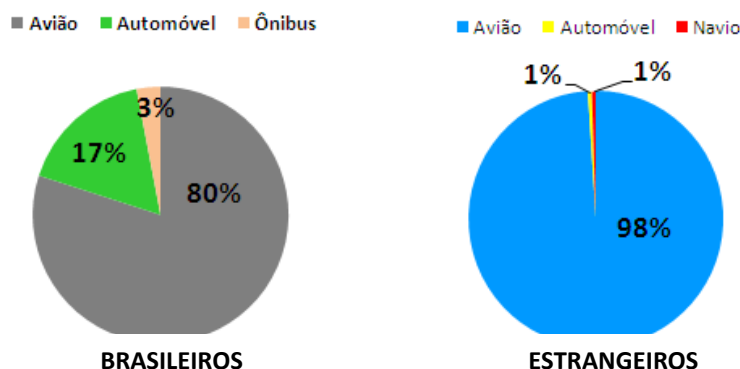
Infra-estrutura

A *infra-estrutura* da dimensão 2 do *Competenible Model* é composta pelos meios, sistemas e serviços de apoio ao segmento do turismo. A primeira categoria da *infra-estrutura* é composta pelos *meios de acesso* terrestres, aéreos e aquáticos. Nela, o Pólo Costa das Dunas/RN está precária.

Nos meios de acesso *terrestres* verifica-se terminais e estações rodoviárias e ferroviárias necessitando de modernização da edificação, aumento da capacidade de estacionamento de veículos, melhorias dos serviços de apoio aos passageiros, ampliação e diversificação dos roteiros interestaduais, construção de áreas de passageiros VIPs, melhoria das lojas, lanchonetes, restaurantes e serviços de informações aos turistas e passageiros, ampliação do terminal de cargas, investimento em segurança nos terminais rodoviários e entorno, modernização dos trens ferroviários intermunicipais e modernização dos ônibus intermunicipais e interestaduais. Nos meios de acesso *aéreos*, assinala-se a necessidade de construção de um segundo aeroporto. A rodoviária deve investir na iluminação das plataformas de embarque/desembarque, facilidades para portadores de necessidades especiais, serviço de ouvidoria mais eficiente e pavimentação da pista, limpeza e conservação dos sanitários, ampliação dos serviços bancários com postos de auto-atendimento, conforto dos usuários, além da organização dos serviços de táxi.

Ainda sobre o transporte terrestre deve-se mencionar que de modo geral, o nível de congestionamento da cidade e facilidade para localização de vagas de estacionamento é bom. Já o serviço de ônibus regular e alternativo para os principais atrativos turísticos é precário. Como exemplo, pode-se citar que não existem ônibus para ir para a Fortaleza dos Reis Magos, um dos cinco principais atrativos do PCD, localizado na cidade de Natal/RN.

Gráfico 4.2.2 - Transportes utilizados pelos turistas brasileiros e estrangeiros para ingressarem no Pólo Costa das Dunas/RN/Brasil*

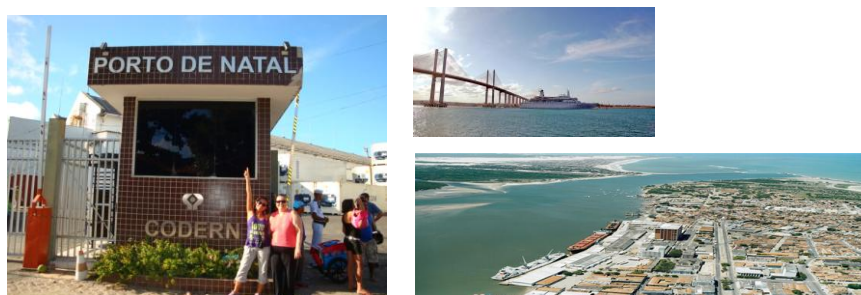


* Quando o valor numérico do dado foi menor do que a metade da unidade ou fração da unidade, não foi mencionado.

Fonte: Elaboração própria (2010), baseado nos dados da SETUR (RIO GRANDE DO NORTE, 2009c)

Em todo estado do Rio Grande do Norte existem 3 aeroportos. Um deles é internacional, o Aeroporto Internacional Augusto Severo, que embora tenha sido reformado, modernizado e ampliado nos últimos anos com a climatização do terminal de cargas e passageiros, melhoria dos espaços para lojas e serviços de alimentação, melhoria das informações de voo com recursos de audiovisuais e instalações de elevador, escadas rolantes e plataformas de embarque e desembarque do tipo de *fingers*, continua necessitando de melhorias na pavimentação da segunda pista de pouso e decolagem, ampliação do estacionamento de veículos e do terminal de carga e suas obras complementares. Um novo aeroporto está sendo planejado para ser construído na cidade de São Gonçalo do Amarante/RN. Suas obras já foram iniciadas e tem previsão de serem concluídas em 2010, segundo informações da Secretaria de Turismo do Estado do RN.

Figuras 4.2.2 - Fotos do único equipamento aeroportuário do Pólo Costa das Dunas

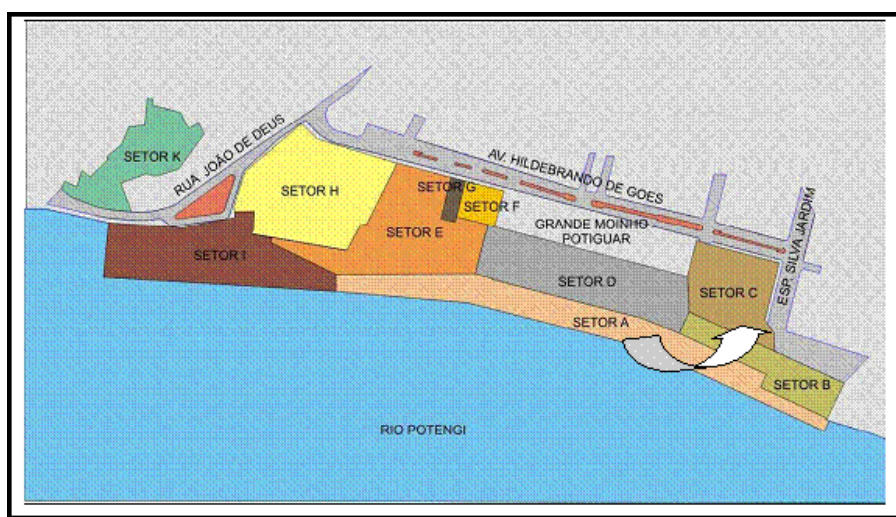


Fotos: Companhia Docas do Rio Grande do Norte - CODERN

Ainda sobre o transporte aéreo deve-se citar que no aeroporto não há um posto ou centro de atendimento ao turista. Esse fato é considerado um fator negativo para o PCD, já que o transporte aéreo é o principal portal de entrada dos turistas do destino. Há necessidade de investimento em facilidades para portadores de necessidades especiais (sobretudo no desembarque) e na instalação de um centro de atendimento ao turista permanente com funcionários que fale outras línguas estrangeiras, notadamente espanhol e inglês, sendo desejável o holandês, italiano e francês, já que estes são os idiomas falados pelos principais pólos emissores de turistas internacionais. Um aspecto positivo do aeroporto é a existência de lojas, lanchonetes, caixas de auto-atendimento bancário, cafeteria, agências de viagens e locadoras de automóvel, ainda que algumas delas funcionem com regularidade nos períodos de alta estação.

Por fim, nos meios de acesso *aquático* ou *hidroviário*, destaca-se a precariedade dos portos e estações marítimas e fluviais. Com as mudanças que a legislação turística brasileira sofreu, destacadas por Cerqueira; Furtado; Mazaro (2009), trouxeram, dentre outros benefícios, o ressurgimento dos cruzeiros marítimos na costa do litoral brasileiro. A cidade de Natal/RN faz parte de um desses roteiros, recebendo anualmente alguns cruzeiros.

Mapa 4.2.1 - Em relação aos setores percorridos pelos passageiros (Natal/RN)



Fotos: Companhia Docas do Rio Grande do Norte - CODERN

Em relação às instalações e infraestrutura, e com vistas para a Copa de 2014, na qual Natal será uma das cidades a sediar jogos, a Companhia Docas do RN (Codern), desenvolveu um projeto de terminal turístico para receber os turistas de cruzeiros, o que obriga a construção de instalações adequadas para recepção e atendimento dessas pessoas.

Hoje, o trajeto fora do navio começa nas fileiras de containeres de diversos tamanhos e termina em um grande galpão, onde funcionam alguns quiosques de artesanato durante a permanência dos turistas na cidade, ou seja, algumas horas. Neste período, apenas um navio de cruzeiro turístico atraca no Porto, uma vez na semana, da empresa CVC.

O projeto está orçado em R\$40 milhões, e esse investimento virá do programa especial para a Copa. Quando o orçamento necessário estiver disponível, a previsão é de que o projeto seja concluído em 15 meses. O projeto Prevê espaços para todos os órgãos federais e estaduais ligados às operações portuária, além de infra-estrutura de serviços, tais como Agência Receptiva, lojas de produtos regionais, praça de alimentação, agência de câmbio, serviços de táxi, locação de buggys e carros de passeio, espaços multiuso, artesanato, dentre outros. Também será construída uma passarela e local de atracamento, para que os turistas desçam do navio com mais conforto e segurança.

Quadro 4.2.2 - Fluxo de passageiros no Porto do Pólo Costa das Dunas-RN

2007 = 14.293 passageiros

2008 = 14.190 passageiros

2009 = 14.130 passageiros

Fonte: Companhia Docas do Rio Grande do Norte - CODERN

Além das reformas nos galpões, serão feitas a ampliação do berço 01 em 20 metros , que passará a ter 230 metros de extensão, construção da retro-área equivalente a ampliação do berço 01, com 615m², e a construção de um dolfin de amarração ao lado do berço 01, distante 15 metros , interligado por uma passarela.

A Codern aguarda ainda que a Prefeitura de Natal conclua a transferência dos moradores do Maruim para iniciar as obras de ampliação.

Quadro 4.1.3 - Quantidade de navios de turismo que o Porto do Pólo Costa das Dunas-RN recebe por ano

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Navios de Turismo	28	17	50	61	30	23	27

Fonte: Companhia Docas do Rio Grande do Norte - CODERN

No entanto, o Porto de Natal, único porto do Pólo Costa das Dunas, situado à margem direita do Rio Potengi, a 3Km de sua foz, e administrado pela Companhia Docas do Rio Grande do Norte (CODERN) desde 1983, possui instalações precárias, já que não dispõe

de plataformas de embarque e desembarque de passageiros modernas, ampliação e reforma do edifício de apoio operacional e administrativo. Os demais equipamentos aquáticos do Pólo Costa das Dunas/RN também estão comprometidos. Assim, as estações e cais marítimos e fluviais encontram-se com instalações e serviços de apoio ao passageiro inadequadas, não oferecendo segurança, higiene e conforto necessários aos turistas e usuários em geral. Tais comentários se referem especificamente às instalações, equipamentos, facilidades e acessos referentes à atividade do turismo no porto e não à cargas.

Nos destinos do Pólo Costa das Dunas (e em todo estado do RN) não possui postos de pedágio. De modo geral, isso pode se constituir como aspecto positivo para o PCD, já que pedestres e motoristas não necessitam pagar para transitar entre os destinos, embora teoricamente a cobrança de pedágio pressuponha que as vias não apresentam deficiências no seu trajeto como buracos, irregularidades, desníveis e demais transtornos causados pelo estado de conservação da via, impedindo a locomoção e causando transtornos ao usuário. O PCD também não possui metrô. Outra observação deve-se a localização do Pólo Costa das Dunas, destacando sua proximidade dos pólos emissores de turistas nacionais (das regiões Sudeste e Nordeste do país) e internacionais (Estados Unidos e principalmente os países da Europa).

A segunda categoria de *infra-estrutura* é composta pelos *sistemas de apoio ao turista*, constituídas pelas comunicações, segurança, médico-hospitalar e educacional. O sistema de *comunicações* do Pólo Costa das Dunas/RN é *satisfatório* e é constituído pelas agências postais (prestando os mais diversos tipos de serviços, inclusive, substituindo os serviços bancários), postos telefônicos, telefonia celular, internet, jornais, rádio, televisão e TV por assinatura acessíveis e suficientes para atender à demanda. Em algumas localidades a telefonia celular não tem cobertura. No entanto, isso não se constitui em um aspecto positivo, já esse fator não é um fator decisivo para que o turista decida ou não ir a essas localidades específicas.

O sistema de *segurança* do Pólo Costa das Dunas é precária, pois o conjunto de serviços e equipamentos que proporcionam à população e ao turista as garantias básicas do cidadão não dispõe de infra-estrutura, equipamentos e pessoal adequados. Além de não possuir delegacia especializada de proteção ao turista, equipamento comum nas maiores capitais brasileiras e maiores destinos turísticos do Brasil, as delegacias de polícia, postos de polícia rodoviária, marítima, corpo de bombeiros, serviços de salvamento e defesa civil do Pólo Costa das Dunas são insuficientes para atender a demanda, pouco ou mal equipados (equipamentos modernos de transmissão de dados e voz, de monitoramento eletrônico, de identificação de pessoas e de comunicação especializada via rádio, além de veículos) e com

defasagem de pessoal, seja na quantidade, formação e qualificação de agentes de segurança, além de cães farejadores.

O Pólo Costa das Dunas continua registrando taxas elevadas de criminalidade e tráfico de drogas. O PCD ainda precisa incorporar a capacitação e modernização de procedimentos de segurança, integrar sistemas, ampliar o monitoramento de vias e pontos críticos nos destinos, comprar equipamentos, veículos e aeronaves (veículos (motos, viaturas, carros de bombeiros, viaturas adaptadas, helicópteros de multimissão, de observação e de instrução, motoplanadores, rádios digitais, câmeras para o sistema de monitoramento integrado, rede segura de inteligência, armamentos letais e não-letais e equipamentos anti-bomba), inserir moradores das comunidades no processo da segurança pública, incorporar tecnologias da informação e comunicação (inclusive de georreferenciamento, geoprocessamento e banco de dados), implantar centro de inteligência com a participação dos órgãos federais, estaduais e municipais de segurança, implantar controles de acesso e centrais única e regionais de comando e controle, implantar um sistema de segurança baseado em redes neurais, redes de inteligência artificial, com o claro objetivo de fornecer informações mais seguras e confiáveis para o operador de inteligência, além de incorporar novas políticas públicas de segurança, incorporando por exemplo, o conceito da “polícia de proximidade”, que antes da repressão, traz intervenção social e interação com os jovens.

Longe de ser um exagero, esse modelo de sistema de inteligência e de segurança se constitui em padrões mínimos exigidos pelos órgãos internacionais de segurança, responsáveis em definir parâmetros para locais que desejam sediar mega-eventos, como a Copa do Mundo de futebol, como é o caso do Pólo Costa das Dunas/RN, que irá sediar alguns jogos em 2014. Vê-se, portanto, que há muito o que se fazer até lá.

O sistema *médico-hospitalar* do Pólo Costa das Dunas/RN composto pelos hospitais, prontos-socorros, clínicas médicas e odontológicas, postos de saúde, maternidades, santas casas de misericórdia e outros estabelecimentos destinados a prestar os serviços preventivos e/ou assistência da área de saúde à população residente e aos visitantes, também é *precário*.

Entre hospitais, casas de saúde e maternidades, o PCD possui 24 unidades de saúde e aproximadamente 200 clínicas médicas. Embora seja composto por dezoito cidades, o Pólo Costa das Dunas possui apenas seis hospitais

O sistema *educacional* está mais relacionado à basicamente dois fatores: a oferta de cursos de Turismo e áreas correlatas e a qualificação profissional. Quanto à oferta de cursos o Pólo Costa das Dunas/RN é considerado *satisfatório*, cujas instituições educacionais

oferecem os ensinos básico, fundamental, médio, técnico-profissionalizante e superior. O PCD possui dezoito instituições de ensino (IE) que oferecem cursos técnicos e superiores em Turismo, Hotelaria e áreas correlatas para formação e qualificação da população residente. No entanto só a metade delas possui turmas em andamento. As demais, devido a falta de demanda, estão sem alunos e, portanto não estão funcionando (estão inativas), embora sejam credenciadas e autorizadas pelo MEC para oferecer esses cursos específicos. Embora essa quantidade de IE pressuponha um alto índice de qualificação dos profissionais do turismo, o estudo da Start (2009) revela que 21% da dos funcionários e 57% dos gestores dos de empreendimentos turísticos não tiveram acesso a nenhum tipo de capacitação.

Merece destaque mencionar que o Pólo Costa das Dunas/RN sedia um dos raros cursos de mestrado em Turismo do país. Dos sete cursos existentes no Brasil, o do PCD possui o conceito 4 da CAPES.

Pra completar os comentários sobre a *infra-estrutura* do Pólo Costa das Dunas/RN, deve-se destacar os *serviços e equipamentos* de apoio ao turista, subdivididos em para gastronomia, para hospedagem, de agenciamento, para transporte, para eventos, de lazer e entretenimento e outros serviços e equipamentos turísticos.

Os serviços e equipamentos de *hospedagem* do PCD são *notáveis* em quantidade e qualidade de infra-estrutura e serviços, considerando a escala do modelo Competenible. O PCD concentra as redes de hotéis com bandeira internacional presentes no estado do RN. Segundo Start (2009), o PCD registra um total de 11.830 Unidades Habitacionais e 33.955 leitos, distribuídos entre 341 meios de hospedagem com necessidade de cadastro (hotel, hotel histórico, hotel de lazer/*resort* (04 em todo PCD), pousada, hotel de selva/*lodge*, apart-hotel/flat/condohotel), meios de hospedagem sem necessidade de cadastro (hospedaria, pensão e motel) e meios de hospedagem extra-hoteleiros (camping, colônia de férias, albergue).

Outros aspectos positivos do alojamento do PCD, além da capacidade dos meios de hospedagem, é a oferta de diferentes categorias hoteleiras aos turistas, desde a classe econômica, *standard* e luxo, a presença de algumas redes hoteleiras de bandeira internacional, o que indica um padrão de qualidade de serviço, e a adesão de alguns hotéis em programas de controle de qualidade, cursos de reciclagem, palestras para gestores de empreendimentos e programas de certificação e selos de qualidade. Finalmente, foi verificado que dezenas de meios de hospedagem do PCD dispõem de sistemas informatizados de reservas *on line* e acesso à internet para os hóspedes.

A Secretaria Estadual de Turismo do RN (RIO GRANDE DO NORTE, 2009c), destaca que o PCD possui uma boa infra-estrutura de hospedagem, sendo, inclusive, capaz de atender a recomendação da Fifa sobre a quantidade mínima de alojamentos e leitos de uma cidade que deseja sediar torneios internacionais, como a Copa do Mundo 2014. Segundo dados do próprio órgão, somente a cidade de Natal possui 26 mil leitos de hospedagem, número bem superior aos 15 mil leitos exigidos pela Fifa/CBF para sediar os jogos da Copa do Mundo 2014.

O valor do Competible Model que representa a avaliação dos serviços e equipamentos para *gastronomia* do Pólo Costa das Dunas/RN é *satisfatório*. A Start (2009) assinala um total de 930 meios de alimentação no PCD, entre restaurantes, bares e lanchonetes. No entanto, como ressaltou o próprio estudo, pouco mais de 5% desses estabelecimentos são afiliados a ABRASEL. Por isso, é provável que o número de equipamentos de alimentação seja superior ao registrado, sobretudo nos destinos menos preponderantes do Pólo. Isso não significa necessariamente que esses estabelecimentos tenham padrões de qualidade de serviço. Ao contrário, de modo geral pressupõe uma maior informalidade, problemas em relação não só ao serviço, mas à qualidade da comida e à condições de higiene e apresentação.

Sobre os serviços de alimentação do PCD deve-se mencionar ainda que poucos restaurantes aderiram à programas de controle de qualidade e certificação, programas contínuos de treinamento e cursos de manipulação, preparo de alimentos e higienização. Igualmente, também são poucos que se informatizaram, com controles de comandas, estoque, pedidos e caixa ainda manuais.

O PCD dispõe de *satisfatório* serviço de *agenciamento*, prestado por 159 agências de viagens, operadoras e serviços de receptivo (cerca de 97% delas concentra-se na cidade de Natal). Aproximadamente 42% desses estabelecimentos são filiados a ABAV, porcentagem considerada baixa. Essas agências de viagens trabalham com o intermédio de serviços diversos, cujo trabalho inclui a venda e reserva de transporte, hospedagem, alimentação, eventos para fins considerados turísticos, sob a forma de excursões, pacotes ou em separado.

Os serviços e equipamentos para *transporte* do Pólo Costa das Dunas/RN é considerado *suportável*, pois apenas três municípios que compõe o Pólo são atendidos por sistema de transporte urbano oficial (Natal, Parnamirim e Macaíba), atendidos por ônibus e microônibus. Nos demais, como salienta Start (2009), o transporte coletivo urbano é feito por vans e mototáxi. Ainda que insuficiente, o único que possui estação de transferência, bilhetagem eletrônica e linhas exclusivas para o ônibus é a cidade de Natal. De modo geral os

abrigos de passageiros são precários ou inexistentes na maior parte das paradas de ônibus. Segundo o DER, o transporte público intermunicipal do Pólo é feito por 415 ônibus, que percorrem 513 linhas.

Embora o PCD não seja tradicionalmente conhecido para abrigar congressos, conferências, feiras, exposições, seminários e demais eventos congêneres, dispõe de 27 equipamentos para *eventos*, entre centro de convenções, parques de exposições, espaços para shows e salões de convenções, salas de reuniões e auditórios. Nessa quantidade, estão incluídos os espaços integrados aos meios de hospedagem. Juntos, esses equipamentos comportam mais de 26 mil pessoas. O destaque é o Centro de Convenções de Natal, com auditórios que somam 15 mil assentos. Baseado nos registros da prefeituras das cidades que compõem o Pólo Costa das Dunas, estima-se que existam 250 empresas organizadoras e promotoras de eventos, que oferecem serviços específicos para realização de todas categorias de eventos.

Utilizando-se a escala de valores da infra-estrutura da dimensão 2 do modelo Competenible, pode-se dizer que os serviços e equipamentos para *eventos* do Pólo Costa das Dunas é *tolerável*, já que dispõe de alguns equipamentos, ainda que não seja o ponto mais positivo do destino.

Os serviços e equipamentos de *lazer e entretenimento* do Pólo Costa das Dunas/RN é *tolerável*, na medida em que possui apenas um único parque temático (localizado na cidade de Maracajaú), kartódromo e pistas de boliche (localizados na cidade de Natal), parques de diversões ocasionais que visitam o destino e poucos clubes, estádios, ginásios, quadras, atracadouros, mirantes, belvederes, boates, discotecas, casas de espetáculos, casas de dança, cinemas, campos de golfe, parques agropecuários e de vaquejada.

De modo geral, os parques, jardins e praças são bem conservados. Por outro lado, esses espaços não são tão bem aproveitados para atividades que visem integração social, promoção da arte, fortalecimento da cultura local e socialização dos indivíduos.

Outros locais de lazer e entretenimento como pistas de patinação, motocross, bicicross, hipódromos, autódromos e marinas não são verificados do Pólo Costa das Dunas/RN. Existem dois cursos superiores para formação de prestadores de serviços de lazer e entretenimento no PCD.

Os *outros serviços e equipamentos* turísticos do Pólo Costa das Dunas/RN são aqueles não contemplados nos itens anteriores. Nesse item, o PCD destaca locadoras de imóveis, locadoras de automóveis (oito das quarenta existentes trabalham com aluguel de *buggyes* e veículos 4X4), comércio (lojas de artesanato e suvenires, centros comerciais,

galerias de arte, lojas de artigos fotográficos), agências bancárias/casas de câmbio, serviços mecânicos, postos de abastecimento e locais/templos de manifestação de fé considerados na escala de valor do modelo Mazaro (2005) como *satisfatórios*.

No entanto, quanto às representações diplomáticas (embaixadas, consulados, escritórios comerciais e outras representações) e serviços de informações turísticas, fica a desejar, sendo considerado insuficiente, dado os benefícios que as representações diplomáticas possibilitam, como ostentar o status de cidade-irmã de algumas das maiores metrópoles do mundo, além de estabelecer intercâmbio intenso de tecnologias, solidariedade e políticas públicas. Ainda como benefícios, pode-se mencionar a atuação das representações diplomáticas estrangeiras em consonância com as necessidades da sociedade local, o auxílio no estreitamento dos laços comerciais, culturais e de amizade entre seus países e o destino turístico que se instalou e a “abertura de portas” para uma realidade de compreensão mútua e para a definição de vários planos de ação conjunta. No que se refere aos serviços de informações turísticas, o Pólo Costa das Dunas/RN possui apenas dois postos (apenas 9% da quantidade mínima ideal). Isso mostra uma defasagem significativa. É necessário aumentar a quantidade dos postos de informação e melhorar na qualidade. Segundo a EMPROTUR, o RN possui 4 postos de informações turísticas (todos localizados em Natal/RN): Centro de Turismo, Praia Shopping, Rodoviária e Aeroporto. No entanto, verificou-se que não funcionam com periodicidade e regularidade, sendo desativados conforme interesses ou recursos disponíveis.

Sugere-se a instalação de um total de 22 postos de informações turísticas em todo PCD, sendo 05 em Natal e um em cada um dos demais destinos turísticos do Pólo. A localidade dos postos é algo que se deve ter critério. Deve-se priorizar locais de fluxo turístico intenso e circulação de visitantes e turistas. Para Natal, indica-se os seguintes locais: aeroporto, terminal da rodoviária, Ponta Negra, Praia do Meio e Centro Histórico.

No total o PCD possui consulados de oito países (Alemanha, Chile, Espanha, França, Itália, Noruega, Holanda e Portugal). No entanto, países como a Argentina, Inglaterra, Estados Unidos, Suécia e Uruguai, uns de seus dez principais pólos emissores de turistas, não possuem suas representações diplomáticas sediadas no Pólo Costa das Dunas.

Possuir representações diplomáticas estrangeiras na cidade vem a obedecer a uma exigência dos destinos turísticos que desejam se destacar dentre as demais, tornando-se mais internacionalizadas.

O quinto, dos nove fatores que avaliam a dimensão 2 é o *marketing responsável*. Para avaliar esse fator, serão consideradas cinco variáveis: o planejamento de marketing, a participação em feiras e eventos, o material promocional, o sítio do destino na internet (site) e o posicionamento do marketing do destino em bases sustentáveis.

Não existe ação de marketing específico do Pólo Costa das Dunas. O órgão responsável pela promoção turística do RN é a Empresa Potiguar de Promoções Turísticas (Emprotur), cujas ações se estendem aos demais destinos do RN. Ações específicas e pontuais para o PCD não são registradas.

Desse modo, não há um *planejamento de marketing* exclusivo do Pólo, que trabalhe com indicadores de desempenho próprios, bem como estudos de demanda e recursos específicos, capazes de efetivar o Pólo com destino único. Igualmente, não há *material promocional* nem *sítio do destino na internet (site)* únicos, que contemple uma identidade do pólo. Assim, ao participar de *feiras e eventos*, o que é exposto e vendido é o destino do RN como todo, não sendo direcionado para o Pólo Costa das Dunas enquanto destino integrado. Conseqüentemente, o PCD não tem um *posicionamento do marketing do destino em bases sustentáveis*, pois ele sequer existe.

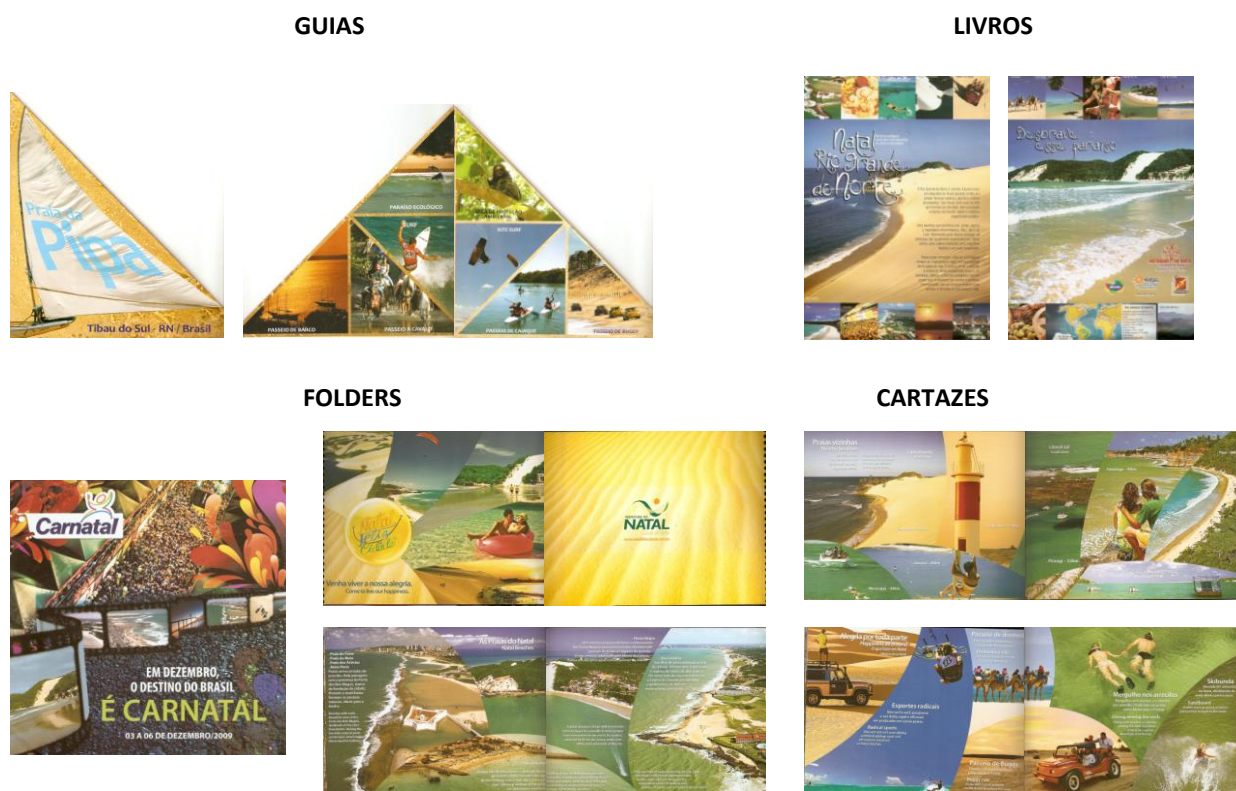
Deve-se mencionar que os materiais publicitários existentes para divulgar os diversos destinos turísticos do Pólo Costa das Dunas são produzidos como destinos isolados, e não como o “Pólo Costa das Dunas”. No entanto, mesmo produzindo individualmente os materiais publicitários (*folders*, cartazes, guias, dentre outros), verifica-se que muitos destinos divulgam atrativos que pertencem aos destinos adjacentes, embora nem sempre mencione explicitamente isso, dando a idéia ao turista que os atrativos fazem parte do seu destino. Como ponto positivo desses materiais, destaca-se o fato de alguns deles possuir além do português, os idiomas inglês, francês, alemão e espanhol. Atualmente, apenas as prefeituras municipais de Natal e Tibau do Sul (que divulga seu principal atrativo, Pipa) investem seus recursos para produzir folders. Os demais destinos se aproveitam única e exclusivamente das iniciativas do governo do estado do RN (através da EMPROTUR), não disponibilizando em seus orçamentos recursos financeiros para tal ação.

Outro aspecto negativo a ser salientado é que a quantidade e qualidade da panfletagem dos materiais publicitários para distribuição entre turistas e visitantes é escassa e insuficiente. Os folders, cadernos, guias, panfletos, vídeos, mapas, livros e cartazes confeccionados são direcionados e distribuídos entre jornalistas e agentes de viagens.

Além da produção de material publicitário, as ações de divulgação e promoção do destino do RN a fim de atrair turistas contempla ainda a participação em feiras nacionais e

internacionais, realização e/ou apoio a eventos, outdoors em cidades de outros estados, *Fam Trips* e divulgação em shoppings de outras em *stands*.

Figura 4.2.1 - Folders e cartazes de divulgação dos atrativos turísticos do RN, Pipa e Natal



Fonte: Governo do Estado do RN e Prefeitura de Natal/RN

De acordo com o Plano de Ações anual a EMPROTUR referente ao ano 2010, estão previstas a participação em feiras 21 nacionais e 19 internacionais, a elaboração de um Plano de Marketing do RN (ainda inexistente), captação de turistas das regiões brasileiras do Norte, Centro-Oeste e Sul, ampliação da realização de *Fam Trips* e *Fam Press*, execução de nova campanha publicitária (inclui material gráfico, vídeos, mapas, guias e demais materiais promocionais), fortalecimento relacional com as redes hoteleiras, operadoras e companhias aéreas internacionais e elaboração de material específico voltado para o mercado internacional. Especificamente na ação que se refere a elaborar elaboração material publicitário voltado para o mercado internacional, a EMPROTUR não aponta o espanhol como uma das línguas que serão contempladas, sendo incluídos apenas os idiomas inglês, francês, italiano e alemão.

Evidentemente que o PCD é divulgado e muitas vezes, priorizado. Há de se discutir a necessidade de ir além dessas iniciativas globais (do RN como todo), para ações mais direcionadas ao Pólo. Uma delas, por exemplo, é elaborar um material promocional que reflita a realidade local do destino PCD e que se adéque aos segmentos que se pretende atingir. Para tanto, é preciso entrar em consenso quanto à *identidade* do Pólo Costa das Dunas, sua marca e seus traços que a distingue dos demais destinos turísticos. Feito essas ressalvas, é consenso que o *marketing responsável* do PCD é *inexistente*.

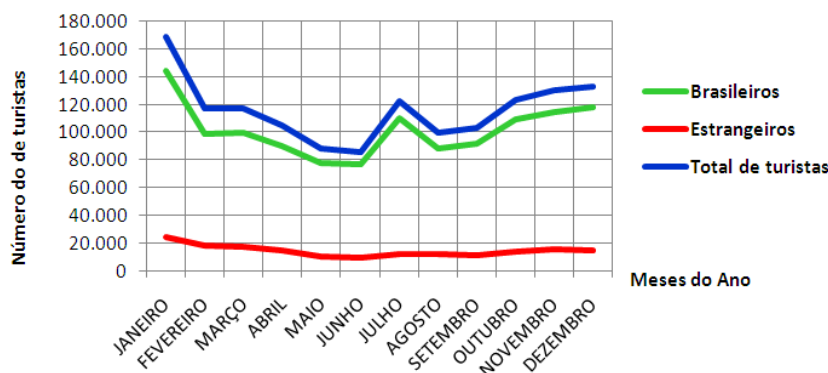
Sazonalidade

A *sazonalidade* é o sexto elemento de avaliação da dimensão 2, que avalia o instabilidade entre oferta e demanda em determinados períodos do ano, as chamadas *alta estação* e *baixa estação*. Para analisar este fenômeno no Pólo Costa das Dunas, considerou-se os dados do fluxo do RN, já que a entrada e saída dos turistas se dá no PCD.

Analisando a oscilação do fluxo de turistas estrangeiros e brasileiros no decorrer do ano de 2008 (Gráfico 4.2.2), pode-se afirmar que:

- A estação do ano que *mais* atrai turista é o verão;
- A estação do ano que *menos* atrai turista é o inverno;
- O mês que verifica a *maior* taxa de entrada de visitantes é Janeiro;
- O mês que verifica a *pior* taxa de entrada de visitantes é Junho;
- Os turistas estrangeiros oscilam menos em seus passeios ao PCD. De modo geral, ele viaja durante os meses do ano com a mesma intensidade;
- Já os turistas brasileiros, concentram suas viagens nas férias escolares e de trabalho (em janeiro e julho),

Além da oscilação do fluxo de entrada de turistas no núcleo receptor, a sazonalidade do PCD pode ser verificada também nas taxas de ocupação dos hotéis. No caso do Pólo Costa das Dunas, mais uma vez se verificou essa discrepância. Segundo a Start (2009), na alta estação a taxa média de ocupação dos hotéis do PCD foi de 76%. Na baixa estação, apenas 12%.



Fonte: Elaboração própria (2010), baseado nos dados da SETUR (RIO GRANDE DO NORTE, 2009c)

O poder aquisitivo é um fator que pode influenciar a sazonalidade da demanda turística. Coincidência ou não, o turista internacional que vai para o Pólo Costa das Dunas/RN possui renda individual mensal média de R\$ 11.000,00. Já o turista brasileiro a média é R\$ 4.000,00, ou seja, um terço da renda do turista estrangeiro.

Nas épocas de baixa estação a sazonalidade no Pólo tem causado falências de empresas e, conseqüentemente, desempregos. Durante a alta estação, tem gerado inflação. Para que haja equilíbrio entre oferta e demanda durante todo o ano, evitando a sazonalidade e os fatores prejudiciais à atividade turística que são por ela causados,

A sazonalidade é difícil se ser combatida. No entanto, existem algumas alternativas, como investir em eventos e festas populares nos períodos de baixa estação. No caso do Pólo Costa das Dunas, poderiam investir mais nas Festas de São João para atrair turistas em Junho, considerado o mês mais crítico do ano. Outra sugestão é organizar festivais de música, concursos de quadrilha junina, feiras de artesanato, festivais gastronômicos, eventos científicos e demais atividades que possam ocorrer entre os meses março a junho e agosto a setembro. Tais períodos representam a metade do ano (total de 6 meses). Não é aconselhável que as empresas e profissionais do turismo do Pólo Costa das Dunas passe ganhando dinheiro com a vinda e permanência dos turistas e nos outros seis meses, ele passe privações e dificuldades.

Considerando a média ponderada dos maiores e menores fluxos de turistas estrangeiros, brasileiros e total do Pólo Costa das Dunas fornecidos pela SETUR (RIO GRANDE DO NORTE, 2009c), o atributo *sazonalidade* do Pólo é considerada *média*, pois

obteve resultado de **1,9¹** vez maior do que o numero total de turistas no mês de menor fluxo no PCD.

$$\text{INSAZ}_{DT} = \text{MFTG}_{MAI} \div \text{MFTG}_{MEN}$$

Onde:

$$\text{MFTG}_{MAI} = \text{FTB}_{MAI} + \text{FTE}_{MAI} + \text{FTT}_{MAI} \div 3$$

$$\text{MFTG}_{MEN} = \text{FTB}_{MEN} + \text{FTE}_{MEN} + \text{FTT}_{MEN} \div 3$$

Legenda:

INSAZ_{DT} = Índice da Sazonalidade dos Destinos Turísticos

FTB_{MAI} = fluxo de turistas brasileiros no mês de maior fluxo

FTB_{MEN} = fluxo de turistas brasileiros no mês de menor fluxo

FTE_{MAI} = fluxo de turistas estrangeiros no mês de maior fluxo

FTE_{MEN} = fluxo de turistas estrangeiros no mês de menor fluxo

FTT_{MAI} = fluxo de turistas total no mês de maior fluxo

FTT_{MEN} = fluxo de turistas total no mês de menor fluxo

MFTG_{MAI} = média do fluxo de turistas global no mês de maior fluxo

MFTG_{MEN} = média do fluxo de turistas global no mês de menor fluxo

Rentabilidade do fluxo

O sétimo atributo da avaliação da dimensão 2 é a **rentabilidade do fluxo**, medido a partir dos gastos que os turistas deixaram no destino, seja em alojamento, alimentação, compras, deslocamento, passeios ou outros serviços.

Segundo dados da FIPE (2006, *apud* START, 2009), o gasto médio diário do turista internacional do Pólo Costa das Dunas é de aproximadamente R\$115 ou US\$64². Esse valor coloca o PCD numa escala mínima do atributo da *rentabilidade do fluxo* do modelo Comp&tenible, na faixa “< 68”, o que significa “menor que US\$ 68”, correspondendo a “0 ponto”.

Em outro estudo, a SETUR (2007 *apud* ANUÁRIO DO TURISMO EXAME, 2007) afirma que o gasto *per capita* por dia pelos turistas do Pólo seria de R\$167 ou US\$ 93³, o que coloca o PCD numa escala superior no modelo, entre “>83 a 107”, que corresponde a “2 pontos” no modelo Comp&tenible.

¹ As médias do fluxo de turistas global no mês de *maior* e *menor* fluxo do Pólo Costa das Dunas foi obtido da seguinte forma:

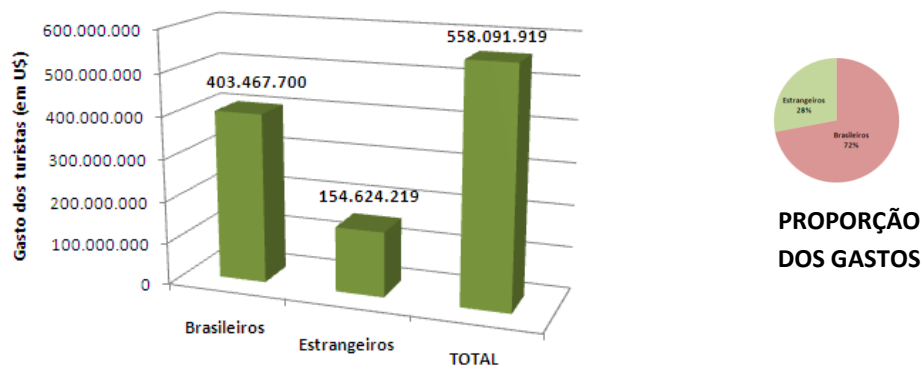
$$\text{MFTG}_{MAI} \text{ Pólo Costa das Dunas} = 144.138 + 24.484 + 168.622 = 337.244 \div 3 = 112.414$$

$$\text{MFTG}_{MEN} \text{ Pólo Costa das Dunas} = 76.583 + 9.196 + 85.779 = 171.558 \div 3 = 57.186$$

² Dólar comercial cotado em 19.fev.2010 cotado em R\$1,80.

³ Idem.

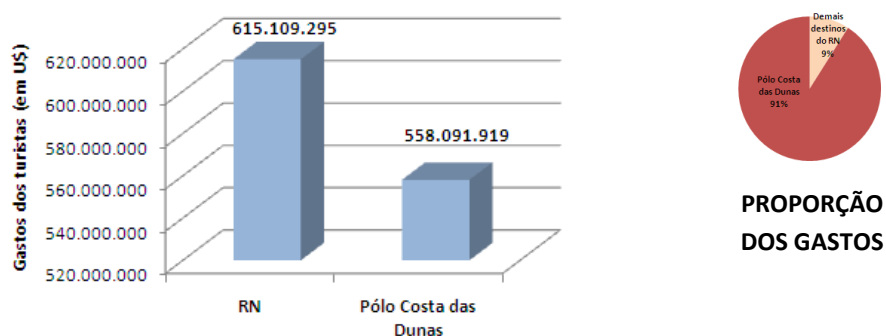
Gráfico 4.2.3 - Estimativa dos Gastos dos turistas brasileiros e estrangeiros (em US\$) no Pólo Costa das Dunas/RN no ano de 2008



Fonte: Elaboração própria (2010), baseado nos dados da SETUR (RIO GRANDE DO NORTE, 2009c)

Como os valores são divergentes, optou-se por uma média entre esses dois valores, levando em conta que o primeiro estudo refere-se aos turistas *internacionais*. Já o segundo estudo aponta de forma global, sem indicar se são turistas *nacionais* ou *internacionais*. A média obtida entre o valor do primeiro estudo (US\$64) e do segundo (US\$ 93) foi US\$ 78 em valores aproximados. Assim, para efeito deste estudo considerou-se como gasto médio *per capita* por dia dos turistas do Pólo Costa das Dunas a quantia de US\$ 78.

Gráfico 4.2.4 - Comparação dos gastos entre turistas brasileiros e estrangeiros (em R\$) no Pólo Costa das Dunas e no RN como todo (ano de 2008)

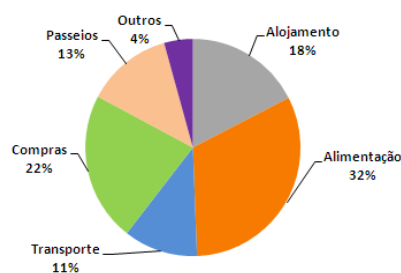


Fonte: Elaboração própria (2010), baseado nos dados da SETUR (RIO GRANDE DO NORTE, 2009c)

Ainda sobre o atributo *rentabilidade do fluxo*, deve-se mencionar que segundo dados da SETUR (RIO GRANDE DO NORTE, 2009), em sete anos consecutivos (entre os anos 2002 e 2008) os gastos dos turistas brasileiros vem aumentando. Ao contrário, em quatro anos consecutivos os turistas estrangeiros vem diminuindo (entre os anos 2005 e 2008). Esse é indicador ruim, já que, de modo geral, sabe-se que os turistas internacionais gastam mais.

Como informação adicional, aponta-se a proporção dos gastos médios dos turistas no gráfico a seguir. Surpreendentemente, o maior gasto é com alimentação. Em estudos semelhantes, é comum que o maior gasto seja em alojamento (hospedagem) ou até mesmo transporte.

Gráfico 4.2.5 - Proporção dos gastos médios dos turistas estrangeiros (em %) no Pólo Costa das Dunas/RN

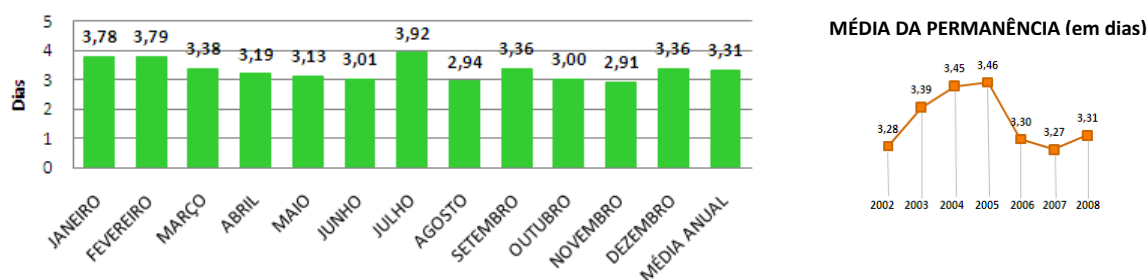


Fonte: Elaboração própria (2010), baseado nos dados da FIPE (2006, *apud* RIO GRANDE DO NORTE, 2009c)

Capacidade de retenção

A *capacidade de retenção* é o oitavo atributo do modelo Com&etenible e está relacionado à permanência do turista no destino. Neste atributo, o Pólo Costa das Dunas registrou um tempo de permanência média do turista de **3,31 dias**, encaixando na faixa “> 3” (Gráfico 4.2.7).

Gráfico 4.2.6 - Permanencia media (em dias) dos turistas no Pólo Costa das Dunas

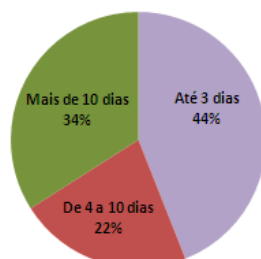


Fonte: Elaboração própria (2010), baseado nos dados da SETUR (RIO GRANDE DO NORTE, 2009c)

Esses dados referem-se ao estudo de demanda da SETUR (RIO GRANDE DO NORTE, 2009c) que teve como objetivo traçar o perfil do turista que visita o estado do RN. Embora não seja um estudo específico do Pólo Costa das Dunas, entende-se que tratam-se dos mesmos turistas. Portanto, considerar este estudo do RN como o PCD é algo coerente, já que

este além de ser a porta de entrada dos turistas e a localidade em que os turistas é considerado o local de maior interesse, atratividade de recursos e concentração dos alojamentos.

Gráfico 4.2.7 - Tempo de permanência (em %) no Pólo Costa das Dunas/RN



Fonte: Elaboração própria (2010), baseado nos dados da SETUR (2007, *apud* ANUÁRIO DO TURISMO EXAME, 2007)

Outra pesquisa da SETUR (ANUÁRIO DO TURISMO EXAME, 2007) também confirma essa informação, indicando que a maior parte dos turistas que vem para o RN permanece três dias. Considerando este índice para o Pólo Costa das Dunas, pelos mesmos argumentos citados anteriormente – de que se tratam dos mesmos turistas – é que se apresenta o gráfico 4.2.8.

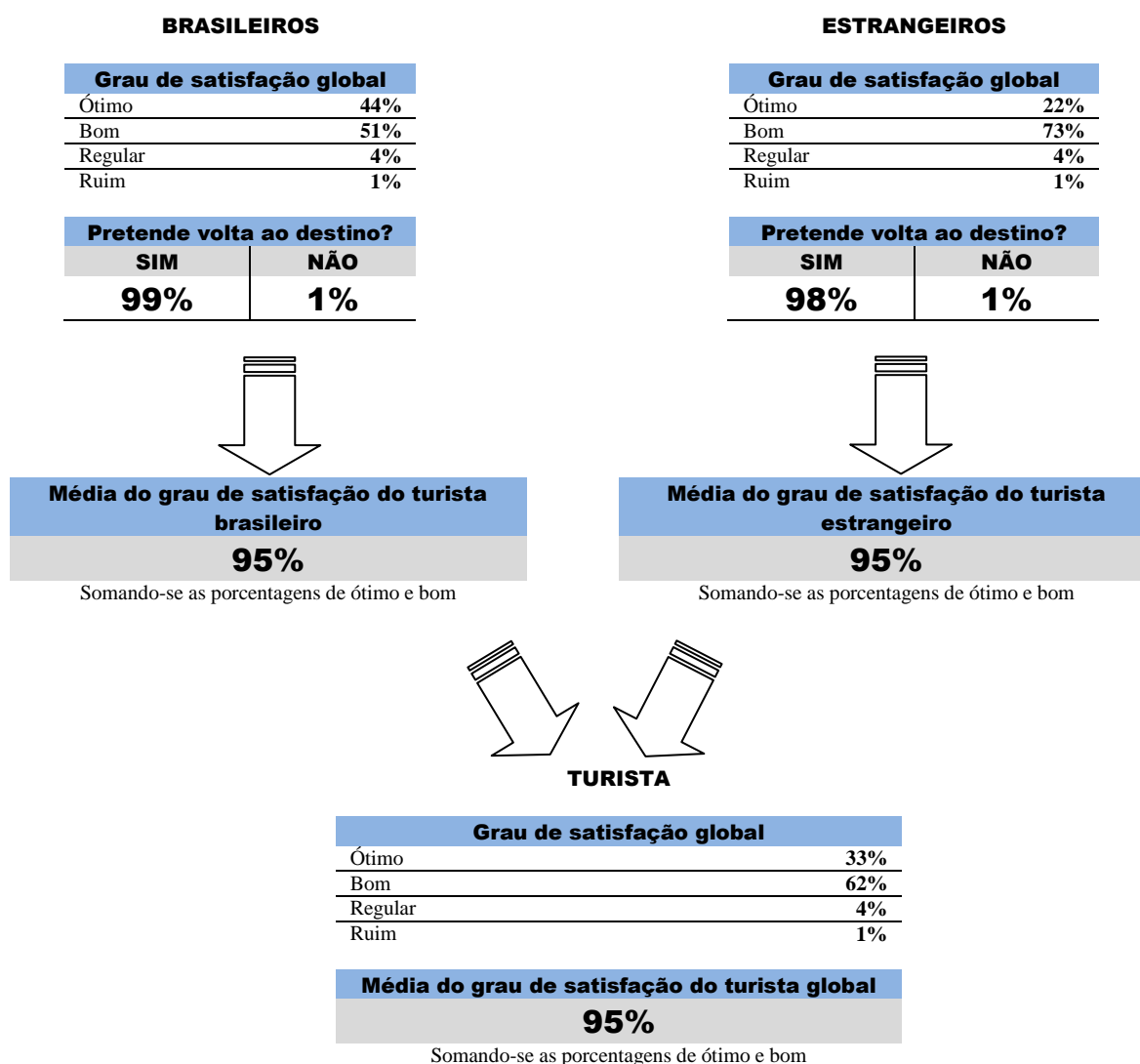
Satisfação do visitante

Por fim, o nono e último atributo da dimensão 2, a *satisfação do visitante*, relacionado ao nível de satisfação do turista em relação à experiência global da viagem. Requer, portanto, uma pesquisa de demanda que possa apontar a opinião sobre diversos aspectos do destino visitado.

Neste atributo, o Pólo Costa das Dunas atingiu o nível máximo, encaixando na faixa superior do modelo Compet&enible. Para se chegar a este índice, calculou-se a média de satisfação de turistas brasileiros e estrangeiros, obtendo-se uma media entre os dois. A media levou em conta a soma dos graus de satisfação *Ótimo* e *Bom*, já que os graus *regular* e *ruim* são inexpressivos se comparados aos índices anteriores.

O estudo analisado foi a Pesquisa de Demanda Turística da SETUR (RIO GRANDE DO NORTE, 2009c), que entrevistou turistas estrangeiros e brasileiros que visitaram o Pólo Costa das Dunas. Nele, os turistas fizeram sua avaliação sobre os atrativos turísticos, equipamentos, serviços e infra-estrutura global do PCD. Com base nesse estudo foi possível apontar que a experiência global do turista que visita o Pólo Costa das Dunas é *excelente*, representando um nível de satisfação de 95%.

Quadro 4.2.4 - Índice de satisfação global dos turistas do Pólo Costa das Dunas*







* Valores aproximados.

Fonte: Elaboração própria (2010), baseado nos dados da SETUR (RIO GRANDE DO NORTE, 2009c)

Além da análise global, foi feita uma análise específica, em que cada aspecto do destino foi avaliado. Tomando como base o mesmo instrumento de pesquisa da SETUR (RIO GRANDE DO NORTE, 2009c), elaborou-se uma lista com os dez itens mais apontados como aspectos *positivos* e *negativos* no Pólo Costa das Dunas. Notou-se que há muitos pontos em comuns entre turistas brasileiros e estrangeiros, o que reforça que a área avaliada está *deficiente* (quando apontada como aspecto *negativo*), ou que constitui-se em um ponto forte do Pólo Costa das Dunas (quando apontada como aspecto *positivo*).



Quadro 4.2.5 - Avaliação da viagem do turista do Pólo Costa das Dunas*

BRASILEIROS		ESTRANGEIROS	
	1º Recursos Naturais		1º Recursos naturais
	2º Passeios de buggy		2º Passeios de buggy
	3º Hospitalidade/Povo		3º Bugueiro que fez o passeio
	4º Bugueiro que fez o passeio		4º Passeios oferecidos
	5º Passeios oferecidos		5º Hospitalidade/povo
	6º Bares/Restaurantes		6º Empresa/serviço receptivo
	7º Meios de Hospedagem		7º Equipamentos de lazer
	8º Roteiro do passeio do buggy		8º Bares/restaurantes
	9º Empresa/serviço receptivo		9º Comércio/compras
	10º Condição/Qual. Ambiental		10º Roteiro do passeio buggy
	1º Terminal rodoviário		1º Limpeza pública
	2º Preço do passeio do buggy		2º Comunicações
	3º Transporte público coletivo		3º Segurança pública
	4º Segurança pública		4º Transporte público coletivo
	5º Limpeza pública		5º Aeroporto
	6º Manifestações populares		6º Sinalização urb. e turística
	7º Condições do buggy		7º Terminal rodoviário
	8º Sinalização Urb. e turística		8º Preço do passeio do buggy
	9º Diversões noturnas		9º Serviço de táxi
	10º Comércio e compras		10º Comércio e compras

Fonte: Elaboração própria (2010), baseado nos dados da SETUR (RIO GRANDE DO NORTE, 2009c)

Analisando o Quadro 4.2.3 observa-se que existem 07 aspectos *negativos* apontados tanto pelos turistas *brasileiros* quanto *estrangeiros*. Já de aspectos *positivos*, tiveram em comum 08 itens. Os únicos aspectos *negativos* e *positivos* que não foram apontados por ambos foram:

Quadro 4.2.6 - Convergência dos principais aspectos negativos e positivos da infra-estrutura do Pólo Costa das Dunas, de acordo com a percepção dos turistas estrangeiros e brasileiros

	Pelos estrangeiros:	Comunicações
	Pelos brasileiros:	Manifestações populares
		Condições do buggy
		Diversões noturnas
	Pelos estrangeiros:	Equipamentos de lazer
		Comércio e compras
	Pelos brasileiros:	Meios de hospedagem
		Condições/Qual. Ambiental

Fonte: Elaboração própria (2010), baseado nos dados da SETUR (RIO GRANDE DO NORTE, 2009c)

Na etapa de identificação das fragilidades locais do destino durante o processo de planejamento turístico, além dos turistas, é importante investigar a percepção dos moradores. Em um estudo onde os residentes do Pólo Costa das Dunas foram ouvidos (START, 2009),

solicitou-se que a população avaliasse alguns aspectos da infra-estrutura do local onde residem. O resultado apontou que os itens avaliados negativamente foram saúde pública, segurança pública e educação. Nesse sentido, há uma convergência entre a opinião de turistas e residentes quando ambos apontam o item segurança pública como um dos principais fatores negativos. A coleta de lixo, o abastecimento de água e a limpeza pública, de acordo com este mesmo estudo, tiveram uma avaliação positiva dos residentes do Pólo Costa das Dunas.

Quadro 4.2.7 - Avaliação da infra-estrutura, segundo a percepção dos residentes do Pólo Costa das Dunas

RESIDENTES	
+	1º Coleta de lixo
	2º Abastecimento de água
	3º Limpeza pública
-	1º Saúde pública
	2º Segurança pública
	3º Educação

Fonte: Elaboração própria (2010), baseado nos dados da START (2009)

Os residentes também fizeram uma avaliação geral da infra-estrutura do Pólo Costa das Dunas. O resultado revelou que 35,5% da população avaliou a infra-estrutura do Pólo Costa das Dunas como positiva e 31,2% avaliou como negativa (START, 2009).

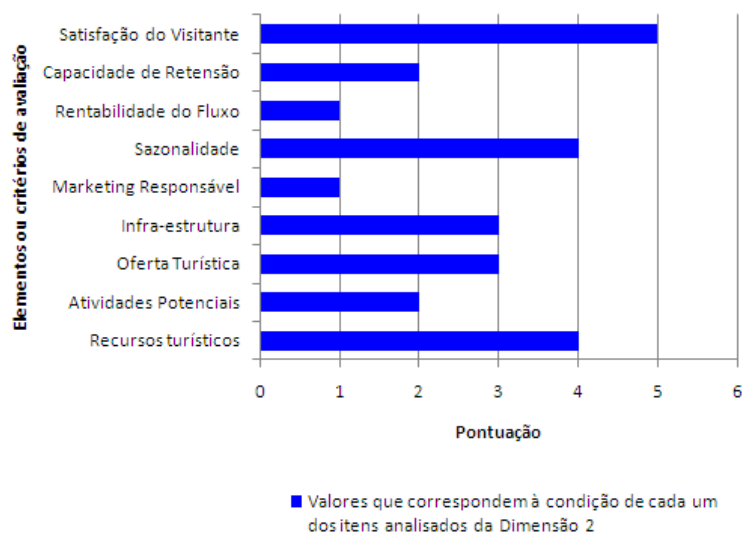
Síntese da análise da Competitividade Turística do Pólo Costa das Dunas/RN

A soma dos pontos dos 9 critérios de avaliação da Dimensão 2 do Pólo Costa das Dunas totaliza 25 pontos. Essa pontuação corresponde a um nível de avaliação *intermediária*. Significa dizer que o Pólo Costa das Dunas/RN é um destino que ainda possui um nível de competitividade turística classificada como *moderada*, já que se encaixa entre a faixa entre **25 a 29** pontos (Gráfico 4.2.9).

Observando-se o Gráfico 4.2.9 percebe-se que os 25 pontos obtidos na avaliação da Dimensão 2 do Pólo Costa das Dunas representa apenas 55,5% da condição máxima de Desenvolvimento Turístico (com no máximo 45 pontos) ou 83,3% da condição mínima para ser considerada *fortemente competitivo* (com no mínimo 30 pontos). Para alcançar a condição de *competitividade forte*, o Pólo das Dunas terá que melhorar 16,6% de seu desempenho global de cada um dos critérios de avaliação da dimensão 2, com exceção do *satisfação do*

visitante, único que o PCD obteve pontuação máxima 5. Se quisesse atingir o máximo de *competitividade turística*, o PCD teria que melhorar seu desempenho global em 44,4%.

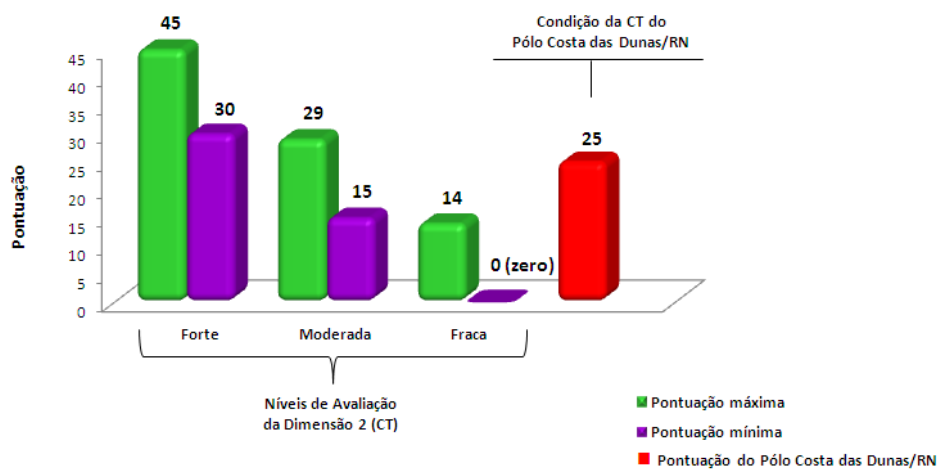
Gráfico 4.2.8 - Resultados da Dimensão 2 do destino turístico Pólo Costa das Dunas/RN/Brasil



Fonte: Elaboração própria (2010)

Com a análise de cada um dos indicadores ou critérios de avaliação da dimensão 2 percebe-se que há a necessidade de se investir mais na infra-estrutura, atividades potenciais e oferta turística. Esses atributos comprometem diretamente a competitividade turística do Pólo Costa das Dunas.

Gráfico 4.2..9 - Níveis de avaliação da Dimensão 2 (CT), com destaque ao nível do Pólo Costa das Dunas/RN



Fonte: Elaboração própria (2010)

Embora aparentemente o Pólo Costa das Dunas possuam muitas *atividades potenciais*, uma expressiva quantidade de turistas brasileiros apontou a necessidade de se investir em diversão noturna (discotecas, teatro, danceterias, cinema, boates, cafés, bares, restaurantes e casas noturnas) e no melhor aproveitamento das manifestações culturais potiguares. São algumas das ações possíveis para reconhecer e promover as condições de produção e fruição das culturas populares do Pólo Costa das Dunas: intervenção da gestão pública para criar uma comissão de incentivo à cultura, elaborar o senso cultural, lançar editais, concursos e licitações, incentivar as ações de marketing cultural, criar galerias de arte, implementar programas de direitos autorais, dinamizar os museus já existentes, criar lei de incentivo à cultura em cada um dos municípios integrantes do PCD a fim de oferecer benefício fiscal (à pessoa física ou jurídica) como atrativo para investimentos em cultura através do abatimento em impostos (IPTU e ISS), além da ampliação da lei de incentivo do estado do RN, com uma maior parcela do ICMS.

Outra atividade apontada como deficiente no PCD, tanto por turistas brasileiros como estrangeiros, é o comércio e as compras, o que mostra que os 17 *shoppings centers* e XX lojas tem sido insuficientes para atender à demanda. Além da quantidade, deve-se investir na diversificação do comércio varejista e serviços.

A sinalização turística e as informações turísticas são as maiores deficiências da *oferta turística* do Pólo Costa das Dunas, ambas apontadas pelos visitantes como aspectos negativos. Sugere-se a ampliação da sinalização turística e o aumento dos postos de informações turísticas nos locais de intenso fluxo turístico, como em Ponta Negra (Parnamirim/RN), Praia de Pipa (Tibau do Sul/RN) e Jenipabu (Extremoz/RN).

A *infra-estrutura* é o que mais concentra deficiências e o que, segundo a percepção dos turistas é o que mais precisa de investimentos. O Pólo Costa das Dunas deve concentrar seus recursos nos terminais rodoviários, aeroportos, comunicações e segurança pública. Sobre a segurança, deve-se ressaltar a necessidade de uma delegacia especial do turista. O sistema médico-hospitalar precisa da construção de hospitais em outras localidades do Pólo e também a ampliação do atendimento dos já existentes. O sistema educacional é apontado como aspecto positivo do PCD, já que dispõe de diversas instituições de ensino que ofereçam mais de dez cursos de turismo e áreas afins, distribuídos nos níveis técnicos-profissionalizantes e superiores. Por fim, os serviços e equipamentos de apoio ao turista, cuja rede hoteleira é o destaque, oferecendo alojamento acima da capacidade da demanda (quantitativo) e diversificação de padrões de serviços (da categoria standard ao luxo). O Pólo Costa das Dunas também tem no serviço de alimentação ponto positivo, tanto na quantidade

quanto na variedade (com restaurantes de comida regional à internacional). As agências de receptivo também atendem à demanda.

O PCD deve ainda, investir nos serviços de transporte público, limpeza e táxi. Além de não atender à demanda local, não atendem aos turistas. Atualmente, não cumprem a função de ser um facilitador do fluxo turístico nem a interligar os atrativos. Igualmente, ficam à desejar os equipamentos de lazer e entretenimento e serviços diplomáticos, bancários, de câmbio, comércio e compras.

No aspecto de *marketing responsável*, deve-se mencionar que não existe estratégica específica para o PCD, muito menos marketing responsável. No entanto, há no planejamento de 2010 ações previstas para se trabalhar os pólos turísticos individualmente. Há de se destacar a necessidade de se produzir em grande escala materiais voltados para os visitantes e turistas, e não apenas à jornalistas e agentes de viagens.

Sobre a *sazonalidade*, foi verificado que é pequena. Um aspecto muito bom, mas que pode ser melhorado. Investir no turismo de negócios e eventos, na realização de festas populares e no incremento das manifestações culturais poderiam atrair mais fluxos nos meses de baixa estação e diminuir ainda mais a sazonalidade.

A *rentabilidade do fluxo* constatou-se que o gasto médio per capita por dia precisa ser melhorado. Ao longo dos anos, verificou-se que o turista internacional está gastando cada vez menos, ao contrário dos gostos dos turistas brasileiros, que vem aumentando.

Foi acurado que o Pólo Costa das Dunas não consegue fazer com que o turista permaneça mais de três dias. Talvez isso esteja relacionado às poucas atividades, opções de lazer, roteiros turísticos ou à falta de estratégia da agência de viagem e operadoras turísticas que preparam pacotes fechados com poucos dias. Quanto às causas da *capacidade de retenção*, deve-se ser investigado.

No geral, o grau de *satisfação do visitante* é considerada excelente e/ou ótimo, o que significa um grau de satisfação máximo, ainda que sejam apontados alguns aspectos negativos, como as condições dos terminais rodoviários, a segurança pública, os transportes públicos, as sinalizações turísticas, os preços dos passeios de buggy e a ampliação e diversificação do comércio.

O resumo da análise da dimensão 1 pode ser melhor visualizada na Tabela 4.2.

Tabela 4.2.1 – Resumo da Análise da dimensão do Competitividade Turística do Pólo das Dunas/RN/Brasil (Dimensão II)

DIMENSÃO II: Competitividade Turística (CT) do Pólo das Dunas/RN/Brasil							
Elementos ou critérios de avaliação para caracterizar a competitividade turística do Pólo Costa das Dunas		Valores que representam o estado ou a situação real de cada item analisado					Comentários resumidos de cada item analisado
		0	1	2	3	4	
C1	<i>Recursos Turísticos</i>					significativo	As dunas, lagoas, mar, praias, falésias, parques, sítios arqueológicos, rios e demais elementos paisagísticos e cênicos do Pólo Costa das Dunas/RN enquanto recursos turísticos constituem-se em atrativos naturais artificiais, históricos e culturais de importância significativa.
C2	<i>Atividades Potenciais</i>			Modesta			Aparentemente, são muitas, mas não são capazes de reter mais do que três dias os visitantes. Deve-se investir mais em diversão noturna e nas manifestações culturais.
C3	<i>Oferta Turística</i>				Tolerável		A sinalização turística e as informações turísticas são as maiores deficiências da oferta turística do Pólo Costa das Dunas, ambas apontadas pelos visitantes como aspectos negativos. Sugere-se a ampliação da sinalização turística e o aumento dos postos de informações turísticas nos locais de intenso fluxo turístico.
C4	<i>Infra-estrutura</i>				Tolerável		A infra-estrutura turística do PCD é tolerável, mostrando que precisa melhorar em diversos aspectos, como terminais rodoviários, aeroportos, segurança pública, transporte público e limpeza.
C5	<i>Marketing Responsável</i>		Inexistente				Não há marketing responsável. Além da responsabilidade com os direcionamentos do marketing do destino, deve-se investir em materiais de divulgação voltados para os turistas, disponibilizando-os nos postos de informações.

C6	Sazonalidade					// 1,5 y 2,0	Verificou-se que a sazonalidade do Pólo Costa das Dunas é pequena, o que não significa que pode ser melhorada. Uma das sugestões é através de investimentos no segmento de negócios e eventos, festas populares e nas manifestações culturais.
C7	Rentabilidade do Fluxo		68 a 82				Necessita ser melhorado, sobretudo junto aos turistas estrangeiros, que ao longo dos anos vêm gastando cada vez menos. Atualmente, a rentabilidade do fluxo do PCD é em torno de US\$78.
C8	Capacidade de Retenção				> 3		P Pólo Costa das Dunas não consegue reter os turistas mais do que três dias. Há de se investir em mais atividades, diversão noturna, trabalhando-se melhor os atrativos existentes e negociar com os operadores turísticos a criação de pacotes com mais dias.
C9	Satisfação do Visitante					>90	É considerada excelente, embora sejam apontados alguns aspectos que merecem ser melhorados, como as condições dos terminais rodoviários, a segurança pública, os transportes públicos, as sinalizações turísticas, os preços dos passeios de buggy e a ampliação e diversificação do comércio.
Competitividade Turística do destino turístico do Pólo Costa das Dunas/RN/Brasil		Soma 25 pontos					Moderada: 15 a 29 pontos

Fonte: Adaptado de Mazaro (2005, p.174 e 175)

4.3 Análise da Sustentabilidade Turística do Pólo Costa das Dunas

Dimensão 3

A terceira a última dimensão de análise do modelo de avaliação de competitividade de destinos turísticos de Mazaro (2005) chama-se *Sustentabilidade Turística (ST)*. Segundo a autora, esta dimensão equivale aos fatores que ao longo do tempo sofrem impactos positivos ou negativos pela ação dinâmica da atividade do turismo. Representa, portanto, os fatores possíveis de serem medidos e avaliados ao longo do tempo, comparando-se seu comportamento num dado espaço temporal. Assim, tal análise pode apontar retrocessos, estagnações e evoluções, que por sua vez podem indicar que o fator avaliado piorou, se manteve indiferente ou que melhorou ao longo do tempo mediante a dinâmica do turismo.

Se levado à risca, o conceito *sustentabilidade* trata-se de uma *condição* em que o destino não causa impacto no meio ambiente, permitindo que gerações futuras possam usufruí-la. Sabe-se que a própria existência humana já causa impactos no meio biótico. Em termos práticos significa dizer que um destino turístico totalmente sustentável inexistente, sendo uma impossibilidade, já que o meio sofre, em menor ou maior grau, a ação do homem, independente da atividade do turismo. Nesse sentido, Mazaro (2005) conclui que embora a sustentabilidade seja uma “abstração teórica”, os destinos turísticos que buscam o desenvolvimento regional, devem persegui-la, tentando se aproximar ao máximo da condição *ideal* de sustentabilidade, em que os objetivos econômicos, sociais, políticos, culturais e ambientais encontram um equilíbrio, coexistindo de maneira harmônica sem comprometer ou anular um ao outro.

Contrário a esse pensamento, Saarinen (2006), Miller (2001) e Briassoulis (2002) afirmam que *sustentabilidade* existe e é real, e deve ser vista pelos agentes do turismo como um aprioridade.

Portanto, a avaliação desta dimensão do modelo Mazaro (2005), intitulada de *Sustentabilidade Turística (ST)*, além da intenção dos planos e programas de desenvolvimento turístico, considerou se os impactos diretos e indiretos ocasionados pela atividade turística são toleráveis de acordo com os princípios sustentáveis. Para tanto, a ST é composta por 16 atributos – subdimensão ambiental global, água, energia, produção limpa, transporte, urbanismo e paisagem, arquitetura e entorno, subdimensão social global, cultura e patrimônio, participação cidadã, capacitação turística, empregos e ocupação, rendimento, benefícios, PIB turístico e satisfação do residente –, agrupados em duas subdimensões, ambiental e social.

Juntas, essas subdimensões representam o *nível* ou *condição* de *sustentabilidade turística (ST)* do destino turístico do Pólo Costa das Dunas/RN, que pode ser *forte*, *moderada* ou *fraca*.

A subdimensão **ambiental** implicando nos fatores da *água, energia, produção limpa, transporte, urbanismo e paisagem, arquitetura e entorno* e a subdimensão **social**, na *cultura e patrimônio, participação cidadã, capacitação turística, empregos e ocupação, rendimento, benefícios, PIB turístico e satisfação do residente*.

Subdimensão Ambiental

O primeiro atributo da dimensão 3 trata de aspectos globais do meio-ambiente do destino turístico. Envolve os elementos que não fazem parte dos demais atributos ambientais. Os 4.585 km² do Pólo Costa das Dunas reúne aproximadamente 200 km de litoral, cerca de 120 praias, 100 falésias, cerca de 350 espécies nativas da flora (destaca-se a o maior cajueiro do mundo com aproximadamente 8.500 m² de copa, que produz em torno de 70mil frutos por safra), dezenas de lagoas, dunas, rios e milhares espécies da fauna (mais de 100 espécies de pássaros).

Quadro 4.3.1 - Ranking dos recursos naturais como atrativo turístico do Pólo Costa das Dunas/RN-Brasil

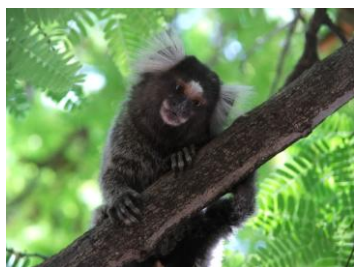
Atrações turísticas	
Principais (visitantes por ano) ⁽²²⁾(22)	
1ª Praia de Ponta Negra	1 100 000
2ª Praia da Pipa	180 000
3ª Praia de Jenipabu	84 000

Fonte: ANUÁRIO DO TURISMO EXAME 2007-2008 (2007)

Segundo o IDEMA, a **flora** do Pólo Costa das Dunas tem a predominância de espécies peculiares da Mata Atlântica, tais como as árvores, trepadeiras, bromélias, orquídeas e aráceas, ocorrendo algumas espécies de caatinga e tabuleiro. Entre as herbáceas e espécies de árvores de importância econômico-ecológica citados no levantamento florístico do IDEMA, destacam-se o pau-brasil, sucupira, guabiraba, gameleira, pau-d'arco, peroba, maçaranduba, cajueiro, cajarana, parreira, ubaia, mangaba, murici, malva, caroba, jatobá, pau-sangue, piriquiteira, sapucaia e pau-mulato.

Parte da cobertura vegetal ainda preservada do Pólo Costa das Dunas está representada pela Mata de Duna Litorânea, representada por praias e sopé de dunas e pela formação vegetal tabuleiro litorâneo. Muitas espécies da flora estão em vias de extinção.

Figuras 4.3.1 - Recursos naturais do Pólo Costa das Dunas/RN-Brasil



Mamífero
Sagui-de-tufo-branco
Fotografia: Bruno França



Inseto
Borbobeta siderone marthesia
Fotografia: Bruno França



Ave
Chorozinho-de-papo-preto
Fotografia: Miguel Rocha Neto



Árvores e Plantas
Ipê-Amarelo
Fotografia: Idema



Matas e Florestas
Mata Estrela
Fotografia: Ronaldo Diniz



Rio
Rio Curimataú
Fotografia: Ronaldo Diniz



Recifes e Corais
Recifes de Pirangi
Fotografia: Ronaldo Diniz



Falésias e Chapadão
Chapadão de Pipa
Fotografia: Ronaldo Diniz



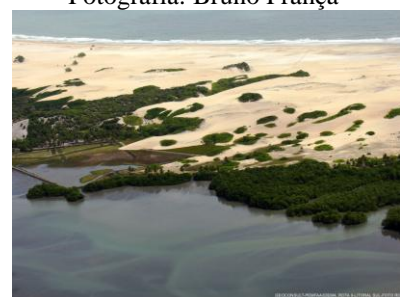
Manquezal
Manguezal de Natal
Fotografia: Bruno França



Dunas
Fotografia: Idema



Lagoas
Fotografia: Idema



Laguna Guaraiás
Fotografia: Ronaldo Diniz

Fonte: Idema (RIO GRANDE DO NORTE, 2006c e 2010b)

O PCD apresenta uma **fauna** nativa típica de um ecossistema costeiro terrestre, Mata Atlântica. Dentre mamíferos, aves, e são algumas das espécies animais encontradas em sua área: gambá, sagüi, raposa, morcego, beija-flor, rolinha, morcego, tatu, juruti, coruja, andorinha, bem-te-vi, tico-tico, sanhaço, canário, pardal, gavião, coruja, sabiá, urubu, codorna, falcão, pombo, quero-quero, periquito, entre outros insetos (abelha, formiga, gafanhoto, borboleta), aracnídeos (aranhas, escorpiões e crustáceos), anfíbios (rãs, pererecas e sapos) e répteis (cobras e lagartos).

Assim como ocorre com a flora, muitas espécies da fauna do PCD estão em vias de extinção, como é o caso o lagarto-de-folhiço. Ainda que o Pólo Costa das Dunas possua elementos significativos de espécies animais, a intervenção antrópica tem reduzido significativamente o número da população animal. Isso se deve, principalmente, à ação predatória que vem ocorrendo com o passar do tempo.

Os níveis de poluição são considerados toleráveis. No passado, uma localidade do Pólo Costa das Dunas recebeu o título de ar mais puro das Américas, após estudo feito pelo Inpe (Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais), a pedido da Nasa (agência espacial dos EUA). Embora isso tenha sido em 1994, até hoje a fama de qualidade no ar perdura.

O PCD possui dezenas de **manguezais**, um ecossistema múltiplo, pois viabiliza a reprodução de várias espécies de peixes e crustáceos, atua como um filtro, despoluindo as águas dos rios, impede a intensidade dos raios solares, criando um micro-clima com temperaturas mais baixas exercendo ainda uma função social importante.

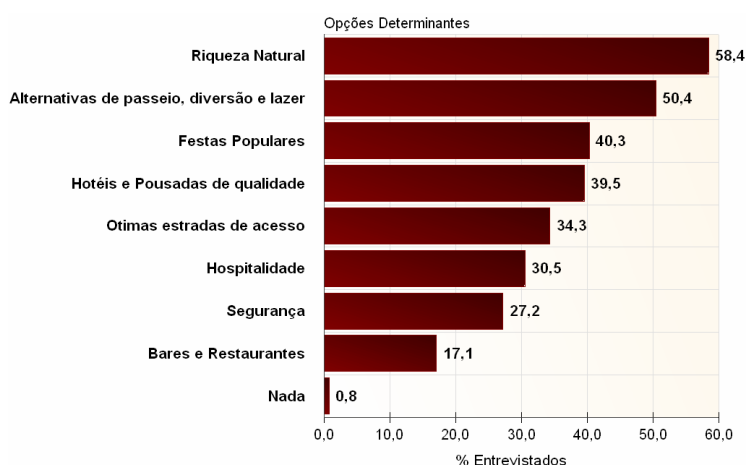
Quadro 4.3.2 - Principais atrativos turísticos indicados pelos residentes do Pólo Costa das Dunas/RN-Brasil para que serem visitados por turistas

Meio ambiente do Pólo Costa das Dunas	
Os residentes indicam os seguintes locais para serem visitados pelos turistas	
1º Praias	34,20%
2º Cajueiro de Pirangi	10%
3º Morro do Careca	7,80%
4º Fortaleza dos Reis Magos	4,60%
5º Passeio de barco	2,70%
6º Passeio de buggy	2,40%
7º Lagoas, Dunas e Ruínas	2,20%
8º Praia de Ponta Negra	1,10%
9º Outros	35%

Fonte: Elaboração própria (2010), baseado em dados da START (2009)

As **dunas** e **lagoas** constituem-se em um dos maiores recursos naturais do Pólo Costa das Dunas e um dos maiores cartões-postais. Esses locais se destacam por sua relevância turística, além da ambiental, pois são esses locais são os escolhidos como os preferenciais para as atividades de recreação, lazer e entretenimento. Mas, na frente de todos esses recursos, estão as **praias**, maior atrativo turístico natural, conforme dados da revista Anuário do Turismo Exame 2007-2008 (2007).

Gráfico 4.3.1 - Principais motivos para que turistas visitem o Pólo Costa das Dunas, segundo a opinião dos residentes*



* Soma das citações

Fonte: START (2009, p.190)

Um estudo realizado entre residentes do Pólo Costa das Dunas (START, 2009), revelou que os atrativos naturais são os principais atrativos turísticos que eles indicariam para serem visitados pelos turistas.

Esse resultado foi confirmado nesse mesmo estudo, quando os residentes apontaram três motivos determinantes para que pessoas fossem visitar o local onde moram, prevalecendo a riqueza natural (58,4%).

Ao mesmo tempo em que reúne um dos ecossistemas mais significativos para o estado, o Pólo Costa das Dunas é a região turística que mais causa preocupação entre ambientalistas, turismólogos e pesquisadores, pois constitui-se em uma área que ao longo dos anos vem sendo degradada em detrimento dos avanços do setor imobiliário, com a construção de condomínios residenciais, equipamentos de hospedagem e lazer (hotéis, mega-resorts, spas, apart-hotéis), estradas, rodovias e aeroportos. Ao lado da construção civil, a carcicultura (cultura de camarão), pode ser considerada o segundo fator que mais degrada o meio ambiente do PCD.

Figuras 4.3.2 - Evolução da degradação ambiental do Pólo Costa das Dunas/RN-Brasil

COMO ERA ANTIGAMENTE

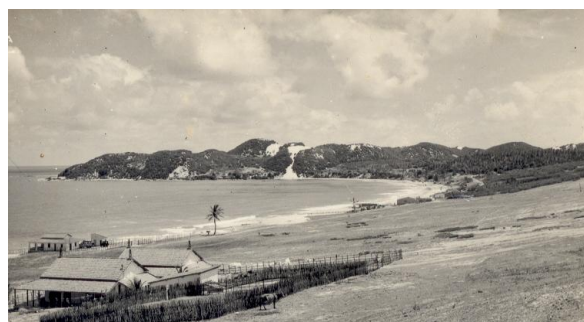


Orla de Natal/RN
Foto: Idema

COMO É HOJE



Orla de Natal/RN
Foto: Semurb



Praia de Ponta Negra
Foto: Idema



Praia de Ponta Negra
Foto: Esdras Rebouças Nobre

Fonte: As fotos antigas são do acervo do Idema (RIO GRANDE DO NORTE, 2010b) e as fotos atuais são do acervo da Semurb (NATAL, 2009b). As fotos antigas não possuem data, já as atuais foram tiradas no ano de 2010.

A área do Pólo Costa das Dunas se estende por quase todo litoral do RN e reúne características climáticas ideais para a criação de camarões em viveiros, de onde são retiradas as águas com quase todas as condições exigidas no criatório natural desse crustáceo. Esse fator favorável para o desenvolvimento dessa atividade revela uma outra face desfavorável, pois se constitui em uma ameaça potencial ao ecossistema manguezal.

Quanto a isso, Galvão Neto; Arruda; Alves (2005) denunciam que para dar lugar às construção indiscriminada de tanques de carcinicultura e canais de abastecimento de água, uma parte expressiva dos manguezais do Pólo Costa das Dunas tem sido desmatados, ocasionando a redução da diversidade biológica, a perda da produtividade pesqueira local com o desaparecimento dos peixes, caranguejos e outros crustáceos, colocando em risco espécies do habitat natural e as próprias comunidades locais que sobrevivem da pesca artesanal.

Portanto, ainda que gerem centenas de empregos, a instalação de empresas camaroneiras de grande porte pode gerar consequências sociais, econômicas e ambientais em níveis locais e regionais irreversíveis, se feita de maneira precipitada e sem que haja respeito da legislação em vigor e das normas ambientais internacionais.

Figuras 4.3.3 - Impacto das construções do Pólo Costa das Dunas/RN-Brasil

Empreendimento turístico em fase de instalação em Maxaranguape-RN



Foto aérea do terreno (em 2009)
Foto: Idema



Perspectiva ilustrada do empreendimento a ser construído
Foto: Idema

Empreendimento turístico em fase de instalação em Nísia Floresta-RN



Foto aérea do terreno (em 2006)
Fotografia: Ronaldo Diniz



Perspectiva ilustrada do empreendimento turístico a ser construído
Fotografia: Ronaldo Diniz

Fonte: Idema (RIO GRANDE DO NORTE, 2006c, 2010a e 2010b)

Ainda que todas (ou a maioria dessas) construções ou instalações do PCD tenham tido suas respectivas licenças ambientais, tenham elaborado o EIA/RIMA e tenham participado de audiências públicas envolvendo diversos segmentos da população interessada ou afetada pelo empreendimento, estas recebem críticas dos que são contrários aos seus



projetos. As críticas são basicamente três. Uma delas é que os EIA/RIMA contemplam apenas a área em si, desconsiderando o conjunto que está inserido. Outra é que as audiências públicas não cumprem o papel a que se destinam, sendo composta por representantes da parte interessada no licenciamento para a construção, instalação, ampliação, alteração e operação de empreendimentos ou atividades utilizadoras de recursos ambientais considerados de significativo potencial de degradação ou poluição. Por fim, que o licenciamento se dá por canais jurídicos legais que atendam unicamente interesses econômicos e políticos.

O Pólo Costa das Dunas não possui uma Agenda 21 ou Plano Ambiental Regional. No entanto, seus recursos naturais são salvaguardados por programas e ações de iniciativa do governo do estado. Uma delas foi com a criação de **unidades de conservação**, subdivididas em três categorias: Áreas de Proteção Ambiental (APA), Parques Estaduais (PE) e Reserva de Desenvolvimento Sustentável (RDS). Hoje, cerca de 34% da área total do Pólo Costa das Dunas (aproximadamente 1.548 km²) encontra-se protegida em unidades de conservação.



Ainda que sejam iniciativas que evitam o avanço acelerado do esgotamento de recursos e a redução da biodiversidade, algumas dessas **APAs** ainda enfrentam dificuldades de cumprir seu verdadeiro papel de ordenar o uso, preservar e proteger os ecossistemas e espécies vegetais e animais. O IDEMA aponta algumas dessas limitações, como o fato de algumas dessas APAs não possuir Conselho Gestor, não possuir diagnóstico sobre os aspectos sócio-ambientais da área, carecer de atualização na sua legislação e não ter elaborado um Plano de Manejo e o ZEE, falhas consideradas graves por ambientalistas e gestores.

Os **parques** fazem parte de APAs. Ou seja, estão inseridos nas áreas de APAs já existentes. O parque de maior expressão do Pólo Costa das Dunas é o *Parque das Dunas*, sendo alguns de seu uso a pesquisa científica, educação ambiental, lazer e turismo ecológico. Dispõe de estrutura física, pessoal e equipamentos para atendimento ao público. Realiza atividades de educação ambiental (visitantes e comunidade do entorno), acompanhamento de pesquisas científicas, monitoramento da flora e fauna, passeios em trilhas interpretativas, fiscalização preventiva e de controle, produção de mudas e reflorestamento, além de manutenção, desenvolvimento de eventos sócio-ambiental e convênios de parcerias. Apresenta, anualmente, um ótimo fluxo de visitantes.

Quadro 4.3.3 - Unidades de Conservação do Pólo Costa das Dunas/RN-Brasil

Categorias	Nome	Descrição	Fotos
	APA de Jenipabu	Parte da sua área pertence ao PCD, já que ocupa uma parcela dos municípios potiguares de Natal e Extremoz/RN. Única APA que possui Plano de Manejo e Zoneamento Ecológico Econômico (ZEE)	
Áreas de Proteção Ambiental	APA do Bonfim/Guaráira	Parte da sua área pertence ao PCD, já que ocupa uma parcela de 5 municípios do RN: Nísia Floresta, São José de Mipibu, Arês, Senador Georgino Avelino e Tibau do Sul	
	APA dos Recifes de Corais	Parte da sua área pertence ao PCD, já que ocupa uma parcela dos municípios de Touros e Maxaranguape	
	APA de Piriqui-Una	Parte da sua área pertence ao PCD, já que ocupa uma parcela do município de Canguaretama/RN	

Parques Estaduais	Parque Estadual Dunas de Natal (Parque das Dunas)	<p>É o que dispõe de melhor estrutura física, pessoal e equipamentos para atendimento ao público. Segundo a administração do Parque, chega a receber um fluxo mensal de 9 mil visitantes. A sua infra-estrutura inclui o Centro de Visitantes (com lanchonete, banheiros, bancos para descanso etc.), Centro de Pesquisas, Parque Infantil, Anfiteatro, área para Exposições Artísticas, Auditório e Oficina de Educação Ambiental de Artes, além de áreas de ginástica, de pique-nique e jogos. Realiza atividades monitoramento da flora e fauna, passeios em trilhas interpretativas, fiscalização preventiva e de controle, produção de mudas e reflorestamento, além de manutenção, desenvolvimento de eventos sócio-ambiental e convênios de parcerias.</p>	
	Parque Estadual Mata da Pipa	<p>Localiza-se no município de Tibau do Sul. Parcela da APA do Bonfim/Guaraíra foi transformada nesse parque. Não dispõe de nenhuma infra-estrutura para visitantes ou pesquisa. Até hoje sua área ainda não foi demarcada. Seu Plano de Uso e Manejo ainda não foi elaborado. Carece de formação do Conselho Gestor. Atualmente suas terras são invadidas. O fato de não possuir cercamento total da área favorece essas invasões, além de ausência de polícia ambiental nas terras.</p>	
Reserva de Desenvolvimento Sustentável	Não possui	-	-
Unidades de Conservação em Processo de criação	Unidade de Conservação do Morro do Careca	<p>Localizado no município de Natal, a área total a ser protegida por lei específica será de 2.054,27 hectares (equivalente a 28 campos de futebol). Somente após o levantamento geoambiental é que será definido em que categoria a UC irá se encaixar (se parque ambiental, estação ecológica, reserva biológica, reserva ecológica, área de proteção ambiental ou reserva extrativista)</p>	

Parque Estadual Mangues do Potengi	A área abrange um total de 792 hectares , na margem esquerda do estuário do Rio Potengi, no município de Natal-RN. O projeto prevê a construção de dois museus, o do Sal e do Camarão, integrar passeios e o desenvolvimento de estudos e pesquisas. Também pretende construir um Centro de Visitantes, restaurante, torres de observação e Centro de Pesquisa Estuarina.	
Parque Estadual do Jiqui	Localizado no município de Parnamirim, o Parque do Jiqui tem uma área de 395 hectares de proteção integral e 450 hectares de zona de amortecimento em seu entorno. Foi criada para garantir a conservação da Lagoa do Jiqui, assegurar a preservação do trecho de Floresta Atlântica denominado Mata do Jiqui, além de garantir a conservação de trechos das várzeas e dos leitos dos rios Pitumbu e Taborda na área da Unidade de Conservação.	
Reserva Particular do Patrimônio Natural (RPPN)	RPPN Mata Estrela Senador Antônio Farias	Localizado no município de Baía Formosa, foi criada em 1989. É o maior remanescente de mata atlântica do RN. Em sua vegetação abrange restingas, lagoas e dunas, ecossistemas associados de mata atlântica. É a terceira RPPN do RN, mas a única no domínio da mata atlântica. Em sua área possui árvores como fícus, gameleira e pau-brasil. O macaco-guariba, na lista dos animais ameaçados de extinção, é outra raridade da Mata da Estrela.
Floresta Nacional (FLONA)	FLONA Nísia Floresta	Localizada no município de Nísia Floresta, foi criada no ano de 2000.

Fonte: Elaboração própria, a partir de dados do Idema (2007)

Fotografias: Idema (RIO GRANDE DO NORTE, 2010b) e da Semurb (NATAL, 2010b)

Ao contrario do que ocorre com o Parque das Dunas, o *Parque Mata da Pipa* (PEMP) passa por problemas como roubo de árvores e plantas, ausência de fiscais e segurança. São necessidades do PEMP: demarcação de sua área; elaboração Plano de Uso e Manejo; construção do Centro de Visitantes e do Centro de Pesquisas; formação do Conselho Gestor; contratação de agentes comunitários e policia ambiental para administrar e proteger o parque; e cercamento total da área de modo a impedir a invasão das terras.

O não possui *Reservas de Desenvolvimento Sustentável*. Três **unidades de conservação estão em processo de criação**: dois parques, Parque Estadual Mangues do Potengi e Parque Estadual de Jiqui, e uma unidade de conservação cuja categoria ainda não foi definida, a UC do Morro do Careca.

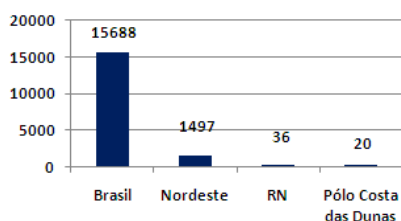
Referente à *Unidade de Conservação do Morro do Careca*, de acordo com o levantamento preliminar feito pelo Idema, do total de 2.054,27 hectares, 35,96 hectares são de área construída, 232,50 de campo de duna, 257,28 do Oceano Atlântico; 863,27 de restinga densa e 665,26 são de restinga rala. Já o Parque Estadual Mangues do Potengi. O *Parque Estadual de Jiqui*, segundo levantamento prévio, várias atividades poderão ser exercidas na área, como desenvolvimento de pesquisas científicas, educação e interpretação ambiental, atividades de recreação e turismo ecológico.

Outras duas unidades de conservação existem no Pólo Costa das Dunas, uma **Reserva Particular do Patrimônio Natural (RPPN)** e uma **Floresta Nacional (FLONA)**. A mata atlântica ocupa 92% da RPPN Mata Estrela Senador Antônio Farias. São plantas características desse ecossistema a mangabeira, o araçá e o murici, conhecidos por seus frutos comestíveis. As espécies de vegetais inclui árvores como o pau Brasil, gameleira, cajarana, ubaia doce, peroba, sucupira, jatobá, guabiraba de flor, pau d'arco, pau d'óleo, pau de sangue, bacoparí, palmeira, trepadeiras, samambaias, broméliasactos, orquídeas, musgos, líquens, fungos entre outros.

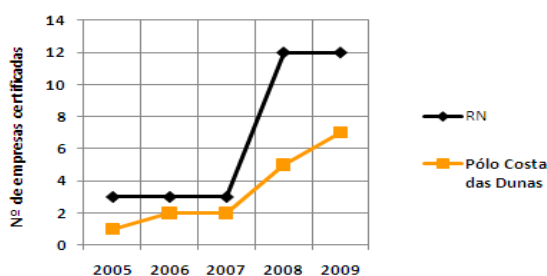
Ao todo a reserva tem 19 lagoas de água doce, distribuídas na restinga e mata atlântica. São exemplos de espécies da fauna: borboletas, formigas, embuás, calangos, guaribas (espécie em extinção), saguins, cotias, tatus, raposas, serpentes, jacarés, tejuacús, aves (gavião-carijó, xexéu, corupião, sebinho, galo-de-campina, beija-flor, periquito, maracanã, urubu-de-cabeça-preta, andorinha-do-rio, carão, pica-pau, João-bobo, matraca, tangará, bem-ti-vi, guaxe, pintor-verdadeiro) entre outros. São alguns dos frutos silvestres a mangaba, caju, grajirú, murta, murici, cajarana, goití, araçá, garajaú, jaboticaba, azeitona silvestre, batinga, calvaçu, manga, cambuim, angelica, jatobá, mamãozinho, guabiraba, ubaia, ingá entre outros.

Quanto às normas ISO, de acordo com a ABNT (BRASIL, 2010d) o Pólo Costa das Dunas possui vinte empresas com sistema da qualidade ISO 9001, versão brasileira da norma internacional ISO 9001 que estabelece requisitos para o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) de uma organização.

Gráfico 4.3.2 - Panorama das empresas com sistema da qualidade ISO 9001 no Brasil, na região Nordeste, no estado do RN e no Pólo Costa das Dunas/RN-Brasil



Nº total de empresas certificadas



Quantidade de empresas certificadas por ano

* Até a presente data, nenhuma empresa foi certificada em 2010.

Fonte: Elaboração própria, com base nos dados da ABNT (BRASIL, 2010d)

Água

Este atributo abrange as questões referentes ao abastecimento, manejo, consumo, reutilização, tratamento e gestão dos recursos hídricos em geral. Além disso, contempla as reservas aquíferas.

O Pólo Costa das Dunas concentra treze, das dezesseis bacias hidrográficas do estado do RN. Por compreender um relevo de campos dunares, o Pólo Costa das Dunas/RN possui aquíferos subterrâneos que garante a demanda de água potável da meso-região, além de proteção da flora e fauna das dunas, perenização do rio e atividades agrícolas (PREFEITURA MUNICIPAL DO NATAL, 2009).

De acordo com a Agência Nacional de Águas (BRASIL, 2009b), o Pólo Costa das Dunas possui uma capacidade de armazenamento total, em volume de água, de 84,27 hm³, cerca de 2% da capacidade de armazenamento tota do RN.

Segundo relatório da Secretaria do Meio Ambiente e dos Recursos Hídricos do RN (RIO GRANDE DO NORTE, 1998), o Pólo Costa das Dunas, assim como todo estado do RN, apresenta condições de oferta natural de água desfavoráveis. Fatores como chuvas irregulares, meio físico que dificulta a existência de disponibilidade hídrica, aliado ao consumo de água crescente da população, apontam uma situação crítica, onde o agravamento

de conflitos de mobilização e uso d'água merecem ações imediatas e eficazes. São algumas das recomendações que este estudo traz, através do diagnóstico dos recursos hídricos do PCD:

- a diminuição da demanda hídrica;
- o disciplinamento do uso e ocupação do solo;
- a implantação de uma política de irrigação;
- a recuperação de açudes existentes;
- a recuperação e proteção de trechos de vales úmidos;
- a reavaliação e reanálise dos critérios de irrigação;
- a recuperação de açudes;
- a implantação e fortalecimento de conselhos de recursos hídricos;
- a realização de estudos e pesquisas;
- a coordenação de ações entre os órgãos oficiais de meio ambiente e recursos hídricos das esferas federal, estadual e municipal bem como o fortalecimento de tais instituições.

Uma das iniciativas para diminuir a demanda hídrica do Pólo Costa das Dunas é através do combate ao desperdício, que pode ser feita através de campanhas publicitárias e sensibilização junto às associações de bairro, entidades de classe, empresas privadas, repartições públicas e cidadãos em geral.

O Pólo Costa das Dunas também precisa desenvolver estudos e pesquisas detalhados sobre os recursos hídricos, como por exemplo os que versam sobre as dunas, o potencial hídrico das lagoas, além de estudos adicionais, como os levantamentos cartográfico, topográfico, pedológico, geológico e hidrológico para melhor avaliação e estudos dos aquíferos do local.

Elaborado em 1998, o Plano Estadual de Recursos Hídricos (PERH) do RN dá ampla visão da problemática dos recursos hídricos do Pólo Costa das Dunas, apresenta alternativas de soluções, recomenda procedimentos a serem adotados e diretrizes gerais a serem seguidas, constituindo-se em indicadores dos rumos norteadores das ações governamentais até 2017. Sendo assim, tal Plano constituiu-se em um marco na gestão e políticas públicas voltadas para o uso das águas, pois serviu de referência no processo de planejamento do aproveitamento múltiplo, controle, conservação, proteção e recuperação dos recursos hídricos de todo Pólo Costa das Dunas.

O sistema de abastecimento de água, composto pelas etapas de captação, adução, tratamento, reservação e distribuição, do Pólo Costa das Dunas tem como responsável a

Companhia de Águas e Esgotos do Rio Grande do Norte (Caern), atualmente criticada por acumular dívidas, avaliada em R\$ 264 milhões, e por adotar um modelo de gestão ineficiente.

Figuras 4.3.4 - Sistema de abastecimento e distribuição de água do Pólo Costa das Dunas/RN-Brasil



Obra da adutora do Jiqui (Natal/RN)
(Parnamirim/RN)



Estação de Tratamento de Água de Extremoz/RN



Lagoa do Jiqui

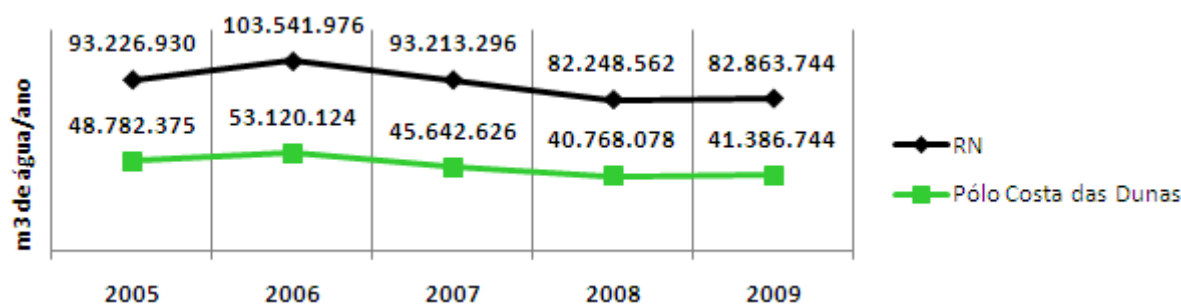
Fotos: Companhia de Águas e Esgotos do RN (2010)

Como medidas para reduzir vazamentos, combater o desperdício, garantir uma distribuição contínua da água e auferir o real índice de perdas e desperdício, e conseqüentemente aumentando a oferta de água, recomenda-se à companhia de saneamento e abastecimento de água do Pólo Costa das Dunas:

- a substituição da rede antiga de abastecimento de água, em cimento amianto, por PVC,, instalação de novos hidrômetros (medidores de consumo de água) em 100% das residências do PCD, além de utilização a tecnologia do geofonamento (usada para detectar vazamentos não visíveis);
- a diminuição do teor de nitrato superior ao nível tolerável à saúde humana, que é de 10 miligramas por litro de água, em 100% todas as localidades do PCD;
- a implantação de novas adutoras de água; e
- a melhoraria a produção e a oferta de água.

Segundo a Caern (Companhia de Águas e Esgotos do RN, 2010), os índices de consumo de água do Pólo Costa das Dunas registra oscilações. O volume consumido ora tem aumentado ora tem diminuído. Isso pode ser atribuído a algumas iniciativas de combate ao desperdício e/ou à mudança implantada no cálculo do volume estimado com a utilização das novas cotas de consumo da estrutura tarifária da CAERN. Nos dois últimos anos, o índice de consumo foi ascendente, tanto no Pólo Costa das Dunas quanto na média do RN.

Gráfico 4.3.3 Volume de água consumida no Pólo Costa das Dunas/RN-Brasil (em m³/ano)

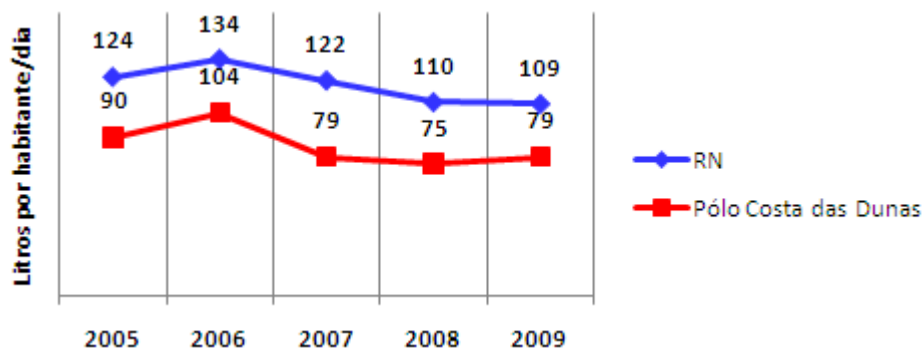


* A diferença nos valores do Volume Consumido entre 2006 e 2007 foi decorrente da mudança implantada no cálculo do Volume Estimado.

Fonte: Elaboração própria, com base nos dados da Companhia de Águas e Esgotos do RN (2010)

Igualmente, o consumo médio *per capita* de água dos consumidores do Pólo Costa das Dunas oscilou ao longo dos anos. No entanto, entre os dois últimos anos, o consumo no PCD registrou aumento. Isso é um dado negativo, pois não foi esse o mesmo comportamento da média do estado do RN, que vem tendo índices decrescentes.

Gráfico 4.3.4 Consumo per capita de água do Pólo Costa das Dunas/RN-Brasil (em litros por habitante/dia)



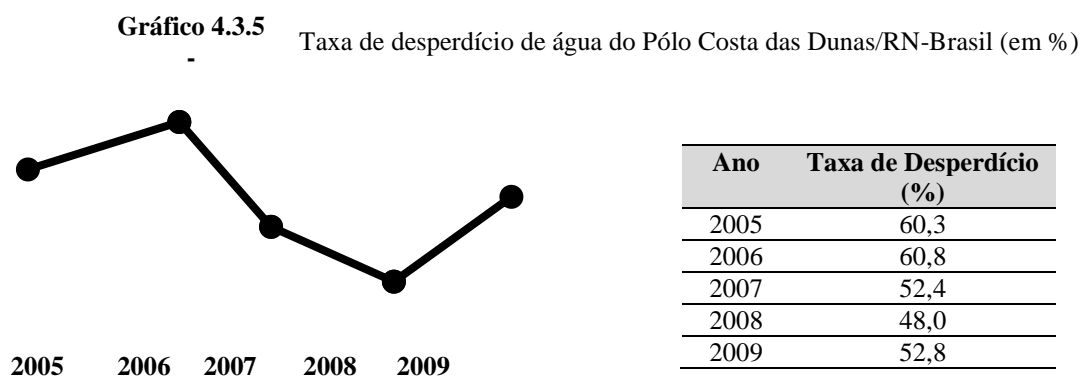
Fonte: Elaboração própria, com base nos dados da Companhia de Águas e Esgotos do RN (2010)

De acordo com o relatório do Ministério das Cidades, divulgado no Diagnóstico dos Serviços de Água e Esgotos 2008 (BRASIL, 2010c), o consumo médio *per capita* do país em 2008 foi de 151,2 l/hab.dia, sendo que nas médias regionais resultaram em 135,7 l/hab.dia na região Norte, 110,5 l/hab.dia na região Nordeste, 178,1 l/hab.dia na região Sudeste, 137,2 l/hab.dia na região Sul e 143,8 l/hab.dia na região Centro-Oeste.

Analisando esses dados, percebe-se que o brasileiro gasta, em média, 41 litros de água a mais que o total de 110 litros *per capita* recomendado pela Organização das Nações

Unidas (ONU). Já o nordestino, consome 0,5 litro a mais que o recomendado. Embora o Pólo Costa das Dunas apresente um índice de consumo *per capita* inferior à tanto da média nacional quanto ao que é recomendado pela ONU (79 l/hab.dia), revela que o PCD está retrocedendo, pois nos últimos dois anos aumentou seu consumo *per capita* em 4 pontos percentuais. Todo índice crescente do consumo *per capita* corresponde a um aumento do consumo total de água. O problema é que a demanda de água não cresce nessa mesma proporção. Ao contrário, a água é um recurso finito, cada vez mais escasso.

Já o valor médio de desperdício do país apontado pelo Ministério das Cidades (BRASIL, 2010c) é de 37,4%, valor que vem diminuindo desde 1995. A Caern (Companhia de Águas e Esgotos do RN, 2010) aponta que a atual taxa média de desperdício do Pólo Costa das Dunas é de aproximadamente 53%, índice bem acima da média nacional em mais de quinze pontos percentuais.



Fonte: Elaboração própria (2010), com base nos dados da Companhia de Águas e Esgotos do RN (2010)

De acordo com a Caern e SAAE os altos índices de desperdício do Pólo Costa das Dunas são causadas por vazamento nas redes de abastecimento, sub-medição nos hidrômetros e fraudes. A redução de desperdício, segundo essas concessionárias, passa pela garantia de investimentos nas redes e atendimento rápido de notificações de vazamentos.

Ao lado dos gestores público e das concessionárias, têm-se a população. Através do comportamento de cada indivíduo, com seus hábitos diários, o consumo pode aumentar ou diminuir. A Cosern aponta a conta de água conjunta em condomínios residenciais como uma das causas do alto consumo em regiões urbanas do Pólo Costa das Dunas. De acordo com ela, o usuário acaba não tendo o mesmo cuidado com o aumento do consumo de água assim como tem com a conta de luz. A Caern defende que pequenas transformações em hábitos diários podem gerar grandes mudança e acredita que a conscientização é uma das ferramentas para diminuir o desperdício.

São algumas medidas para evitar o desperdício de água no Pólo Costa das Dunas:

Quadro 4.3.4 - Ações para diminuir os índices de desperdício de água do Pólo Costa das Dunas/RN-Brasil

1- Reduzir em cinco minutos o tempo de uso do chuveiro elétrico. A economia pode chegar a 48 litros de água por banho
2- Trocar bacias sanitárias por modelos mais eficientes para evitar vazamentos
3- Instalar medição individualizada em cada apartamento, no caso de edifícios residenciais
4- Reutilizar a água do último enxágüe da máquina de lavar para a limpeza doméstica e para dar descarga nos banheiros, por exemplo
5- Instalar equipamentos poupadores, como torneiras que regulam a vazão e evitam o desperdício.

Fonte: Elaboração própria (2010), com base nos dados da Companhia de Águas e Esgotos do RN (2010)

Em quatro municípios do Pólo Costa das Dunas a distribuição de água e o esgotamento sanitário não são de responsabilidade da Companhia de Águas e Esgotos do RN (Caern). Nesses locais, eles são feitos pelo Serviço Autônomo de Água e Esgoto (SAAE), empresa de autarquia municipal. São eles: Ceará-Mirim, Extremoz, Maxaranguape e São Gonçalo do Amarante. A localidade de Maracajuá faz parte do município de Maxaranguape.

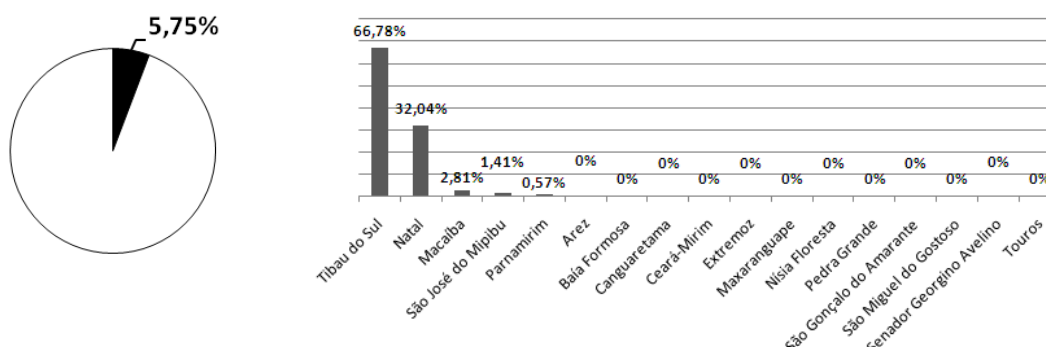
Segundo o Sindicato dos Trabalhadores em Água, Esgotos e Meio Ambiente (Sindagua), no Brasil existem 200 Serviços Autônomos de Águas e Esgotos, quinze deles estão no RN, e quatro no Pólo Costa das Dunas. Até o final dos anos 60 e início dos anos 70, o serviço de distribuição de água e esgotamento sanitário era prestado pela Fundação Nacional de Saúde (Funasa). Após esse período, a responsabilidade do serviço foi para o município.

Ausência de esgotamento sanitário, falta um órgão fiscalizador que garanta a qualidade da água que chega à população, má gestão, falta de investimentos, endividamento, alta taxa de desperdício e falta de água são os principais problemas destacados na rede de abastecimento de água e esgotamento dessas localidades atendidas pelo SAAE. Como exemplos, o Sinagua traz o caso de Ceará Mirim, cujo perfil da rede de abastecimento de água e esgotamento é apresenta a seguinte descrição: apenas 10% é saneada, rede de abastecimento de cimento e desperdiça 60% das águas que deveria chegar às torneiras. O Sindagua ainda aponta que São Gonçalo do Amarante a porcentagem do saneamento é ainda menor, apenas 5%. Natal, capital do estado, ainda possui 33%.

Das dezessete localidades do PCD, apenas cinco possui esgotamento sanitário. Essa taxa é bem abaixo da média nacional. De acordo com a Caern (COMPANHIA DE ÁGUAS E ESGOTOS DO RN, 2010), menos de 6% do Pólo das Dunas possui esgotamento

sanitário, taxa considerada baixa se comparada à média nacional. A Pesquisa Nacional de Saneamento Básico (IBGE, 2009) revelou que mais da metade (52,5%) dos municípios brasileiros possui o serviço de esgotamento sanitário.

Gráfico 4.36 - Porcentagem do Pólo Costa das Dunas/RN-Brasil que possui esgotamento sanitário



Fonte: Elaboração própria (2010), com base nos dados da Companhia de Águas e Esgotos do RN (2010)

Segundo dados do Ministério das Cidades (BRASIL, 2010c), o índice médio de tratamento de esgotos do Brasil atinge apenas 25% do país.

Além dessas, outras soluções para que os índices de consumo e desperdício de água do Pólo Costa das Dunas se tornem decrescentes nos próximos anos envolve responsabilidades múltiplas, tanto de gestores públicos, quanto das empresas concessionárias dos serviços de fornecimento e tratamento de água e também do comportamento de cada indivíduo da sociedade.

Aos gestores públicos caberá a elaboração de políticas públicas que viabilizem o saneamento básico e o sistema de abastecimento de água com tarifas adequadas à população, assegurar que as concessionárias prestem adequadamente seus serviços adotando tecnologias de otimização e aproveitamento de água. Campanhas de economia de água de cunho permanente na área da educação ambiental devem se adicionar às ações dos gestores públicos objetivando resultados a longo prazo. Outras iniciativas que cabem ao poder público é o estímulo aos usos que não consomem água, como hidroenergia e navegação, a adoção de uma gestão integrada dos recursos hídricos e de medidas de proteção das reservas consideradas estratégicas para o PCD. O governo do estado e prefeituras das dezessete cidades que compõem o PCD são, portanto, as responsáveis por essas iniciativas.

Às concessionárias de água e esgotamento sanitário do Pólo Costa das Dunas, Caern e SAAE, caberá buscar formas alternativas para diminuir o consumo de água e diminuir as perdas, através da adoção de novas tecnologias, investindo em estudos e pesquisas e do incentivo ao uso de equipamentos mais eficientes disponíveis aos consumidores

(especialmente em chuveiros, máquinas de lavar roupa e caixas de descargas de vasos sanitários).

Pesquisas e estudos que objetivem melhorar a eficiência dos aparelhos domésticos de uso intensivo de água, levando em consideração os hábitos familiares de consumo e higiene e os diferentes usos e costumes dos perfis de consumidores devem receber investimentos por parte das concessionárias e do poder público.

Por fim, deve-se mencionar que nos últimos anos é a qualidade da água consumida nas diferentes localidades do Pólo Costa das Dunas vem sendo questionada. Dois principais fatores vêm sendo apontados como os causadores dessa qualidade baixa: o elevado índice de nitrato encontrado nas amostras de água analisadas (acima de 10 miligramas por litro), o que vêm causando o fechamento alguns poços; e a falta de esgotamento sanitário em 67% de Natal, parte do lençol freático foi contaminada e 26 poços de abastecimento da Caern foram desativados em 2008.

Energia

O terceiro atributo da subdimensão ambiental da dimensão 3 é a energia, que envolve a regularidade do fornecimento, sazonal e diário de energia, além do uso de fontes de energia renováveis, as chamadas energias limpas.

Atualmente, a empresa que tem a concessão do serviço público de distribuição de energia elétrica no Estado do RN é a Companhia Energética do Rio Grande do Norte (COSERN), pertencente ao grupo Neoenergia. De acordo com a Neoenergia (2009), a COSERN atende a uma população estimada em 3 milhões de habitantes em 167 municípios do estado do Rio Grande do Norte. Sua área de concessão engloba aproximadamente 53 mil Km², o que corresponde a 100% do território do Estado.

Por falta de dados específicos para a localidade do Pólo Costa das Dunas, considerou-se os dados gerais do estado do RN.

Figuras 4.3.5 - Fotos da rede elétrica do Pólo Costa das Dunas



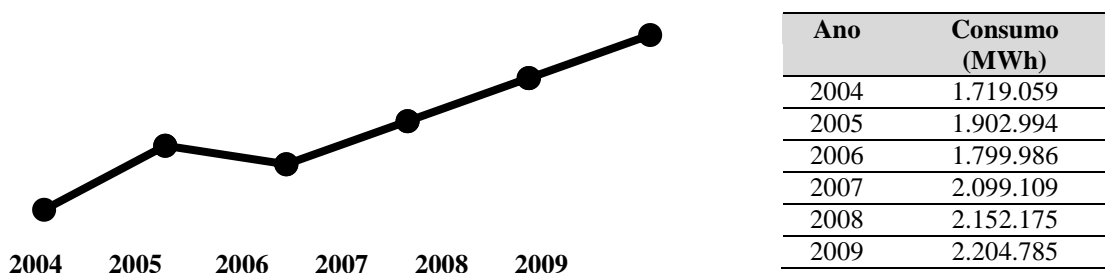
Fotos: Cosern



Fotos: Liz Rodrigues Cerqueira

Segundo relatório da Neoenergia (2009), o consumo de energia do Pólo Costa das Dunas aumentou ao longo dos anos. De acordo com relatórios da Cosern, o consumo anual de energia do Pólo Costa das Dunas em 2009 foi de 2.204.785 MWh, o que representa um aumento de 2,38 pontos percentuais em relação ao ano anterior.

Gráfico 4.3.7 - Consumo total de energia do Pólo Costa das Dunas/RN-Brasil (em MWh)



Fonte: Elaboração própria (2010), com base nos dados da Companhia Energética do Rio Grande do Norte (2010)

O mesmo ocorreu com o consumo doméstico de energia, que aumentou 1,75 pontos percentuais entre os anos 2007 e 2008 e continuou aumentando, marcando 3,6 pontos percentuais em relação aos anos 2008 e 2009.

Tabela 4.3.1 - Consumo de energia *per capita* no Pólo Costa das Dunas (em MWh)

Consumo per capita (kWh)	2007	2008	2009
Residencial	117,13	119,22	123,72
TOTAL	348,65	341,42	331,88

Fonte: Companhia Energética do Rio Grande do Norte (2010)

Observa-se que o consumo total *per capita* no Pólo Costa das Dunas têm diminuído ao passo que o consumo residencial *per capita* tem aumentado. Talvez isso se deva ao uso de aparelhos domésticos de uso intensivo de energia, como geladeira, chuveiro elétrico, microondas, ar condicionado, computador, máquina de lavar roupa, sanduicheira elétrica, liquidificador e ventilador.

Há de se destacar as fontes alternativas ou não-convencionais de energia do Pólo Costa das Dunas, através da tecnologia de aproveitamento dos ventos e do sol. De acordo com dados da Cosern (Companhia Energética do Rio Grande do Norte (2010a), as fontes alternativas de energia representam apenas 0,25% do total da energia consumida pelo Pólo Costa das Dunas.

Quadro 4.3.5 - Fontes de energia utilizadas no Pólo Costa das Dunas

Fontes de energia	%
Hidro	66,15%
Térmica	31,33%
Fonte Alternativa	0,25%
Cota Proinfa	2,27%
Total	100,00%

* Proinfa: Programa de Incentivo a Fontes Alternativas

Fonte: Companhia Energética do Rio Grande do Norte (2010)

A energia alternativa ou energia limpa é a energia sustentável que deriva do meio ambiente natural. São renováveis na medida em que são mantidas ou substituídas pela natureza. A energia alternativa é obtida através de fontes que são essencialmente inesgotáveis, ao contrário dos combustíveis fósseis, dos quais há uma provisão finita e que não pode ser repostas. As fontes de energia alternativa incluem as energias solar, vento, água, biomassa, madeira, inútil, geotérmica, entulho, energia termal fotovoltaica, e solar. As fontes de energia não renováveis incluem o carvão, o óleo e o gás natural.

O Pólo Costa das Dunas possui pequenos investimentos em energias alternativas, destacadamente as energias eólica e solar. Fonte renovável e inesgotável, a energia eólica tem como origem a ação do vento. Já a energia solar, tem como origem a ação do sol. A geração da energia a partir dos ventos é realizada por equipamentos denominados aerogeradores, que consistem basicamente de máquinas eólicas acopladas a geradores elétricos. Essas são duas das principais fontes de energia alternativas. Para converter a energia solar em eletricidade é utilizado um dispositivo constituído por células, chamado *painel fotovoltaico*.

Segundo a Agência de Fomento do RN, o Brasil é o melhor país para se investir na área de energias renováveis no mundo, sendo o Rio Grande do Norte o estado que oferece as melhores condições para implantação de usinas eólicas, apresentando vento intenso e constante (AGÊNCIA DE FOMENTO DO RN, 2008).

Um estudo desenvolvido pela COSERN, com apoio do governo do estado que teve como objetivo apontar o potencial eólico do RN apontou que (COMPANHIA ENERGÉTICA DO RIO GRANDE DO NORTE, 2003) em poucos anos o RN pode ampliar sua capacidade de produção, caso receba investimentos nesse segmento, sendo capaz de abastecer parte da região Nordeste. Atualmente, o RN possui dois parques eólicos em funcionamento (nenhuma delas se encontra no Pólo Costa das Dunas).

Entre os anos 2006 e 2007 a COSERN, em parceria com o Departamento de Engenharia Elétrica da UFRN, desenvolveu uma pesquisa experimental cujo foco era a energia eólica. Este estudo avaliou, também a viabilidade econômica da implementação do sistema em residências e condomínios. Lamentavelmente, o incentivo ao uso de energias alternativas e economicamente viáveis e o Incentivo ao uso da geração distribuída para pequenos consumidores é ainda escasso no Pólo Costa das Dunas.

Outra energia renovável que o Pólo Costa das Dunas é a energia solar, pois dispõe de alta incidência de radiação, o que torna viável o desenvolvimento de tecnologias capazes de transformar a energia solar em térmica, elétrica, química e mecânica. Ainda que haja perspectivas que o RN abrigar no futuro a maior usina fotovoltaica (energia solar) do país, a produção de energia a partir da energia solar no PCD restringe-se apenas a intenções e projetos ainda não concretizados.

Por fim, deve-se destacar as iniciativas de combate ao desperdício que estão sendo desenvolvidas no Pólo Costa das Dunas, e conseqüentemente a redução no consumo de energia. A Cosern desenvolve anualmente o seu Programa de Eficiência Energética . Nesse programa, são desenvolvidas ações educativas para o uso eficiente da energia elétrica em comunidades e escolas públicas, de incentivo à utilização de equipamentos eficientes e de efficientização das instalações elétricas de prédios públicos (universidades e hospitais) e de serviços públicos (basicamente de abastecimento de águas e esgotos).

Com base nas ações desenvolvidas nos últimos três anos, a COSERN tem conseguido uma redução anual no consumo de energia elétrica da ordem de 6.780 MWh, o que corresponde a 0,16% do mercado distribuído anual da empresa (Companhia Energética do Rio Grande do Norte (2010).

Produção limpa

Ao contrário dos setores da construção civil, hospitalar, telecomunicações e indústrias têxtil, farmacêutica, mineral, de petróleo e gás, de couro, de panificação, de abate de animais, de resíduos sólidos, de plástico e de reciclagem de lixo, que dispõem de pesquisas e estudos especializados de produção limpa, o setor do turismo não os possui.

Figuras 4.3.6 - Fotos do único aterro sanitário do Pólo Costa das Dunas/RN



Fotos: Braseco (2010) com as fotos 1, 2 e 3 (**primeira fileira**) e Juliana Caistrano (2010) com as fotos 4, 5 e 6 (**segunda fileira**)

Dados específicos sobre práticas ecológicas, uso de tecnologias limpas, estratégias para diminuir os riscos ao meio ambiente e seres humanos, prevenção de geração de resíduos, uso de água e energia, uso de materiais e energias renováveis e não nocivos, conservação da biodiversidade, além de ferramentas disponíveis para promover o desenvolvimento sustentável em hotéis e demais meios de hospedagem, agências de viagens, meios de transportes (buggys, ônibus, barcos, lanchas, dentre outros) e demais segmentos do turismo, permitiriam a análise do atributo produção limpa nas empresas turísticas do Pólo Costa das Dunas. Desse modo, para avaliar esse indicador, buscou-se a quantidade, tratamento e destinação dos resíduos sólidos do Pólo Costa das Dunas e também reciclagem.

De acordo com o Inventário de Resíduos Sólidos Industriais do RN (RIO GRANDE DO NORTE, 2003), para melhorar a qualidade ambiental e preservar os recursos ambientais do RN, foi sugerido, dentre outras recomendações, a necessidade de se implementar uma Política Estadual de Gestão de Resíduos Sólidos Industriais, minimizar a geração de resíduos sólidos, aumentar da reciclagem e reaproveitamento, diminuir a disposição final inadequada, investir em pesquisas de novas tecnologias limpas e adotar tecnologias industriais mais limpas.

Especialmente para as indústrias, o documento recomendou que se minimizasse a geração de resíduos sólidos, aumentasse a reciclagem e o reaproveitamento, bem como tratamento e destinação final adequados dos seus resíduos gerados, havendo menos desperdício e melhor aproveitamento dos recursos naturais. Essas recomendações de aplicam ao Pólo Costa das Dunas, já que concentra mais de 64% das indústrias do estado.

Do ano de 2003, ano que este relatório foi concluído, para o ano de 2009, passaram-se seis anos. Baseado em entrevistas com representantes do IDEMA e membros do CONAMA, o que se verificou no aspecto da eco-eficiência nos processos de produção limpa do Pólo Costa das Dunas nesse tempo foi:

Aspectos Positivos:

- ↑ Contratação da única empresa gerenciadora de resíduos sólidos do RN, responsável pela pelo tratamento e disposição final adequada de resíduos de algumas cidades do Pólo Costa das Dunas (restrita à Natal e alguns municípios da Região Metropolitana de Natal;
- ↑ A empresa gerenciadora de resíduos sólidos do RN possui o certificado ISO 9001, norma de sistema de gestão que permite que a empresa possa verificar a consistência de seus processos, medir e monitorar-los com o objetivo de aumentar a sua competitividade e com isso assegurar a satisfação de seus clientes.

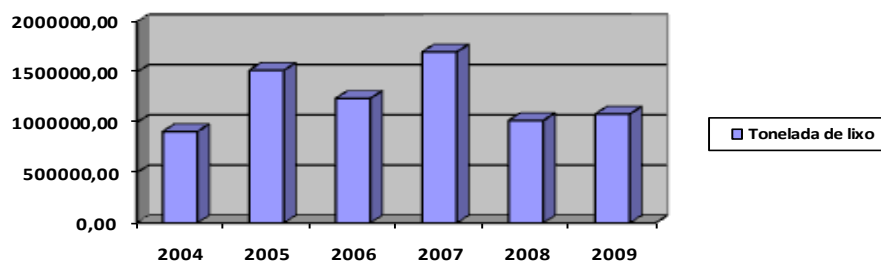
Aspectos Negativos:

- ↓ Baixa taxa (menos de 15%) de reprocessamento dos resíduos sólidos industriais perigosos;
- ↓ Alta taxa (mais de 90%) dos resíduos sólidos industriais que se encontram sem destinação;
- ↓ A maior forma de destinação final dos resíduos sólidos do Pólo Costa das Dunas continua sendo os chamados “lixões municipais”;
- ↓ As formas de armazenamento dos lixos domésticos ou residencial, comercial, público e industrial mais utilizadas no Pólo Costa das Dunas continua sendo o a granel em piso ou tambores em área descoberta;
- ↓ Natal, Arês, Baía Formosa e Ceará-Mirim continuam sendo os municípios do Pólo Costa das Dunas que se encontram em situação crítica em relação à geração de resíduos sólidos. Natal ainda pior, pois concentra a maior porcentagem dos resíduos sólidos perigosos do Pólo Costa das Dunas;
- ↓ Os índices de reuso ou reutilização dos resíduos sólidos gerados das empresas comerciais, indústrias e repartições públicas do Pólo Costa das Dunas se mantêm baixos.

A coleta do lixo de cada uma das localidades do Pólo Costa das Dunas é feita pela prefeitura de cada cidade. Já o tratamento e disposição final de resíduos é feito por apenas seis cidades do Pólo Costa das Dunas (Natal, Parnamirim, Ceará Mirim, São Gonçalo do Amarante, Extremoz e Macaíba). Nessas localidades, esses resíduos sólidos são tratados

adequadamente em um aterro sanitário. O local tem uma previsão de vinte anos de vida útil, havendo ainda um monitoramento por mais 10 anos.

Gráfico 4.3.8 - Quantidade de lixo produzida pelo Pólo Costa das Dunas/RN



Fonte: Elaboração própria, baseado em dados da Braseco (2010)

A quantidade anual de lixo produzida no Pólo Costa das Dunas é estimada em 1.163.437,5 toneladas, considerando que é produzido, em média, 3.187,5 toneladas por dia. Do mesmo modo, considerando a estimativa média de lixo anual por cidade de 63.674,12 toneladas, o Pólo Costa das Dunas produziu 1.082.460 toneladas de lixo no ano de 2009, cerca de 6% a mais do que o ano anterior.

Gráfico 4.3.9 - Quantidade de lixo per capita no Pólo Costa das Dunas/RN



Fonte: Elaboração própria, baseado em dados da Braseco (2010) e BRASIL (2010e)

Com base em dados do Pólo Costa das Dunas quanto ao crescimento populacional (BRASIL, 2010e) e cálculo estimado da quantidade de resíduo sólido produzido (BRASECO, 2010), a quantidade de lixo per capita nos últimos três anos variou, sofrendo queda de 37% em 2008 em relação ao ano anterior e aumentando cerca de 9% no ano seguinte.

Comparado à produção anual *per capita* de lixo no Brasil, avaliado em 4.200 kg/ano (BRASIL, 2002), o PCD possui um índice bem menor. Essa quantia representa mais

de cinco vezes mais do que os resíduos sólidos produzido por cada morador do Pólo Costa das Dunas.

O lixo reciclável aparece como uma das alternativas que o Pólo Costa das Dunas pode se valer para diminuir a quantidade de resíduos. Os gestores públicos devem fomentar iniciativas, cooperativas e pequenas empresas que têm interesse em atuar nessa área. Valendo-se da referência que o Brasil tem em ser líder em reciclagem de papelão e latas de alumínio, pode apoiar iniciativas nesse sentido.

Quadro 4.3.6 - Regras dos 3 “R” para diminuir a produção de lixo no Pólo Costa das Dunas/RN-Brasil

1- Reduzir: diminuir a produção de resíduos, pois quanto menos produzirmos, menores serão os problemas para acondicionar, coletar, transportar e dar destino final.
2- Reutilizar: reutilizar materiais que no passado seriam simplesmente descartados.
3- Reciclar: transformar resíduos em novos produtos. Desse modo, o resíduo é tratado como matéria prima, evitando sua extração.

Fonte: Elaboração própria (2010), com base nos dados da

Para diminuir a quantidade de lixo, além de produzir menos dejetos, os agentes sociais do Pólo Costa das Dunas devem buscar o (re)aprendizagem do consumo, conscientizando a população da importância do esforço de cada um. A educação aparece como ferramenta nesse processo.

De acordo com os dados da Braseco (2010), responsável pelo aterro sanitário e tratamento dos resíduos de seis cidades do Pólo Costa das Dunas, o aterro recebe cerca de 200 caminhões por dia, o que equivale aproximadamente a 1.500 ton de resíduos não perigosos divididos em inertes e não inertes, classificados como resíduos de classe II.

Alguns resíduos industriais da Classe IIA ou IIB provenientes de indústrias são encaminhados para o aterro, desde que esteja de acordo com a classificação do aterro e que seja firmado um contrato prévio entre o gerador do resíduo e a empresa responsável pelo aterro. Resíduos hospitalares vão para o aterro desde que incinerados por empresas adequadamente licenciadas. Resíduos da construção civil não vão para o aterro sanitário.

Transporte

O Pólo Costa das Dunas dispõe de um sistema de transporte variado. No tipo terrestre, destacam-se os ônibus, microônibus, buggys e táxis. No aquático, as balsas, lanchas e barcos. No aéreo, o avião.

De acordo com o Denatran (BRASIL, 2009c), o Pólo Costa das Dunas possui um total de 351.992 veículos, quase a metade da frota de veículos do RN (49%). Dessa

quantidade veículos, 60% são automóveis, índice acima da média nacional (58%) e abaixo das médias da região nordeste (45%) e do estado do RN (47%). Outro índice desse levantamento é que 94% dos veículos do Pólo Costa das Dunas é de uso individual, o que equivale a dizer que a cada dez veículos, dois são de uso individual.

Essas taxas indicam que o transporte individual no PCD é mais valorizado em detrimento do transporte coletivo, fator que torna o destino turístico menos competitivo, já que trata-se de uma pratica não-sustentável. Aqueles destinos que optaram por estimular o uso de transportes coletivos para se enquadrar com os princípios da sustentabilidade, diminuir o fluxo de veiculo nas ruas, melhorar a qualidade do ar e com isso competir melhor no mercado, têm investido cada vez mais em novas tecnologias e melhorias das vias de acesso, considerando os tipos de transporte, cada um com custos e características operacionais próprias, adequando-os para o destino em específico e levando em consideração suas vantagens e desvantagens. A análise dos custos, características de serviços, rotas possíveis, capacidade de transporte de passageiros, versatilidade, segurança e rapidez também são considerados ao se propor projetos que envolve o transporte e trânsito de um destino turístico.

Figuras 4.3.7 - Transportes utilizados e disponíveis para a atividade turística (Pólo Costa das Dunas/RN)



Jangada
(Travessia entre Genipabu e Barra do Rio - Ceará-Mirim/RN)



Ônibus
(Natal/RN)



Microônibus
(Natal/RN)



Avião
(Parnamirim/RN)



Táxi
(Natal/RN)



Buggy
(Tibau do Sul/RN)



Barco
(Maxaranguape/RN)



Balsa
(Senador Georgino Avelino/RN)

Fotos: Liz Rodrigues Cerqueira (2010)

Assim como ocorre nos demais destinos turísticos brasileiros, o ônibus é a modalidade predominante de transporte coletivo urbano do Pólo Costa das Dunas. Eles representam 0,8% dos veículos do PCD, índice que se iguala à região nordeste (0,8%) e é superior às médias nacional (0,7%) e do estado do RN (0,6%). De acordo com as secretarias de transporte e trânsito das diferentes localidades do PCD, estima-se que existem 25 empresas

permissionárias no transporte convencional de ônibus e 200 permissionários dos transportes opcionais (microônibus).

Para aumentar a capacidade do sistema de transporte público urbano, o PCD deve ampliar a construção de vias exclusivas para ônibus, sistema conhecido como Veículo Leve Sobre Pneus (VLP). A melhoria dos pontos ou paradas de ônibus também é apontada como meios de melhorar os serviços de transporte coletivo terrestre do PCD.

Não há metrô de transporte de passageiros no Pólo Costa das Dunas. Há de se investir nessa modalidade de transporte público coletivo, ainda que o custo elevado de implantação seja apontado por gestores públicos como impeditivo para desenvolver tal sistema de transporte. Se por um lado a implantação e a manutenção de um sistema de metrô implique em altos investimentos e requer um planejamento de viabilidade mais minucioso, por outro, é considerado sistema de transporte menos poluente e, portanto mais ecológico, já que agride menos o meio ambiente, e ideal para o transporte em massa de passageiros, já que possui alta capacidade de passageiros e eficientes para longas distâncias. O trem, balsa e barcos que prestam seus serviços no Pólo Costa das Dunas devem ser aperfeiçoados. Os existentes encontram-se em condições precárias e se restringem a roteiros do subúrbio da cidade, conectando uma área pequena e marginalizada.

De acordo com as secretarias de transporte e trânsito urbano das dezessete localidades do Pólo Costa das Dunas, a frota de táxi do PCD é estimada em 2.000 veículos. Como transporte individual de passageiros em veículos de aluguel, os táxi exercem sua função de utilidade pública, prestando o serviço a turistas e população local. Tão importante quanto a quantidade de táxis disponíveis em um destino turístico é a qualificação profissional do profissional que nele trabalha. O motorista de táxi é, muitas vezes, o primeiro contato do turista com o local. O atendimento desse profissional é condição indispensável para a boa impressão do visitante. Cortesia, hospitalidade e honestidade são necessários ao taxista para oferecer um serviço com qualidade e segurança. A maneira de lidar com o turista, a informação que passar, o preço que cobrar devem estar corretos, justos, verdadeiros, assim como a escolha do melhor e mais curto trajeto também devem ser considerados.

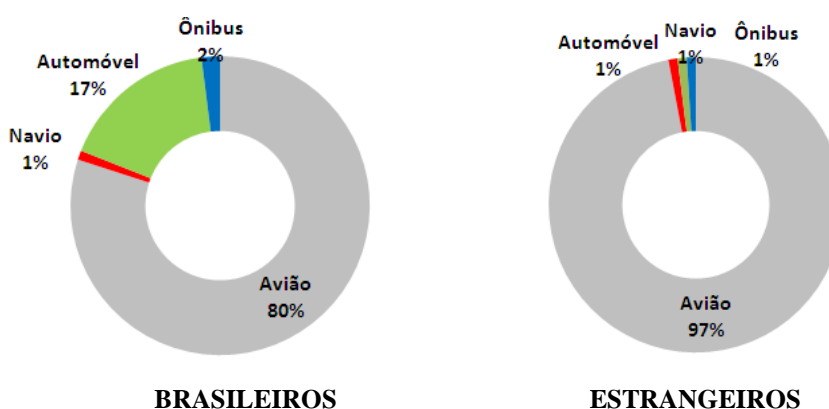
O estudo de demanda turística desenvolvido pela Setur (RO GRANDE DO NORTE, 2009c) revelou que 85% dos turistas brasileiros e 80% dos turistas estrangeiros que visitam o Pólo Costa das Dunas aprovam como “ótimo” ou “bom” o serviço de táxi. Quanto se trata do serviço de buggy o índice de aprovação é ainda maior, 97% dos turistas estrangeiros e 96% dos turistas brasileiros consideram os passeios de buggy “ótimos” ou “bons”. Este estudo ainda revelou que tanto os turistas brasileiros quanto estrangeiros

aprovaram o atendimento dos motoristas do buggy quanto à escolha e roteiros de passeio, preço cobrado pelo passeio e condições do buggy.

De acordo com a Setur (RIO GRANDE DO NORTE, 2009c) o transporte representa 11% do gasto médio total do turista que vai ao Pólo Costa das Dunas. Esse índice é mais do que suficiente para que os gestores públicos aumentem seus investimentos nesse setor, para melhor atender aos visitantes e aos usuários da população local. Nesse mesmo estudo, 32% dos turistas brasileiros e 30% dos turistas estrangeiros avaliaram o serviço de transporte público urbano como “regular” ou “ruim”. Os quesitos conforto, segurança e bem-estar foram apontados como fatores a serem melhorados no serviço de transporte do PCD. Embora este estudo se refere ao RN como todo, pode ser aplicado ao Pólo Costas das Dunas, já que trata-se do destino turístico que mais recebe turistas e que possui os maiores atrativos turísticos.

Cabe aos gestores públicos locais a fiscalização do exercício da função dos táxis (padronização taxímetro, cobrança/preço, pagamento da licença e atendimento), a cobrança de tarifa, a boa impressão do automóvel e do seu condutor (veículo limpo, volume com o som baixo, ausência de cheiro de cigarro e motorista aseado) e a localização, condições e sinalização dos pontos de ônibus. Do mesmo modo, a vistoria de ônibus, microônibus (chamados de “ligeirinhos”, “transportes alternativos” ou simplesmente “alternativos”) e buggys, o atendimento ao passageiro e as condições dos veículos devem ocorrer. Outros cuidados com o bem-estar dos passageiros, turistas ou não, é em relação a segurança, que envolve desde à idade do veículo, manutenção do mesmo ao trajeto, instalação de semáforos, criação de faixas para pedestres, instalação de lombadas e redutores de velocidade e a sinalização de trânsito em geral, e em relação ao cuidado com os passageiros, principalmente idosos, gestantes e pessoas com dificuldade de locomoção.

Gráfico 4.3.10 - Fluxo de entrada de turistas brasileiros e estrangeiros segundo o meio de transporte utilizado no Pólo Costa das Dunas/RN



Fonte: Elaboração própria (2010), baseada em dados da Setur (RIO GRANDE DO NORTE, 2009c)

Além do transporte terrestre, o Pólo Costa das Dunas deve desenvolver seus meios de transportes aquático, ferroviário e aéreo, modernizando cada um desses sistemas. Há previsão de se construir outro aeroporto no Pólo Costa das Dunas, maior e mais moderno, a fim de melhor atender aos fluxos de visitantes. De acordo com o fluxo de entrada de hóspedes brasileiros e estrangeiros segundo o meio de transporte utilizado no RN levantado pela Setur (RIO GRANDE DO NORTE, 2009c), o transporte de chegada e saída do Pólo Costa das Dunas mais utilizado pelo turista é o avião. A chegada por navio é inexpressiva, o que mostra que é preciso estimular essa modalidade de transporte, sobretudo dos cruzeiros marítimos, já que geograficamente dispõe de 200km de litoral. O automóvel é o segundo mais utilizado pelos brasileiros.

Uma vez no Pólo Costa das Dunas, durante sua permanência, o transporte mais utilizado pelo turista é o automóvel. É muito comum a locação de automóvel pelos turistas assim que chegam ao destino. Além desse, utilizam o ônibus, buggy, barco, lancha, balsa e táxi. Acredita-se que a preferência por automóvel como transporte estejam associados à autonomia, agilidade, conforto, segurança e praticidade que o turistas deseja ter ao se deslocar nas diferentes localidades do destino turístico, explorando ao seu modo atrativos turísticos (RIO GRANDE DO NORTE, 2009c). Os efeitos negativos do uso do transporte particular ao invés da utilização de transportes públicos podem ser sentidos de diversas formas. Afeta o meio ambiente, à medida que aumenta a emissão de gases tóxicos com a queima de combustível e o bem-estar da população, pois com o aumento do fluxo de veículos, do tempo de deslocamento de um ponto ao outro, dos congestionamentos e do barulho (poluição auditiva). Afeta também a qualidade das vias de acesso, pois quanto o maior o fluxo, maiores são os gastos com manutenção, recapeamento e qualidade do asfalto.

Existem alguns projetos de melhoria dos transportes no Pólo Costa das Dunas, especialmente projetados para atender às exigências da Copa 2014. No entanto, não se teve acesso a nenhum deles. Contudo, existem estudos do *Plano de Mobilidade* que possibilitam alterações na cidades do PCD com o mínimo de impacto negativo, que inclui um novo modelo de transporte para a cidade, vislumbrando atender aos visitantes dos jogos de 2014. Inclusive, a mobilidade urbana é um pré-requisito e deve ser priorizando no transporte de massa. Novos corredores de trânsito em avenidas principais e reestruturação de complexos viários urbanos estão incluídos nessas mudanças no sistema de transporte urbano do Pólo Costa das Dunas.

Sobre alternativas de transporte ecológico ou eco-eficiente, há de se registrar que no Pólo Costa das Dunas existem programas de controle de emissão de poluentes, onde, um deles é o *Programa de Monitoramento da Qualidade de Ar*. Neste, através da manutenção preventiva e medições periódicas nos veículos, efetuadas pelos órgãos oficiais e empresas participantes, tem mantido os veículos da frota urbana em condições que possibilitam a redução de poluentes emitidos na operação diária. Um segundo programa é a própria renovação da frota, onde, por si própria passa a reduzir a emissão de gases nocivos, tendo em vista obterem-se veículos mais eficientes que os substituídos.

Outras informações sobre o transporte foram tratadas na dimensão 2, no atributo *infra-estrutura*.

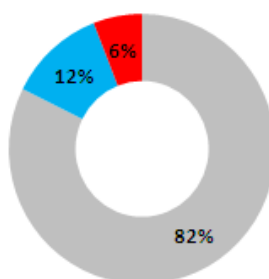
Urbanismo e Paisagem

Oitenta e dois por cento das localidades do Pólo Costa das Duna possuem Plano Diretor, instrumento básico na política de desenvolvimento e especialmente da política urbana de todo e qualquer destino, com objetivo central de interferir no processo de desenvolvimento a qualquer custo, considerando aspectos físicos, ambientais, sociais, econômicos e culturais.

Embora as localidades do Pólo Costa das Dunas que não possuem Plano Diretor (18%) não tenham mais de 20 mil habitantes, para estar de acordo com a lei elas devem elaborar seus Planos Diretores, já que segundo a Constituição Federa (BRASIL, 1998) e o Estatuto da Cidade (BRASIL, 2001), tratam-se de áreas de interesse turístico e sob influência de empreendimentos de grande impacto ambiental, aglomerações urbanas. Em tais condições, o município fica obrigado a ter o Plano Diretor, sob pena dos administradores serem punidos por atos de improbidade administrativa

Gráfico 4.3.11 - Municípios do Pólo Costa das Dunas que possuem Plano Diretor Municipal

■ Possui ■ Não possui ■ Plano em fase de elaboração e/ou em votação



Fonte: Liz Rodrigues Cerqueira (2010)

Ainda que a maior parte dos municípios possua Plano Diretor, o que se verifica é que a política de desenvolvimento urbano do Pólo Costa das Dunas, não é cumprido, já que

menos de 6% possui esgotamento sanitário, apenas 35% possui resíduos sólidos tem tratamento adequado em um aterro sanitário, somente 6% dos transportes urbanos existentes são para o uso público coletivo. Tais indicadores expressam que não há uma ordenação adequada no que diz respeito ao planejamento e controle do uso, do parcelamento, da expansão e da ocupação do solo urbano.

Ainda que exista política habitacional, o PCD registra favelas, invasões, ocupações, loteamentos irregulares e clandestinos.

Portanto, a ocupação e utilização turística do território do PCD tem ocorrido de forma indiscriminada, desordenada e irresponsável, não tendo sido obedecido normas urbanísticas e paisagísticas rígidas de acordo com a regulamentação sustentável.

Figura 4.3.8 - Expansão urbana do Pólo Costa das Dunas/RN, destaque para a verticalização e adensamento urbano no litoral



Cidade de Natal/RN

Foto: Esdras Rebouças Nobre

Fonte: Semurb (NATAL, 2009b)

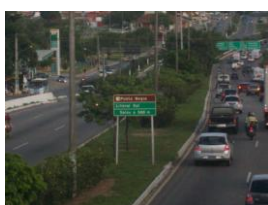
Outros fatores envolvem o urbanismo e a paisagem, como as sinalizações de trânsito e turística, lixeiras, banheiros públicos, o impacto visual das fiações de energia elétrica, barracas de praias, projeto de urbanização da orla e mobilidade urbana.

Embora a quantidade de lixeiras não signifique necessariamente que um destino turístico é limpo, elas devem existir em pontos turísticos, sobretudo nas áreas e entorno dos atrativos turísticos e zonas de maior circulação de visitantes. Nesse aspecto, o Pólo Costa das Dunas apresenta-se deficiente.

Banheiros públicos é algo que praticamente inexistente no Pólo Costa das Dunas. Com exceção dos banheiros químicos instalados exclusivamente no período da realização de algum evento ou festa popular, não se verifica esse tipos de equipamentos de modo permanente.

No aspecto sinalização, que inclui placas e numeração das ruas (com os nomes e números dos logradouros e CEP), sinalização *turística* (conjunto de dispositivos, como placas implantadas sucessivamente ao longo de um trajeto estabelecido, com mensagens escritas ordenadas, pictogramas e setas direcionais. utilizado para informar os usuários sobre a existência de atrativos turísticos e de outros referenciais, sobre os melhores percursos de acesso e, ao longo destes, a distância a ser percorrida para se chegar ao local pretendido) e a sinalização *de trânsito* (que abrange as faixas, semáforos, placas, redutores de velocidade, inscrições nas vias, sinais luminosos, gestos e sons compõem o código da sinalização de trânsito), o Pólo Costa das Dunas é deficiente. As sinalizações indicativas, informativas, de advertência ou de regulamentação são dispositivos de segurança colocados na via pública para garantir sua utilização adequada, possibilitando melhor fluidez no trânsito e maior segurança dos veículos e pedestres que nela circulam.

Figuras 4.3.9 - Sinalizações turísticas do Pólo Costa das Dunas/RN



Natal/RN



Extremoz/RN



Parnamirim/RN



Maxaranguape/RN

Fotos: Liz Rodrigues Cerqueira (2010)

Deve-se mencionar a poluição visual que os fios elétricos sob a paisagem do destino turístico Pólo Costa das Dunas. No geral, as concessionárias de energia elétrica do Brasil não têm interesse em investir na diminuição do impacto visual que postes fios, torres e demais estruturas de transmissão de energia elétrica provocam na paisagem e no desenho urbano como todo. A CAERN, atual concessionária de distribuição de energia elétrica do Pólo Costa das Dunas, destina poucos investimentos quanto a este ponto, embora tenha desenvolvido pesquisas entre os anos 2006 e 2007 em parceria com o Núcleo de Incubação Tecnológica do CEFET-RN sobre este tema. O estudo versava sobre aterramento das linhas de transmissão elétrica. No entanto, tal pesquisa ficou apenas na categoria de *pesquisa aplicada*, não chegando sequer a ser desenvolvida de modo experimental.

Os abrigos, paradas ou pontos de ônibus são inadequados em praticamente todo Pólo Costa das Dunas. Embora seja de responsabilidade da concessionária responsável pelas comunicações, cada prefeitura das cidades que compõem o PCD devem solicitar que sejam instalados telefones públicos em locais estratégicos do destino turístico, como por exemplo nas áreas de grande circulação de pessoas, nos pontos turísticos e ao longo do trajeto que o turista faz para chegar até aos principais atrativos turísticos.

Figuras 4.3.10 - Elementos urbanos e paisagísticos do Pólo Costa das Dunas/RN



Abrigos de ônibus
Natal/RN



Telefone público
Natal/RN

Fotos: Liz Rodrigues Cerqueira (2010)

Há que se melhorar a sinalização turística e as condições de acesso aos produtos turísticos. É preciso construir novas estradas, melhorar as estradas que estão ruins e sinalizá-las. Melhorar a infraestrutura das orlas deve ser uma das ações urbanísticas do Pólo Costa das Dunas. Existe um projeto em andamento, a da orla de Natal.

Embora tenham sido tratados detalhadamente no item da dimensão 2 sobre *infra-estrutura*, é preciso reforçar que as rodoviárias, portas de entrada para o turismo interno, os aeroportos regionais e o aeroporto internacional devem ser melhorados, já que se tratam de componentes do urbanismo e da paisagem.

Outro item que deve ser comentado e que impacta sobre a paisagem e o urbanismo do Pólo Costa das Dunas é a construção civil. Com um dos menores custos de construção do país (R\$ 604,93 por m²) – o terceiro mais baixo do Brasil e o segundo mais baixo do Nordeste – a construção civil do RN experimenta forte expansão no período retratado, constituindo-se o fato, vantagem competitiva para o RN, em relação aos outros estados do Brasil. Em resposta a esse baixo custo e a dinamização da economia local, o consumo de cimento no RN – um dos indicadores da expansão do setor – vem crescendo a ritmo anual superior a 13% desde 2005.

O avanço construtivo no território do Pólo Costa das Dunas deve ser encarado com cautela ao invés de euforia, já que o mesmo influencia diretamente no meio ambiente, no bem-estar e na qualidade de vida da população residente. Gerenciar o espaço é a melhor

forma que o PCD irá minimizar os impactos negativos que as novas construções trazem, além da aparente modernização.

Estudos Prévios de Impacto Ambiental (EIA) e respectivos Relatórios de Impacto Ambiental (RIMA) do Pólo Costa das Dunas/RN devem ser elaborado considerando-se não apenas os pontos isolados onde os empreendimentos serão construídos, mas devem se estender em todo, seu conjunto.

Figuras 4.3.11 -

Projeto de construção de um empreendimento hoteleiro no Pólo Costa das Dunas/RN



Como é atualmente



Como vai ficar

Fotos: IDEMA (2010)

Também está ocorrendo no Pólo Costa das Dunas a proliferação dos fenômenos da metropolização turística, residência secundária e o turismo residencial. De acordo com Gausa; Banchini; Falcón (2009), *metropolização turística* é o processo em que as cidades de uma região turística estão em via de se tornarem uma metrópole, prestes a abrigar mais de 1 milhão de habitantes em uma região ou apenas em uma cidade, integrando as cidades e induzindo a expansão urbana em seu entorno. *Residência secundária*, para Silva e Fonseca (2010) seria o segundo domicílio localizado distante ou próximo dos centros urbanos, de propriedade particular, que o indivíduo adquire para utilizar temporariamente nos momentos de lazer, por pessoa cuja residência principal está situada em outro local.

Já *turismo residencial* também denominado *turismo imobiliário* ou *Imobiliário-turístico*, segundo Jacob (2007) e Jacob; Cavalcante (2007), ora é definido pelos autores como um segmento do setor turístico, sob o argumento de que se trata de uma matriz de classificação de segmentos turísticos cujo turista possui uma residência própria no destino que visita periodicamente, ora é conceituado como um empreendimento que situa-se em geral em áreas distantes das capitais e aeroportos, e que oferece grande infra-estrutura urbana e turística, integrando hotelaria e residências, proporcionando serviços hoteleiros, gestão e locação destes imóveis, intercâmbio de semanas de férias, serviços turísticos como receptivos,

city tours, passeios, atividades aos diversos tipos de visitantes, com o objetivo principal de promover a integração social entre os compradores das habitações, os hóspedes dos hotéis e a população local. Caracteriza-se como uma nova modalidade de investimento oriundo da associação do capital turístico com capital imobiliário.

Já que é inevitável a proliferação de residência secundária e Imobiliário-turístico os gestores do Pólo Costa das Dunas devem priorizar o setor hoteleiro ao invés da segunda residência. Sugere-se algumas medidas para que o PCD possa se beneficiar melhor mais:

- Taxar esses empreendimentos
- Ser mais rígido na negociação
- Abocanhar uma maior porcentagem da venda do terreno, da construção e do funcionamento
- Exigir algumas contrapartidas
- Rever as exigências, atualizando-as
- Reverter essa arrecadação em benefícios coletivos, sobretudo com obras e investimentos para o turismo

Assim, a metropolização turística, a residência secundária e o turismo imobiliário são processos dinâmicos espaciais relacionados. E, embora a Associação do Desenvolvimento Imobiliário Turístico (DIAS et al., 2008), Silva; Ferreira (2007) e Silva; Sobrinha; Clementino (2006) estimulem a proliferação de empreendimentos turístico-imobiliários no PCD, é importante que os gestores públicos do Pólo Costa das Dunas atue sem privilegiar um grupo restrito a ser beneficiado com novas construções e sem ignorar as irregularidades ambientais, equacionando estes problemas, que estão além das ações de regularização e requalificação, mas articulando os condicionantes da legislação urbanística e incorporando os diferentes interesses envolvidos e a participação social nas decisões.

O Pólo Costa das Dunas está sob forte influência do mercado europeu, que faz com que os terrenos se supervalorizem, e com isso se elevem o valor do metro quadrado do solo e aumentem os impostos. Isso é ruim para o lugar, pois os moradores terão o custo de vida mais elevado.

O urbanismo e paisagem envolvem ainda a drenagem e escoamento das águas pluviais, os postes de iluminação, os abrigos de ônibus e telefones públicos. No entanto, esses aspectos já foram tratados em tópicos anteriores, quando foram analisados os atributos da água, energia e infra-estrutura.

Por fim, deve-se mencionar que um dos gargalos do urbanismo do Pólo Costa das Dunas, a mobilidade urbana. Integrada com a política de desenvolvimento urbano, 35% das

idades do Pólo Costa das Dunas possuem Projeto de Mobilidade Urbana, com a finalidade de proporcionar o acesso amplo e democrático ao espaço urbano, priorizando os modos de transporte coletivo e os não-motorizados, de forma segura, socialmente inclusiva e sustentável. No entanto, em apenas 12% delas os têm ações em andamento no sentido de colocar em prática a lei.

O aumento considerável da demanda de tráfego, congestionamentos, precariedade no sistema de transporte coletivo, estacionamentos com capacidade insuficiente para a demanda, vagas irregulares, falta de investimentos em transportes sobre trilhos, inadequação da infra-estrutura urbana para pessoas com deficiências ou mobilidade reduzida e falta de integração dos modais de transporte urbano são alguns dos problemas enfrentados pelo Pólo Costa das Dunas, que irá sediar alguns jogos de futebol daqui há quatro anos, na Copa 2014, campeonato esportivo do futebol mundial mais significativo do mundo.

Segundo a Secretaria Extraordinária para Assuntos da Copa 2014 (SECOPA), nova secretaria criada para tratar de assuntos referentes à realização da Copa 2014, os únicos projetos em andamento são o de mobilidade urbana e da construção do estádio Arena das Dunas, ambos projetos a serem realizados na cidade de Natal. Além disso, foram disponibilizados linhas e crédito pela CEF (Caixa Econômica Federal) para empresários que queiram investir na hotelaria das cidades que ficam em um raio de até 100km da capital Natal.

Não se teve acesso ao conteúdo desses dois projetos. No entanto, todo Plano de Mobilidade Urbana inclui itens como o transporte sobre trilhos, dentre eles o metrô, novos corredores para ônibus, além da construção de ciclovias, bicicletários, passeios, rampas de acesso, piso tátil, calçadas rebaixadas, passagens em nível, eliminação de barreiras arquitetônicas que limitam a acessibilidade dos cidadãos e demais soluções para os gargalos dos serviços de transporte público coletivo. O transporte, a segurança e a facilidade de deslocamento para pessoas com deficiências ou mobilidade reduzida também deve ser considerada. Ao lado do sistema de mobilidade, o sistema aeroportuário e as arenas esportivas (estádios de futebol) completa as três grandes prioridades de investimento que um destino turístico que deseja sediar eventos internacionais deve buscar. Investir nesses aspectos da estrutura urbana torna um destino turístico mais competitivo.

Desse modo, a mobilidade urbana do Pólo Costa das Dunas é ainda um desafio a ser superado principalmente pelos gestores públicos, já que a ele é atribuído a responsabilidade de conduzir esse processo, seja imputando responsabilidades a cada agente social (governo federal, dos governos estaduais, das prefeituras, da iniciativa privada e de entidades internacionais), seja ampliando as linhas de financiamento com acesso ao crédito a juros baratos para a reforma e a ampliação de empreendimentos turísticos, seja investindo na

imagem do destino turístico, ou seja investindo em qualificação e capacitação profissional sobretudo dos trabalhadores que lidam direta ou indiretamente com o turismo, como taxistas, garçons, recepcionistas, policiais, guardas municipais, barraqueiros e artesãos.

Arquitetura e entorno

O componente arquitetônico e paisagístico do Pólo Costa das Dunas é o último atributo a ser avaliado da subdimensão ambiental. Verifica-se a verticalização das construções estão cada vez maiores. Prédios com dezenas de andares tem causado um impacto visual em todo PCD.

Figura 4.3..12 - Vista parcial de uma das localidades do Pólo Costa das Dunas/RN



Natal/RN

Foto: Sérgio Cabral

Fonte: Idema (RIO GRANDE DO NORTE, 2006c)

Embora 82% da área do Pólo Costa das Dunas possua Plano Diretor de Uso e Ocupação do Solo, verifica-se a existência do não-cumprimento de suas diretrizes e prioridades para crescimento e expansão urbana tanto nas áreas de interesse turístico e nas demais zonas urbanas. Tão importante quanto possuir plano diretor é que ele seja implementado em seus requisitos específicos de planejamento e regulamentação para ocupação do solo. O que se tem visto é que as limitações impostas pelo Plano Diretor ou normas aplicáveis do Pólo Costa das Dunas não têm inibido construções em áreas de biodiversidade sensíveis.

Outro aspecto sobre os Planos Diretores existentes que deve ser mencionado é que a zona rural não é contemplada, restringindo apenas à zona urbana.

Dentre as principais obras arquitetônicas do Pólo Costa das Dunas, destaca-se a Ponte Newton Navarro, com 1.780 metros de dimensão e uma altura de 110 metros, equivalente a um prédio de 25 andares. Além da ponte, destacam-se também as obras do estádio João Cláudio de Vasconcelos Machado, mais conhecido como Machadão, a Catedral

de Nossa Senhora da Apresentação, popularmente conhecida como Catedral Nova, o Farol Mãe Luíza e o Parque da Cidade Dom Nivaldo Monte, atualmente fechado à visitação. Mas, o obra arquitetônica mais famosa do Pólo Costas das Dunas é a Fortaleza dos Reis Magos.

Figuras 4.3.13 -

Principais obras arquitetônicas do Pólo Costa das Dunas/RN



Ponte Newton Navarro



Estádio João Cláudio de Vasconcelos Machado



Farol Mãe Luíza



Catedral de N.S. Apresentação



Parque da Cidade Dom Nivaldo Monte



Fortaleza dos Reis Magos

Fotos: Natal (2009b)

Recuperar patrimônios históricos deve ser um dos projetos arquitetônicos do Pólo Costa das Dunas. Intervenções em Natal e Touros são necessários para potencializá-las como produtos turísticos para que sejam mais aproveitados. Não há registros de hotéis, restaurantes, residências, parques ou qualquer outra edificação do Pólo Costa das Dunas que empreguem técnicas da bioarquitetura, intervenções conscientes e planejadas, as chamadas *construções sustentáveis*. O que se pôde constatar em algumas construções do PCD foram iniciativas isoladas para economizar água e energia, reduzir o volume de entulho, utilizar material reciclável, e promover conforto ambiental a um custo de manutenção mais baixo.

Por fim, há de destacar que os monumentos arquitetônicos, dentre estes prédios, casarões, casas e sobrados serão tratados posteriormente quando for comentado *cultura e patrimônio*.

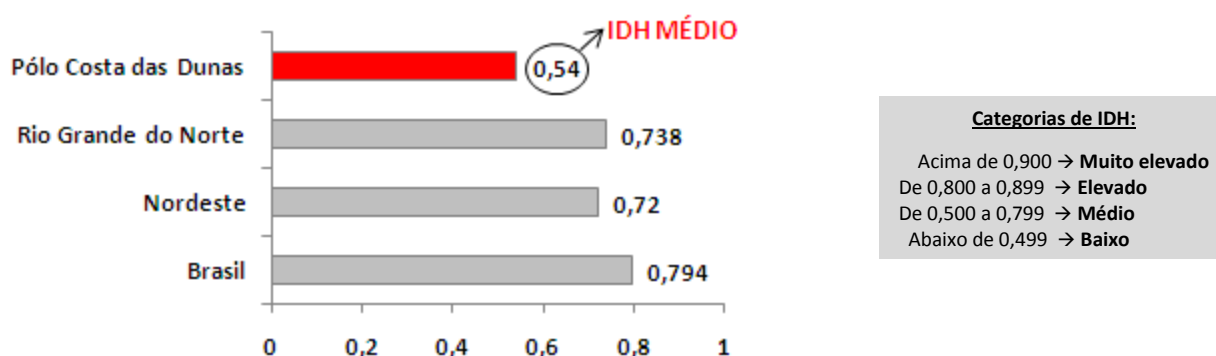
Subdimensão Social

Este atributo toma como base o Índice de Desenvolvimento Humano (IDH), criado originalmente para medir o nível de desenvolvimento humano dos destinos a partir de

indicadores de educação (alfabetização e taxa de matrícula), longevidade (esperança de vida ao nascer) e renda (PIB per capita).

Baseado nos dados do Atlas do Desenvolvimento Humano no Brasil (PROGRAMA DAS NAÇÕES UNIDAS PARA O DESENVOLVIMENTO, 2003), foi possível calcular a média do IDH do Pólo Costa das Dunas. Chegou-se ao índice 0,540, que, de acordo com as categorias de IDH do PNUD se encaixa como *médio*.

Gráfico 4.3.12 - Índice de desenvolvimento humano do Pólo Costa das Dunas/RN



Fonte: Elaboração própria, a partir dos dados do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (2003; 2009)

Esse índice está abaixo das médias do Brasil (0,794), da região Nordeste (0,720) e do Rio Grande do Norte (0,738), se tomarmos como base os índices do Relatório de Desenvolvimento Humano 2009 (PROGRAMA DAS NAÇÕES UNIDAS PARA O DESENVOLVIMENTO, 2009).

Das dezessete localidades do Pólo Costa das Dunas, quatro possuem o menor índice de desenvolvimento humano. A cidade do PCD que possui o maior IDH é Natal (0,733), índice acima da média nacional e regional.

Cultura e patrimônio




Na **gastronomia**, o Pólo Costa das Dunas tem como pratos regionais a carne do sol com macaxeira e manteiga do sertão, feijão-de-corda, paçoca, arroz de leite, tapioca, castanha de caju, doces e sucos das frutas da terra (mangaba, siriguela, manga, caju e cajá). Alimentos vindos do mangue e do mar também vêm a ser à base de pratos à base de peixe, caranguejos e outros frutos do mar. Doces típicos regionais de fabricação caseira, como o doce de leite, de coco verde, de frutas tropicais (caju, goiaba, manga, banana, mamão) são os destaques da culinária potiguar.

No **artesanato**, as redes, cestarias, trançados, bordados, cerâmica, esculturas de madeira, rendas, bijouterias de pedras lapidadas, tecelagem, objetos e calçados de couro são

os destaques. Embora se verifique mais de 20 pequenos **centros de venda de artesanato** em todo Pólo Costa das Dunas, há 04 grandes centros de artesanato que se destacam, ambos localizados em Natal. Os artesanatos também são vendidos em feiras livres em locais de circulação de turistas, próximos às praias, nas praças ou vizinho à lojas varejistas.

Segundo o Inventário do Patrimônio Cultural do Rio Grande do Norte (RIO GRANDE DO NORTE, 2006), o Pólo Costa das Dunas possui o seguinte patrimônio, dividido nas tipologias:

Quadro 4.3.7 - Patrimônio Cultural do Pólo Costa das Dunas/RN

Tipos	Lista	Imagens
<p>Artes Visuais</p>	<p>Dezenas de obras, reunidas em sua maioria na Pinacoteca do Estado do RN</p> <p>TOTAL: Cerca de 100 obras</p>	 <p>Pátio da Pinacoteca (Natal-RN)</p> <p>Oficina de artes visuais (Natal-RN)</p> <p>Fotos: RIO GRANDE DO NORTE (2010)</p>
<p>Patrimônio Arquitetônico</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Antiga Base de Hidroaviões-Rampa ▪ Antiga Capitania dos Portos (Capitania das Artes) ▪ Antiga Casa de Detenção (Centro de Turismo) ▪ Antiga Ponte de Igapó ▪ Antiga Residência de Juvino Barreto (Colégio Salesiano) ▪ Antigo Liceu Industrial ▪ Antigo Palácio do Governo (Sobrado da Rua Chile) ▪ Antigo Prédio da Escola Doméstica de Natal (Centro) ▪ Antigo Quartel General (Memorial Câmara Cascudo) ▪ Casa da Estudante ▪ Casa da Viúva Machado ▪ Casa de Luís da Câmara Cascudo ▪ Casa do Estudante de Natal ▪ Casa do Padre João Maria ▪ Casa na Rua da Conceição (Sobradinho) ▪ Teatro Alberto Maranhão <p>TOTAL: 16 edificações</p>	 <p>Teatro Alberto Maranhão (Natal-RN)</p> <p>Foto: A autora (2010)</p> <p>Ponte de Igapó (Natal-RN)</p> <p>Foto: RIO GRANDE DO NORTE (2010)</p>
<p>Patrimônio Museológico</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Instituto Histórico e Geográfico do RN ▪ Memorial Câmara Cascudo ▪ Memorial Monsenhor Expedito de Medeiros ▪ Museu Café Filho ▪ Museu Câmara Cascudo ▪ Museu Capitão Antas ▪ Museu da A Rampa/ Aeronáutica e Espaço de Natal ▪ Museu da Fortaleza dos Reis Magos 	

- Museu de Arte Didática
- Museu de Arte Sacra
- Museu de Cultura Popular Djalma Maranhão
- Museu de Minérios
- Museu do Mar Onofre Lopes
- Museu Odontológico Dr. Solon de Miranda Galvão
- Pinacoteca Estadual do RN

TOTAL: 15 espaços museológicos

Memorial Câmara Cascudo
(Natal-RN)



Museu de Cultura Popular
(Natal-RN)

Fotos: RIO GRANDE DO NORTE (2010)

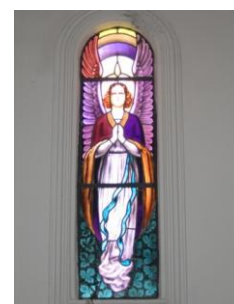
**Patrimônio
Sacro**

- Anjo Deus Ihe pague - Graça Maria de Oliveira
- Anjo Tocheiro (05)
- Anjo Tocheiro-(Vital)
- Busto Relíquio São João Evangelista
- Conjunto Sagrada Família
- Cristo com São Pedro
- Cristo Crucificado (22)
- Cristo Ressuscitado
- Dom Bosco - Graça Cavalcanti
- Dormitação de Nossa Senhora (02)
- Francisco (Pastor)
- Gce Homo (vital)
- Imagem em nó de Pinho
- Jacinta (Pastor)
- Jesus Ressuscitado (02)
- Lúcia (pastor)
- Margarida Maria à lá Coque

TOTAL: 44 bens sacros



**Conjunto Sagrada Família
Tocheiro**
(Ceara-Mirim-RN)



**Vital do Anjo-
Tocheiro**
(Natal-RN)

Fotos: RIO GRANDE DO NORTE (2010)

**Bens Móveis
Integrados**

São estátuas, bustos, pórticos, marcos ou objetos esculpidos pela natureza e que deram nome aos locais onde estão.

TOTAL: Mais de 100 bens



**Pórtico de Natal
Maria**
(Natal-RN)



Busto de Padre João
(Natal-RN)

Fotos: A autora (2010)

**Patrimônio
Imaterial**

Manifestações culturais e espetáculos:

- Araruna
- Auto Natalino: um presente de Natal
- Babelô
- Boi Calemba
- Caboclinhos
- Congos de caçola
- Fandangos
- Pastoril
- Presente de Natal
- Teatro Popular de bonecos

Festas populares:

- Ano Novo (Reveillon)
- Carnaval
- Festa de Santo Reis
- Festa de São Sebastião



Artista de teatro de bonecos (Natal-RN)
Foto: NATAL (2009b)

- Festa de N. S. dos Navegantes
- Festa dos padroeiros de cada cidade
- Festejos juninos
- Natal



Espetáculo Auto Natalino realizado no Palácio da Cultura (Natal-RN)

Foto: RIO GRANDE DO NORTE (2010)

Artesanatos:

- Artefatos de materiais oriundos da flora e da fauna nativas, tais como madeira, palha, fibra, cipó, concha, areia colorida, barro, casca de coco, semente, tecido, osso, pena e outros
- Bordados
- Cerâmica
- Esculturas
- Miniaturas
- Pinturas
- Redes de dormir e tapeçaria
- Renda
- Retalhos



Carnatal: Festa de Carnaval

(Natal/RN)



Festa de N.S. dos

(Natal-RN)

Fotos: RIO GRANDE DO NORTE (2010)

Culinária/Gastronomia:

- Arroz de leite
- Batidas de frutas regionais
- Bolos
- Buchada
- Caranguejo
- Carne do sol
- Castanha
- Doces de cajú, graviola, cajá, abacaxi e outras frutas
- Farofa d'água
- Feijão verde
- Ginga com tapioca
- Lambedores (remédios caseiros) feitos a partir de frutas e folhas
- Macaxeira frita ou cozida
- Paçoca
- Peixe
- Tapioca



Feijão-verde, macaxeira, carnaúba:

paçoca e carne-do-sol: prato típico potiguar
(Nísia Floresta-RN)



Potes da palha da

artefato indígena
(Parnamirim-RN)

Fotos: A autora (2010)

Moda/vestuário:

- Presença de roupas leves e de cor clara
- Moda praieira
- Calçados abertos e sem saltos

Design:

- Influência indígena e europeia

Linguagem/modo de falar:

- Sotaque nordestino
- Influência de expressões americanas

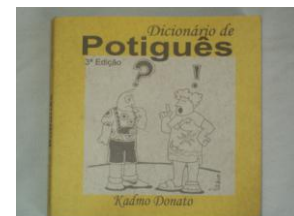
Música e dança:

- Influências baianas e cearenses

TOTAL: Mais de 50 expressões culturais imateriais



Vestuário típico potiguar: roupas leves e sandálias baixas
(Tibau do Sul/RN)



Dicionário Potigüês: termos regionais

Fotos: A autora (2010)

* Nas festas populares foi considerado apenas as festividades mais representativas, desconsiderando as festas locais de cada município do Pólo Costa das Dunas.

Fonte: Elaboração própria (2010), baseado nos dados de Brasil (2010b), Natal (2009b), Rio Grande do Norte (2006), Banco do Nordeste (2003) e Donato (2003)

O Pólo Costa das Dunas (RIO GRANDE DO NORTE, 2006) concentra seus **museus** numa única localidade, a cidade de Natal. Isso tem um aspecto negativo, pois não permite a descentralização da cultura, fazendo com que se concentre na capital sem chegar com a mesma intensidade ao interior. São eles: Museu da Aeronáutica e Espaço de Natal/ A Rampa, Museu Café Filho, Museu Câmara Cascudo, Museu de Arte Sacra e Museu de Cultura Popular. Além dos museus, para reunir o acervo da história, arte e cultura potiguar o PCD conta com dois **memoriais**, o Memorial Câmara Cascudo e o Memorial Monsenhor Expedito de Medeiros. Juntos, museus e memoriais, reúnem mais de três mil peças catalogadas, entre mobiliários, pinturas, fotografias, documentos, pratarias, esculturas, vestuário, utensílios domésticos, paramentos, máquinas e instrumentos científicos.

As **bibliotecas**, que cumprem seu papel de dispor do máximo de informações sobre os mais diversos assuntos que possam interessar a todas as pessoas, distribuídas nos vários tipos de documentos, desde livros, revistas, jornais, vídeos, Cd's de música, Cd's de jogos educativos, ainda são espaços físicos escassos no Pólo Costa das Dunas. Ao todo, o PCD possui sete bibliotecas: Miriam Coeli, Câmara Cascudo, Prof. Américo de Oliveira, da UFRN, da UERN e do IDEMA. Essas três últimas tratam-se de bibliotecas das instituições de ensino ou de coordenações de estudos sócio-econômico.

O único espaço físico que o PCD possui para fomentar a produção cultural do interior do estado, as chamadas **casa de cultura**, fica em Macaíba-RN. Ela comporta auditório, galeria de arte, biblioteca e salas para oficinas de artes plásticas e cênicas.

O Pólo Costa das Dunas possui um único **instituto de música**, o Instituto de Música Waldemar de Almeida (IMWA), localizado em Natal/RN. Além de promover recitais e apresentações artísticas, possuir grupos musicais e de canto coral, têm um programa de profissionalização de instrumentistas que oferece aulas de piano, teclado, violão (erudito e popular), acordeom, violoncelo, violino, cavaquinho, bandolim, guitarra, baixo elétrico, pandeiro, flauta (transversal e doce), clarinete, saxofone e trompete.

Para desenvolver a **música** no Pólo Costa das Dunas destaca-se também iniciativas como a:

- Doação de instrumentos musicais;
- Realização de seminários;
- Apresentações e concertos de música;
- Manutenção de um banco de partituras, com intuito de haver o intercâmbio de repertórios, arranjos e composições de musicistas;

- Apresentações em espaços públicos de artistas locais e brasileiros;
- Orquestra Sinfônica do RN, unindo a cultura popular e erudita; e
- Concessão de bolsa de estudos.

A maioria dessas iniciativas é custeada pelo governo do estado do RN. Em algumas delas ocorre parceria com os governos dos municípios e eventualmente o apoio de empresas privadas, através de incentivos fiscais.

Para recolher, conservar, expor, divulgar e promover a produção das **artes visuais**, o PCD possui apenas uma **pinacoteca**, a Pinacoteca Estadual do Estado do Rio Grande do Norte, que também realiza oficinas, cursos e palestras. Atualmente seu acervo consta de cerca de 900 obras de arte devidamente catalogadas e expostas ao público.

As **artes cênicas** do Pólo Costa das Dunas só dispõe de dois locais para apresentações de peças teatrais e demais expressões da dramaturgia, o Teatro Alberto Maranhão e o Teatro de Cultura Popular, ambos localizados na capital potiguar. Na **dança**, o PCD possui duas iniciativas para fomentar essa arte, a Escola de Dança do Teatro Alberto Maranhão (EDTAM) e a Cia de Dança da EDTAM. O primeiro responsável pela formação profissional em dança e a segunda para criar coreografias e fazer apresentações.

O patrimônio arquitetônico do Pólo Costa das Dunas não é tão vasto nem diversificado. No entanto, em um estudo cuja intenção foi avaliar as atrações turísticas potiguares, o resultado foi surpreendente. Ao contrário do que se esperava, um patrimônio arquitetônico superou os recursos naturais. A atração turística que foi melhor avaliada pelos turistas foi a Fortaleza dos Reis Magos.

Quadro 4.3.8 Atrações turísticas mais visitadas do Pólo Costa das Dunas/RN-Brasil

Atrações turísticas	
Mais bem avaliadas pelo Guia 4 Rodas ⁽²³⁾	
1ª	Forte dos Reis Magos (Natal)
2ª	Praia do Amor e do Moleque (Praia da Pipa)
3ª	Praia do Madeiro (Tibau do Sul)

Fonte: ANUÁRIO DO TURISMO EXAME 2007-2008 (2007)

Figura 4.3.14 - Fortaleza dos Reis Magos (Natal-Costa das Dunas/RN-Brasil)



Foto: Esdras Rebouças Nobre

Com textos sobre literatura, música, teatro, dança e artes plásticas, o PCD possui a Revista Preá. No entanto, há quatro anos a revista não tem suas edições publicadas. Sua

ultima publicação foi no ano de 2006. Ainda na **literatura**, o Pólo Costa das Dunas destaca a iniciativa da **edição de livros** de autores locais com as séries *Personalidades Históricas do Rio Grande do Norte* e *Caderno Cultural Nossa Gente*, livros que reúnem informações sobre pessoas que contribuíram para a criação, formação, desenvolvimento, história e evolução do RN. Conta também com **prêmios**, como o Prêmio de Poesia Luís Carlos Guimarães, que premia literários locais, como poetas, romancistas e cronistas.

Destaca-se também no Pólo Costa das Dunas cerca de dois outros espaços culturais que desenvolvem outras atividades, como escolinha de arte, exposições ao ar livre e espaços de arte lúdica.

O inventário do patrimônio cultural do governo do estado dá indícios que representa apenas uma pequena parcela (cerca de 30%) dos monumentos, edificações, obras, artes visuais, sítios históricos e demais bens que o Pólo Costa das Dunas possui. Reconhecendo o PCD como uma zona, área, região geográfica ou conjunto territorial delimitado por um grupo social cujas referências culturais a caracterizam, é desejável que seja desenvolvido um **Inventário de Referências Culturais (IRC)**, ou simplesmente Inventário Cultural, estudo que tem como objetivo levantar, caracterizar, descrever e registrar todos elementos culturais. O patrimônio cultural abrange as edificações, monumentos, obras artísticas, sítios culturais, imagens, valores, crenças, religiosidade, gastronomia, história, culinária, moda/vestuário, design, saberes e fazeres que se constituem em marcos e referências de identidade para determinado grupo social.

Portanto, embora não sejam ideais, as iniciativas de conservação da cultura, do patrimônio, da autenticidade local e a diversidade das atividades culturais do Pólo Costa das Dunas vêm evoluindo ao longo dos anos.

Participação cidadã

Embora parte desse atributo já tenha sido tratado na dimensão 1, nos fatores Coordenação & Cooperação e Gestão & Organização, há de se destacar como se dá a participação da sociedade do Pólo Costa das Dunas no acompanhamento, interferência e verificação da gestão pública na execução das políticas públicas, sobretudo nas ações e projetos turísticos.

Verifica-se que os agentes sociais do PCD participam do debate e decisões acerca do desenvolvimento do turismo local, através da instância de governança do Pólo Turístico, mecanismo oficial instaurado para atuar na gestão e no planejamento do desenvolvimento turístico do destino. Essa participação se dá ora em caráter consultivo ora de modo

deliberativo. Conforme foi visto na dimensão 1, a representatividade das organizações não-governamentais (terceiro setor), entidades de classe do turismo (iniciativa privada) e instituições de ensino que atuam diretamente na atividade do turismo do Pólo Costa das Dunas somam 50% dos votos legítimos do PCD. A outra metade da participação paritária é composta pelos poderes públicos federal, estadual e municipal, dadas suas proporções.

Sendo assim, pode-se dizer que o processo de gestão participativa do turismo no Pólo Costa das Dunas é considerado *qualificado e ativo*, pois normalmente *acata* a decisão da maioria.

O Pólo Costa das Dunas obedece o caminho para a participação cidadã, onde os atores sociais são convidados para participar do planejamento turístico, oportunizando para que cada agrupamento (poder público, setor privado, comunidade científica, sociedade civil e terceiro setor) seja representado no Pólo. Em seguida, os gestores públicos promovem o debate entre os atores, onde são reunidas as propostas de cada representante. A decisão da maioria é aceita. No entanto, é na etapa final que o Pólo Costa das Dunas tem problemas, quando não consegue transformar a decisão da maioria em políticas públicas, ações e projetos.

Em alguns casos quando se consegue definir elaborar políticas públicas, ações prioritárias, elaborar programas para serem implementados ou fazer valer a legislação vigente são poucas as ações que conseguem ser executadas.

Quando se consegue executar algumas ações, os gestores do Pólo Costa das Dunas se depara com mais um problema: não consegue monitorá-las, controlando todo processo, medindo os indicadores, levantando os benefícios e avaliando se os resultados correspondem ao que foi definido no plano.

Por estes motivos, embora haja uma participação ativa dos agentes sociais no processo de desenvolvimento turístico do Pólo Costa das Dunas, grande parte de suas decisões não são executadas. Por isso,

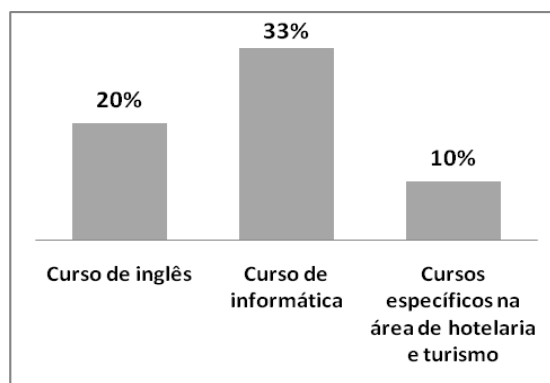
Formação Turística

Na ausência de estudos precisos sobre a formação dos diversos tipos de profissionais que integram a cadeia produtiva do turismo do Pólo Costa das Dunas, para avaliar este atributo, serão considerados os dados levantados pela Start (2009), ainda que sejam considerados superficiais.

As informações levantadas por este estudo da Start (2009) revela que 80% dos trabalhadores entrevistados não possuem curso de inglês. Dos que responderam que possuem curso de inglês, cerca de 63% tem curso básico de inglês e aproximadamente 13% tem curso

avanzado. Quando perguntados se tem conhecimento de outro idioma que não seja inglês, 91,3% afirmaram que não.

Gráfico 4.3.13 - Participação dos profissionais que integram a cadeia produtiva do turismo do Pólo Costa das Dunas em cursos profissionalizantes e de aperfeiçoamento



Fonte: Elaboração própria (2010), baseado em dados da Start (2009)

Desse modo, com base nesses dados, em se tratando de conhecimento de idiomas, pode-se dizer que os profissionais do turismo do Pólo Costa das Dunas não se encontram preparados para receber os mais de 65 mil turistas estrangeiros que, segundo a Secretaria Estadual de Turismo (RIO GRANDE DO NORTE, 2009c) ingressam no PCD. Os turistas estrangeiros representam 12% dos turistas que visitam o Pólo Costa das Dunas, injetando na economia local aproximadamente US\$164 milhões (27% da receita turística total do PCD).

Ao analisar os principais pólos emissores do Pólo Costa das Dunas apontados pelo estudo da demanda turística da Secretaria Estadual de Turismo do RN (RIO GRANDE DO NORTE, 2009c), além do inglês, seria necessário capacitar os profissionais que trabalham no segmento do turismo em pelo menos mais quatro idiomas: holandês, italiano, francês e alemão.

Quanto ao domínio da informática, a Start (2009) aponta que 67% dos entrevistados não possuem curso nessa área. Em relação aos cursos profissionalizantes específicos na área de hotelaria e turismo, o índice daqueles sem qualquer curso representa cerca de 90% da amostra.

Os 6% dos entrevistados que declararam ter feito cursos na área do turismo, 21% indicaram que fizeram o curso de recepcionista, seguidos dos cursos de garçom (5%), camareira (5%), guia de turismo (5%) e turismo e hotelaria (5%).

Ainda com base nos dados da pesquisa realizada pela Start (2009), 39,5% dos residentes declararam que não acreditavam que a comunidade estava capacitada para atuar na

atividade turística. Isto revela o descrédito que trabalhadores do local têm sobre si para realizar tarefas e ocupar funções em empreendimentos turísticos, cargos de gerência e até mesmo atuar na gestão pública do turismo.

Quadro 4.3.9 - Idiomas que os profissionais do Pólo Costa das Dunas que trabalham em um dos segmentos do turismo deveriam dominar*

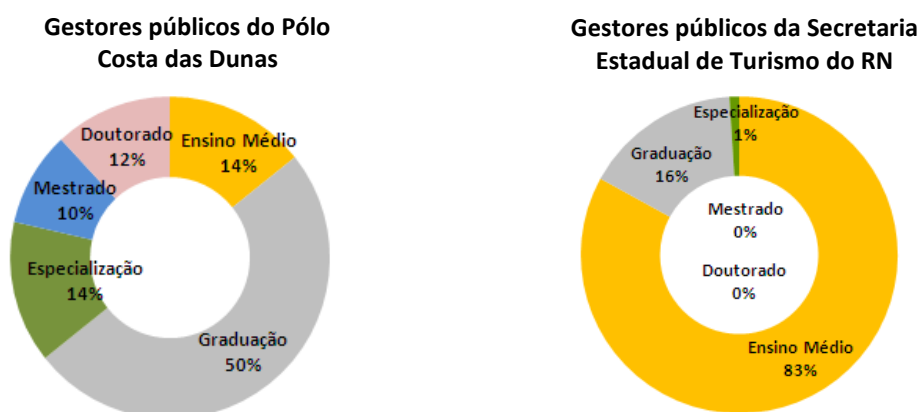
PRINCIPAIS PÓLOS EMISSORES	IDIOMAS FALADOS NESSES PAÍSES
1º Argentina	Espanhol
2º Portugal	Português
3º Espanha	Espanhol
4º Holanda	Holandês
5º Itália	Italiano
6º Inglaterra	Inglês
7º EUA	Inglês
8º França	Francês
9º Alemanha	Alemão
10º Uruguai	Espanhol

* Foi considerado o principal idioma oficial.

Fonte: Elaboração própria (2010), inspirado nos dados do RIO GRANDE DO NORTE (2009c)

Sobre o cargo de gestão pública, merece destacar como estão organizados os gestores públicos do Pólo Costa das Dunas e também do estado do RN, já que as suas ações influenciam diretamente no Pólo. Comentando primeiramente dos gestores públicos do Pólo Costa das Dunas, vale relembrar o que já foi comentado na dimensão 1, em que a apenas 14% possui o ensino fundamental (médio). Os demais 86% possuem nível superior. Sabe-se que o grau de escolaridade influencia diretamente na capacidade no processo decisório, de gestão e de planejamento.

Gráfico 4.3.14 - Comparação da formação dos gestores do Pólo Costa das Dunas e da Secretaria Estadual de Turismo do RN



Fonte: Elaboração própria (2010)

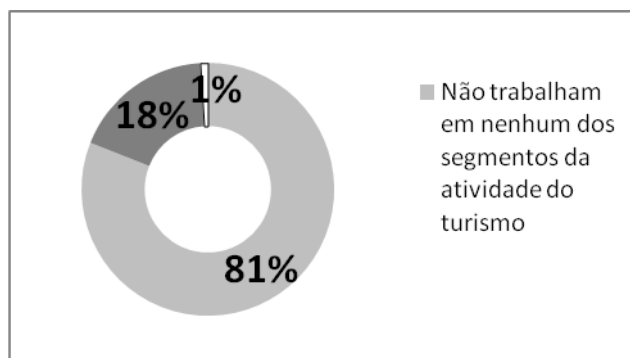
Quanto aos gestores públicos do estado do RN, os dados não são tão animadores. Segundo levantamento junto a Secretaria Estadual de Turismo foi visto que esta instituição possui 60 funcionários. Destes, apenas 3,3% são funcionários públicos efetivos. Os demais (96,7%) são funcionários com vínculo de contrato temporário. Não há nenhum cargo técnico em Turismo. Não há ninguém que tenha mais do que o grau de escolaridade da especialização (e ainda assim não é na área do turismo).

Para finalizar os comentários sobre capacitação e qualificação dos profissionais do turismo, deve-se mencionar que de acordo com o Ministério do Turismo e a Secretaria Estadual de Turismo, o Pólo Costa das Dunas vêm desenvolvendo cursos para qualificação de garçom, barman, camareira, barraqueiro de praia, recepcionista de hotel, organizador de eventos, cozinheiro, recreador, confeitiro, orientador de turismo, buggueiros, guias de turismo e demais profissionais do turismo. Os cursos desenvolvidos são na área de qualidade no atendimento, relações humanas, manipulação segura de alimentos, administração hoteleira, idiomas (inglês, espanhol e italiano), gestão empresarial, artesanato, informática e português.

Emprego e Ocupação

Para indicar se os profissionais que trabalham diretamente na atividade do turismo residem no local em que trabalham ou no entorno da região turística, seriam necessários dados secundários que pudessem revelar o perfil desses profissionais. Como não existem estudos específicos nesse sentido, assim como ocorreu no tópico anterior de *capacitação turística*, para analisar este atributo foram utilizados os dados levantados pelo estudo da Start (2009), o que compromete a análise do *emprego e ocupação* do Pólo Costa das Dunas.

Gráficos 4.3.15 - Participação da comunidade no mercado de trabalho turístico do Pólo Costa das Dunas



Fonte: Elaboração própria, baseado no START (2009)

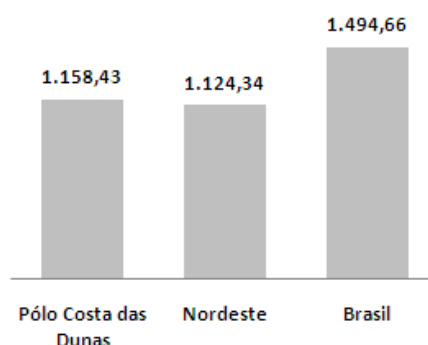
De acordo com as informações da pesquisa da Start (2009), cerca de 81% dos entrevistados não trabalham em nenhum dos segmentos da atividade do turismo – meios de hospedagem, meios de transporte, meios de alimentação, agenciamento de viagens, recreação, lazer e entretenimento, eventos, passeios, dentre outros. Apenas 18% dos 714 entrevistados desse estudo indicou que trabalha ou que tem pessoa na família em áreas relacionadas ao turismo.

Rendimento

Por ausência de dados específicos do Pólo Costa das Dunas, para analisar este atributo, será utilizado os dados gerais do estado do Rio Grande do Norte. De acordo com os índices do Ministério do Trabalho e Emprego (Brasil, 2008), a remuneração média dos trabalhadores do RN é R\$1.158,43, valor superior à média do Nordeste (R\$1.124,34) e inferior da média do Brasil (R\$1.494,66).

Na ausência de pesquisas que fornecessem dados específicos sobre a remuneração dos trabalhadores do setor do turismo no Pólo Costa das Dunas, o valor do setor econômico de *serviços* do Rio Grande do Norte foi tomado como referência. Desse modo, a partir do setor econômico de serviços do RN, que inclui os serviços de alojamento e alimentação, estimou-se a remuneração média do trabalhador das empresas turísticas do Pólo Costa das Dunas.

Gráficos 4.3.16 - Comparação da remuneração média dos trabalhadores do Pólo Costa das Dunas, da região Nordeste e do Brasil (em R\$)

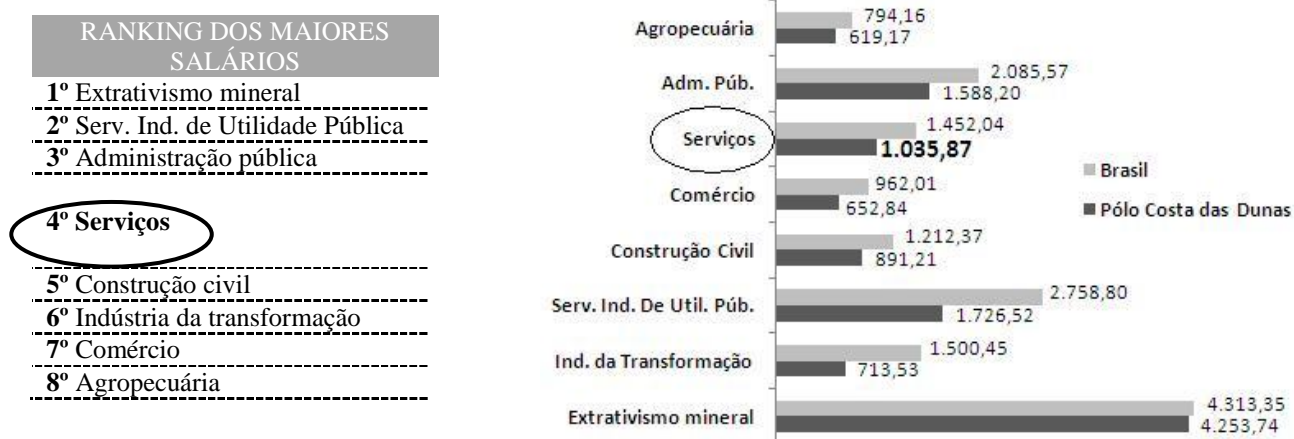


Fonte: Elaboração própria, baseado em dados do Ministério do Trabalho e Emprego (Brasil, 2008)

Feito essas ressalvas quanto ao tratamento dos dados, estima-se que a média da remuneração dos trabalhadores do setor do turismo do Pólo Costa das Dunas é de R\$1.035,87,

valor considerado abaixo da média geral da remuneração dos trabalhadores dos diferentes setores econômicos (R\$1.158,43).

Gráficos 4.3.17 - Remuneração média dos trabalhadores por setores econômicos do Pólo Costa das Dunas (em R\$)



Fonte: Elaboração própria, baseado em dados do Ministério do Trabalho e Emprego (Brasil, 2008)

A média da remuneração dos trabalhadores do turismo do PCD é também inferior a mais três setores econômicos (administração pública, serviços industriais de utilidade pública e extrativismo mineral). É superior aos demais setores econômicos (agropecuária, comércio, construção civil e indústria da transformação).

Quadro 4.3.10 - Proporção de quanto a remuneração dos trabalhadores do setor do turismo do Pólo Costa das Dunas é maior ou menor do que os demais setores econômicos (em %)

O SALÁRIO DO TRABALHADOR DO TURISMO É

67% maior do que do salário do trabalhador do setor de **agropecuária**

59% maior do que do salário do trabalhador do setor de **comércio**

45% maior do que do salário do trabalhador do setor da **indústria da transformação**

19% maior do que do salário do trabalhador do setor de **construção civil**

243% menos do que do salário do trabalhador do setor do **extrativismo mineral**

65% menor do que do salário do trabalhador do setor de **administração pública**

60% menor do que do salário do trabalhador do setor de **serv. ind. de utilidade pública**

Fonte: Elaboração própria, baseado em dados do Ministério do Trabalho e Emprego (Brasil, 2008)

Nota-se que há diferenciação de salários entre os setores econômicos, que pode ser atribuído a vários fatores, dentre eles a segmentação geográfica e características da mão-de-obra empregada (escolaridade, gênero, idade, dentre outros).

A Secretaria Estadual de Turismo do RN possui um estudo em andamento sobre o rendimento, benefícios e PIB turístico. No futuro, possivelmente tal estudo poderá contribuir para a análise e planejamento turístico do Pólo Costa das Dunas.

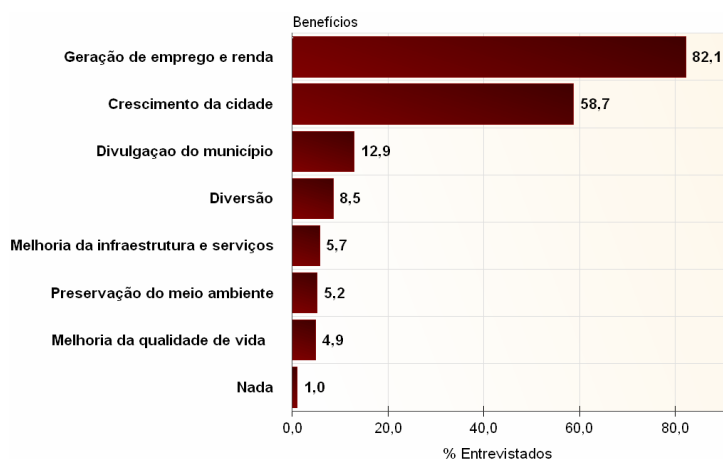
Distribuição dos benefícios

Não foi possível obter dados precisos que pudessem apontar a origem das empresas turísticas como sendo locais, regionais ou estrangeiras. No entanto, segundo a avaliação global do mercado do Pólo Costa das Dunas do SEBRAE/RN e da SETUR, acredita-se que a maioria das empresas turísticas são de porte médio ou pequeno e de origem local ou regional. A minoria são empresas de grande porte ou de origem estrangeira.

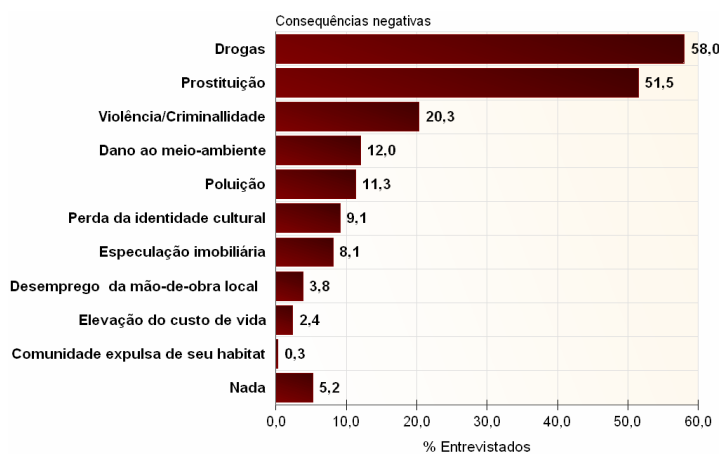
Embora não seja um fator de avaliação do atributo *benefícios*, há de se fazer um breve comentário sobre os benefícios gerados pela atividade do turismo segundo a percepção dos residentes do Pólo Costa das Dunas, tomando como base os dados da pesquisa do Plano de Desenvolvimento Integrado do Turismo Sustentável do RN, elaborado pela Start (2009).

Gráficos 4.3.18 - Principais benefícios gerados pelo turismo do Pólo Costa das Dunas, segundo a opinião dos residentes*

EFEITOS POSITIVOS



EFEITOS NEGATIVOS



* Soma das citações

Fonte: START (2009, p.191 e 192)

A maioria da população residente do PCD apontou a geração de emprego e renda (82,1%) e a dinamização do crescimento do destino (58,7%) como os principais benefícios positivos gerados pelo turismo. A divulgação do destino e a ampliação as oportunidades de diversão e serviços associados também foram citados como efeitos positivos gerados pelo turismo, mas em menor percentual.

Já os principais efeitos indesejados associados ao turismo apontados pelos residentes do Pólo Costa das Dunas foram a ampliação da oferta e consumo de drogas (58%), a prática da prostituição (51,5%) e a violência/criminalidade (20,3%). Em menor incidência, também foram apontados pelos moradores locais do PCD os danos ao meio ambiente, o aumento da poluição, a perda da identidade cultural e a especulação imobiliária como conseqüências negativas do turismo.

PIB Turístico

O Produto Interno Bruto do Rio Grande do Norte (soma de todos os bens e serviços finais produzidos no Estado) em 2007 foi estimado em R\$ 22,9 bilhões, ocupando a 18ª colocação do país. Tal valor representa um crescimento real de 2,6% em relação a 2006, quando o PIB tinha sido de R\$ 20,5 bilhões. O Estado manteve a participação de 0,9% no PIB brasileiro.

Segundo informações da Secretaria Estadual de Turismo do RN, ao longo dos anos a participação do turismo no PIB do estado tem oscilado pouco. Apesar do potencial, setor não tem ampliado de forma significativa seu peso na riqueza produzida pelo estado, diz IBGE.

De acordo com a Secretaria de Planejamento do Estado do RN (Setur), a participação do turismo no PIB do estado do RN gira em torno de 10% a 11%. Trata-se de uma estimativa, baseado na análise de

A Revista Exame (ANUÁRIO DO TURISMO EXAME, 2007) aponta um índice de participação do turismo no PIB do estado do RN de 10,5%. A revista Turismo Bons Negócios no Paraíso (Turismo, 2000) aponta um índice menor, de 9,6%.

Estudos mais detalhados sobre o PIB turístico do RN estão sendo desenvolvidos pela Setur e devem ser divulgados ainda no ano de 2010.

Para analisar o atributo do PIB turístico do Pólo Costa das Dunas, se levará em consideração os índices gerais do estado do RN, que varia entre 9 a 11%.

Satisfação do residente

De acordo com o Plano de Desenvolvimento Integrado do Turismo Sustentável do Pólo Costa das Dunas (START, 2009), a percepção geral da comunidade local a respeito dos efeitos e impactos do desenvolvimento turístico do Pólo Costa das Dunas revela que a maioria da população mostra-se favorável ao desenvolvimento do turismo no local onde residem.

O nível de satisfação da comunidade com o desenvolvimento turístico do PCD chega a 82,5%, segundo este estudo (START, 2009). Esse valor representa um nível de satisfação elevado. Isso mostra que, embora cientes dos efeitos indesejados provocados pela dinâmica da atividade do turismo, entre os residentes do Pólo Costa das Dunas prevalece a aceitação dos benefícios que a atividade trará para o região.

Síntese da análise da Sustentabilidade Turística do Pólo Costa das Dunas/RN

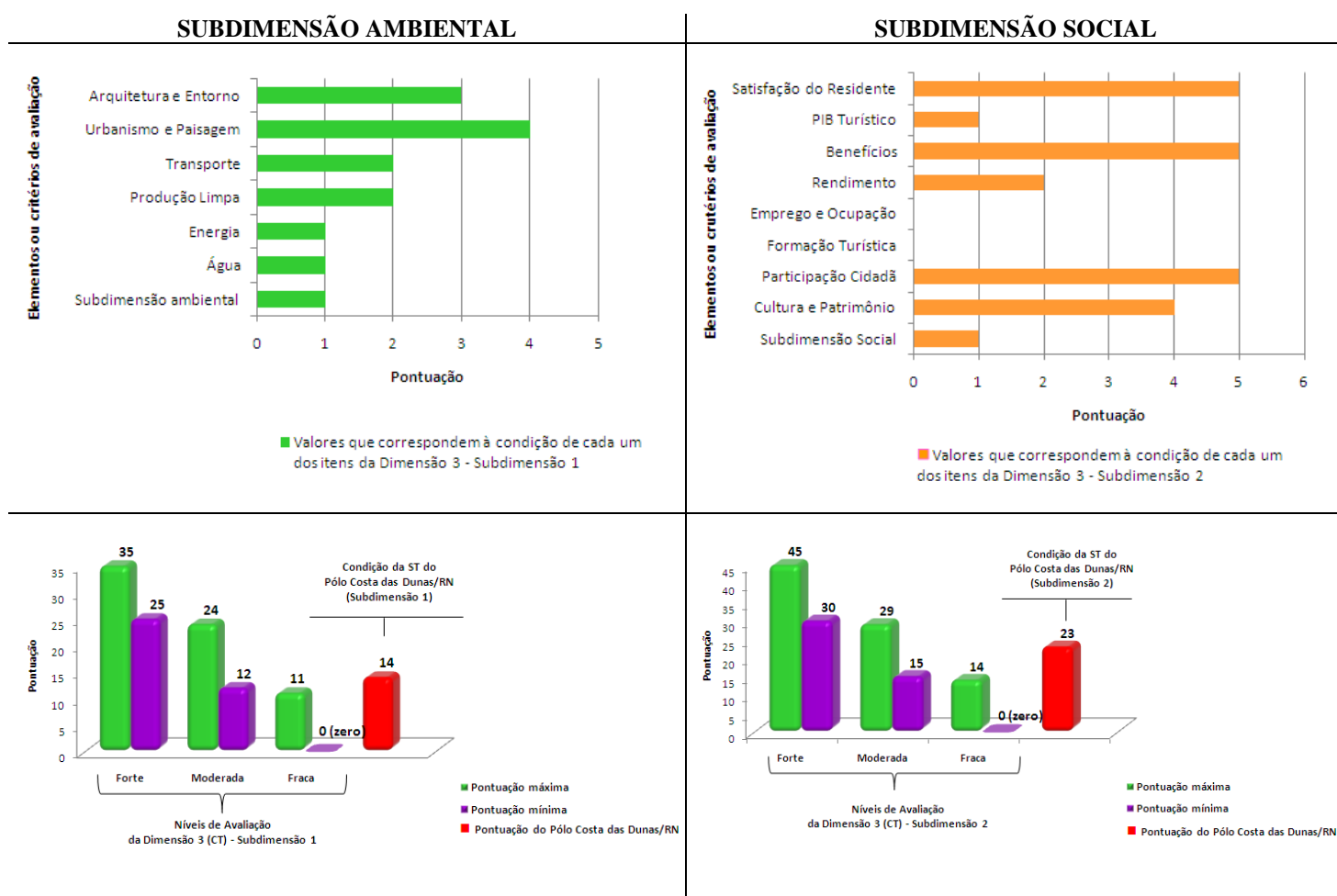
A soma dos pontos dos 16 critérios de avaliação da Dimensão 3 do Pólo Costa das Dunas totaliza 37 pontos. Essa pontuação corresponde a um nível de avaliação intermediária. Significa dizer que o Pólo Costa das Dunas/RN é um destino que ainda possui um nível de sustentabilidade turística classificada como *moderada*, já que se encaixa entre a faixa entre **30 e 60** pontos (Gráfico 4.2.19).

Observando-se o Gráfico 4.3.20 percebe-se que os 37 pontos da avaliação da Dimensão 3 do Pólo Costa das Dunas, obtidos com a soma das avaliações das subdimensões ambiental (14 pontos) e social (23 pontos), representa apenas 46% da condição máxima de Sustentabilidade Turística (com no máximo 80 pontos) ou 61% da condição mínima para ser considerada *fortemente sustentável turisticamente* (com no mínimo 60 pontos). Para alcançar a condição de *sustentabilidade forte*, o Pólo das Dunas terá que melhorar 62% de seu desempenho global de cada um dos critérios de avaliação da dimensão 3, exceto nos quesitos *satisfação do visitante*, *benefícios* e *participação cidadã*, em que obteve pontuação máxima 5. Se quisesse atingir o máximo de *competitividade turística*, o PCD teria que melhorar seu desempenho global em 53,75%.

Com a análise de cada um dos indicadores ou critérios de avaliação da dimensão 3 do Pólo Costa das Dunas percebe-se que há diversos atributos que comprometem diretamente a competitividade turística do destino. Alguns deles é o IDH dos residentes (alfabetização, longevidade, renda etc.), a formação/qualificação dos trabalhadores das empresas turísticas, a absorção dos residentes como mão-de-obra das empresas turísticas, o aumento da participação do setor do turismo no PIB do destino, a necessidade de criação de um Plano Ambiental Global, o consumo e desperdício de água e energia, a pouca utilização de energias limpas e

insignificante índice de reaproveitamento de água. Secundariamente, o PCD necessita investir em melhorias do sistema de transporte, em sistemas de gestão ambiental e no aumento dos salários dos trabalhadores das empresas turísticas.

Gráfico 4.3.19 - Resultados da Dimensão 3 do destino turístico Pólo Costa das Dunas/RN/Brasil



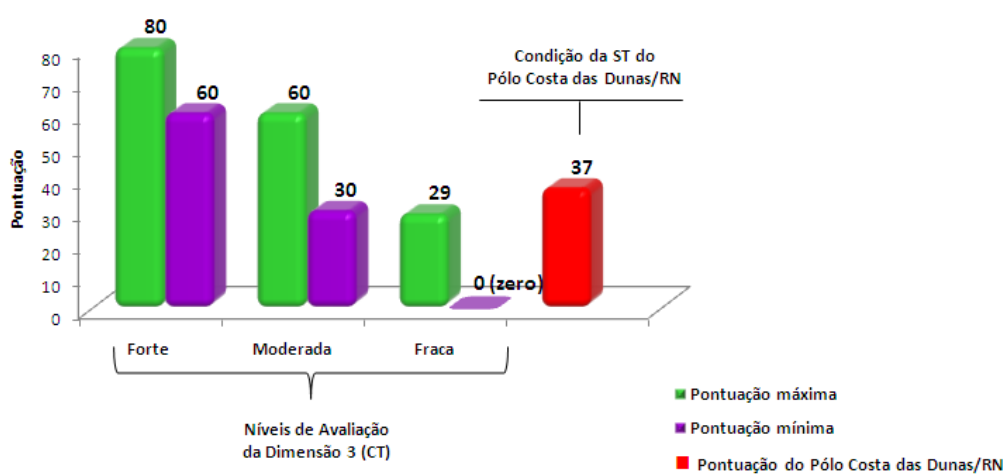
Fonte: Elaboração própria (2010)

Percebe-se que o Pólo Costa das Dunas não desfruta eficientemente de seus recursos, na medida em que usufrui com descontrole do meio ambiente. Isso é verificado através dos indicadores *ambientais* avaliados nesta dimensão.

Ao lado da análise *ambiental* global, a *água* e da *energia* foram os atributos que apresentaram os piores índices de avaliação da *subdimensão ambiental*. Na análise *ambiental* global verificou-se que o Pólo Costa das Dunas não possui uma Agenda 21 ou plano ambiental do destino, com ações integradas que reúnam todas as localidades como destino único e indivisível.

No atributo *água* constatou-se que o PCD necessita reduzir as taxas médias de consumo *per capita* de água, de vazamentos e de desperdício. Recomenda-se também melhorias na produção, oferta e distribuição contínua da água, na aferição do índice de perdas e desperdício e na qualidade da água. Por fim, sugere-se que o Pólo Costa das Dunas invista em estudos e pesquisas detalhados sobre os recursos hídricos e, principalmente, em esgotamento sanitário, já que menos de 6% de seu território o possui.

Gráfico 4.3.20 - Nível de avaliação da Dimensão 3 (ST), com destaque ao nível do Pólo Costa das Dunas/RN



Fonte: Elaboração própria (2010)

A *energia* do Pólo Costa das Dunas é o terceiro dos piores atributos ambientais avaliados, justificados pelo aumento da taxa média anual de consumo e pelo baixo investimento em energias alternativas. Sugere-se o aporte de recursos em energias renováveis, já que o destino oferece condições favoráveis para implantação de usinas eólicas e de energia solar.

Os outros dois atributos do Pólo Costa das Dunas com valores inferiores de desempenho foram a *produção limpa* e o *transporte*. No que se refere à *produção limpa*, as maiores críticas são em relação à gestão de resíduos sólidos e à taxa de produção *per capita* de lixo. Aconselha-se que a destinação do lixo de todas as localidades do destino sejam os aterros sanitários, hoje restrito a apenas 35% das localidades total do Pólo. Outras indicações ao PVD são investimentos em pesquisas de novas tecnologias limpas e o aumento da reciclagem e reaproveitamento de resíduos sólidos. Aos industriários, recomenda-se adotar tecnologias limpas. Aos residentes, diminuir a geração de lixo.

No quesito *transporte*, constatou-se que no Pólo Costa das Dunas há a predominância do transporte de uso individual. Deve-se investir em transportes públicos de uso coletivo, melhorando os existentes (ônibus e trens) e criando novos, como metrô.

Embora 82% das localidades do Pólo Costa das Duna possuam Plano Diretor, observa-se que ele não é cumprido em suas diretrizes e prioridades para crescimento e expansão urbana tanto nas áreas de interesse turístico e nas demais zonas urbanas.. O PCD registra favelas, invasões, ocupações, loteamentos irregulares e clandestinos, além da proliferação de residências secundária e imobiliário-turístico. Esses são os principais aspectos apontados nos atributos *urbanismo e paisagem e arquitetura e entorno*.

Já a *dimensão social* do Pólo Costa das Dunas encontra-se comprometido, visto que alguns fatores básicos do IDH, como educação, saúde, renda e qualificação profissional dos residentes apresentam índices inferiores.

Na subdimensão *social, a formação turística e o emprego e ocupação* foram os dois atributos que apresentaram as piores análises, com o valor zero na escala do *Competenible Model* (Mazaro, 2005). O levantamento da *formação* dos profissionais do turismo do Pólo Costa das Dunas revelou que os índices da qualificação profissional entre os profissionais do turismo são baixos. Dois em cada dez profissionais do turismo possuem curso de inglês, três em cada dez possuem curso de informática e um em cada dez possui cursos profissionalizantes específicos na área de hotelaria e turismo. Esses foram os resultados apresentados nesse levantamento.

A análise do indicador *emprego e ocupação* apontou que apenas 18% da população do Pólo Costa das Dunas trabalha em um dos segmentos da atividade do turismo. Embora o turismo seja apontado como uma das principais atividades econômicas do destino, a análise do *PIB turístico* revelou que a participação do turismo no PIB do Pólo Costa das Dunas ainda é pequena, em torno de 9%.

O atributo *rendimento* foi calculado com a média da soma dos resultados dos sete setores econômicos. Como o rendimento dos trabalhadores do turismo ora foi inferior ora foi superior aos demais setores econômicos, optou-se por determinar a média, obtido pela soma dos resultados de cada um dos setores econômicos, a partir da tabela de pontuação do modelo Mazaro (2005), e em seguida dividindo por sete, quantidade de setores econômicos avaliados. A média obtida foi 2,1, o que na tabela pontuou-se o *rendimento* no valor 2.

A *cultura e patrimônio* do Pólo Costa das Dunas é avaliado positivamente. A análise apontou que o número e diversidade de atividades culturais do destino têm aumentado ao longo dos anos. Necessita-se realizar um Inventário Cultural do destino de modo a apontar

o acervo de cada um dos itens da cultura, seja da gastronomia, artesanato, artes visuais e demais monumentos, equipamentos e expressões da cultura.

Os melhores atributos sociais do Pólo Costa das Dunas avaliados foram os *benefícios, participação cidadã e satisfação do residente*. Foi detectado que a maioria das empresas turísticas é de porte médio ou pequeno e de origem local ou regional. O nível de satisfação da população residente com o desenvolvimento turístico do Pólo Costa das Dunas foi elevado, chegando a 82,5%. A participação dos agentes sociais do Pólo Costa das Dunas existe na instância de governança do Pólo, criado para debate e decisões acerca do desenvolvimento do turismo do destino.

O resumo da análise da dimensão 3 pode ser melhor visualizada na Tabela 4.3.2.

Tabela 4.3.2 – Resumo da Análise da dimensão da Sustentabilidade Turística do Pólo das Dunas/RN/Brasil (Dimensão III)

DIMENSÃO III: Sustentabilidade Turística (ST) do Pólo das Dunas/RN/Brasil								
Elementos ou critérios de avaliação para caracterizar a sustentabilidade turística do Pólo Costa das Dunas		Valores que representam o estado ou a situação real de cada item analisado						Comentários resumidos de cada item analisado
		0	1	2	3	4	5	
S1	<i>SubDIMENSÃO Ambiental–</i>		// 40 y 50%					O Pólo Costa das Dunas não possui uma Agenda 21 ou Plano Ambiental Regional. No entanto, seus recursos naturais são salvaguardados por programas e ações de iniciativa do governo do estado, especialmente através da criação de unidades de conservação.
S1.1	<i>Água –</i>		Ineficiencia relativa					O Pólo Costa das Dunas apresenta condições de oferta natural de água desfavoráveis. Precisa desenvolver estudos e pesquisas detalhados sobre os recursos hídricos e ainda reduzir vazamentos, combater o desperdício, garantir uma distribuição contínua da água e auferir o real índice de perdas e desperdício. Os índices de consumo de água registra oscilações, tendo aumentado nos últimos anos. Menos de 6% do PCD possui esgotamento sanitário.

S1.2	<i>Energia</i>		Ineficiência relativa				O consumo anual de energia do Pólo Costa das Dunas aumentou nos últimos anos. O consumo total per capita no PCD têm diminuído ao passo que o consumo residencial per capita tem aumentado. As fontes alternativas de energia representam apenas 0,25% do total da energia consumida, o que revela que possui pequenos investimentos em energias alternativas. Deve investir na área de energias renováveis, já que a região oferece as melhores condições para implantação de usinas eólicas e de energia solar. Registrou nos últimos anos uma redução anual no consumo de energia.
S1.3	<i>Produção Limpa</i>			1/4			O tratamento e disposição final de resíduos sólidos em aterros sanitários deve ser estendido a totalidade do Pólo Costa das Dunas. A produção total da população do PCD e produção per capita tem oscilado ao longo dos anos, tendo aumentado nos últimos anos. O PCD precisa implementar uma política regional de gestão de resíduos sólidos industriais, minimizar a geração de resíduos sólidos, aumentar da reciclagem e reaproveitamento, investir em pesquisas de novas tecnologias limpas e adotar tecnologias industriais mais limpas.
S1.4	<i>Transporte</i>			1/4			O transporte mais utilizado no Pólo Costa das Dunas é de uso individual, e não coletivo. Dentre os transportes coletivos existentes, o ônibus é o mais utilizado pela população. Não há metrô de transporte de passageiros. Os trens são precários. A frota de táxi atende à demanda e é avaliado pelo turista como um serviço satisfatório. O principal transporte de chegada e saída do Pólo Costa das Dunas mais utilizado pelo turista é o avião. Durante sua permanência, o transporte mais utilizado pelo turista é o automóvel.

S1.5	<i>Urbanismo e Paisagem</i>					Áreas turísticas	82% das localidades do Pólo Costa das Duna possuem Plano Diretor. No entanto, observa-se que ele não é cumprido, já que menos de 6% possui esgotamento sanitário, apenas 35% possui resíduos sólidos tem tratamento adequado em um aterro sanitário, somente 6% dos transportes urbanos existentes são para o uso público coletivo. O PCD registra favelas, invasões, ocupações, loteamentos irregulares e clandestinos. A sinalização é insuficiente. Se prolifera no Pólo Costas das Dunas os fenômenos da metropolização turística, residência secundária e o imobiliário-turístico.	
S1.6	<i>Arquitetura e Entorno</i>			Poucas AT			Embora 82% da área do Pólo Costa das Dunas possua Plano Diretor de Uso e Ocupação do Solo, verifica-se a existência do não-cumprimento de suas diretrizes e prioridades para crescimento e expansão urbana tanto nas áreas de interesse turístico e nas demais zonas urbanas.	
SubDIMENSÃO Ambiental–S1		Soma Parcial 14 pontos					Moderada: 12 a 24 pontos	
Elementos a avaliar / resultados relativos		0	1	2	3	4	5	Sustentabilidade Turística
S2	<i>SubDIMENSÃO Social</i>		// 0,500 y 0,549					O IDH do Pólo Costa das Dunas é 0,540, o que é considerado um desenvolvimento médio. Esse índice está abaixo das médias do Brasil (0,794), do Nordeste (0,720) e do Rio Grande do Norte (0,738).
S2.1	<i>Cultura e Patrimônio</i>					PAHC Naci		O número e diversidade de atividades culturais têm aumentado ao longo dos anos.

S2.2	<i>Participación Ciudadana</i>						Polo/Cluster deliberativo actuante	Os agentes sociais do Pólo Costa das Dunas participam do debate e decisões acerca do desenvolvimento do turismo local, através das instâncias de governança do Pólo Turístico. O setor privado, comunidade científica, sociedade civil e terceiro setor somam 50% dos votos legítimos. A outra metade da participação paritária é composta pelo poder público (federal, estadual e municipal).
S2.3	<i>Formação Turística</i>	> 50%						Apenas 20% dos profissionais do turismo do Pólo Costa das Dunas possuem curso de inglês, 33% possuem curso de informática e apenas 10% possuem cursos profissionalizantes específicos na área de hotelaria e turismo. Os índices da qualificação profissional entre gestores públicos apontam que 86% possuem nível superior, sendo que 6% com cursos específicos na área do Turismo.
S2.4	<i>Emprego e Ocupação</i>	< 40%						Apenas 18% da população do Pólo Costa das Dunas trabalha em um dos segmentos da atividade do turismo.
S2.5	<i>Rendimiento</i>			> 20%				A média salarial anual dos trabalhadores do setor do turismo do Pólo Costa das Dunas é superior à média dos trabalhadores das outras atividades económicas, exceto dos setores de extrativismo mineral, serviços industriais de utilidade pública (energia, água, saneamento básico etc.) e administração pública.
S2.6	<i>Benefícios</i>						> 50%	A maioria das empresas turísticas são de porte médio ou pequeno e de origem local ou regional. A minoria são empresas de grande porte ou de origem estrangeira.

S2.7	<i>PIB Turístico</i>		// 10 y 20%					A participação do turismo no PIB do Pólo Costa das Dunas gira em torno de 9% a 11%.
S2.8	<i>Satisfação do residente</i>						> 80%	O nível de satisfação da população residente com o desenvolvimento turístico do Pólo Costa das Dunas chega a 82,5%. Esse valor representa um nível de satisfação elevado.
SubDIMENSÃO Social – S2		Soma Parcial 23 pontos						Moderada: //15 e 29 pontos
Sustentabilidade Turística do destino turístico do Pólo Costa das Dunas/RN/Brasil		Soma Total 37 pontos						Moderada: //30 e 60 pontos

Fonte: Adaptado de Mazaro (2005, p.197 a 199)

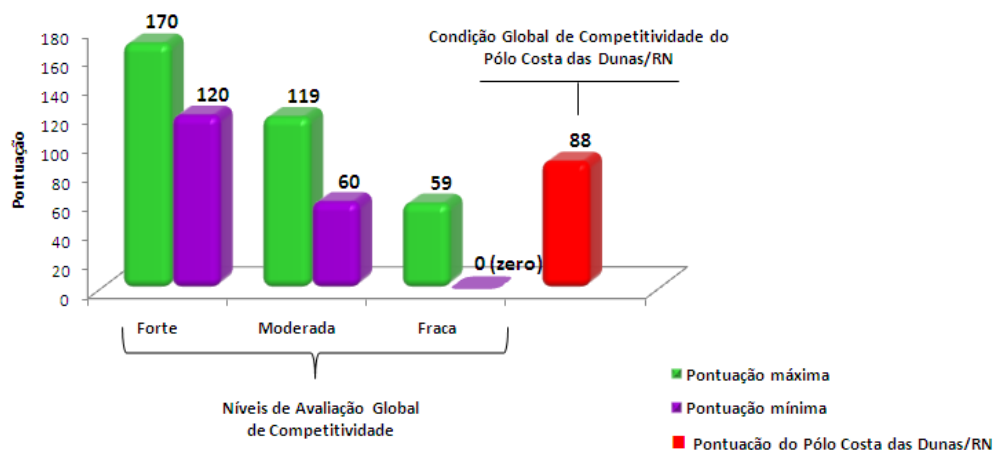
4.4 Análise Global da Condição de Competitiva do Pólo Costa das Dunas

**Avaliação
Global**

O resultado global da condição de competitividade do Pólo Costa das Dunas é *moderada*.

A partir da análise das dimensões 1, 2 e 3 do modelo *Competenible*, foi possível determinar a condição de competitividade do Pólo Costa das Dunas. Percebe-se que em nenhum dos resultados parciais das três dimensões o PCD apresentou um desempenho superior. A ocorrência de níveis moderados de competitividade do desenvolvimento turístico, competitividade turística e sustentabilidade turística refletiram o resultado final.

Gráfico 4.4.1 - Resultados da Avaliação Global da Condição de Competitividade do destino turístico Pólo Costa das Dunas/RN/Brasil

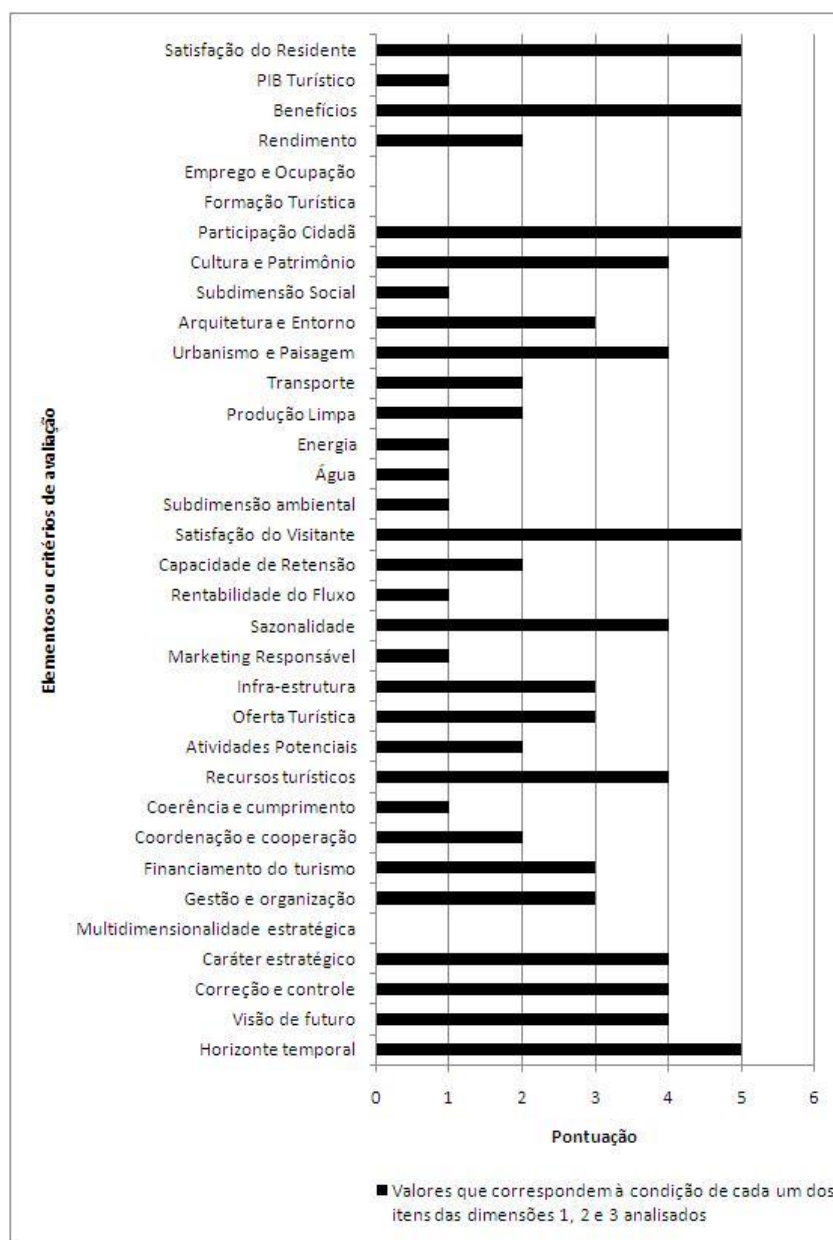


Isto significa que o Pólo Costa das Dunas deve buscar a melhoria em todos os aspectos: social, ambiental, governamental, político e urbanístico.

A condição da competitividade do destino turístico Pólo Costa das Dunas está representada nas três dimensões pelo modelo de Mazaro (Figura 2.5.1).

O resumo da análise global da sustentabilidade estratégica do Pólo Costa das Dunas pode ser melhor visualizada na Tabela 4.4.1.

Gráfico 4.4.2 - Resultados das Dimensões 2, 2 e 3 do destino turístico Pólo Costa das Dunas/RN/Brasil



Fonte: Elaboração própria (2010)

Tabela 4.4.1 – Resumo da Análise Global da Sustentabilidade Estratégica do destino turístico Pólo Costa das Dunas/RN/Brasil

Dimensões de Análise	0	1	2	3	4	5	Níveis de Avaliação
Dimensão 1 – Desenvolvimento Turístico (DT)	26 pontos						Em desenvolvimento: Entre 15 e 29 pontos
Dimensão 2 – Competitividade Turística (CT)	25 pontos						Moderada: Entre 15 a 29 pontos
Dimensão 3 – Sustentabilidade Turística (ST)	37 pontos						Moderada: Entre 30 e 60 pontos
Avaliação Global da Competitividade turística do Pólo Costa das Dunas/RN	88 pontos						Moderada: Entre 60 a 119 pontos

Fonte: Adaptado de Mazaro (2005, p.232)

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa não teve como objetivo apontar esse ou aquele modelo como ideal ou eleger dentre esses, o melhor. O que se buscou foi revelar e expor a contribuição que cada um desses modelos deu (e ainda tem dado) à gestão e planejamento de destinos turísticos. A partir das características de cada destino e dos objetivos a serem alcançados, cada gestor deve escolher, ao seu modo, o modelo de análise de competitividade que lhe convier.

Reconhece-se que os indicadores de competitividade destino são muitas e variadas. Estudos similares e mais aprofundados são necessários para se aprofundar os modelos de avaliação da competitividade de destinos turísticos disponíveis.

Limitações, este estudo apresenta diversas, porém, apresenta também, a profissionais da área, atuantes acadêmicos e agentes do turismo em geral, fontes de dados para refletir sobre a competitividade de destinos turísticos obedecendo às exigências do mercado internacional consciente da força e importância da sustentabilidade. Apesar das limitações, e de algum objetivo específico não tão bem alcançado, o objetivo maior que foi aplicar o modelo *Competenible*, este foi atingido.

Há apenas 6h30 da Europa o Pólo Costa das Dunas vem perseguindo esse poderoso pólo emissor de visitantes, mas para tanto, deve obedecer o que eles já vem implementando há décadas, o alcance de níveis cada vez mais elevados de qualidade em seus múltiplos aspectos.

A condição de competitividade do destino turístico potiguar Pólo Costa das Dunas não é a ideal, mas está longe de ser o pior. As potencialidades e debilidades competitivas do destino Pólo Costa das Dunas apresentadas nas dezenas de atributos sustentáveis do modelo *Competenible* apontam lineamentos e iniciativas que podem ser tomadas no sentido de orientar decisões estratégicas relacionadas ao seu planejamento e gestão. Se isso ocorrer, este estudo não terá o fim em si mesmo. É desejo que por meio dele se desdobrem ações cujos resultados sejam visíveis.

É importante destacar que a qualidade está se convertendo em um sinônimo de sustentabilidade, já que sem qualidade os destinos turísticos serão insustentáveis e, conseqüentemente, não serão competitivos.

Somente se a localidade está adequadamente preparada econômica, ambiental e socioculturalmente para o desenvolvimento turístico, se poderão maximizar os impactos positivos e minimizar os negativos.

Quanto ao modelo de avaliação da competitividade turística *Compet&tenible*, que completa cinco anos de concebido, foram detectados a necessidade de alguns aprimoramentos, que naturalmente devem existir ao longo dos anos. Alguma das sugestões se referem à fusão de indicados considerados análogos, a mudança dos nomes das macro dimensões de análise, que não expressarem exatamente o conteúdo de análise dos indicadores de avaliação, a mudança no nome de alguns atributos e a revisão de algumas escalas de valores.

Feitas essas ressalvas, deve-se dizer que ao se analisar diversos modelos de avaliação da competitividade de destinos, percebeu-se que o Competenible é o modelo mais aprofundado dos demais. Isso porque a análise de seus atributos requer comentários que ultrapassam a escala de valores de Likert ou similar. Requer a fundamentação rigorosa para só depois atribuir um valor na escala.

Por isso, o trabalho ao mesmo tempo em que é prazeroso é exaustivo, pois demanda do pesquisador habilidades para conhecer a fundo cada particularidade dos atributos sustentáveis do modelo.

Um dos grandes pontos positivos do modelo *Compet&tenible* é ser flexível, passível de mudanças e modificações, desde que obedecidos os critérios fundamentais da sustentabilidade ao utilizar as técnicas e métodos de avaliação sistemática e também os critérios de avaliação.

Cabe destacar também que alguns atributos não puderam ser suficientemente analisados devido a ausência de dados quantitativos e qualitativos, o que, de certa forma, compromete uma avaliação mais aprofundada.

Anexos

ANEXO A – Resumo da dimensão 1 - *Desenvolvimento Turístico* (MAZARO, p.156 e 157)

Tabela 1. DIMENSÃO I: Desenvolvimento Turístico do Destino								
Elementos a avaliar / resultados relativos		0	1	2	3	4	5	Desenvolvimento Estratégico
D1	<i>Visão de futuro</i> – Existência de um planejamento estratégico global e grau de implementação dos programas e projetos até o desenvolvimento turístico.	Cego	Míope	Visão local	Visão regional	Visão nacional	Visão global	Visão global: refere-se aos destinos que estão caracterizados por uma ampla visão de futuro e que seguem as pautas das orientações estratégicas desde o nível operacional, às políticas e planos nacionais de turismo, aos planos e programas autônomos e regionais, até a constituição formal do plano local de desenvolvimento turístico nas questões competitivas e sustentáveis.
D2	<i>Coerência e cumprimento</i> – Grau de coerência entre o que está estabelecido no plano e o cumprimento dos programas e projetos efetivados.	Não previsto	10% de	30% de	50% de	70% de	100% de	Quando além de existir, o plano segue implementando-se de forma coerente com os princípios sustentáveis, e os 100% dos programas e projetos em andamento seguem cumprindo seus objetivos, metas e espaços fixados até o desenvolvimento turístico.
D3	<i>Correção e controle</i> – Existência de mecanismos de seguimento do cumprimento do plano que possibilite a correção das ações e o controle sobre o desempenho de ações de processo, de resultados e de impactos.	Não previsto	Processos	PR parcial	PR	PRI parcial	PRI	Os mecanismos de correção e controle dos processos, resultados e impactos do turismo no destino estão previstos e aplicados no seguimento do plano e são utilizados como garantia do cumprimento do proposto nos objetivos e metas, dentro dos critérios sustentáveis.
D4	<i>Caráter estratégico</i> – Localização hierárquica, amplitude e alcance das decisões aplicadas na implementação do plano.	abstenção	incentivo	fomento	incremento	crecimento	desenvolvimento	Implicação do nível estratégico: fixa o modelo de desenvolvimento do destino em bases sustentáveis, estabelece critérios de atuação, compromete todos os agentes na tomada de decisões e fomenta relações com outros setores para converter em normativa os objetivos acordados.
D5	<i>Horizonte temporal</i> – O horizonte de tempo –espaço– previsto para a implementação integral do plano.	Sem plano	< 2 anos	< 4 anos	< 6 anos	< 8 anos	> 10 anos	O plano tem o horizonte de um espaço a longo prazo, com tempo previsto para sua implementação superior a 10 anos.
D6	<i>Multidimensionalidade estratégica</i> – Existência de programas de ação voltados para questões ambientais, culturais e econômicas, em relação ao grau de execução total do plano.	insuficiente	fomento	unidimensional	tendencioso	desproporcional	multidimensão	As questões ambientais, culturais e econômicas estão contempladas por estratégias específicas de orientação, potencial e controle sobre os processos e impactos do turismo.

D7	Gestão e organização – Interpretação do papel do turismo no âmbito das políticas e toma de decisão de gestão local.	Sem política	Apêndice	Básico	3ª importante	2ª importante	principal	O turismo ocupa um lugar no centro da política local e sua gestão de políticas ativas, de recursos de marketing, etc., que compete a um órgão superior da estrutura de governo.
D8	Financiamento do turismo – Montante e regularidade dos orçamentos para o turismo e captação de recursos de financiamento do desenvolvimento turístico.	Não participa	Sem recursos	Precários	Mínimos	Restritos	Satisfatório	O órgão do turismo recebe recursos e participa com orçamentos em conformidade e proporção de suas necessidades e atribuição.
D9	Coordenação e Cooperação – Implicação dos agentes e integração das funções coordenadoras ao serviço da planificação e gestão dos destinos turísticos.	inexistente	inativo	reativo	opina	protagonista	deliberativo	O destino representa uma acentuada cooperação e integração entre os agentes do turismo organizados em fórum, pólo/cluster – ou outro formato de organização regional para o desenvolvimento turístico.
Avaliação do estado de desenvolvimento do destino turístico – suma		Máximo 45 pontos					Até 14 pontos = a desenvolver De 15 a 29 pontos = em desenvolvimento Mais de 30 pontos = desenvolvido	

ANEXO B – Resumo da dimensão 2 - *Competitividade Turística* (MAZARO, p.174 e 175)

Tabela 2. DIMENSÃO II: Competitividade Turística do Destino								
Elementos a avaliar / valores relativos		0	1	2	3	4	5	Competitividade Estratégica
C1	Recursos Turísticos – Relevância do conjunto de recursos e atractivos enquanto a la capacidad de atención a las motivaciones y expectativas de la importante demanda real y/o potencial.	exíguo	frecuente	apacible	relevante	significativo	exclusivo	El destino presenta un exclusivo conjunto de recursos y atractivos turísticos, con potencial de proyección competitiva al nivel de sus máximos competidores.
C2	Actividades Potenciadas – Relevancia y diversidad de las actividades turísticas, innovación, combinación y optimización de los potenciales de los recursos de motivación y atracción.	exíguo	frecuente	apacible	relevante	significativo	exclusivo	El conjunto de recursos y atractivos se potencia al máximo, con actividades diversificadas, integradas y coherentes con los argumentos de motivación y retención.
C3	Oferta Turística – Desempenho do sector productivo analizado desde el hospedaje: oferta de plazas regladas totales en relación al número de habitantes de derecho en el destino.	< 1 p/h	// 1 y 2	// 2 y 3	// 3 y 4	// 4 y 5	> 5 p/h	Destinos cuya oferta registra por encima de 5 plazas de alojamiento regladas para cada habitante de derecho.

C4	Infraestructura – Condiciones y adecuación de la infraestructura a los flujos turísticos reales y potenciales: accesibilidad, receptividad y hospitalidad en el destino.	inexistente	precaria	sufrible	tolerable	satisfactoria	notable	El destino dispone de una satisfactoria infraestructura para atender la demanda turística y de los residentes.
C5	Marketing Responsable – Esfuerzos emprendidos en la construcción de una buena reputación y realización de los beneficios previstos en las estrategias de marketing para promover y llevar a cabo el turismo <i>competenible</i> .	inadecuada	concentrada	desarticulada	timida	adecuada	integral	Las estrategias, acciones y herramientas de marketing corresponden en forma y contenido a los reclamos sostenibles y logran posición de destaque en el segmento turístico principal.
C6	Estacionalidad – Tendencia de los flujos turísticos en los diferentes periodos do año; variaciones estacionales desde una perspectiva de la demanda turística.	> 3,5	// 3,0 y 3,5	// 2,5 y 3,0	// 2,0 y 2,5	// 1,5 y 2,0	Hasta 1,5	El número total de turistas en el mes de máximo flujo es hasta 1,5 veces mayor que el número total de turistas en el mes de menor flujo en el destino.
C7	Rentabilidad do Flujo – Tendencia de los gastos promedio diarios do turista durante la estancia en el destino.	< 50	>50 a 60	>61 a 79	>81 a 99	>101 a 119	>120	Niveles de rentabilidad superiores para destinos que registran gastos medios por turista/día superiores a los 120 euros.
C8	Capacidad de Retención – Analiza los flujos turísticos en el destino por medio do indicador de estancia media de los turistas en el destino.	< 1	> 1	> 2	> 3	> 4	> 5	Índices de estancia media superior a 5 días de permanencia do turista en el destino.
C9	Satisfacción do Visitante– Percepción do turista en cuanto a la oferta integral de viaje experimentada y evaluación de su satisfacción.	<50	>50	>60	>70	>80	>90	Nivel de satisfacción do turista sobre la experiencia global de viaje en el destino superior al 90%.
Suma total: Competitividad Turística do destino		Máximo 45 puntos					Fuerte: > 30 puntos Moderada: 15 a 29 puntos Débil: < 15 puntos	

ANEXO C – Resumo da dimensão 3 - *Sustentabilidade Turística* (MAZARO, p.197-199)

Tabela 3. DIMENSÃO III: Sustentabilidade Turística do Destino								
Elementos a avaliar / escala de avaliação		0	1	2	3	4	5	Sustentabilidade Turística
S1	SubDIMENSÃO Ambiental – Uso geral do meio ambiente no destino por todas as atividades econômicas finalizadas.	< 40%	// 40 y	// 50 y	// 60 y	// 70 y	+ 80%	Mais do 80% da localidade do destino está organizada por um Plano Ambiental Global, Agenda 21 Local, Plano de Reserva e Manejo ou equivalente.
S1.1	Água – Eco-eficiência no uso da água (evolução do consumo <i>per capita</i> , contaminações, fornecimento e qualidade).	Ineficiência	Ineficiência	Ineficiência	Baixa	Eficiência	Eficiência	Os índices de consumo de água e desperdício no destino são acentuadamente decrescentes e os índices de reutilização e tratamento são notavelmente ascendentes.
S1.2	Energia – Eco-eficiência no uso de fontes energéticas (consumo, participação do tipo de fontes, etc).	Ineficiência	Ineficiência	ineficiência	Baixa	Eficiência	Eficiência	Os índices de consumo de energia não renovável no destino são acentuadamente decrescentes e o uso de energias limpas é ascendente.
S1.3	Produção Limpa – Eco-eficiência nos processos de produção e entrega de produtos e nas atividades turísticas (reutilização, reciclagem, tratamento, descarte).	negativa	estacionado	1/4	2/4	3/4	todos	A quantidade e a diversidade de tipos de sistemas de gestão ambiental e de iniciativas conjuntas de auto-regulação implantadas pelas empresas turísticas no destino é crescente.
S1.4	Transporte – Tipos e condições dos transportes utilizados e disponíveis para as atividades turísticas (transporte público, alternativas de transporte ecológico, etc).	inadequado	Sin	1/4	2/4	3/4	todos	O tipo de transporte predominante é o coletivo-público de qualidade e se utiliza, majoritariamente, assim como as alternativas de transporte ecológico para deslocamentos turísticos.
S1.5	Urbanismo e Paisagem – Existência de normas urbanísticas de ocupação do território e de ocupação espacial, com áreas de ócio, de mobilidade, etc.	Ninguna	AT específica	Pocas AT	Algunas AT	Áreas turísticas	Todo el destino	Existência e cumprimento de um Plano Diretor para todo o destino, com normas urbanísticas de regulamento para ocupação e utilização turística do território sobre bases sustentáveis.
S1.6	Arquitetura e Entorno – Existência de regulamento e orientação para tipos, escalas e intensidade de edificações para o turismo, respeitando o clima e paisagem, as características locais, o regulamento estabelecido, escalas e intensidade de edificações e a disposição do território.	Nenhuma	AT específica	Poucas AT	Algunas AT	Áreas turísticas	Todo o destino	Existência e cumprimento do regulamento para a adequação à escala e desenho do alojamento, da infra-estrutura e dos serviços turísticos de acordo às características e clima local em 100% das áreas de interesse turístico.
Suma parcial: SubDIMENSÃO Ambiental-S1		Máximo 35 pontos					Forte: = > 25 pontos Moderada: 12 a 24 pontos Deficiente: < 11 pontos	
Elementos a avaliar / resultados relativos		0	1	2	3	4	5	Sustentabilidade Turística
S2	SubDIMENSÃO Social – Indicador geral das condições/qualidade de vida e de prosperidade da comunidade (segurança, infra-estrutura, serviços sociais, IDH).	< 0,500	// 0,500 y	// 0,550 y	// 0,650 y	// 0,750 y	> 0,850	IDH superior. Níveis de desenvolvimento humano e de segurança satisfatórios, sem grandes contrastes na estrutura sócio-econômica.

S2.1	Cultura e Patrimônio – Iniciativas de avaliação e conservação da cultura, do patrimônio e da autenticidade local e regional.	Sin potencial	Potencial	PAHC local	PAHC regional	PAHC Naci	PAHC Inter	Evolução positiva acentuada no número e diversidade de atividades potenciais dos recursos patrimoniais e de intervenções de proteção do patrimônio do destino.
S2.2	Participação Cidadana – Mecanismos de representação e participação dos agentes comunitários locais no desenvolvimento do turismo, a través do exercício legítimo da cidadania.	Sin	Forum abierto	Polo/Cluster	Polo/Cluster	Polo/Cluster	Polo/Cluster	A comunidade participa ativamente dos debates e decisões que afetam o desenvolvimento turístico do destino, por meio de pelo menos um mecanismo oficial instaurado, atuante e de carácter deliberativa.
S2.3	Capacitação Turística – Existência de políticas para a gestão de pessoas (oportunidade, educação, formação, incentivos) e a hospitalidade.	> 50%	// 50 y 60%	// 60 y 70%	// 70 y 80%	// 80 y 90%	// 90 y 100%	Entre 90% e 100% dos trabalhadores do turismo estão capacitados em níveis adequados ao exercício das atribuições e da tomada de decisões exigida por suas funções.
S2.4	Emprego e Ocupação – Proporção de residentes de direito que contribuem mediante o aporte de seu trabalho na produção de bens e serviços turísticos, ainda que trabalhem fora da localidade destinadas a isto.	< 40%	// 40 y 50%	// 50 y 60%	// 60 y 70%	// 70 y 80%	// 80 y 100%	Entre 80% e 100% dos trabalhadores do turismo são residentes da localidade ou micro-região turística.
S2.5	Rendimiento – Repercussão econômica directa do turismo nos índices de emprego, medido através da comparação entre o saldo médio anual do setor e o saldo médio anual do destino.	ST = o < SD	> 10%	> 20%	> 30%	> 40%	> 50%	Níveis médios de vagas de empregos no setor turístico superiores a 50% dos empregados em relação a outras atividades econômicas do destino.
S2.6	Benefícios – Participação dos negócios de origem regional nos diferentes segmentos da atividade turística.	< 10%	// 10 y	// 20 y	// 30 y	// 40 y	> 50%	Participação majoritária de negócios de origem local e regional, com o qual se obtém uma melhor distribuição dos benefícios turísticos.
S2.7	PIB Turístico – Contribuição de las actividades turísticas al PIB local.	< 10%	// 10%	// 20 y	// 30 y	// 40 y	> 60 y	Participação do turismo com portagens entre um 10 e 60% do PIB local total.
S2.8	Satisfação do residente – Percepção geral da comunidade local a respeito dos efeitos e impactos do desenvolvimento turístico do destino.	< 40%	// 40 y	// 50 y	// 60 y	// 70 y	> 80%	Níveis de satisfação da comunidade superiores a 80% em relação ao desenvolvimento turístico da localidade.
Suma parcial: SubDIMENSÃO Social – S2		Máximo 45 pontos						Forte: > 30 pontos Moderada: //15 y 29 pontos Deficiente: < 15 pontos
Suma Total Sustentabilidade		Máximo 80 pontos						Forte: > 60 pontos Moderada: //30 y 60 pontos Deficiente 30 pontos

ANEXO D – Resumo da Análise Global da Sustentabilidade Estratégica (MAZARO, 2005, p.232)

Dimensões de Análise	0	1	2	3	4	5	Níveis de Avaliação
Dimensão 1 – Desenvolvimento Turístico (DT)	45 pontos						Desenvolvido: > 30 pontos Em desenvolvimento: //15 e 29 pontos A desenvolver: < 14 pontos
Dimensão 2 – Competitividade Turística (CT)	45 pontos						Forte: > 30 pontos Moderada: 15 a 29 pontos Deficiente: < 15 pontos
Dimensão 3 – Sustentabilidade Turística (ST)	80 pontos						Forte: > 60 pontos Moderada: //30 e 60 pontos Deficiente: < 30 pontos
AValiação GLOBAL: Competitividade do Destino turístico Pólo Costa das Dunas/RN	170 pontos						Forte: > 120 pontos Moderada: 60 a 119 pontos Deficiente: < 59 pontos

ANEXO E – Lista dos Membros do Conselho de Turismo do Pólo Costa das Dunas

O Conselho de Turismo do Pólo Costa das Dunas é composto por trinta e seis representantes das seguintes instituições, divididos nas cinco categorias: poder público federal, poder público estadual, poder público municipal, iniciativa privada e terceiro setor (BANCO DO NORDESTE, 2009b). A lista que se segue é a mais atualizada, cujos membros foram eleitos para o biênio 2010-2011. Em cada uma das categorias houve alterações.

Poder Público Federal:

1. Banco do Nordeste do Brasil S.A
2. Instituto Brasileiro de Meio Ambiente e Recursos Naturais Renováveis – IBAMA
3. Gerência Regional do Patrimônio da União - GRPU/RN

Poder Público Estadual:

1. Instituto de Desenvolvimento Econômico e Meio Ambiente do Estado do Rio Grande do Norte - IDEMA/RN
2. Procuradoria Geral do Estado do Rio Grande do Norte
3. Secretaria de Estado da Infra-Estrutura - SIN
4. Secretaria de Estado da Segurança Pública e da Defesa Social – SESED
5. Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico – SEDEC
6. Secretaria de Estado do Planejamento e das Finanças – SEPLAN
7. Secretaria de Estado do Turismo – SETUR

Poder Público Municipal:

1. Prefeitura de Baía Formosa
2. Prefeitura de Ceará-Mirim
3. Prefeitura de Extremoz
4. Prefeitura de Natal
5. Prefeitura de Nísia Floresta
6. Prefeitura de São Miguel do Gostoso
7. Prefeitura de Tibau do Sul
8. Prefeitura de Touros

Iniciativa Privada:

1. Associação Brasileira da Indústria de Hotéis – ABIH/RN
2. Associação Brasileira de Agentes de Viagens – ABAV/RN
3. Associação Brasileira de Bares e Restaurante do RN - ABRASEL/RN
4. Associação dos Empresários de Turismo do Litoral Norte do RN - ALNORTE
5. Cooperativa de Desenvolvimento da Atividade Hoteleira e Turística - COOHOTUR
6. Federação do Comércio de Bens e de Serviços/ RN - FECOMÉRCIO
7. Fundação Comitê de Captação de Eventos de Natal (Convention & Visitors Bureau do Natal)
8. Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do RN – SEBRAE/RN
9. Sindicato das Empresas de Turismo no Estado do RN – SINDETUR/RN

Terceiro Setor:

1. Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental – ABES
2. Associação Brasileira de Jornalistas de Turismo - ABRAJET
3. Instituto de Inovação e Sustentabilidade
4. Instituto FAL de Educação, Cultura, Meio Ambiente e Artes
5. ONG Oceanica - Pesquisa, Educação e Conservação
6. Responsabilidade Social Posta em Prática - RESPOSTA
7. Universidade do Estado do Rio Grande do Norte – UERN
8. Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN
9. Universidade Potiguar – UnP

ANEXO F – Consumo de energia do Pólo Costa das Dunas

Por município (em MWh)

Municípios	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Arez	14.422	19.341	17.632	20.140	18.831	14.823
Baía Formosa	5.867	7.068	7.985	8.967	10.129	10.414
Canguaretama	31.224	28.706	24.954	23.912	23.803	25.193
Ceará-Mirim	34.452	39.189	43.215	44.221	47.931	49.610
Extremoz	165.910	172.335	175.354	186.522	172.406	165.476
Macaíba	60.911	67.318	71.508	73.705	79.794	83.550
Maxaranguape	5.627	6.363	7.025	6.952	7.111	7.896
Natal	895.552	989.031	1.057.641	1.113.237	1.177.693	1.219.512
Nísia Floresta	22.728	25.318	27.862	29.368	30.314	33.563
Parnamirim	185.864	208.211	222.137	233.779	244.681	256.657
Pedra Grande	1.338	1.490	1.611	1.682	1.746	1.852
São Gonçalo do Amarante	233.579	263.484	264.191	272.470	251.683	245.989
São José do Mipibu	22.572	26.832	27.635	29.658	31.102	31.357
São Miguel do Gostoso	2.369	2.856	3.265	3.313	3.698	3.961
Senador Georgino Avelino	2.906	4.361	3.797	3.490	3.314	3.490
Rio do Fogo	3.249	4.659	5.135	5.389	5.539	6.052
Tibau do Sul	12.556	15.387	16.613	17.283	17.454	19.348
Touros	17.933	21.045	22.426	25.021	24.946	26.042
TOTAL	1.719.059	1.902.994	1.799.986	2.099.109	2.152.175	2.204.785

Per capita

Consumo per capita (kWh)	2007	2008	2009
Residencial	117,13	119,22	123,72
TOTAL	348,65	341,42	331,88

Fonte: Cosern (2009) e Cosern (2010)

ANEXO G – Produção de Lixo no Pólo Costa das Dunas

Quantidade de lixo produzida em seis dos dezessete municípios do Pólo Costa das Dunas no período de 2004 a 2009

	2004	2005	2006	2007	2008	2009
NATAL	103.909,33	259.194,95	277.926,82	281.818,23	278.215,43	274.344,92
C. MIRIM	2.953,30	8.464,67	9.401,43	8.726,83	7.851,54	11.137,78
MAXARANGUAPE	-	14,49	174,03	-	-	-
MACAIBA	-	-	3.432,33	9.099,11	10.673,54	11.050,56
EXTREMOZ	-	-	-	-	635,92	7.475,54
SÃO GONÇALO	-	-	-	-	1.557,44	13.379,74

Fonte: Braseco (2010)

Referências

ARCHER, Brian. Importance of tourism for the economy of Bermuda. **Annals Of Tourism Research**, Amsterdam, v. 22, n. 4, p.918-930, 1995.

AGÊNCIA DE FOMENTO DO RN (AGN) (Rio Grande do Norte). **Manual de Orientação ao Investidor**: Rio Grande do Norte. Natal: Governo do Estado do Rio Grande do Norte, 2008. 133 p. Atualizado em Janeiro de 2009. Disponível em: <<http://www.centraldoinvestidor.rn.gov.br/novo/arearestrita/Upload/Guia%20de%20Orienta%C3%A7%C3%A3o%20ao%20Investidor.pdf>>. Acesso em: 12 nov. 2009.

AKIS, Sevgin; PERISTIANIS, Nicos; WARNER, Jonathan. Residents' attitudes to tourism development: the case of Cyprus. **Tourism Management**, Amsterdã, v. 17, n. 7, p.481-494, nov. 1996. Bimensal.

ALEGRE, Joaquín; GARAU, Jaume. Tourist satisfaction and dissatisfaction. **Annals Of Tourism Research**, Amsterdã, v. 37, n. 1, p.52-73, jan. 2010. Trimensal.

ANGELI, M. N. B. **Planejamento e organização em turismo**. Campinas: Papirus, 1991.

ANSARAH, Marília Gomes dos Reis (org.). **Turismo**: como aprender, como ensinar. São Paulo: Editora SENAC, 2001.

ANUÁRIO DO TURISMO EXAME: 2007-2008. São Paulo: Editora Abril, abr. 2007. Anual. 170p. Disponível em: <<http://portalexame.abril.com.br/static/aberto/turismo/sumario.html>>. Acesso em: 17 jul. 2009.

ARAUJO, Lindemberg Medeiros de; BRAMWELL, Bill. Partnership and regional tourism in Brazil. **Annals Of Tourism Research**, Amsterdam, v. 29, n. 4, p.1138-1164, out. 2002.

AZEVEDO, Gardênia Oliveira David de. **Por menos lixo**: a minimização dos resíduos sólidos urbanos na cidade do Salvador/Bahia. 2004. 146 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Engenharia Ambiental Urbana, Departamento de Escola Politécnica, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2004.

AZZONI, Carlos R.; MENEZES, Tatiane A. de. Cost Competitiveness of International Destinations. **Annals Of Tourism Research**, Amsterdã, v. 36, n. 4, p.719-722, out. 2009. Trimensal. Editora Elsevier.

BAIDAL, Josep A. Ivars. Tourism Planning in Spain Evolution and Perspectives. **Annals of Tourism Research**, Amsterdam, v. 31, n. 2, p.313-333, abr. 2004.

BANCO DO NORDESTE (Brasil). Programa de Desenvolvimento do Turismo no Nordeste (PRODETUR/NE). **PRODETUR/NE II: Pólos de Turismo**. Banco do Nordeste do Brasil S. A. Disponível em: <http://www.bnb.gov.br/content/aplicacao/PRODETUR/Polos/gerados/prodetur_polos_principais.asp>. Acesso em: 01 jun. 2009a.

BANCO DO NORDESTE. **Regulamento do Conselho de Turismo**: Conselho do Pólo Costa das Dunas. Fortaleza-ce, 2009b. Anexo B. 11p.

BANCO DO NORDESTE. **Composição do Conselho e Atas das Reuniões do Conselho do Pólo Costa das Dunas**. Fortaleza-ce, 2009b. Disponível em: <http://www.bnb.gov.br/content/aplicacao/prodetur/conselhos_rn/gerados/prodetur_conselhos_rn.asp>. Acesso em: 02 fev. 2010.

BANCO DO NORDESTE (Brasil). **Programa de Desenvolvimento do Turismo no Nordeste – PRODETUR/NE I**: Primeira Fase. Relatório Final apresentado ao Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID). Fortaleza: Banco do Nordeste, 2005a.

BANCO DO NORDESTE (Brasil). **Programa de Desenvolvimento do Turismo no Nordeste – PRODETUR/NE I**: Objetivos , Componentes, Situação Atual e Resultados. Fortaleza: Banco do Nordeste, 2005b.

BANCO DO NORDESTE. **Programa de Desenvolvimento do Turismo no Nordeste - PRODETUR NE/ I**: Relatório Final da Primeira Fase do Prodetur / NE I. Fortaleza/CE, 2005c. 06 v. Relatório Final de Projeto. Apresentado ao Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) em Novembro/2005.

BANCO DO NORDESTE (Brasil). **Plano de Desenvolvimento Integrado do Turismo Sustentável do Pólo Costa das Dunas**: PDTIS. Fortaleza: Banco do Nordeste, 2003.

BANCO DO NORDESTE (Brasil). **Programa de Desenvolvimento do Turismo no Nordeste – PRODETUR/NE II**: Segunda Fase. Objetivos , Componentes, Situação Atual, Pólos de Turismo, Gerenciamento do Prodetur/NE II, Centro de Informações ao Público (CIP), Regulamento Operacional e Plano de Desenvolvimento Integrado do Turismo Sustentável do Pólo Costa das Dunas (PDTIS). Fortaleza: Banco do Nordeste, 2001.

BARBOSA, Luiz Gustavo Medeiros (Org.). **Estudo de competitividade dos 65 destinos indutores do desenvolvimento turístico regional**: Relatório Brasil. 2. ed. Brasília: Ministério do Turismo, 2008. 84 p. FGV e SEBRAE.

BARRETTO, Margarita. **Turismo e legado cultural**: as possibilidades do planejamento. Campinas, SP: Papirus, 2000.

BAUM, T.; LUNDTORP, S. (Org.). **Seasonality in tourism**. Oxford: Pergamon, 2001. 194 p.

BECKER, Dinizar Fermiano. Competitividade: o (des)caminho da globalização econômica. **Teoria e Evidência Econômica**, Passo Fundo, v. 5, n. 9, p. 9-28, maio 1997.

BENI, Mário Carlos. **Análise estrutural do turismo**. São Paulo: Senac, 1998.

BLANCAS, Francisco Javier et al. The assessment of sustainable tourism: Application to Spanish coastal destinations. **Ecological Indicators**, Amsterdã, v. 10, p.484-492, 2010.

BORNHEIM, Gerd A. (org). **Os filósofos pré-socráticos**. São Paulo: Cultrix, 1967.

BRAGA, Roberto. Plano diretor municipal: três questões para discussão. **Caderno do Departamento de Planejamento**, Presidente Prudente, v. 1, n. 1, p.15-20, ago. 1995.

BRASECO (Rio Grande do Norte). **Tratamento e destinação final dos resíduos sólidos urbanos da região metropolitana de Natal**: dados do aterro sanitário no período de 2004 a 2009. Ceará-Mirim, 2010.

BRASIL. Secretaria Nacional de Programas de Desenvolvimento do Turismo. Ministério do Turismo. **Guia Brasileiro de Sinalização Turística**. Brasília (DF): Ministério do Turismo, 2010a. Disponível em: <<http://institucional.turismo.gov.br/sinalizacao/conteudo/principal.html>>. Acesso em: 08 fev. 2010.

BRASIL. Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional - Iphan. Arquivo Central do Iphan. **Patrimônio Cultural do Brasil**: patrimônios material e imaterial. Rio de Janeiro: Iphan, 2010b. Disponível em: <<http://www.iphan.gov.br/ans/inicial.htm>>. Acesso em: 19 jan. 2010.

BRASIL. Ministério das Cidades. Secretaria Nacional de Saneamento Ambiental. **Diagnóstico dos Serviços de Água e Esgotos 2008**. Brasília: Ministério das Cidades, 2010c. 408 p.

BRASIL. Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). Comitê Brasileiro da Qualidade (CB-25). Base de Dados de Empresas Certificadas ISO 9000: histórico das certificações concedidas por estado da federação e empresas com sistema da qualidade ISO 9001 válidos emitidos no Brasil. Brasília, 2010d.

BRASIL. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Crescimento populacional do RN**: contagem da população em 2007, estimativas da população para 2008 e população estimada em 2009. Brasília: IBGE, 2010e.

BRASIL. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Pesquisa Nacional de Saneamento Básico 2008**. Brasília: IBGE, 2009.

BRASIL. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Pesquisa Nacional de Saneamento Básico 2000**. Brasília: IBGE, 2002.

BRASIL. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE. Diretoria de Pesquisas - DPE. **Síntese estados brasileiros**: Rio Grande do Norte. Banco de dados: estados. Brasília, 2009a.

BRASIL. Agência Nacional de Águas. Superintendência de Planejamento de Recursos Hídricos. **Conjuntura dos recursos hídricos no Brasil-2009**: situação dos recursos hídricos disponibilidade hídrica superficial - reservatórios do Estado do Rio Grande do Norte. Brasília, 2009b.

BRASIL. Departamento Nacional de Trânsito (DENATRAN). Ministério das Cidades. **Frota de veículos, por tipo e com placa, segundo as grandes regiões, estados e unidades da federação**: Dez/2009. Brasília: Denatran, 2009c.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. Coordenação de Estatísticas. **Anuário Estatístico RAIS 2008**: Relação Anual de Informações Sociais. Brasília: MTE, 2008. Informações gerais sobre o mercado de trabalho do período de 1995 a 2007. Disponível em: <<http://www.mte.gov.br/PDET>>. Acesso em: 8 mar. 2010.

BRASIL. Ministério do Meio Ambiente. Secretaria de Biodiversidade e Florestas. **Áreas Prioritárias para Conservação, Uso Sustentável e Repartição de Benefícios da Biodiversidade Brasileira**: Atualização. Brasília - DF: MMA, 2007. 301 p. Disponível em: <http://www.mma.gov.br/estruturas/chm/_arquivos/biodiversidade31.pdf>. Acesso em: 17 mar. 2010.

BRASIL. Secretaria Nacional de Políticas de Turismo, Departamento de Estruturação, Articulação e Ordenamento Turístico. Ministério do Turismo. **Manual do Pesquisador: Inventário da Oferta Turística**: instrumento de pesquisa. Brasília: Ministério do Turismo, 2006.

BRASIL. Lei nº. 10.257 de 10 de julho de 2001. Estatuto da Cidade. Brasília: Senado 2001. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil/leis/LEIS_2001/L10257.htm>. Acesso em: 22 dez. 2009.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado, 1998.

BRAUN, Patrice. Regional tourism networks: the nexus between ict diffusion and change in Australia. **Information Technology & Tourism**, v. 6, 2004, p. 231–243.

BRIASSOULIS, Helen. Sustainable tourism and the question of the commons. **Annals Of Tourism Research**, Amsterdã, v. 29, n. 4, p.1065-1085, out. 2002.

CATRAMBY, Teresa Cristina Viveiros; COSTA, Stella Regina Reis da. Qualificação Profissional em Turismo como Fator de Competitividade do Setor. **Caderno Virtual de Turismo**, Rio de Janeiro, v. 4, n. 3, p.26-34, 2004. Quadrimestral.

CÂNDIDO, Lucia Aparecida. **Turismo em áreas naturais protegidas**. Caxias do sul: Edusc, 2003.

CAPRIGLIONE, Márcio; SOARES, Madalena. **Ocupação das praias do RN**. Programa Grandes Temas. [Filme-vídeo]. Produção de Rosália de Oliveira Figueiredo, direção de Maurício Pandolphi. Natal-RN, TV Universitária (TVU) da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), juntamente com o Diário de Natal, set. 1999, 1 DVD, 60 min. Color. Som.

CASTELLI, Geraldo. **Administração hoteleira**. 9. ed. Caxias do Sul: Educs, 2001. Coleção Hotelaria.

CAVE, Jenny; GUPTA, Kartick; LOCKE, Stuart. Supply-side investments: An international analysis of the return and risk relationship in the Travel & Leisure sector. **Tourism Management**, Amsterdam, v. 30, n. 5, p.665-673, out. 2009. Bimensal.

CHIAVENATO, Idalberto. Desenho de cargos. In: CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1998. Cap. 7, p. 267-299. Edição Compacta.

COLOMBO, Ciliana Regina. **Princípios teórico-práticos para formação de engenheiros civis: em perspectiva de uma construção civil voltada para a sustentabilidade.** 2004. 349 f. Tese (Doutorado) - Programa de Pós- Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2004.

COMISSÃO ECONÔMICA PARA A AMÉRICA LATINA E O CARIBE - CEPAL; Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento - PNUD; Organização Internacional do Trabalho - OIT. **Emprego, Desenvolvimento Humano e Trabalho Decente: a experiência brasileira recente.** Brasília: CEPAL/PNUD/OIT, 2008. Disponível em: <<http://www.pnud.org.br/publicacoes/emprego/index.php>>. Acesso em: 08 mar. 2010.

COMPANHIA DE ÁGUAS E ESGOTOS DO RN. Assessoria de Gestão Empresarial (AGT). **Esgotamento sanitário, taxa de desperdício de água, volume consumido e consumo médio per capita de água dos sistemas do Pólo Costa das Dunas/RN: Período de 2005 à 2009.** Natal: Caern, 2010.

COMPANHIA ENERGÉTICA DO RIO GRANDE DO NORTE (Rio Grande do Norte). **Energia do RN: Relatórios internos anos 2004 a 2009.** . Natal: Cosern, 2010.

____. **Potencial eólico do estado do Rio Grande do Norte.** Natal: Cosern, 2003. 58 p. Disponível em: <<http://www.cosern.com.br/>>. Acesso em: 21 jan. 2010.

CONFERÊNCIA DAS NAÇÕES UNIDAS PARA O DESENVOLVIMENTO (CNUD). **Agenda 21.** New York, NY, USA, 1992. Disponível em: <http://www.un.org/esa/dsd/agenda21_spanish/>. Acesso em: 02 abril de 2009.

CONTRACTOR, F.; LORANGE, P. Why should firms cooperate? The strategy and economics basis for cooperative ventures: In: REUER, J. J. **Strategic Alliances: theory and evidence.** New York: Oxford University Press, 2004.

COSTA, Jean Henrique. **Turismo e trabalho: no limiar da incerteza - o caso dos bugueiros do Rio Grande do Norte.** 2005. 69 f. Monografia (Graduação) - Curso de Ciências Sociais, Departamento de Ciências Sociais, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2005. Cap. 1. Disponível em: <<http://www.cchla.ufrn.br/cienciassociais/monografias/2005.2/Monografia%20Geral%20Jean%20Henrique%20Costa.pdf>>. Acesso em: 18 mar. 2010.

COSTA, L. F. L. G.; RAMOS FILHO, J. G. A.; RAMOS, J. K. C. A.. Economia Ambiental como Fator de Competitividade Organizacional. In: JORNADA CIENTÍFICA DE FERRAMENTAS DE GESTÃO AMBIENTAL PARA COMPETITIVIDADE E SUSTENTABILIDADE JCGA 2009, 1., 2009, Natal. **Anais da I Jornada Científica de Ferramentas de Gestão Ambiental para Competitividade e Sustentabilidade JCGA 2009.** Natal: IFRN, 2009a. v. 1, p. 90 - 96.

____. Gestão de Custos Ambientais: Classificação e Ferramentas para Mensuração dos Recursos Ambientais. In: JORNADA CIENTÍFICA DE FERRAMENTAS DE GESTÃO AMBIENTAL PARA COMPETITIVIDADE E SUSTENTABILIDADE JCGA 2009, 1., 2009, Natal. **Anais da I Jornada Científica de Ferramentas de Gestão Ambiental para Competitividade e Sustentabilidade JCGA 2009.** Natal: Ifrn, 2009b. v. 1, p. 97 – 103b.

COSTA, Maria Augusta Freitas; RIBEIRO, Willame de Oliveira; TAVARES, Maria Goretti da Costa. O turismo enquanto espaço de análise geográfica: três perspectivas de abordagem. **Mercator**: Revista de Geografia da UFC, Fortaleza, v. 3, n. 6, p.33-42, 2004. Semestral.

COSTA, Márcia da Silva; GONDIM, Cibelle Batista; MARTINS, Kátia Cristinne de Oliveira. Mercado de trabalho em turismo e representação sindical: um estudo sobre o Sindicaturismo na Paraíba. **Revista Eletrônica de Gestão Organizacional**, Recife, v. 5, n. 2, p.241-255, 2007. Quadrimestral.

CRACOLICI, Maria Francesca; NIJKAMP, Peter. The attractiveness and competitiveness of tourist destinations: A study of Southern Italian regions. **Tourism Management**, Amsterdam, v. 30, n. 3, p.336-344, jun. 2009. Bimensal.

CROTTS, J. C.; BUHALIS, D.; MARCH, R. Introduction: global alliances in tourism and hospitality management. **Tourism Management**. University of Surrey Year, 2000.

CROUCH, Geoffrey I.; RITCHIE, J. R. Brent. Tourism, Competitiveness, and Societal Prosperity. **Journal Of Business Research**, Australia, v. 44, p.137-152, 1999.

CRUZ, Rita de Cássia Ariza da. **Geografia do Turismo**: de lugares a pseudo-lugares. São Paulo: Roca, 2007.

_____. As paisagens artificiais criadas pelo turismo. In: YÁZIGI, Eduardo (Org.). **Turismo e paisagem**. São Paulo: Contexto, 2002. p. 107-119.

CUCCIA, Tiziana; ILDERIZZO. Tourism seasonality in cultural destinations: Empirical evidence from Sicily. **Tourism Management**, Amsterdam, p.1-7, jun. 2010. Bimensal.

CUNHA, Danilo Fontenele Sampaio. **Patrimônio Cultural**: Proteção Legal e Constitucional. Rio de Janeiro: Letra Legal, 2004.

DALE, Crispin. The competitive networks of tourism e-mediaries: New strategies, new advantages. **Journal of Vacation Marketing**. March, 2003.

DEPARTAMENTO INTERSINDICAL DE ESTATÍSTICA E ESTUDOS SOCIOECONÔMICOS. **Diagnóstico do mercado de trabalho no Rio Grande do Norte**. São Paulo: DIEESE, 2007. Projeto Emprego e Renda no Estado do Rio Grande do Norte: análises e disseminação de informações. Disponível em: <<http://www.dieese.org.br/projetos/FBB/diagnosticoPreliminar.pdf>>. Acesso em: 03 maio 2010.

DOORN, Jozef W. M. Van. Scenario writing : A method for long-term tourism forecasting? **Tourism Management**, Amsterdam, v. 7, n. 1, p.33-49, mar. 1986.

DWYER, Larry; FORSYTH, Peter; RAO, Prasada. The price competitiveness of travel and tourism: a comparison of 19 destinations. **Tourism Management**, Amsterdam, v. 21, n. 1, p.9-22, fev. 2000. Bimensal.

DWYER, Larry; LIVAIC, Zelko; MELLOR, Robert. Competitiveness of Australia as a Tourist Destination. **Journal Of Hospitality And Tourism Management**, Australia, v. 10, n. 1, p.60-78, jan. 2003.

ENDO, Kumi. Foreign direct investment in tourism: flows and volumes. **Tourism Management**, Amsterdam, v. 27, n. 4, p.600-614, ago. 2006. Bimensal.

FIGUEROLA PALOMO, Manoel. **Teoria económica del turismo**. Madrid: Alianza Universidad Textos, 1985.

FRATA, Ana Maria et al. O ciclo de vida do destino turístico de bonito, Mato Grosso do Sul. In: CONGRESSO DA SOCIEDADE BRASILEIRA DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO E SOCIOLOGIA RURAL, 45., 2007, Londrina. **Conhecimentos para Agricultura do Futuro**. Londrina: UEL, 2007. p. 01 - 20.

KADMO, Donato. **Dicionário potiguês**. 3. ed. Natal: Editora do Autor, 2003. 120 p. Ilustrações Edmar Viana.

KHADAROO, Jameel; SEETANAH, Boopen. Transport Infrastructure and Tourism Development. **Annals Of Tourism Research**, Amsterdam, v. 34, n. 4, p.1021-1032, 2007.

KOZAK, Metin. Repeaters' Behavior at two Distinct Destinations. **Annals of Tourism Research**, Amsterdam, v. 28, n. 3, p.784-807, 2001.

FERRAZ, João Carlos. **Made in Brazil**: desafios competitivos para a indústria. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

FLAGESTAD, Arvid; HOPE, Christine A.. Strategic success in winter sports destinations: a sustainable value creation perspective. **Tourism Management**, Amsterdã, v. 22, n. 5, p.445-461, out. 2001.

FLORIM, Leila Chagas; QUELHAS, Osvaldo Luiz Gonçalves. Contribuição para a construção sustentável: Características de um projeto habitacional eco eficiente. **Revista Produção**: On Line, Florianópolis-SC, v. 5, n. 2, p.1-21, maio 2005. Trimestral. Universidade Federal de Santa Catarina. Disponível em: <<http://www.producaoonline.org.br/index.php/rpo/article/viewFile/332/428>>. Acesso em: 07 jul. 2009.

FRANÇA, Rosana Decat; AMARAL, Carmélia Anna. **Destinos competitivos** metodologia para regionalização e roteirização turística. Salvador, Sebrae, 2005.

FURTADO, Edna Maria. **A onda do turismo na cidade do sol: a reconfiguração urbana da cidade de Natal**. Tese Doutorado em Ciências Sociais, Universidade Federal do Rio Grande do Norte-UFRN, Natal, RN, 2005.

GALVÃO NETO, João Alves; ARRUDA, Luciene Vieira de; ALVES, Carlos Antonio Belarmino. A atividade carcinicultura como fator de degradação ambiental do manguezal de Canguaretama - RN. In: REUNIÃO ANUAL DA SBPC, 57., /2005, Fortaleza-CE. **Anais dos**

Resumos de Comunicações Livres. São Paulo: Sociedade Brasileira Para o Progresso da Ciência (SBPC), 2005. p. 1 - 02.

GEZICI, Ferhan. Components of Sustainability Two Cases from Turkey. **Annals Of Tourism Research**, Amsterdam, v. 33, n. 2, p.442-455, abr. 2006.

GOMES, P.P. V; BERNARDO, A.; BRITO, Gilson Brito. **Princípios de sustentabilidade:** uma abordagem histórica. Anais do XXV Encontro Nacional de Engenharia de Produção, ENEGEP 2005, Porto Alegre/RS, realizado entre os dias 29 out a 01 de nov de 2005.

GOMEZELJ, Doris Omerzel; MIHALIC, Tanja. Destination competitiveness: Applying different models, the case of Slovenia. **Tourism Management**, Amsterdã, Holanda, n. 29, p.294-307, 2008. Bimensal.

GÂNDARA, José Manoel G. et al. Planejamento estratégico participativo para construir o destino turístico de Foz do Iguaçu – PR. **El Periplo Sustentable: Turismo y desarrollo**, México, n. 12, p.185-235, maio 2007. Semestral.

GUIMARAENS, Maria Etelvina Bergamaschi. **A participação na revisão dos Planos Diretores.** 17. ed. Porto Alegre: Cidade Centro de Assessoria e Estudos Urbanos, 2010. Coleção Cadernos da Cidade.

HALL, C. M. **Planejamento turístico:** políticas, processos e relacionamentos. 2 ed. São Paulo: Contexto, 2004.

HEIDE, Morten; LÆRDAL, Kirsti; GRØNHAUG, Kjell. The design and management of ambience—Implications for hotel architecture and service. **Tourism Management**, Amsterdã, v. 28, n. 5, p.1315-1325, out. 2007. Bimensal.

HENRY, E W; DEANE, B. The contribution of tourism to the economy of Ireland in 1990 and 1995. **Tourism Management**, Amsterdam, v. 18, n. 8, p.535-553, dez. 1997.

JAMAL, Tazim B.; GETZ, Donald. Collaboration theory and community tourism planning. **Annals Of Tourism Research**, Amsterdã, v. 22, n. 1, p.186-204, 1995.

KIERCHHOFF, H. W.. Architecture and tourism. **Annals Of Tourism Research**, Amsterdã, v. 24, n. 1, p.249-251, 2007.

KELLY, Joe et al. Stated preferences of tourists for eco-efficient destination planning options. **Tourism Management**, Amsterdam, v. 28, n. 2, p.377-390, abr. 2007. Bimensal.

KO, Tae Gyou. Development of a tourism sustainability assessment procedure: a conceptual approach. **Tourism Management**, Amsterdã, v. 26, n. 3, p.431-445, jun. 2005.

KOCA, Erdogan; ALTINAY, Galip. An analysis of seasonality in monthly per person tourist spending in Turkish inbound tourism from a market segmentation perspective. **Tourism Management**, Amsterdam, v. 28, n. 1, p.227-237, fev. 2007. Bimensal.

KOZAK, Metin. Repeaters' behavior at two distinct destinations. **Annals Of Tourism Research**, Amsterdã, v. 28, n. 3, p.784-807, 2001. Trimensal.

KRIPPENDORF, Jost. **Sociologia do Turismo**: para uma nova compreensão do lazer e das viagens. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1989.

KWASNICKA, Eunice Lacava. Organização. In: KWASNICKA, Eunice Lacava. **Introdução à administração**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1981. Cap. 11, p. 168-184.

LEE, Kian Foh. Sustainable tourism destinations: the importance of cleaner production. **Journal Of Cleaner Production**, Amsterdam, v. 9, n. 4, p.313-323, ago. 2001. Bimensal.

LIU, Abby; WALL, Geoffrey. Planning tourism employment: a developing country perspective. **Tourism Management**, Amsterdã, v. 27, n. 1, p.159-170, fev. 2006. Bimensal.

LUCHIARI, Maria Tereza. Urbanização Turística: Um Novo Nexo Entre o Lugar e o Mundo. In: LIMA, Luiz Cruz. **Da cidade ao campo**: a diversidade do saber-fazer turístico. Fortaleza: Uece, 1998. p. 15-29.

MARCH, Roger; WILKINSON, Ian. Conceptual tools for evaluating tourism partnerships. **Tourism Management**, Amsterdam, v. 30, n. 3, p.455-462, jun. 2009. Bimensal.

MAZARO, R.M. **Desenvolvimento turístico de destinos emergentes en el marco de la competitividad y de la sustentabilidad**. IV Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo-ANPTUR. Sao Paulo: UAM, 27 a 28 de agosto de 2007.

_____. **Competitividad de Destinos Turísticos y Sustentabilidade Estratégica**. Proposición de um modelo de evaluación de condiciones y factores determinantes. Tese (doutorado). FCEE/UB, Barcelona-Espanha, 2005.

MAZARO, Rosana Mara; VARZIN, Giovanni. Modos de competitividad para destinos turísticos en el marco de la sustentabilidad. **Revista de Administração Contemporânea**, RAC, Curitiba, v. 12, n.3, p. 789-809, Jul./Set. 2008.

MEDEIROS, Luiza Ferreira de Rezende; MACEDO, Kátia Barbosa. Catador de material reciclável: uma profissão para além da sobrevivência? **Psicologia & Sociedade**, Porto Alegre, v. 2, n. 18, p.62-71, maio 2006. Quadrimestral. Uma revista da Associação Brasileira de Psicologia Social (ABRAPSO).

MENESES, Ulpiano T. Bezerra. Os "usos culturais" da cultura: Contribuição para uma abordagem crítica das práticas e políticas culturais. In: YÁZIGI, Eduardo Abdo; CAROLOS, Ana Fani Alessandra; CRUZ, Rita de Cássia Ariza da. **Turismo**: Espaço, Paisagem e Cultura. 2. ed. São Paulo: Hucitec, 1999. p. 88-99.

MILLER, Graham. The development of indicators for sustainable tourism: results of a Delphi survey of tourism researchers. **Tourism Management**, Amsterdã, v. 22, n. , p.351-362, 2001.

MINISTÉRIO DO TURISMO (2005). **Programa de Regionalização do Turismo**: roteiros do Brasil, Brasília, Mtur, 2004.

_____. (2006). **Estudo de Competitividade dos 65 Destinos Indutores do Desenvolvimento Turístico Regional: Relatório Brasil**. Brasília: Ministério do Turismo/SEBRAE/Fundação Getúlio Vargas.

MOLINA, Sergio; RODRÍGUEZ, Sergio. **Planejamento integral do turismo**. Bauru: Edusc, 2001.

MORAES, Luiz Roberto Santos; AZEVEDO, Gardênia Oliveira David de. **Qualidade ambiental da vila turística de Praia do Forte**. In: Encontro Nacional de Tecnologia do Ambiente Construído (ENTAC), 2002, Foz do Iguaçu, 2002.

MYANAKI, Jacqueline et al. **Turismo e cultura**. São Paulo: Ipsis, 2007.

NATAL. Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Urbanismo. Prefeitura Municipal de Natal. **Natal em Destaque**. Natal (RN): Departamento de Informação, Pesquisa e Estatística, 2010. 140 p.

NATAL. Secretaria do Meio Ambiente e Urbanismo. Prefeitura Municipal de Natal. **Acervo fotográfico**: recursos naturais de Natal/RN. Natal: Semurb2, 2010b.

NATAL. Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Urbanismo (SEMURB). Prefeitura Municipal de Natal. **Mapas do Rio Grande do Norte**: Municípios. Natal: Departamento de Informação, Pesquisa e Estatística da Semurb, 2009. Material do arquivo interno.

NATAL. Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Urbanismo (SEMURB). Prefeitura Municipal de Natal. **Anuário Natal 2009**. Natal: Departamento de Informação, Pesquisa e Estatística da Semurb, 2009b, 402 p.

NEOENERGIA S/A. Companhia Energética do Rio Grande do Norte (COSERN). **Relatório de Acompanhamento**: 2009 e 4T09. Rio de Janeiro-RJ, 2009. Relatório Trimestral (out. nov. dez.). Disponível em: <<http://www.neoenergia.com/ri/file/download/2471.pdf>>. Acesso em: 07 fev. 2010.

NURYANTI, Wiendu. Heritage and postmodern tourism. **Annals Of Tourism Research**, Amsterdã, v. 23, n. 2, p.249-260, 1996. Trimestral.

OH, Chi-ok. The contribution of tourism development to economic growth in the Korean economy. **Tourism Management**, Amsterdam, v. 26, n. 1, p.39-44, fev. 2005.

OLIVEIRA, Jose Antonio Puppim de. Governmental responses to tourism development: three Brazilian case studies. **Tourism Management**, Amsterdam, v. 24, n. 1, p.97-110, fev. 2003. Bimensal.

OLIVEIRA, Lúcia M. B. de, VIEIRA, Falcão. (org.). **Administração contemporânea**: perspectivas estratégicas. São Paulo: Atlas, 1999.

OLIVEIRA, Guilherme Dumaresq de; MATTOS, Karen Maria da Costa. Desmatamento gerado pela atividade da carcinicultura no município de Nísia Floresta (RN). In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO (ENEGEP), 27., 2007, Foz do Iguaçu - PR. **A energia que move a produção: um diálogo sobre integração, projeto e**

sustentabilidade. Rio de Janeiro - RJ: Associação Brasileira de Engenharia de Produção (abepro), 2007. p. 01 - 06. Disponível em: <http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2007_TR650479_9930.pdf>. Acesso em: 03 fev. 2010.

PARLETT, Graham; FLETCHER, John; COOPER, Chris. The multiplier impact of tourism in the okanagan. **Tourism Management**, Amsterdam, v. 16, n. 5, p.355-360, 1995.

PIKE, Steve. Destination brand positions of a competitive set of near-home destinations. **Tourism Management**, Amsterdã, Holanda, n. 30, p.857-866, 2009. Bimensal.

_____. Seasonality in tourism. **Tourism Management: Book reviews**, Amsterdam, v. 24, p.345-346, 2003.

PORTER, Michael E.. **Estratégia competitiva: técnicas para análise de indústrias e da concorrência**. Campus, Rio Janeiro, Campus, 2005.

_____. **A vantagem competitiva das nações**. 8. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2001.

POSSAS, M. S.. **Concorrência e Competitividade: notas sobre estratégia e dinâmica seletiva na economia capitalista**. 1. ed. São Paulo: Hucitec, 1999. v. 1. 199 p.

_____. **A globalização e a concorrência**. In: XXV Encontro Nacional de Economia, 1997, Recife. Anais do XXV Encontro Nacional de Economia, 1997. v. 3. p. 1900-1917.

POWELL, W. W. Learning from collaboration: knowledge and networks and pharmaceutical industries. **California Management Review**. Berkeley. CA, v. 40, n 3, 1998.

_____. **Hybrid Organizational Arrangements: new form or transitional development?** California Management Review. Berkeley. CA, v. 30 (1), 1987.

PREFEITURA MUNICIPAL DO NATAL. Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Urbanismo. **Anuário Natal 2009**. Natal (RN): Departamento de Informação, Pesquisa e Estatística, 2009. 402 p.

PROGRAMA DAS NAÇÕES UNIDAS PARA O DESENVOLVIMENTO - PNUD. Organização das Nações Unidas - ONU. **Relatório de Desenvolvimento Humano 2009: Ultrapassar barreiras - Mobilidade e desenvolvimento humanos**. New York: PNUD, 2009. Tradução Instituto Português de Apoio ao Desenvolvimento (IPAD). Disponível em: <http://hdr.undp.org/en/media/HDR_2009_PT_Complete.pdf>. Acesso em: 03 fev. 2010.

PROGRAMA DAS NAÇÕES UNIDAS PARA O DESENVOLVIMENTO - PNUD. **Atlas do Desenvolvimento Humano no Brasil**. Brasília: PNUD, 2003. Baseado nos microdados dos censos de 1991 e de 2000 do IBGE. Disponível em: <<http://www.pnud.org.br/atlas/>>. Acesso em: 23 fev. 2010.

PROSERPIO, Renata. **o avanço das redes hoteleiras internacionais no Brasil**. São Paulo: Aleph, 2007.

RAFFESTIN, Claude. **Por uma geografia do poder**. São Paulo: Ática, 1993. 29 v. (Temas: Geografia e Política). Tradução Cecília França.

REIS, Rogério. **Em busca dos visitantes europeus**: Novos empreendimentos e mais vôos fazem parte do plano para atrair estrangeiros para o estado. Anuário do Turismo: 2007-2008, São Paulo: Editora Abril, n. 1, 05 abr. 2007. Bianual. Portal Exame. Disponível em: <<http://portalexame.abril.com.br/static/aberto/turismo/>>. Acesso em: 22 jun. 2009.

RIBEIRO, Maisa de Souza; ROCHA, Welington. Gestão Estratégica dos Custos Ambientais. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CUSTOS, 6., 1999, São Paulo. **Anais do VI Congresso Brasileiro de Custos**. São Leopoldo Rs: Associação Brasileira de Custos, 1999. p. 01 - 22.

RICCI, Gysele Lima; ESCRIVÃO FILHO, Edmundo. **Medição de desempenho como suporte à inovação no turismo: proposta para pequenas empresas hoteleiras**. Artigo Publicado Nos Anais do Evento V Seminário de Pesquisa em Turismo do MERCOSUL (SEMINTUR): Turismo: Inovações da Pesquisa na América Latina, Caxias do Sul, Rs, n. , p.01-15, 27 jun. 2008. Anual.

RIO GRANDE DO NORTE. Fundação José Augusto. Centro de Estudos e Pesquisas Juvenil Lamartine-cepejul. **Acervo fotográfico do patrimônio cultural do RN**. Natal: Fundação José Augusto, 2010.

RIO GRANDE DO NORTE. Instituto de Desenvolvimento Sustentável e Meio Ambiente. **Acervo fotográfico**: recursos naturais do RN. Natal: Idema, 2010b.

RIO GRANDE DO NORTE. Secretaria de Turismo do RN (SETUR). Governo do Estado do Rio Grande do Norte. **Regiões turísticas do RN: Pólo Costa das Dunas**. Disponível em: <<http://www.brasil-natal.com.br/>>. Acesso em: 01 jun. 2009a.

RIO GRANDE DO NORTE. Secretaria de Turismo do Rio Grande do Norte. Start Pesquisa e Consultoria Técnica Ltda (Org.). **Plano de Desenvolvimento Integrado do Turismo Sustentável PDITS/RN: Diagnóstico Estratégico**. Natal, 2009b. 01 v. 305p.. Disponível em: <http://www.bnb.gov.br/content/aplicacao/prodetur/downloads/gerados/pdits_rn.asp>. Acesso em: 08 nov. 2009.

RIO GRANDE DO NORTE. Secretaria Estadual de Turismo. Setor de Estatística. **Indicadores básicos do turismo do RN (2002 a 2008)**. Natal: Secretaria Estadual de Turismo, 2009c.

RIO GRANDE DO NORTE. Instituto de Desenvolvimento Econômico e Meio Ambiente do Rio Grande do Norte-IDEMA. Secretaria de Estado do Planejamento e das Finanças. **Unidades de conservação da natureza do RN**. Natal, 2007. Disponível em: <http://www.idema.rn.gov.br/contentproducao/aplicacao/idema/anuario/enviados/anuario_estatistico.asp>. Acesso em: 17 jan. 2009.

RIO GRANDE DO NORTE. Grupo Técnico da Região Metropolitana de Natal (GTRMN). Secretaria de Estado do Planejamento e das Finanças (Seplan) e Fundação para o Desenvolvimento Sustentável da Terra Potiguar (Fundep). **Municípios da região metropolitana de Natal**: estudos detalhados. Natal: Seplan, 2007b.

RIO GRANDE DO NORTE. Secretaria do Desenvolvimento Econômico (Sedec). Secretaria Extraordinária de Energia. **Balço Energético do Rio Grande do Norte 2006**: Ano Base 2005. Natal: Sedec, 2006. 103 p. Disponível em: <http://www.sedec.rn.gov.br/downloads/Balanco_Energetico_Rio_Grande_do_Norte-2006_ANO_BASE_2005.pdf>. Acesso em: 03 fev. 2010.

RIO GRANDE DO NORTE. Fundação José Augusto. Instituto de Formação e Gestão em Turismo do RN-IGETUR. **Inventário do Patrimônio Cultural do Estado do Rio Grande do Norte**. Natal, 2006. Disponível em: <http://www.fja.rn.gov.br/fja_site/navegacao/patrimonioculturalpotiguar.asp>. Acesso em: 17 jan. 2010.

RIO GRANDE DO NORTE. Instituto de Desenvolvimento Econômico e Meio Ambiente do RN. **Relatório de sobrevôo: Rota II – Litoral Oriental Sul executado em 05.12.2006**: Programa Estadual de Monitoramento e Fiscalização Ambiental Aéreos - PEMFAA/IDEMA. Natal: Idema, 2006c.

RIO GRANDE DO NORTE. Instituto de Desenvolvimento Econômico e Meio Ambiente do Rio Grande do Norte-IDEMA. Secretaria de Estado do Planejamento e das Finanças. **Inventário de resíduos sólidos industriais do Rio Grande do Norte**: Relatório Final 2003. Natal: IDEMA, 2003. Disponível em: <http://www.idema.rn.gov.br/contentproducao/aplicacao/idema/residuos_solidos/INVENTARIO/index2.htm>. Acesso em: 13 jan. 2010.

RIO GRANDE DO NORTE. Secretaria de Estado de Recursos Hídricos. **Plano Estadual de Recursos Hídricos do Rio Grande do Norte**: Relatório Síntese. Natal: Governo do RN, 1998. 267 p.

ROCHA, João Mendes da; MAIA JUNIOR, Danilo Dos Santos; SANTOS, Hikson de Paula. Turismo e espaço: considerações sobre o Programa de Regionalização do Turismo. **Revista Múltipla**, Brasília, v. 16, n. 22, p.93-108, jun. 2007. Semestral.

RODRIGUES, Marly. Preservar e construir: o patrimônio histórico e o turismo. In: FUNARI, Pedro Paulo; PINSKY, Jaime. **Turismo e patrimônio cultural**. 4. ed. São Paulo: Contexto, 2005. p. 15-26. Conexão Turismo Contexto.

ROSENTRUB, Mark S.; JOO, Mijin. Tourism and economic development: Which investments produce gains for regions? **Tourism Management**, Amsterdam, v. 30, n. 5, p.759-770, ago. 2009. Bimensal.

ROSINI, Fernando; FERREYROS, Alida Rita Saona. **Situação profissional dos egressos da primeira e segunda turma do curso de turismo da Faculdade Estácio de Sá de Ourinhos-SP**. Faculdade Estácio de Sá, Ourinhos-SP. Disponível em: <<http://www.faeso.edu.br/horusjr/artigos/Artigo08.pdf>>. Acesso em: 17 jun. 2010.

RUSCHMANN, Doris Van de Meene. A Sustentabilidade como Estratégia de Desenvolvimento em Empreendimento Turístico: O Caso da Ilha de Porto Belo/ SC. In: SEMINÁRIO DE PESQUISA EM TURISMO DO MERCOSUL, 4., SEMINÁRIO DA ANPTUR, 3, 2006, Caxias do Sul. Anais... . Caxias do Sul: Educs, 2006. v. 1, p. 5 - 12.

____. **Turismo e Planejamento Sustentável**. Campinas: Papirus, 1997.

SAARINEN, Jarkko. Traditions of sustainability in tourism studies. **Annals Of Tourism Research**, Amsterdã, v. 33, n. 4, p.1121-1140, out. 2006.

SATTLER, Miguel Aloysio. **Desenvolvimento urbano, habitações e construções sustentáveis no Brasil**. Disponível em: <<http://www.ciudad.org.pe/downloads/eventos/eventointernacional/mesa2/doc02.pdf>>. Acesso em: 02 abr. 2010a.

____. **Edificações e comunidades sustentáveis**. Disponível em: <<http://www.usp.br/nutau/CD/sattler.pdf>>. Acesso em: 02 abr. 2010b.

SAYRE, Don. **Inside ISO 14000: Competitive Advantage Of Environmental Management**. Florida: Taylor Print On Dema, 1996.

SHARMA, Amit; OLSEN, Michael D.. Tourism Satellite Accounts Implementation In Tanzania. **Annals Of Tourism Research**, Amterdam, v. 32, n. 2, p.367-385, abr. 2005. Trimensal.

SECRETARIA ESTADUAL DO TURISMO (2006). **Indicadores básicos do turismo: Rio Grande do Norte 2005-2006**. Natal: Setur, 2006.

SEIFFERT, M. E.. **ISO 14001 sistemas de gestão ambiental: implantação objetiva e econômica**. 3. ed.rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 2007.

SENADO FEDERAL. **Agenda 21**. Conferência das Nações Unidas sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento. 3.ed. Brasília: Senado Federal, Subsecretaria de Edições, 2001.

SILVA, Alexsandro Ferreira Cardoso da; FERREIRA, Angela Lúcia de Araújo. Dinâmica imobiliária e turismo: novas relações, novos riscos. **Cadernos MetrÓpole**, Rio de Janeiro, n. 18, p.109-133, 2007. Semestral.

SILVA, Alexsandro Cardoso Ferreira da; SOBRINHA, Maria Dulce Picanço Bentes; CLEMENTINO, Maria do Livramento M.. Novas tipologias habitacionais perante a expansão do capital imobiliário-turístico em Natal, RN. **Cadernos MetrÓpole**, Rio de Janeiro, n. 16, p.141-162, 2006.

SILVA, Edna Lúcia; MENEZES, Estera Muszkat. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 3.ed.rev.atual. Florianópolis: Laboratório de Ensino a Distância da UFSC, 2001.

SILVA, Kelson de Oliveira. Condomínios fechados, residências secundárias e o uso do espaço público pelo capital imobiliário. **Observatório de Inovação do Turismo**, Rio de Janeiro, v. 4, n. 1, p.1-15, 2009. Trimestralmente.

SILVA, Sylvio Bandeira de Mello e; SILVA, Barbara Christine Nentwig; CARVALHO, Silvana Sá de. Globalização, turismo e residências secundárias: o exemplo de Salvador-Bahia e de sua região de influência. **Observatório de Inovação do Turismo**, Rio de Janeiro, v. 4, n. 3, p.1-15, set. 2009. Trimestralmente.

SILVEIRA, Lícia Rodrigues; AZEVEDO, Gardênia Oliveira David. **A situação da limpeza urbana de Porto Seguro e Santa Cruz de Cabralia nos 500 anos do Descobrimento**. In: Simpósio Luso-brasileiro de Engenharia Sanitária e Ambiental, 2001, Porto Seguro, 2001.

SMITH, Stephen L. J.; MASSIEU, Antonio. Tourism Statistics. **Encyclopedia Of Social Measurement**, Amsterdam, v. 3, p.863-868, 2005.

_____. A vision for the Canadian tourism industry. **Tourism Management**, Amsterdam, v. 24, n. 2, p.123-133, abr. 2003. Bimensal.

START. **Plano de Desenvolvimento Integrado do Turismo Sustentável do RN (PDTIS): Diagnóstico estratégico**. Volume Integral. Pólo de Turismo do Seridó. Versão para discussão. Apresentado ao Conselho de Turismo Pólo Costa das Dunas. Natal: Start Pesquisa e Consultoria Técnica, 2009.

TACHIZAWA, Takeshy; FERREIRA, Victor Cláudio Paradela; FORTUNA, Antônio Alfredo Mello. Estratégia de cargos e salários. In: TACHIZAWA, Takeshy; FERREIRA, Victor Cláudio Paradela; FORTUNA, Antônio Alfredo Mello. **Gestão com pessoas: uma abordagem aplicada às estratégias de negócios**. 5. ed. Rio de Janeiro: Fgv, 2006. Cap. 6, p. 179-196. (Coleção FGV Negócios).

TOURISM CALGARY (Canada). **Calgary: Heart of the New West**. Site Oficial do Turismo da cidade. O Turismo Calgary, anteriormente conhecido como o Calgary Convention & Visitors Bureau, é uma organização privada sem fins lucrativos, que mais de 500 empresas, incluindo as atrações, acomodações, restaurantes, lojas de varejo, de artes, transportes e empresas de serviços turísticos em geral. Disponível em: <<http://www.tourismcalgary.com/>>. Acesso em: 22 mar. 2009.

TURISMO: Bons Negócios no Paraíso. Recife: Pool de Jornais do Nordeste, dez. 2000. Bimensal. Setor avança no PIB da região. Disponível em: <<http://www2.uol.com.br/JC/cadernosdonordeste/index.htm>>. Acesso em: 17 mar. 2010.

VAR, Turgut; QUAYSON, Jojo. The multiplier impact of tourism in the okanagan. **Annals Of Tourism Research**, Amsterdam, v. 12, n. 4, p.497-514, 1985.

VIEIRA, Paulo R. C. O consumidor sob a ótica sócio-psicológica: avaliação de modo comportamental com equações estruturais. **Revista Perspectivas Contemporâneas**, Campo Mourão, v.2, n.1, jan./jun. 2007, p.01-21.

WEF (2008). World Economic Forum. PORTER, Michael E.; SCHWAB, Klaus Schwab (org.). **Global Competitiveness Report 2008-2009**. Geneva, Switzerland, 2008, 513 p.

WERNKE, Rodney. Custos ambientais: uma abordagem teórica com ênfase na obtenção de vantagem competitiva. **Revista Brasileira de Contabilidade**, São Paulo, n. 123, p.44-51, maio 2000. Bimensal.

WORLD BUSINESS COUNCIL FOR SUSTAINABLE DEVELOPMENT (Suíça). Roger Cowe. **Medir a eco-eficiência: um guia para comunicar o desempenho da empresa**. Genebra: WBCSD, 2000.

_____. **Eco-efficiency and cleaner production**: charting the course to sustainability. Geneva: WBCSD, 1996.

WORLD TOURISM ORGANIZATION. **Sustainable tourism and poverty alleviation**. Bruxelas, 2004. Conferência Européia World Bank ABCDE.

YOUNG, Ilena. Public-Private Sector Cooperation: Enhancing Tourism Competitiveness. **Annals Of Tourism Research**, Amsterdam, v. 29, n. 2, p.573-574, abr. 2002. Bimensal.

YÜKSEL, Fisun; BRAMWELL, Bill; YÜKSEL, Atila. Centralized and decentralized tourism governance in Turkey. **Annals Of Tourism Research**, Amsterdam, v. 32, n. 4, p.859-886, out. 2005. Bimensal.

ZHANG, Jie; JENSEN, Camilla. Comparative Advantage: Explaining Tourism Flows. **Annals Of Tourism Research**, Amsterdã, Holanda, v. 34, n. 1, p.223-243, 2007. Trimensal.

Apêndice

Apêndice A – Distribuição dos Recursos (em US\$) do PRODETUR I aos destinos turísticos do Pólo Costa das Dunas no período de 12 anos (1993-2005)*

Municípios Áreas dos investimentos	Natal	Parnamirim	Extremoz	Ceará- Mirim	Nísia Floresta	Tibau do Sul	TOTAL
Desenvolvimento institucional		182.492,60	182.107,99	180.771,44	182.189,94	181.953,46	909.515,43
Saneamento	5.675.622,16						5.675.622,16
Proteção e recuperação ambiental	1.458.552,66						1.458.552,66
Transportes	1.875.960,79	1.776.894,71	1.442.484,70		2.677.843,65	189.908,64	7.963.092,49
Recuperação de patrimônio histórico							
Melhoramento de aeroportos		20.180.612,56					20.180.612,56
Estudos e projetos							
Contrapartida do BID	7.768.110,78	9.320.165,43	1.141.452,29	150.318,87	2.649.405,18	310.026,55***	21.339.479,10
Contrapartida Local**	1.242.024,83	12.819.834,44	483.140,40	30.452,57	210.628,41	61.835,55***	14.847.916,20
TOTAL (US\$)	9.010.135,61	22.139.999,87	1.624.592,69	180.771,44	2.860.033,59	371.862,10	36.187.395,30

* O município de Goianinha recebeu a importância de US\$18.908,64 (BID US\$172.050,17 + LOCAL US\$17.858,98) do PRODETUR I para a área de Transportes, embora não seja considerado um destino prioritário de investimentos. No entanto, esses valores não foram computados, já que o mesmo não faz parte do Pólo Costa das Dunas/RN (Brasil). Do mesmo modo, não foi computada a quantia recebida pelo Governo do Estado no valor total de US\$1.863.751,29 (BID US\$821.471,35 + LOCAL US\$1.042.279,94), sendo que US\$ 1.086.961,06 destinados ao *desenvolvimento institucional* e US\$ 776.790,23 para elaboração de *estudos e projetos*.

** As contrapartidas *locais* se referem à recursos dos governos estadual e municipal.

*** Na tabela original, há um erro na soma dessas quantias, com acréscimo de US\$ 0,51. Para que a soma TOTAL correspondesse às somas parciais do BID e LOCAL, substituiu-se as duas últimas casas decimais das quantias das contrapartidas do BID (93 centavos) e LOCAL (68 centavos) por 55 centavos de dólar cada. Desse modo, a soma total do investimento fica correta. Como trata-se de uma quantia de centavos, não compromete a interpretação dos dados.

CONVENÇÃO:

 Não recebeu investimentos

Fonte: Elaboração própria (2010), baseado nos dados do Banco do Nordeste (2005a, v.2, p.90 e 91)

Apêndice B – Ações Executadas no Pólo Costa das Dunas com Recursos do PRODETUR I no período de 12 anos (1993-2005)

Áreas	Ações	Município	Contrapartida do BID	Contrapartidas Locais	Total do Aporte dos Recursos (US\$)
Desenvolvimento Institucional	1. Controle de Atividades Poluidoras, Diag. Ambiental e Macrozoneamento	Estado	144.656,71	91.478,52	236.135,23
	2. Desenvolvimento e Implantação de Sistema de Gerência de Contratos	Estado	22.621,16	2.678,87	25.300,03
	3. Atualização Cartográfica Litoral Oriental	Ceara Mirim	64.704,24	30.256,72	94.960,96
	4. Plano Diretor e Legislação Urbanística	Ceara Mirim	85.614,63	195,85	85.810,48
	5. Atualização Cartográfica Litoral Oriental	Extremoz	52.622,75	43.934,69	96.557,44
	6. Plano Diretor e Legislação Urbanística	Extremoz	85.257,43	293,12	85.550,55
	7. Atualização Cartográfica Litoral Oriental	Nisia Floresta	52.112,05	44.157,37	96.269,42
	8. Plano Diretor e Legislação Urbanística	Nisia Floresta	85.623,92	296,60	85.920,52
	9. Atualização Cartográfica Litoral Oriental	Parnamirim	52.673,94	44.268,11	96.942,05
	10. Plano Diretor e Legislação Urbanística	Parnamirim	85.257,43	293,12	85.550,55
	11. Atualização Cartográfica Litoral Oriental	Tibau do Sul	52.378,24	43.672,51	96.050,75
	12. Plano Diretor e Legislação Urbanística	Tibau do Sul	85.598,52	304,19	85.902,71
	13. Macromedição e Pitometria e Rec. da Micromedição	Estado	466.452,81	137.814,98	604.267,79
	14. Informatização da Secretaria Estadual de Turismo	Estado	59.581,88	0,00	59.581,88
	15. Desenvolvimento do Sistema de Planejamento da Secretaria Estadual de Turismo	Estado	121.308,75	33.024,92	154.333,67
	16. Reequipamento da Unidade Executora Estadual: Informática	Estado	6.850,04	492,42	7.342,46
Total de Recursos para o Desenvolvimento Institucional: US\$ 1.996.476,49 (BID 1.523.314,50 + LOCAL 473.161,99)					
Saneamento	1. Sistema de Esgotamento Sanitário de Ponta Negra (incluindo drenagem pluvial)	Natal	4.070.536,15	757.219,92	4.827.756,07
	2. Sistema de Esgotamento Sanitário da Via Costeira	Natal	847.866,09	0,00	847.866,09
Total de Recursos para o Saneamento: US\$ 5.675.622,16 (BID 4.918.402,24 + LOCAL 757.219,92)					
Proteção e recuperação ambiental	1. Parque das Dunas	Natal	1.229.418,60	229.134,06	1.458.552,66
	Total de Recursos para a Proteção e Recuperação Ambiental: US\$ 1.458.552,66 (BID 1.229.418,60 + LOCAL 229.134,06)				

Apêndice C – Ações Executadas no Pólo Costa das Dunas com Recursos do PRODETUR I no período de 12 anos (1993-2005)
(Continuação)

Dimensões	Ações	Município	Contrapartida do BID	Contrapartidas Locais	Total do Aporte dos Recursos (US\$)
Transportes	1. Pavimentação e Sinalização de Vias de Ponta Negra	Natal	495.656,17	255.407,16	751.063,33
	2. Sistema de Urbanização da Praia de Ponta Negra	Natal	1.124.633,77	263,69	1.124.897,46
	3. Implantação e Ligação Entroncamento BR 101 - Pitangui (RN 305) / Jacumã	Extremoz	673.229,02	450,63	673.679,65
	4. Rodovia BR 101: Muriú	Extremoz	102.471,83	154.807,09	257.278,92
	5. Rodovia BR 101: Pitangui	Extremoz	65.183,03	143.038,23	208.221,26
	6. Rodovia Entroncamento RN 313: Nova Parnamirim	Parnamirim	254.385,45	274.790,17	529.175,62
	7. Rodovia Goianinha / Tibau do Sul	Goianinha e Tibau do Sul	344.099,33	35.716,95	379.816,28
	8. Rodovia Nova Parnamirim / Entroncamento BR 101	Parnamirim	228.325,53	83.714,37	312.039,90
	9. Rodovia Nova Parnamirim / Rota do Sol	Parnamirim	185.148,73	6.406,70	191.555,43
	10. Rodovia RN 063: Binário Pirangi do Sul	Nisia Floresta	819.520,01	0,00	819.520,01
	11. Rodovia RN 063: Trecho Barra de Tabatinga / Barreta	Nisia Floresta	999.221,24	0,00	999.221,24
	12. Rodovia RN 063: Trecho Pirangi do Sul / Barra de Tabatinga	Nisia Floresta	692.927,96	166.174,44	859.102,40
	13. Rodovia RN 313: Trecho Pium / BR 101	Parnamirim	744.123,76	0,00	744.123,76
	14. Pitangui / Graçandu / Barra do Rio	Extremoz	162.688,23	140.616,64	303.304,87
Total de Recursos para os Transportes: US\$ 8.153.000,11 (BID 6.891.614,05 + LOCAL 1.261.386,06)					
Recuperação de patrimônio histórico	NENHUMA	0,00	0,00	0,00	0,00
Total de Recursos para os Transportes: US\$ 0,00					
Melhoramentos de aeroportos	1. Aeroporto Augusto Severo	Parnamirim	7.770.250,59	12.410.361,97	20.180.612,56
	Total de Recursos para os Transportes: US\$ 20.180.612,56 (BID 7.770.250,59 + LOCAL 12.410.361,97)				
Estudos e projetos	1. Estudos e projetos preparação do PRODETUR/NE (Projeto Auxiliar: Estudos - RN)	Estado	0,00	776.790,23	776.790,23
	Total de Recursos para os Transportes: US\$ 776.790,23 (BID 0,00 + LOCAL 776.790,23)				

Fonte: Elaboração própria (2010), baseado nos dados do Banco do Nordeste (2005a, v.2, p.01-89)

Apêndice D – Questionários

Quadro A4 – Tipos de questionários aplicados ao longo da pesquisa com os respectivos nº de entrevistados

nº	Descrição	nº de entrevistados
1	Perfil dos membros do Pólo Costa das Dunas	18
2	Recursos naturais, Plano Ambiental e Uso e Ocupação do Solo do Pólo Costa das Dunas	03
3	Trânsito e Setor de Transporte do Pólo Costa das Dunas	05
4	PIB turístico, Benefícios e Beneficiários da Receita do Turismo do Pólo Costa das Dunas	03
5	Planos e ações de divulgação e promoção do destino PCD	02
6	Uso da Energia no Pólo Costa das Dunas	02
7	Uso da Água no Pólo Costa das Dunas	02
8	Resíduos Sólidos e Produção Limpa do Pólo Costa das Dunas	03
9	Cruzeiros Marítimos e Infra-estrutura Portuária do Pólo Costa das Dunas	02
10	Estrutura e Operacionalidade das Secretarias Municipais de Turismo do Pólo Costa das Dunas	08
11	Ações e Projetos Culturais	02
12	Extensão do litoral do Pólo Costa das Dunas e do RN	03
TOTAL	12 tipos de questionários aplicados	53 entrevistados

Fonte: Elaboração própria (2010)



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE - UFRN
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS - CCSA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO – PPGTUR
MESTRADO EM TURISMO
BASE DE PESQUISA DE TURISMO



Prezado Conselheiro,

Estamos realizando uma pesquisa para traçar o perfil dos membros do Pólo Costa das Dunas. Esses dados irão fazer parte do estudo “**Competitividade turística dos destinos potiguares: avaliação dos atributos condicionantes sustentáveis do Pólo Costa das Dunas/RN (Brasil)**”, desenvolvido pela Base de Pesquisa de Turismo da Universidade Federal do Rio Grande do Norte e coordenado pela pesquisadora *Liz Rodrigues Cerqueira* sob orientação da Profa. Dra. *Rosana Mazaro*.

Como uma das partes interessadas no desenvolvimento do turismo do RN, contribua conosco fornecendo algumas informações que irão nos ajudar a alcançar os objetivos deste estudo. Desde já, agradecemos sua participação!

QUESTIONÁRIO

ATENÇÃO!! As informações fornecidas devem ser respondidas pelos membros TITULAR e SUPLENTE do Conselho do Pólo Costa das Dunas.

INSTITUIÇÃO A QUE PERTENCE: _____

MEMBRO TITULAR/ MEMBRO SUPLENTE:

1) Sexo: Masculino Feminino

2) Escolaridade (marque o maior): Nível Médio Pós-Graduação (Especialização)
 Nível Técnico Pós-Graduação (Mestrado)
 Nível Superior (Graduação) Pós-Graduação (Doutorado)

3) Caso tenha nível superior, indique qual o CURSO de sua formação:

Administração Ciências Sociais
 Economia Turismo
 Ciências Contábeis Outro. Qual? _____

SOBRE O MUNICÍPIO:

1) Possui Plano Diretor? Sim Não Em fase de elaboração e/ou aprovação

2) Possui Plano de Turismo? Sim Não Em fase de elaboração e/ou aprovação

3) Possui Plano Diretor? Sim Não Em fase de elaboração e/ou aprovação

DATA: ____/02/2010.

Mais informações sobre este estudo, contactar Liz Rodrigues pelos telefones 84 3215-3617 (Base de Pesquisa de Turismo da UFRN) ou 9990-5095 (celular) e nos emails ppgtur@ccsa.ufrn.br ou lizRcerqueira@yahoo.com.br.

QUESTIONÁRIO Nº ____/2010
TIPO: PERFIL DOS MEMBROS DO PÓLO COSTA DAS DUNAS



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE - UFRN
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS - CCSA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO – PPGTUR
MESTRADO EM TURISMO
BASE DE PESQUISA DE TURISMO



Caro Colaborador da Coordenadoria de Estudos Socioeconômicos do
IDEMA-Instituto de Desenvolvimento Econômico e Meio Ambiente

Estamos realizando uma pesquisa para traçar o perfil dos membros do Pólo Costa das Dunas. Esses dados irão fazer parte do estudo “**Competitividade turística dos destinos potiguares: avaliação dos atributos condicionantes sustentáveis do Pólo Costa das Dunas/RN (Brasil)**”, desenvolvido pela Base de Pesquisa de Turismo da Universidade Federal do Rio Grande do Norte e coordenado pela pesquisadora *Liz Rodrigues Cerqueira* sob orientação da Profa. Dra. *Rosana Mazaro*.

Entendendo a eco-eficiência como ferramenta estratégia para obter vantagem competitiva, estamos precisando de alguns dados dos últimos anos referente ao RECURSOS NATURAIS de alguns municípios potiguares. Nosso estudo não abrange o RN como todo. Restringimos nosso estudo à região turística chamada PÓLO COSTA DAS DUNAS, que compreende 18 municípios (vide abaixo quais são eles).

O objetivo da pesquisa é apontar a evolução de alguns indicadores ambientais, como os recursos naturais disponíveis, áreas de proteção ambiental existentes, Plano Estadual de Meio Ambiente, Plano de Manejo, Agenda 21 (ou similar) e uso geral do meio ambiente. A idéia é elaborar gráficos mostrando a evolução de cada um desses indicadores, mostrando se aumentou, diminuiu ou se manteve constante. Precisamos comparar os dados não apenas do ano atual ou de 2009, e sim, de anos anteriores. Só assim podemos estabelecer a comparação.

Como uma das partes interessadas no desenvolvimento do turismo do RN, contribua conosco fornecendo algumas informações que irão nos ajudar a alcançar os objetivos deste estudo. Desde já, agradecemos sua participação!

QUESTIONÁRIO

1. O RN possui um **Inventário dos Recursos Naturais** (praias, lagoas, rios, falésias, florestas, animais e demais dados da fauna e flora)? Foi feito em que ano? Algum benefício foi verificado a partir da elaboração do inventário ambiental? (FAVOR RESTRINGIR AOS MUNICÍPIOS DO PÓLO COSTA DAS DUNAS)
2. O RN possui um **Plano Ambiental, de Manejo, Agenda 21** ou plano similar? Se sim, desde que ano? Algum benefício foi verificado a partir da elaboração do mesmo?
3. E um **Plano de Uso e Ocupação do Solo**? O RN possui? Desde que ano? Algum benefício foi verificado a partir da elaboração do mesmo?
4. Algum dos municípios do Pólo Costa das Dunas possui algum **Plano Ambiental MUNICIPAL** alinhado com o Plano Ambiental **ESTADUAL**?
5. Existe algum projeto ambiental específico para a **Copa 2014**? Alguma iniciativa ou meta a cumprir? Se sim, é possível fazer uma breve descrição dele?

MUNICÍPIOS QUE O ESTUDO ABRANGE (PÓLO COSTA DAS DUNAS):

Arez, Baía Formosa, Canguaretama, Ceará-Mirim, Extremoz, Macaíba, Maracajaú, Maxaranguape, Natal, Nísia Floresta, Parnamirim, Pedra Grande, São Gonçalo do Amarante, São José do Mipibu, São Miguel do Gostoso, Senador Georgino Avelino, Tibau do Sul e Touros.

DATA: ____/03/2010.

Mais informações sobre este estudo, contactar Liz Rodrigues pelos telefones 84 3215-3617 (Base de Pesquisa de Turismo da UFRN) ou 9990-5095 (celular) e nos emails ppgtur@ccsa.ufrn.br ou lizRcerqueira@yahoo.com.br

QUESTIONÁRIO Nº ____/2010
TIPO: PERFIL DOS MEMBROS DO PÓLO COSTA DAS DUNAS



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE - UFRN
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS - CCSA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO – PPGTUR
MESTRADO EM TURISMO
BASE DE PESQUISA DE TURISMO



Caro Colaborador do Setor de Estatística
DETRAN/RN - Departamento Estadual de Trânsito do RN

Estamos realizando uma pesquisa para traçar o perfil dos membros do Pólo Costa das Dunas. Esses dados irão fazer parte do estudo “**Competitividade turística dos destinos potiguares: avaliação dos atributos condicionantes sustentáveis do Pólo Costa das Dunas/RN (Brasil)**”, desenvolvido pela Base de Pesquisa de Turismo da Universidade Federal do Rio Grande do Norte e coordenado pela pesquisadora *Liz Rodrigues Cerqueira* sob orientação da Profa. Dra. *Rosana Mazaro*.

Entendendo o trânsito como ferramenta estratégia para obter vantagem competitiva, estamos precisando de alguns dados dos últimos anos referente ao TRÂNSITO/TRANSPORTE de alguns municípios potiguares. Nosso estudo não abrange o RN como todo. Restringimos nosso estudo à região turística chamada PÓLO COSTA DAS DUNAS, que compreende 18 municípios (vide abaixo quais são eles).

O objetivo da pesquisa é mostrar a evolução de alguns indicadores, mostrando se aumentou, diminuiu ou se manteve constante. Precisamos de dados não apenas do ano atual ou de 2009, e sim, de anos anteriores. Só assim podemos estabelecer a comparação.

Como uma das partes interessadas no desenvolvimento do turismo do RN, contribua conosco fornecendo algumas informações que irão nos ajudar a alcançar os objetivos deste estudo. Desde já, agradecemos sua participação!

QUESTIONÁRIO

1. Do total da frota de veículos, qual a **proporção de cada uma das categorias** - particulares, buggys, táxis, ônibus, caminhão etc? (FAVOR RESTRINGIR AO QUE OS MUNICÍPIOS DO PÓLO COSTA DAS DUNAS POSSUI)
2. Qual a quantidade de **veículos de transporte de uso coletivo/público**?
3. Dessa quantidade total, qual a de **cada uma das categorias**: ônibus urbano, ônibus interurbano, ônibus alternativo e ônibus interestadual?
4. Quais são as **condições dos transportes públicos**?
5. Quantos veículos são comprados por dia? Isso representa que impactos imediatos e futuros?
6. Qual a **quantidade de empresas de transportes** que atuam nos municípios do Pólo Costa das Dunas?
7. Há alguma iniciativa ou investimentos do governo do estado do RN em alternativas de **transporte ecológico** ou eco-eficiente?
8. Existe algum projeto específico de transporte para a **Copa 2014**? Alguma iniciativa ou meta a cumprir? Se sim, é possível fazer uma breve descrição dele?

MUNICÍPIOS QUE O ESTUDO ABRANGE (PÓLO COSTA DAS DUNAS):

Arez, Baía Formosa, Canguaretama, Ceará-Mirim, Extremoz, Macaíba, Maracajaú, Maxaranguape, Natal, Nísia Floresta, Parnamirim, Pedra Grande, São Gonçalo do Amarante, São José do Mipibu, São Miguel do Gostoso, Senador Georgino Avelino, Tibau do Sul e Touros.

DATA: ____/03/2010.

Mais informações sobre este estudo, contactar Liz Rodrigues pelos telefones 84 3215-3617 (Base de Pesquisa de Turismo da UFRN) ou 9990-5095 (celular) e nos emails ppgtur@ccsa.ufrn.br ou lizRcerqueira@yahoo.com.br

QUESTIONÁRIO Nº ____/2010
TIPO: PERFIL DOS MEMBROS DO PÓLO COSTA DAS DUNAS



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE - UFRN
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS - CCSA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO – PPGTUR
MESTRADO EM TURISMO
BASE DE PESQUISA DE TURISMO



Caro Colaborador do Depto de Estudos e Estatística
STTU - Secretaria Municipal de Transporte e Trânsito Urbano

Estamos realizando uma pesquisa para traçar o perfil dos membros do Pólo Costa das Dunas. Esses dados irão fazer parte do estudo “**Competitividade turística dos destinos potiguares: avaliação dos atributos condicionantes sustentáveis do Pólo Costa das Dunas/RN (Brasil)**”, desenvolvido pela Base de Pesquisa de Turismo da Universidade Federal do Rio Grande do Norte e coordenado pela pesquisadora *Liz Rodrigues Cerqueira* sob orientação da Profa. Dra. *Rosana Mazaro*.

Entendendo o trânsito como ferramenta estratégia para obter vantagem competitiva, estamos precisando de alguns dados dos últimos anos referente ao TRÂNSITO/TRANSPORTE do município de Natal. Nosso estudo não abrange o RN como todo. Restringimos nosso estudo à região turística chamada PÓLO COSTA DAS DUNAS, que compreende 18 municípios (vide abaixo quais são eles), dentre eles a cidade de Natal.

O objetivo da pesquisa é mostrar a evolução de alguns indicadores, mostrando se aumentou, diminuiu ou se manteve constante. Precisamos de dados não apenas do ano atual ou de 2009, e sim, de anos anteriores. Só assim podemos estabelecer a comparação.

Como uma das partes interessadas no desenvolvimento do turismo do RN, contribua conosco fornecendo algumas informações que irão nos ajudar a alcançar os objetivos deste estudo. Desde já, agradecemos sua participação!

QUESTIONÁRIO

1. Qual a quantidade total de **veículos de transporte de uso coletivo/público**?
2. Dessa quantidade total, qual a de **cada uma das categorias**: ônibus urbano, ônibus interurbano e ônibus alternativo?
3. Quais são as **condições dos transportes públicos**?
4. Qual a **quantidade de empresas de transportes** que atuam em Natal?
5. Há alguma iniciativa ou investimentos da prefeitura de Natal em alternativas de **transporte ecológico** ou eco-eficiente?
6. Existe algum projeto específico de transporte para a **Copa 2014**? Alguma iniciativa ou meta a cumprir? Se sim, é possível fazer uma breve descrição dele?

MUNICÍPIOS QUE O ESTUDO ABRANGE (PÓLO COSTA DAS DUNAS):

Arez, Baía Formosa, Canguaretama, Ceará-Mirim, Extremoz, Macaíba, Maracajau,
Maxaranguape, Natal, Nísia Floresta, Parnamirim, Pedra Grande, São Gonçalo do
Amarante, São José do Mipibu, São Miguel do Gostoso, Senador Georgino Avelino,
Tibau do Sul e Touros.

DATA: ____/03/2010.

Mais informações sobre este estudo, contactar Liz Rodrigues pelos telefones 84 3215-3617 (Base de Pesquisa de Turismo da UFRN) ou 9990-5095 (celular) e nos emails ppgtur@ccsa.ufrn.br ou lizRcerqueira@yahoo.com.br

QUESTIONÁRIO Nº ____/2010
TIPO: PERFIL DOS MEMBROS DO PÓLO COSTA DAS DUNAS



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE - UFRN
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS - CCSA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO – PPGTUR
MESTRADO EM TURISMO
BASE DE PESQUISA DE TURISMO



Caro Profº Dr. Eduardo Henrique S. de Araújo
Departamento de Estatística da UFRN

Estamos realizando uma pesquisa para traçar o perfil dos membros do Pólo Costa das Dunas. Esses dados irão fazer parte do estudo “**Competitividade turística dos destinos potiguares: avaliação dos atributos condicionantes sustentáveis do Pólo Costa das Dunas/RN (Brasil)**”, desenvolvido pela Base de Pesquisa de Turismo da Universidade Federal do Rio Grande do Norte e coordenado pela pesquisadora *Liz Rodrigues Cerqueira* sob orientação da Profa. Dra. *Rosana Mazaro*.

Precisamos de alguns dados dos últimos anos referente ao TRÂNSITO/TRANSPORTE dos municípios do estado do RN. Nosso estudo não abrange o RN como todo. Restringimos nosso estudo à região turística chamada PÓLO COSTA DAS DUNAS, que compreende 18 municípios (vide abaixo quais são eles).

O objetivo da pesquisa é mostrar a evolução de alguns indicadores, mostrando se aumentou, diminuiu ou se manteve constante. Precisamos de dados não apenas do ano atual ou de 2009, e sim, de anos anteriores. Só assim podemos estabelecer a comparação.

Como o Sr. desenvolveu o Projeto de Pesquisa "Estudos Estatísticos de Trânsito", contribua conosco fornecendo algumas informações que irão nos ajudar a alcançar os objetivos deste estudo. Desde já, agradecemos sua participação!

QUESTIONÁRIO

1. Do total da frota de veículos, qual a **proporção de cada uma das categorias** - particulares, buggys, táxis, ônibus, caminhão etc? (FAVOR RESTRINGIR AO QUE OS MUNICÍPIOS DO PÓLO COSTA DAS DUNAS POSSUI)
2. Qual a quantidade de **veículos de transporte de uso coletivo/público**?
3. Quais são as **condições dos transportes públicos**?
4. Há alguma iniciativa ou investimentos do governo do estado do RN em alternativas de **transporte ecológico** ou eco-eficiente?
5. Existe algum projeto específico de transporte/trânsito para a **Copa 2014**? Alguma iniciativa ou meta a cumprir? Se sim, é possível fazer uma breve descrição dele?

MUNICÍPIOS QUE O ESTUDO ABRANGE (PÓLO COSTA DAS DUNAS):

Arez, Baía Formosa, Canguaretama, Ceará-Mirim, Extremoz, Macaíba, Maracajaú, Maxaranguape, Natal, Nísia Floresta, Parnamirim, Pedra Grande, São Gonçalo do Amarante, São José do Mipibu, São Miguel do Gostoso, Senador Georgino Avelino, Tibau do Sul e Touros.

DATA: ____/03/2010.

Mais informações sobre este estudo, contactar Liz Rodrigues pelos telefones 84 3215-3617 (Base de Pesquisa de Turismo da UFRN) ou 9990-5095 (celular) e nos emails ppgtur@ccsa.ufrn.br ou lizRcerqueira@yahoo.com.br

QUESTIONÁRIO Nº ____/2010
TIPO: PERFIL DOS MEMBROS DO PÓLO COSTA DAS DUNAS



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE - UFRN
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS - CCSA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO – PPGTUR
MESTRADO EM TURISMO
BASE DE PESQUISA DE TURISMO



Caro Colaborador
Setor de Estatística
SETUR - Secretaria Estadual de Turismo

Estamos realizando uma pesquisa para traçar o perfil dos membros do Pólo Costa das Dunas. Esses dados irão fazer parte do estudo “**Competitividade turística dos destinos potiguares: avaliação dos atributos condicionantes sustentáveis do Pólo Costa das Dunas/RN (Brasil)**”, desenvolvido pela Base de Pesquisa de Turismo da Universidade Federal do Rio Grande do Norte e coordenado pela pesquisadora *Liz Rodrigues Cerqueira* sob orientação da Profa. Dra. *Rosana Mazaro*.

Precisamos de alguns dados dos últimos anos referente à RECEITA DO TURISMO dos municípios do estado do RN. Nosso estudo não abrange o RN como todo. Restringimos nosso estudo à região turística chamada PÓLO COSTA DAS DUNAS, que compreende 18 municípios (vide abaixo quais são eles).

O objetivo da pesquisa é mostrar a evolução de alguns indicadores, mostrando se aumentou, diminuiu ou se manteve constante. Precisamos de dados não apenas do ano atual ou de 2009, e sim, de anos anteriores. Só assim podemos estabelecer a comparação.

Como uma das partes interessadas no desenvolvimento do turismo do RN, contribua conosco fornecendo algumas informações que irão nos ajudar a alcançar os objetivos deste estudo. Desde já, agradecemos sua participação!

QUESTIONÁRIO

1. Qual a **participação do turismo no PIB total do estado** do RN nos últimos anos? (favor indicar as demais atividades econômicas)
2. Qual o **PIB turístico** do RN nos últimos anos (se possível, entre os anos 2005 e 2009)???
3. Do PIB turístico, qual a **porcentagem de cada segmento** do turismo (hospedagem, transporte, alimentação, empresas de receptivo/agenciamento, lazer & entretenimento, etc)?? Qual a contribuição de cada um?
4. Quais são os **benefícios percebidos** pela receita do turismo? (diretos e indiretos)
5. Das empresas turísticas existentes no RN (hotéis, agências de viagens, restaurantes, boates, etc.), **qual a proporção das empresas locais, nacionais e estrangeiras?**
6. Existe algum projeto específico para a **Copa 2014**? Alguma iniciativa ou meta a cumprir? Se sim, é possível fazer uma breve descrição dele (ou enviar o projeto na íntegra)?

MUNICÍPIOS QUE O ESTUDO ABRANGE (PÓLO COSTA DAS DUNAS):

Arez, Baía Formosa, Canguaretama, Ceará-Mirim, Extremoz, Macaíba, Maracajá,
Maxaranguape, Natal, Nísia Floresta, Parnamirim, Pedra Grande, São Gonçalo do Amarante, São José do Mipibu, São Miguel do Gostoso, Senador Georgino Avelino, Tibau do Sul e Touros.

DATA: ____/03/2010.

Mais informações sobre este estudo, contactar Liz Rodrigues pelos telefones 84 3215-3617 (Base de Pesquisa de Turismo da UFRN) ou 9990-5095 (celular) e nos emails ppgtur@ccsa.ufrn.br ou lizRcerqueira@yahoo.com.br

QUESTIONÁRIO Nº ____/2010
TIPO: PERFIL DOS MEMBROS DO PÓLO COSTA DAS DUNAS



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE - UFRN
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS - CCSA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO – PPGTUR
MESTRADO EM TURISMO
BASE DE PESQUISA DE TURISMO



À
Diretoria de Operações
EMPROTUR - Empresa Potiguar de Promoção Turística

Estamos realizando uma pesquisa para traçar o perfil dos membros do Pólo Costa das Dunas. Esses dados irão fazer parte do estudo “**Competitividade turística dos destinos potiguares: avaliação dos atributos condicionantes sustentáveis do Pólo Costa das Dunas/RN (Brasil)**”, desenvolvido pela Base de Pesquisa de Turismo da Universidade Federal do Rio Grande do Norte e coordenado pela pesquisadora *Liz Rodrigues Cerqueira* sob orientação da Profa. Dra. *Rosana Mazaro*.

Precisamos de alguns dados dos últimos anos referente à **PROMOÇÃO DO TURISMO** dos municípios do estado do RN. Nosso estudo não abrange o RN como todo. Restringimos nosso estudo à região turística chamada **PÓLO COSTA DAS DUNAS**, que compreende 18 municípios (vide abaixo quais são eles).

O objetivo da pesquisa é mostrar a evolução de alguns indicadores, mostrando se aumentou, diminuiu ou se manteve constante. Precisamos de dados não apenas do ano atual ou de 2009, e sim, de anos anteriores. Só assim podemos estabelecer a comparação.

Como uma das partes interessadas no desenvolvimento do turismo do RN, contribua conosco fornecendo algumas informações que irão nos ajudar a alcançar os objetivos deste estudo. Desde já, agradecemos sua participação!

QUESTIONÁRIO

1. Quais são as responsabilidades e **funções** da EMPROTUR?
2. Poderia nos fornecer uma cópia do **Plano de Ações** contemplando as intenções e projetos para a área de promoção do turismo potiguar? O plano de ações é anual, bianual ou plurianual?
3. Qual o **calendário nacional e internacional** de feiras e eventos da agenda da EMPROTUR?
4. Qual a quantidade de **postos de informações turísticas** que o RN possui? Eles são permanentes? Atualmente encontram-se ativos e em plena operação?
5. Quais são os **materiais publicitários** que são utilizados para divulgar o destino RN como todo?
6. Existem materiais publicitários específicos dos **Pólos de Turismo**?
7. Quais são as **estratégias de divulgação e ações de promoção** do turismo do RN?

MUNICÍPIOS QUE O ESTUDO ABRANGE (PÓLO COSTA DAS DUNAS):

Arez, Baía Formosa, Canguaretama, Ceará-Mirim, Extremoz, Macaíba, Maracajá,
Maxaranguape, Natal, Nísia Floresta, Parnamirim, Pedra Grande, São Gonçalo do Amarante, São
José do Mipibu, São Miguel do Gostoso, Senador Georgino Avelino, Tibau do Sul e Touros.

DATA: ____/03/2010.

Mais informações sobre este estudo, contactar Liz Rodrigues pelos telefones 84 3215-3617 (Base de Pesquisa de Turismo da UFRN) ou 9990-5095 (celular) e nos emails ppgtur@ccsa.ufrn.br ou lizRcerqueira@yahoo.com.br

QUESTIONÁRIO N° ____/2010
TIPO: PERFIL DOS MEMBROS DO PÓLO COSTA DAS DUNAS



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE - UFRN
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS - CCSA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO – PPGTUR
MESTRADO EM TURISMO
BASE DE PESQUISA DE TURISMO



Caro Colaborador
COSERN - Companhia Energética do Rio Grande do Norte

Estamos realizando uma pesquisa para traçar o perfil dos membros do Pólo Costa das Dunas. Esses dados irão fazer parte do estudo “**Competitividade turística dos destinos potiguares: avaliação dos atributos condicionantes sustentáveis do Pólo Costa das Dunas/RN (Brasil)**”, desenvolvido pela Base de Pesquisa de Turismo da Universidade Federal do Rio Grande do Norte e coordenado pela pesquisadora *Liz Rodrigues Cerqueira* sob orientação da Profa. Dra. *Rosana Mazaro*.

Entendendo a eco-eficiência como ferramenta estratégia para obter vantagem competitiva, estou precisando de alguns dados dos últimos anos referente à ENERGIA de alguns municípios potiguares. Nosso estudo não abrange o RN como todo. Restringimos nosso estudo à região turística chamada PÓLO COSTA DAS DUNAS, que compreende 18 municípios (vide abaixo quais são eles).

Precisamos de dados não apenas do ano atual ou de 2009, e sim, de anos anteriores. Só assim podemos estabelecer a comparação.

Solicitamos sua colaboração nos fornecendo algumas informações que irão nos ajudar a alcançar os objetivos deste estudo. Desde já, agradecemos sua participação!

QUESTIONÁRIO

- 1) Quantos mil Km² a COSERN tem **cobertura** no Pólo Costa das Dunas? Isso corresponde a quantos % do território do Estado?
- 2) Qual a **média do consumo de energia per capita** no RN (ou no Pólo Costa das Dunas)?
- 3) Outras **fontes alternativas de energia** são utilizadas pela COSERN, além das águas?
- 4) Que iniciativas de **combate ao desperdício** estão sendo adotadas pela COSERN? Elas têm representado, de fato, uma redução no consumo de energia? (indicar a quantidade....quantos %)

MUNICÍPIOS QUE O ESTUDO ABRANGE (PÓLO COSTA DAS DUNAS):

Arez, Baía Formosa, Canguaretama, Ceará-Mirim, Extremoz, Macaíba, Maracajaú,
Maxaranguape, Natal, Nísia Floresta, Parnamirim, Pedra Grande, São Gonçalo do Amarante, São
José do Mipibu, São Miguel do Gostoso, Senador Georgino Avelino, Tibau do Sul e Touros.

DATA: ____/03/2010.

Mais informações sobre este estudo, contactar Liz Rodrigues pelos telefones 84 3215-3617 (Base de Pesquisa de Turismo da UFRN) ou 9990-5095 (celular) e nos emails ppgtur@ccsa.ufrn.br ou lizRcerqueira@yahoo.com.br

QUESTIONÁRIO N° ____/2010
TIPO: PERFIL DOS MEMBROS DO PÓLO COSTA DAS DUNAS



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE - UFRN
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS - CCSA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO – PPGTUR
MESTRADO EM TURISMO
BASE DE PESQUISA DE TURISMO



Caro Colaborador
CAERN - Companhia de Águas e Esgotos do RN

Estamos realizando uma pesquisa para traçar o perfil dos membros do Pólo Costa das Dunas. Esses dados irão fazer parte do estudo “**Competitividade turística dos destinos potiguares: avaliação dos atributos condicionantes sustentáveis do Pólo Costa das Dunas/RN (Brasil)**”, desenvolvido pela Base de Pesquisa de Turismo da Universidade Federal do Rio Grande do Norte e coordenado pela pesquisadora *Liz Rodrigues Cerqueira* sob orientação da Profa. Dra. *Rosana Mazaro*.

Entendendo a eco-eficiência como ferramenta estratégia para obter vantagem competitiva, estou precisando de alguns dados dos últimos anos referente às ÁGUAS de alguns municípios potiguares. Nosso estudo não abrange o RN como todo. Restringimos nosso estudo à região turística chamada PÓLO COSTA DAS DUNAS, que compreende 18 municípios (vide abaixo quais são eles).

Precisamos de dados não apenas do ano atual ou de 2009, e sim, de anos anteriores. Só assim podemos estabelecer a comparação.

Solicitamos sua colaboração nos fornecendo algumas informações que irão nos ajudar a alcançar os objetivos deste estudo. Desde já, agradecemos sua participação!

QUESTIONÁRIO

- 1) Qual o **consumo total de água** (em litros) do RN nos último 5 anos (2005-2009)?
- 2) Dessa quantidade total, é possível se saber qual o **consumo de água em cada um dos municípios do Pólo** Costa das Dunas (2005-2009)?
- 3) Qual a **média do consumo per capita** de água nos municípios do Pólo Costa das Dunas? (caso não tenha esse dados, favor indicar o consumo per capita do RN)
- 4) Que iniciativas de **combate ao desperdício** estão sendo adotadas pela CAERN? Elas têm representado, de fato, uma redução no consumo de ÁGUA? (indicar a quantidade....quantos %)

MUNICÍPIOS QUE O ESTUDO ABRANGE (PÓLO COSTA DAS DUNAS):

Arez, Baía Formosa, Canguaretama, Ceará-Mirim, Extremoz, Macaíba, Maracajaú,
Maxaranguape, Natal, Nísia Floresta, Parnamirim, Pedra Grande, São Gonçalo do Amarante, São
José do Mipibu, São Miguel do Gostoso, Senador Georgino Avelino, Tibau do Sul e Touros.

DATA: ____/03/2010.

Mais informações sobre este estudo, contactar Liz Rodrigues pelos telefones 84 3215-3617 (Base de Pesquisa de Turismo da UFRN) ou 9990-5095 (celular) e nos emails ppgtur@ccsa.ufrn.br ou lizRcerqueira@yahoo.com.br

QUESTIONÁRIO Nº ____/2010
TIPO: PERFIL DOS MEMBROS DO PÓLO COSTA DAS DUNAS



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE - UFRN
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS - CCSA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO – PPGTUR
MESTRADO EM TURISMO
BASE DE PESQUISA DE TURISMO



Caro Colaborador
BRASECO S/A

Estamos realizando uma pesquisa para traçar o perfil dos membros do Pólo Costa das Dunas. Esses dados irão fazer parte do estudo “**Competitividade turística dos destinos potiguares: avaliação dos atributos condicionantes sustentáveis do Pólo Costa das Dunas/RN (Brasil)**”, desenvolvido pela Base de Pesquisa de Turismo da Universidade Federal do Rio Grande do Norte e coordenado pela pesquisadora *Liz Rodrigues Cerqueira* sob orientação da Profa. Dra. *Rosana Mazaro*.

Entendendo a eco-eficiência como ferramenta estratégia para obter vantagem competitiva, estou precisando de alguns dados dos últimos anos referente aos RESÍDUOS SÓLIDOS e PRODUÇÃO LIMPA de alguns municípios potiguares. Nosso estudo não abrange o RN como todo. Restringimos nosso estudo à região turística chamada PÓLO COSTA DAS DUNAS, que compreende 18 municípios (vide abaixo quais são eles).

Precisamos de dados não apenas do ano atual ou de 2009, e sim, de anos anteriores. Só assim podemos estabelecer a comparação.

Solicitamos sua colaboração nos fornecendo algumas informações que irão nos ajudar a alcançar os objetivos deste estudo. Desde já, agradecemos sua participação!

QUESTIONÁRIO

- 1) Quais **municípios** da região Metropolitana que a BRASECO coleta lixo?
- 2) Qual a **quantidade (toneladas) anual** de lixo produzida no período de 2004 a 2009?
- 3) Dessa quantidade total de lixo de Natal e Região Metropolitana, é possível se saber qual a **quantidade de lixo produzida em cada um dos municípios do Pólo Costa das Dunas (2004-2009)**?
- 4) Esse **aterro sanitário** é suficiente para a demanda de Natal e região metropolitana? Ou, devido ao uso, terão que ir para uma outra área?
- 5) E quanto aos **resíduos da construção civil, da indústria e dos hospitais**? Pra onde vão? Assim como os resíduos residenciais, eles tem uma destinação adequada (ainda que nao sejam vcs que tratem deles)??

MUNICÍPIOS QUE O ESTUDO ABRANGE (PÓLO COSTA DAS DUNAS):

Arez, Baía Formosa, Canguaretama, Ceará-Mirim, Extremoz, Macaíba, Maracajaú, Maxaranguape, Natal, Nísia Floresta, Parnamirim, Pedra Grande, São Gonçalo do Amarante, São José do Mipibu, São Miguel do Gostoso, Senador Georgino Avelino, Tibau do Sul e Touros.

DATA: ____/03/2010.

Mais informações sobre este estudo, contactar Liz Rodrigues pelos telefones 84 3215-3617 (Base de Pesquisa de Turismo da UFRN) ou 9990-5095 (celular) e nos emails ppgtur@ccsa.ufrn.br ou lizRcerqueira@yahoo.com.br

QUESTIONÁRIO Nº ____/2010
TIPO: PERFIL DOS MEMBROS DO PÓLO COSTA DAS DUNAS



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE - UFRN
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS - CCSA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO – PPGTUR
MESTRADO EM TURISMO
BASE DE PESQUISA DE TURISMO



Caro Colaborador do Setor de Marketing
CODERN - Companhia das Docas do Rio Grande do Norte

Estamos realizando uma pesquisa para traçar o perfil dos membros do Pólo Costa das Dunas. Esses dados irão fazer parte do estudo “**Competitividade turística dos destinos potiguares: avaliação dos atributos condicionantes sustentáveis do Pólo Costa das Dunas/RN (Brasil)**”, desenvolvido pela Base de Pesquisa de Turismo da Universidade Federal do Rio Grande do Norte e coordenado pela pesquisadora *Liz Rodrigues Cerqueira* sob orientação da Profa. Dra. *Rosana Mazaro*.

Nosso estudo não abrange o RN como todo. Restringimos nosso estudo à região turística chamada PÓLO COSTA DAS DUNAS, que compreende 18 municípios (vide abaixo quais são eles).

Solicitamos sua colaboração nos fornecendo algumas informações que irão nos ajudar a alcançar os objetivos deste estudo. Desde já, agradecemos sua participação!

QUESTIONÁRIO

- 1) Qual o **fluxo de turistas** e de **cruzeiros marítimos** (embarque e desembarque) nos últimos anos (1993 a 2009)?
- 2) Quais são os **desafios** para a CODERN no que diz respeito a instalações, infra-estrutura, suporte operacional, capacidade e receptivo de turistas dos cruzeiros marítimos?

MUNICÍPIOS QUE O ESTUDO ABRANGE (PÓLO COSTA DAS DUNAS):

Arez, Baía Formosa, Canguaretama, Ceará-Mirim, Extremoz, Macaíba, Maracajaú, Maxaranguape, Natal, Nísia Floresta, Parnamirim, Pedra Grande, São Gonçalo do Amarante, São José do Mipibu, São Miguel do Gostoso, Senador Georgino Avelino, Tibau do Sul e Touros.

DATA: ____/03/2010.

Mais informações sobre este estudo, contactar Liz Rodrigues pelos telefones 84 3215-3617 (Base de Pesquisa de Turismo da UFRN) ou 9990-5095 (celular) e nos emails ppgtur@ccsa.ufrn.br ou lizRcerqueira@yahoo.com.br

QUESTIONÁRIO Nº ____/2010
TIPO: PERFIL DAS SECTUR DOS MUNICÍPIOS DO PÓLO COSTA DAS DUNAS



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE - UFRN
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS - CCSA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO – PPGTUR
MESTRADO EM TURISMO
BASE DE PESQUISA DE TURISMO



Prezado Conselheiro,

Estamos realizando uma pesquisa para traçar o perfil da estrutura da gestão do turismo nos municípios que fazem parte da região turística Pólo Costa das Dunas. Esses dados irão fazer parte do estudo “**Competitividade turística dos destinos potiguares: avaliação dos atributos condicionantes sustentáveis do Pólo Costa das Dunas/RN (Brasil)**”, desenvolvido pela Base de Pesquisa de Turismo da Universidade Federal do Rio Grande do Norte e coordenado pela pesquisadora *Liz Rodrigues Cerqueira* sob orientação da Profa. Dra. *Rosana Mazaro*.

Como uma das partes interessadas no desenvolvimento do turismo do RN, contribua conosco fornecendo algumas informações que irão nos ajudar a alcançar os objetivos deste estudo. Desde já, agradecemos sua participação!

QUESTIONÁRIO

Por favor, nos forneça os seguintes dados:

1) Nome oficial da Secretaria de Turismo.

- Secretaria de Turismo
- Secretaria de Turismo e Cultura
- Secretaria de Turismo e Meio Ambiente
- Secretaria de Turismo e Comunicação
- Outro. Qual? _____

2) Organograma específico da Secretaria de Turismo de seu município.

3) Salário de cada um dos cargos.

4) Quantidade de funcionários (favor indicar separadamente os cargos comissionados e cargos efetivos).

5) Orçamento anual do turismo (caso haja).

DATA: ____/02/2010.

Mais informações sobre este estudo, contactar Liz Rodrigues pelos telefones 84 3215-3617 (Base de Pesquisa de Turismo da UFRN) ou 9990-5095 (celular) e nos emails ppgtur@ccsa.ufrn.br ou lizRcerqueira@yahoo.com.br

QUESTIONÁRIO N° ____/2010
TIPO: PERFIL DOS MEMBROS DO PÓLO COSTA DAS DUNAS



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE - UFRN
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS - CCSA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO – PPGTUR
MESTRADO EM TURISMO
BASE DE PESQUISA DE TURISMO



Caro Sr Colaborador
Fundação José Augusto

Estamos realizando uma pesquisa para traçar o perfil dos membros do Pólo Costa das Dunas. Esses dados irão fazer parte do estudo “**Competitividade turística dos destinos potiguares: avaliação dos atributos condicionantes sustentáveis do Pólo Costa das Dunas/RN (Brasil)**”, desenvolvido pela Base de Pesquisa de Turismo da Universidade Federal do Rio Grande do Norte e coordenado pela pesquisadora *Liz Rodrigues Cerqueira* sob orientação da Profa. Dra. *Rosana Mazaro*.

Entendendo a *cultura* como ferramenta estratégia para obter vantagem competitiva, estamos precisando de alguns dados dos últimos anos referente à CULTURA de alguns municípios potiguares. Nosso estudo não abrange o RN como todo. Restringimos nosso estudo à região turística chamada PÓLO COSTA DAS DUNAS, que compreende 18 municípios (vide abaixo quais são eles).

Solicitamos sua colaboração nos fornecendo algumas informações que irão nos ajudar a alcançar os objetivos deste estudo. Desde já, agradecemos sua participação!

QUESTIONÁRIO

- 1) O livro "**Personalidades Históricas do RN**" teve sua última edição publicada em que ano? Ainda está ativo?
- 2) E a revista "**Caderno Cultural Nossa Gente**"? Em que ano teve sua última edição publicada?
- 3) O prêmio literário "**Luis Carlos Guimarães**" é anual? Qual foi sua última edição? Em 2010 vai ter?
- 4) O **Teatro de Cultura Popular** ainda está funcionando?
- 5) Quantas obras permanentes a **Pinacoteca** possui?
- 6) Existe algum projeto cultural específico para a **Copa 2014**? Alguma iniciativa ou meta a cumprir? Se sim, é possível fazer um breve descrição dele?
- 7) Qual a lista dos **Bens Móveis e Bens Integrados** do RN? (no site tem o link, mas não dispõe da lista)

MUNICÍPIOS QUE O ESTUDO ABRANGE (PÓLO COSTA DAS DUNAS):

Arez, Baía Formosa, Canguaretama, Ceará-Mirim, Extremoz, Macaíba, Maracajaú, Maxaranguape, Natal, Nísia Floresta, Parnamirim, Pedra Grande, São Gonçalo do Amarante, São José do Mipibu, São Miguel do Gostoso, Senador Georgino Avelino, Tibau do Sul e Touros.

DATA: ____/03/2010.

Mais informações sobre este estudo, contactar Liz Rodrigues pelos telefones 84 3215-3617 (Base de Pesquisa de Turismo da UFRN) ou 9990-5095 (celular) e nos emails ppgtur@ccsa.ufrn.br ou lizRcerqueira@yahoo.com.br

QUESTIONÁRIO N° ____/2010
TIPO: PERFIL DOS MEMBROS DO PÓLO COSTA DAS DUNAS



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE - UFRN
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS - CCSA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO – PPGTUR
MESTRADO EM TURISMO
BASE DE PESQUISA DE TURISMO



Ao
Diretor Geral do Departamento de Estradas de Rodagem - DER/RN
Sr Engº. Dâmocles Pantaleão Trinta

Estamos realizando uma pesquisa para traçar o perfil dos membros do Pólo Costa das Dunas. Esses dados irão fazer parte do estudo “**Competitividade turística dos destinos potiguares: avaliação dos atributos condicionantes sustentáveis do Pólo Costa das Dunas/RN (Brasil)**”, desenvolvido pela Base de Pesquisa de Turismo da Universidade Federal do Rio Grande do Norte e coordenado pela pesquisadora *Liz Rodrigues Cerqueira* sob orientação da Profa. Dra. *Rosana Mazaro*.

Estamos precisando de alguns dados dos últimos anos referente à EXTENSÃO DA COSTA POTIGUAR, mais especificamente de alguns municípios potiguares. Nosso estudo não abrange o RN como todo. Restringimos nosso estudo à região turística chamada PÓLO COSTA DAS DUNAS, que compreende 18 municípios (vide abaixo quais são eles).

Solicitamos sua colaboração nos fornecendo algumas informações que irão nos ajudar a alcançar os objetivos deste estudo. Desde já, agradecemos sua participação!

QUESTIONÁRIO

- 1) Qual a **extensão do litoral** do RN? E do Pólo das Dunas?
- 2) **Quantos km** possui cada um dos 18 municípios do Pólo Costa das Dunas?

MUNICÍPIOS QUE O ESTUDO ABRANGE (PÓLO COSTA DAS DUNAS):

Arez, Baía Formosa, Canguaretama, Ceará-Mirim, Extremoz, Macaíba, Maracajaú, Maxaranguape, Natal, Nísia Floresta, Parnamirim, Pedra Grande, São Gonçalo do Amarante, São José do Mipibu, São Miguel do Gostoso, Senador Georgino Avelino, Tibau do Sul e Touros.

DATA: ____/03/2010.

Mais informações sobre este estudo, contactar Liz Rodrigues pelos telefones 84 3215-3617 (Base de Pesquisa de Turismo da UFRN) ou 9990-5095 (celular) e nos emails ppgtur@ccsa.ufrn.br ou lizRcerqueira@yahoo.com.br

Livros Grátis

(<http://www.livrosgratis.com.br>)

Milhares de Livros para Download:

[Baixar livros de Administração](#)

[Baixar livros de Agronomia](#)

[Baixar livros de Arquitetura](#)

[Baixar livros de Artes](#)

[Baixar livros de Astronomia](#)

[Baixar livros de Biologia Geral](#)

[Baixar livros de Ciência da Computação](#)

[Baixar livros de Ciência da Informação](#)

[Baixar livros de Ciência Política](#)

[Baixar livros de Ciências da Saúde](#)

[Baixar livros de Comunicação](#)

[Baixar livros do Conselho Nacional de Educação - CNE](#)

[Baixar livros de Defesa civil](#)

[Baixar livros de Direito](#)

[Baixar livros de Direitos humanos](#)

[Baixar livros de Economia](#)

[Baixar livros de Economia Doméstica](#)

[Baixar livros de Educação](#)

[Baixar livros de Educação - Trânsito](#)

[Baixar livros de Educação Física](#)

[Baixar livros de Engenharia Aeroespacial](#)

[Baixar livros de Farmácia](#)

[Baixar livros de Filosofia](#)

[Baixar livros de Física](#)

[Baixar livros de Geociências](#)

[Baixar livros de Geografia](#)

[Baixar livros de História](#)

[Baixar livros de Línguas](#)

[Baixar livros de Literatura](#)
[Baixar livros de Literatura de Cordel](#)
[Baixar livros de Literatura Infantil](#)
[Baixar livros de Matemática](#)
[Baixar livros de Medicina](#)
[Baixar livros de Medicina Veterinária](#)
[Baixar livros de Meio Ambiente](#)
[Baixar livros de Meteorologia](#)
[Baixar Monografias e TCC](#)
[Baixar livros Multidisciplinar](#)
[Baixar livros de Música](#)
[Baixar livros de Psicologia](#)
[Baixar livros de Química](#)
[Baixar livros de Saúde Coletiva](#)
[Baixar livros de Serviço Social](#)
[Baixar livros de Sociologia](#)
[Baixar livros de Teologia](#)
[Baixar livros de Trabalho](#)
[Baixar livros de Turismo](#)