

**UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
ESCOLA DE COMUNICAÇÕES E ARTES
DEPARTAMENTO DE RELAÇÕES PÚBLICAS, PROPAGANDA E TURISMO
CURSO TURISMO**

PROJETOS INDISCIPLINARES DE TURISMO

BANANAL

2017

APRESENTAÇÃO

A disciplina CRP0464 - Projeto Interdisciplinar de Turismo (PIT) foi criada com o objetivo de oferecer aos alunos a oportunidade de elaborar um projeto que possa auxiliar os gestores públicos do município onde se realizou o Plano Diretor de Desenvolvimento Turístico (PDDT) a implementarem algumas ações prioritárias para apoiar o desenvolvimento da localidade. Neste sentido, a definição dos temas e do escopo dos projetos considera o Diagnóstico e o Plano de Ação proposto no PDDT, assim como as indicações de prioridades que foram definidas em consulta pública. Embora se trate de uma atividade interdisciplinar por natureza, cada equipe de trabalho conta com docente coordenador para orientá-la e acompanhar o processo de elaboração e apresentação do projeto.

Em 2017, finalizou-se o Plano de Desenvolvimento Turístico de Bananal, apontando macroestratégias e projetos prioritários que poderiam ser implementados no curto e médio prazo. A partir deste conjunto de diretrizes os alunos se organizaram em grupos, sob a coordenação de um especialista na temática, e elaboraram um Projeto, contemplando resultados, estratégias, infraestrutura e recursos necessários para implementação.

Os resultados destes trabalhos foram reunidos neste documento. Esperamos que este material produzido e agora divulgado possa ainda contribuir para subsidiar o desenvolvimento do turismo no município, e estimular a realização de muitas outras ações.

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
ESCOLA DE COMUNICAÇÕES E ARTES
DEPARTAMENTO DE RELAÇÕES PÚBLICAS, PROPAGANDA E TURISMO

Carolina Woods | 8948270

Denise Dantas | 9051470

Matheus Almeida | 8642964

Renata Cassani | 8543000

**CICLO DE CAPACITAÇÃO, QUALIFICAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO DOS MEMBROS
DO COMTUR DE BANANAL**

SÃO PAULO

2017

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
ESCOLA DE COMUNICAÇÕES E ARTES
DEPARTAMENTO DE RELAÇÕES PÚBLICAS, PROPAGANDA E TURISMO

Carolina Woods | 8948270

Denise Dantas | 9051470

Matheus Almeida | 8642964

Renata Cassani | 8543000

**CICLO DE CAPACITAÇÃO, QUALIFICAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO DOS MEMBROS
DO COMTUR DE BANANAL**

Projeto desenvolvido como exigência parcial para obtenção de nota para a disciplina CRP0464 Projeto Interdisciplinar do curso de Turismo da Universidade de São Paulo.

Orientadora: Profa. Gleice Regina Guerra

SÃO PAULO

2017

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Porcentagem de membros titulares e suplentes que responderam à pesquisa	10
Gráfico 2 - Nível de escolaridade dos membros do COMTUR	11
Gráfico 3 - Área de atuação dos membros do COMTUR	12

LISTA DE TABELAS

Tabela 1- Custo informado pelas empresas de consultoria para a realização dos trabalhos solicitados	25
Tabela 2 - Valores estimados para a realização da etapa "Apresentação de cases de COMTUR bem-sucedidos"	26
Tabela 3 - Valores estimados para a realização da etapa "Visita técnica de benchmarking"	27
Tabela 4 - Valores estimados para a realização da etapa "Oficina de criação do plano de ações"	27
Tabela 5 - Cronograma estimado para realização do projeto	28

Sumário

APRESENTAÇÃO	6
1 POR QUE REALIZAR UM PROJETO DE CAPACITAÇÃO, QUALIFICAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO?	8
1.1 Diagnóstico do COMTUR de Bananal	9
1.1.1 Não conhecimento da área de turismo.....	10
1.1.2 Participação de membros do poder público acima do recomendado.....	11
1.1.3 Falta de motivação, engajamento e direcionamento	12
1.1.4 Insatisfação.....	13
1.2 Exemplos de sucesso de COMTUR atuantes.....	13
2 O PROJETO	15
2.1 Objetivos	15
2.2 Etapas	15
2.2.1 Apresentação de cases de COMTUR bem-sucedidos	16
2.2.2 Visita técnica de benchmarking.....	18
2.2.3 Oficina de criação do plano de ações.....	21
3 PREVISÃO ORÇAMENTÁRIA	25
4 SUGESTÃO DE CRONOGRAMA.....	28
5 MENSURAÇÃO DE RESULTADOS	29
6 REFERÊNCIAS	30
7 ANEXOS.....	30

APRESENTAÇÃO

O Projeto Interdisciplinar de Turismo (PIT) proposto tem como tema “Ciclo de capacitação, qualificação e sensibilização dos membros do COMTUR” é etapa posterior das atividades a serem desenvolvidas no convênio entre a Universidade de São Paulo e o Vale do Paraíba a partir da finalização do Plano Diretor Turístico Municipal (PDTM) realizado no Município de Bananal. O direcionamento para o tema se deu pela diretriz “engajamento dos gestores”, onde, inicialmente, o grupo identificou duas hipóteses de trabalho: a primeira delas com os gestores de atrativos do município, como as fazendas, por exemplo, onde a finalidade seria a consolidação e inserção do atrativo referido nos roteiros e circuitos regionais, e a segunda de fomento às agências de receptivo do Vale Histórico, para que estas passassem a comercializar o produto Bananal de forma mais recorrente a fim de inserir Bananal no contexto comercial regional.

Após os levantamentos iniciais de associações e agências que poderiam ser objeto de pesquisa do projeto, percebeu-se que, em nenhuma delas, o turismo seria posto como atividade principal, portanto o resultado de engajamento dos gestores para melhorias na cidade não seria atingido. Isso deve-se principalmente ao fato das associações pesquisadas atuarem em segmentos específicos, nenhuma delas possui atividades que contemplem todos os setores do turismo na cidade. Dessa forma, optou-se então por trabalhar com o COMTUR, por entender que este trata-se do ponto inicial responsável pela não consolidação de Bananal no contexto regional justificado pela sua inoperância (de acordo com o diagnóstico do Plano de Desenvolvimento Turístico Municipal), tornando necessário estruturá-lo de forma mais adequada.

A partir do contato com os atuais conselheiros, realizou-se o levantamento de atas das reuniões, regimento interno, ofícios, PDTM e a conclusão foi que o real problema não está relacionado a representatividade, pois a composição atual engloba desde membros dos atrativos naturais e histórico-culturais, até representantes dos restaurantes, serviços públicos e hotelaria. Este problema está mais especificamente

relacionado à sua força para mudanças no município, reflexo da pouca capacitação e motivação dos membros.

Inicialmente, este ciclo incluía o aprimoramento em três etapas: entendimento do funcionamento do COMTUR e o papel dos membros; conhecimento técnico sobre a atividade turística; análise do PDTM e adequação dos conhecimentos adquiridos com a realidade de Bananal. Porém, após a análise realizada, optou-se por delimitar o projeto à esfera do COMTUR, criando um ciclo de capacitação, qualificação e sensibilização para seus membros. Este projeto desmembrou-se em três fases: contato com *cases* de COMTUR bem-sucedidos; visita técnica de *benchmarking* e *brainstorming*, que seria consolidado pela criação de um plano de ações. Entendeu-se que, com o aprofundamento de todas essas etapas, seria possível alcançar os resultados esperados acerca do engajamento de gestores membros do COMTUR e soluções mais eficientes para o contexto de Bananal.

1 POR QUE REALIZAR UM PROJETO DE CAPACITAÇÃO, QUALIFICAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO?

O Conselho Municipal de Turismo (COMTUR) tem fundamental papel no desenvolvimento da atividade turística, tanto no âmbito da democratização das decisões tomadas para o turismo, como no da fiscalização e controle na utilização dos recursos destinados a esta atividade como o Departamento de Apoio ao Desenvolvimento das Estâncias (DADE) e o Fundo Municipal de Turismo (FUMTUR). Diante deste caráter deliberativo e seu papel no fomento/controlado das principais ações na atividade turística do município, percebeu-se a necessidade de estruturação desta organização e melhor alinhamento entre os interesses defendidos por representantes do poder público e da sociedade civil.

Sendo assim, este projeto direciona para o fortalecimento do COMTUR. Para isso, estruturou-se três pilares: capacitação, qualificação e sensibilização dos membros que fazem parte deste conselho. Os pilares foram estruturados a partir das fraquezas identificadas no diagnóstico do Plano Diretor Turístico Municipal de Bananal, além de pesquisas com os próprios membros do conselho atual. Esse diagnóstico mostrou, principalmente, uma inoperância do conselho atual, além de pouca mobilização e engajamento na proposição de soluções das atividades.

A diretriz de capacitação, escolhida como um dos pilares, apoia-se principalmente na ideia de tornar os membros aptos a tomarem decisões e entenderem até que ponto podem deliberar sobre a destinação dos recursos dirigidos ao turismo e as ações prioritárias. De acordo com Garcia (2015), o fomento do turismo tem mais força quando as decisões são tomadas de formas democráticas, onde os espaços para discussões e propostas tem muito mais chances de estarem alinhados com a realidade local. Este item, portanto, é essencial na medida que fornece a capacidade de decisão dos membros, a fim de que todos tenham voz e autonomia dentro do conselho.

A qualificação dos membros é o item que promoverão subsídio técnico para que estes possam de fato propor ideias para realização de um plano e cronograma de ações para a cidade. Qualificar os membros é a melhor forma de fazer com que estes entendam a

atividade turística e a gestão pública dos recursos destinados a ela, ao passo que adequam à realidade do município de Bananal. Outro ponto essencial ao no direcionamento da qualificação como um dos pilares é fazer com que, através de exemplos de iniciativas de sucesso que funcionaram em outros municípios, estes tenham repertório de referências próximas ao contexto do turismo em Bananal.

A respeito da sensibilização, a principal premissa que se utiliza é a da importância de se trabalhar, em qualquer associação, com membros que estejam engajados e motivados com a atividade que exercem. Além disso, é essencial mostrar aos membros a importância do COMTUR para a cidade, que tem neles os principais agentes das mudanças que podem ocorrer na atividade turística local.

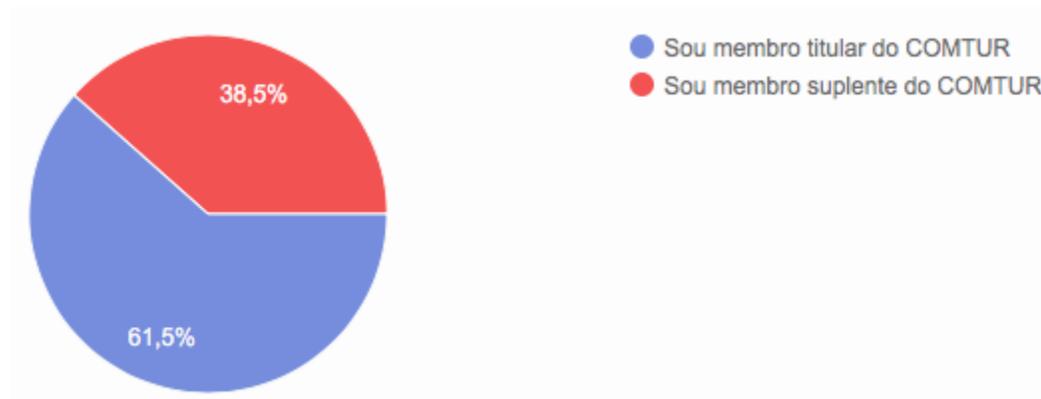
Com isso, a junção desses pilares permitirá um trabalho motivacional nos conselheiros do COMTUR e conseqüente melhora na dinâmica do turismo municipal, que agragará novas ideias, obter membros aptos a exercerem a função de conselheiros e que de fato agreguem as reais necessidades do município, além de um melhor acompanhamento das ações. Além disso, espera-se que, após essas etapas, o COMTUR possua membros aptos a proporem ações para a utilização adequada dos recursos do DADE, que são fundamentais para a estrutura turística do município.

1.1 Diagnóstico do COMTUR de Bananal

Para que fosse possível desenvolver um projeto baseado nas reais necessidades e fraquezas do COMTUR de Bananal, buscou-se realizar um diagnóstico do Conselho por meio de duas fontes principais. A primeira trata-se de atas das reuniões do COMTUR disponibilizadas pelo José Luiz de Moraes, ex-Secretário Municipal de Cultura e Turismo de Bananal, e ata da audiência pública realizada pela turma de Planejamento Organizacional do Turismo II em 10/06/2017.

A segunda é referente à pesquisa realizada com os membros do COMTUR de Bananal, por meio da ferramenta Google *Forms*. No total, o COMTUR possui 34, sendo 17 titulares e 17 suplentes. A pesquisa obteve 13 respostas, sendo 8 de membros titulares e 5 de membros suplentes, como é possível observar no gráfico abaixo.

Gráfico 1 - Porcentagem de membros titulares e suplentes que responderam à pesquisa



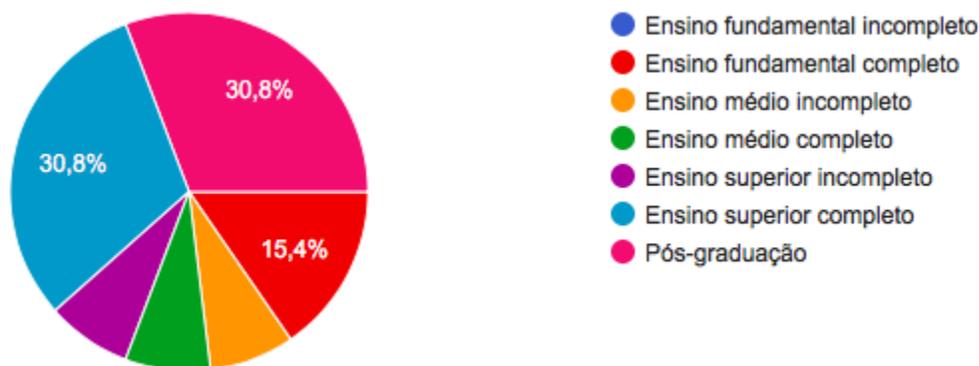
Fonte: elaboração própria.

Com isso, as principais debilidades encontradas foram o não conhecimento da área de turismo, a participação de membros do poder público acima do recomendado, a falta de motivação, engajamento e direcionamento e a insatisfação dos membros do COMTUR. Para maior entendimento, cada uma destas debilidades está detalhada a seguir.

1.1.1 Não conhecimento da área de turismo

Nenhum dos respondentes da pesquisa possui conhecimento técnico de alguma área do turismo, fator comprovado por duas questões do questionário: quando questionados sobre o grau de escolaridade, 38,4% dos respondentes disseram não possuir ensino superior completo e os 61,6% restantes disseram possuir graduação ou pós-graduação, como pode-se observar no gráfico a seguir.

Gráfico 2 - Nível de escolaridade dos membros do COMTUR



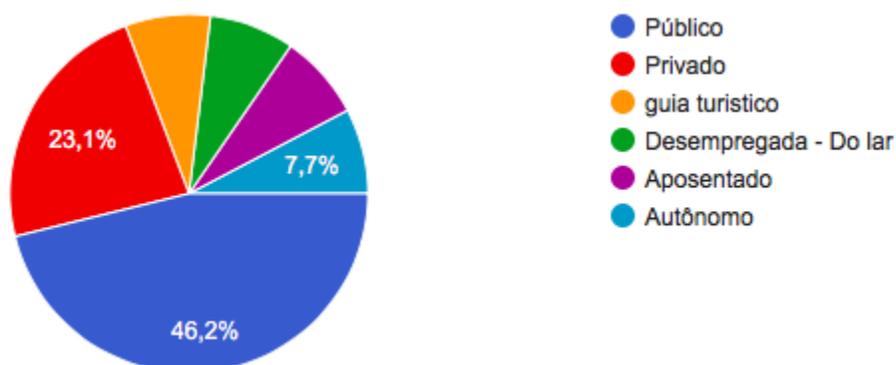
Fonte: elaboração própria.

Para aqueles que possuem graduação ou pós-graduação, foi solicitado que indicassem sua área de formação. Em suas respostas não foi identificada nenhuma área como turismo, lazer e turismo, hotelaria ou outra semelhante. Houveram respostas como direito, biologia, engenharia, ciências contábeis, dentre outras.

1.1.2 Participação de membros do poder público acima do recomendado

Segundo o Guia de Criação e Fortalecimento dos Conselhos Municipais de Turismo (Referência 2015 Secretaria de Turismo do Governo do Estado de São Paulo), não há limitação sobre número de membros e de qual setor eles devem ser, porém recomenda-se que $\frac{1}{3}$ (ou 33%) dos seus membros sejam do setor público e $\frac{2}{3}$ (ou 67%) da iniciativa privada. No entanto, como pode-se observar no gráfico abaixo, 46% dos membros do COMTUR de Bananal são do setor público, o que significa que a participação deste setor está 39% acima do que é recomendado pela Secretaria de Turismo do Estado de São Paulo.

Gráfico 3 - Área de atuação dos membros do COMTUR



Fonte: elaboração própria.

Essa participação acaba deixando os membros de outros setores desmotivados, fator comprovado por respostas ao longo do questionário que dizem, por exemplo:

- “[...] acreditava que o COMTUR tivesse uma maior autonomia”.
- “Conselho tem que ser respeitado pelo Poder Executivo e sem pressões políticas”.
- “Conselho tem que ser apolítico”.
- “Tem que ter o fim do monopólio dos políticos”.

Isso também é justificado pela ata da já citada audiência pública realizada no dia 10/06/2017 pelos alunos da disciplina Planejamento Organizacional do Turismo II, onde foi apontada o questionamento sobre do descaso das autoridades com o COMTUR e seus membros.

1.1.3 Falta de motivação, engajamento e direcionamento

Quando os respondentes foram questionados se acreditam que o papel do COMTUR tem sido cumprido em Bananal, apenas 15% disseram que sim sem nenhuma ressalva, 8% disseram que sim, porém com ressalvas, e os 77% restantes disseram que não. Ao analisar a justificativa das respostas, percebeu-se que itens como falta de comprometimento, de capacitação e de objetivos claros e comuns foram respostas frequentes.

Justificativas semelhantes foram encontradas nas respostas na questão relacionada ao que poderia ser melhorado para uma atuação mais efetiva do COMTUR da cidade, ficando claro que para que o COMTUR consiga colocar ações e ideias em prática é necessário que os membros sejam mais capacitados e envolvidos. Além disso, na questão relacionada aos objetivos alcançados pelo COMTUR de Bananal, a única realização que foi citada, porém por poucos respondentes foi a aprovação do novo regimento interno, mostrando que é necessário a criação um plano de objetivos e metas a ser seguido.

1.1.4 Insatisfação

Todas as questões levantadas acima, como a falta de voz do setor privado, a falta de direcionamento e o pouco resultado percebido pelos membros, são fatores desmotivacionais que resultam em insatisfação da maioria dos membros do Conselho: 61,6% disseram estar insatisfeitos com a efetividade do COMTUR.

1.2 Exemplos de sucesso de COMTUR atuantes

Para garantir um repertório a cerca da realidade dos COMTUR, como critério inicial realizou-se pesquisa de gabinete em sites e página do Facebook de diversos COMTUR, onde foram selecionados aqueles onde observou-se ações relevantes para a condução do turismo local seja pela relevância das notícias postadas ou pela frequência de postagem, uma vez que isso demonstraria uma maturidade de engajamento de membros. Por fim, o case de Atibaia, Socorro e Brotas, através de entrevistas realizadas pessoalmente ou online, ratificaram o envolvimento dos membros do COMTUR nas atividades de sua responsabilidade. As informações coletadas foram de fundamental importância na decisão das etapas do projeto como ponto inicial de sensibilização dos membros do COMTUR de Bananal.

1.2.1 Case Atibaia

A partir de reunião realizada com a Valéria Andrade de Thomaz, ex-membro do COMTUR de Atibaia, verificou-se que Atibaia seria uma possível referência para

Bananal, uma vez que já realizaram a oficina participativa (etapa 3 deste projeto) a partir da solicitação de serviços da empresa de consultoria Turismo 360 para a oficina que possibilitou ações participativas mediadas por um técnico da consultoria com o objetivo de orientar os membros do COMTUR a exporem os pontos a serem melhorados de forma estruturada para posteriormente criar um cronograma de ações com prazos de 6 meses, 2 anos e 2 a 5 anos.

1.2.2 Case Socorro

Com as informações oferecidas pela Isabela Fernandes, facilitadora de núcleos setoriais do COMTUR de Brotas, percebeu-se que a referência utilizada foi a programação de reuniões semanais com os empresários de cada segmento do município realizado pelo núcleo setorial, onde foram recolhidas as principais pautas e excluindo os tópicos repetidos, o que tornou a reunião com todos os membros mais fluida e totalmente deliberativa. Além disso, essa ação deixou claro a função de cada membro e a importância do COMTUR para a cidade, o que garante alto engajamento dos membros nas atividades. Outro ponto de destaque é clareza de que os empresários não são concorrentes entre si, mas todos parceiros da cidade e fundamentais para a oferta de serviços do turismo cada qual com sua especificidade.

Por fim, ações de marketing digital levaram os empresários a fundarem uma associação, vista a impossibilidade de utilização dos recursos do DADE e FUMTUR para esse fim. Com o valor das mensalidades pagos a associação é feita a contratação de agência de marketing digital e assessoria de imprensa para manter o portal. www.socorro.tur.br, onde os estabelecimentos pagantes têm destaque.

1.2.3 Case Brotas

O que se pode destacar do COMTUR de Brotas é a ação conjunta entre o seu caráter deliberativo desde a sua criação atrelado a vantagens financeiras, o que chamou a atenção e promoveu o engajamento de seus membros, visto que uma das responsabilidades dos membros do COMTUR é definir o destino da aplicação das verbas do turismo. As atividades acerca da definição dos eventos anuais são

organizadas e depois comunicadas por uma assessoria de imprensa, o que fortalece a divulgação do município. O ponto comum com o COMTUR de Bananal é o conflito de interesses entre poder público e privado. Por outro lado, há comprometimento em participar das reuniões mensais.

2 O PROJETO

A partir do levantamento realizado por pesquisa de gabinete e pesquisa com os membros do COMTUR de Bananal definiu-se o projeto e suas respectivas etapas.

2.1 Objetivos

O projeto tem como objetivo geral tornar o COMTUR a principal ferramenta de fortalecimento do turismo no município de Bananal, fazendo com que este segmento seja cada vez mais protagonista das ações do poder público municipal e fortaleça o município, tornando-o mais conhecido nos Estados de São Paulo e Rio de Janeiro.

De forma específica, objetiva-se capacitar, qualificar e sensibilizar os membros do COMTUR, entendendo que estes são atores fundamentais para o direcionamento das ações voltadas ao turismo no município; tornar o município melhor estruturado para receber visitantes; e criar de um documento que direcione as ações a serem realizadas pelo COMTUR de Bananal em curto, médio e longo prazo.

2.2 Etapas

O projeto envolve três etapas, que são explicadas detalhadamente nos itens a seguir: “Apresentação de cases de COMTUR bem-sucedidos”, “Visita técnica de *benchmarking*” e “Brainstorming e criação do plano de ações”. O primeiro passo do projeto, que possibilitará que tais etapas sejam colocadas em prática, é a contratação de uma consultoria especializada que, com base no escopo de trabalho passado à ela e na verba disponível, será a responsável por realizar as atividades.

2.2.1 Apresentação de cases de COMTUR bem-sucedidos

A etapa “Apresentação de cases de COMTUR bem-sucedidos” visa motivar os membros do COMTUR, mostrando que é possível realizar ações que realmente irão ajudar o município a se desenvolver turisticamente. Para isso, a empresa de consultoria contratada buscará COMTUR que tenham conseguido realizações relevantes e que sejam condizentes com a realidade de Bananal para que os membros do COMTUR de Bananal possam usá-las como inspiração, motivação e direcionamento.

A decisão sobre quem ministrará as palestras ficará por conta da consultoria, porém, como sugestões, caso a empresa entenda que faça sentido, sugere-se os COMTUR de Brotas, de Socorro (especificamente José Fernandes, ex-presidente do COMTUR da cidade, que costuma fazer esse tipo de palestra) e de Atibaia (especificamente Valéria de Thomaz, ex-presidente do COMTUR).

Definidos os palestrantes, será escolhido um único dia, conciliando a agenda dos conselheiros e dos palestrantes, que estes irão ao município para contar sobre suas experiências. Entende-se ser fundamental que todas as palestras ocorram no mesmo dia, e não em períodos espaçados de tempo, para que a ação tenha um resultado mais efetivo.

Sugere-se que cada palestrante faça uma apresentação, em formato *power point*, para que essa possa ser compartilhada com os conselheiros que eventualmente não puderem comparecer às palestras. Cada case e palestrante é diferente, e eles poderão estruturar sua apresentação da maneira que melhor lhes convém, porém sugere-se, abaixo, alguns temas entendidos como relevantes:

- estrutura (itens como número de membros, consultivo ou deliberativo, quantas pessoas de cada área) e dinâmica (por exemplo, questões relacionadas à rotatividade de membros) do COMTUR da cidade;
- o que fez o sucesso das ações do COMTUR, como, por exemplo, engajamento dos membros, interesse do setor público etc.

- importância do engajamento dos membros para conseguir colocar as ações em prática;
- quais projetos foram desenvolvidos e colocados em prática;
- qual a origem das verbas para tais projetos;
- para que foram usados os recursos do DADE, caso se aplique;
- outros.

Além disso, recomenda-se também que seja reservado um tempo para uma sessão de perguntas e respostas na qual os conselheiros tenham a oportunidade de sanar eventuais dúvidas e curiosidades que o palestrante não tenha abordado anteriormente.

O papel da consultoria nesta etapa será o de identificar quem serão as pessoas ou grupo de pessoas que irão palestrar e planejar a ida destes palestrantes à Bananal, coordenando a agenda das reuniões do COMTUR com a agenda dos palestrantes e cuidando de todo o deslocamento, alimentação e hospedagem. Devem estar inclusos dentro do valor cobrado pela consultoria a identificação dos palestrantes e organização de suas viagens, porém o gasto com deslocamento, alimentação e hospedagem serão cobrados à parte.

Após o fim da atividade, os membros do COMTUR devem definir, internamente, uma ou mais pessoas que ficará(ão) responsável(is) por fazer uma ata da reunião, que englobará um resumo dos principais pontos levantados por cada palestrante. Além disso, também é importante que seja criado um canal de comunicação entre o COMTUR de Bananal e os palestrantes, para que a colaboração entre os atores, que pode e deve ser bilateral, continue acontecendo mesmo após o fim das palestras. Esse canal pode ser, por exemplo, um grupo no *Whatsapp* ou no *Facebook*.

Após o término dessa etapa, espera-se que os membros estejam mais motivados e tenham exemplos reais que os façam acreditar que é possível, sim, mudar a realidade turística de um município por meio do COMTUR.

2.2.2 Visita técnica de *benchmarking*

Esta etapa visa principalmente fornecer diferentes experiências sobre a atividade turística aos membros do COMTUR, a partir de outras realidades fora do município. Através dessas visitas a outras cidades que tem no Turismo Rural - vocação clara do turismo de Bananal - sua principal atividade, os membros poderão contrastar e apurar similaridades com o caso de Bananal, tendo em paralelo o contato com outros gestores e apurando o olhar crítico sobre essas atividades.

A empresa de consultoria contratada escolherá um destino que seja mais benéfico no sentido de trazer exemplos de um conjunto de atividades turísticas que funcionam de forma efetiva em determinado município. Apesar desta decisão ser de responsabilidade da empresa de consultoria, sugere-se utilizar, ao menos, um município que tenha um COMTUR ativo e roteiros bem estruturados. Como exemplo desse tipo de visita, onde é possível promover a integração e contato entre gestores da área do turismo, cita-se o caso da associação Acolhida na colônia composta por 180 agricultores localizada em Santa Rosa de Lima, Santa Catarina.

Outro papel que será exercido pela empresa de consultoria será o de, após a escolha do roteiro, convocar uma reunião com os membros do COMTUR para lhes apresentar um breve resumo das atividades e das cidades que fazem parte do itinerário. Após essa exposição, com o objetivo de definir quais serão os membros do COMTUR que irão à visita técnica, o presidente será responsável por dividi-los, de acordo com suas respectivas áreas de atuação, para que todas, ou ao menos as principais áreas do turismo no município, tenham um representante que participe da visita técnica de *benchmarking*. Os grupos prioritários serão meios de hospedagem, atrativos naturais, atrativos histórico-culturais, alimentos & bebidas e gestão pública. Após essa divisão, será aberta uma votação para a escolha de 5 membros que farão a visita técnica (um de cada área). Nessa votação, os membros não poderão votar em si mesmos, e deverão escolher um nome de cada uma das divisões. Ficará a cargo do presidente do COMTUR pontuar que, na escolha do voto, será necessário considerar dois pontos principais: assiduidade nas reuniões do COMTUR e engajamento na execução das atividades do turismo na cidade.

A consultoria contratada, após a escolha dos 5 membros, ficará responsável por realizar os trâmites de cotação para o roteiro de acordo com a disponibilidade dos conselheiros escolhidos. Aconselha-se que, devido às questões de custo e tempo disponível, o roteiro não ultrapasse 3 dias. Após a cotação feita pela consultoria, os valores serão repassados ao presidente do COMTUR, que dará sequência aos trâmites legais e à solicitação da verba juntamente com a prefeitura.

Após a finalização dos procedimentos administrativos para a confirmação da visita técnica, a consultoria finalizará, em reunião com os membros (podendo ser presencial ou à distância), o plano da viagem. Informará aos conselheiros quais pontos devem ser avaliados durante o roteiro e fará uma breve explicação de cada um deles, pontuados a seguir:

- qualidade do serviço e atendimento oferecidos aos visitantes;
- relação entre atores públicos e iniciativa privada (meios de hospedagem, restaurantes e atrativos): verificar se há intervenção pública e cooperação entre os principais gestores da cidade;
- interligação entre a identidade do local com as formas pela qual o roteiro é vendido ao público: perceber, através dos *flyers* que são distribuídos na cidade e as agências locais, se o que é vendido se adequa com a oferta na cidade;
- análise da abrangência do roteiro: apurar em que áreas da cidade se encontram os principais atrativos e a oferta de serviço no entorno;
- cooperação entre os atores do roteiro: observar se há interação entre meios de hospedagem, guias locais, estabelecimentos de alimento & bebidas e atrativos, ou se cada um deles trabalha de forma individual;
- integração entre os municípios: analisar se há parcerias para divulgação dos municípios mutuamente e se há algum tipo de facilitação entre as partes para execução do roteiro;
- infraestrutura geral dos espaços visitados: verificar a limpeza, organização, sinalização e segurança dos estabelecimentos.

Ainda no processo da visita técnica, a consultoria providenciará, se possível, um momento para que os membros possam fazer uma visita à Secretaria de Turismo das

idades visitadas, e agendará previamente uma conversa com o(s) membro(s) da secretaria. Para esta conversa, os conselheiros serão preparados para fazer questionamentos que sejam pertinentes à análise da gestão do turismo na cidade. Sendo assim, o consultor irá, previamente, levantar os tópicos que podem ser mencionados durante a conversa, como, por exemplo: os principais desafios enfrentados pelo setor do turismo na cidade e as soluções encontradas; o funcionamento do COMTUR na cidade; o entrosamento dos gestores da iniciativa privada com os representantes do poder público; e as parcerias com municípios vizinhos para a gestão do turismo de forma regional.

Ressalta-se que todas as etapas durante a visita deverão ser explicadas e pontuadas pelo consultor que estiver com o grupo. Por outro lado, ficará como responsabilidade dos participantes a absorção dos principais pontos analisados para que o conhecimento adquirido seja repassado, posteriormente, aos outros membros do COMTUR.

Após a visita, o presidente do COMTUR será responsável por convocar uma reunião com todos os membros e com a presença daqueles que fizeram a visita técnica, para que haja um compartilhamento das experiências e percepções vivenciadas. As pessoas que foram à visita técnica serão as responsáveis por conduzir a reunião, dividindo-se para explicar os pontos de análise observados, de acordo com o segmento no qual atuam. Estes poderão apresentar também fotos dos lugares visitados, além de *flyers* e outros materiais adquiridos durante os passeios. Essa reunião será feita sem a presença da empresa de consultoria.

Como resultado, após essa experiência, espera-se que os membros possam propagar o conhecimento com os outros conselheiros, agregando em pontos como:

- Aspectos motivacionais: mostrando que, assim como o turismo funciona de forma efetiva em outros municípios que também trabalham com turismo rural, é possível, através de uma melhor organização da atividade em Bananal, melhorar a realidade local.

- Senso crítico sobre o turismo em Bananal: além das referências de estrutura para os estabelecimentos turísticos, analisando de que forma é possível fazer relações com outros municípios próximos à Bananal, para que a cooperação e as mudanças sejam constantes e efetivas.
- Melhoria na capacitação dos membros: através do entendimento de que para agregar essas novas ideias e mudanças, os membros do conselho são agentes fundamentais.
- Dinamismo nas reuniões do COMTUR: pela inclusão de novas ideias e olhares aprendidos com outros exemplos de sucesso. Será possível, então, entender às formas de cooperação e integração entres as áreas do turismo em Bananal, que são representadas pelos membros do COMTUR.

Com relação aos custos desta etapa, devem estar inclusos dentro do valor cobrado pela consultoria toda a pesquisa de gabinete e organização da visita técnica juntamente com os membros. Os gastos com o deslocamento, alimentação e hospedagem serão cobrados de acordo com o pacote realizado junto à agência que organizará o roteiro.

2.2.3 Oficina de criação do plano de ações

Essa etapa, a última do projeto, consistirá em um dia de reunião dos membros do COMTUR com os representantes da empresa de consultoria para o compartilhamento de ideias e projeção das ações que serão feitas, em modelo de oficina, com a finalidade de consolidar as duas fases anteriores. Através dela, será possível desenvolver um plano de ação para o turismo em Bananal, juntamente com os membros do COMTUR, que estarão mais aptos a pensar em soluções e motivados a sugerirem novas ideias para o turismo no município.

A primeira parte desta etapa, que deverá ser feita logo quando da contratação da empresa de consultoria, é o envio de documentos que a ajudarão a entender melhor e fazer um diagnóstico prévio do COMTUR de Bananal, como as atas das últimas reuniões do conselho, o relatório de ações desenvolvidas pela Secretaria de Turismo, a prestação de contas da utilização dos recursos do DADE nos últimos dois anos, a

listagem de todos os membros atuantes no COMTUR e as últimas alterações na composição do conselho, além do Plano Diretor Turístico Municipal, realizado pelos alunos do curso de Turismo da Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo. O responsável pelo envio destes documentos à consultoria será o presidente do COMTUR.

Após o envio dos documentos à consultoria, esta terá até o término das duas primeiras etapas para fazer as análises necessárias, focando principalmente nos itens abaixo:

- utilização da verba do DADE e direcionamento das ações;
- assiduidade e participação dos membros nas reuniões;
- interlocução entre os membros do COMTUR e gestão pública (Secretaria de Turismo e Prefeitura Municipal).

Feitas as análises, a empresa de consultoria enviará um relatório *draft* para o presidente do COMTUR, para que este possa ter uma ideia prévia do que será discutido na oficina, e providenciar possíveis novos relatórios ou informações sugeridos pela consultoria. Em seguida, agendará a reunião juntamente com os membros e a empresa, que terá duração de um dia. Para que a reunião aconteça, o presidente do COMTUR ficará responsável por organizar e disponibilizar o espaço, o *coffee break*, o *data show* para a apresentação, além de materiais como *flip chart* e caneta marcadora para as atividades que serão realizadas.

A empresa de consultoria ficará responsável por realizar uma apresentação, resumindo as análises feitas no relatório *draft*, fazendo com que estas sejam de fácil compreensão de todos. Além disso, irá propor as devidas dinâmicas a serem realizadas, criando um cronograma de atividades. No entanto, esta etapa de apresentação e oficina deverá conter algumas fases básicas, separados em uma parte expositiva e outra parte participativa. A parte expositiva deverá conter os seguintes assuntos:

- introdução sobre empresa, mostrando o trabalho feito com os membros do COMTUR até aquele momento;
- exposição sobre as boas práticas que um COMTUR deve seguir;

- apresentação do diagnóstico feito através dos documentos disponibilizados pelo presidente do conselho;
- panorama de utilização das verbas do DADE, com gráficos e tabelas dimensionando onde estes recursos têm sido utilizados e quais retornos práticos têm trazido para o turismo.

A segunda parte da apresentação, que será com a participação dos membros presentes na reunião, continuará a ser presidida pelos membros da consultoria, seguindo os tópicos a seguir:

- exposição por parte de algum dos integrantes que participaram da visita técnica de *benchmarking*, para que possa compartilhar ideias vivenciadas pelo grupo que possam ser aplicadas em Bananal;
- *brainstorming* de ideias para as principais necessidades do turismo na cidade, criando um quadro de “urgências”;
- definição da utilização da atual verba disponibilizada pelo DADE, com criação de uma tabela de prioridades, separando as ações em curto, médio e longo prazo, colocando uma data máxima de cinco anos para esse cronograma.

Após a finalização dessas duas etapas de apresentações, a consultoria fará uma exposição de como essas ideias podem ser implantadas e acompanhadas. Em seguida, será criado um quadro de responsáveis por cada uma destas ações propostas, que serão membros que se propuserem voluntariamente. Ressalta-se que o presidente do conselho será responsável por acompanhar todas as ações propostas e os seus prazos.

Após o término das atividades e da visita à cidade, a empresa de consultoria terá, em um prazo de 15 dias, que formatar um material compilando todas as informações discutidas na reunião, a fim de disponibilizar um material de consulta e acompanhamento. Esse material deverá ser enviado ao presidente do conselho, que enviará o documento a todos os membros. A realização da ata da reunião será de responsabilidade de um dos membros do COMTUR, a ser definido pelo presidente do conselho.

Essa etapa do projeto será de grande importância para consolidar todo o aprendizado obtido pelos membros do conselho através do contato com outros COMTUR, com a visita técnica de *benchmarking* e com o contato com a empresa de consultoria. Os resultados esperados com a finalização dessas atividades são:

- um melhor entendimento da atual utilização das verbas do DADE no município;
- a delimitação das ações, com prazos e responsáveis;
- um direcionamento para as reuniões posteriores, com maior abertura a novas ideias;
- engajamento mais efetivo dos membros e maior incentivo à presença e participação nas reuniões, através da perspectiva de que ações estão sendo tomadas.

A respeito dos gastos com essa etapa, a empresa de consultoria deverá incluir no valor a ser cobrado os gastos com deslocamento, hospedagem e alimentação até a cidade, além dos serviços prestados pelos seus colaboradores. Os gastos com materiais para a reunião, espaço e *coffee break* serão arcados pela Prefeitura Municipal.

3 PREVISÃO ORÇAMENTÁRIA

A tabela abaixo tem por objetivo demonstrar a previsão orçamentária de acordo com cada etapa do projeto, caso seja realizada parcial ou totalmente pela consultoria contratada.

Tabela 1- Custo informado pelas empresas de consultoria para a realização dos trabalhos solicitados (em reais)

	Consultoria Turismo 360	Consultoria Strategia
Etapa 1	6.000,00	2.400,00
Etapa 2	15.000,00	14.400,00
Etapa 3	6.000,00	3.200,00
Total	27.000,00	20.000,00

Fonte: elaboração própria.

A seguir a apresentação detalhada da previsão orçamentária de cada etapa do projeto caso todas as etapas fossem estruturadas e organizadas pelo próprio COMTUR. É importante ressaltar ainda a relevância da contratação da consultoria minimamente na etapa 3, pelo fato de conhecimentos técnicos acerca de facilitações participativas, o que é fundamental para engajar e garantir o máximo de possíveis soluções dos membros participantes.

Tabela 2 - Valores estimados para a realização da etapa "Cases de COMTUR bem-sucedidos"

Etapa	Item	Valor estimado (em reais)
Cases de COMTUR bem-sucedidos	Aluguel de carro para transporte de membro do COMTUR de Socorro para Bananal (ida e volta)	1.057,42 *motorista prefeitura
	Transporte de ônibus de membro do COMTUR de Brotas para Bananal (ida e volta)	295,48
	Transporte de ônibus de membro do COMTUR de Atibaia para Bananal (ida e volta)	154,58
	Gasolina para transporte de membro do COMTUR de Socorro para Bananal (ida e volta)	430,24
	Gasolina para transporte de membro do COMTUR de Brotas para Bananal (ida e volta)	581,89
	Gasolina para transporte de membro do COMTUR de Atibaia para Bananal (ida e volta)	349,57
	Hospedagem para 3 membros dos COMTUR de Brotas, Socorro e Atibaia em Bananal - Pousada e Restaurante Sua Casa	150,00
	Alimentação para 3 membros dos COMTUR de Brotas, Socorro e Atibaia em Bananal - Pousada e Restaurante Sua Casa	135,00
	Passagem de ônibus para transporte do membro da consultoria de SP para Bananal (ida e volta)	166,88
	Hospedagem do membro da consultoria em Bananal - Pousada e Restaurante Sua Casa/ pernoite	45,00
	Infraestrutura para palestra: <i>coffee</i>	265,90

Fonte: elaboração própria.

Tabela 3 - Valores estimados para a realização da etapa "Visita técnica de benchmarking"

Etapa	Item	Valor estimado (em reais)
Visita técnica de benchmarking	Aluguel de minivan para transporte de 5 membros do COMTUR de Bananal para Santa Rosa de Lima (ida e volta)	1.834,91 *motorista prefeitura
	Hospedagem para 5 membros do COMTUR de Bananal em Santa Rosa de Lima - Cantinho da Família	1.200,00
	Alimentação para 5 membros do COMTUR de Bananal em Restaurante Dona Adélia	600,00

Fonte: elaboração própria.

Tabela 4 - Valores estimados para a realização da etapa "Oficina de criação do plano de ações"

Etapa	Item	Valor estimado (em reais)
Oficina de criação do plano de ações	Gasolina para transporte do membro da consultoria de SP para Bananal (ida e volta)	351,72
	Passagem de ônibus para transporte do membro da consultoria de SP para Bananal (ida e volta)	166,88
	Hospedagem do membro da consultoria em Bananal - Pousada e Restaurante Sua Casa	50,00
	Material para oficina: <i>coffee break</i>	265,90
	Material para oficina: papelaria	100,00

Fonte: elaboração própria.

4 SUGESTÃO DE CRONOGRAMA

A sugestão de cronograma apresentada abaixo representa um mês genérico, apenas levando em conta cinco dias úteis de atividades a serem desenvolvidas e dois de final de semana, portanto este cronograma poderá ser adequado para qualquer mês de interesse dos membros do COMTUR em acordo com a consultoria contratada.

Tabela 5 - Cronograma estimado para realização do projeto

MÊS 1						
1	2	3	4	5	6	7
Pesquisa de gabinete: realidade dos COMTUR	Elaboração de <i>briefing</i>	Agendamento e envio de <i>briefing</i> para a palestra: COMTUR Atibaia	Agendamento e envio de <i>briefing</i> para a palestra: COMTUR Brotas	Agendamento e envio de <i>briefing</i> para a palestra: COMTUR Socorro		
8	9	10	11	12	13	14
Planejamento: reserva de espaço	Planejamento: roteiro de atividades	<i>Follow up</i> com os COMTUR convidados	Planejamento: compra de passagem (caso necessário)	Planejamento: reserva de hospedagem e restaurante		
	Divulgação da data e local do evento	Reunião com COMTUR Bananal para definição de grupo participante e data da viagem	Pesquisa de gabinete sobre Caxias do Sul	Elaboração do roteiro em Caxias do Sul		
15	16	17	18	19	20	21
Planejamento: solicitação de <i>coffee break</i>	Organização de lista de convidados	Dia do evento	Envio de ata do evento para os membros COMTUR Bananal	Planejamento: reserva de espaço		
Compra de passagem aérea para Caxias do Sul	Reserva de restaurante e hospedagem em Caxias do Sul					
Elaboração do relatório do projeto e plano de ação	relatório do projeto e plano de ação	relatório do projeto e plano de ação	Elaboração do plano de ação para o COMTUR Bananal			

Fonte: elaboração própria.

Legenda		
Etapa 1: casos de COMTUR bem-sucedidos	Etapa 2: visita técnica de <i>benchmarking</i>	Etapa 3: oficina de criação do plano de ações

5 MENSURAÇÃO DE RESULTADOS

Alguns pontos práticos e aplicáveis para a mensuração de resultados, que podem indicar sucesso ou fracasso do projeto, são:

- pesquisa com membros após a etapa 1 – apresentação de cases de COMTUR bem-sucedidos, para verificar os principais pontos absorvidos e as soluções que caberiam no contexto de Bananal
- desenvolvimento de relatório sobre a participação na etapa 2 - viagem técnica para gestão do conhecimento e propagação do conteúdo absorvido
- acompanhamento mensal de presença dos membros nas atas de reuniões do COMTUR após o término do projeto, considerando que o aumento do número de presentes indicaria sucesso no engajamento
- quantidade de membros participantes da etapa 3 - oficina de criação do plano de ações
- cumprimento das ações de curto prazo propostas, seguindo o prazo delimitado pela etapa 3 - oficina de criação do plano de ações

6 REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério Público. **Núcleo de Políticas Públicas da Procuradoria Geral da Justiça – São Paulo**. Conselhos Municipais de Políticas Públicas e Ministério Público, 2014.

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO. Secretaria de Turismo. **Guia de Criação e Fortalecimento dos Conselhos Municipais de Turismo**. 2015.

TINGAÚNA, A. **O que são e para que servem os conselhos municipais**. In: Revista Opinião, 2011. Disponível em: < <http://www.revistaopinio.com/destaques/o-que-sao-e-para-que-servem-osconselhos-municipais.html>> Acesso em: 30 ago. 2017.

ROMANO, Fillipe; SOLHA, Karina ; DA SILVA, Amanda. **Turismo de base comunitária: q experiência da associação agroecológica Acolhida na colônia/SC**. 2013. IV Encontro Semintur Jr. Disponível em: <https://www.ucs.br/site/midia/arquivos/turismo_de_base.pdf>. Acesso em: 01 dez. 2017.

GARCIA, Ana Gabriela. **Conselhos Municipais de Turismo: um espaço para participação e cooperação?** Trabalho de conclusão de curso. Escola de Comunicações e Artes, São Paulo, 2015.

Secretaria de Turismo do Governo do Estado de São Paulo. **Município de interesse turístico – cartilha de orientação de acordo com a Lei 1261/15**. 2015

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
ESCOLA DE COMUNICAÇÕES E ARTES
DEPARTAMENTO DE RELAÇÕES PÚBLICAS, PROPAGANDA E TURISMO
PROJETO INTERDISCIPLINAR DE TURISMO

PROJETO PILOTO

**CLUBE DE BENEFÍCIOS PARA COLETA, SISTEMATIZAÇÃO E ANÁLISE DE
INFORMAÇÕES DE DEMANDA DO MUNICÍPIO DE BANANAL – SP**

Ana Paula Mazzucatto Carrer

Danilo Henrique Ribeiro de Sousa

Júlia Correa Luiz dos Santos

Leticia Machado Camargo

Orientação: Prof^a Dra. Débora Cordeiro Braga

SÃO PAULO

NOVEMBRO DE 2017

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO

ESCOLA DE COMUNICAÇÕES E ARTES

Departamento de Relações Públicas, Propaganda e Turismo

PROJETO PILOTO

CLUBE DE BENEFÍCIOS PARA O MUNICÍPIO DE BANANAL – SP

Trabalho realizado em sequência à elaboração do Plano de Desenvolvimento Turístico do Município de Bananal, no âmbito da disciplina de Projeto Interdisciplinar de Turismo realizada de agosto a novembro de 2017.

SÃO PAULO

2017

APRESENTAÇÃO

O presente projeto é continuação do Plano de Desenvolvimento Turístico do Município de Bananal (PDTM), resultado da parceria firmada entre a Prefeitura do Município e a Universidade de São Paulo por meio do Curso de Turismo da Escola de Comunicações e Artes (ECA) iniciada em agosto de 2016, com término previsto para dezembro de 2017.

Este projeto foi desenvolvido pelos alunos da disciplina de Projeto Interdisciplinar de Turismo¹ (PIT) sob orientação da Professora Dra. Débora Cordeiro Braga no período de agosto de 2017 a novembro de 2017 e teve como referência visita técnica ao município², oficina participativa³ uma audiência pública e consulta pública⁴.

A partir de audiência pública realizada em 10 de junho de 2017 foram apontados eixos prioritários que serviram de base para a seleção dos temas dos projetos interdisciplinares de turismo⁵. Dentre os temas prioritários,

¹ A disciplina de PIT visa capacitação para que o aluno possa implementar processos de planejamento turístico. Para tanto, são desenvolvidos projetos no âmbito da disciplina Projeto Interdisciplinar de Turismo (PIT), que envolve todos os professores do Curso de Turismo na qualidade de orientadores daqueles projetos selecionados como prioritários pelo município no processo de consulta pública.

² Duas visitas técnicas foram realizadas com toda a equipe: de 04 a 06 de novembro de 2016 e de 10 a 11 de junho de 2017.

³ A oficina participativa foi realizada em 4 de novembro de 2016, no Centro Cultural Carlos Cheminand com objetivo de conhecer a realidade turística do município a partir da escuta do empresariado turístico local, moradores e gestores públicos.

⁴ Para ampliar os canais de participação da população e permitir uma consulta pública sobre o PDTM, foi disponibilizado um questionário online do dia 13 a 17 de junho de 2017 a partir do qual os interessados podiam apontar as prioridades para o município dentro do plano de ação apresentado e a partir de critérios discutidos na audiência pública ocorrida em 10 de junho de 2017.

⁵ O presente projeto tem relação com outros três projetos que vem sendo desenvolvidos pelos alunos do curso de turismo da ECA para desenvolvimento do turismo em Bananal.

destacou-se a deficiência na organização, sistematização e análise de informação de demanda e oferta no município de Bananal.

Dessa forma, constataram-se como escassas as informações sistemáticas confiáveis sobre a demanda e oferta, configurando-se como um entrave para o planejamento e gestão do setor no município, tanto pelas associações locais e o empresariado turístico local quanto pelo setor público.

Destaca-se que o estudo da demanda turística explica o comportamento do turista antes, durante e depois da viagem, compreendendo um sistema no qual diferentes variáveis estão conectadas e para entendê-las, deve-se analisar suas características, complexidade e os fatores que a influenciam. Von Thanh (2012) destaca que previsões exatas acerca da demanda turística são fundamentais aos governos e empresas na formulação de estratégias de desenvolvimento turístico a médio e longo prazo, principalmente em termos da análise da oferta e de investimentos em marketing.

Com este propósito apresenta-se o presente projeto, que estrutura a criação de um Clube de Benefícios, denominado “Apreço” para coleta, sistematização e análise de informações de demanda do município de Bananal. Este documento descreve o processo de planejamento e desenvolvimento do “Clube Apreço”, que corresponde a um programa de fidelidade que os autores sugerem como ferramenta para coleta, sistematização e análise de informações de demanda, visando a obtenção de vantagens competitivas frente ao mercado.

1. OBJETIVO

O projeto oferece a estrutura técnica para orientar o poder público e empresariado turístico local, doravante denominados estabelecimentos parceiros, quanto à Pesquisa de Turismo Receptivo do município e coleta de

informações da demanda potencial. Dessa forma, espera-se que o poder público e o empresariado sejam capazes de executá-la de forma autônoma.

A Pesquisa de Turismo Receptivo possibilita a coleta e a sistematização de informações sobre a demanda turística de Bananal que utiliza o Clube Apreço por meio da realização de dois tipos de estudos, um de caráter quantitativo, medindo mensalmente o fluxo turístico e outro de caráter qualitativo para determinação do perfil do turista e de sua viagem a Bananal.

A pesquisa deverá considerar de forma distinta os turistas e excursionistas e está prevista sua realização a partir do desenvolvimento de um software de forma constante ao longo do ano, em períodos de alta, média e baixa temporada.

Para Beni (2007) excursionistas são os visitantes que não realizam pernoite, mas que também serão considerados nas pesquisas descritas neste projeto.

O estudo fornecerá dados que, por serem obtidos através de metodologia adequada, sejam confiáveis e sirvam de subsídio para orientar a definição de políticas públicas e da iniciativa privada para o setor de turismo, além de permitir a qualquer pessoa acompanhar a evolução do setor em Bananal através de uma análise da série histórica dos dados.

O estudo quantitativo de medição de fluxo ocorre por meio da contagem de turistas que visitaram a cidade por mês e que realizaram cadastro na plataforma eletrônica do Clube Apreço. Já o estudo de caracterização da demanda é realizado com apoio de um formulário de preenchimento eletrônico com turistas e excursionistas que tenham visitado ou que tenham intenção de visitar Bananal. Os entrevistados serão abordados por meio da plataforma eletrônica de divulgação do Clube Apreço e como consequência, tornar-se-ão membro do clube de benefícios.

Os resultados dos formulários serão imputados com o auxílio de um software em uma base de dados disponibilizada em planilha específica desenvolvida no

software Microsoft Excel (formato .xlsx). A partir desta base de dados serão feitos cruzamentos e gerados gráficos para refinamento dos dados do clube. Paralelamente, uma plataforma eletrônica permitirá que os membros do clube desfrutem de descontos nos serviços ofertados pelos “estabelecimentos parceiros” do Clube Apreço.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Propor o “Clube Apreço” para instituir um processo de análise da demanda de visitantes reais e potenciais de Bananal e desenvolver plataforma eletrônica que permita o desfrute de descontos nos serviços ofertados pelos “estabelecimentos parceiros” do Clube Apreço.

Para tanto, busca-se orientar a definição de políticas públicas para o setor de turismo e subsidiar a tomada de decisão da iniciativa privada, a partir de:

- I. Estimativas da contagem do fluxo receptivo e pesquisa de caracterização dos polos emissores com demanda potencial;
- II. Ampliar o índice de retorno dos visitantes e expandir o *cross selling* entre o empresariado turístico local;
- III. Ampliar o engajamento dos estabelecimentos parceiros conveniados ao Clube;

Os formulários de caracterização do turismo receptivo de Bananal terão os seguintes grupos de variáveis pesquisadas:

I. Caracterizar o perfil do viajante quanto à:

- A. Nome completo,
- B. CPF e e-mail,
- C. Escolaridade,
- D. Ocupação atual,
- E. Renda,
- F. Cidade e Estado de Origem;

II. Caracterizar a visita quanto a:

- A. Confirmação de hospedagem em Bananal;
- B. Tempo de permanência no destino e motivo da viagem;
- C. Tipo de equipamento de hospedagem utilizado; ,
- D. Meios de transporte e hospedagem utilizados,
- E. Atrativos visitados.

III. Obter uma avaliação do destino quanto à:

- A. Intenção de retorno,
- B. Avaliação da infraestrutura e dos serviços.

IV. Identificar preferência pelo desconto analisando a taxa de conversão dos descontos concedidos pela plataforma eletrônica.

3. JUSTIFICATIVA

Dado o contexto econômico atual, de concorrência nos variados setores da economia, as empresas de turismo buscam constantemente por *market share* em seus setores, tornando assim fundamental a procura por diferenciais competitivos determinantes na opção de escolha pelos visitantes.

Dessa forma, evidencia-se a importância de se estudar e compreender o desenvolvimento de novas ferramentas e sistemas que aperfeiçoem a eficiência operacional e financeira dos negócios de turismo.

O desenvolvimento de um programa de fidelidade tem o potencial de tornar-se um diferencial que não existe em Bananal, permitindo que os empresários possam continuar competitivos sem ter que aumentar seus investimentos em publicidade para aumentar sua receita, uma vez que os clientes terão a intenção de retorno aumentada.

Para tanto, no prazo de dois anos, espera-se desenvolver uma sólida base de dados sobre a demanda turística receptiva do município que utiliza o clube. Dessa forma, espera-se que o empresariado turístico local do município sejam positivamente impactado.

4. ATIVIDADES

A medida que representa estratégia de diferenciação da concorrência, acredita-se que o Clube Apreço seja o meio mais eficiente para aumentar o índice de retorno dos visitantes ao município de Bananal.

Monetariamente, o Clube Apreço equivale à diminuição dos preços, pois o custo do benefício ofertado a um membro representa diminuição das margens aos estabelecimentos parceiros. Entretanto, deve-se ressaltar o efeito psicológico no qual, via de regra, os membros preferem receber um determinado benefício ao seu equivalente em dinheiro.

Além disso, o benefício ofertado está condicionado a compras futuras, o que gera a recorrência do visitante.

O Clube Apreço reúne benefícios oferecidos por diferentes estabelecimentos parceiros. Cada membro é autorizado a realizar somente um cadastro para se vincular ao Clube Apreço. Apenas pessoas físicas podem tornar-se participantes. Ao efetuar cadastro na plataforma eletrônica, será requerido ao membro um cadastro com nome completo, CPF, e-mail de contato, além de perguntas relacionadas no item 2 desse projeto, por intermédio de uma plataforma eletrônica online a ser desenvolvida.

O software a ser desenvolvido deverá ser capaz de atrair a atenção dos membros e engajá-los ao clube, impactando nos resultados do empresariado turístico local de Bananal. São requisitos do software:

- I. Cadastro em uma única conta, pessoal e intransferível por pessoa física;
- II. Emissão de benefícios dos estabelecimentos parceiros aos membros;
- III. Permitir o gerenciamento da conta dos membros por meio da emissão de vouchers de desconto;
- IV. Base de dados disponibilizada em planilha específica desenvolvida no software Microsoft Excel (formato .xlsx).;
- V. Não requerer grandes investimentos financeiros e ser economicamente viável.

5. MODELO PROPOSTO

- **Funcionamento**

O Clube Apreço divulgará, por meio de plataforma eletrônica, benefícios em serviços turísticos dos estabelecimentos parceiros localizados no município de Bananal. Os benefícios serão ofertados através de um voucher de desconto. Ressalta-se que o Clube Apreço não presta os serviços divulgados por meio da plataforma eletrônica.

Por outro lado, é responsabilidade do clube negociar junto aos estabelecimentos parceiros, benefícios em desconto aos membros **sem custo para a aquisição dos mesmos**. Como contrapartida, os estabelecimentos parceiros utilizam a plataforma eletrônica como ferramenta de promoção.

Os estabelecimento dos termos e condições dos benefícios ofertados, bem como a prestação dos serviços serão de responsabilidade dos estabelecimentos parceiros. Toda a aquisição de um benefício do Clube Apreço será confirmada após a emissão de um voucher, a ser recebido via e-mail cadastrado no formulário.

O voucher original deverá conter:

- I. Regras do benefício;
- II. Código de segurança (garantido pelo software);
- III. Dados de contato do estabelecimento parceiro;

O benefício será aplicável no prazo de 15 dias após o recebimento do voucher de desconto no e-mail cadastrado na plataforma eletrônica.

- **Acesso aos benefícios**

As ofertas do Clube Apreço serão disponibilizadas por meio de plataforma eletrônica a ser desenvolvida. Para receber o benefício é necessário cadastrar-se na plataforma.

Antes de realizar a emissão de um voucher de desconto, requerer-se-á ao membro que leia atentamente as condições ofertadas pelo benefício. Todos os benefícios ofertados pelo Clube Apreço de Bananal ficarão disponíveis na plataforma eletrônica por um determinado período, a ser informado nas regras e condições do benefício.

- **. Regras gerais**

- I. O voucher de desconto não poderá ser trocado por dinheiro, isto é, o membro não poderá solicitar ao estabelecimento parceiro que troque o seu voucher por dinheiro;
- II. O voucher de desconto não poderá ser utilizado parcialmente;
- III. O voucher de desconto não será cumulativo com quaisquer outros benefícios vigentes do estabelecimento parceiro;
- IV. A validade do voucher de desconto será descrita no e-mail enviado junto ao voucher; expirada a data, o membro não poderá utilizar o respectivo código de segurança;
- V. O membro será responsável por apresentar o voucher de desconto ao estabelecimento parceiro.

O Clube de Benefícios de Bananal poderá cancelar os cadastros de seus membros, quando verificar a ocorrência de cadastro duplicado ou fornecimento de informações solicitadas incorretas.

Como funciona

PASSO A PASSO

1

PARCEIRO/CLUBE DE BENEFÍCIOS

Parceiro negocia com o Clube a divulgação de benefício com desconto exclusivo aos membros

2

CLUBE DE BENEFÍCIOS / PLATAFORMA

O Clube de Benefícios publica os benefícios ofertados através da plataforma eletrônica

3

PLATAFORMA / MEMBRO

Ao preencherem o formulário com as informações de demanda turística, os membros tem acesso ao benefícios ofertados e realizam a opção de escolha por uma das opções disponíveis.

4

MEMBRO / VOUCHER

Quando o software processa o benefício escolhido pelo membro, o voucher é enviado através do e-mail cadastrado.

5

VALIDAÇÃO DO VOUCHER

Membro valida o voucher de acordo com o informado no momento da aquisição do mesmo (verificar a concordância com as regras e condições do benefício) para usufruir do serviço recebido.

6

WELL-DONE MEMBRO / BENEFÍCIO

Membro vai ao estabelecimento parceiro para usufruir do benefício que o mesmo cadastrou na plataforma eletrônica do Clube de Benefícios,

Clube de Benefícios - Bananal - SP

Processo de funcionamento do Clube Apreço

Fases	Tarefas	2017					2018											
		Ago	Se t	Out	Nov	Dez	Jan	Fe v	Mar	Abr	Mai	Jun	Ju l	Ago	Se t	Out	N	
Operacionalização do Projeto	Elaboração de contrato jurídico entre Clube Apreço e parceiro				■	■												
	Apresentação das propostas aos estabelecimentos parceiros				■	■												
	Determinação das contrapartidas dos benefícios ofertados				■	■												
	Elaboração de contrato jurídico entre Clube Apreço e parceiro						■	■										
Implantação do Projeto Piloto	Design gráfico da plataforma eletrônica								■	■	■							
	Ações para divulgação da plataforma											■	■					
Início da Operação	Lançamento da plataforma eletrônica														■			
Operação	Monitoramento e controle do banco de dados														■	■	■	■
	Manutenção do Software – programas e documentação														■	■	■	■
	Avaliações periódicas mensais do Clube Apreço														■	■	■	■

ESTRUTURA DE CUSTOS

A estrutura de custos e despesas do projeto é simples, pois a não existem inúmeras fontes de custo. Destaca-se que o Clube Apreço de Bananal é um produto virtual em que a equipe de TI deve ser capaz de gerir o programa independentemente do número de membros e parceiros.

Objetiva-se calcular o custo e despesa total mensal da clube nos dois primeiros anos de forma a determinar o tamanho do investimento que será necessário.

Os custos iniciais de *setup* para a criação de um software de complexidade média giram em torno de 60 mil reais, já os custos com o time estratégico durante os 6 meses de desenvolvimento, serão de 72 mil reais, totalizando um investimento inicial antes do início do clube de 132 mil reais. Estima-se que o investimento inicial com divulgação seja de 5 mil reais.

Os custos do programa envolvem uma parcela do salário da equipe de 04 funcionários envolvidos com as atividades do clube e da equipe especializada em TI. Os custos a seguir representam a expectativa dos custos por funcionário, incluídos todos os benefícios e impostos, por mês:

- 01 *freelancer* de aprimoramento em tecnologia da informação – R\$7.000;
- 02 *freelancers* para equipe comercial – R\$6.000;
- 01 *freelancer* equipe financeiro/RH – R\$3.000;
- 01 *freelancer* equipe Marketing – R\$8.000.

Portanto, o custo total com pessoal por mês será de 24 mil reais nesta fase inicial do projeto. Estimando-se que para a manutenção do sistema (*hosting*,

banco de dados e licença do software) seja de 5 mil reais ao mês a estrutura de custo totaliza R\$29.000 por mês.

*****A DESENVOLVER**

**EXECUÇÃO DO PROJETO
ANÁLISE DE RESULTADOS
CONSIDERAÇÕES FINAIS
ANEXOS**

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

TAN VO THANH, « Prévision de la demande touristique par méthode Box-Jenkins », *Téoros* [Online], 29-1 | 2010, Online since 01 June 2012, connection on 22 June 2017. URL : <http://teoros.revues.org/545>

Equipe:
Débora Soeiro
Diego Peralta
Luana Matsumoto
Vanessa Biazioli

Orientadora: Clarissa Gagliardi

Diretriz / Programa: 1 - Formatação do Produto e da Infraestrutura

Projeto: Roteiro Turístico Arquitetônico Autoguiado do Centro Histórico de Bananal
“Atravessando fachadas”

Objetivo

- Contar a história local partir da arquitetura;
- Diversificar a interpretação e dar visibilidade a outros sujeitos da história local para além da elite cafeeira;
- Valorizar o patrimônio, a história e a arquitetura local;
- Agregar mais qualidade às visitas turísticas a Bananal.

Justificativa

Durante a primeira metade do século XIX, o Vale Histórico despontou como maior produtor de café da colônia, fazendo de Bananal uma das cidades mais ricas, o que pode ser acompanhado pela abertura de novas vias que formavam um contínuo de fachadas ecléticas, com elementos neoclássicos e neocoloniais. Foram estes os elementos arquitetônicos eleitos pela elite local para representar os valores que esta almejava para si, referências estéticas chegadas da França iluminista por meio do Rio de Janeiro. A fusão destes elementos estilísticos com os materiais e técnicas tradicionais da região, que fazem do neoclássico do Vale, por exemplo, esteticamente distinto daquele reproduzido na capital, sendo pelos arquitetos cariocas e mais tarde pelo Iphan, órgão de tombamento federal, desprezado. A estrutura interna dos edifícios continuou sob os moldes coloniais, permanecendo com paredes de taipa e pau-a-pique e senzalas, recebendo apenas em sua fachada elementos neoclássicos como pilastras de gesso que lembravam as ordens gregas,

arcos plenos, bandeiras de ferro e decorações mais limpas e rígidas em relação ao barroco colonial; e elementos neocoloniais como a volumetria proporcionada pelo uso do gesso. Essa mudança de fachadas reflete o descompasso entre as mudanças sociais e estéticas na cidade, pois ao mesmo tempo que Bananal se tornara a cidade mais rica da região, também é a cidade que possuía a maior população de negros escravizados da colônia, que ocupavam as ruas e fazendas em maior número que a população livre. Para além da valorização arquitetônica, a partir das fachadas dos edifícios, surge a oportunidade de visibilizar personagens e histórias silenciadas da cidade, que possibilitam recontar a história local, trazendo à luz novos sujeitos que não apenas os já consagrados na trajetória da cidade.

<i>Benefícios esperados: metas</i>	<i>Beneficiários</i>
<ul style="list-style-type: none"> ● Valorização da história e da arquitetura locais. ● Aumentar o gasto médio com alimentação em R\$20,00 ● Aumentar gasto com hospedagem no centro em R\$50,00 ● Melhorar a satisfação com os atrativos históricos centro e igreja ● Melhorar a satisfação da infraestrutura nos quesitos conservação do patrimônio e sinalização turística 	<ul style="list-style-type: none"> ● Empresários e comerciantes locais ● Moradores ● Professores e estudantes ● Turistas ● Agências e guias de turismo

Etapas e cronograma

Etapas	Ano 1												Ano 2												Ano 3					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6
Recursos e Contratação																														
1ª Reunião COMTUR																														
Solicitação recursos																														
Solicitação permissão Condephaat																														
2ª Reunião COMTUR																														
Contratação da consultoria																														
3ª Reunião COMTUR																														
Execução																														
Coordenação das atividades pela consultoria contratada																														
Contratação dos serviços pela consultoria																														
Entrevistas																														
Pesquisa histórica																														
Elaboração de textos para site e narração																														
4ª Reunião COMTUR																														
Narração																														
Fotografia																														
Comunicação visual materiais																														
Comunicação visual site																														
5ª Reunião COMTUR																														
Solicitação produção materiais																														
Instalação materiais																														
Lançamento site																														
Divulgação e monitoramento																														
6ª Reunião COMTUR																														
Divulgação do roteiro (início)																														
Monitoramento, avaliação e manutenção (início)																														

Responsável - Implantação

Secretaria de Cultura e Turismo e COMTUR.

Responsável - Operação

Roteiro autoguiado
não prevê um
operador

Responsável - Manutenção

Patrocinadores locais

Valor do investimento e fonte de financiamento - Implantação

Valor do investimento: R\$141.195,18
Fonte de financiamento: DADETUR

Custo e fonte de financiamento - Manutenção

Custo mensal: R\$ 170,00
Fonte de financiamento: Patrocinadores locais
Fiscalização: COMTUR

Indicadores de acompanhamento

Questionário permanente de satisfação com tabulação e avaliação semestral pelo

COMTUR, que será disponibilizado no fim do roteiro, gerado automaticamente pelo site. Além da medição quantitativa de acessos ao conteúdo por meio do QR Code, gerado automaticamente pela plataforma.

Relações com outros projetos

Se considerados os projetos propostos no Plano de Ação do Plano de Desenvolvimento Turístico Municipal de Bananal, seriam intervenções complementares:

- Implantar placas de sinalização dos atrativos turísticos
- Aterrar a fiação elétrica do Centro Histórico
- Restaurar as fachadas das edificações históricas do Centro
- Qualificação do centro de atendimento ao turista
- Resgate da memória negra e indígena do Vale do Paraíba
- Reconhecer e fortalecer o Turismo Pedagógico