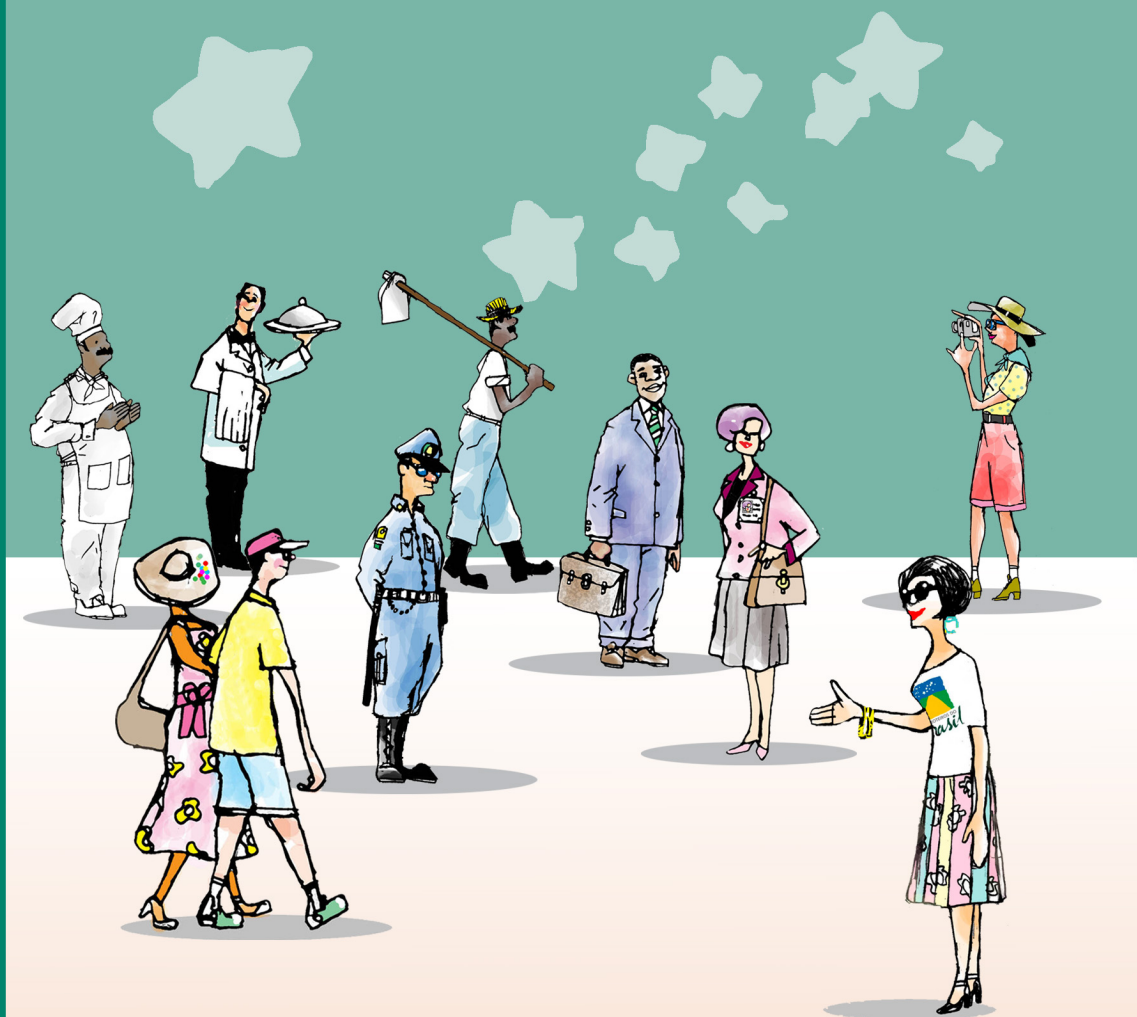




Ministério do Turismo
Secretaria Nacional de Políticas de Turismo
Departamento de Estruturação, Articulação e Ordenamento Turístico
Coordenação Geral de Regionalização



MÓDULO OPERACIONAL 1

SENSIBILIZAÇÃO

Brasília, 2007

Presidente da República Federativa do Brasil
Luiz Inácio Lula da Silva

Ministra do Turismo
Marta Suplicy

Secretário-Executivo
Luiz Eduardo Pereira Barretto Filho

Secretário Nacional de Políticas de Turismo
Airton Pereira

Diretora do Departamento de Estruturação, Articulação e Ordenamento
Turístico
Tânia Brizolla

Coordenadora Geral de Regionalização
Ana Clévia Guerreiro Lima

Coordenadora Geral de Segmentação
Jurema Camargo Monteiro

Coordenadora Geral de Informação
Isabel Cristina da Silva Barnasque

Coordenador Geral de Serviços Turísticos
Ricardo Martini Moesch

2007, Ministério do Turismo

Todos os direitos reservados.

Coordenação e Execução
Ministério do Turismo

Impresso no Brasil – Printed in Brazil.

1ª Edição
Distribuição gratuita.
Tiragem: 1.000 exemplares

Ministério do Turismo
Esplanada dos Ministérios, Bloco U, 2º andar.
70.065-900 – Brasília-DF
www.turismo.gov.br



Impresso em papel 100% reciclado

Dados internacionais de catalogação na publicação (CIP)

B823p Brasil. Ministério do Turismo. Coordenação Geral de Regionalização.
Programa de Regionalização do Turismo - Roteiros do Brasil : Módulo Operacional 1:
Sensibilização / Ministério do Turismo. Secretaria Nacional de Políticas de Turismo.
Departamento de Estruturação, Articulação e Ordenamento Turístico. Coordenação Geral
de Regionalização. – Brasília, 2007.
75 p. : il.

Inclui Glossário, Fontes de Consulta e Anexos.

1. Turismo - Brasil. 2. Sensibilização. 3. Mudança comportamental. 4. Formação de
grupos. I. Título. II. Título: Módulo Operacional 1 : Sensibilização.

CDU 380.8(81)

FICHA TÉCNICA

EQUIPE MINISTÉRIO DO TURISMO

Coordenação Geral:	Tânia Brizolla
Coordenação Técnica:	Benita Maria Monteiro Mueller Rocktaeschel
Equipe Técnica:	Bárbara Short Bruno Wendling Cristiano Borges Daniele Velozo Diego Garcia Flávio Braúna Lara Franco Leonardo Brant Marcelo Abreu Marcos Gislou Nicole Facuri Sáskia Lima Sônia Dias Taiana Paludo Walber Guimarães Wilken Souto
Coordenação de Programação Visual:	Isabel Barnasque

EQUIPE INSTITUTO BRASILEIRO DE ADMINISTRAÇÃO MUNICIPAL – IBAM

Supervisão:	Mara D. Biasi Ferrari Pinto
Coordenação Geral:	Alexandre Carlos de Albuquerque Santos
Coordenação Executiva:	Pedro Nogueira Gonçalves Diogo
Equipe Técnica:	Dora Appelbaum Patrícia Azevedo Gustavo Rabello Ieda Venturini Josué Setta Kátia Silva Norma Martini Moesch Rodrigo Marchesini
Projeto Gráfico:	Paulo Felício
Ilustração:	Aliedo Kammar
Revisão de Texto:	Cláudia Ajuz

CONSULTORIA CONTRATADA

Fábio de Jesus

Ricardo Moreira

Soraya Kátia Rodrigues Pereira Fonseca

Campos Verdes Consultoria em Meio Ambiente S/C Ltda –

Versão preliminar do Documento Técnico que subsidiou a presente publicação

COLABORAÇÃO

Órgãos Oficiais de Turismo das Unidades Federadas por meio dos
Interlocutores Estaduais do Programa de Regionalização do Turismo –
Roteiros do Brasil

APOIO

Conselho Nacional de Turismo – Câmara Temática de Regionalização do
Turismo

PARCEIROS

Confederação Nacional do Comércio – CNC

Serviço Social do Comércio – SESC Nacional

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – SENAC Nacional

Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – SEBRAE Nacional

Ministério do Meio Ambiente – MMA

Secretaria Nacional de Políticas de Turismo
Departamento de Estruturação, Articulação e Ordenamento Turístico
Coordenação Geral de Regionalização

<http://www.turismo.gov.br>

<http://www.turismo.gov.br/regionalizacao>



Apresentação

O modelo de gestão descentralizada do turismo, implantado no País pelo Ministério do Turismo apoiado por seus colegiados parceiros, proporciona que cada Unidade Federada, região e município busque suas próprias alternativas de desenvolvimento, de acordo com suas realidades e especificidades. O que propõe o Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil são diretrizes políticas e operacionais para orientar o processo do desenvolvimento turístico, com foco na regionalização.

Regionalizar não é apenas o ato de agrupar municípios com relativa proximidade e similaridades. É construir um ambiente democrático, harmônico e participativo entre poder público, iniciativa privada, terceiro setor e comunidade. É promover a integração e cooperação intersetorial, com vistas à sinergia na atuação conjunta entre todos os envolvidos direta e indiretamente na atividade turística de uma determinada localidade.

Diante disso, o que se espera é que cada região turística planeje e decida seu próprio futuro, de forma participativa e respeitando os princípios da sustentabilidade econômica, ambiental, sociocultural e político-institucional. O que se busca com o Programa de Regionalização do Turismo é subsidiar a estruturação e qualificação dessas regiões para que elas possam assumir a responsabilidade pelo seu próprio desenvolvimento, possibilitando a consolidação de novos roteiros como produtos turísticos rentáveis e com competitividade nos mercados nacional e internacional. Para tanto é necessário perceber o turismo como atividade econômica capaz de gerar postos de trabalho, riquezas, promover uma melhor distribuição de renda e a inclusão social.

Para que o Brasil possa estruturar e qualificar suas regiões é necessário o envolvimento direto das comunidades receptoras. São elas que protagonizarão essa história. Todo esse movimento se traduz na capacidade de atuação mútua do cidadão brasileiro, o qual deve perceber-se parte fundamental desse processo.

O que se apresenta nos “Cadernos de Turismo” são direcionamentos para promover o desenvolvimento regionalizado como estratégia de agregação de valores do cidadão, de sua cultura, de suas produções, de seus saberes e fazeres, propiciando a integração de todos os setores econômicos e sociais em prol de um objetivo comum: melhorar a qualidade de vida das populações receptoras e dinamizar a economia do País.

Marta Suplicy

Ministra de Estado do Turismo

Apresentação Técnica

Com o intuito de promover o desenvolvimento das regiões turísticas do Brasil, o Ministério do Turismo elaborou documentos técnico-orientadores com o passo a passo para a implementação do Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil. Dessa forma, cada região pode identificar o seu estágio de desenvolvimento e começar a implementar as diretrizes da regionalização do turismo. Os documentos técnico-orientadores foram adaptados para uma linguagem mais simples e são apresentados, agora, como os **Cadernos de Turismo**, de forma a facilitar a compreensão de todos os envolvidos no processo de desenvolvimento da atividade turística regionalizada. Além da linguagem didática, os Cadernos apresentam Fontes de Consulta e Glossário, cujas palavras que o compõem encontram-se, ao longo do texto, destacadas na mesma cor do Caderno.

Esta coleção é composta por treze cadernos, descritos abaixo, sendo um para cada Módulo Operacional do Programa e quatro relativos a assuntos que irão subsidiar a implementação desses Módulos:

- I – Introdução à Regionalização do Turismo;**
- II – Módulo Operacional 1 – Sensibilização;**
- III – Módulo Operacional 2 – Mobilização;**
- IV – Módulo Operacional 3 – Institucionalização da Instância de Governança Regional;**
- V – Módulo Operacional 4 – Elaboração do Plano Estratégico de Desenvolvimento do Turismo Regional;**
- VI – Módulo Operacional 5 – Implementação do Plano Estratégico de Desenvolvimento do Turismo Regional;**
- VII – Módulo Operacional 6 – Sistema de Informações Turísticas do Programa;**
- VIII – Módulo Operacional 7 – Roteirização Turística;**
- IX – Módulo Operacional 8 – Promoção e Apoio à Comercialização;**
- X – Módulo Operacional 9 – Sistema de Monitoria e Avaliação do Programa;**
- XI – Ação Municipal para a Regionalização do Turismo;**
- XII – Formação de Redes;**
- XIII – Turismo e Sustentabilidade.**

Os Cadernos de Turismo apresentam os passos para que os municípios das regiões turísticas brasileiras se organizem com base nos princípios da **sustentabilidade ambiental, econômica, sociocultural e político-institucional** e destaca os benefícios que a regionalização e a consolidação de roteiros turísticos oferecem ao turismo brasileiro.

As orientações contidas nesta coleção possibilitarão o alcance dos objetivos propostos pelo Programa de Regionalização do Turismo, tais como: a integração e cooperação entre os municípios, a ampliação e qualificação do mercado de trabalho, o aumento do tempo de permanência e do gasto médio do turista na região. A regionalização impulsiona uma melhor distribuição de renda, promove a inclusão social e possibilita a participação, no planejamento regional, dos municípios que não são dotados de potencial relevante para o turismo, fazendo com que eles busquem sua agregação no processo de desenvolvimento do turismo, por meio de suas potencialidades, peculiaridades e capacidade produtiva.

Diante disso, este Caderno apresenta o **Módulo Operacional 1** e ressalta a importância da **Sensibilização** dos atores envolvidos direta e indiretamente com o turismo e com as ações de regionalização. Apresenta, também, os procedimentos e instrumentos básicos para o estabelecimento e o desenvolvimento de trabalhos em grupo nas regiões turísticas. Essa etapa inicial é permanente e irá permear todos os outros Módulos, sugerindo passos essenciais para se atingir e assegurar uma região sensibilizada.

Sumário

1.	Introdução	13
2.	O que se entende por Sensibilização	15
3.	Quando e por que sensibilizar	17
4.	Objetivos e estratégias para a Sensibilização	21
5.	Quem deve ser sensibilizado	24
6.	Características e orientações para o Mobilizador	27
7.	Como se desenvolve o processo de Sensibilização	31
8.	Passos para a Sensibilização	36
9.	Aspectos a serem observados como base para a Sensibilização	46
10.	Sugestões de instrumentos e recursos a serem utilizados nas atividades de Sensibilização	53
	Fontes de consulta	58
	Anexos	61
	Glossário	74

Ver Vendo

De tanto ver, a gente banaliza o olhar. Vê não vendo. Experimente ver pela primeira vez o que você vê todo dia, sem ver. Parece fácil, mas não é. O campo visual de nossa rotina é como um vazio.

Você sai todo dia, por exemplo, pela mesma porta. Se alguém lhe perguntar o que você vê no seu caminho, você não sabe. De tanto ver, você não vê. Sei de um profissional que passou 32 anos a fio pelo mesmo *hall* do prédio do seu escritório. Lá estava sempre, pontualíssimo, o mesmo porteiro. Dava-lhe um bom-dia e às vezes lhe passava um recado ou uma correspondência. Um dia o porteiro cometeu a descortesia de falecer.

Como era ele? Sua cara? Como se vestia? Não fazia a mínima idéia. Em 32 anos, nunca o viu. Para ser notado, o porteiro teve que morrer. Se um dia no seu lugar estivesse uma girafa, cumprindo o rito, pode ser que também ninguém desse por sua ausência. O hábito suja os olhos e lhe deixa baixa a voltagem. Mas há sempre o que ver. Gente, coisas, bichos.

E vemos? Não, não vemos.

Uma criança vê o que um adulto não vê. Tem olhos atentos e limpos para o espetáculo do mundo. O poeta é capaz de ver pela primeira vez o que, de tão visto, ninguém vê. Há pai que nunca viu o próprio filho. Marido que nunca viu a própria mulher, isto existe às pampas. Nossos olhos se gastam no dia-a-dia, opacos. É por aí que se instala no coração o monstro da indiferença.

Otto Lara Resende

1 Introdução

Este Caderno se propõe a conduzi-los ao primeiro Módulo Operacional do Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil, que é a Sensibilização.

Quando se fala em sensibilizar, primeiro é necessário pensar o que significa sensibilidade, o que é ser sensível, estar sensível para alguma coisa.

A sensibilidade, segundo as definições correntes de dicionários e enciclopédias, é a faculdade de sentir, de perceber modificações no meio em que se vive, e de reagir de forma adequada frente a elas. Está relacionada à capacidade de se impressionar com as coisas e torná-las fonte de conhecimento para a vida.

Estar sensível, portanto, significa estar apto a sentir em profundidade as impressões, participar ativamente delas e tentar intervir sobre aquilo que está à sua volta – significa deixar envolver-se.

Para o sucesso do Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil é importante que estejamos todos “sensíveis” para ver, sentir e entender o turismo. É preciso que nos deixemos descobrir nossas próprias cidades, olhá-las com o olhar curioso do viajante, perceber o que, em nossa região, é diferente e especial.

Todas as regiões certamente têm **atrativos**, uns facilmente reconhecíveis, outros inesperadamente interessantes, porém muitas vezes as pessoas não conseguem sequer perceber o potencial de riqueza que está à sua volta. Pensando nisso, o Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil propõe como forma de trabalho a troca de experiências e a aproximação das diversas pessoas envolvidas com a atividade turística em cada região. Na formação de grupos, o desenvolvimento de habilidades individuais e, conseqüentemente, a melhoria no desempenho de tarefas são tão importantes quanto as mudanças que devem ocorrer nas práticas rotineiras da comunidade.

A Sensibilização é o passo inicial e permanente para que todas as ações propostas pelo Programa sejam bem-sucedidas. Por esta razão este Caderno foi desenvolvido numa seqüência crescente de informações e reflexões, e em linguagem acessível. Todavia, alguns termos e conceitos, que possam suscitar alguma dúvida em relação ao seu entendimento, constarão do Glossário ao final deste documento.

Deste modo, esta publicação apresenta os ensinamentos que constituem os passos elementares do processo de sensibilização como ferramenta importante para o desenvolvimento do trabalho em grupo.

2 O que se entende por Sensibilização

Vejamos o que o Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil define como sensibilização.

Sensibilizar é oferecer, às pessoas da comunidade ou da região, os meios e os procedimentos que as façam perceber novas possibilidades e lhes permitam enfrentar as mudanças e as transformações necessárias quando se adota uma nova postura frente ao turismo.

No contexto do Programa, para que o processo de sensibilização seja eficiente, é preciso que se desenvolva na comunidade a percepção do que é o turismo e sua importância no desenvolvimento de cada região.

Significa, na prática, convencer as pessoas da comunidade de que sua organização e seu envolvimento são condições essenciais para o fortalecimento de sua região. Além disso, é importante enfatizar que a sensibilização possibilita, a cada participante, conhecer, valorizar e divulgar os atrativos naturais e culturais de sua região.

E como podemos definir turismo?

O turismo, segundo a Organização Mundial do Turismo (2001), “compreende as atividades realizadas por pessoas durante suas viagens e estadias em lugares distintos ao seu *habitat* natural por um período de tempo consecutivo inferior a um ano, com finalidade de lazer, negócios e outros”.

Fazer com que o desenvolvimento turístico se torne realidade é possível, mas, para tanto, é preciso estar sensível, ter iniciativa, ser criativo e trabalhar em conjunto e de forma organizada. Quando as pessoas estão sensíveis e organizadas em torno de um interesse coletivo, as ações alinhadas a esse interesse, propostas pelos diversos programas do Estado e de outras organizações, tornam-se mais eficientes, e a consequência são os benefícios mais facilmente distribuídos entre todos.

Para desenvolver o processo de sensibilização, no contexto do Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil, são necessárias mudanças de percepção e de comportamento, mediante o conhecimento do objeto transformador da realidade em análise: o turismo. Além disso, também são necessárias transformações que quebrem resistências e motivem as pessoas a compartilhar o crescimento econômico e social do País. Deste modo, torna-se mais importante o querer coletivo do que o ideal individual.

3 Quando e por que sensibilizar

No capítulo anterior apresentamos o que o Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil entende por sensibilização. Agora, apresentaremos alguns bons motivos para se levar adiante esse processo.

As ações de sensibilização deverão fazer parte de todos os Módulos Operacionais do Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil.

Figura 1 – Módulos Operacionais do Programa de Regionalização



Para iniciar a atividade de sensibilização primeiramente deve-se identificar pessoas relevantes para o processo – líderes naturais da comunidade, estudantes,

comerciantes, entre outros – que estão ou que poderão ser envolvidos nas ações da regionalização do turismo.

Outro desafio desse momento inicial é fazer com que as pessoas da comunidade passem a olhar o desenvolvimento do turismo de forma mais ampla, isto é, não somente se concentrando em seu município, e sim em toda a sua região.

Conforme já explicitado no capítulo anterior, para alcançar as metas do Programa Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil o maior número possível de pessoas deve se envolver, tanto pessoas do próprio município como de toda a região. Além disso, elas devem ter consciência de que esse envolvimento é que vai possibilitar o desenvolvimento desejado por todos.

Para tanto, algumas ações devem ser realizadas isoladamente ou em conjunto, tais como:

- mostrar entusiasmo ao apresentar a proposta do Programa, esclarecendo todos os seus itens;
- envolver novas pessoas para a implementação desse projeto, motivando-as, dando informações e exemplos de casos bem-sucedidos;
- fazer com que os diversos grupos da comunidade – artesãos, pequenos empresários, músicos, donos de pousadas, taxistas, líderes comunitários, fabricantes de brindes, toda a sociedade – participem do processo de planejamento.

O poder público, representado pelos governos federal, estadual e municipal, deve assumir sua parte incentivando este processo inicial de formação de lideranças locais, sensibilizando e mobilizando os atores envolvidos. Eles é que impulsionarão o desenvolvimento turístico nas regiões.

A natureza exuberante e a riqueza cultural de cada região são um **patrimônio de valor turístico** inestimável. É necessário mostrar às pessoas que o patrimônio preservado pode significar mais oportunidades de trabalho e de negócios, portanto, mais desenvolvimento para a região e mais qualidade de vida para todos. É assim que o processo de sensibilização pode envolver as pessoas do lugar.

As atividades de sensibilização devem ser utilizadas sempre que sejam necessárias atitudes positivas para alcançar resultados benéficos para a comunidade.

A sensibilização faz com que cada um perceba que é capaz de contribuir para a melhoria das condições de vida da comunidade. Para que isso seja possível, é importante:

- criar e adequar novos conceitos à medida que uma situação nova se apresente;
- demonstrar ter os mesmos princípios e objetivos de toda a comunidade, e expressá-los em uma linguagem clara e simples, que facilite a interação e a integração dos grupos;
- criar parcerias, reforçando a idéia de que em grupo se é mais forte e eficaz, pois quem faz o turismo é o conjunto da sociedade – poder público, empresários, sociedade civil e instituições de ensino;
- reforçar os vínculos profissionais que aproximam os grupos, de modo a torná-los mais produtivos;
- mostrar-se flexível, acompanhando as constantes mudanças e necessidades para atingir as metas e objetivos a serem alcançados;
- compartilhar conhecimentos teóricos e vivências práticas para examinar situações que se apresentem, como forma de conscientizar as pessoas da importância de suas atividades profissionais para o desenvolvimento do turismo;
- enfrentar os obstáculos na busca de soluções, superar o medo, e aprender com as situações de fracasso, eventualmente ocorridas em experiências anteriormente vividas individual ou coletivamente;
- mostrar-se receptivo a novas idéias que possam contribuir para o desenvolvimento do turismo na sua região;
- desenvolver o seu lado criativo, estimulando a intuição e a percepção;

- usar o bom senso e a riqueza das experiências para solucionar problemas.

Deste modo, a sensibilização favorece o comprometimento com as novas propostas, e é um recurso importante quando se deseja motivar e levar o indivíduo ou o grupo a agir em prol de um bem maior: o desenvolvimento da **região turística** – como é o objetivo do Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil.

É importante, para que esse objetivo seja alcançado, conhecer as potencialidades de cada região e, também, de cada indivíduo, com o objetivo de promover o desenvolvimento social e econômico da região e da comunidade.

4 Objetivos e estratégias para a Sensibilização

A regionalização do turismo é um modo novo de pensar o relacionamento entre os diversos agentes envolvidos na atividade turística, o poder público e a sociedade. Portanto, é necessário o máximo esforço para construir conjuntamente este modelo de gestão intermunicipal ou regional.

Esses esforços, na prática, se traduzem em maneiras novas de entrosar, de organizar, de planejar, de negociar e de estimular ações participativas, que visam à integração entre municípios, estados e países.

Tal concepção, que envolve organizações sociais, agentes econômicos e governo, exige que se conheçam e organizem as atividades produtivas locais e regionais como estratégia para o estabelecimento de **Instâncias de Governança Regionais**¹. Essas instâncias podem fazer com que as unidades produtivas de base familiar, formais e informais, além de micro e pequenas empresas, ampliem suas possibilidades de desenvolvimento para o nível regional.

A tarefa é formar e divulgar conhecimentos para que as pessoas e instituições envolvidas na atividade turística percebam sua importância no desenvolvimento da região.

Por meio da sensibilização é possível alcançar um trabalho harmonioso de parceria entre o poder público, empresários, sociedade civil e instituições de ensino. Quanto melhor for o entendimento e o entrosamento entre esses segmentos, maior será o aproveitamento dos recursos turísticos da sua cidade e da região, e maiores serão as oportunidades de trabalho para todos. Para que isso se torne realidade, o Programa aponta os seguintes objetivos para o processo de sensibilização:

¹ Este tema pode ser aprofundado com a leitura do Caderno de Turismo Institucionalização da Instância de Governança Regional, Módulo Operacional 3.

1. buscar o apoio dos órgãos públicos das Unidades da Federação e Órgãos Municipais com foco na regionalização do turismo;
2. estimular a discussão e a divulgação de conceitos relacionados à atividade turística e adotados pelo Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil, para que todos os compreendam bem;
3. mostrar aos setores público e privado, e à própria comunidade, como é importante aprimorar os serviços e melhorar a qualidade dos **equipamentos turísticos**, e as vantagens em organizar, aumentar e diversificar a **oferta turística**, de forma a valorizar os **produtos turísticos** ofertados;
4. apoiar as Unidades da Federação na identificação de lideranças naturais, nas comunidades e no setor privado, envolvidos com as atividades turísticas, que possam ser incluídas no processo de regionalização;



5. procurar diminuir os obstáculos à aceitação de novas idéias e posturas;
6. fazer com que as pessoas e instituições envolvidas no processo de regionalização passem a ter uma visão mais ampla da atividade turística, com alcance regional, e não apenas municipal;

7. estimular a preservação do meio ambiente, o desenvolvimento das iniciativas socioculturais e das atividades econômicas no processo de regionalização do turismo;
8. fortalecer as instituições governamentais e não governamentais locais voltadas para as atividades turísticas ou a elas relacionadas;
9. fortalecer as parcerias formadas, para que se completem, a fim de comprometê-las com o Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil.

Esclarecer ao setor público e privado, e à própria comunidade, acerca da importância e das vantagens em estruturar, aumentar e diversificar a oferta turística é um dos objetivos da sensibilização.

Agora que já conhecemos os objetivos do Programa, vamos aprender a maneira de alcançá-los, ou seja, conhecer as estratégias para atingir tais objetivos:

1. realizar eventos – reuniões, oficinas, seminários, dentre outros – com a participação de representantes do poder público, empresários, sociedade civil e instituições de ensino, para que conheçam e se interessem pelas estratégias e ações do Programa;
2. identificar lideranças envolvidas com a atividade turística;
3. apresentar casos e iniciativas de sucesso para demonstrar as vantagens e a necessidade de fortalecer e aumentar a oferta dos produtos turísticos e de melhorar a qualidade dos serviços e equipamentos;
4. mostrar as vantagens e os benefícios de desenvolver a atividade turística de forma regionalizada;
5. divulgar a idéia de que é importante ter uma visão consciente da preservação do meio ambiente, das atividades econômicas e dos aspectos sociais e culturais no processo de regionalização do turismo.

5 Quem deve ser sensibilizado

Para o processo de sensibilização é desejável que toda a comunidade perceba o potencial turístico de sua cidade e a importância do turismo para a sua região. Todos devem estar atentos para as possibilidades de melhorar os serviços prestados. Mas, sobretudo, devem ser sensibilizados todos os profissionais e empresas que lidam com a atividade turística, todos aqueles que estão vinculados de forma direta e indireta ao turista. Dentre eles, podemos citar:

- os que trabalham e lidam com equipamentos de hospedagem, de alimentação, de agenciamento, de transporte e de lazer;
- estudantes e professores;
- profissionais liberais;
- artesãos;
- atendentes dos **comércios turísticos convencionais**.

É importante ressaltar que a identificação dos atores a serem sensibilizados deve ser fruto de um trabalho local, que considere as características próprias de cada região, que deverão servir como temas de interesse geral, a fim de gerar discussões e debates dos quais todos participem, fortalecendo, desse modo, o processo de sensibilização.

As Diretrizes Operacionais do Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil indicam quais são os agentes envolvidos a serem sensibilizados pelo Programa:

- representantes de cada região, tanto do setor público como do privado, e da sociedade civil;
- representantes das Câmaras Temáticas Estaduais de Regionalização, criadas pelo Estado, e que alimentam os Fóruns Estaduais de Turismo, que podem ter, também, representantes;
- representantes de reconhecida liderança nas organizações sociais das comunidades locais;

- representantes de instituições públicas e privadas de ensino técnico e superior – especialmente da área de turismo;
- representantes dos empreendedores e empresários do mercado turístico.

Quando uma região já possuir a Instância de Governança Regional definida, esta deverá tomar parte no processo de sensibilização. Nos casos em que ela ainda não exista, a sensibilização pode ser o ponto de partida para a identificação de seus possíveis integrantes e de sua criação.



5.1. Competências dos principais envolvidos

Figura 2 – Quadro de Competências

Ao Ministério do Turismo, com o apoio do Conselho Nacional de Turismo, compete:	• fornecer material informativo e didático sobre sensibilização; • capacitar os agentes envolvidos com a sensibilização; • apoiar, técnica e financeiramente, os Órgãos Oficiais de Turismo das Unidades da Federação nas ações de sensibilização; • identificar e consolidar parcerias, em âmbito estadual, nacional e internacional; • divulgar e promover o Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil, em âmbito nacional.
Ao Órgão Oficial de Turismo da Unidade da Federação, com o apoio do Fórum Estadual de Turismo, compete:	• identificar os atores regionais adequados para iniciar o processo de sensibilização nas regiões turísticas, de acordo com o perfil do Programa, ou seja, as lideranças naturais, representações, instituições ou grupos relacionados com a atividade turística em âmbito municipal e regional; • apoiar a Instância de Governança Regional para identificar os mobilizadores, desde que essa seja a opção escolhida como estratégia de atuação; • apoiar a Instância de Governança Regional e os mobilizadores na identificação das demais pessoas que participarão do processo de sensibilização; • identificar e consolidar parcerias, em âmbitos regional, estadual, nacional e internacional; • promover a sensibilização dos atores da região turística, juntamente com a Instância de Governança Regional; • apoiar a Instância de Governança Regional na execução de outras ações pertinentes à sensibilização.
À Instância de Governança Regional, nos casos em que esteja instalada, compete:	• definir critérios e identificar os mobilizadores para atuar no processo de sensibilização; • identificar as demais pessoas que participarão do processo de sensibilização; • organizar e articular os parceiros para o processo de regionalização, em âmbito regional; • promover e coordenar o processo de sensibilização em âmbito regional; • promover a sensibilização dos atores da região turística; • apoiar o Órgão Oficial de Turismo da Unidade da Federação e os Órgãos Oficiais de Turismo Municipais nas ações de sensibilização; • executar outras ações pertinentes à sensibilização.
Ao Órgão Oficial de Turismo Municipal, com apoio da Instância Municipal de Turismo, compete:	• articular a integração regionalizada do turismo com os parceiros do município; • apoiar a Instância de Governança Regional e o Órgão Oficial de Turismo da Unidade da Federação na identificação dos atores adequados, de acordo com o perfil do Programa nos municípios; • identificar as demais pessoas que participarão do processo de sensibilização, em âmbito municipal; • identificar e consolidar parcerias, em âmbitos regional, estadual, nacional e internacional; • promover e coordenar o processo de sensibilização em âmbito municipal; • participar de todo o processo de sensibilização.

6 Características e orientações para o Mobilizador

Para o desenvolvimento de um grupo é importante a figura de uma pessoa que possua algumas características necessárias às funções que vai desempenhar. Essa pessoa poderá ser chamada de coordenador, moderador, líder, diretor, animador, facilitador ou mobilizador. O Programa de Regionalização do Turismo denomina essa pessoa como Mobilizador.

A escolha do Mobilizador deverá ser feita com base em critérios preestabelecidos e validados pela Instância de Governança Regional. No caso das regiões turísticas que não possuem uma Instância de Governança Regional definida, a sensibilização pode ser o ponto de partida para criá-la e para identificar seus possíveis integrantes.

O Mobilizador deve favorecer a integração e o relacionamento entre os membros do grupo, facilitar a aprendizagem, o repasse e a troca de conhecimentos.

Para as ações de Sensibilização na implementação do Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil, o Mobilizador poderá ser:

- representante do Órgão Oficial de Turismo da Unidade da Federação;
- representante do Sistema S²;
- docente e discente das instituições de ensino superior;
- membro do Fórum ou Conselho Estadual de Turismo;
- representante da Instância de Governança Regional, depois de institucionalizada;
- empreendedor local;

² SEBRAE, SESC, SENAC, SENAI, SENAR e SESCOOP.

- representante de associações e de Colegiados Municipais de Turismo (Conselhos, Fóruns, Comitês);
- profissional autônomo contratado, que conheça a região e suas características políticas, socioeconômicas e culturais.

6.1. Funções do Mobilizador

O Mobilizador deve exercer várias funções para poder trabalhar com as habilidades, potencialidades e atitudes dos participantes de um grupo. As principais são:

- favorecer a integração e o relacionamento entre os membros do grupo;
- resolver de forma harmoniosa as situações criadas no grupo;
- facilitar a aprendizagem, o repasse e a troca de conhecimentos;
- multiplicar informações, conhecimentos e experiências;
- conduzir o grupo a um comportamento ou resposta adequada a novas ou velhas situações;
- sensibilizar o indivíduo quanto à sua importância como agente atuante no desenvolvimento econômico, sociocultural e ambiental;
- estimular o grupo a participar.

O Mobilizador deve estar atento para a importância da sua tarefa de fazer com que as pessoas passem a ver o turismo de forma diferente. Por meio da sensibilização é que ele irá fazer as pessoas entenderem os objetivos do Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil e perceberem o turismo como um modo de alcançar o desenvolvimento socioeconômico, ambiental e cultural para a região turística.

6.2. Aptidões do Mobilizador

Aptidão pode ser definida como um certo “jeito” que alguém tem para desempenhar determinadas atividades. Esse “jeito” pode ter sido adquirido em sua vivência diária ou pode já ser uma característica própria da pessoa.

Para desempenhar bem suas funções, o Mobilizador terá que desenvolver e demonstrar algumas aptidões, dentre as quais se destacam:

Capacidade de bom relacionamento com as pessoas

Para se relacionar bem com as pessoas é necessário ter bom conhecimento de si mesmo e de suas reações, além de estar atento às suas emoções, ou seja, o mobilizador deve saber controlar-se quando contrariado. Da mesma forma, é preciso saber ouvir o que os participantes têm a dizer, sem julgamento ou interrupção quando houver discordância.

Habilidade e técnica na condução de processos de grupo

As reuniões são locais de ocorrência de várias situações: as pessoas expressam seus sentimentos, seus medos; a competição, as relações sociais, afetivas e de poder aparecem. O Mobilizador deve conhecer-se, perceber os outros e eliminar as atitudes autoritárias e centralizadoras. Ele deve pensar no bem comum, ajudar a criar um ambiente de cumplicidade entre os componentes do grupo, para que as pessoas possam expressar suas opiniões e sentimentos com espontaneidade.

Capacidade de envolver os participantes no processo

Consiste em levar o grupo a analisar e a refletir sobre o Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil, de maneira a envolvê-lo nas atividades, decisões, responsabilidades e distribuição de tarefas. As idéias de participação e crescimento coletivo precisam ser divulgadas para todos e compartilhadas por todo o grupo.

Capacidade de avaliar sistematicamente os trabalhos realizados

O grupo deve avaliar seus trabalhos, isto é, discutir os pontos positivos e negativos, o que deve e precisa ser mudado para melhorar a atuação e a produção do grupo.

6.3. Requisitos básicos para melhor desempenho do Mobilizador

Agora que já conhecemos as aptidões que o Mobilizador necessita ter, que resultam de conhecimentos adquiridos teoricamente ou na prática, passemos às qualidades que o Mobilizador deve ter para desempenhar bem seu papel:

- estar familiarizado com o turismo, enquanto objeto de conhecimento, saber e prática;
- ser representativo na comunidade, estar familiarizado com seus hábitos

costumes e modos de vida, e manter um bom relacionamento com os membros do grupo;

- comunicar-se com clareza e objetividade;
- ter tempo, interesse, responsabilidade e pontualidade para realizar suas atividades;
- ser ético em suas ações concretas e orientadoras;
- ter paciência, ouvir e interpretar de forma imparcial as situações que ocorrem no contexto grupal;
- ressaltar as potencialidades individuais e coletivas, para que possa surgir um grupo mais sensível;
- direcionar e manter os comentários dentro da situação que estiver sendo vivenciada;
- estar atento e perceber o movimento do grupo, de forma a direcioná-lo para o melhor aproveitamento;
- manter coerência entre a fala, o comportamento e a postura profissional diante do grupo;
- saber receber críticas e opiniões contrárias;
- ser respeitoso e manter sigilo das informações, de modo a não fazer comentários inoportunos;
- manter um bom relacionamento com todos os membros do grupo;
- não subestimar o potencial do grupo;
- ter bom humor;
- habituar-se a trabalhar com uma lista de tarefas e ações que serão desenvolvidas e ter sempre reserva de material, jogos etc;
- conhecer o material a ser utilizado nas vivências, jogos e dinâmicas;
- saber utilizar seu conhecimento especializado, por meio de técnicas e teorias.



7 Como se desenvolve o processo de Sensibilização

Já sabemos bem como deve ser o Mobilizador. Vamos conhecer agora as atividades de sensibilização que deverão estar voltadas para o desenvolvimento do indivíduo na sua atuação em grupo. É preciso não esquecer também que é importante o autoconhecimento, bem como ter um estilo próprio de atuação e, ainda, estar sempre atento ao significado e ao papel de cada um no grupo.

Assim, o indivíduo deverá perceber os efeitos positivos a serem alcançados, ou seja, deve assimilar e aceitar as mudanças propostas pelo Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil. Somente deste modo ele estará sensível, passando a sentir-se participante do Programa, cujos objetivos foram adotados como seus e do grupo a que pertence. A mudança deve ocorrer de forma interna, em cada indivíduo.

Com essa base, é possível criar uma situação de trabalho que propicie resultados mais efetivos e oportunidades de desenvolvimento individual e coletivo.

Trabalhar em grupo significa conseguir e reforçar compromissos coletivos com planejamento, processos e resultados, considerando as diferenças de cada participante e garantindo, no produto final, a expressão da vontade de todos.

O desenvolvimento de grupos e sua formação efetiva exigem uma série de posturas, uma mudança na percepção que cada um tem de si, do outro e do grupo, agora como unidade. Essa unidade é que propiciará a mudança proposta. É muito importante que as pessoas tenham um profundo sentimento de união e humildade e a intenção de que o propósito de todos seja mais importante que o de cada pessoa.

O resultado se traduzirá em uma mudança na percepção que cada um tem de si e na compreensão do poder de expressão do grupo.

As atividades de sensibilização serão desenvolvidas por um Mobilizador ou por uma equipe de Mobilizadores, que apoiará os grupos no reconhecimento de seus valores e hábitos. Espera-se que, por meio da reflexão, cada um esteja convencido a aceitar mudanças, que desencadearão uma situação mais favorável, benéfica e participativa para todos: poder público, empresários e sociedade civil.

De maneira geral, as atividades de sensibilização podem ocorrer por meio de contatos pessoais ou por meio de trabalhos em grupos.

7.1. Contatos pessoais

A sensibilização pode ocorrer por meio de visitas e conversas informais – quando uma pessoa solicita atendimento individualizado ou quando uma situação requer esse tipo de contato. As conversas informais ou visitas são de responsabilidade de um Mobilizador estadual ou regional. Entretanto, a contribuição ao processo de sensibilização está aberta a todos os integrantes da comunidade.



Nessa ocasião, os conteúdos do Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil e o processo de desenvolvimento do turismo, no município e na região, podem ser abordados de forma mais específica e particularizada, de acordo com as características e a condição de entendimento da pessoa.

Nas conversas informais ou nas visitas, é importante que o mobilizador:

- tenha domínio do assunto;
- conheça a região;
- esteja informado sobre o tema a ser tratado;
- seja claro em sua apresentação;
- utilize uma linguagem simples e adequada.

Nesse contato pessoal, como meio para informar e estimular a confiança no Programa, e despertar o desejo de uma atuação conjunta, vários recursos de comunicação podem ser utilizados. Dentre eles, destacam-se:

- fôlderes institucionais do Programa;
- documentos, tais como Plano Nacional de Turismo, Diretrizes Políticas do Programa, Diretrizes Operacionais do Programa, relatórios de oficinas, Plano Estratégico de Desenvolvimento do Turismo Regional;
- mapas da região, do estado ou mapas com as regiões turísticas brasileiras.

Para que os efeitos positivos da sensibilização sejam percebidos é preciso identificar aspectos importantes da regionalização do turismo e seus benefícios, tais como:

- promoção do desenvolvimento regional integrado – o turismo, para produzir resultados, deve contar com o trabalho conjunto e harmonioso do poder público, empresários, sociedade civil e instituições de ensino;
- ampliação da oferta turística da região – ocorre um aumento quantitativo e qualitativo dos atrativos, dos serviços e de toda a infra-estrutura básica e turística da região;
- fortalecimento da identidade cultural da região – verifica-se a valorização dos hábitos e crenças próprios de um grupo, de uma região;
- aumento da captação e utilização de recursos financeiros, humanos e materiais – o turismo gera novos postos de trabalho e emprego e circulação de dinheiro, o que beneficia toda a região;

- aumento do fluxo e da permanência do turista – se tudo funciona bem, o turista fica satisfeito e volta sempre, muitas vezes trazendo outros turistas.

Por fim, das diferentes formas de contato pessoal pode surgir o convite a um morador local e o seu conseqüente compromisso em participar de um trabalho em grupo – oficina, reunião ou seminário. Neste tipo de evento, esta pessoa terá oportunidade de conhecer melhor o Programa, ou informar-se acerca de sua implementação e, ainda, poderá perceber o engajamento de outros atores locais e manifestar o seu interesse em se tornar parte do processo de regionalização do turismo.

7.2. Trabalhos em grupos: oficinas, reuniões e seminários

As atividades de sensibilização realizadas em grupos ocorrem, normalmente, em eventos previamente organizados, como oficinas, reuniões, seminários, dentre outros.

As oficinas, reuniões e seminários devem seguir o princípio da participação.

A participação é um dos princípios das Diretrizes Operacionais do Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil. De acordo com essas diretrizes, todo o processo de regionalização, para ser realmente participativo, deve:

- envolver representantes de todas as instâncias – poder público, empresários, sociedade civil e instituições de ensino – e abrir espaço para que todos contribuam com as ações do Programa na região;
- respeitar a diversidade de opiniões na construção do consenso, promovendo discussões conjuntas e negociações entre participantes;
- levantar as diferentes visões de um mesmo problema em função dos interesses, necessidades, expectativas e temores dos grupos envolvidos;
- levar em consideração o conhecimento e a cultura local, as habilidades, as vocações e as experiências para aproveitá-los e incluí-los no processo de regionalização;
- considerar e respeitar as desigualdades e diferenças étnicas, sociais, culturais, históricas, econômicas e ambientais, entre outras, eliminando a interferência negativa ou preconceituosa no processo.

A participação tem a finalidade de integrar – de forma organizada, porém diferenciada – os interesses das pessoas e grupos envolvidos, tornando-os agentes da transformação e protagonistas do processo de decisão.

Outro princípio do Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil é o da integração, que funciona como um movimento de aproximação do governo – em suas diversas instâncias – da sociedade e do terceiro setor. O trabalho harmonioso entre esses segmentos torna mais vigoroso o resultado das ações e facilita o alcance de objetivos comuns.

Para que as atividades de sensibilização ocorram, o mobilizador e os participantes devem ter o sentimento de que realizam uma tarefa importante para si mesmos, para a região e para a sociedade. Qualquer pessoa rende mais se sua energia estiver concentrada e direcionada para desempenhar atividades que tenham um significado bem definido.

8 Passos para a Sensibilização

Uma das primeiras tarefas do trabalho de sensibilização é identificar e reunir as pessoas em grupos, para que, juntas, possam encontrar o caminho para a realização e satisfação de suas necessidades ou de objetivos comuns.

Neste caso, o foco da sensibilização deve estar direcionado para o envolvimento dos atores e para a participação no Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil.

Para formar este grupo inicial, é necessário marcar uma reunião, na qual participe o maior número possível de pessoas e de empresas envolvidas com a atividade turística do município ou da região turística.

É muito importante ressaltar que, para a sensibilização ser eficaz, são necessárias condições adequadas de acomodação e de comunicação com os participantes.

Nessa primeira reunião, o trabalho de sensibilização tem início quando se apresenta o Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil e seus futuros desdobramentos. O que se espera, a partir dessa reunião, é que os diversos segmentos envolvidos com a atividade do turismo possam ser agrupados por área temática, isto é, por assuntos a serem abordados, ou por afinidade de atividades, isto é, por atividades semelhantes.

A seguir, será apresentado um roteiro básico para iniciar o processo de sensibilização, descrito em passos, de acordo com o Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil.

8.1. Passos para a sensibilização – PASSO 1

Os procedimentos do passo 1 são os seguintes:

1. Designar uma pessoa para ficar responsável pelas atividades de sensibilização. Pode ser o Mobilizador de que trata o capítulo 6;
2. Definir os procedimentos para a realização da primeira reunião de comunicação e informação sobre o Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil;

3. Identificar e elaborar lista prévia dos atores envolvidos com a atividade turística cuja participação seja relevante para o Programa em nível regional ou local;
4. Durante a primeira reunião, com base na observação das expectativas da comunidade, identificar um local apropriado para a acomodação de todos os interessados;
5. Enviar convite oficial aos atores cuja presença é imprescindível, deixando bem claros objetivo, pauta, data, horário e local da reunião. Deve constar também uma solicitação para confirmar presença por ofício, e-mail, fax, telefone etc;
6. Solicitar a indicação de um representante e um suplente quando se tratar de instituição/entidade/empresa;
7. Controlar a confirmação de presença após o envio da correspondência;
8. Utilizar os meios de comunicação disponíveis para convidar a comunidade a participar;
9. Definir as estratégias e metodologias a serem utilizadas nessa primeira reunião de comunicação e informação. É importante observar que esta é a primeira ação e que ela é apenas de comunicação e informação. Sendo assim, deve ser bem objetiva e não muito longa, para não cansar os participantes;
10. Providenciar, com base no número de participantes e nas condições do local, materiais de comunicação, documentos que possam facilitar o entendimento dos atores envolvidos sobre a globalidade do Programa. Em caso de ambientes grandes ou abertos, é importante contar com equipamentos de som;
11. Elaborar a pauta/programação da reunião. É preciso ser objetivo, claro e preciso. Não se deve permitir que este encontro tenha qualquer vinculação política, partidária ou religiosa.

Vejamos uma sugestão de pauta:

- fazer a abertura, apresentando resumidamente as Diretrizes do Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil;
- estabelecer a diferença entre região e **roteiro turístico**, e conceituar Instância de Governança Regional;
- explicar a importância da participação de todos;

- destacar as vantagens e a importância de trabalhar de forma cooperada e integrada;
 - apresentar resultados esperados pelo Programa em nível nacional;
 - definir os passos seguintes.
12. Verificar, no dia do evento, se todos os equipamentos funcionam, se os sanitários do local estão em boas condições de uso e se há água disponível para os participantes.
 13. Registrar todos os participantes e identificar os atores potenciais, isto é, aqueles que se considera que têm mais possibilidades de participar do Programa. O registro pode ser realizado por meio de fichas de inscrição ou de presença. Este procedimento deve ser simples, não burocrático.
 14. Deve-se, ainda, elaborar uma lista de verificação (Modelo – Anexo 3), com todos os itens relacionados anteriormente, com o nome da ação, do responsável, e a data prevista para sua realização. A lista de verificação ajudará no acompanhamento da execução das ações para a organização da reunião.

Os passos seguintes serão fruto dessa primeira reunião.

8.2. Passos para a sensibilização – PASSO 2

Vamos conferir os procedimentos do passo 2:

1. Com base na lista de atores envolvidos com a atividade turística, feita para a primeira reunião, e com o resultado do registro dos participantes, elaborar uma segunda listagem. Esta lista é uma triagem dos atores a serem envolvidos no processo de regionalização do turismo na região.
2. Iniciar a articulação com cada um dos atores já identificados para a realização do segundo passo – reunião, seminário, oficina etc. Nesses contatos, deve-se motivar os atores à participação e ao envolvimento com o Programa.
3. Iniciar a organização do evento (os mesmos procedimentos do primeiro evento):
 - identificar um local apropriado que acomode todos os interessados, conforme o número de pessoas da lista de convidados;
 - encaminhar convite, com objetivos, pauta, data, horário e local da reunião. No convite, deve-se solicitar que cada representante leve para o evento

o máximo de informações disponíveis sobre as instituições, municípios ou comunidades a que pertencem ou que representam, principalmente informações sobre os Planos Municipais de Turismo e diagnósticos já realizados;

- após o envio da correspondência, confirmar, por telefone, a presença;
 - quando se tratar de instituição/entidade/empresa, solicitar a indicação de um representante e um suplente.
4. Verificar a representatividade de acordo com a confirmação da presença dos convidados.
 5. Definir os procedimentos a serem adotados para o evento.
 6. Identificar o tipo de ambiente a ser utilizado. Em caso de ambientes grandes ou abertos, é importante contar com equipamentos de som.
 7. Elaborar uma pauta/programação para o evento. Como no passo anterior, é preciso ser objetivo, claro e preciso. Não se deve permitir que este encontro tenha qualquer vinculação política, partidária ou religiosa.

Vejamos uma sugestão de pauta:

- fazer a abertura do evento;
 - apresentar os participantes;
 - apresentar detalhadamente o Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil, com destaque para os conceitos apresentados no primeiro encontro;
 - levar a uma reflexão sobre a regionalização do turismo;
 - identificar os problemas e necessidades comuns à região, assim como as possíveis soluções comuns;
 - definir coletivamente os passos seguintes, em termos de região;
 - avaliar o evento;
 - fazer o encerramento.
8. Elaborar e enviar o relatório do evento a todos os participantes.
 9. Verificar, no dia do evento, se todos os equipamentos funcionam, se os sanitários estão em boas condições de uso e se há água disponível para os participantes.

Vejamos, agora, o detalhamento da pauta sugerida:

Abertura do evento

A abertura normalmente é feita pelo(s) representante(s) da instituição ou do grupo de instituições promotoras do evento, que pode ser: o representante do Órgão Oficial de Turismo da UF ou do Fórum Estadual de Turismo, ou ainda da Instância de Governança Regional. Neste momento, é importante fazer a acolhida dos participantes. É quando se deve:

- dar as boas-vindas aos presentes;
- abordar a importância da participação de todos;
- apresentar os objetivos do evento;
- ler a pauta, ou programação proposta, e apresentar os aspectos metodológicos, quando necessário.

Posteriormente, o Mobilizador deve apresentar-se e, então, passa a ser a pessoa que conduz o evento. Sua primeira ação é verificar se todos estão de acordo com a programação proposta. Caso haja necessidade de alterações, elas devem ser feitas em comum acordo com todos os participantes. No caso de não haver Mobilizador definido, a condução do evento deve ser de responsabilidade do(s) representante(s) da instituição ou do grupo de instituições promotoras do evento.

Apresentação dos participantes

Logo após a abertura, cada participante faz sua apresentação, informando nome, grupo ou instituição e município de origem. O Mobilizador pode solicitar que a pessoa aponte algo característico da região turística: vegetação, prato típico, tradição cultural etc, com o intuito de exercitar a percepção regional. Também pode ser utilizada outra técnica de apresentação, conforme preferência e domínio do Mobilizador. Após a apresentação dos participantes, recomenda-se que eles falem sobre suas expectativas, para minimizar possíveis frustrações. É recomendável que os participantes assinem uma lista de presença (Modelo – Anexo 4), que deve conter espaços para o nome completo do participante, nome do grupo ou instituição que está representando, cargo/função, endereço residencial e/ou comercial completo, números de telefones para contato, correio eletrônico (*e-mail*) e local reservado para a assinatura.

Apresentação do Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil e da política estadual de turismo

Recomenda-se fazer uma apresentação sobre o Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil mais detalhada, com destaque para:

- Plano Nacional de Turismo 2007-2010: diretrizes, pressupostos, macroprogramas, objetivos e metas, e o vínculo do Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil com o Plano;
- processo histórico, com referência ao resgate e à ampliação das ações realizadas por outros programas e projetos, destacando o processo de municipalização do turismo;
- os conceitos, princípios, objetivos e metas do Programa;
- as Diretrizes Políticas e os Módulos Operacionais do Programa;
- Salão do Turismo – Roteiros do Brasil, como estratégia do Programa;
- as políticas estaduais de turismo dos estados abrangidos pela região turística;
- a situação da implementação do Programa no(s) estado(s) e na região: ações realizadas e em andamento;
- os parceiros nacionais e estaduais;
- as experiências de desenvolvimento do turismo, na perspectiva regional.

Sugere-se, ainda, reservar um momento após a apresentação para esclarecer eventuais dúvidas.

Essa apresentação poderá ser feita por um representante do Ministério do Turismo, do Órgão Oficial de Turismo da UF, do Fórum Estadual de Turismo ou da Instância de Governança Regional. Deve-se, ainda, reafirmar as vantagens e a importância de se trabalhar de forma cooperada e integrada, exemplificando com as informações apresentadas no Módulo de Roteirização Turística³.

Para facilitar o entendimento e tornar o momento mais leve e dinâmico, recomenda-se a utilização de elementos visuais: *slides* em *powerpoint*, cartazes, *flip chart*, painéis, mapas, vídeos etc, além da distribuição, aos participantes, de material institucional do Programa e da política estadual de turismo, tais como:

³ Este tema pode ser aprofundado com a leitura do Caderno de Turismo Roteirização Turística, Módulo Operacional 7.

- fôlderes institucionais do Programa;
- Diretrizes Políticas do Programa;
- Diretrizes Operacionais do Programa;
- política estadual de turismo;
- mapas da região, do estado, ou das regiões turísticas brasileiras.

Reflexão sobre a regionalização do turismo

É neste momento que os participantes irão refletir e internalizar a proposta da regionalização do turismo. Também é fundamental que sejam planejados momentos para a reflexão individual, em pequenos grupos – dupla ou trios – e, posteriormente, em sessões plenárias com todo o grupo.

Para favorecer a compreensão e a assimilação do conceito de região turística e de outros conceitos adotados pelo Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil deve-se desenvolver atividades a partir da identificação dos elementos que:

- unifiquem e diferenciem a região turística, isto é, que sejam próprios da cultura de uma região e, ao mesmo tempo, sejam especiais, caracterizem aquela região de maneira inconfundível;
- permitam a análise das vantagens e desvantagens do desenvolvimento do turismo, considerando a região;
- possibilitem a identificação de iniciativas com caráter regional;
- propiciem o entendimento de produtos – roteiros, **rotas**, **destinos** etc. – e **segmentos turísticos**.

E quais devem ser os temas motivadores para o desenvolvimento dessas atividades?

É importante a utilização de atividades baseadas em situações de vida dos participantes, como jogos e dinâmicas de grupo, para melhor compreensão do assunto. Essas atividades servirão também para a integração, descontração e entretenimento das pessoas, de modo a propiciar um clima de alegria e companheirismo. No caso de oficinas, perguntas orientadoras poderão servir como ponto de partida para a reflexão individual e em grupo.

A condução deste bloco deverá ser feita pelo Mobilizador, com habilidade e técnica na condução de processos de grupo, conforme indicado no Capítulo 6 desta publicação, apoiado por animadores, se for o caso.

Identificação dos problemas e necessidades da região e possíveis soluções

A partir do levantamento dos problemas comuns de todos os municípios e distritos que compõem a região, poderão ser identificadas as necessidades e, conseqüentemente, as possíveis soluções para cada uma delas. Esse levantamento dará base para a definição dos passos seguintes e a identificação dos responsáveis por cada ação.

Entre as necessidades mais comuns estão as de capacitação, qualificação, **infra-estrutura turística e de apoio ao turismo**, sinalização turística etc.

Definição dos próximos passos

A definição dos próximos passos representa a oficialização do interesse e da vontade dos participantes em se tornarem parte integrante do processo de regionalização do turismo. Recomenda-se que os participantes identifiquem as ações a serem desenvolvidas após o evento, tendo como base os problemas e necessidades comuns, identificados no item anterior – Identificação dos problemas e necessidades da região e possíveis soluções.

Vejamos, a seguir, algumas sugestões que podem orientar a atuação do Mobilizador do evento:

- elaborar uma relação com nomes de pessoas e instituições fundamentais para participar da implementação do Programa – identificar lideranças formais e informais;
- realizar palestras ou reuniões para sensibilizar o segmento que cada participante representa. Por exemplo, o representante da associação comercial promove um encontro com os outros associados para apresentar o resultado desta reunião, a proposta do Programa e o turismo como estratégia de desenvolvimento socioeconômico;
- divulgar, nos meios de comunicação da região – jornais, TV, rádios locais, rádios comunitárias, murais etc. – informações sobre a regionalização do turismo, sobre o turismo e temas afins – preservação do meio ambiente, limpeza urbana, cidadania etc. – destacando os benefícios para a população local;
- identificar os recursos – humanos, financeiros e materiais – necessários para a realização das ações locais de sensibilização;
- definir uma comissão que ficará responsável pela coordenação das ações de sensibilização. Deve-se destacar a idéia de que, além dos Mobilizadores, é

necessário ter um grupo que vai ser gestor e animador do processo, e que as ações de sensibilização são permanentes;

- definir data e local do encontro seguinte.

Em seguida, recomenda-se a identificação dos resultados esperados de cada ação proposta, do responsável ou responsáveis, dos possíveis parceiros e do prazo para a realização de cada ação. O Plano de Ação pode ser elaborado em formato de matriz, com colunas e linhas. (Modelo – Anexo 5)

Avaliação do evento

A avaliação do evento deve ficar sob a responsabilidade dos participantes. Este momento é muito importante e exige muito respeito às opiniões e observações de todos. Recomenda-se que a avaliação seja planejada de forma a incluir assuntos como conteúdo, atuação do Mobilizador e dos palestrantes, e metodologia utilizada. Sugere-se, ainda, que haja um espaço, ou um tempo para as manifestações dos participantes – “espaço aberto” – que poderão se expressar por escrito (formulários, tarjetas etc.) ou oralmente. A avaliação apontará os pontos fortes e as oportunidades de melhoria do evento, de forma a identificar o que deverá ser mudado ou melhorado para o evento seguinte (Modelo de formulário para avaliação – Anexo 6).

Encerramento

O encerramento deve ser conduzido pelo representante da instituição ou pelo grupo de instituições promotoras do evento. Neste caso, podem ser os representantes do Órgão Oficial de Turismo da UF, do Fórum Estadual de Turismo ou da Instância de Governança Regional. Deve ser ressaltada a importância de todos continuarem participando e empenhados no processo de regionalização do turismo. Seguem-se os agradecimentos finais aos parceiros, à equipe organizadora do evento, ao Mobilizador e aos participantes.

Recomenda-se que, para cada evento, seja elaborado um relatório, com todas as informações discutidas. A lista de presença deve ser anexada ao relatório, que deverá ser enviado a todos os participantes.

Cabe ao Mobilizador a elaboração desse relatório. Se não houver um Mobilizador definido, os participantes devem escolher um secretário, no início do evento, para elaborá-lo. O envio do relatório a todos os participantes é de essencial importância para que cada um possa ter ciência de sua responsabilidade na execução dos passos seguintes.

Após este evento, a idéia de grupo já começa a tomar corpo e forma, mas é preciso manter o apoio institucional necessário até a consolidação do processo de regionalização.

O passo seguinte é a Mobilização⁴.

⁴ Este tema pode ser aprofundado com a leitura do Caderno de Turismo Mobilização, Módulo Operacional 2.

9 Aspectos a serem observados como base para a Sensibilização

Para apoiar os grupos na construção de caminhos para a implementação do Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil é importante saber onde e como colaborar.

Vejamos agora alguns temas que servem de base para o trabalho de sensibilização.

9.1. Estabelecer o objetivo ou foco do grupo

Para estabelecer objetivos, o grupo deve saber exatamente o que deseja: fixar prazos, desenvolver planos de ação e, sempre, verificar seu progresso.

É importante lembrar que o objetivo ou foco do grupo deve estar voltado para o desenvolvimento da atividade turística em nível regional. As ações devem partir da participação e da integração dos atores envolvidos, dos princípios da sustentabilidade ambiental, econômica, sociocultural e político-institucional, e da descentralização da atividade.

Caso o trabalho não esteja progredindo na direção das metas estabelecidas, algo está errado. Neste caso, os objetivos devem ser reexaminados e adaptados. O grupo deve ser direcionado a se perguntar:

- Estamos satisfeitos com os resultados alcançados até o momento?
- Quais são as nossas metas?

Para que uma ação tenha sucesso, é preciso ter objetivos facilmente quantificáveis. Por exemplo: as pessoas envolvidas com o sistema de hospedagem podem definir que querem duplicar a capacidade hoteleira da cidade. Para tanto, o número (valor quantificável) de novos leitos deverá aumentar. Também a mão-de-obra responsável pelos serviços precisa ser qualificada, deve ser criada uma infra-estrutura de acesso, lazer etc. Enfim, deve-se criar condições de bom atendimento ao turista.

9.2. Estar preparado e aberto para mudanças

O Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil é uma proposta de mudança.

Que mudanças são essas? Como elas se processam? Qual o seu objetivo? Que benefícios trazem? Essas são indagações que precisam de respostas e esclarecimentos.

É necessário ressaltar que as mudanças para uma nova situação ideal dependem da existência de um estado de espírito comprometido com as metas estabelecidas. Essas mudanças devem ser fundamentadas em novos conceitos, de modo a possibilitar que as pessoas assumam papéis diferenciados.

Vejamos o que diz a música "Como uma Onda", de Nelson Motta:

Nada do que foi será
De novo do jeito que já foi um dia
Tudo passa
Tudo sempre passará
A vida vem em ondas
Como o mar...
Num indo e vindo infinito

Tudo o que se vê não é
Igual ao que a gente viu há um segundo
Tudo muda o tempo todo no mundo
Não adianta fugir
Nem mentir pra si mesmo, agora,
Há tanta vida lá fora
Aqui dentro, sempre,
Como uma onda no mar!

Tudo o que se vê não é
de novo do jeito que já foi um dia.
Tudo passa, tudo sempre passará...
A vida vem em ondas como o mar
Num indo e vindo infinito...

A vida moderna exige que estejamos abertos a mudanças, pois "tudo muda o tempo todo no mundo", como diz a canção.

As mudanças, tão freqüentes no mundo moderno, no processo de sensibilização devem ocorrer dentro de cada um e em todos. É necessário não opor resistência ao novo, acreditando que essa atitude flexível será capaz de trazer benefícios em cada momento desse contínuo movimento de inovação.

Neste processo de mudança, a sensibilização propicia aos membros dos grupos o entendimento de que a união de pensamento, sentimento e emoção, de forma estratégica, facilita o alcance dos objetivos estabelecidos.

A proposta de mudança exige que todos estejam preparados para adotar uma nova postura diante da atividade turística, o que é primordial para o êxito do Programa.

9.3. Estar preparado para as resistências

A força das resistências manifesta-se de diversas formas para impedir os processos de mudança. Detectá-las, entendê-las e superá-las, em um ambiente confiável, pode ser alternativa capaz de criar condições para uma efetiva transformação. Algumas dessas formas de resistência são citadas a seguir:

- desconhecimento sobre a nova situação e seus resultados – as pessoas desconhecem o que está por vir, muitas vezes porque ignoram a mudança e, principalmente, as suas conseqüências;
- apego à atual situação, na qual o indivíduo se sente confortável – as pessoas se perguntam: O que vou perder? Tenho que sair de onde estou? Vai valer a pena? Tenho mesmo que fazer isso? E se não fizer?
- perda de poder – as mudanças podem envolver situações de perda de poder ou *status*, dinheiro, administração de verbas;
- medo de se comprometer – alguém pode fazer comparações, esquecendo-se das diferenças regionais; rejeitar a proposta sem questionar os prós e contras; achar que só ele é o responsável, sentir medo de arriscar-se diante do novo;
- ansiedade – pode ser uma manifestação de insegurança porque a pessoa não acredita na sua capacidade de trabalhar com o novo; é o medo do novo.

É importante ressaltar que resistência é uma proteção natural. Ao rotular as pessoas como “resistentes” temos que levar em conta que elas também trazem dentro de si motivações de participação. Porém, sua adesão às mudanças encontra como obstáculo situações anteriormente vividas. Por isso, a aceitação em participar de um processo de mudança requer mais esclarecimentos.

Há dois níveis de resistência.



- nível 1 – é superficial, ou seja, as pessoas resistem quando há algo que as pressiona. Deixá-las expor seus pensamentos diminui a resistência e permite que o trabalho se desenvolva com tranquilidade;
- nível 2 – ocorre em um nível mais profundo. A resistência não se dá em relação ao assunto em si, mas às condições. Caso se tente simplesmente convencê-las desta ou daquela teoria, talvez não seja possível encontrar a verdadeira razão de suas resistências. É preciso respeitar as pessoas que resistem. Uma surpreendente reação acontece quando os indivíduos são ouvidos com respeito. Quanto mais se respeita a sua resistência, mais provável é que a resistência se transforme em apoio, principalmente quando a sensibilização é bem orientada.

Como procedimento estratégico para “vencer” as resistências, o Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil prevê a realização das atividades de sensibilização. Assim, oferece vários materiais informativos e possibilita a troca de experiências entre os atores envolvidos.

9.4. Manter a motivação do grupo

Motivar é encontrar motivos para fazer mais e melhor o que já se fazia ou o que se deseja fazer. Significa buscar com espontaneidade e encontrar respostas adequadas para velhas ou novas perguntas.

A base da motivação é o incessante exercício de esclarecimento e crescimento na busca incansável do próprio caminho

Essa busca pode gerar instabilidade, resistências, medos e inseguranças. Isso leva as pessoas a descobrir, dentro de si mesmas, a convicção acerca daquilo que deve ou não ser mudado. Essa capacidade de escolha propicia a cada um novas escolhas, que se transmitem aos outros, e, depois, a todo o grupo. Isso quer dizer que a ação de um, orientado por motivações pessoais, faz diferença. Se tais motivações forem fortes, gerarão ações concretas, estabelecendo objetivos e metas que transformarão o ambiente.

A sensibilização deve ser realizada para estabelecer objetivos, de modo a unir pensamentos, idéias e ideais para a elaboração de ações que possam gerar motivos. Motivar é um processo, não uma atitude isolada; é consequência, não causa; é descobrir que existem motivos para crescer, para aprender como fazer. E, além disso, é saber quais ações serão necessárias para determinada realização.

9.5. Considerar a importância das emoções no contexto em grupo

O que deve ser considerado é a integração e como administrar as emoções. As emoções, se observadas e respeitadas, podem integrar os grupos de maneira harmoniosa. Integrar é fazer com que pessoas diferentes, em atividades diferentes, trabalhem por um objetivo único. E o que aprofunda essa integração é compartilhar emoções em conjunto. O trabalho em grupo passa, necessariamente, pela convivência emocional.

9.6. Entender comportamento como fator de aprendizagem

A integração de diferentes indivíduos na formação de um grupo é bem mais complicada do que parece. Isso porque cultura, valores, crenças e comportamentos se criam ao longo de uma história com vários significados.

Mudanças de comportamento podem criar uma nova linguagem para o grupo e resultar na aprendizagem de novas e adequadas respostas para novas ou velhas situações.

Na implementação de um Programa como o de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil, o desafio é saber como fazer as pessoas se interessarem e se comprometerem com os objetivos propostos.

Estes objetivos visam à melhoria coletiva, assegurando oferta de oportunidades financeiras, sociais e emocionais a todo o grupo e à sua região turística.

9.7. Adaptar-se às novas situações e à atuação em grupo

O ponto de partida para a alteração de atitudes é a conscientização da necessidade de mudança. O objetivo da sensibilização é predispor as pessoas para novas atitudes e ações. Para tanto, deve-se dar atenção especial a alguns aspectos. Eis alguns deles:

- definir os pontos que precisam ser alterados e os condicionamentos a serem eliminados;
- buscar o autoconhecimento, para definir os pontos a serem alterados;
- ter vontade firme de alterar as próprias atitudes que não são desejadas;
- mudar os pensamentos e adquirir novas crenças;
- caso haja vontade, naturalmente novos pensamentos irão surgir, e, por consequência, novas crenças, que, por sua vez, propiciarão novas expectativas e induzirão a novas atitudes.

Assim que os pontos a serem alterados forem definidos, ocorre o desejo de mudança.

No entanto, há uma diferença entre o desejo e a vontade de mudar.

*O desejo é a vontade de mudar não manifestada.
A vontade é a manifestação do desejo de mudança.*

Para a implementação do Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil, as pessoas nele envolvidas necessitam adotar uma nova visão social e uma nova visão econômica. Para tanto, é necessário que passem por um processo de adaptação e acreditem numa nova situação da qual elas participaram ou irão participar.

9.8. Saber utilizar os contatos presenciais

O principal ponto de apoio para o bom resultado do trabalho de sensibilização consiste em estimular a confiança.

Só é possível trabalhar em equipe, com vigor e dedicação, quando há elos entre o mobilizador e os participantes, e entre os próprios participantes.

Nessa base é que se encontra a importância de assumir as consequências, com foco nas decisões, nos resultados e nos benefícios coletivos.



10 Sugestões de instrumentos e recursos a serem utilizados nas atividades de Sensibilização

Para desenvolver a capacidade criativa das pessoas e despertar nelas a necessidade de autoconhecimento por meio de reflexões, podem ser utilizadas atividades interessantes e, se possível, lúdicas. Lembremos de que as reuniões devem ser prazerosas. Essas atividades podem ser aplicadas nos campos profissional e pessoal.

Normalmente as atividades de sensibilização atuam em várias dimensões: mental, física, emocional e nas relações com outras pessoas. Tais atividades abordam, de forma agradável, assuntos sérios, despertam a criatividade, o interesse em participar e a integração afetiva.

10.1. A comunicação como instrumento de sensibilização

A atividade de sensibilização requer o uso de estratégias e recursos de comunicação, a fim de articular, envolver e aumentar a participação dos atores envolvidos com a atividade de turismo de uma região turística. A comunicação eficiente faz com que os objetivos sejam atingidos.

Sendo assim, para melhor organizar o processo de comunicação voltado à sensibilização, devem ser obedecidos os seguintes passos:

- contatos prévios para identificar as características das comunidades a serem sensibilizadas e das lideranças locais;
- levantamento e análise dos meios de comunicação disponíveis – TV, rádio, carro de som, dentre outros;
- definição dos meios de comunicação que serão utilizados;
- modelo de comunicação que apoiará o processo de sensibilização;
- convocação dos diferentes grupos da comunidade para apresentação e discussão inicial sobre o Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil.

10.2. O uso dos meios de comunicação nas atividades de sensibilização

Como toda sensibilização é inicialmente um despertar de vontades, neste caso a comunicação adequada deve ser feita por meio de convocação. Essa comunicação deve ser feita através dos meios de comunicação disponíveis, dentre os quais se encontram:

Rádio

O uso das rádios locais é fundamental para as atividades de sensibilização, pois as informações sobre o Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil e o andamento das atividades são divulgados, permitindo que as comunidades sejam motivadas e se mantenham informadas. Espaços gratuitos devem ser buscados, pautas de entrevistas devem ser elaboradas e matérias de cunho jornalístico com atores envolvidos com o Programa devem ser realizadas. As rádios comunitárias, com sistema de alto-falantes instalados nas ruas da cidade, poderão anunciar as convocações para as reuniões, oficinas ou seminários. Devido às características deste meio de comunicação, informações longas ou que requeiram muito tempo do ouvinte devem ser evitadas.

Carro de som

O uso do carro de som é fundamental para transmitir informações curtas, principalmente sobre os eventos a serem realizados, particularmente convocações para as reuniões, oficinas, seminários etc.

Faixa

As faixas devem ser usadas principalmente para informar sobre eventos a serem realizados, com a indicação do local e do horário. Frases motivadoras devem ser utilizadas como meio de chamar a atenção.

Folhetos

Os folhetos são peças que podem ser produzidas de maneira simples ou sofisticada, conforme a disponibilidade de recursos financeiros. Devem conter informações sobre o Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil e as atividades realizadas para a sua implementação. Por ser a sensibilização uma atividade permanente deve-se ficar atento para a quantidade de material a ser produzido, pois é necessário que as informações estejam sempre atualizadas, especialmente quanto às reuniões e atividades

que envolvam a implementação do Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil.

Cartazes

Assim como os folhetos, os cartazes são peças que podem ser produzidas de maneira simples ou sofisticada, conforme a disponibilidade de recursos financeiros. Os cartazes devem ser atraentes, com frases de otimismo e engajamento ao Programa. Como necessitam estar atualizados em relação às atividades de implementação do programa, neste caso também se deve ficar atento para a quantidade de material a ser produzido.

Jornais locais

Os jornais locais são um importante meio de divulgação e motivação. Espaços gratuitos devem ser buscados. Deve-se, ainda, estabelecer a pauta de entrevistas e matérias de cunho jornalístico sobre o desenvolvimento do Programa, com os atores envolvidos.

Televisão

A televisão é um dos meios de comunicação mais eficientes, dependendo das características da região. Pela sua eficácia, é um dos mais caros meios de comunicação, o que torna bastante trabalhoso conseguir espaço gratuito. Devem ser buscados procedimentos para o envolvimento desse meio de comunicação, através do estabelecimento de pauta de entrevistas e matérias de cunho jornalístico acerca do Programa.

Redes

A formação de redes de relacionamentos é instrumento de troca de informações e experiências. Favorece a articulação dos atores envolvidos com a atividade turística e a constituição de laços de parceria e colaboração entre eles. A formação de uma Rede permite a atuação conjunta e compartilhada dos atores das regiões turísticas. Facilita a solução de problemas comuns e viabiliza novas oportunidades. Os indivíduos – pessoas físicas ou jurídicas – que integram uma Rede conseguem reduzir custos, dividir riscos, conquistar novos mercados, qualificar produtos e serviços e ter acesso a novas tecnologias.

A formação de Redes mantém um vínculo direto com todos os Módulos Operacionais do Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil, sobretudo com o de sensibilização. É um mecanismo que poderá ser utilizado, também, para divulgar, nivelar e harmonizar o uso e a compreensão das

diretrizes, conceitos e princípios do Programa. Cada região turística poderá formar sua própria Rede ou integrar-se diretamente à Rede Nacional de Regionalização do Turismo⁵.

Internet

O *e-mail*, ou correio eletrônico, uma das ferramentas da *internet*, permite a troca de mensagens por meio de texto. É direcionada a apenas um usuário, embora permita a multiplicação de mensagens de maneira muito simples. As convocações e convites para os eventos, os avisos, confirmações de presença, informações sobre o Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil e o andamento das atividades podem ser enviados e recebidos por *e-mail*. Alguns servidores oferecem os *e-mails* de grupo, assim, pode-se criar um sistema de lista de assinantes de mensagens ou, como é mais conhecido, *mailing list*. Utilizando-se o *e-mail* de grupo, as mensagens enviadas destinam-

se a todos os participantes da lista, criando um ambiente de discussão de temas de interesse comum.

Os *sites*, ou páginas na *internet*, dos Órgãos Oficiais de Turismo Municipais e das Unidades da Federação, assim como os das instituições parceiras, poderão servir de instrumento para a divulgação de informações sobre o Programa. Recomenda-se buscar espaços nas páginas das instituições parceiras.

As redes de relacionamentos já oficializadas e com *site*/página na *internet* devem ser utilizadas e constituem, também, meios de fundamental importância para a sensibilização dos atores envolvidos com a atividade turística.



⁵ Este tema pode ser aprofundado com a leitura do Caderno de Turismo Formação de Redes.

Outras mídias e mecanismos

Outros meios de divulgação e motivação poderão ser utilizados nas atividades de sensibilização, como camisetas, adesivos, *bottons* e bonés, fixação de mensagens em quadros de aviso, boletins informativos, jornais de entidades associativas, vídeos e *CD-ROMs* com filmes institucionais; tele e videoconferência; organização de festas temáticas; eventos festivos e comemorativos; exposições; mostras culturais; atividades artísticas; conversas informais etc.

Em todos os meios de comunicação a serem utilizados nas atividades de sensibilização, deve-se ter cuidado quanto à precisão, organização, coerência e qualidade das informações. Os meios de comunicação, se utilizados de forma incorreta, podem comprometer todo o Programa.

Nas reuniões, oficinas ou seminários poderão ser utilizados, também, jogos, vivências, dinâmicas, textos, teatro – fantoches, marionetes, sombra etc.; filmes, palestras, passeios, trabalhos manuais, em grupo – mosaico, pintura, desenho, recortes, cartazes, danças circulares, livros de contos para interpretação.

É importante ressaltar que a habilidade do Mobilizador para utilizar o recurso é fundamental para o sucesso da atividade.

Nos Anexos 1 e 2 são apresentados exemplos de textos e jogos que podem ser utilizados no desenvolvimento de atividades de sensibilização.

Fontes de consulta

ALBIGENOR; MILITÃO, R. (Org.). **Vitalizadores: mais de 100 opções para você acordar o seu grupo e mantê-lo aceso**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.

ALLUÉ, J. M. **Grande livro dos jogos**. Belo Horizonte: Leitura, 1998.

ALAMEIDA, P. N. **Educação lúdica: prazer de estudar técnicas e jogos pedagógicos**. 10. ed. São Paulo: Loyola, 2000.

ANTUNES, C. **Técnicas pedagógicas de dinâmica de grupo**. São Paulo: Ed. do Brasil, 1972.

BOAL, Augusto. **200 exercícios e jogos para o ator e o não ator com vontade de dizer algo através do teatro**. 9. ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1989.

_____. **Jogos para atores e não atores**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2000.

BRASIL. Instituto Brasileiro do Turismo-EMBRATUR. **Programa Nacional de Municipalização do Turismo-PNMT: guia para oficinas de treinamentos dos atores multiplicadores e dos monitores**. Brasília, 2001.

BRASIL. Ministério da Saúde. Coordenação Nacional de Doenças Sexualmente Transmissíveis e Aids. **Manual do multiplicador: adolescente**. Brasília, 1997.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Plano Nacional do Turismo 2003/2007: Diretrizes, Metas e Programas**. Brasília, 2003.

_____. **Plano Nacional do Turismo 2007/2010: Uma Viagem de Inclusão**. Brasília, 2007.

_____. **Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil: Diretrizes Políticas**. Brasília, 2004.

_____. **Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil: Diretrizes Operacionais**. Brasília, 2004.

CENTRO DE DINÂMICA DE GRUPO E RELAÇÕES HUMANAS. **III Manual de dinâmica de grupo**. Recife, 1997.

FIORELLI, J. O. **Psicologia para administradores – integrando teoria e prática**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

FRITZEN, S. j. **Jogos dirigidos para grupos, recreação e aulas de educação física.** 2. ed. ampl. Petrópolis: Vozes, 1981.

_____. **Treinamento de líderes voluntários.** 2. ed. Petrópolis: Vozes, 1984.

GALLO, Silvio (Coord.). **Ética e cidadania: caminhos da filosofia: elementos para o ensino de filosofia.** 8. ed. Campinas: Papirus, 1997.

INTRODUÇÃO ao turismo. Madri: Organização Mundial do Turismo, 2001.

KAMI, C; DEVRIES, R. **Jogos em grupo na educação infantil: implicações da teoria de Piaget.** São Paulo: Trajetória Cultural, 1991.

LEMONS, L. **O valor turístico na economia da sustentabilidade.** São Paulo: ALEPH, 2005.

MACCARI, N. (Coord.). **Vivendo e convivendo – dinâmicas de grupo.** São Paulo: Paulinas, 1997.

MALAGRINO, C. **A internet como meio de comunicação social.** São Paulo: USP, 1996. Trabalho de conclusão de curso.

MIRANDA, N. **200 jogos infantis.** 7. ed. São Paulo: Belo Horizonte, 1980.

MONTEIRO, Regina. **Jogos dramáticos.** São Paulo: MacGraw Hill, 1979.

MONTEIRO, R. (Org.). **Técnicas fundamentais do psicodrama.** São Paulo: Brasiliense, 1993.

MOTTA, J. (Org.). **Jogo no psicodrama.** São Paulo: Ágora, 1995.

REVERBEL, O. **Jogos teatrais na escola.** São Paulo: Scipione, 1993.

REVERBEL, O; OLIVEIRA, S. **Vamos alfabetizar com jogos dramáticos.** Porto Alegre: Kuarup, 1991.

ROMAÑA, M. A. **Construção coletiva do conhecimento através do psicodrama.** Campinas: Papirus, 1992.

S. JUNIOR, A. **Jogos para terapia, treinamento e educação.** Curitiba: Imprensa universitária, 1982.

SOLER, R. **Jogos cooperativos.** Rio de Janeiro: Sprint, 2002.

TELES, M. L. S. **Filosofia para crianças e adolescentes, de 10 a 14 anos.** 5. ed. Petrópolis: Vozes, 1999.

Periódicos

T&D DESENVOLVENDO TALENTOS. São Paulo: T&D Editora, 1996.

Idem, idem, 1997.

Idem, idem, 1998.

Idem, idem, 1999.

Bibliografia indicada para o desenvolvimento de atividades de sensibilização

ALBIGENOR; ROSE, M. **Jogos, dinâmicas e vivências grupais**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2000.

ANTUNES, C. **Manual de técnicas de dinâmica de grupo de sensibilização de ludopedagogia**. Petrópolis: Vozes, 1991.

FRITZEN, S. J. **Exercícios práticos de dinâmica de grupo**. 33. ed. Petrópolis: Vozes, 2002. 2 v.

FRITZEN, Silvino. **Dinâmicas de Recreação e Jogos**, Editora Vozes.

YOZO, R. Y. K. **100 jogos para grupos**. São Paulo: Ágora, 1996.

Anexo 1

Exemplos de textos que podem ser utilizados no desenvolvimento de atividades de sensibilização

1. Sonho da carpa⁶

Em certa ocasião, uma carpa com PHD juntou o que tinha (dez moedas) e saiu em busca de seu sonho dourado: a fortuna. Depois de ter nadado um pouco, encontrou uma estrela-do-mar, que lhe perguntou:

- Aonde vai, toda apressada?

- Estou à procura de meu sonho dourado – respondeu a carpa, toda importante.

- Se você me der cinco moedas, lhe dou estas nadadeiras especiais e você encontrará seu sonho mais rápido.

E lá foi a carpa nadando muito mais rápido. Lá adiante encontrou um cavalo marinho, que lhe perguntou:

- Para onde vai com essa velocidade?

- Em busca da fortuna, meu sonho dourado.

- Puxa, por cinco moedas posso lhe dar este motor a jato que, ligado a suas nadadeiras, lhe dará uma velocidade dez vezes maior.

- Oba! Assim vou encontrar meu sonho dourado mais rápido! – disse a carpa, entregando suas últimas cinco moedas.

Bem lá na frente, encontrou um tubarão, que lhe perguntou:

- Aonde vai com tanta pressa?

- Estou indo em busca de minha fortuna – respondeu a carpa.

- Você está com sorte. É só tomar este caminho – o tubarão apontou para a boca escancarada, – que logo você a encontrará.

- Obrigada, amigão – disse a carpa, entrando correndo dentro do caminho indicado, isto é, o estômago do tubarão. E nunca mais se ouviu falar dela.

⁶ Este texto foi elaborado por Euclydes Barbulho.

Se aplicarmos essa fábula à vida das pessoas, veremos que há muitas que agem como a carpa. Vivem sem objetivos definidos e entregam seus sonhos dourados a qualquer aventura de que ouvirem falar e, sem o planejamento adequado, fracassam.

É preciso estabelecer metas, planejar minuciosamente nossos objetivos e colocar em prática as nossas forças interiores, como a prudência (que nos alerta sobre possíveis erros que possam ser cometidos por força da determinação, e nos leva a vencer os obstáculos que se possam colocar contra nossos objetivos) e o hábito de não exagerar no que fazemos – dormir é preciso, mas dormir demais é prejudicial; tomar um aperitivo socialmente é prazeroso, mas tomá-lo todos os dias torna-se um vício.

2. A história do imperador Kru Won

Era uma vez um imperador da China antiga, chamado Kru Won, governante inteligente, porém cruel, que liderava seu povo com mão de ferro. Tinha muitas esposas, guardadas por eunucos reais; enquanto ele se divertia jogando, entretinha seus súditos com jogos públicos. Infelizmente, um dos generais de maior confiança do imperador apaixonou-se por uma das esposas prediletas de Kru Won. Para aplicar o castigo, em vez de cortar a cabeça, como era costume, o imperador achou interessante divertir a corte. Colocou o general no meio de um anfiteatro que tinha duas portas. Inclinando-se por cima de um balcão em direção ao general, o imperador disse:

– O senhor deverá abrir uma daquelas duas portas. Atrás de uma delas coloquei uma bela donzela; atrás da outra, um tigre faminto. Assim, meu caro, ou você se casará ou será comido vivo. Minha esposa, aqui do meu lado, que partilhou sua cama, sabe atrás de que portas se encontram a donzela e o tigre. Como vocês dois nutrem um profundo amor um pelo outro, dei-lhe a permissão para indicar-lhe que porta abrir. O general olhou para a mulher amada, e ela indicou a porta à esquerda. Ele correu e abriu-a imediatamente.

Quem ele encontrou atrás da porta? A donzela ou o tigre?

Se você observar com atenção, verá que o texto foi cuidadosamente elaborado para não induzi-lo a qualquer tipo de resposta, porque não há certo ou errado neste caso. A história foi escrita exatamente para que sua atitude interna em relação à vida surgisse naturalmente. Sua resposta apenas evidencia, conforme sua escolha, o tipo de atitude básica que você tem em relação à vida e às pessoas.

Conseqüentemente, por meio desta resposta, você poderá ter noção do otimismo, fator importante para a superação de dificuldades e a disposição para mudanças.

Opção pelo tigre

As pessoas que fazem essa escolha tendem a ter uma atitude de desconfiança em relação ao mundo e às pessoas com as quais convivem. Podem acreditar, por exemplo, que sempre que outra pessoa oferece ajuda está querendo alguma coisa em troca. De fato, a opção pelo tigre indica uma ação reativa em relação à vida. Isto é, há uma tendência pessimista em relação a possíveis resultados e, sem perceberem, acabam perdendo boas oportunidades de sucesso e crescimento por causa dessa atitude. Pode parecer que nada dá certo para elas, mas, na verdade, sua atitude negativa é que é a verdadeira responsável pelos resultados insatisfatórios que vivenciam. A presença de otimismo na personalidade de uma pessoa é um fator essencial para o seu sucesso. Se sua opção foi pelo tigre neste momento, pense um pouco. Será que você tem explorado todas as oportunidades que têm surgido em sua vida? Ou você está se limitando para não enfrentar os problemas que imagina que vão surgir?

Opção pela donzela

Esta opção indica a presença de uma atitude positiva em relação à vida e às pessoas. A simples presença do otimismo na personalidade já é, por si só, um fator de equilíbrio e maturidade emocional, grandemente responsável pelo sucesso e pela felicidade das pessoas. Atitudes proativas, positivas, otimistas aproximam as pessoas cada vez mais de seus objetivos e facilitam a conquista de metas e a realização de projetos. Além disso, está provado que pessoas otimistas e positivas são mais felizes e realizadas, por desenvolverem relacionamentos afetivos, amorosos, sociais, profissionais e familiares mais equilibrados e gratificantes.

A opção pela donzela indica bom nível de maturidade e equilíbrio emocional.

Anexo 2

Exemplos de jogos que podem ser utilizados no desenvolvimento de atividades de sensibilização

Objetivos propostos no jogo

- aquecer, de forma descontraída, os integrantes de um grupo e manter um confortável distanciamento, que pessoas que não se conhecem costumam preferir;
- favorecer o início de um trabalho, quase sempre constrangedor, mas com a aproximação necessária para que haja qualidade na interação; sobretudo para iniciar de modo integrado;
- treinar a agilidade física e mental tão conveniente a profissionais que atuam em tempos “de” e “como” agentes de mudanças;
- ativar e alinhar os três canais (visual, auditivo e das sensações) pelos quais as pessoas aprendem, se comunicam e compreendem o mundo à sua volta;
- treinar e desenvolver a capacidade de atenção, concentração e observação;

Trata-se de um jogo cooperativo, em que não deve haver um ganhador e um perdedor. Pode, portanto, ser utilizado para demonstrar a importância de se estabelecer um ritmo para que o trabalho possa transcorrer com tranquilidade.

Funciona também como gerenciador de estresse, fazendo com que as pessoas se divirtam, usem a imaginação e a criatividade – sobretudo na hora de conversar sobre como e o que fazer para melhorar a fluência no exercício.

Quando se incluem 30 segundos para que os participantes conversem sobre como poderiam fazer para obter melhores resultados, potencializam-se a integração e a excelência nas relações humanas.

1. Jogo “1, 2, 3”

Este jogo é divertido, interessante e um exercício de inteligência intrapessoal e interpessoal.

Primeira rodada

Escolha um parceiro e faça com que ele fique de frente para você. Um dos dois iniciará dizendo o número um; o outro, na sequência, dirá o número dois; e o primeiro dirá, na sua vez, o número três. O outro dirá o número um. E assim consecutivamente. Sempre que um dos dois parceiros titubear, adiantar-se, atrasar ou falar ao mesmo tempo em que o parceiro da vez, o que quebrou a fluência pára, respira fundo, sacode um pouco os ombros e retoma do número um. O objetivo do jogo é fazer fluir cada vez mais e melhor a “comunicação”, simbolizada pela citação dos números.

Segunda rodada

Nessa rodada, cada vez que um dos dois, a seu tempo, disser o número um, baterá palma.

Terceira rodada

Mantenha a palma no número um, dê um pulinho quando disser o número dois.

Quarta rodada

Mantenha a palma no número um, e o pulo no número dois, abaixe-se quando disser o número três.

Dê aproximadamente 30 segundos para as duplas, em cada rodada. Elas se divertirão a ponto de quebrar aquele gelo inicial. Então, oriente-os para que dialoguem por mais 30 segundos e busquem a melhor forma de conseguirem melhores resultados. Observe como as duplas estão desempenhando o solicitado. Se estiverem se saindo relativamente bem e entusiasmadas, o desafio é maior e o estímulo também, para que façam as três rodadas antes do diálogo de 30 segundos. Mas se elas estiverem encontrando dificuldade (considere a porcentagem de duplas com dificuldade), então, prefira parar na segunda rodada e guarde a terceira rodada para novos encontros com o mesmo grupo. Lembre-se: ninguém aprende a andar correndo. Portanto, comece engatinhando.

2. Relâmpago

Este é um jogo que pode ser aplicado a qualquer tamanho de grupo – quanto maior o número de componentes, melhor. O Mobilizador solicita que

todos peguem as suas “bagagens” – bolsas, pastas, casacos, paletós, material do evento etc. – e, em seguida, orienta:

“Observe e grave quem é a pessoa que está à sua direita e à sua esquerda”. “Vou contar, regressivamente, a partir de cinco, e todos deverão trocar de lugar, de modo que ninguém fique ao lado de quem estava antes”.

Quando todos estiverem novamente acomodados, o Mobilizador sugere que se cumprimentem e dêem boas-vindas aos seus novos vizinhos.

3. Crachá pessoal

Este jogo tem por objetivo promover o conhecimento entre os membros de um grupo, favorecendo a integração. Deve ser aplicado no início de um processo de grupo, com até 35 participantes.

Use lápis, papel e fita adesiva ou alfinetes. O jogo tem a duração aproximada de 50 minutos.

Atividades:

- o Mobilizador explica o objetivo da dinâmica e dá as instruções para seu prosseguimento;
- em uma folha de papel em branco, cada membro escreverá o nome pelo qual deseja ser chamado no grupo, usando para isso a mão que não costuma usar;
- a seguir deverá escrever, desta vez com a mão certa, seis características pessoais;
- todos deverão usar esse papel como um crachá;
- em continuidade, todos serão convidados a levantar-se e transitar pela sala, cumprimentando e lendo o papel de cada um dos participantes;
- terminada essa fase, o grupo deverá sentar-se em círculo e cada membro apresentará alguém do grupo que tenha chamado sua atenção, esclarecendo o motivo;
- Segue-se a discussão sobre alguns pontos, tais como:
 - o paralelo entre escrever o seu nome com a mão errada e o fato de enfrentar novos desafios; atitudes frente ao novo e diferente, a possibilidade de explorar capacidades desconhecidas de cada um etc;

- a dificuldade de se expor, escrevendo características pessoais e deixando que os outros as conheçam;
- o sentimento com relação ao grupo à medida que cada um conhece um pouco sobre o outro e se deixa conhecer por ele;
- as expectativas dos outros.

Ressalta-se que quaisquer exemplos de dinâmica de trabalhos em grupos aqui apresentados, quando implementados no desenvolvimento de atividades de Sensibilização, devem ser relacionados com as posturas futuras a serem adotadas para a implementação do Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil. E, ainda, vinculadas, a partir do exemplo, com objetivos e estratégias que o grupo adotará a partir da adesão para participar do Programa. Deve-se fazer a reflexão com dois paralelos entre a dinâmica aplicada e os novos desafios, posturas e mudanças a serem enfrentados a partir da implementação do Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil.

4. Apresentação

O jogo deve ser aplicado no início de um processo de grupo e tem por objetivos:

- começar a integração do grupo, partindo de algo fundamental: conhecer-se mutuamente, iniciando a relação interpessoal;
- romper o “gelo” desde o princípio, a fim de desfazer tensões;
- demonstrar que nenhum membro do grupo pode passar despercebido;
- dar uma primeira idéia dos valores pessoais dos membros participantes.

O grupo deve ter até 30 participantes, e o jogo tem a duração aproximada de 45 minutos, devendo ser aplicado numa sala ampla com cadeiras.

Atividades

O Mobilizador inicia explicando que o exercício que será realizado exige que todos se sintam à vontade. Isso obriga a que todos saibam “quem é quem”. Não se chegará a um conhecimento grupal, a não ser conhecendo os indivíduos. É possível conseguir-se isso de várias maneiras. O que se pretende com este exercício é a apresentação a dois e, para que isso ocorra, são necessários os seguintes procedimentos:

- o Mobilizador solicita que os membros participantes formem subgrupos a dois, preferencialmente com parceiros desconhecidos;
- durante uns seis a sete minutos, os subgrupos formados se entrevistam mutuamente;
- voltando ao grupo único, cada membro fará a apresentação do colega entrevistado;
- nenhum participante poderá fazer sua própria apresentação;
- cada membro participante deve permanecer atento e verificar se sua apresentação, feita pelo colega, é correta e corresponde aos dados fornecidos;
- a seguir, o Mobilizador pede aos participantes que se manifestem sobre a apresentação feita pelo colega e sobre o valor do exercício.

Anexo 3

Modelo de Lista de Verificação



LISTA DE VERIFICAÇÃO

Nome do evento: _____

Data: _____

Local: _____

Cidade: _____ UF: _____

PRÉ-EVENTO

Atividade	Responsável(eis)	Parceiro(s)	Até quando	Situação

EVENTO

Atividade	Responsável(eis)	Parceiro(s)	Até quando	Situação

PÓS-EVENTO

Atividade	Responsável(eis)	Parceiro(s)	Até quando	Situação

Anexo 4

Modelo de Lista de Presença



LISTA DE PRESENÇA

Folha nº

Nome do evento: _____

Data: _____

Local: _____

Cidade: _____ UF: _____

Nome completo: _____

Instituição e/ou grupo: _____

Cargo e/ou função: _____

Endereço: _____

Telefones: _____ Fax: _____

E-mail: _____ Página na *Internet*: _____

Nome completo: _____

Instituição e/ou grupo: _____

Cargo e/ou função: _____

Endereço: _____

Telefones: _____ Fax: _____

E-mail: _____ Página na *Internet*: _____

Nome completo: _____

Instituição e/ou grupo: _____

Cargo e/ou função: _____

Endereço: _____

Telefones: _____ Fax: _____

E-mail: _____ Página na *Internet*: _____

Anexo 5

Formulário de Plano de Ação



PLANO DE AÇÃO

Nome do evento: _____

Data: _____

Local: _____

Cidade: _____ UF: _____

Atividade	Responsável(eis)	Parceiro(s)	Até quando	Situação

Anexo 6

Formulário de Ficha de Avaliação



FICHA DE AVALIAÇÃO

Nome do evento: _____

Data: _____

Local: _____

Cidade: _____ UF: _____

1. Faça uma avaliação deste evento, assinalando com (X), a sua opinião no quadro abaixo :

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Muito ruim
Conteúdo abordado					
Alcance dos objetivos propostos					
Didática (condução do processo)					
Oportunidade de participação					
Cumprimento da agenda proposta					
Número de participantes presentes					
Instalações da realização do evento					
Duração do evento					

2. O que motivou você a participar do evento?

3. Para um próximo evento, o que você:

Preservaria:

Eliminaría:

Melhoraria:

4. Espaço aberto para seus comentários:

Glossário

Atrativos turísticos – locais, objetos, equipamentos, pessoas, fenômenos, eventos ou manifestações capazes de motivar o deslocamento de pessoas para conhecê-los. Os atrativos turísticos podem ser naturais; culturais; atividades econômicas; eventos programados e realizações técnicas, científicas e artísticas.

Comércios turísticos convencionais – lojas de vestuário, cama, mesa, banho, cosméticos, calçados, material fotográfico, tabacarias, chocolaterias, bijuterias, livrarias, salões de beleza, antiquários, bazares etc.

Destino turístico – é o local, cidade, região ou país para onde se movimentam os fluxos turísticos.

Infra-estrutura de apoio ao turismo – infra-estrutura turística é todo o conjunto formado por obras e instalações de estrutura física e de serviços, indispensáveis ao desenvolvimento do turismo e existentes em função dele.

Instância de Governança Regional – organização representativa dos poderes público e privado, da sociedade e dos municípios componentes das regiões turísticas, com o papel de coordenar, acompanhar e gerir o processo de regionalização do turismo na região turística. Pode ser um Conselho, um Fórum, uma Associação, um Comitê etc.

Oferta turística – conjunto de atrativos turísticos, serviços e equipamentos e toda infra-estrutura de apoio ao turismo de um determinado destino turístico, utilizados em atividades designadas turísticas.

Patrimônio – são bens de natureza material e imaterial que expressam ou revelam a memória e a identidade das populações e comunidades. São bens culturais, de valor histórico, artístico, científico, simbólico, passíveis de atração turística: arquivos, edificações, conjuntos urbanísticos, sítios arqueológicos, ruínas; museus e outros espaços destinados à apresentação ou contemplação de bens materiais e imateriais; manifestações, como música, gastronomia, artes visuais e cênicas, festas e outras. Os eventos culturais englobam as manifestações temporárias, enquadradas ou não na definição de patrimônio.

Incluem-se nesta categoria os eventos religiosos, musicais, de dança, de teatro, de cinema, gastronômicos, exposições de arte, de artesanato e outros.

Produto turístico – conjunto de atrativos, equipamentos e serviços turísticos, acrescido de facilidades, ofertado de forma organizada por um determinado preço. Rotas, roteiros e destinos turísticos podem se constituir em produtos turísticos, por exemplo.

Região turística – é o espaço geográfico que apresenta características e potencialidades similares e complementares, capazes de serem articuladas e que definem um território demarcado para fins de planejamento e gestão. Assim, a integração de municípios de um ou mais estados, ou de um ou mais países, pode constituir uma região turística.

Rota turística – é o percurso continuado e delimitado cuja identidade é reforçada ou atribuída pela utilização turística.

Roteiro turístico – é o itinerário caracterizado por um ou mais elementos que lhe conferem identidade, definido e estruturado para fins de planejamento, gestão, promoção e comercialização turística.

Segmentação – é entendida como uma forma de organizar o turismo para fins de planejamento, gestão e mercado. Os segmentos turísticos podem ser estabelecidos a partir dos elementos de identidade da oferta e também das características da demanda.

Serviços e equipamentos turísticos – conjunto de serviços, edificações e instalações indispensáveis ao desenvolvimento da atividade turística e que existem em função desta. Compreendem os serviços e os equipamentos de hospedagem, alimentação, agenciamento, transporte, para eventos, de lazer etc.

Valor turístico – é o conjunto da produção humana material e imaterial, individual e coletiva, fruto de relações sociais historicamente estabelecidas por uma comunidade em sua localidade, as quais são capazes de gerar um sistema organizado que agregue um composto de bens e serviços – como informação, transporte, hospedagem, alimentação, entretenimento, eventos –, fatores climáticos e geográficos, e os elementos das infra-estruturas geral e específica. Esse conjunto tem por unidade a força de atração que mobiliza o deslocamento e a permanência nessa localidade de pessoas residentes em espaços sociais distintos, cancelando seu valor e estabelecendo uma nova relação social: a hospitalidade.



Ministério
do Turismo

