

Em busca de **Participação e Sustentabilidade na Gestão do Turismo**: os Observatórios para o Turismo Sustentável de Cavalcante e Cristalina

LUÍS HENRIQUE DE SOUZA * [luis_rce@yahoo.com.br]

MARIA DE LOURDES MOLLO ** [mlmollo@unb.br]

ELISANGELA MACHADO DA SILVA *** [eams@unb.br]

DAVI BIMBATTI **** [bimbatti@unb.br]

Palavras-chave | Planejamento Turístico Participativo, Observatórios, Desenvolvimento Local.

Objectivos | O destino turístico precisa *manejar um conjunto de habilidades e competências a fim de consolidar a experiência turística*. Isto se coloca com um desafio para os destinos, em particular em comunidades pobres e onde o turismo é ainda incipiente. Nesse contexto, pesquisa e dados são essenciais, assim como iniciativas de melhorias na gestão turística. O *Observatório para o Turismo Sustentável* propõe-se a ser uma incubadora de gestão participativa, para organizar o planejamento, o monitoramento e a gestão compartilhados do processo de desenvolvimento turístico, buscando eficiência e sustentabilidade social, econômica e ambiental. Este trabalho relata a experiência de implantação de Observatórios em Cristalina e Cavalcante, dois pequenos municípios brasileiros.

Metodologia | A metodologia dos *Observatórios* tem e teve como premissa envolver a comunidade com o processo de desenvolvimento turístico, de forma a ouvi-la, no que tange a suas necessidades e dificuldades, mas também quanto à melhor forma de planejar e monitorar as atividades produtivas relacionadas ao turismo. Para isso formou um comitê gestor com a participação de residentes direta ou indiretamente ligados ao turismo. Coube à equipe da Universidade contribuir com os conhecimentos técnicos disponíveis. O treinamento dos gestores se fez por meio da organização de um evento ligado ao turismo e, tanto o funcionamento do Observatório, quanto a organização e realização dos eventos foram avaliados pelos Comitês Gestores e pela equipe técnica de forma a tirar conclusões em tempo real sobre a experiência de gestão participativa. A análise do turismo local contou ainda com pesquisas realizadas sobre o perfil e a satisfação do turista e sobre a demanda e oferta turísticas para efeito de monitoramento do desenvolvimento dos mesmos. Estas pesquisas deram suporte às discussões e decisões sobre os eventos e o desenvolvimento local do turismo.

* **Mestre em Gestão e Desenvolvimento em Turismo** pela Universidade de Aveiro e **Professor Assistente** na Universidade Federal de Sergipe (Brasil).

** **Doutorada em Economia** pela Université de Paris X Nanterre (França) e **Professora Titular** na Universidade de Brasília - Departamento de Economia e Centro de Excelência em Turismo.

*** **Doutoranda em Transportes** na Universidade de Brasília e **Coordenadora de Projetos de Turismo** na Universidade de Brasília - Centro de Excelência em Turismo.

**** **Bacharel em Comunicação Social** pela Escola Superior de Propaganda e *Marketing* (São Paulo - Brasil) e **Analista em gestão de projetos em turismo** na Universidade de Brasília - Centro de Excelência em Turismo.

Para melhor ouvir a população local e envolvê-la na discussão do turismo, foi fundamental a criação e manutenção de canais de comunicação: um comitê gestor bem representativo, a escolha de residentes como representantes do *Observatório* na localidade onde eles se instalaram, uma página do projeto na rede mundial de computadores, e estadas mais prolongadas do coordenador executivo na região do *Observatório* foram formas específicas usadas para mobilizar e envolver a comunidade. Além disso, foram utilizadas as mídias tradicionais de comunicação, rádio e televisão, que de forma espontânea geram matérias e *releases* sobre o Projeto.

Principais resultados e contributos | Os dois Observatórios, embora aplicando a mesma metodologia, obtiveram resultados distintos: Cristalina ganhou ao conhecer-se melhor como destino turístico, e estreitando laços comerciais para garantir ganhos econômicos para maior número de residentes, mas ainda é longo o caminho no que se refere ao planejamento do desenvolvimento do turismo local, em particular o de lazer, já que o de negócios vai bem. Além disso, faltou envolvimento da comunidade no processo, tornando o desenvolvimento e a gestão do turismo mais difíceis. Cavalcante percebeu a importância do *Observatório* para o desenvolvimento sustentável do turismo local e, consciente de sua vocação, trabalhou mais produtivamente. O *trade*, o poder público e a comunidade residente, particularmente os Kalungas envolveram-se melhor na discussão e nas providências discutidas e decididas nas reuniões do *Observatório*. O evento organizado obteve sucesso, tornando-se parte do calendário do turismo local, e ampliando os atrativos turísticos da baixa estação.

Limitações | O período de implantação até a desencubação foi considerado insuficiente, a julgar pelas dificuldades percebidas para a continuação do Observatório após a saída dos pesquisadores do CET-UnB. É necessária uma desencubação mais lenta, de cerca de seis meses mais que os doze meses previstos para o projeto.

Em Cristalina, observou-se menor envolvimento da comunidade, assim como dificuldades para convergência de objetivos a serem definidos. Em parte, isso decorreu da menor importância que o *Observatório* teve, no início, para as pessoas do chamado *trade*, mais relacionadas com o turismo de negócios, que se desenvolve independentemente do *Observatório*. A iniciativa do mesmo partiu do poder municipal, e a maior parte do comitê gestor constitui-se de pessoas ligadas à administração pública, o que pode tê-los deixado, no início, pouco interessados no assunto.

Em Cavalcante observou-se a falta de convergência entre as diversas instâncias de governança que atuavam na cidade, e, uma vez que os representantes eram os mesmos, houve sobrecarga de trabalho aos membros do Comitê Gestor. A coordenação local deixou a desejar, pela falta de iniciativa e assertividade nas atividades envolvendo a equipe de estagiários locais.

Conclusões | O *Observatório para o turismo sustentável* trouxe para os municípios de Cavalcante e Cristalina uma experiência de sucesso em termos de aplicação de uma metodologia participativa para o desenvolvimento do turismo, a julgar pelas avaliações realizadas localmente pelos comitês gestores. A participação da Universidade foi fundamental na elaboração das pesquisas e na condução das primeiras análises e discussões, organizando a gestão participativa e oferecendo conhecimentos multidisciplinares necessários. Por meio da composição de comitês gestores, tornou-se possível a convergência cooperativa de esforços no sentido de viabilizar o turismo local como atividade econômica para estes destinos. As discussões que decorreram durante as reuniões dos comitês gestores permitiram aprofundar análises sobre a valorização da cultura autóctone, a melhoria das infra-estruturas e da qualidade na prestação dos serviços turísticos e a necessidade de evitar vazamentos de renda e emprego das localidades.

No final da implantação dos Observatórios, é possível dizer que, apesar da necessidade de aperfeiçoamento da ferramenta, ela cumpriu bem alguns dos seus objetivos.