

# Gestão de projetos no turismo social: Uma abordagem baseada no PMI

## Project management in social tourism: An approach based on PMI

MARIA HELENA MONTALVÃO MONÇORES VELLOSO \* [mariahelenaveloso@id.uff.br]

CARLOS ALBERTO LIDÍZIA SOARES \*\* [csoares@vm.uff.br]

**Palavras-chave** | Turismo social, gerenciamento de projetos, *Project Management Institute*

**Objetivos** | O estudo realizado propõe o desenvolvimento de uma adequação de abordagem de gerenciamento de projetos à formulação de projetos de turismo social, para gerar melhorias na atividade. Visto que, segundo a Organização Internacional de Turismo Social - OITS (BITS, 1996), o turismo social propõe o alcance à população e não ao lucro, visando o desenvolvimento integral do ser humano, atividade democrática fundamental para lazer e formação do cidadão, é notável a necessidade de uma abordagem de gerenciamento de projetos focada nesta área de atuação do turismo, que possui características que fogem do convencional do mercado turístico, já que a otimização de seus recursos pode significar uma produção mais ampla dos projetos, tendo assim, um alcance mais abrangente à população que não tem acesso ao turismo. Convergingo com este pensamento, foi eleita a abordagem do *Project Management Institute* (PMI) de gerenciamento de projetos, uma das abordagens mais clássicas e utilizadas no mundo, a fim de estudar adequações nesta abordagem para aplicação e potencialização dos projetos de turismo social.

Se o turismo pode atuar como ferramenta transformadora de desigualdades econômicas e sociais, se planejado de forma equivocada, também pode gerar prejuízos de caráter econômico, social e ambiental. Logo, para que problemas irreversíveis não façam parte do desenvolvido pelo turismo social, é necessário o uso de uma metodologia de gestão de projetos adaptada à área de atuação.

Logo, apresenta-se como objetivo deste estudo a análise de possibilidades para aprimorar o uso de recursos em projetos de turismo social por meio de adequações no modelo PMI. Para favorecer o desenvolvimento deste objetivo, serão discutidas as especificidades de: (i) contextualizar a importância da orientação a projetos na gestão contemporânea; (ii) identificar as características de projetos no turismo social; (iii) apresentar a metodologia PMI; (iv) comparar as características gerais dos projetos de turismo social ao PMI; (v) propor uma adequação metodológica.

\* **Graduada em Turismo** na Universidade Federal Fluminense (UFF)

\*\* **Doutorando em Engenharia** na Universidade Federal Fluminense (UFF). **Coordenador** da Pós-graduação da Faculdade de Turismo e Hotelaria da Universidade Federal Fluminense (UFF).

**Metodologia** | São apresentados os métodos e técnicas para alcance dos objetivos do estudo por meio de uma pesquisa exploratória, com base no objetivo de proporcionar maior familiaridade ao problema, aprimorando ideias, envolvendo levantamento bibliográfico e documental, e entrevista com profissional que possui experiência prática nas áreas de interesse deste estudo, de modo a gerar um grau qualitativo nos resultados do estudo (Gil, 2002).

A aplicação realizada no estudo foi do método dedutivo, pois consiste em iniciar do conhecimento geral e progredir para o conhecimento específico, até chegar à proposta feita pelos autores nas conclusões do estudo, visando a resposta da pergunta central do trabalho.

Para tentar alcançar o objetivo da pesquisa, esta foi dividida em três partes. Primeiro, apresentando a área de gerenciamento de projetos e associando algumas de suas relações com o turismo. Segundo, sabendo-se a importância e necessidade de gerenciar projetos turísticos, será apresentado o turismo social, como se deu, como foi seu desenvolvimento no Brasil e no mundo e as características que se destacam na gestão dos projetos na área social do turismo.

Por fim, identificar as características da metodologia de gerenciamento de projetos elegida neste estudo, PMI, existentes no guia PMBOK®, para possibilitar a comparação e ajuste das características aplicáveis a projetos de turismo social, de modo a promover uma adaptação e apresentar a um profissional especializado.

**Principais resultados e contributos** | As expectativas em torno deste estudo explicitavam o desejo de formatar um modo singular de gerenciamento de projetos, para adaptação às formas específicas de atividades desenvolvidas no turismo social.

A principal percepção transmitida por meio deste estudo é de que existem possibilidades que melhoram a prática de gerenciamento de projetos de uma determinada forma de turismo, pois a utilização de adaptações de acordo com as especificidades, necessidades, se tratadas regularmente, interfere na melhoria das práticas, devendo ser um objetivo constante na melhoria dos serviços turísticos.

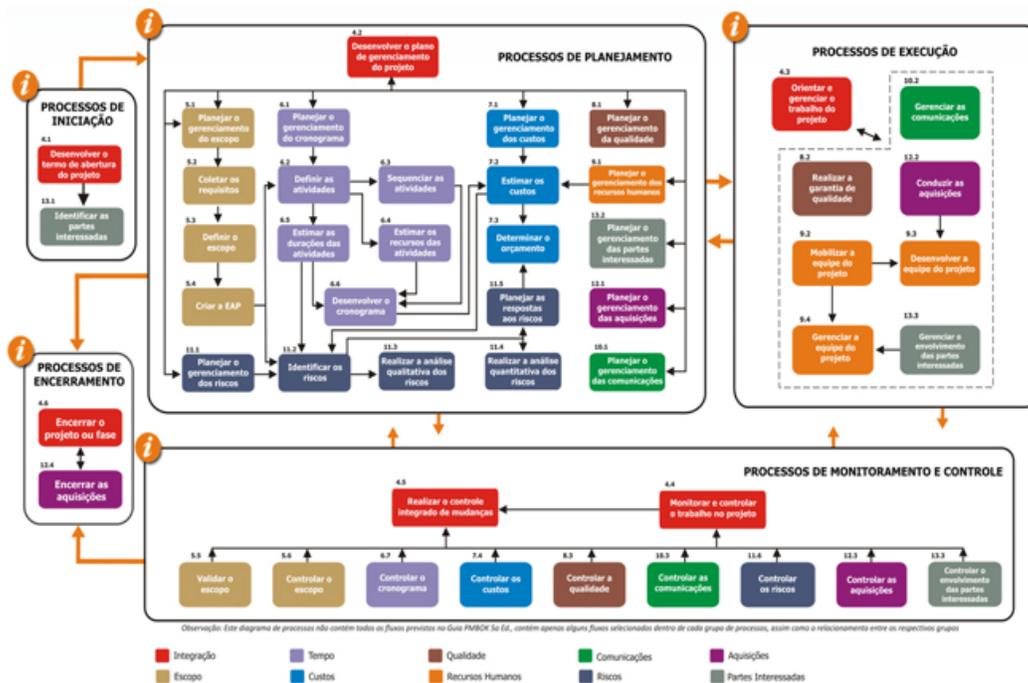
A apuração das características essenciais do turismo social foi realizada por meio da investigação e comparação de aspectos entre o turismo social e o turismo convencional, figura 1. Com base em autores como Falcão (2006) e Rodriguez (2015).

A partir da investigação do turismo social e das características da abordagem PMI, foi possível a adaptação da abordagem ao turismo social, conforme apresentado, resumidamente, com a apresentação da versão original (figura 2) e versão adaptada (figura 3). O estudo e adaptação dos grupos de processos e áreas de conhecimento pertencentes no guia PMBOK® (PMI, 2014) atrelado ao conteúdo do turismo social, fez com que esta ampliação de conhecimento fomentasse a conexão e identificação de processos que dão viabilidade no empreendimento do turismo social, sendo este o principal contributo do estudo, onde são levantadas as características para aplicação da abordagem adaptada no turismo social, conforme detalhado, figura 4.

Características	Tipo de Turismo	
	Turismo Convencional	Turismo Social
Finalidade	Visa lucro.	Visa inclusão e educação por meio do turismo.
Fórmula das viagens	Viagens itinerantes/circuitos.	Turismo fixo ou de destino.
Forma	Turismo panorâmico	Turismo prioritariamente temático.
Público Alvo	Todos	Prioritariamente famílias, jovens, idosos e pessoas com deficiência.
Meios de hospedagem utilizados	Diversos.	Colônia de férias, albergues, campings, pequenos hotéis e pousadas.
Meios de transportes utilizados	Aéreo, rodoviário, ferroviário e aquático.	Prioritariamente rodoviário e ferroviário.
Âmbito das viagens	Viagens internas e externas.	Viagens predominantemente internas, (incluindo o excursionismo).
Motivos das viagens	Diversos, incluindo negócios e eventos.	Lazer, incluindo descanso.
Classificação socioeconômica do turista	Classes alta, média-alta, média e média-baixa.	Classes média, média baixa e baixa
Agentes organizadores das viagens	Operadoras e agências de viagens.	Associações, organizações e entidades diversas.

Fonte: Almeida (reformulado)

Figura 1 | Comparativo: Turismo Convencional x Turismo Social



Fonte: Project Lab

Figura 2 | Versão original da abordagem PMI de gerenciamento de projetos

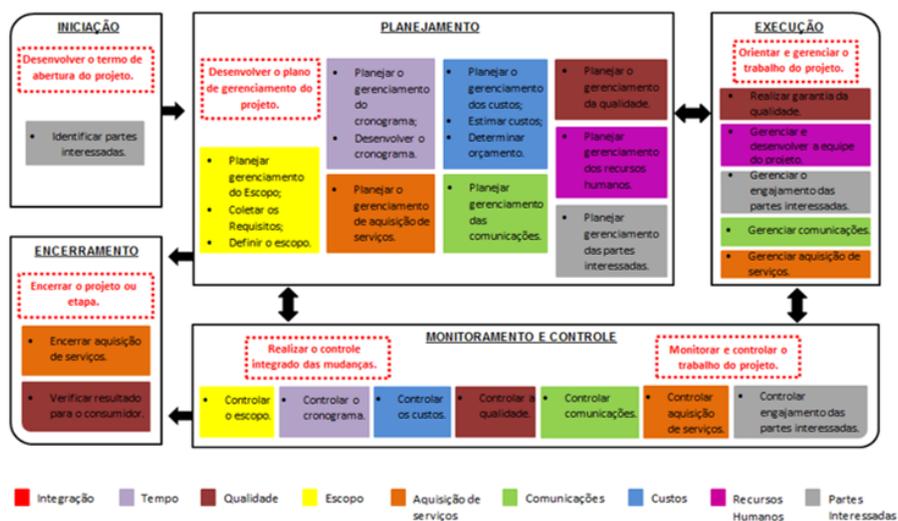


Figura 3 | Adequação da abordagem PMI para o Turismo Social

Características	Adequação ao Turismo Social	Abordagem PMI
Grupos de processos (fases)	5 (Iniciação, planejamento, execução, monitoramento e controle, encerramento.)	5 (Iniciação, planejamento, execução, monitoramento e controle, encerramento.)
Áreas do conhecimento	9, exceto gerenciamento de riscos.	10 áreas do conhecimento.
Processos	34 processos utilizados.	47 processos utilizados.
Modificação de nomenclatura x nome original	Gerenciamento de aquisição de <u>serviços</u> .	Gerenciamento de aquisição.
Inclusões realizadas	Inclusão de um novo processo "Verificar o resultado para o <u>consumidor</u> " na fase de encerramento.	-

Fonte: Elaboração própria

Figura 4 | Resultados da adequação da abordagem PMI

**Limitações** | As limitações encontradas na elaboração deste estudo foram relacionadas à bibliografia, sobre a forma de gerir projetos na área de turismo social, já que não existem autores que falam especificamente sobre o gerenciamento de projetos nesta área do turismo. A correlação de autores da área de turismo social, como citados anteriormente, possibilitou que as limitações do estudo não impedissem que houvesse uma relação e análise das duas áreas proposta para interlocução.

**Conclusões** | Aspira-se que a adequação desenvolvida a partir da abordagem PMI para utilização no turismo social funcione, efetivamente, para facilitar o gerenciamento de projetos estrategicamente de modo a aprimorar o uso dos recursos disponíveis, além de, futuramente, ampliar o número de projetos de turismo social e sua capilaridade em território nacional.

Foi concluído que a adequação metodológica de gerenciamento de projetos interfere sim na utilização e organização dos recursos desta área do turismo para a qual foi adaptada, porém, o nível de impacto

desta sugestão metodológica só pode ser mensurado diante de uma etapa de teste posterior. Finalmente, sugere-se, para dar continuidade ao trabalho realizado, a aplicação da metodologia desenvolvida no turismo social, para avaliação e ajustes que possibilitem melhor aplicação a área, de forma que se adaptem, cada vez mais, as necessidades que os projetos de turismo social possuem.

## References |

- Almeida, M. (2003). Turismo social: Por uma compreensão mais adequada deste fenômeno. In: Bahl, M., *Turismo enfoques teóricos e práticos*, p. 111-140 São Paulo: Roca.
- BITS - Bureau International Du Tourisme Social (1996). *Declaração de Montreal*. Canadá.
- Falcão, C. H. (2006). Turismo social: Em busca de maior inclusão da sociedade. In: De Carvalho, C. L.; Barbosa, L. G. M. (org.). *Discussões e propostas para o turismo no Brasil: Observatório de inovação do turismo*, p.127-142. Rio de Janeiro: Senac Nacional.
- Gil, A. C. (2002). *Como elaborar projetos de pesquisa*, p.176, 4 ed. São Paulo: Atlas.
- PMI. (2014). *Um guia de conhecimento em gerenciamento de projetos: Guia PMBOK®*, p. 589, 5 ed. São Paulo: Saraiva.
- Projectlab, Ementa PMBOK®, <http://www.projectlab.com.br/pmbok-avancado/> Acesso em: 31 Out. 2016.
- Rodríguez, S. (2015). *Curso de roteiros inovadores*. Rio de Janeiro: Sesc Nacional.