



VIVÊNCIAS BRASIL
Aprendendo com o
Turismo Nacional



Viagem Técnica

ROTEIRO INTEGRADO
Jericoacoara, Delta do Parnaíba e Lençóis Maranhenses

Sol & Praia
02 a 07 de outubro de 2006

RELATÓRIO FINAL



Presidência da República Federativa do Brasil

Luiz Inácio Lula da Silva, presidente

MINISTÉRIO DO TURISMO

Walfrido dos Mares Guia, ministro de Estado

Secretaria Nacional de Políticas de Turismo

Airton Nogueira Pereira, secretário

Departamento de Estruturação, Articulação e Ordenamento Turístico

Tânia Brizolla, diretora

Benita Monteiro, coordenadora-geral de Regionalização

Wilken Souto

Marcelo Abreu

Daniele Velozo

SEBRAE NACIONAL

Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas

Paulo Tarciso Okamoto, presidente

Diretoria de Administração e Finanças

Cezar Acosta Rech, diretor

Diretoria Técnica

Luiz Carlos Barboza, diretor

Unidade de Atendimento Coletivo, Comércio e Serviços

Vinícius Lages, gerente

Dival Schmidt

Ilma Ordine Lopes

Germana Barros Magalhães

Valéria Barros

BRAZTOA

Associação Brasileira das Operadoras de Turismo

José Zuquim, presidente

Monica Samia, diretora executiva

Karem Basulto, coordenadora técnica do Projeto

Daniela Sarmento

Lilian La Luna

Priscila Nunes

IMB

Instituto Marca Brasil

Daniela Bitencourt, diretora superintendente

Alice Souto Maior, gestora do Projeto

Adriana Girão

Elisangela Barros

Márcia Lemos



Consultores

Andréia Pedro

Eduardo Fayet

Rosier Alexandre Saraiva

Luciane Camilotti

Rosiane Rockenbach

Apoio à Gestão:



Realização:



**Ministério
do Turismo**



SUMÁRIO

<u>APRESENTAÇÃO DO PROJETO VIVÊNCIAS BRASIL.....</u>	<u>5</u>
<u>APRESENTAÇÃO INSTITUCIONAL.....</u>	<u>7</u>
<u>MAPA DOS PARTICIPANTES DA VIAGEM TÉCNICA.....</u>	<u>8</u>
<u>.....</u>	<u>8</u>
<u>INFORMAÇÕES GERAIS DO ROTEIRO INTEGRADO</u>	<u>12</u>
<u>Turismo no Roteiro Integrado.....</u>	<u>12</u>
<u>SEGMENTO SOL E PRAIA.....</u>	<u>14</u>
<u>DADOS DA CIDADE DE BARREIRINHAS - MA.....</u>	<u>15</u>
<u>A INTEGRAÇÃO FORTALECENDO O TURISMO E AS DIVERSAS ALIANÇAS.....</u>	<u>16</u>
<u>EQUIPAMENTOS VISITADOS EM BARREIRINHAS E LENÇÓIS MARANHENSES....</u>	<u>17</u>
<u>DADOS DA CIDADE DE PARNAÍBA - PI.....</u>	<u>21</u>
<u>ÁREA DE PROTEÇÃO AMBIENTAL (APA) DO DELTA DO RIO PARNAÍBA - PI..</u>	<u>22</u>
<u>EQUIPAMENTOS VISITADOS EM PARNAÍBA.....</u>	<u>22</u>
<u>Hotel Pousada dos Ventos.....</u>	<u>22</u>
<u>DADOS DA CIDADE DE LUÍS CORREIA - PI.....</u>	<u>23</u>
<u>EQUIPAMENTOS VISITADOS EM LUÍS CORREIA.....</u>	<u>23</u>
<u>Fonte: www.islamar.com.br.....</u>	<u>23</u>
<u>DADOS DA CIDADE DE CAMOCIM - CE.....</u>	<u>24</u>
<u>EQUIPAMENTOS VISITADOS EM CAMOCIM.....</u>	<u>24</u>
<u>DADOS DAS CIDADES DE JIJOCA DE JERICOACOARA - CE.....</u>	<u>26</u>
<u>EQUIPAMENTOS VISITADOS EM JERICOACOARA.....</u>	<u>27</u>
<u>MELHORES E BOAS PRÁTICAS OBSERVADAS.....</u>	<u>35</u>
<u>.....</u>	<u>47</u>
<u>Fonte: Arquivo pessoal dos participantes.....</u>	<u>47</u>
<u>REFERÊNCIAS</u>	<u>48</u>

APRESENTAÇÃO DO PROJETO VIVÊNCIAS BRASIL

Aprendendo com o turismo nacional

O projeto **VIVÊNCIAS BRASIL**: aprendendo com o turismo nacional foi formatado em 2005, no âmbito do macroprojeto Brasil, Brasil, cujo objetivo é proporcionar a diversificação da oferta turística a partir dos segmentos turísticos. O projeto é uma iniciativa do Ministério do Turismo, por meio da Secretaria Nacional de Políticas, do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae) e da Associação Brasileira das Operadoras de Turismo (Braztoa).

Dessa forma, os objetivos do projeto Vivências Brasil estão contextualizados dentro das políticas públicas mais amplas, proporcionando aos nossos destinos o incremento na qualidade da oferta e a melhoria nas práticas da operação, através da realização de viagens técnicas nacionais para a observação da operação e das estratégias de desenvolvimento de produtos turísticos segmentados, que são referência no país.

A realização de viagens técnicas para as observações de experiências que possuam boas práticas, na operação da atividade turística com foco na oferta segmentada é vista como uma forma alternativa de encorajar os atores de destinos turísticos à implementação de significativas mudanças na sua maneira de atuar, elevando a qualidade dos serviços prestados.

A partir do projeto **EXCELÊNCIA EM TURISMO**: aprendendo com as melhores experiências internacionais em 2005, foram identificadas melhorias e inovações na gestão dos destinos que tiveram operadores turísticos participantes. Assim, com aprendizado adquirido no projeto EXCELÊNCIA EM TURISMO foi possível verificar a eminente carência de se trabalhar processos similares a este projeto para atender regiões turísticas do Brasil que ainda não estão em estágio avançado para implementação de melhores práticas, mas que já recebem números significativos de turistas do país e do mundo. Nesse caso, o projeto **VIVÊNCIAS BRASIL** foi idealizado a partir de algumas regiões turísticas do país, que já trabalham o produto turístico de forma madura e satisfatória, podendo se constituir em exemplos de boas práticas que podem e devem ser assimiladas e replicadas nas regiões menos desenvolvidas nesse quesito.

Público-alvo

Prestadores de serviços turísticos, empresários do setor das regiões e dos roteiros turísticos indicados pelo Programa de Regionalização do Turismo e em conformidade com os projetos da Gestão Estratégica Orientada para Resultados, trabalhados pelo Sebrae.

Objetivo geral

Identificar e observar, em destinos nacionalmente reconhecidos, boas e melhores práticas nos segmentos de **ecoturismo, aventura, sol e praia, cultural, rural**, possibilitando que outros destinos turísticos com vocações semelhantes possam ter como referência as estratégias e modelos levantados e adaptá-los à sua cultura e às suas peculiaridades, com vistas a uma mudança que leve a melhores resultados o desenvolvimento da atividade turística no país, nesse caso em especial o Roteiro Integrado, que envolve os destinos: Jericoacoara/CE, Delta do Parnaíba/PI e Lençóis Maranhenses/MA.

Por meio da organização de seis viagens técnicas, o projeto foca na observação da operação e da estratégia de desenvolvimento de produtos turísticos nos segmentos -

tema, que é hoje referências no país. Foca também no aprendizado e no fomento à implementação das boas práticas observadas, visando o aprendizado por parte dos participantes e o conseqüente aprimoramento dos serviços, da qualidade e da competitividade dos produtos turísticos brasileiros.

Apoio à Gestão:



Realização:



Ministério
do Turismo



APRESENTAÇÃO INSTITUCIONAL

- **Ministério do Turismo**

Tem como missão desenvolver o turismo como uma atividade econômica sustentável, com papel relevante na geração de empregos e divisas, proporcionando a inclusão social. O Ministério do Turismo inova na condução de políticas públicas com um modelo de gestão descentralizado, orientado pelo pensamento estratégico.

Papel no Projeto - Instituidora
Propõe o Projeto e acompanha os resultados

- **Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae Nacional)**

Trabalha pelo desenvolvimento sustentável das empresas de pequeno porte, promovendo cursos de capacitação, facilitando o acesso a serviços financeiros, estimulando a cooperação entre as empresas, organizando feiras e rodadas de negócios e incentivando o desenvolvimento de atividades que contribuem para a geração de emprego e renda.

Papel no Projeto - Instituidora
Propõe o Projeto e acompanha os resultados

- **Associação Brasileira das Operadoras de Turismo (Braztoa)**

É uma sociedade civil, sem fins lucrativos, fundada em 1989. Sua finalidade é:

- Promover a valorização das atividades desenvolvidas por seus associados, no país e no Exterior;
- promover ações que aproximem seus associados das agências de viagens e dos demais segmentos do setor turístico;
- promover o aperfeiçoamento das relações comerciais entre seus associados e transportadores aéreas, hotéis e demais fornecedores;
- aproximar os associados de entidades congêneres nacionais ou internacionais, podendo participar também de suas ações promocionais;
- promover pesquisas, capacitação e ensino, visando o desenvolvimento institucional;
- promover, por meio de projetos e parcerias, a divulgação de informações, atividades e outras demandas de interesse da entidade e de seus associados em qualquer meio falado, escrito, eletrônico ou virtual, procedendo-se os eventuais registros nos órgãos competentes, se necessário.

Papel no Projeto - Executora
Executa as ações previstas no Projeto

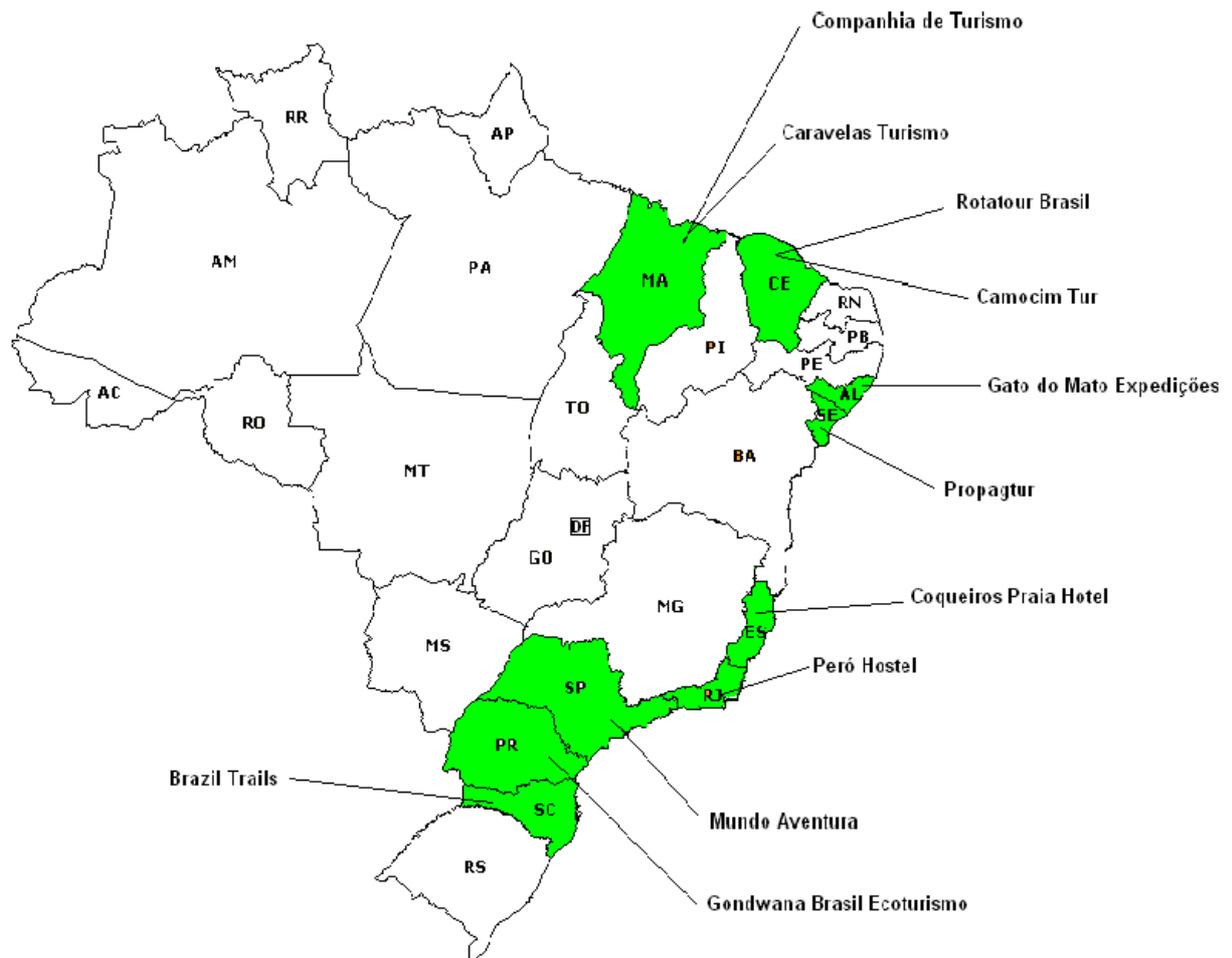
- **Instituto Marca Brasil (IMB)**

Realiza articulação entre as entidades parceiras, acompanha tecnicamente a execução e monitora resultados.

Papel no Projeto – Apoio à gestão técnica

MAPA DOS PARTICIPANTES DA VIAGEM TÉCNICA

ROTEIRO INTEGRADO



Apoio à Gestão:



Realização:



Ministério do Turismo



PARTICIPANTES DA VIAGEM TÉCNICA

EMPRESAS

Empresa	Participante	Destino de Operação	Contato
BRAZIL TRAILS	Renata Lerro Asprino	Florianópolis/SC	info@braziltrails.com
CAMOCIM TUR	José Raimundo Justino de Aguiar	Fortaleza/CE	camocimtur@camocimtur.com.br
COMPANHIA DE TURISMO	Tomaz de Aquino L. Junior	São Luís/MA	atendimento@companhiadeturismo.com.br
CARAVELAS TURISMO	Daniel Contente Martins	São Luís/MA	caravelas@elo.com.br
COQUEIROS PRAIA HOTEL	Jorge de Oliveira Abrantes	Anchieta/ES	contato@coqueirospraiahotel.com
GATO DO MATO EXPEDIÇÕES ECOLÓGICAS	Tárcio Rodrigues Bezerra	Murici/AL	tarcio@gatodomato.com
GONDWANA BRASIL ECOTURISMO	Camila Barp	Curitiba/PR	camila@gondwanabrasil.com.br
MUNDO AVENTURA	Leonardo Maciel Settembre	São Paulo/SP	leo@munodoaventura.com.br
PERÓ HOSTEL	Carmem Cides de Oliveira Lima	Cabo Frio/RJ	info@perohostel.com.br
PROPAGTUR	Michele Andrade Menezes	Aracaju/SE	receptivo@propagtur.com.br
ROTATOUR BRASIL	Edvaldo Castro de Alvaro Tavares	Fortaleza/CE	info@rotatour.com

EQUIPE TÉCNICA

Entidade	Participante	Localidade	Contato
SEBRAE NACIONAL	Germana Barros	Brasília/DF	germana.barros@sebrae.com.br
BRAZTOA	Daniela Sarmento	São Paulo/SP	projetos2@braztoa.com.br
IMB	Márcia Lemos	Brasília/DF	marcia.lemos@marcabrasil.org.br
CONSULTOR BENCH	Luciane Camilotti	Florianópolis/SC	luciane@deps.ufsc.br
CONSULTOR LOCAL	Rosier Alexandre	Fortaleza/CE	rosier@rosier.com.br
CINEGRAFISTA	Henrique Rodriguez	São Paulo/SP	henriquero driguez@hotmail.com

ROTEIRO

Local	Horário	Atividades
02/10 São Luís	Até 15h	Traslado Aeroporto São Luís/Hotel Bellágio
	17h	Reunião de pactualização - Apresentação do Projeto - Apresentação dos empresários e representantes de instituições - Contextualização do destino e roteiro – consultor - Treinamento de <i>benchmarking</i> - Apresentação dos questionários - Apresentação do roteiro – Sebrae
	21h	Jantar e apresentação do Bumba-meu-boi
	22h	Pernoite no Hotel Bellágio
	03/10 São Luís	7h
	8h	<i>Transfer out</i>
	8h30	Saída de São Luís por via aérea para Barreirinhas, nos Lençóis Maranhenses
	9h30	Chegada a Barreirinhas
Barreirinhas	9h30	<i>Welcome drink</i>
	10h	Visita à Comunidade Marcelino (artesanato)
	11h	Visita ao Porto Preguiças Resort
	12h	Almoço no Terraço Preguiças
	14h	Passeio ao Parque Nacional dos Lençóis Maranhenses com visita à Lagoa Bonita
	19h	Jantar
	20h - 22h	Reunião de avaliação
	22h	Visita ao Bambaê
04/10 Barreirinhas	7h	Café
	8h	Passeio de voadeira pelo Rio Preguiças com visita aos Pequenos Lençóis (Morro do Boi, Espadarte, Vassouras, Mandacaru, Caburé)
	10h	Chegada a Caburé e Saída em direção a Tutóia em 4x4 com vista Panorâmica dos Pequenos Lençóis
Tutóia	12h	Chegada a Tutóia Almoço na Pousada Jagatá
	14h	Passeio de lancha rápida pelo Delta do Parnaíba até o Porto dos Tatus
Parnaíba	18h	Chegada ao Porto dos Tatus Entrega de brindes
	18h30	Saída para Parnaíba
	19h	<i>Check-in</i> Pousada dos Ventos <i>Welcome drink</i>
	20h30	Apresentação artística
	21h30	Jantar no Restaurante Confraria do Paladar

Apoio à Gestão:



Realização:



Ministério
do Turismo



05/10 Parnaíba	7h	Café
	8h	Saída de Parnaíba pelas praias em direção a Camocim em veículo 4x4
	8h30	Visita à Lagoa do Portinho
Luís Correia	9h	Visita à orla marítima de Luís Correia
	9h30	Visita ao Hotel Islamar
Camocim	12h	Visita ao Boa Vista Resort
	12h30	Almoço no Boa Vista Resort
	14h	Saída para Jeri com <i>tour</i> panorâmico na Ilha do Amor e pelas praias de Mangue Seco, Guriú e Tatajuba
	15h	Visita a Lagoa da Torta com passeio de barco e "aerobunda"
	16h30	Continua o percurso para Jeri com passagem pelo Guriú
Jeri	17h30	<i>Check-in e welcome drink</i>
	18h30	Reunião de avaliação
	21h30	Visita ao Hotel Mosquito Blue
	22h	Jantar no Espaço Aberto
	22h30	Pernoite Pousada do Norte
06/10 Jeri	7h	Café
	8h	Visita ao Clube dos Ventos e Pousada Jeribá
	10h	Passeio até a Pedra Furada
	12h	Almoço no Chez Loran e visita às lagoas Azul e Paraíso
	14h30	Visita ao Ibama
	15h30	Visita à Pousada Cabana e Villa Kalango
	16h30	Banho no hotel
	17h	Por do sol nas dunas e capoeira na praia
	19h	Reunião de avaliação e encerramento
	22h	Jantar de confraternização e forró Pé de Serra no Sky
	23h30	Pernoite na Pousada do Norte
07/10 Jeri	6h30	Café
	7h30	Saída para o aeroporto de Fortaleza
Fortaleza	12h	Chegada ao aeroporto e término da viagem

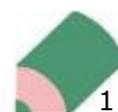
Apoio à Gestão:



Realização:



Ministério
do Turismo



INFORMAÇÕES GERAIS DO ROTEIRO INTEGRADO

Turismo no Roteiro Integrado

JERICOACOARA – CEARÁ
DELTA DO RIO PARNAÍBA – PIAUÍ
LENÇÓIS MARANHENSES – MARANHÃO



O Roteiro Integrado Jericoacoara - Delta do Rio Parnaíba - Lençóis Maranhenses nasceu da união de três destinos turísticos nos estados do Ceará, Piauí e Maranhão compreendendo uma região litorânea. Cada um destes destinos tem suas especificidades, no entanto um fator comum além da localização é o Sol & Praia. Os três destinos são unidades de conservação, sob a legislação do Instituto Brasileiro do Meio Ambiente (Ibama), instituição que tem atuado como parceira em diversas ações, como controle de visitação, educação ambiental e fiscalização. Estes três destinos se complementam na medida em que cada um tem a sua identidade forte, porém sem competir com os demais.

Várias agências receptivas como as operadoras nacionais e internacionais já ofereciam pacotes turísticos que interligavam essas três regiões, mas de forma isolada. Como essa região, compõe um ambiente único, com características peculiares e de grande interesse para visitação, em abril de 2005, o Sebrae dos estados do Ceará, Piauí e Maranhão iniciou um trabalho conjunto, após a contratualização com entidades parceiras com objetivo de integrar iniciativa privada, órgãos governamentais, ONG's e demais organismos ligados ao turismo para unir forças e potencializar o desenvolvimento turístico da região. Em julho do mesmo ano, começou a implantação do Projeto de Roteirização Turística, no âmbito do Programa de Regionalização do Turismo do Ministério de Turismo. A finalidade desta união de esforços foi a consolidação do Roteiro Integrado Jericoacoara (CE), Delta do Parnaíba (PI) e Lençóis Maranhenses (MA), através da construção de parcerias, promoção da integração e compromisso dos envolvidos, adensamento dos negócios na região, inclusão social, resgate e preservação dos valores culturais e ambientais e aumento de investimentos na região com vistas à qualificação dos equipamentos e serviços ofertados.

A iniciativa fortaleceu toda a cadeia produtiva do turismo, beneficiando especialmente os pequenos empreendimentos da região que ganharam força para desenvolver um produto ainda mais atrativo e força comercial através do apoio das instituições parceiras neste projeto de integração.

Com o projeto de integração, diversas empresas firmaram parceria com outras do mesmo estado e de estados vizinhos formando uma teia de relacionamentos, otimizando estruturas, diminuindo custos e melhorando a qualidade do produto ofertado.

TURISMO NO BRASIL NOS ESTADOS DO CE, PI E MA

Equipamentos e prestadores de serviços turísticos cadastrados no Mtur 2002 - 2005

Agências de turismo

ESTADO/ ANO	2002	2003	2004	2005
Maranhão	61	80	97	101
Piauí	52	51	54	63
Ceará	170	186	206	225

Meios de Hospedagem

ESTADO/ ANO	2002	2003	2004	2005
Maranhão	17	23	33	43
Piauí	10	10	16	14
Ceará	70	100	238	305

Transportadoras turísticas

ESTADO/ ANO	2002	2003	2004	2005
Maranhão	44	63	58	69
Piauí	29	35	40	45
Ceará	22	24	27	32

Organizadoras de eventos

ESTADO/ ANO	2002	2003	2004	2005
Maranhão	-	5	9	7
Piauí	1	8	11	11
Ceará	24	16	16	20

Guias de turismo

ESTADO/ ANO	2002	2003	2004	2005
Maranhão	63	71	84	86
Piauí	33	34	39	40
Ceará	570	614	669	705

SEGMENTO SOL E PRAIA

Segundo documento dos marcos conceituais do Ministério do Turismo no segmento de Sol e Praia, as praias representam um dos principais atrativos turísticos na atualidade, especialmente, nos países tropicais. O prestígio das áreas litorâneas surgiu no século XIX, com destaque para área do Mar Mediterrâneo. Inicialmente os banhos de mar eram utilizados como fins medicinais, recomendados apenas para os adultos. No século XX surge o turismo de praia na Europa, quando aos banhos de mar soma-se o sol como atrativo turístico, associado à saúde, ao entretenimento, à recreação e ao culto ao corpo.

No Brasil, o turismo de praia surge no Rio de Janeiro, expande-se para o Sudeste e o Sul e posteriormente para quase todo o litoral brasileiro. A partir dos anos 1970, o Nordeste destaca-se como principal destino de turismo de sol e praia do país e a atividade passa a constituir uma das principais bases econômicas nas áreas litorâneas – naturais e construídas. Considera-se que o segmento denominado como de água, sol e calor.

Várias acepções têm sido utilizadas para esse segmento, tais como, turismo de sol e mar, turismo litorâneo, turismo de praia, turismo de balneário, turismo costeiro e inúmeros outros.

Para fins de formulação de políticas públicas, o Ministério do Turismo considera que o segmento denominado como "Turismo de Sol e Praia constitui-se das atividades turísticas relacionadas à recreação, entretenimento ou descanso em praias, em função da presença conjunta de água, sol e calor."

As atividades turísticas pertinentes ao segmento são caracterizadas pela oferta de serviços, produtos e equipamentos de: operação e agenciamento, transporte, hospedagem, alimentação, recepção e condução de turistas e outras atividades complementares.

A recreação, o entretenimento e o descanso estão relacionados ao divertimento, à distração ou ao usufruto e contemplação da paisagem. Para fins desse segmento turístico, considera-se praia a área situada ao longo de um corpo de água, constituída comumente de areia, lama ou diferentes tipos de pedras. Deste modo estão contempladas: praias marítimas, praias fluviais e lacustres e praias artificiais.

A combinação desses elementos constitui-se o principal fator de atratividade, ocasionada especialmente por temperaturas quentes ou amenas e propícias à balneabilidade.

DADOS DA CIDADE DE BARREIRINHAS - MA

Barreirinhas é o principal portão de entrada do Parque Nacional dos Lençóis Maranhenses, paraíso ecológico com 155 mil hectares de dunas, rios, lagoas e manguezais. A cidade tem como um dos pontos fortes a venda de artesanatos, especialmente os feitos de palha de palmeira de buriti.

Nos lençóis há uma composição feita por dunas, lagoas, rio e mar que tornam o cenário propício para o turismo de sol e praia. No período chuvoso as águas pluviais formam diversas lagoas que se espalham por quase todo o parque; as mais visitadas são a Lagoa Azul e a Lagoa Bonita, ambas oferecem boas condições de banho durante todo o ano.

No Rio Preguiças os visitantes podem fazer um passeio de barco e conhecer os povoados ribeirinhos de Mandacaru - vila de pescadores que tem ao centro um farol de 54 metros de altura, de onde se tem um belo visual do parque, Caburé - pequeno vilarejo de restaurantes e pequenas pousadas que está situado entre o Rio Preguiças e o mar, Atins - vila localizada na foz do Rio Preguiças, o rio ainda tem as praias de Ponta do Manguê, Moitas, Vassouras e Morro do Boi Pará.

Localização geográfica

Estado:	Maranhão
Mesorregião:	Norte Maranhense
Microrregião:	Lençóis Maranhenses
Clima:	Tropical
Área:	3.111,30 Km ²
Densidade populacional:	14,4 hab./km ²
Fundação do município:	29 de março de 1938
Número de eleitores:	28.989 eleitores
População:	44.869 habitantes (estimada 2005 em 01.07.2005)
Taxa média de crescimento da população:	2,67%
Distribuição da população:	
Urbana	33%
Rural	67%

LENÇÓIS MARANHENSES - MA

O Parque Nacional dos Lençóis Maranhenses tem uma área de 147.22 hectares e foi criado com o objetivo de promover a preservação de ecossistemas, educação ambiental e visitação pública.

É o único deserto brasileiro (cheio de água durante alguns meses do ano), a região chamou a atenção dos pesquisadores do Projeto Radambrasil, que sentiram a necessidade da preservação do local. Desta forma, com base na proposta apresentada pelo projeto para preencher lacunas existentes no então sistema de Unidades de Conservação, que objetiva conservar amostras de toda a diversidade de ecossistemas naturais do país, foi criado o Parque.

Suas dunas são móveis provocando muitas vezes soterramento de casas e carros. O nome da unidade é devido à visão que se tem ao observar o Parque do alto, a qual lembra um lençol jogado com desleixo sobre a cama.

BENEFÍCIOS DA UNIDADE PARA O ENTORNO E REGIÃO

A preservação de um ecossistema único de dunas, mangues e restingas é muito importante para a valorização ambiental. A área apresenta potencial para serem desenvolvidas atividades científicas, educativas, de recreação e de turismo.

A INTEGRAÇÃO FORTALECENDO O TURISMO E AS DIVERSAS ALIANÇAS

A criação do roteiro integrado e sua promoção fortaleceram o turismo na região, sensivelmente. O número de visitantes aumentou, necessitando melhor acompanhamento e orientação para visitação; neste sentido a parceria com o Ibama tem sido de grande valia para equilibrar visitação e preservação nas três unidades de conservação caminhando em direção à sustentabilidade ambiental.

EQUIPAMENTOS VISITADOS EM BARREIRINHAS E LENÇÓIS MARANHENSES

Restaurante Cabana do Sol

www.cabanadosol.com.br



Fonte: http://www.saolustur.com.br/restaurantes/index_cabana_sol

Um ambiente bastante decorado com elementos regionais, o Cabana do Sol é um empreendimento gastronômico e cultural. O restaurante, localizado em São Luís, atua desde 1994 e oferece pratos, especialmente da cozinha maranhense, localizado próximo às praias e ao centro permitindo rápido acesso. É um dos mais movimentados da cidade e possui como carro-chefe a carne-de-sol na brasa com baião-de-dois, feijão-verde, purê de mandioquinha, banana à milanesa, manteiga de garrafa e rapadura.

Bambaê

www.encantesdonordeste.com.br



Fonte: www.encantesdonordeste.com.br

Bambaê, localizado em Barreirinhas, é um espaço multifuncional, com bar e restaurante em três ambientes diferentes: pista de dança com espaço para DJ, livraria, centro de informações turísticas, internet, sala de cinema, praia fluvial privativa, chuveiros externos, redes e barcos para locação. Todos os ambientes possuem como característica, a preocupação com a decoração.

Apoio à Gestão:



Realização:



Ministério
do Turismo



O restaurante dispõe de um cardápio bem diversificado e oferece como sobremesa, doces clássicos e regionais.

Uma livraria, composta basicamente de poesia e livros sobre turismo, cultura e folclore maranhense, está à disposição dos clientes. À noite há uma programação variada com apresentações de capoeira, além de maculelê, cacuriá, e outras manifestações da cultura maranhense.

Hotel Pousada do Buriti e Restaurante do Buriti

www.pousadadoburiti.com.br



Fonte: www.pousadadoburiti.com.br

Localizado em Barreirinhas, o hotel oferece harmonia na decoração regional, proporcionando conforto e tranquilidade. São chalés que possuem sala com sofá e tevê, suíte com ar condicionado. Há chalés adaptados para portadores de deficiência e possui restaurante, piscinas, sala de jogos, sala de eventos, *playground*, estacionamento e quiosques à beira de um riacho.

O restaurante O Buriti oferece um cardápio baseado nas cozinhas internacional e regional, como, arroz de cuchá com peixe frito, baião-de-dois, bode no leite de coco, dentre outros.

Porto Preguiças Resort

www.portopreguicas.com.br



Fonte: www.portopreguicas.com.br

O empreendimento está instalado às margens do Rio Preguiças, em Barreirinhas, em bosque nativo de carnaúbas de 150.000 m², preservando-se boa parte da mata ciliar. O *resort* dispõe de apartamentos bem equipados, além de oferecer serviços como, piscina natural, sauna, restaurante e pizzaria, bar com conceito internacional e outros.

Casa de Farinha – Comunidade Tapuio



Fonte: Arquivo pessoal dos participantes

Na Casa de Farinha o visitante pode observar todo o processo da fabricação da farinha de mandioca, alimento amplamente utilizado na culinária local. Lá conhecemos todo o processo da fabricação da farinha e todos os usos da mandioca com seus subprodutos. A Casa de Farinha da Comunidade Tapuio, apesar de ser uma propriedade particular é de uso comunitário, todas as famílias da comunidade utilizam a mesma estrutura e como forma de pagamento deixam para o proprietário 10% da farinha produzida. Os usuários da casa de farinha têm um bom nível de consciência ambiental e aproveitam todos os resíduos como adubo orgânico. Porém o mais curioso é a didática de Zé Maria para apresentar todo o processo manual da fabricação da farinha bem como todos os seus usos por parte dos índios, habitantes originais desta região e os atuais usos da mandioca.

Lagoa Bonita

A Lagoa Bonita fica a aproximadamente 22 quilômetros de Barreirinhas e está localizada no limite sul do Parque e o acesso é feito via trilha em veículos 4X4. É cercada por várias outras pequenas lagoas e permite uma visão mais ampla dos Lençóis Maranhenses. Dentre as centenas de lagoas dos Lençóis Maranhenses, é uma das mais visitadas, isto se dá pela sua localização privilegiada e pelo seu porte e volume de água que oferece banho durante todo o ano enquanto muitas outras lagoas secam ou se tornam inadequadas para banho.

Rio Preguiças



Fonte: Arquivo pessoal dos participantes

A viagem pelo Rio Preguiças proporciona como atrações, suas cabeceiras repletas de buritis, açais, aguapés, aningas, coqueiros, carnaúbas e tucunzeiros, naturais da região.

No trajeto até o mar são encontrados em suas margens, vilas, povoados e comunidades, como São Domingos, Vassouras, Alazão, Espadarte Mandacaru, Atins e Caburé, além de populações ribeirinhas dispersas e nômades como os pescadores que em época de cheia ocupam suas casas de taipa às margens do rio.

Saindo de Barreirinhas, a viagem dura aproximadamente de 50 minutos a uma hora até Caburé ou Mandacaru e mais uns 20 minutos até Atins.

Restaurante Terraço Preguiças

Localizado à beira do Rio Preguiças, o empreendimento possui uma vista privilegiada e oferece uma culinária típica. Tem como característica a utilização de mão-de-obra local e oferece como produto agregado, uma loja de artesanato local no térreo.

DADOS DA CIDADE DE PARNAÍBA - PI

Parnaíba é a segunda maior cidade do estado do Piauí e é o principal portão de entrada do Delta do Rio Parnaíba. A origem da cidade está diretamente ligada ao Porto das Barcas. Situado às margens do rio Igarauçu, representa o período áureo da economia da cidade.

O Porto das Barcas é o principal pólo turístico do município, formado por notável conjunto arquitetônico do século XVIII, os prédios onde funcionavam os armazéns, sede de alfândega e de empresas de navegação, hoje abrigam lojas de artesanato, agências de viagens, galeria de arte, salão para eventos, posto de informações turísticas e um museu.

Em 2006, Parnaíba ganhou um aeroporto com previsão de chegada de vôos *charters* provenientes da Europa em 2007. Com isso o turismo local terá um forte incremento à medida que passa a ser pólo receptor direto de turistas vindo de diversas regiões brasileiras e até de outros países.

Características geográficas

Mesorregião:	Norte piauiense
Microrregião:	Litoral piauiense
Clima:	Tropical
Distância da capital:	350 quilômetros
População:	141.639 habitantes (estimada para 2005)
Distribuição da população	
Urbana	94%
Rural	6%
Taxa média de crescimento da população:	1,40%
Composição do PIB:	
Agropecuária:	7,2%
Indústria:	13,3%
Serviços:	79,5%

ÁREA DE PROTEÇÃO AMBIENTAL (APA) DO DELTA DO RIO PARNAÍBA - PI

O RIO PARNAÍBA

O Rio Parnaíba é um rio brasileiro que banha os estados do Piauí e Maranhão. Ele nasce na Chapada das Mangabeiras a cerca de 700 metros de altitude, no extremo sul do Maranhão e vai alargando-se, ao receber mais afluentes, até tornar-se rio caudaloso. Separa os estados do Maranhão e do Piauí.

Percorre, aproximadamente, 1.344 quilômetros até sua desembocadura no oceano Atlântico, formando o único delta em mar aberto das Américas, com mais de 70 ilhas, é um dos três maiores do mundo. Na estação seca, mais freqüentes na margem esquerda, do Maranhão, formam-se praias.

A APA Delta do Parnaíba, está localizada nos estados do Piauí, Maranhão e Ceará, foi criada em 1981 e engloba os municípios de Luís Correia, Morro da Mariana e Parnaíba, no Piauí; Araióses e Tutóia, no Maranhão; Chaval e Barroquinha, no Ceará.

Esta APA foi criada com o objetivo de proteger os deltas dos rios Parnaíba, Timonha e Ubatuba, com sua fauna, flora e complexo dunar, remanescentes de mata aluvial, proteger os recursos hídricos, melhorar a qualidade de vida das populações residentes, mediante orientação e disciplina das atividades econômicas locais, fomentar o turismo ecológico e a educação ambiental e preservar as culturas e as tradições locais.

EQUIPAMENTOS VISITADOS EM PARNAÍBA

Hotel Pousada dos Ventos

www.pousadadosventos.com.br



Fonte: www.pousadadosventos.com.br

O Hotel Pousada dos Ventos está localizado em Parnaíba-PI, considerada o portal para o Delta, e também local de saída para destinos como, Jericoacoara e Lençóis Maranhenses. A pousada tem parceria com operadoras nacionais e internacionais para a captação de clientes.

DADOS DA CIDADE DE LUÍS CORREIA - PI

Luís Correia está localizada à beira-mar e é o principal refúgio dos piauienses nas férias ou finais de semana prolongados; é o município piauiense de maior extensão de litoral. Além da sua longa extensão litorânea, o município tem diversas lagoas, sendo a mais visitada a Lagoa do Portinho. A preferência dos visitantes por esta lagoa se dá em virtude das belas paisagens compostas pelo contraste de suas águas azuis com o branco das dunas que a cercam. A orla marítima de Luís Correia está passando por obras onde são substituídas as antigas barracas por outras padronizadas, o que dará um charme extra às suas praias. Além de praias propícias para banho, o litoral de Luís Correia tem ventos adequados à prática de *kitesurf* e *windsurf* e sedia importantes eventos esportivos, como o Campeonato Brasileiro de *Kitesurf*.

As principais praias da região são: Coqueiro, Atalaia e Peito de Moça. De acordo com alguns atletas é um dos melhores locais do Brasil para a prática de *kitesurf*.

A cidade possui hotéis, *resorts*, casas de veraneio para locação, bares, barracas de praia e restaurantes,

Dados de Luís Correia

Área	1.071,276 km ²
Mesorregião	Norte piauiense
Microrregião	Litoral piauiense
Distância da capital	340 km
População	25.679 hab. est. 2006
Densidade	24,0 hab./km ²

EQUIPAMENTOS VISITADOS EM LUÍS CORREIA

Islamar Hotel

www.islamar.com.br



Fonte: www.islamar.com.br

Localizado em Luís Correia, o Islamar Hotel, oferece uma estrutura variada de hospedagem e um restaurante com cardápio variado.

DADOS DA CIDADE DE CAMOCIM - CE

Camocim é um das principais colônias de pesca do estado do Ceará e é um dos portões de entrada de Jeri, que fica a 50 quilômetros a leste, com acesso através de passeio de bugs ou 4X4. Está situada a 360 quilômetros de Fortaleza-CE e 120 quilômetros de Parnaíba-PI. A cidade está totalmente à beira-mar e é banhada pelo Rio Coreaú. Por muito tempo, as principais forças da economia da cidade foram a agricultura e o pescado; hoje, graças às suas belas praias e lagoas, associado a uma bela paisagem, o turismo vem crescendo ano após ano. Camocim oferece praias tranqüilas e semidesérticas, propícias para quem deseja repousar. A cidade oferece um bom serviço de alimentação com uma rica culinária baseada em frutos do mar.

Vias de acesso:	BR-222/CE-362/085
Localização:	Microrregião do litoral de Camocim e Acaraú
Área:	1.123,94 km ²
Clima:	Temperatura máxima de 33°C e mínima de 22°C
População	58.710 hab. (estimativa 2006)
Densidade	52,2 hab/km ²
Composição do PIB	
Agropecuária:	7,61%
Indústria:	46,86%
Serviços:	45,54%

EQUIPAMENTOS VISITADOS EM CAMOCIM

Boa Vista Resort

www.boavistaresort.com.br



Fonte: www.boavistaresort.com.br

Localizado na Praia de Barreiras, a dois quilômetros do centro de Camocim. Oferece culinária nacional e regional com ênfase em peixes e frutos do mar, conserva sua forma nativa. A panificação e confeitaria aplicadas aos doces, bolos e tortas é quase sempre regional.

O *resort* dispõe de 123 apartamentos e uma série de serviços, como uma piscina de 1.000m² com bar, hidroginástica, sauna a vapor, miniclube infantil, equipe de recreação, quadra poliesportiva, sala de ginástica, salão de jogos, boate, restaurante para até 240 pessoas, com culinária regional e nacional e centro de convenções e eventos.

“Aerobunda”



Fonte: Arquivo pessoal dos participantes

Com muita criatividade e simplicidade, o proprietário do “Aerobunda”, localizado na Lagoa Torta em Tatajuba, desenvolveu uma tirolesa com descida na água da lagoa. A atração, nada mais é um cabo de aço, de onde desce uma cadeira que só pára na água. O passeio proporciona bom entretenimento aos clientes, desde crianças até adultos. Para fazer a tirolesa, os clientes embarcam num barco à vela e fazem um passeio até o “Aerobunda”.

DADOS DAS CIDADES DE JIJOCA DE JERICOACOARA - CE

Características geográficas

Mesorregião:	Noroeste cearense
Microrregião:	Litoral de Camocim e Acaraú
Distância até a capital:	287 quilômetros
Área:	201,858 km ²
População:	16.659 habitantes (estimada para 2006)
Urbana - 28%	
Rural - 72%	
Taxa média de crescimento da população:	8,37%
Composição do PIB	
Agropecuária: 34,0%	
Indústria: 6,2%	
Serviços: 59,8%	

JERICOACOARA

Em 2004, Jijoca de Jericoacoara teve sua população estimada em 15.261 habitantes. Jericoacoara é uma bela praia cearense que fica, aproximadamente, a 300 quilômetros da capital, Fortaleza. Até 1985, o lugar era apenas uma isolada aldeia de pescadores, escondida entre imensas e móveis dunas. Daí então o turismo foi descoberto.

O turismo em Jericoacoara é alimentado por diversos fatores: as belezas naturais, o aspecto selvagem e pitoresco de um lugar, além das condições propícias para o *kitesurf*, *windsurf* e o *sandboard*.

Em Jeri as ruas são de areia e a ausência de postes dão um toque particular e um clima de tranqüilidade ao vilarejo que hoje dispõe de serviços para atender a todos os públicos interessados por praias. Jeri tem desde modestas pousadas até hotéis luxuosos e restaurantes com uma gastronomia refinada e diversificada.

Acesso

Por ter sido declarada uma APA e desde 2002, transformada em Parque Nacional (Parna), a construção de rodovias e estradas - bem como qualquer tipo de pavimentação - é proibida em Jericoacoara. O acesso à vila é limitado pelas dunas e normalmente feito por um veículo adequado. As companhias de turismo fazem o transporte para a cidade utilizando um ônibus comum de Fortaleza até Jijoca, onde a estrada mais próxima termina; então uma jardineira, veículo de grande porte com tração nas quatro rodas faz o último trecho até a vila.

EQUIPAMENTOS VISITADOS EM JERICOACOARA

Pousada Jeribá

www.jeriba.com.br



Fonte: www.jeriba.com.br

A Pousada Jeribá está localizada dentro de uma área de Parque Nacional e busca a preservação e valorização dos elementos regionais, sendo toda a construção e decoração utilizadas destes elementos. Localizada sobre a principal praia de *windsurf*, a pousada permite fácil acesso para velejadores e equipamentos. Possui 14 apartamentos e oferece um tratamento personalizado para seus hóspedes.

Pousada Vila Kalango

www.vilakalango.com.br

A Pousada Vila Kalango, localizada de frente para o mar, possui acomodações aconchegantes e serviço de internet via *wireless*.



Fonte: www.ciaecoturismo.com.br

Hotel Mosquito Blue

www.mosquitoblue.com.br

O Hotel Mosquito Blue tem 44 apartamentos, amplos jardins, piscina, hidromassagem, bar na praia, restaurante panorâmico e guarderia de *windsurf*. Os apartamentos são confortáveis e o hotel possui uma ambientação com bastante verde, bem como uma forte parceria com diversas operadoras de turismo.



Fonte: www.mosquitoblue.com.br

Pousada do Norte

www.pousadadonorte.com.br



Fonte: www.pousadadonorte.com.br

A Pousada do Norte foi construída num estilo rústico, procurando respeitar a fragilidade da Área de Preservação Ambiental da região, circundada pelo Parque Nacional de Jericoacoara. Os seus 30 apartamentos dispõem de uma decoração rústica e natural, de acordo com ambiente em que está inserida.

Pousada Cabana

www.jericoacoara.tur.br/cabana



Fonte: Arquivo pessoal dos participantes

A Pousada Cabana dispõe de sete cabanas, localizadas em um jardim com música ambiente. Possui também atendimento personalizado, realizado pelos próprios donos.

As cabanas utilizam as cores como tema e foram construídas com materiais da região, como a madeira e a palha de carnaúba, mantendo um ambiente rústico.

Oferece piscina com hidromassagem integrada à sauna a vapor por uma janela de vidro. Possui ainda um "cantinho zen" com um gazebo repleto de almofadas e redes que ficam à sombra de antigos cajueiros.

Pousada e Restaurante Chez Loran



Fonte: Arquivo pessoal dos participantes

Localizados em Jericoacoara, pousada e restaurante encontram-se à beira da Lagoa do Paraíso. São 10 chalés e um restaurante com especialidades em culinária francesa, além de pescados e frutos do mar.

Conta com uma área de entretenimento com *windsurf*, canoa, caiaque, *beach*, vôlei, dardo, sinuca e guarderia de equipamentos.

Clube dos Ventos

www.clubedosventos.com



Fonte: Arquivo pessoal dos participantes

Centro de esportes náuticos que oferece aulas de várias modalidades e diferentes níveis. Sua localização é privilegiada, estando de frente para o mar e em local com ventos propícios à prática destes esportes. Possui em sua infra-estrutura loja, bar, restaurante, recepção, locação e guarda de equipamentos e espaço para exibição de vídeos relacionados à área.

Apoio à Gestão:



Realização:



Ministério
do Turismo



Metodologia de *benchmarking* utilizada

O *benchmarking* é um procedimento de comparação contínuo e sistemático que tem como objetivo principal verificar o estado de evolução de organizações, produtos, processos, estratégias ou atividades em relação a outras com características similares e/ou passíveis desta comparação. O *benchmarking* também tem como objetivo criar os padrões de referência para que as organizações e pessoas possam melhorar seu rendimento (performance) e portanto, obter resultados mais adequados para a diferenciação competitiva no mercado.

Para o **Projeto de VIVÊNCIAS BRASIL: Aprendendo com o Turismo Nacional**, o processo aconteceu utilizando pesquisas estruturadas e uma metodologia específica, considerando cinco etapas subdivididas conforme demonstra a Figura 1.

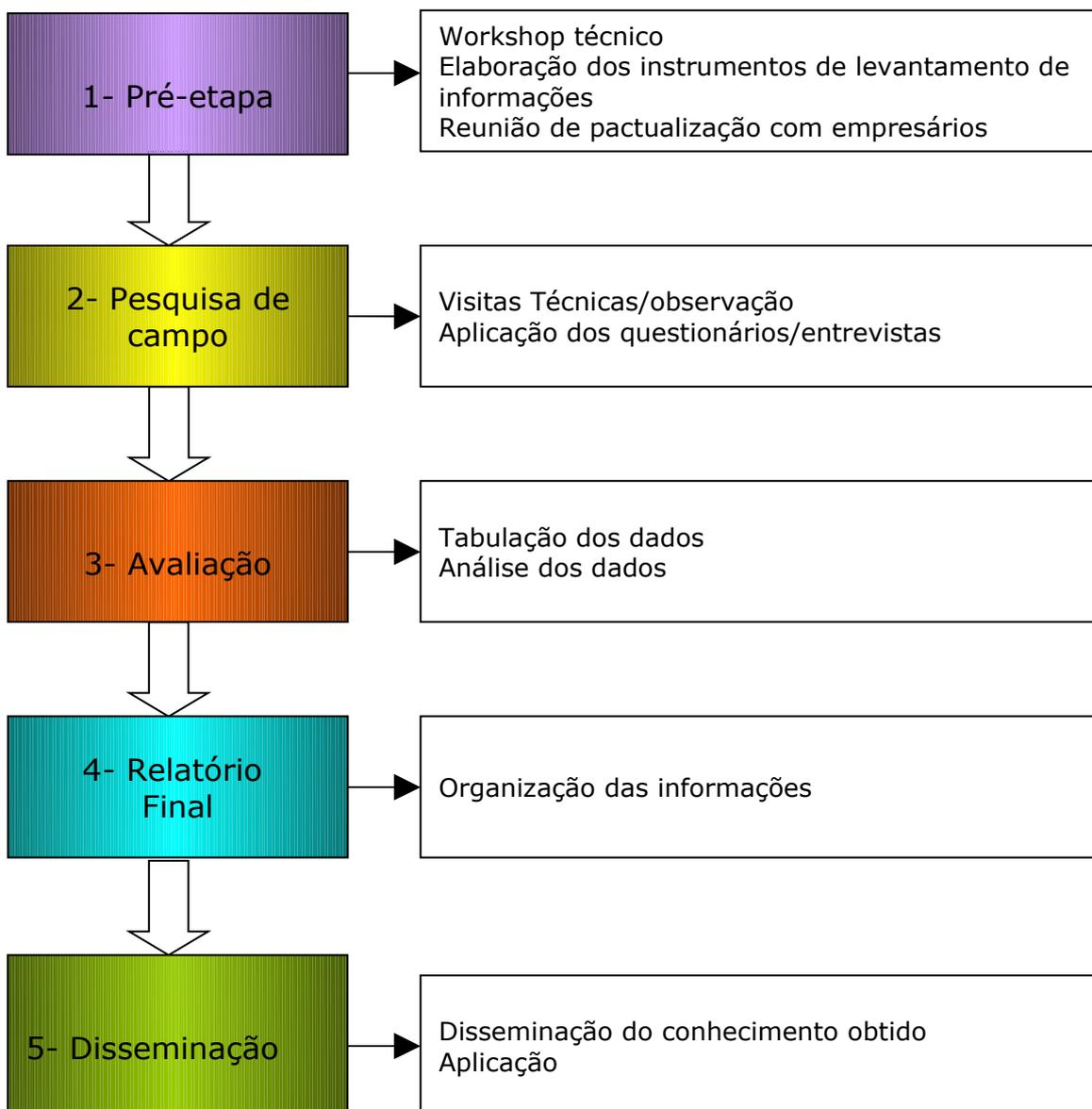


Figura 1. Etapas da Pesquisa

Na primeira etapa (chamada Pré-etapa) foi realizado um *workshop* com os técnicos das entidades participantes e os consultores contratados com o objetivo de alinhar os

conceitos básicos de *benchmarking* garantindo a eficácia na busca e na filtragem das informações, proporcionando mais objetividade e qualidade nas avaliações e mais consistência às conclusões finais.

Para a elaboração dos instrumentos foram levados em consideração os objetivos do projeto, visando a coleta de informações para o delineamento das boas e melhores práticas identificados em cada um dos destinos. Os instrumentos elaborados foram:

1. **Questionário individual/restrito** - distribuído a todo o grupo de empresários para aplicação individual, trata-se de um questionário que busca informações de maneira mais simplificada, possibilitando seu preenchimento de forma mais rápida.
2. **Questionário em duplas/ampliado** - aplicado por duplas de empresários, em entrevistas com informações mais detalhadas sobre o negócio distribuído somente a uma dupla de participantes - preferencialmente ligados ou com conhecimento da área de atividade do equipamento visitado.
3. **Questionário superestrutura** - distribuído exclusivamente ao grupo técnico, formado por representantes das instituições MTur/Sebrae e outras convidadas.
4. **Diário de bordo dos operadores** - para registro de observações, pontos fortes e fracos dos equipamentos ou organizações.
5. **Diário de bordo dos técnicos** - para registro de observações, pontos fortes e fracos dos equipamentos ou organizações.

Também foram realizadas as reuniões de atualização, no destino, com o consultor, empresários e técnicos participantes de cada viagem, com o objetivo de informar detalhadamente a metodologia do referido projeto, alinhar os conhecimentos de *benchmarking* e explicar os principais aspectos a serem observados ao longo da viagem, na aplicação dos questionários e na realização das entrevistas, sendo:

- **Aspectos de Gestão** - Este item é relativo ao processo de gestão dos negócios. A observação deverá ser efetuada considerando quais os elementos do processo de gestão que apóiam ou contribuem para a boa gestão dos negócios de turismo. É muito importante que em todas as questões avaliadas sejam considerados unicamente os aspectos correlatos ao negócio e seu respectivo gerenciamento.
- **Aspectos de Infra-estrutura** - Este item é relativo à disponibilidade de equipamento turístico adequado ao público-alvo do destino e suas respectivas necessidades no período de permanência. Analisa os equipamentos disponíveis, os serviços oferecidos e sua adequação ao segmento analisado, ao público-alvo e suas respectivas necessidades. Avalia as informações e esclarecimentos disponíveis e sinalização no local, os transportes, assim como observa a possibilidade e infra-estrutura de acesso para qualquer tipo de pessoa (mulheres grávidas, jovens, idosos, portadores de mobilidade reduzida)
- **Aspectos do Negócio** - Produtos e Serviços Ofertados - Este item é relativo ao negócio propriamente dito, considerando as características específicas de cada equipamento turístico. É relacionado com a definição e estratégias dos quatro pês do marketing (produto, praça, promoção e preço). São as especificidades de cada negócio, de cada empreendimento.
- **Aspectos de Certificação** - Este item é relativo ao processo de padronização e validação de procedimentos para a devida certificação dos produtos e/ou serviços turísticos. Corresponde à avaliação da existência de normas, regulamentos e padrões mínimos para o estabelecimento de processos de estruturação, avaliação e certificação dos produtos turísticos locais e/ou regionais.

- **Aspectos de Formação e Qualificação** - Este item investiga as ações relativas à formação de profissionais para executar os serviços turísticos e as respectivas

classificações de formação existentes no destino. Também observa a relação da formação profissional com os aspectos culturais e suas especificidades. Identifica qual a infra-estrutura de instituições de formação e qualificação profissionais existentes e que contribuem para o desenvolvimento do turismo.

- **Aspectos de Segurança** - Neste item é importante a observação dos aspectos relativos à segurança pessoal dos turistas/clientes, a sua integridade física e moral. Observa a segurança de equipamentos utilizados no produto turístico a gestão de riscos das atividades e os respectivos códigos de conduta. Também identifica a existência de normas e regulamentos para a execução do turismo responsável.
- **Aspectos de Parcerias - Networking** - Neste item são observados os aspectos relativos à parceria entre empresas, entre o setor público e privado e as entidades de classe e representação empresarial. Também investiga e identifica as melhores práticas de articulações interinstitucionais que promoveram o desenvolvimento dos negócios do turismo no destino.
- **Aspectos de Envolvimento da Comunidade** - Este item investiga como se realiza o envolvimento da comunidade local, considerando suas características e especificidades. Observa a existência de projetos de inclusão social e desenvolvimento da comunidade. Também verifica a integração e utilização dos aspectos culturais do local nos produtos turísticos, como artesanato, costumes e cultura local e outros.
- **Atividades Agregadas** - Neste item são observadas as características e detalhes específicos dos espaços e atividades relacionados ao segmento analisado, sua forma de constituição e a importância como negócio.

Na segunda etapa (chamada Pesquisa de Campo) foram realizadas, nas visitas técnicas, os levantamentos de informações, aplicação dos questionários e entrevistas. O elemento principal da pesquisa de campo foi a busca de informações norteada pela necessidade dos empresários nas experiências práticas de cada viagem através da observação da realidade, registro das principais observações e entrevistas (conversas, reuniões e apresentações) com os atores locais – empresários de turismo, representantes do governo, instituições ligadas ao setor etc. O projeto Vivências Brasil, nesta etapa possibilita o contato com as boas e melhores práticas.

Na terceira etapa (chamada Avaliação) foram realizadas as respectivas tabulações e análises dos instrumentos de levantamento de informações utilizados. Nas análises quantitativas os equipamentos foram agrupados de acordo com o tipo de atividade do negócio, sendo que as respostas foram transformadas em porcentagens. Nas questões que continham graduações de 1 a 5 (escalas *Likert*), as análises foram a partir das médias obtidas em cada questão. A análise das questões teve como objetivo principal validar as boas e melhores práticas identificadas no destino e nos equipamentos visitados.

Na quarta etapa (chamada Relatório Final) foram efetuados os cruzamentos dos dados necessários e a identificação e respectivas conclusões de cada uma das boas e melhores práticas identificadas em cada destino. Como resultado desta etapa foram constituídos dois relatórios, sendo um, com toda a análise quantitativa dos destinos visitados, tendo como base as respostas nos questionários, referente às observações das visitas técnicas realizadas pelos empresários, técnicos, e consultores; e outro relatório com a análise e descrição das boas e melhores práticas identificadas.

Na última etapa (chamada Disseminação) foram realizadas reuniões, palestras e oficinas em várias regiões do Brasil para que os participantes (empresários e técnicos) das

viagens possam disseminar os conhecimentos apreendidos e informações com o objetivo de promover novas práticas para o desenvolvimento do turismo.

O presente relatório é resultado final da quarta etapa, que descreve as boas e melhores práticas de cada destino, fazendo referência aos principais exemplos que caracterizam a aplicação prática de gestão no turismo, infra-estrutura para o turismo, negócios turísticos, certificação e segurança nas operações de turismo, qualificação e formação de pessoas para atuar no turismo, parcerias empresariais e governamentais para desenvolver o turismo, envolvimento da comunidade no turismo e atividades agregadas no destino visitado.

Para facilitar o entendimento do leitor, destacam-se as diferenças entre boas e melhores práticas.

- Boas práticas são aquelas que refletem a aplicação de técnicas e ações já amplamente conhecidas em outros negócios e setores, mas que ainda, no setor do turismo, não estão totalmente disseminadas e que, também, proporcionam algum grau de diferenciação do negócio ou destino turístico. Também é importante ressaltar que um conjunto de boas práticas poderá ajudar a construir uma melhor prática, evidenciando o processo de melhoria contínua que os negócios podem obter com uma boa gestão.
- Melhores práticas são aquelas que refletem uma implementação de técnicas e ações com alto grau de excelência, portanto, resultando em uma diferenciação significativa no negócio ou destino turístico. Importante ressaltar que a prática de excelência pode tornar o negócio ou destino turístico uma exceção entre seus concorrentes, proporcionando alta competitividade empresarial (negócio turístico) e regional (destino turístico).

A partir da análise das boas e melhores práticas, iniciam-se os procedimentos da última etapa (chamada Disseminação); contempla a realização de reuniões, palestras e oficinas em várias regiões do Brasil para que os participantes (empresários, consultores e técnicos) das viagens possam disseminar os conhecimentos apreendidos e informações com o objetivo de promover novas práticas para o desenvolvimento do turismo.

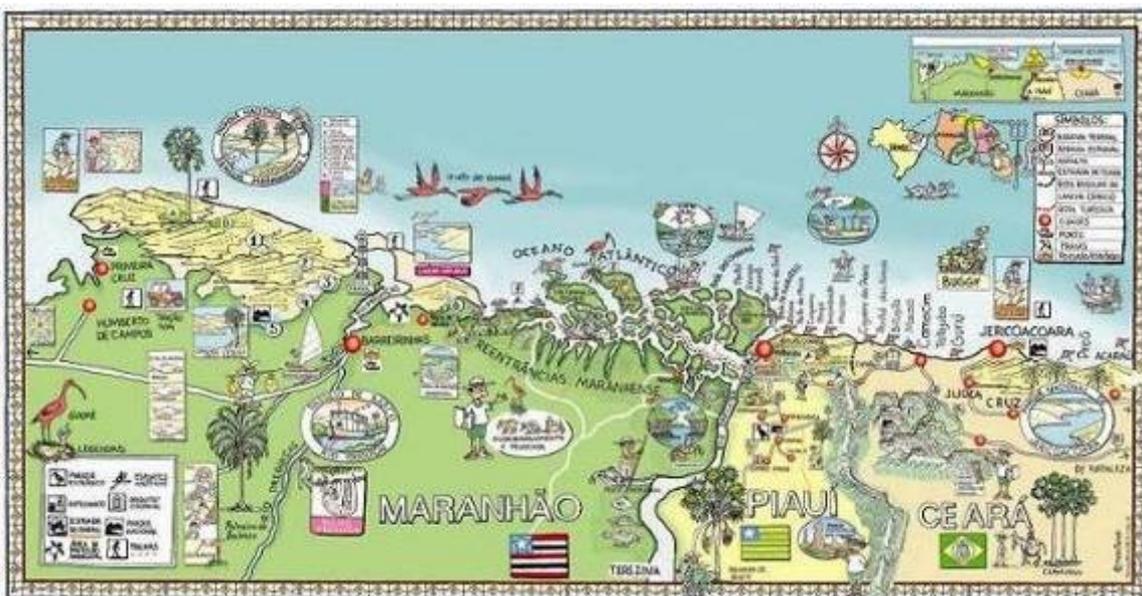
Esse relatório evidencia as melhores e boas práticas observadas durante a viagem técnica ao Roteiro Integrado.

MELHORES E BOAS PRÁTICAS OBSERVADAS

Gestão

MELHORES PRÁTICAS

1. Integração dos destinos – Trabalho conjunto dos três destinos: Ceará, Piauí, Maranhão, unindo os pequenos empreendimentos das regiões e fortalecendo a atividade turística. Por meio dessa integração, as empresas puderam firmar parcerias com empreendimentos do mesmo estado ou de estados vizinhos, aumentando a sua rede de relacionamentos, otimizando processos e estruturas, tendo como consequência a redução dos custos e a melhoria dos serviços e produtos ofertados.



2. Banco de horas – Criação de um banco de horas feito pelos funcionários para compensar a diferença de trabalho devido à sazonalidade, o que minimiza as demissões na baixa estação e a rotatividade.

A) Hotel Pousada do Buriti

Utiliza esse procedimento de banco de horas melhorando a gestão de seus recursos humanos. Salienta-se que o banco de horas foi homologado na justiça do trabalho, tendo assim efeito legal. Esta medida evita a demissão de funcionários na baixa estação.

BOAS PRÁTICAS

1. Otimização do aproveitamento de espaços - Os antigos armazéns do Porto das Barcas, em Parnaíba-PI, construídos de pedra vinda de Portugal, se transformaram em Associação Comercial de Parnaíba, na qual é explorado o rico artesanato e há apresentações culturais, teatrais e folclóricas. Um dos depósitos transformou-se em auditório e atende a diversos eventos na região.



Fonte: Arquivo pessoal dos participantes

2. Contratação de profissional especializado – Investimento das empresas na contratação de profissionais especializados, tornando a gestão do empreendimento mais profissional e eficaz.

A) Hotel Islamar

Localizado em Luís Correia – PI contratou um profissional em gestão, melhorando os processos bem como a promoção do negócio. O empreendimento vem participando ativamente de feiras e eventos voltados para a promoção turística.

B) Boa Vista Resort

O Boa Vista Resort tem uma administração profissional, que está desenvolvendo um excelente trabalho de promoção, nos principais eventos de turismo, inclusive fortalecendo a imagem do município.

3. Visão de negócio – Essa visão é observada por meio de ações que têm como objetivo a consolidação do negócio no mercado, criar mecanismos de gestão efetivos, com valores e estratégias claramente determinados.

A) Clube dos Ventos

Preocupado com gestão, segurança e satisfação dos clientes, oferece serviços com alto padrão de qualidade, conseguindo inclusive destaque internacional, por meio de parcerias na Europa.



Fonte: Arquivo pessoal dos participantes

4. Investimento em tecnologia – Novas tecnologias auxiliam na gestão do negócio e são diferenciais importantes para o conforto dos hóspedes como: serviços de internet via *wireless*.

A) Vila Kalango

A pousada Vila Kalango, oferece aos seus hóspedes serviços de internet via *wireless*.

B) Hotel Pousada do Buriti

O Hotel Pousada do Buriti estende os serviços de tecnologia a seus funcionários oferecendo capacitação *on-line*, por meio de um convênio com o Senac.

C) Porto Preguiças Resort

O Porto Preguiças Resort atende seus clientes utilizando *palm tops*, agilizando o atendimento, assim como tem internet via *wireless* para seus hóspedes.

Infra-estrutura

BOAS PRÁTICAS

1. Estrutura das embarcações – As embarcações são novas e de pequeno porte, minimizando os impactos ambientais e maximizando a experiência do turista. Essa medida proporciona um melhor aproveitamento dos passeios, o trabalho com grupos pequenos e ainda permite o acesso a áreas mais restritas, como os mangues e igarapés.



Fonte: Arquivo pessoal dos participantes

2. Hotéis horizontais – Meios de hospedagem construídos de forma horizontal, o que proporciona uma melhor integração com a natureza e menor agressão visual.

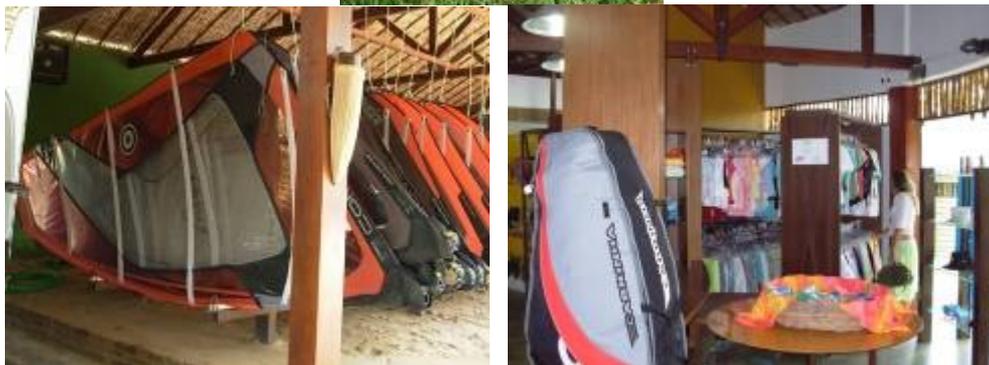


Fonte: Arquivo pessoal dos participantes

3. Esportes náuticos – espaço para locação de equipamentos que oferecem infra-estrutura diversificada: restaurante, loja, local para exibição de vídeos, guarderia de equipamentos.

A) Clube dos Ventos

O Clube dos Ventos oferece uma ampla infra-estrutura, desde locação de equipamentos a serviços de restaurante, ótima sinalização, embarcações para buscas e resgates e sistema de monitoramento de atletas enquanto velejam.



Fonte: Arquivo pessoal dos participantes

4. Veículos – Os veículos utilizados no percurso Caburé-Tutóia são de ótima qualidade, seminovos, com boas condições de uso, assim como o serviço de bordo, com oferecimento de água, minimizando os efeitos do calor comuns na região. São Land Rovers com tração (sistema exclusivo que aumenta a aderência das rodas em condições severas), proporcionando muito mais estabilidade e controle em qualquer situação. Sendo padrão de referência para veículos *off-road*.



Fonte: Arquivo pessoal dos participantes

Negócios – Produtos e serviços ofertados

BOAS PRÁTICAS

1. Produto com valor agregado - Investimento em atividades complementares ao negócio por meio da diversificação de ofertas de produtos, atendendo a públicos variados e diferenciados.

A) Self-service em estabelecimentos de prática de esportes – onde é possível realizar refeições rápidas, várias vezes ao dia, de forma que não atrapalhe a atividade esportiva. Esse serviço também promove um rápido rodízio de clientes, tornando-se um grande benefício em épocas de muito movimento.

B) Chez Loran

No restaurante Chez Loran são oferecidos, com muita criatividade, serviços adicionais, como a locação de caiaques e redes armadas nas árvores, além da boa comida.



Fonte: Arquivo pessoal dos participantes

C) Bambaê

O Bambaê é um empreendimento que tem um bar, um restaurante, uma boate e ainda espaço para eventos e apresentações folclóricas, tornando o negócio bastante dinâmico e flexível. Aproveita com bom gosto a paisagem natural à beira do Rio Preguiças e pela qualidade nos serviços tornou-se uma parada obrigatória na região.



Fonte: Arquivo pessoal dos participantes

2. Cardápios diferenciados – a criatividade proporciona a otimização do planejamento do tempo para o cliente, bem como o elemento surpresa.

A) Restaurante Cabana do Sol

A prática de fornecer o tempo de preparo de cada prato no cardápio é realizada no Restaurante Cabana do Sol, fazendo com que o cliente possa avaliar o tempo disponível e otimizar o seu pedido, conforme sua conveniência. Essa informação adicional contribui para aumentar a satisfação do cliente.

B) Terraço Preguiça

No restaurante Terraço Preguiça o tempo de preparo também está expresso no cardápio.

C) Restaurante do Didi – Lagoa da Tatajuba, Camocim-CE

Cardápio “vivo” – o peixe, a lagosta e o caranguejo são apresentados ainda vivos em uma bandeja, o cliente escolhe o que vai comer e a forma de preparo.



Fonte: Arquivo pessoal dos participantes

3. Identificação de oportunidade de negócio – a análise do mercado permite que o empresário amplie sua percepção e identifique oportunidades de novos negócios.

A) Cururupu Táxi Aéreo

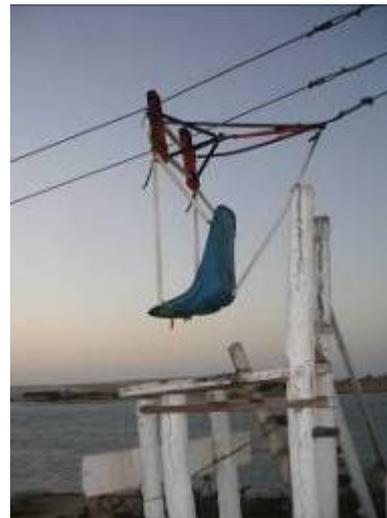
A Cururupu Táxi Aéreo desenvolveu um produto que fortaleceu a imagem do destino Lençóis Maranhenses – o sobrevôo nos Lençóis. O proprietário identificou uma boa oportunidade, investiu nesse novo produto na região, o que acabou sendo próspero para a empresa e para o desenvolvimento da região.



Fonte: Arquivo pessoal dos participantes

B) "Aerobunda"

O "Aerobunda" do Zezinho na Lagoa da Torta é um exemplo de negócio com sucesso onde houve pouco investimento e um bom retorno. A tirolesa com descida na água da lagoa, possui estrutura simples e funcional que proporciona bom entretenimento aos clientes. Além disso, o trajeto de barco funciona como uma atração à parte. O passeio é feito até o "Aerobunda" onde experimentam a emoção da descida com pouso na água. A associação do passeio de barco à vela ao "Aerobunda" e a parceria com os restaurantes no entorno, rendem bons dividendos para o proprietário e garantem o sucesso do empreendimento que passou a ser uma das principais atrações na lagoa. Pensando em otimizar sua estrutura, o proprietário da atividade ainda utiliza a vela da embarcação para fazer *merchandising*.



Fonte: Arquivo pessoal dos participantes

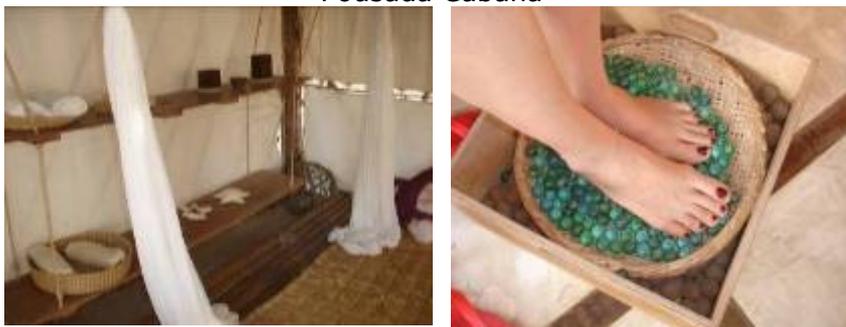
4. Agregação de produtos e serviços - Nos hotéis e pousadas, observou-se alguns diferenciais na oferta de produtos e serviços, tais como: tratamento e reutilização da água servida, coleta seletiva de lixo, olaria-escola, horta orgânica, adequação das estruturas à paisagem, sauna interligada à piscina, espaços projetados especialmente para massagem e relaxamento e uma piscina com fundo de areia, dando ao visitante a sensação de que ele está nadando em um rio.

Foto - Adequação das estruturas à paisagem - Pousada Vila Kalango



Fonte: Arquivo pessoal dos participantes

Foto - Espaços projetados para massagem e relaxamento: Pousada Vila Kalango e Pousada Cabana



Fonte: Arquivo pessoal dos participantes

Certificação

BOA PRÁTICA

1. **Certificação internacional** – Empreendimentos que buscam a certificação internacional para esportes, bem como para a prática de *windsurf* e *kitesurf*. Tal prática garante a normatização de procedimentos assim como segurança ao cliente que realiza atividade em uma empresa certificada.

Segurança

MELHOR PRÁTICA

1. **Monitoramento de atletas de esporte náuticos** – o uso de um sistema de alarme garante a segurança dos clientes e da empresa.

A) Clube dos Ventos

O Clube dos Ventos desenvolveu um sistema de monitoramento de atletas enquanto velejam, isto faz disparar um alarme de segurança ao menor sinal de perigo. A empresa dispõe de duas embarcações prontas para buscas e resgates a qualquer momento. A padronização de velas foi uma das formas que a empresa adotou para facilitar o monitoramento de seus clientes e isto se tornou uma regra absoluta.

BOAS PRÁTICAS

1. **Uso de equipamentos de segurança** – O uso de equipamentos, como coletes salva-vidas, em todos os passeios aquáticos tem proporcionado mais segurança aos clientes e tranquilidade às empresas.



Fonte: Arquivo pessoal dos participantes

Qualificação e Formação

BOAS PRÁTICAS

1. Treinamento empresarial com estrutura móvel – Não depender de uma base fixa para montar uma estrutura de treinamento de equipes, com acompanhamento de profissionais especializados em desenvolvimento de recursos humanos. As dinâmicas podem ser realizadas, sem prejuízo algum ao resultado do trabalho, em lugares diversos, previamente preparados pela equipe executora do programa de treinamento.

2. Utilização de formulário de avaliação – Através das informações coletadas, pode-se medir a satisfação do cliente, manter o padrão de atendimento e valorizar os funcionários.

A) Hotel Pousada do Buriti

Visando a premiação dos funcionários da empresa, onde a opinião do cliente é decisiva para eleger o funcionário do ano, esta forma de premiação tem sido um ótimo instrumento de incentivo e motivação para os funcionários. Desta maneira a recompensa do funcionário está diretamente aliada à satisfação no atendimento do cliente.

3. Condutores de veículos – mostram-se altamente qualificados no atendimento aos turistas. Os condutores de veículos 4X4 são versáteis, possuindo inclusive a formação de guia, com cadastro no Ministério do Turismo.

4. Qualificação dos Funcionários – capacitação dos funcionários com o objetivo de oferecer serviços com segurança e qualidade.

A) Clube dos Ventos

Todos os monitores do Clube dos Ventos falam mais de um idioma e possuem capacitação de primeiros socorros para situações de emergência, por meio de uma parceria com o Corpo de Bombeiros, garantindo o atendimento emergencial aos clientes em casos de situações críticas.

Parcerias - Network

BOAS PRÁTICAS

1. Fortalecimento das ações de marketing – A integração entre iniciativa privada e o poder público desses três estados, gerou uma sinergia positiva quando desenvolveram conjuntamente o seu planejamento estratégico bem como todas as ações, desde capacitação até ações promocionais.



Fonte: Arquivo pessoal dos participantes

2. Atuação com foco no desenvolvimento local - Diversas empresas e instituições procuram realizar a interação dos projetos em turismo com o envolvimento da comunidade local. Desta maneira a comunidade está integrada ao setor, atuando e buscando melhorias e o desenvolvimento da região, por meio das atividades turísticas.

3. Parceria no roteiro integrado - Parcerias entre hotéis e operadoras dos três destinos formando um produto único, trazendo benefícios para os empreendimentos envolvidos.

Existe uma parceria entre três hotéis e três operadores que se uniram e criaram o Prima Class, um roteiro integrado formado por produtos de primeira linha. Esta parceria tem foco num público mais exigente que utiliza os serviços de hospedagem e agenciamento destas empresas.

5. Concorrência x parceria – Jeri Sabor, festival de gastronomia com o objetivo de estimular o desenvolvimento da culinária local utilizando ingredientes regionais. O evento envolve diversos restaurantes num projeto onde apresentam receitas exclusivas aos seus clientes de acordo com a especialidade de cada local.

6. Parceria na criação de material de divulgação – As empresas criaram uma parceria para elaborar os materiais de divulgação, visando a diminuição de custos para promover o destino e seus empreendimentos. Ampliando assim os canais de distribuição e comunicação das informações sobre a oferta do roteiro integrado.

- Uma das alternativas criativas e econômicas para a promoção do destino e dos principais empreendimentos foi a edição de um CD com imagens dos principais hotéis, pousadas e paisagens da região.
- O Sebrae tem apoiado os pequenos empreendimentos nas mais diversas formas, desde a confecção de material promocional até a participação em feiras.
- Promoção de material conjunto e participação em feiras e eventos de forma integrada, promovendo uma redução de gastos, sem deixar de realizar a promoção do destino e dos negócios.

7. Parceria entre restaurantes e bugueiros – a parceria alavanca o desenvolvimento dos negócios, assim como permite que os clientes possam melhor usufruir dos prazeres da região.

A) Restaurante Chez Loran

Restaurante Chez Loran tem uma parceria com os bugueiros da região que levam seus clientes para fazer refeições e usufruir do repouso à beira da Lagoa do Paraíso.

Envolvimento da comunidade

BOAS PRÁTICAS

1. Trilha Solidária – Ação de cunho social que consiste em operar um produto periodicamente (trilha, passeio de cicloturismo, operação de técnicas verticais etc.) para arrecadar alimentos não perecíveis em favor de uma instituição de caridade.

2. Comunidade Tapuio (Casa da Farinha e artesanato) – Utilização do mesmo espaço para a confecção de farinha e afins e também para venda do artesanato produzido pela comunidade. Evita desperdícios, pois os resíduos são reaproveitados em novos produtos, como alimento para animais ou adubo orgânico. Tal ação mostra o envolvimento da comunidade para o turismo, assim como a preservação da cultura local.



Fonte: Arquivo pessoal dos participantes

3. Criação de grupos folclóricos – Por meio de parcerias, os grupos folclóricos além de oferecer um serviço ao turismo, auxiliam na preservação da cultura e da identidade local. A comunidade criou diversos grupos folclóricos e parafolclóricos, os quais fazem parcerias com a iniciativa privada e o poder público para a promoção de apresentações voltadas para os turistas.



Fonte: Arquivo pessoal dos participantes

4. Utilização de mão-de-obra local – Essa ação é amplamente utilizada pelos diversos empreendimentos visitados, trazendo desenvolvimento para a região que pode atuar no turismo, integrando a comunidade às atividades turísticas.

- As operações dos passeios de barco no Rio Preguiças são conduzidas por nativos, o que demonstra o nível de envolvimento e a integração da população.
- As operações dos passeios de barco no Delta do Rio Parnaíba são realizadas por empresas locais que empregam na sua totalidade moradores da região.
- Na lagoa da Torta, os empreendimentos foram concebidos e administrados por nativos.



Fonte: Arquivo pessoal dos participantes

5. Desenvolvimento de habilidades de crianças da comunidade – São oferecidos cursos de idiomas (inglês) e de esportes náuticos para crianças locais, visando o desenvolvimento de habilidades e no futuro uma profissionalização das mesmas.

A) Clube dos Ventos

O Clube dos Ventos mantém uma escolinha de inglês, *windsurf* e *kitesurf* para crianças da região, visando melhor profissionalizá-las e aumentar a sua empregabilidade.

6. Incentivo à produção de artesanato – Na comunidade de Marcelino, em Barreirinhas-MA, o Sebrae promoveu a capacitação de diversas pessoas da comunidade, que hoje estão produzindo um ótimo artesanato de palha de buriti e continua apoiando a comercialização destes produtos. Esta ação tem gerado emprego e renda para diversas famílias e melhorando sensivelmente o seu padrão de vida.



Fonte: Arquivo pessoal dos participantes

Atividades agregadas

BOAS PRÁTICAS

1. A vocação do destino gera produtos diferenciados – utilização do potencial do lugar para gerar um produto diferenciado em diversos tipos de mercados.

A) Clube dos Ventos

O Clube dos Ventos está localizado na enseada de Jericoacoara, em local com ventos ideais para a prática de *kitesurf* e *windsurf*. Aproveitando-se deste potencial, desenvolveu uma boa estrutura com ótima sinalização, uma promoção bem segmentada dirigida para um nicho de mercado bem específico, uma contínua busca de um padrão de excelência e estudo de seus clientes através de dados estatísticos como origem, permanência, idade etc., criando um produto diferenciado tanto para o mercado nacional como internacional.



Fonte: Arquivo pessoal dos participantes

Apoio à Gestão:



Realização:



Ministério
do Turismo



REFERÊNCIAS

www.ibama.gov.br
www.wikipedia.org
www.bndes.gov.br
www.ibge.gov.br
www.iplance.ce.gov.br
www.setur.ce.gov.br
www.piemtur.pi.gov.br
www.turismo.ma.gov.br
www.ce.sebrae.gov.br
www.pi.sebrae.com.br
www.sebraema.com.br
www.cabanadosol.com.br
www.encantesdonordeste.com.br
www.encantesdonordeste.com.br
www.pousadadoburiti.com.br
www.portopreguicas.com.br
www.pousadadosventos.com.br
www.islamar.com.br
www.boavistaesort.com.br
www.jeriba.com.br
www.vilakalango.com.br
www.mosquitoblue.com.br
www.pousadadonorte.com.br
www.clubedosventos.com
www.jericoacoara.tur.br/cabana
www.onlinehotel.com.br/ceara/jericoacoara/chez-loran-pousada
www.saoluiotur.com.br/restaurantes/index_cabana_sol

Apoio à Gestão:



Realização:



Ministério
do Turismo

