

A ESTRUTURA PÚBLICA PARA O TURISMO E O FOMENTO AO SETOR DE EVENTOS EM DOURADOS-MS

Danieli Carla da Silva¹
Djanires Lageano de Jesus Neto²
Dores Cristina Grechi³

RESUMO

Esta pesquisa buscou investigar a estrutura atual do órgão oficial de turismo de Dourados - MS e relacionar o formato desta estrutura com a característica de polo regional que a cidade possui. De forma complementar, a pesquisa objetivou apresentar algumas diretrizes de planejamento e gestão para o turismo municipal. Para o desenvolvimento da pesquisa foram realizados procedimentos de revisão teórica, pesquisa documental e entrevista com o representante responsável pelo órgão oficial de turismo do município. Os resultados apontaram que há poucas ações planejadas no longo prazo, diversas ações que ocorrem conforme as demandas acontecem e algumas ações que fazem parte de um cronograma oficial, a exemplo do festival gastronômico da cidade. A ausência de estratégia previamente planejada também se reflete na estrutura do órgão. Por fim, o artigo indica algumas diretrizes que podem ser utilizadas para potencializar recursos turísticos existentes e passíveis de exploração pelos setores público e privado da cidade.

PALAVRAS-CHAVE: TURISMO; NEGÓCIOS; EVENTOS; DIRETRIZES; POLÍTICA.

¹ Especialista em Planejamento e Gestão Pública e Privada do Turismo pela Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul (UEMS). E-mail: danielicarla@outlook.com

² Doutor em Geografia pela Universidade Federal do Paraná (UFPR), professor e pesquisador da Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul (UEMS) e membro do Grupo de Pesquisa PLANGEDTur. E-mail: netoms@uems.br

³ Doutora em Economia do Desenvolvimento Regional pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), professora e pesquisadora da Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul (UEMS). Líder do Grupo de Pesquisa PLANGEDTur. E-mail: cgrechi@uol.com.br

INTRODUÇÃO

Dourados é a maior cidade do interior do Estado de Mato Grosso do Sul, com a população estimada em aproximadamente 213 mil habitantes (IBGE - Cidades, 2015), e aproximadamente 33 mil alunos matriculados nas universidades do município (Dourados, 2012).

Num raio de, aproximadamente, 255 km de distância do Município estão localizadas 38 cidades, cuja população procura a cidade principalmente para o acesso a serviços, configurando uma população de, aproximadamente, novecentos mil habitantes. (Dourados, 2012).

Segundo o documento “Perfil Socioeconômico de Dourados” (2012), as principais atividades econômicas do município e região são: agricultura, pecuária, indústria e comércio, e a piscicultura, que atualmente se encontra em expansão. Mas, são os setores de Comércio e Serviços, os responsáveis pela maior fatia do Produto Interno Bruto de Dourados.

No Turismo, Dourados se destaca ao lado de Bonito como destino do Estado pronto para o desenvolvimento da atividade, com destaque para infraestrutura, organização e governança. (FUNDAÇÃO DE TURISMO DE MATO GROSSO DO SUL⁴, 2013). A classificação foi dada ao município, através do Programa de Classificação dos Municípios⁵, que dividiu os municípios em quatro categorias: semear, nascer, frutificar e colher. Dentre as 55 cidades analisadas, apenas Bonito e Dourados fizeram parte da categoria colher, atingindo as maiores notas e estando prontos para manutenção, promoção e comercialização do Turismo no Estado.

⁴Disponível em: <http://www.douradosinforma.com.br/noticias/dourados/dourados-e-bonito-sao-cidades-mais-estruturadas-para-turismo-em-ms> Acesso em: 10/01/16.

⁵Disponível em: http://www.turismo.ms.gov.br/wp-content/uploads/sites/54/2015/04/RELATORIO_DE_GET%C3%83O_2013.pdf Acesso em: 21/03/16.

Quanto aos equipamentos de turismo, a Prefeitura Municipal de Dourados, através de Inventário Turístico (2015), afirma que Dourados conta com 28 hotéis, totalizando 1.819 leitos; 59 restaurantes, além das conveniências, lanchonetes e bares; e 9 pavilhões de eventos, 1 anfiteatro e 24 auditórios, podendo receber simultaneamente aproximadamente 56 mil pessoas. A localização da cidade oferece oportunidades para novos investimentos. O setor de Turismo de eventos está em alta e há uma tendência de expansão no setor (Mato Grosso do Sul, 2015).

Diante desses aspectos, se destaca a importância de entender qual o papel que o órgão público do município, responsável pelo setor de turismo de negócios e eventos, exerce para fomentar este cenário promissor, que é desenvolvido através da agropecuária, bens e serviços e universidades. Dessa forma, o principal objetivo deste trabalho foi investigar e apresentar a atual estrutura pública existente em Dourados para o fomento do setor de eventos na cidade a partir do “olhar” do poder executivo, mais propriamente da Secretaria Municipal onde está alocada a pasta do turismo. Além disso, buscou-se apontar algumas diretrizes para a organização e potencialização do setor produtivo de eventos na estrutura pública municipal.

O TURISMO DE EVENTOS E NEGÓCIOS COMO FATOR RELEVANTE PARA O CRESCIMENTO ECONÔMICO DE DESTINOS TURÍSTICOS

Segundo Sancho et. al (2001), a atividade turística é considerada como uma exportação de uma região ou nação até o lugar destino, no qual gera renda, favorece a criação de empregos, entrada de divisas que ajudam a equilibrar a balança de pagamentos, aumenta os impostos públicos e aquece a atividade empresarial.

Dessa forma, o turismo ao mesmo tempo em que proporciona momentos de descontração, lazer e conhecimento aos visitantes, contribui expressivamente com a região, pois aumenta a oferta de empregos, a demanda de serviços, e até mesmo a arrecadação de impostos pelo Poder Público, dentre outros benefícios. Outra característica bastante importante do turismo é o chamado efeito multiplicador da renda que é produto da interdependência existente entre os diversos setores

econômicos (SANCHO *et.al.*, 2001). O efeito multiplicador do Turismo é responsável por cooperar significativamente com a economia de um município e/ou região, no qual se desenvolve a atividade turística, contribuindo indiretamente na geração de renda, emprego e investimento.

O Turismo gera impactos econômicos e sociais marcantes, como a valorização das comunidades, o aumento do potencial para novos investimentos, a geração de renda, é um indutor de desenvolvimento, gerador de empregos, incentivo a melhorias de infraestrutura local para a população, e inclusão social. (PARANÁ, 2014, p. 9).

Desta forma, é importante que seu desenvolvimento ocorra de forma ordenada e organizada, causando impactos positivos para a região e despertando o interesse de investidores, que buscam oportunidade de negócios.

Um dos segmentos do Turismo mais utilizados para gerar renda e suprir economicamente um destino é o turismo de negócios e eventos, que pode ser realizado em qualquer local, data, para o mais variado público e setor de interesse, independentemente se possui atrativos turísticos naturais ou não, “pois nas cidades turísticas, os eventos podem utilizar os recursos já existentes, no entanto, uma cidade pode tornar-se turística por meio do turismo de eventos”, (CANTON, 2009, p. 198).

Um evento pode ser realizado “com o objetivo de celebrar acontecimentos importantes e significativos e estabelecer contatos comerciais, culturais, esportivos, sociais, familiares, religiosos, científicos etc.” (ZANELLA, 2012, p. 10). Basta existir um motivo e/ou algo a celebrar para que um evento aconteça, desta forma o Turismo de Eventos e Negócios é uma das modalidades do Turismo mais fácil de ser explorada. Este setor ainda pode ser pensado para determinado público, de acordo com o interesse específico, podendo ser segmentado, procurando suprir nichos característicos.

Melo Neto (2001) afirma que evento é um conceito de domínio amplo, onde tudo é evento, e assegura que cidades ganham novas vidas com eventos e, ainda, turistas viajam o mundo para participar de eventos. Portanto, toda comemoração pode ser dita como um evento, sendo grandes motivadores e captadores de turistas, que se movem em busca de diversão, conhecimento e trabalho, impactando toda a cadeia produtiva do

turismo. Pois, segundo Zanella (2012), os eventos são responsáveis por aumentar a taxa de ocupação e, conseqüentemente, as receitas das empresas de transporte e hotéis nos períodos de recesso ou baixa temporada, além de contribuírem com a arrecadação de impostos e tributos em virtude do desenvolvimento das vendas e da atividade econômica em geral.

Assim, colabora economicamente, gerando renda para diversos setores, além de atrair investidores que buscam destinos em potencial para instalarem seus empreendimentos. O turismo de Eventos ainda contribui para a divulgação do destino antes, durante e depois, atraindo olhares para o local.

Os eventos, por sua vez, são vistos como catalisadores para a atração de visitantes, o aumento de gastos médios por turistas, bem como de seu período de permanência. Eles são vistos como formadores de imagens, criando um perfil para os destinos, posicionando-os no mercado e fornecendo-lhes uma vantagem competitiva de marketing. (ALLEN; O'TOOLE; MCDONNELL; HARRIS, 2003, p. 17).

Portanto, para os autores supracitados, os eventos ainda são formadores de imagem onde são desenvolvidos, e podem ser usados para divulgar o Município. Além de contribuir com o desenvolvimento da região “O setor contribui enormemente para a economia e o desenvolvimento de uma área, gerando oportunidades de negócios, possibilitando criação de empregos e aumento da receita fiscal.” (NETTO e ANSARAH, 2009, p. 198).

O Turismo de Negócios e Eventos pode ser considerado como o atrativo principal do destino, pois quando é bem organizado acaba atraindo novos turistas, gerando mais empregos e receita para a cidade. “A principal vantagem desse segmento é o seu potencial gerador de renda e de lucratividade.” (MELO NETO, 2001, p. 59)

O Turismo de Eventos e Negócios se destaca nacionalmente por deixar sua contribuição em muitos setores e amenizar a sazonalidade em alguns destinos. Para que o Turismo cresça de forma ordenada, é importante que haja Políticas Públicas para seu desenvolvimento, sendo de extrema importância a contribuição dos gestores públicos para este segmento, e profissionais capacitados e preparados para lidar com o segmento, contribuindo para seu crescimento em larga escala. O mesmo deve ocorrer no município

de Dourados que possui grande potencial através das universidades, do agronegócio, do setor de bens e serviços, dentre outros, para o desenvolvimento deste tipo de turismo. Estes aspectos foram evidenciados através de pesquisas como: Pesquisa do Setor de Turismo de Dourados (2012); Inventário Turístico de Dourados (2012, 2015) e Perfil Socioeconômico de Dourados (2012), além de pesquisas em jornais on-line de Dourados e do Estado, que além de evidenciar, mostraram o potencial do município para esse tipo de Turismo.

O município precisa desenvolver políticas públicas voltadas para o setor do turismo, buscando seu desenvolvimento e agregando valor à cidade e região através do aumento de renda e geração de novos empregos. O Governo do Estado já percebeu isso e através do Programa de Regionalização do Turismo dividiu o Estado em dez regiões turísticas, sendo Dourados inserida na Região da Grande Dourados⁶, além da regionalização, desenvolveu, também, o Programa de Classificação dos Municípios, no qual Dourados figura na mesma categoria de Bonito, destino turístico já consolidado em Mato Grosso do Sul.

Os eventos são utilizados em determinadas regiões para inibir o período de sazonalidade, atraindo turista para a região mesmo em baixa temporada, e em outros destinos como complemento para o desenvolvimento econômico. Em Mato Grosso do Sul, o Festival de Inverno de Bonito é conhecido por atrair turistas durante a baixa temporada, pois o evento acontece no período em que o destino é menos procurado, ou seja, no inverno. Essas são estratégias realizadas por destinos em que o turismo é consolidado e possuem atrativos naturais, como no caso de Bonito - MS. Existem ainda, outras regiões que utilizam os eventos para atrair turistas e contribuir economicamente para o desenvolvimento econômico, pode citar, como por exemplo, a cidade de Maringá/PR e São Paulo/SP que são grandes destinos de Negócios e Eventos.

Para que a realização de eventos se torne atrativa é necessário que os empresários, em conjunto com o poder público, busquem definir o tipo de evento que pretendem realizar e o público que pretendem abordar. Eventos como formatura,

⁶Disponível em: http://www.turismo.ms.gov.br/wp-content/uploads/sites/54/2015/04/GRANDE_DOURADOS-21.pdf Acesso em: 21/03/16.

casamentos, aniversários dentre outros eventos sociais, costumam acontecer por si, bastando apenas o interesse daqueles que estão dispostos a comemorar e convidar seus amigos e familiares para desfrutarem de momentos especiais a seu lado. Esta modalidade é bastante realizada em Dourados.

No entanto é necessário atentar para o Turismo de Negócios e Eventos, que além de ter os eventos sociais como aliados, abrangem os mais variados tipos de eventos como: shows, exposições, workshops, simpósios, conferências, treinamentos etc.

A ocupação na rede hoteleira é bastante significativa durante os eventos. Segundo Palácio, Grechi e Silva (2015), um levantamento realizado em Dourados apontou que “A realização de eventos na cidade ameniza os efeitos da sazonalidade da demanda hoteleira e ampliam a capacidade de obtenção de lucro em outros pontos de venda dos hotéis, para além da hospedagem”. O que prova que este tipo de turismo contribui significativamente para o crescimento econômico de onde é inserido.

Ainda segundo as autoras “A crescente utilização dos eventos como uma ferramenta importante para o marketing e para a comunicação empresarial provoca o crescimento da oferta de locais e de serviços especializados em eventos.” Pois, é importante realizar a divulgação dos eventos na cidade, região e demais municípios do Estado e até mesmo do País, visando à captação de turistas e o fomento de eventos.

O Turismo de Negócios e Eventos, através do efeito multiplicador do turismo⁷, se apresenta como um dos maiores responsáveis por movimentar diversos setores diretamente e indiretamente ligados ao Turismo, gerando lucro para os mais variados setores. Um fator importante para a atividade é a capacitação dos agentes envolvidos na atividade, buscando maior conhecimento e o sucesso dos eventos.

⁷ Um efeito relacionado aos gastos de um turista ao longo de sua estada, integrando os prestadores de serviços ligados diretamente e indiretamente à cadeia produtiva do turismo, que se beneficiam do crescimento da atividade (VIGNATI, 2008).

AS POLÍTICAS PÚBLICAS PARA O DESENVOLVIMENTO DO TURISMO DE NEGÓCIOS E EVENTOS

As políticas públicas são desenvolvidas e utilizadas para direcionar as atividades em âmbito nacional, estadual e municipal. No Turismo, essas políticas são responsáveis por definir como a atividade deve ser desenvolvida e aplicada em determinada região.

Uma política pública de turismo pode ser entendida como um conjunto de intenções, diretrizes e estratégias estabelecidas e/ou ações deliberadas, no âmbito do poder público, em virtude do objetivo geral de alcançar e/ou dar continuidade ao pleno desenvolvimento da atividade turística num dado território (CRUZ, 2002, p. 40).

Dessa forma, as Políticas Públicas são as ideias definidas pelo setor público, podendo ser inseridas em projetos que buscam desenvolver a atividade de forma ordenada e organizada, para que alcancem objetivos estratégicos e econômicos para a região.

Para o Governo do Estado do Paraná (2014, p. 10) “O turismo depende do funcionamento conjunto de quatro grupos principais: os gestores públicos, o empresariado, os profissionais e prestadores de serviços em Turismo e a comunidade.” Os quais devem trabalhar em conjunto para alcançar os objetivos delineados. Ainda segundo o documento, é função dos gestores públicos fomentarem propostas de desenvolvimento turístico, regular e monitorar a atuação dos empresários, profissionais e comunidade envolvidas na atividade.

O Estado de Mato Grosso do Sul, tem como missão “Promover o turismo como atividade econômica, ambiental e socialmente justa⁸.” Assim, os gestores públicos desempenham o papel mais importante, que é o de desenvolver atividades capazes de incentivar os empresários, profissionais e a comunidade a investirem no turismo, e ainda criar materiais de divulgação do destino, tais como: desenvolvimento de sites, folders, propagandas na televisão, dentre outros meios de divulgação. Além de monitorar os eventos para que ocorram de forma ordenada e sustentável.

⁸ Disponível em: http://www.turismo.ms.gov.br/?page_id=174 Acesso em: 21/03/16.

Assim, é importante a realização de parcerias do poder público e privado, buscando melhorar a gestão dos eventos. “Um dos fatores mais importantes para o sucesso do conhecido Natal Luz de Gramado/RS, foi à parceria entre o setor público e a iniciativa privada para a realização de eventos. No qual são criadas comissões e realizado capacitações para os envolvidos.” (CROSDALES e TOMAZZONI, 2010).

Para que a gestão aconteça é necessário “Planejamento, organização, operacionalização, execução, controle e avaliação” (PARANÁ, 2014). Contribuindo para o sucesso da atividade e ainda avaliando seus pontos negativos e positivos, fazendo uma avaliação para os próximos anos.

Outro fator importante para o desenvolvimento do Turismo é a criação do Plano Municipal de Turismo que “é um documento do planejamento onde estão reunidas propostas que nortearão o processo de desenvolvimento do Turismo no município” (PARANÁ, 2014).

Em Mato Grosso do Sul, a Fundação de Turismo do Estado⁹:

Segue a política nacional estabelecida no Plano Nacional do Turismo (PNT) desenvolvido pelo Ministério do Turismo (Mtur), e em 2015 adotou o modelo de gestão baseado na articulação e interlocução com os municípios com objetivo central de conhecer as demandas e prioridades para o desenvolvimento do turismo.

O planejamento turístico é utilizado para realizar um diagnóstico da situação da atividade em determinada região e em seguida estabelecer objetivos e metas que vão impulsionar o desenvolvimento da atividade de forma organizada e sustentável.

O planejamento turístico é um processo que analisa a atividade turística de um determinado espaço geográfico, diagnosticando seu desenvolvimento e fixando um modelo de atuação mediante o estabelecimento de metas, objetivos, estratégias e diretrizes com os quais se pretende impulsionar, coordenar e integrar o turismo ao conjunto macroeconômico em que está inserido (BISSOLI, 2000, p. 34).

Dessa forma, o planejamento se torna imprescindível no desenvolvimento da atividade, pois é ele que irá direcionar a melhor forma de desempenhar a atividade,

⁹ Disponível em: <http://www.turismo.ms.gov.br/?p=1094> Acesso em 21/03/2016.

buscando sempre o desenvolvimento da região e a integração da sociedade. Ainda para a autora, este plano é um documento utilizado para materializar o planejamento (Bissoli, 2000). Pois, a partir do planejamento concluído e aprovado, o mesmo será colocado em prática, para buscar alcançar os objetivos e metas descritos.

Outro fator importante em um planejamento turístico é realizar uma análise estratégica identificando os pontos fortes e fracos, as oportunidades e ameaças da atividade e de seus equipamentos no município (VIGNATI, 2008). Para Beni (2006) “o pensamento estratégico é o resultado do estímulo à visão sistêmica e global do mundo, com a necessidade de uma filtragem do que é adequado e viável para a sociedade, para a economia e para a cultura”. Desta forma os responsáveis por redigir o planejamento estratégico deverão se pautar além de seu conhecimento técnico, com cases de sucesso a nível estadual, federal e até mesmo internacional e adequar à realidade local.

É interessante que o órgão responsável pelo desenvolvimento do turismo local, se atente para os programas do governo que liberam verbas para o setor, desta forma inscrevendo projetos para angariar recursos para a cidade.

Beni (2006) acredita que os projetos, programas e planos públicos, são responsáveis pelo bem da comunidade como um todo, pois buscam recursos para o desenvolvimento de uma região e não apenas para o enriquecimento de um grupo específico como no caso de projetos privados. Por isso, o autor ressalta a importância do planejamento realizado pelo poder público, o qual terá maior abrangência na cidade onde é desenvolvido.

O governo federal, por sua vez, vem incentivando o desenvolvimento municipal do turismo desde 1996 com a implantação do PNMT (Programa Nacional de Municipalização do Turismo), depois em 2003 deu continuidade à idéia de maior participação do destino na gestão da própria região com o PNRT (Programa Nacional de Regionalização do Turismo). Este último programa criou os Fóruns estaduais para cada estado da federação, fóruns regionais dentro de cada estado e fóruns macro-regionais por região do país. Em Mato Grosso do Sul foram criados dez fóruns. Dourados encontra-se vinculado ao Fórum Turístico da Grande Dourados, o qual é composto por dez municípios. O objetivo do PNRT é construir estas instâncias coletivas e intermunicipais

de governança para que a partir delas os municípios e a região possam organizar estruturas e ações conjuntas ou individuais para o fomento da atividade. Além do PNRT, outros programas e projetos do governo federal estimulam o desenvolvimento do turismo de negócios e eventos, um exemplo é a publicação sobre segmentação turística, especificamente o caderno de turismo de eventos (BRASIL, 2010).

A qualidade de atuação dos fóruns do estado dependerá da situação em que o turismo se encontra organizado em cada prefeitura. Ou seja, setor de turismo forte, bem estruturado e com planejamento estabelecido em cada município poderá refletir em um fórum regional com resultados relevantes para aquela região.

METODOLOGIA

O estudo foi desenvolvido a partir do conhecimento empírico dos pesquisadores, cuja experiência trabalhando no setor de eventos permitiu identificar o grande potencial que a cidade possui para realizar, criar e executar eventos, sejam eles de negócios, lazer, esporte, saúde ou para o fomento do comércio em geral.

Como Dourados é a maior cidade da sua região turística em número de habitantes e em fluxo turístico decidiu-se por pesquisar, para este trabalho, apenas este município no que se refere à estrutura pública para gestão municipal do turismo.

A primeira etapa compreendeu a caracterização e contextualização do município de Dourados e do órgão responsável pela cadeia produtiva de turismo no segmento público, denominado de Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico Sustentável - SEMDES. Para isso, as estratégias foram divididas em três fases: pesquisas bibliográficas, a partir da leitura de livros, dissertações e artigos qualificados, além de documentos oficiais (inventário turístico da cidade de Dourados, 2015 e o Perfil Socioeconômico, edição 2012); elaboração do roteiro de entrevista e pesquisa de campo.

O roteiro de entrevista da pesquisa de campo foi elaborado após o levantamento bibliográfico sobre o tema abordado, com o intuito de que as questões permitissem identificar quais as atividades que a SEMDES desempenha para alavancar o crescimento do turismo de negócios e eventos em Dourados.

A pesquisa de campo restringiu-se a entrevista com o profissional responsável pela organização do setor de turismo da Prefeitura Municipal de Dourados, e foi selecionada por ser o Órgão Oficial de Turismo do Município, o qual acredita ser o local apropriado para o desenvolvimento da atividade através do setor público. A pasta de turismo municipal faz parte da SEMDES (Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico Sustentável). O roteiro de entrevista foi elaborado a partir de questões pertinentes à estrutura pública municipal para o turismo e suas estratégias para o setor de eventos e foi inspirado nos seguintes documentos: Paraná, 2014; Santa Maria, 2009; Mário Carlos Beni, 2006; e Tania Zapata, 2009.

A análise teve como objeto de pesquisa o setor de turismo da Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico Sustentável – SEMDES, do município de Dourados. O intuito foi caracterizar o órgão e identificar as ações relacionadas à atividade turística cuja proposição fosse do poder público local ou ações cujo poder público local fosse parceiro. O roteiro de perguntas foi dividido em três blocos de perguntas, totalizando 30 questões. Ressalta-se que o terceiro bloco foi composto por cinco eixos: planejamento e gestão municipal do turismo; ordenação e estruturação turística; fomento ao desenvolvimento turístico; educação e sensibilização para o turismo, e gestão do mercado.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

De acordo com pesquisa realizada no site institucional da Prefeitura Municipal de Dourados¹⁰, existem atualmente doze Secretarias Municipais: Administração; Agricultura Familiar e Economia Solidária; Assistência Social; Cultura; Desenvolvimento Econômico Sustentável; Educação; Fazenda; Governo; Infraestrutura e Desenvolvimento; Planejamento; Saúde; e Serviços urbanos. E seis órgãos que é a Assessoria de Comunicação; Fundação de Esportes; Instituto de Meio Ambiente; Procuradoria Geral do Município; Guarda Municipal; Agencia Municipal de Transporte e Trânsito e o PROCON.

¹⁰ Disponível em: <http://www.dourados.ms.gov.br/> Acesso em: 10/01/2016.

Os resultados do primeiro bloco mostraram que a SEMDES é dividida em cinco departamentos (Agronegócios, Turismo, Indústria, Comércio, CIAT) e uma assessoria jurídica, contabilizando 16 funcionários e quatro estagiários. A SEMDES também possui um Regimento Interno, o qual é responsável por direcionar quais atividades são pertinentes à Secretaria (Decreto Municipal N°666 de outubro/2013). Atualmente o quadro da Secretaria é composto por cinco departamentos e uma assessoria jurídica. O Departamento de Turismo é dividido pelo setor de Infraestrutura, Projeto Gastronômico, Parcerias e Fortalecimento do Mercado. A Secretaria ainda participa de alguns conselhos municipais, sendo os mais relevantes para o setor do Turismo o COMTUR (Conselho Municipal de Turismo) e o Fórum Regional de Turismo da Grande Dourados.

O COMTUR está inativo, pois a lei que o rege foi reformulada e está em análise para aprovação na Câmara Municipal de Dourados. Para que ocorra nova eleição espera-se a aprovação da Lei. Quanto ao Fórum Regional de Turismo da Grande Dourados, suas atividades acontecem regularmente, sendo que a última reunião ocorreu no dia 30 de novembro de 2015, em Dourados.

A pesquisa identificou que a Secretaria tem sofrido algumas mudanças de nome e de escopo de acordo com cada gestão: 2005 a 2008 – Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Empreendedorismo; 2009 a 2012 – Secretaria de Agricultura, Indústria e Comércio; e desde 2012 até os dias de hoje – Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico Sustentável. Segundo a entrevistada:

As ações anuais são elaboradas por cada departamento, seguindo o Plano Plurianual do município em vigência, e os recursos financeiros são destinados através da Lei de Diretrizes orçamentárias anualmente para a SEMDES.

Ainda:

A estrutura física da secretaria não é adequada ao planejamento das ações as quais o órgão precisa desenvolver, desde equipamentos eletrônicos, até os meios de transportes disponíveis.

Uma situação como a apresentada em Dourados não é a ideal, pois segundo Cerqueira *apud* Zapata, um órgão municipal de turismo teria como competência:

Mobilizar os segmentos organizados para o debate e a indicação de propostas locais para a região; Integrar os diversos setores locais em torno da proposta de regionalização; Participar de debates e da formulação das estratégias locais para o desenvolvimento da região; e Planejar e executar ações locais, integradas às regionais (2009, p. 210).

No segundo bloco buscou-se a caracterização e identificação do setor de turismo e dos seus responsáveis. Identificou-se que a Secretaria em questão, “funciona como Núcleo Municipal de Turismo desde o ano de 2005” (Entrevistada), e a este núcleo é atribuída a Promoção da Atividade Turística na Cidade.

Do quadro de funcionários da secretaria são destinados ao “Departamento de Turismo um técnico administrativo (bacharel em turismo e administração) e dois estagiários (acadêmicos do curso de turismo)” (Entrevistada). Para Beni (2006), os Estados e Municípios apresentavam enormes dificuldades e obstáculos para entender, aplicar, operacionalizar e dar continuidade as diretrizes desenvolvidas pelo Ministério do Turismo através do Programa Nacional de Regionalização do Turismo, sendo que um dos motivos é a falta de recursos humanos qualificados para desenvolver essa atividade. O que Beni afirma é percebido no órgão municipal de turismo de Dourados.

A Entrevistada explica que:

O setor é responsável pela organização de eventos; elaboração, monitoramento e controle de projetos turísticos; elaboração e execução de pesquisa; atualização de banco de dados; apoio ao CADASTUR; reuniões com instâncias de governanças locais e regionais, atendimento ao *trade* turístico e aos turistas.

No terceiro bloco, referente aos aspectos estratégicos para a gestão municipal do turismo, a pesquisa apontou que “existem projetos de desenvolvimento econômico (através de incentivos fiscais), projetos de qualificação, projeto gastronômico e projeto de infraestrutura turística”. (Entrevistada)

Os projetos de qualificação são realizados isoladamente, de acordo com a demanda, sendo que já foi realizado projeto de atendimento ao turista para o setor receptivo como: taxistas, hotéis, restaurantes, agências de viagens e de capacitação na língua inglesa em parceria com o SENAC; e, com a Fundação de Turismo do Estado junto

aos hotéis, capacitando os funcionários no Sistema Nacional de Registro de Hóspedes (antes realizado em fichas impressas).

O Projeto Gastronômico Sabores de Dourados tem como objetivo desenvolver o setor gastronômico e busca a excelência nos serviços e produtos dos bares, restaurantes e similares do município. O foco do projeto é capacitar à mão de obra, valorizar a culinária regional e regularizar as empresas. Dentro do projeto surgiu também o Festival de Boteco, além de cursos de capacitação em atendimento e de manipulação de alimentos e missões técnicas do setor.

Com relação às parcerias público-privadas nas ações de qualificação e eventos, a entrevistada afirmou que “são realizadas de acordo com a demanda do setor, não havendo nenhum planejamento estruturado anteriormente”.

Para a entrevistada:

A estrutura adequada para o órgão competente desenvolver e fomentar o Turismo da Cidade seria no formato de Fundação de Turismo ou Departamento estruturado com recurso financeiro específico para o desenvolvimento das ações de turismo, sendo necessário, ainda, ampliar os recursos humanos e equipamentos de qualidade.

Uma fundação de Turismo pode ser considerada um Órgão Oficial de Turismo em âmbito nacional, estadual, ou como neste caso, municipal, que deverá ser criado através de Lei, e depois de regulamentado. Trabalha como um importante catalisador e fomentador de ações parceiras para a efetivação da atividade turística. (PARANÁ, 2014). Para Arns apud Zapata (2009), uma Fundação de Turismo deve possuir habilidades que leve o município a uma emancipação política e social e uma relação de interdependência em relação ao Estado e as políticas públicas.

Segundo a entrevistada “Dourados possui o Conselho Municipal de Turismo, instituído por lei, e durante o ano de 2015 passou por reestruturação.” Atualmente está em análise para aprovação no legislativo. A Entrevistada ainda explica que: “O COMTUR é uma instância de governança local onde a sociedade civil organizada, poder público e entidades do *trade* discutem e propõe ações e projetos de fomento ao turismo municipal”.

O Conselho Municipal de Turismo, enquanto órgão colegiado tem como objetivo auxiliar o desenvolvimento da Política Municipal de Turismo, normatizando e propondo ações que visem à qualificação do Turismo local. Junto ao Conselho tem-se um Fundo de Desenvolvimento do Turismo, o qual tem como finalidade prover recursos à implantação de programas e a manutenção dos serviços oficiais de Turismo do Município. Segundo a entrevistada, “o Departamento de Turismo não possui recursos próprios”, sendo que os mesmos demandam da SEMDES que é responsável por distribuir aos setores de acordo com as demandas e projetos.

Para que as atividades do setor se desenvolvam com agilidade e qualidade, seria interessante que este Fundo Municipal de Turismo, estivesse em pleno funcionamento, gerando recursos para o setor, pois da forma que é desenvolvido o setor fica dependendo e concorrendo com outros projetos da SEMDES. Uma vez que o órgão oficial de turismo do município teria por finalidade o planejamento, a articulação, a coordenação, a execução e a avaliação das políticas públicas voltadas ao desenvolvimento do Turismo no município, e de forma integrada na região. A partir da tríade: Conselho, Fundo e órgão oficial de turismo, concebem-se o Sistema Municipal de Turismo, o qual, de forma integrada, terá por finalidade o desenvolvimento das políticas de Turismo municipal.

Ainda no terceiro bloco têm-se os resultados por eixos. O primeiro eixo consistiu no Planejamento e Gestão Municipal do Turismo.

O planejamento pode ser considerado a preparação de uma intervenção, seja por meio de um plano, programa ou projeto, é a etapa que se realiza antes de agir, antes de executar uma ação (BENI, 2006). No planejamento é necessário descrever todas as etapas que deverão ser desenvolvidas em um projeto para chegar ao resultado delineado e alcançar os objetivos propostos. Para que o planejamento obtenha os resultados desejados é importante que a equipe de elaboração seja qualificada e experiente, e que, principalmente, tenha domínio do trabalho que irá desenvolver. Para que isso aconteça é necessário que a Gestão Municipal do Turismo seja realizada por lideranças que tenham conhecimento técnico e experiência na área de suas atribuições (PARANÁ, 2014).

Outro fator importante para que a atividade seja realizada de forma organizada é que seja realizada por profissionais capacitados e dividida, por exemplo, em eixos, setores e etapas, nas quais cada profissional responsável irá desenvolver as atividades atribuídas ao seu setor e depois se reúnam para organizar um único projeto, o qual irá nortear as atividades do município (SANTA MARIA, 2009). Segundo a entrevistada “a Secretaria desenvolveu uma pesquisa a qual visou identificar o perfil do turista de Dourados”, no entanto a mesma não está disponível no site da Prefeitura, e também não foi disponibilizado um exemplar pela entrevistada. A entrevistada explicou que “O inventário turístico dos equipamentos disponíveis na cidade elaborado pela SEMDES no ano de 2012, foi atualizado em 2015¹¹, e está disponível no site institucional da prefeitura municipal”.

O segundo eixo foi referente à ordenação e estruturação turística. Neste eixo foram contemplados assuntos como: parques urbanos e sua reestruturação e adequação; revitalização de praças e do centro comercial; existência de projetos de padronização das vias urbanas e calçadas e a possibilidade de retomada das obras do Centro de Convenções, iniciadas em 2007. A entrevistada afirmou que “há projetos de reestruturação e adequação para os parques urbanos e praças”. Mas que os mesmos não foram executados, como exemplo tem-se: projeto de revitalização da Rua Floriano Peixoto, com o objetivo de transformá-la em espaço gastronômico e um projeto de reestruturação do centro comercial na região central da Avenida Marcelino Pires, entre a Rua João Candido Câmara e a Rua Hayel Bon Faker. Estes projetos não foram executados por falta de recursos financeiros. Em relação ao Centro de Convenções a atual gestão trabalha para a conclusão das etapas III e IV, sendo que a SEMDES será instalada no prédio do mesmo até o final do mês de abril de 2016.

No terceiro eixo, cujo tema foi fomento ao desenvolvimento turístico identificou-se “que não existe plano de captação e investimentos em negócios turísticos, bem como não existe lei municipal de incentivo ao turismo” (Entrevistada). O que inviabiliza o desenvolvimento da atividade na cidade, pois não há recursos próprios para o

¹¹Disponível em: <http://www.dourados.ms.gov.br/wp-content/uploads/2016/02/Invent%C3%A1rio-tur%C3%ADstico-2015-atual.pdf> Acesso em: 10/03/2016.

desenvolvimento de projetos que visem o desenvolvimento da atividade no município e região. Quanto às linhas de financiamento para o desenvolvimento local “é possível apenas através do Financiamento Centro Oeste – FCO e do BNDS” (Entrevistada), que pode ser buscado diretamente pelo empresário em bancos credenciados.

No quarto eixo o intuito foi indagar sobre ações de educação e sensibilização para o Turismo. As perguntas versaram sobre a existência ou não de projetos de qualificação, como seminários e oficinas para taxistas, recepcionistas, motoristas de ônibus, garçons e se são realizados programas de capacitação para os gestores públicos do turismo.

A pesquisa apontou que os projetos e planos de qualificação “são realizados esporadicamente em parceria com o setor público e privado de acordo com a demanda do *trade*” (Entrevistada), ou seja, não existe planejamento neste assunto por parte da prefeitura. As ações acontecem conforme a demanda.

O quinto e último eixo contemplou o tema gestão de mercado. Nesta temática a pesquisa apontou que o “município, através da secretaria, possui material institucional impresso e no site da prefeitura há uma página voltada ao turista” (Entrevistada). Verificando a página (<http://www.dourados.ms.gov.br>), identificou-se que o visitante pode fazer busca sobre onde comer, o que visitar, calendário de eventos, inventário turístico atualizado, projeto gastronômico, dentre outras informações relevantes aos visitantes e até mesmo à própria população.

Foi possível identificar que a Secretaria “participa de Fóruns, Congressos, voltados ao turismo, em nível regional e estadual” (Entrevistada).

De acordo com alguns autores para uma gestão eficaz é necessário planejamento, organização, operacionalização, execução, controle e avaliação das atividades. No entanto, o que se nota no setor público de Dourados é a falta de recursos humanos e qualificação para o setor, pois o setor de turismo é munido por uma profissional e duas estagiárias, que utilizam recursos físicos precários e escassos. Para que sejam realizados projetos de qualidade é preciso maior investimento de recursos humanos, podendo ser realizada parceria entre o setor e universidades, por exemplo, e até mesmo com alguns representantes do *trade* que se mostrem interessados e capazes em planejar, fomentar e desenvolver a atividade. Em relação às instâncias de governança, fomentar um Conselho

Municipal de Turismo que seja atuante e busque participar do desenvolvimento da atividade.

Um dos fatores importantes para o desenvolvimento de eventos de qualidade é que seja realizado um controle por parte do setor público, antes, durante e depois, analisando quais os impactos gerados pelo mesmo para a comunidade local e para os visitantes. Em Dourados, a maioria dos eventos acontece por iniciativa do setor privado ou de instituições de Ensino ou Associações Benéficas (Dourados, 2012), no entanto é importante que o setor público incentive e organize junto ao setor privado estratégias de apoio e fomento para potencializar os ganhos e os efeitos multiplicadores destes eventos.

Para tanto, é preciso que o setor de turismo da prefeitura desenvolva mais atividades para a comunidade e região. Para buscar recursos é necessário que o Fundo Municipal de Turismo, capte recursos através de impostos diretos para o setor de turismo da cidade, pois é notável que devido à falta de recursos financeiros os projetos não são executados, e a falta de recursos humanos, faz com que poucos projetos sejam elaborados.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O turismo de negócios e eventos é importante para o desenvolvimento turístico e até mesmo econômico da região onde é desenvolvido. No entanto, muitas vezes é necessário o incentivo do poder público para que desperte o interesse da iniciativa privada.

Com a pesquisa realizada, identificou-se em Dourados um setor específico para o desenvolvimento do turismo de negócios e eventos. Documentos consultados e elaborados pelo setor municipal responsável pelo turismo (Inventários, 2012 e 2015 e pesquisa sobre o Setor de Turismo em Dourados, 2012) demonstram que há boas iniciativas técnicas. No entanto, o setor carece de recursos humanos, recursos financeiros destinados diretamente ao setor do turismo, bem como planejamento integrado com as demais secretarias e órgãos municipais. Percebe-se que falta

autonomia para o setor de turismo do município para o desenvolvimento de mais atividades voltadas ao turismo. A pesquisa também apontou que no setor de turismo existem ações de qualificação, embora tímidas, em parceria entre os setores público e privado.

Para os estudiosos sobre planejamento do turismo a atividade depende do funcionamento conjunto de quatro grupos principais: os gestores públicos, o empresariado, os profissionais e prestadores de serviços em Turismo e a comunidade. O gestor público fomenta propostas de desenvolvimento turístico, regula e monitora a atuação dos demais atores. Também é dever do setor público cuidar da infraestrutura local (transporte comunitário, saneamento, segurança etc.), os quais são serviços básicos para o desenvolvimento do turismo. Os profissionais empregados em agências, hotéis, restaurantes, transportes e todos os serviços ligados direta ou indiretamente ao turismo, são os responsáveis por movimentar as atividades turísticas. O empresariado e os profissionais do turismo são responsáveis por injetar investimentos para o crescimento do turismo, além de serem responsáveis pelos empregos formais, e devem se preocupar em oferecer serviços de qualidade. A comunidade é responsável por receber e oferecer produtos e serviços ligados direta ou indiretamente ao turismo. O importante é que a comunidade faça parte e acredite no Turismo, pois funciona como células do sistema turístico. Por isso, é preciso elaborar ações de conscientização sobre a importância e o impacto do turismo na economia e na qualidade de vida da sociedade. Outro fator importante para o funcionamento do sistema turístico são as entidades, como Conselhos e Fóruns, Instituições de Ensino Superior, Associações de Classe, Entidades representativas, dentre outras. Recomenda-se um plano de turismo para o município, estruturado por todas estas entidades para levantamento de demandas específicas, mas que fosse coordenado pelo setor público.

Ou seja, para uma gestão eficaz é necessário planejamento, organização, operacionalização, execução, controle e avaliação. O Plano de Turismo do Município de Dourados poderia se projetar a partir de diretrizes estratégicas como: gestão e fomento ao turismo (gestão descentralizada e participativa, estudos e pesquisas, investimentos e

financiamentos); desenvolvimento do destino (organização e estruturação da oferta turística e qualificação profissional); promoção e apoio à comercialização.

Nos processos que envolvem planejamento, desenvolvimento e implementação de Planos Estratégicos de Desenvolvimento do Turismo, é necessário que exista uma organização, que deve se encarregar da coordenação, acompanhamento e gestão da região turística. Essas organizações são chamadas de Instâncias de Governança, que são entidades civis compostas preferencialmente pela iniciativa privada, poder público e sociedade civil organizada, com o papel de fazer a gestão do turismo numa dada região.

O município deve se estruturar e se organizar de forma que existam responsáveis que conheçam e invistam na atividade turística local. Existem alguns órgãos importantes que facilitam esse trabalho, como o Órgão Oficial do Turismo Municipal - OOT e o Conselho Municipal de Turismo (CMT). O Fundo Municipal de Turismo (FMT) também é importante, pois é uma conta que pode viabilizar recursos específicos para o desenvolvimento do Turismo. Além desses, também é importante se pensar na criação de Leis de Incentivo ao Turismo.

Também é necessária a formalização de empresas, empreendimentos e serviços turísticos, que podem ser incentivadas pelo município a se cadastrarem no cadastur, o que irá propiciar muitos benefícios junto ao Ministério do Turismo.

A qualificação e o Marketing Turístico, também são questões estratégicas. Intensificar o uso dos canais de distribuição; participar de eventos; organizar viagens de familiarização; promover rodadas de negócios; elaborar e distribuir materiais promocionais.

O Apoio aos eventos e a criação de um calendário de eventos pelo Órgão Oficial de Turismo, também é muito importante, para tanto, devem-se realizar pesquisas antes, durante e após sua realização, para conhecer seus promotores, objetivos, programação, fluxo e âmbito, visando definir quais eventos são realmente turísticos, ou seja, aqueles que podem divulgar o município e atrair visitantes. Depois de identificados, estes eventos podem ser foco de um apoio maior por parte do Município, do Estado e do próprio Ministério do Turismo.

Ou seja, faz-se necessário buscar recursos para o desenvolvimento do turismo, o que pode e deve ser feito por meio da elaboração de projetos, pois existem financiamentos e investimentos para o setor, tanto para o segmento público, quanto para o privado.

THE PUBLIC STRUCTURE FOR TOURISM AND THE PROMOTION OF THE SECTOR OF EVENTS IN DOURADOS-MS

ABSTRACT

This research aimed to investigate the current structure of Dourados – MS tourism official organ and relate the shape of this structure with the characteristic of a regional center that the city has. Complementarily, the research also objectified present some planning and management guidelines for the municipal tourism. For the development of the research were carried out theoretical review procedures, desk research and interview with the representative responsible for the official organ of municipal tourism. The results showed that there are few actions planned in the long term, several actions that occur as the demands happen and some actions that are part of the official schedule, like the gastronomic festival of the city. The absence of previously planned strategy is also reflected in the organ structure. Finally, the article points out some guidelines that can be used to enhance existing tourism resources and exploitable by the public and private sectors of the city.

KEYWORDS: TURISM; BUSINESS; EVENTS; GUIDELINES; POLICY.

REFERÊNCIAS

ALLEN, J.; O'TOOLE, W.; MCDONNELL, IAN; HARRIS. R. **Organização e Gestão de Eventos**. (3ª Reimpressão). Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

BENI, Mário Carlos. **Política e Planejamento de Turismo no Brasil**. São Paulo: Aleph, 2006.

BISSOLI, Maria Angela M. A. **Planejamento Turístico Municipal com Suporte em Sistemas de Informação**. São Paulo: Futura, 2000.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Oficina de Planejamento do PNMT/1998**. Programa Nacional de Municipalização do turismo. Brasília, DF: MT, 1998.

_____. Ministério do Turismo. **Programa de Regionalização do Turismo: roteiros do Brasil.** Brasília, DF: MT, 2004.

_____. (2010). Ministério do Turismo. **Turismo de negócios e eventos: orientações básicas.** / Ministério do Turismo, Secretaria Nacional de Políticas de Turismo, Departamento de Estruturação, Articulação e Ordenamento Turístico, Coordenação-Geral de Segmentação. – 2.ed – Brasília: Ministério do Turismo, 62 p.

_____. IBGE. **Cidades.** Fonte: <http://cidades.ibge.gov.br>. Acessado em: 02 de maio de 2016.

CANTON, Antonia Marisa. **Segmentação de Mercado Turístico: Estudos Produtos e Perspectivas.** São Paulo: Manole, 2009.

CROSDALES, L. D. C. C.; TOMAZZONI, E. L. **Organização e Gestão do Evento Natal Luz e Seus Retornos Para o Turismo de Gramado (RS).** Gramado: Universidade de Caxias do Sul, 2010.

CRUZ, Rita de Cássia. **Política de turismo e território.** São Paulo: Contexto, 2002.

DOURADOS. Secretária de Desenvolvimento Econômico Sustentável. **Inventário Turístico de Dourados - 2015.** / Núcleo de Turismo, 2015

_____. Prefeitura Municipal. **Perfil Socioeconômico de Dourados, 2012.**

MATO GROSSO DO SUL. Secretaria de Estado de Meio Ambiente e Desenvolvimento Econômico. Programa Estadual de Apoio aos Pequenos Negócios. Mapa de oportunidades. Dourados, Centro –Sul. Fonte: <http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/ms/artigos/mapas-de-oportunidades>. Acesso em: 02 de maio de 2016.

MELO NETO, F. P. **Criatividade em Eventos.** (2ª Ed.) São Paulo: Contexto, 2001.

NETTO, PANOSSO, A; ANSARAH, M. G. **Segmentação do Mercado Turístico: Estudos, Produtos e Perspectivas.** Manole, 2009.

PALÁCIO, KATIUSCIA M. G.; GRECHI, DORES C.; SILVA, LUCIANA F. **Eventos e Hotelaria: O Cenário no Município de Dourados.** Revista Hospitalidade, 2015.

PARANÁ. **Orientação para a Gestão Municipal do Turismo.** Curitiba, 2014.

SANTA MARIA. **Plano Municipal de Turismo 2009 - 2012.** Santa Maria, 2009.

SANCHO, Amparo. **Introdução ao Turismo: Organização Mundial do Turismo.** Traduzido por Dolores Martin Rodriguez Corner. (1ª Ed) São Paulo: Roca, 2001.

VIGNATI, FEDERICO. **Gestão de Destinos Turísticos**: Como Atrair Pessoas Para Polos, Cidades e Países. Rio de Janeiro: SENAC, 2008.

ZANELLA, LUIZ CARLOS. **Manual de Organização de Eventos**: Planejamento e Operacionalização. (5ª Ed). São Paulo/SP: Atlas, 2012.

ZAPATA, TÂNIA. **Desenvolvimento Local e a Nova Governança**. Pernambuco: IADH - Instituto de Assessoria Para o Desenvolvimento Humano, 2009.

Cronologia do Processo Editorial

Recebido em: 28. mar. 2016

Aprovação Final: 23. maio. 2016

Referência (NBR 6023/2002)

SILVA, Danieli Carla da; JESUS NETO, Djanires Lageano de; GRECHI, Dores Cristina. A estrutura pública para o turismo e o fomento ao setor de eventos em Dourados-MS. **Turismo: Estudos & Práticas (RTEP/UERN)**, Mossoró/RN, vol. 5, n. 2, p. 251-274, jul./dez. 2016.