

UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO

POLLYANA PUGAS DIAS

**O DESENVOLVIMENTO DO ECOTURISMO EM PERNAMBUCO: UMA
ANÁLISE SOB A ÓTICA DA GOVERNANÇA**

RECIFE

2013

POLLYANA PUGAS DIAS

**O DESENVOLVIMENTO DO ECOTURISMO EM PERNAMBUCO: UMA
ANÁLISE SOB A ÓTICA DA GOVERNANÇA**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração e Desenvolvimento Rural (PADR) da Universidade Federal Rural de Pernambuco (UFRPE), como requisito para obtenção do grau de mestre em Administração e Desenvolvimento Rural – Área de concentração políticas Públicas e Desenvolvimento Sustentável.

Orientador: Prof. Dr. Tales W. Vital.

**RECIFE
2013**

POLLYANA PUGAS DIAS

**O DESENVOLVIMENTO DO ECOTURISMO EM PERNAMBUCO: UMA
ANÁLISE SOB A ÓTICA DA GOVERNANÇA**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração e Desenvolvimento Rural (PADR) da Universidade Federal Rural de Pernambuco (UFRPE), como requisito para obtenção do grau de mestre em Administração e Desenvolvimento Rural – Área de concentração políticas Públicas e Desenvolvimento Sustentável.

Data de Aprovação: Recife, ____/____/____

Banca Examinadora:

Prof. Dr. Tales W. Vital – PADR/UFRPE
(Orientador)

Prof.^a Dr.^a Vicentina Ramires – PADR/UFRPE
(Examinadora Interna)

Prof. Dr. Almir Silveira Menelau – PADR/UFRPE
(Examinador Interno)

Prof. Dr. Augusto César S. de Oliveira – FBV
(Examinador Externo)

Aos meus familiares e amigos sempre
presentes nessa caminhada da vida.

AGRADECIMENTOS

Ao Senhor Deus, pois sem ele nada seria possível;

À minha família e amigos, pelo apoio e incentivo para a realização deste trabalho;

À Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES pelo subsídio concedido ao longo do curso e que me possibilitou empenhar a dedicação necessária para conclusão do trabalho;

Ao meu orientador, Prof. Dr. Tales W. Vital, pela competência e condução para construção desta dissertação;

Aos professores do PADR, Vicentina Ramires e Almir Menelau, pela atenção a mim dedicada;

A todos os colegas de turma do mestrado, em especial Ana Marta Santos, Cirilo Lemos e Rafaela Rodrigues, pelo companheirismo e espírito de cooperação;

Aos demais amigos, professores e familiares conscientemente lembrados, porém não citados, mas que contribuíram de forma direta e indireta para o alcance da conclusão deste trabalho;

E por fim, um agradecimento especial ao meu companheiro, amigo e em muitas horas professor, Leonardo Chaves, pela dedicação e paciência durante esses dois anos de curso, contribuindo de forma fundamental no alcance de mais esse objetivo em minha vida.

"Um homem precisa viajar. Por sua conta, não por meio de histórias, imagens, livros ou TV. Precisa viajar por si, com seus olhos e pés, para entender o que é seu. Para um dia plantar as suas árvores e dar-lhes valor. Conhecer o frio para desfrutar o calor. E o oposto. Sentir a distância e o desabrigo para estar bem sob o próprio teto. Um homem precisa viajar para lugares que não conhece para quebrar essa arrogância que nos faz ver o mundo como o imaginamos, e não simplesmente como é ou pode ser; que nos faz professores e doutores do que não vimos, quando deveríamos ser alunos, e simplesmente ir ver".

Amyr Klink

(Trecho do Livro Mar sem Fim)

Ed. Companhia das Letras, 2000.

RESUMO

O crescimento do mercado turístico vem ganhando expressividade enquanto atividade econômica, dada sua capacidade de geração de emprego e renda. No Brasil, a partir do ano de 2003, com a criação do Ministério do Turismo, o setor vem ganhando espaço e se diversificando e, entre as diversas vertentes observadas, o Ecoturismo figura como uma alternativa de grande potencial. Entretanto, ainda são escassos na literatura trabalhos que estudem o ecoturismo a partir desse enfoque. Dessa forma esse trabalho objetivou investigar a oferta existente do segmento de ecoturismo no estado de Pernambuco, partindo de uma análise sob a ótica da governança. Para tanto foram investigadas 18 empresas do universo ecoturístico de Pernambuco. Os dados primários foram levantados mediante o uso de questionários, além de um levantamento de dados secundários. Em seguida os dados foram interpretados a partir de um modelo analítico baseado nos aspectos de estruturas de governança abordados no referencial teórico da nova economia institucional (NEI). Os resultados revelaram a existência de um mercado ecoturístico crescente. Essas empresas oferecem serviços em 18 destinos no estado, desenvolvendo atividades que integram a oferta de ecoturismo com atividades do turismo de aventura. Os agentes presentes nesse mercado padecem de fragilidades que vão desde a estruturação empresarial até a dificuldade dessas empresas em se adequarem a estruturas de regulação. As mesmas ainda contam com fatores de estímulo ao negócio, provenientes das ações de fomento, promovidas por órgãos públicos e organizações associativas. Concluiu-se que o mercado ecoturístico no estado de Pernambuco é uma atividade ainda em desenvolvimento, mas que necessita da ação direcionada de órgãos de fomento que auxiliem na maior formalização e profissionalização do setor.

Palavras-chave: Turismo em Pernambuco – Governança – Turismo no espaço rural – Turismo de Aventura

ABSTRACT

The tourism market growth is gaining expressiveness while economic activity, given its ability to generate income and job. In Brazil, after 2003, with the creation of Tourism Ministry, the industry have been gaining space and becoming more diversified, between the different strands observed. Ecotourism as an alternative has a great potential. However, there are still few studies in the literature to study ecotourism from this approach. Thus, the aim of this work was investigate the existing supply segment of ecotourism in the state of Pernambuco, starting with an analysis from the perspective of governance. Therefore, we investigated 18 ecotourist companies in Pernambuco. Primary data was collected through the use of questionnaires, plus a survey of secondary data. Then the data was interpreted from an analytical model based on aspects of governance structures discussed in the theoretical framework of the new institutional economics (NIE). The results revealed the existence of a growing ecotourism market. These companies offer services to 18 destinations in the state, developing activities that integrate the supply of ecotourism activities with adventure tourism. The agents in that market suffer from weaknesses that range from business structuring to the difficulty of these companies fit into the structures of regulation. They still rely on factors stimulating business, from the development actions promoted by government agencies and membership organizations. We concluded that the ecotourism market in the state of Pernambuco is an activity still in development, but it needs the action of targeted funding agencies that assist in greater formalization and professionalization of the sector.

Key words: Tourism in Pernambuco - Governance - Rural Tourism - Adventure Tourism

LISTA DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1: Representação conceitual..... | 30 |
| Figura 2: Representação dos componentes de uma cadeia produtiva | 38 |
| Figura 3: Representação da Cadeia Produtiva do Turismo | 40 |
| Figura 4: Esquema representativo do sistema produtivo do ecoturismo em Pernambuco | 47 |

LISTA DE GRÁFICOS

| | |
|--|----|
| Gráfico 1: Tempo de atividade das empresas de ecoturismo entrevistadas. | 49 |
| Gráfico 2: Atividades de ecoturismo/turismo de aventura ofertadas pelas empresas entrevistadas. | 50 |
| Gráfico 3: Locais de atuação da oferta de ecoturismo pelos empreendimentos ... | 51 |
| Gráfico 4: Instituições mais citadas no fomento ao Ecoturismo..... | 65 |

LISTA DE QUADROS

| | |
|---|----|
| Quadro 1: abordagem entre as diversas definições de ecoturismo e seus autores | 25 |
| Quadro 2: Principais atividades desenvolvidas no âmbito do ecoturismo..... | 26 |
| Quadro 3: Lista das atividades consideradas como turismo de aventura | 28 |
| Quadro 4: Lista das empresas relacionadas com atividade de ecoturismo no estado de Pernambuco | 43 |
| Quadro 5: Lista de normas ABNT aplicáveis ao ecoturismo e turismo de aventura | 57 |
| Quadro 6: Costumes identificados na preparação ou execução das atividades de ecoturismo no estado de Pernambuco | 61 |
| Quadro 7: Ações promovidas pelo de fomento promovidas pelos agentes organizacionais..... | 67 |

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Número de pessoas vitimadas no turismo de aventura no Brasil20

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

| | |
|----------|--|
| ABETA | Associação Brasileira das Empresas de Ecoturismo e Turismo de Aventura |
| ABNT | Associação Brasileira de Normas Técnicas |
| APETTUR | Associação Pernambucana de Turismo Rural |
| CDC | Código de Defesa do Consumidor |
| CNAE | Conselho Nacional de Atividade de Atividade |
| CONCLA | Conselho Nacional de Classificação |
| CONMETRO | Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial |
| EMBRATUR | Instituto Brasileiro de Turismo |
| EMPETUR | Empresa de Turismo de Pernambuco S/A |
| IH | Instituto de Hospitalidade |
| INMETRO | Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia |
| MTUR | Ministério do Turismo |
| OMT | Organização Mundial do Turismo |
| PNT | Plano Nacional de Turismo |
| PNT | Plano Nacional de Turismo |
| SEBRAE | Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e pequenas Empresas |
| SETUR | Secretaria de Turismo de Pernambuco |
| UFRPE | Universidade Federal Rural de Pernambuco |

SUMÁRIO

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | INTRODUÇÃO | 16 |
| 1.1 | Problematização e Questão de Pesquisa | 18 |
| 1.2 | Hipóteses..... | 21 |
| 1.3 | Objetivos..... | 22 |
| 1.3.1 | Objetivo Geral..... | 22 |
| 1.3.2 | Objetivos Específicos..... | 22 |
| 2 | FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA | 23 |
| 2.1 | Ecoturismo: debates conceituais..... | 23 |
| 2.1.1 | Ecoturismo e Turismo de Aventura | 27 |
| 2.1.2 | Atividades turísticas no espaço rural..... | 29 |
| 2.2 | Governança | 31 |
| 2.2.1 | Conceituando governança | 31 |
| 2.2.2 | Estruturas de governança | 33 |
| 2.2.3 | A Nova Economia Institucional..... | 35 |
| 2.2.4 | Estrutura Produtiva do Turismo..... | 37 |
| 2.2.5 | Estrutura Produtiva do Turismo em Pernambuco..... | 39 |
| 3 | PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS | 42 |
| 3.1 | Definição da População | 42 |
| 3.1.1 | Especificações da atividade para os grupos analisados | 44 |
| 3.2 | Seleção da amostra | 45 |
| 3.3 | Modelo de Análise | 46 |
| 3.4 | Coleta de Dados | 48 |
| 4 | RESULTADOS E DISCUSSÃO | 49 |
| 4.1 | Caracterização da oferta de serviço de ecoturismo no Estado de Pernambuco. | 49 |
| 4.1.1 | Perfil dos empreendimentos | 49 |
| 4.2 | Ambiente institucional e as estruturas de regulação | 52 |
| 4.2.1 | Aspectos legais..... | 53 |
| 4.2.2 | Normalização | 55 |
| 4.2.3 | Costumes..... | 60 |
| 4.2.4 | Certificação..... | 62 |

| | | |
|----------|---|-----------|
| 4.3 | Ambiente organizacional e as ações de fomento | 64 |
| 5 | CONCLUSÃO | 72 |
| | REFERÊNCIAS | 74 |
| | GLOSSÁRIO | 79 |
| | APÊNDICE | 81 |

1 INTRODUÇÃO

O turismo apesar de ser um fenômeno já praticado por civilizações antigas, só mais recentemente passou a ser objeto de estudo e preocupação, não apenas da academia, mas também, de integrantes de instâncias públicas, ambientais e sociais (IGNARRA, 2003), sobretudo, porque, vem ganhando expressividade, enquanto atividade socioeconômica, tornando-se importante vetor de geração de emprego e renda da atualidade (KORSTANJE, 2011).

A atividade turística vem experimentando uma grande evolução no Brasil. As condições econômicas e políticas proporcionadas pela estabilidade decorrente do Plano Real a partir de 1994, o crescimento decorrente das ações do novo governo incluindo a criação do Ministério do Turismo, em 2003, além de várias medidas – de iniciativa pública e privada – impulsionaram vigorosamente o fluxo turístico. Desde então, a estrutura do setor tem se desenvolvido, gerando novas oportunidades de trabalho e renda e contribuindo para a redução das desigualdades sociais, sobretudo em pequenas cidades e lugarejos, destinos tão apreciados pelos novos turistas (ABETA & MTUR, 2010).

Apesar de o turismo se constituir em um setor econômico recente (IGNARRA, 2003), seu dinamismo parece ser bastante elevado, e tem possibilitado, ao longo dos anos, o surgimento de diversos segmentos que atendessem as motivações de demandas turísticas diversificadas (OLIVEIRA *et al.*, 2012).

As mudanças supracitadas permitiram observar duas vertentes dentro do contexto turístico: Uma que aponta para o chamado turismo de massa, e movimenta um grande número de pessoas em praticamente todas as modalidades turísticas. E a outra que envolve uma menor quantidade de turistas e está vinculada às relações sociais e ambientais sustentáveis (ROS & CRUZ, 2011). Inseridas nessa segunda vertente podemos identificar os segmentos do ecoturismo, turismo de aventura e turismo rural.

A catalogação dessas atividades nos cadernos de segmentações do Ministério do Turismo propõe que o ecoturismo seja o segmento de atividade turística que utilize de forma sustentável o patrimônio natural e cultural, incentivando a sua conservação e busca da formação de uma consciência ambientalista, o turismo de aventura compreende os movimentos turísticos

decorrentes da prática de aventura de caráter recreativo e não competitivo e o turismo rural um conjunto de atividades turísticas desenvolvidas no meio rural, comprometida com a produção agropecuária, agregando valor a produtos e serviços, resgatando e promovendo o patrimônio natural e cultural da comunidade (SPINK et al., 2004).

Embora, as definições mencionadas no parágrafo anterior sejam diferentes, do ponto de vista prático, grande parte dos profissionais que atuam nesses segmentos parece utilizá-las de forma equivocada intencionalmente ou por desconhecê-las (NORA, 2011). A percepção da intencionalidade está no cenário em que se observa que o profissional conhece bem as diferenças, mas não quer perder o cliente e evita assustá-lo com o termo turismo de aventura, e faz uso do eufemismo, utilizando ecoturismo (ABETA & MTUR, 2009).

Assim, ambas as situações podem demonstrar que há pessoas despreparadas para esse tipo de prestação de serviço ou que falte uma melhor estruturação da governança do segmento em relação à garantia de uma prestação de serviço mais segura e responsável condizente com os aspectos legais que envolve a atividade, sobretudo, porque o turismo de aventura oferece maiores riscos e requer um profissional com uma capacitação técnica específica.

Entre os Estados brasileiros, Pernambuco vem se destacando no crescimento do turismo e, principalmente, ecoturismo, devido à sua riqueza natural e seu vasto potencial geográfico, com diversas formações de relevos, paisagens naturais e condições climáticas favoráveis em boa parte do ano, cenário ideal para a oferta de atividades relacionadas a esse segmento.

Nesse sentido, o objetivo deste estudo foi investigar e analisar a oferta de serviço do segmento ecoturístico em Pernambuco bem como a governança existente neste setor.

Assim, na seção um o trabalho traz, além da introdução, uma problematização do cenário investigado juntamente com a pergunta que norteou a pesquisa e os objetivos geral e específicos.

Na seção dois, o trabalho, apresenta uma discussão a respeito dos conflitos conceituais acerca do ecoturismo e turismo de aventura, e um posicionamento sobre a abordagem conceitual adotada pelo trabalho; em seguida apresenta a temática sobre estruturas de governança e seus aspectos teóricos. Na seção três, abordam-se os procedimentos metodológicos da pesquisa,

incluindo uma descrição sobre seleção da amostra, os parâmetros utilizados para análise e a forma de coleta de dados. Reserva-se a seção quatro a apresentação dos resultados e discussão dos dados levantados pela pesquisa, seguido das considerações finais.

1.1 Problematização e Questão de Pesquisa

No âmbito do ecoturismo observa-se a oferta de uma grande variedade de atividades, muitas delas relacionadas com o turismo de aventura como caminhadas, atividades verticais, turismo em caverna (espeleoturismo), cavalgadas, mergulhos, entre outras.

Esta atividade passou a fazer parte das prioridades de investimentos do Ministério do Turismo por considerar um segmento estratégico para o desenvolvimento de localidades onde este se insere. Conforme corrobora Moraes (2000):

[...] especialistas em desenvolvimento rural e consultores em ecoturismo estão pesquisando o potencial econômico desta nova atividade, governos estão considerando esse potencial como fonte de entrada de divisas (MORAES, 2000, p. 65).

No ano de 2003, momento em que o Ecoturismo foi apontado pela Organização Mundial do Turismo – OMT como “um segmento em plena expansão” (ABETA & MTUR, 2011), o Brasil modificou sua postura em relação a esse novo mercado potencial, percebendo que, para o país ser reconhecido como importante destino turístico ou até uma referência nesta atividade, seria necessária uma reestruturação, tanto no que diz respeito à oferta desses produtos quanto em relação à capacitação técnica dos recursos humanos empregados para estas atividades.

Porém, o cenário encontrado até aquele momento despertava um olhar crítico sob o desenvolvimento da atividade e seus critérios, em termos de segurança, qualificação e capacitação profissional dos atuantes no segmento. Principalmente por se tratar de um produto turístico caracterizado por atividades ligadas ao meio natural e com certo grau de risco, sendo necessária a utilização de parâmetros adequados e boas práticas para sua operação.

O Ministério do Turismo, por sua vez, percebendo a importância de priorizar o turismo de aventura no desenvolvimento do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade¹ (Certificação), lança ainda em 2003 o Projeto de Normalização e Certificação em Turismo de Aventura. Este visava “identificar os aspectos críticos da operação responsável e segura desse segmento e subsidiar o desenvolvimento de um conjunto de Normas Técnicas para as diversas atividades” (ABETA & MTUR, 2011).

A construção destas normas deu-se através da parceria entre o Instituto de Hospitalidade² (IH) e a ABNT, esta representada na figura do seu Comitê Brasileiro de Turismo (ABNT/CB-54). O processo resultou em 28 normas técnicas³ específicas para o segmento de Ecoturismo e Turismo de Aventura, fato até então inédito para o turismo no Brasil.

Um estudo encomendado pelo Ministério do Turismo ao Instituto de Hospitalidade e a Fundação Férias Viva sobre a incidência de acidentes no turismo de aventura no Brasil apresentou um contexto até então desconhecido sobre a real situação da atividade no país, demonstrando uma forte incidência de fatos relacionados à segurança das atividades (Tabela 1).

¹ “Sistema criado pelo Conmetro como um sub-sistema do Sinmetro, destinado ao desenvolvimento e coordenação das atividades da avaliação da conformidade no seu âmbito”. (Disponível em: http://www.inmetro.gov.br/qualidade/comites/sbac_termo.asp. Acesso em 23 nov. de 2012).

Nota: Conmetro: Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade.
Sinmetro: Sistema Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade.

² “Organização do terceiro setor com a missão social de contribuir para a promoção da educação e da cultura da hospitalidade, visando o aprimoramento do setor do turismo de modo a impulsionar sua contribuição para o desenvolvimento sustentável do Brasil”.

³ As normas podem ser acessadas gratuitamente através do site <http://www.abnt.org.br/mtur> graças a um convênio firmado entre a ABNT e o Ministério do Turismo.

Tabela 1: Número de pessoas vitimadas no turismo de aventura no Brasil (Período 1993-2005)

| MODALIDADE | NÚMERO DE VÍTIMAS FATAIS | NÚMERO DE VÍTIMAS NÃO-FATAIS | NÚMERO TOTAL DE VÍTIMAS |
|-------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------|
| Caminhada | 17 | 202 | 219 |
| Turismo de veículos fora de estrada | 15 | 89 | 104 |
| Canionismo / Cacheirismo | 11 | 8 | 19 |
| Espeleoturismo | 2 | 10 | 12 |
| <i>Rafting</i> | 1 | 10 | 11 |
| Escalada | 2 | 6 | 8 |
| Cavalgada | 2 | 4 | 6 |
| Arvorismo | 0 | 6 | 6 |
| Mergulho | 2 | 2 | 4 |
| <i>Kitsurf</i> | 1 | 3 | 4 |
| Cicloturismo | 0 | 3 | 3 |

Fonte: Relatório Diagnóstico. (BRASIL, 2005)

Não há uniformidade nos distintos critérios sendo usados para diferenciação e classificação de programas, escolhas técnicas e práticas adotadas, nível de experiência e qualificação de responsáveis. Em geral também não há um esforço organizado para ampliar a capacidade de resposta a acidentes e incidentes de emergência (OLIVEIRA, 2005, p. 205).

No intuito de suprir uma defasagem na oferta adequada dos produtos desse segmento, especificamente no que diz respeito à profissionalização dos atores envolvidos e conseqüentemente à segurança das atividades ofertadas, e diante da expectativa do governo em fazer com que o Brasil fosse reconhecido como destino de ecoturismo e turismo de aventura no mundo, o Ministério do Turismo em parceria com o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE) e tendo a Associação Brasileira das Empresas de Turismo de Aventura (ABETA) como entidade executora, lança em 2006 o “Programa Aventura Segura”.

O programa, considerado um marco para o segmento, tinha como propósito estruturar, qualificar, certificar e fortalecer a oferta de serviço de ecoturismo e turismo de aventura no país. Elaborado de acordo com as diretrizes da Política Nacional de Turismo (PNT), promoveu ações de fortalecimento

institucional do segmento, qualificação e capacitação de condutores, empresários e profissionais, desenvolvimento de capacidade de resposta a emergências e acidentes e uma ampla disseminação da cultura da qualidade e da segurança para a operação responsável e segura das atividades de ecoturismo e turismo de aventura, além de subsidiar as iniciativas de certificação no âmbito das normas ABNT.

Assim, considerando a realidade apresentada e apoiando-se na necessidade de compreender como o ecoturismo vem sendo desenvolvido no estado, considerando ainda o acentuado crescimento do setor nos últimos anos e a atuação de agentes públicos, estimulando seu crescimento e regulando sua atuação o presente trabalho buscou responder a seguinte questão de pesquisa: quais os fatores limitantes para o desenvolvimento do ecoturismo no estado de Pernambuco sob a ótica da governança?

1.2 Hipóteses

Os fatores restritivos ao desenvolvimento do ecoturismo no Estado de Pernambuco são:

- a) A pouca maturidade das empresas que compõem o mercado ecoturístico no estado de Pernambuco;
- b) O baixo interesse por parte das empresas em adequar-se às exigências do ambiente institucional;
- c) A falta de atuação do ambiente organizacional de forma direcionada ao ecoturismo pernambucano.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo Geral

Investigar e analisar a oferta de serviços de Ecoturismo no Estado de Pernambuco bem como sua Governança.

1.3.2 Objetivos Específicos

- a) Identificar e descrever o Ambiente Institucional do Mercado Ecoturístico do Estado de Pernambuco;
- b) Identificar e descrever o Ambiente Organizacional do Mercado Ecoturístico do Estado de Pernambuco;
- c) Caracterizar a situação atual da prestação de serviços do mercado Ecoturístico do Estado de Pernambuco.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Esta seção objetiva apresentar e discutir os conflitos conceituais acerca dos segmentos de ecoturismo, turismo de aventura e turismo rural, dada as similaridades existentes entre as práticas de suas atividades, e definir a linha de abordagem adotada para este trabalho.

2.1 Ecoturismo: debates conceituais

Atualmente o turismo é considerado uma das atividades econômicas de grande relevância no Brasil. Seu desenvolvimento vem sendo impulsionado por diversas ações tanto da iniciativa pública quanto da privada, o que tem refletido, em uma melhor estruturação do setor e na geração de novas oportunidades de trabalho e renda. Nos últimos anos podemos destacar, dentro da atividade turística, o ecoturismo como um dos indicadores de forte contribuição para o crescimento do turismo no país, sendo apontado pela Organização Mundial do Turismo (OMT) como um dos segmentos turísticos promissores (ABETA e MTUR, 2011).

Dentre as várias definições encontradas, sejam elas estabelecidas por autores que retratam o tema como por organizações governamentais, a bastante difundida e compartilhada pela EMBRATUR e Ministério do Meio Ambiente é a publicada em 1994 nas Diretrizes para uma Política Nacional de Ecoturismo em que retrata o ecoturismo como:

Um segmento da atividade turística, que utiliza de forma sustentável, o patrimônio natural e cultural, incentiva sua conservação e busca a formação de uma consciência ambientalista através da interpretação do ambiente, promovendo o bem-estar das populações (BRASIL. MINISTÉRIO DO TURISMO, 2008, p. 56)

Para a EMBRATUR (2002) o ecoturismo representa uma nova tendência turística, caracterizando-se como um turismo pouco convencional e que permite o contato com ambientes naturais seja para admirar ou para desenvolver atividades dessa natureza.

Porém, dada às ambiguidades que permeiam as origens do ecoturismo, diversas definições já surgiam ao longo do tempo conferindo ao termo diferentes

interpretações cujos princípios eram caracterizados nas definições dos autores que abordavam o tema, como por exemplo, Ceballos-Lascuráin (1987) que trazia no seu conceito de ecoturismo princípios de: interesse na natureza, educação e estudo, apreciação. Já Fennel e Eagles (1990), por sua vez, complementava com princípios que abordavam a: contribuição à conservação e os benefícios da população local (FENNELL, 2002, p. 51).

Botrill e Pearce (1998 apud Fennell, 2002) já defendia que essa variedade de conceitos pouco contribuía para o entendimento de seu significado, uma vez que a atividade de ecoturismo podia assumir características peculiares a depender dos locais onde ela ocorria, interagindo com outras atividades, compartilhando assim suas definições e significados no momento da comercialização do produto turístico.

Dessa forma o segmento passava a ser visto dentro de um conceito mais amplo por alguns autores, como é o caso de Serrano (2000) em que considera o ecoturismo como uma ideia “guarda-chuva”, ligando ao termo, atividades de aventura como o *trekking* (caminhadas), escaladas, cavalgada, rapel, mergulho entre outras (SERRANO, 2000, p. 9).

Corroborando com essas premissas, Pires (1998, p. 84) cita Mourão (1995) como outro autor que também alia à temática do ecoturismo um conceito mais aberto, inserindo em sua definição a realização de atividades que possam proporcionar contatos mais íntimos com a natureza. Fennel (2002) retrata bem as comparações entre as diversas definições de ecoturismo e as variáveis abordadas pelos autores em seus conceitos (Quadro 1).

Quadro 1: abordagem entre as diversas definições de ecoturismo e seus autores ⁴

| Principais variáveis encontradas nas definições | Definições | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| Apoiados em parques e áreas protegidas | | | | | | | | |
| Contribuição à conservação | | | | | | | | |
| Benefícios da população nativas/longo prazo | | | | | | | | |
| Educação e estudo | | | | | | | | |
| Sustentabilidade | | | | | | | | |
| Baixo impacto/ não predatório | | | | | | | | |
| Gestão | | | | | | | | |
| Usufruto / apreciação | | | | | | | | |
| Aventura | | | | | | | | |
| Autores: | 1 – Ceballos-Lascuráin, 1987 ; 2 – Laarman e Durst, 1987; 3 – Ziffer, 1989; 4 – Fennel e Eagles, 1990; 5 – Sociedade de Ecoturismo; 6 - Halbertsma, 1998; 7 - Wallace e Pierce, 1996; 8 - Fennel, 2002. | | | | | | | |

Fonte: Fennel, 2002. Adaptado pela autora.

O Relatório Final do Estudo do Turismo Praticado em Ambientes Naturais Conservados, feito pela EMBRATUR (2002) aponta ainda as diversas atividades que podem ser desenvolvidas no âmbito do ecoturismo abrindo margem para diferentes enfoques no segmento (Quadro 2).

⁴ Algumas variáveis e autores foram suprimidos desse quadro sem apresentar risco quanto a relevância da informação apresentada. Para visualização completa vide Fennel (2002) citado neste trabalho.

Quadro 2: Principais atividades desenvolvidas no âmbito do ecoturismo.

| ATIVIDADE | DESCRIÇÃO |
|---|---|
| Bóia cross | descer corredeiras com a bóia |
| Canoagem | navegar por rios ou lagos em canoas a remo |
| Canyoning | descida de cachoeiras com auxílio de cordas (rapel) |
| Cavalgada/ Turismo Equestre ou Tropeirismo | andar a cavalo, à moda das tropas de mulas |
| Caving / Espeleoturismo | exploração das cavernas |
| Alpinismo/Montanhismo | prática de escaladas em rochas ou gelo, sem competição |
| Mountain-bikking | fazer trilhas com bicicletas especiais |
| Rapel | descida de paredões, abismos com auxílio de cordas |
| Rafting | descida de rios encachoeirados a bordo de botes |
| Trekking | caminhada longa com pernoite, onde o cliente leva na mochila parte dos equipamentos |
| Vôo livre | com suporte de equipamento tipo asa delta |
| Hikking | caminhada curta, normalmente de meio dia ou um só dia, sem pernoite na trilha |
| Mergulho | em apnéia ou com utilização de aparelhos de ar comprimido |
| SPA ecoturístico | com técnicas de relaxamento e exercícios anti-stress |
| Pesca Esportiva | atividade de “pesque e solte” |
| Teal - treinamento experimental ao ar livre | praticado por executivos de grandes empresas, onde são simuladas situações extremas para testar as capacidades individuais de liderança |
| Espeleologia | exploração de cavernas e/ou estudo de ambientes subterrâneos |
| Astronomia | observação do céu noturno, com ajuda de telescópios |
| Observação | de aves, de orquídeas, da fauna e flora em geral |

Fonte: EMBRATUR, 2002. Adaptado pela autora

Referente às atividades desenvolvidas no âmbito do Ecoturismo (Quadro 2), alguns teóricos e pesquisadores em estudos dessa natureza vieram, no entanto, aproximando o ecoturismo de outro segmento denominado posteriormente como Turismo de Aventura e que hoje em dia é definido, segundo o Ministério do Turismo como sendo: os “movimentos turísticos decorrentes da prática de atividades de aventura de caráter recreativo e não competitivo” (BRASIL. MINISTÉRIO DO TURISMO, 2010 a, p. 14).

O foco “aventura” já era abordado dentro de algumas conceituações de ecoturismo, como em Laarman e Durst, 1987 (Quadro 1).

2.1.1 Ecoturismo e Turismo de Aventura

Sendo o ecoturismo uma atividade bastante dinâmica e com interfaces com outras atividades que se desenvolve no mesmo ambiente natural, se faz importante contemplar a polissemia de sua definição com a do Turismo de Aventura, considerando-o, conforme alguns autores, como uma vertente do ecoturismo (SERRANO, 2000).

No Brasil, as atividades de aventura estão ligadas ao turismo na natureza, podendo ser desenvolvidas em ambientes rurais, unidades de conservação ou locais em potencial com um mínimo de preservação, apresentando assim uma forte interseção com o ecoturismo pelo fato de se utilizarem dos mesmos espaços para sua realização, o ambiente natural. Algumas conceituações, de forma mais abrangente, diferem o ecoturismo do turismo de aventura, pois enquanto o primeiro tem seu enfoque na contemplação, contribuição com a população local e promoção de uma consciência mais ambientalista, o segundo contempla a cultura de vida ao ar livre através de práticas de atividades de aventura que envolvam riscos controlados e assumidos. Teoricamente parecem conceitos bastante distintos, porém na prática é muito comum os dois termos serem utilizados para denominar atividades do mesmo tipo.

Segundo o Diagnóstico de Turismo de Aventura no Brasil, muitas das empresas que atuam nesse segmento “preferem rotular seus produtos e serviços como sendo de ecoturismo quando, frequentemente, são atividades de turismo de aventura” (ABETA & MTUR, 2009). Isso retrata as reflexões de Botrill e Pearce (1998) feitas por Fennel (2002) citadas anteriormente e que se faz pertinente para a linha de abordagem adotada nesse trabalho, em que estaremos considerando as atividades caracterizadas por turismo de aventura, como sendo elementos principais na composição do produto ecoturístico, objeto deste estudo.

Como visto no quadro 2, diversas são as atividades vivenciadas no contexto do ecoturismo. Algumas delas são consideradas como atividades de aventura, podendo ocorrer em espaços naturais, construídos, rurais, urbanos, estabelecidos como área protegida ou não (BRASIL. MTUR, 2010a).

Segundo a norma ABNT NBR 15500, entende-se por Atividades de Turismo de Aventura:

Atividades oferecidas comercialmente, usualmente adaptadas das atividades de aventura, que tenham ao mesmo tempo o caráter recreativo e envolvam riscos avaliados, controlados e assumidos (ABNT, 2007).

Mesmo tendo origem nos esportes de aventura, tais atividades são oferecidas comercialmente aos turistas apresentando enfoque recreativo que vão variar sob diferentes aspectos, seja em função do espaço em que elas ocorrem, dos equipamentos utilizados em sua realização ou de habilidades e técnicas específicas exigidas, em relação aos riscos que elas podem envolver (BRASIL.MTUR, 2006). As mais conhecidas pelo mercado de Turismo de Aventura são:

Quadro 3: Lista das atividades consideradas como turismo de aventura

| Terra | Água | Ar |
|---|-------------|---------------|
| Arvorismo | Bóia-cross | Asa delta |
| Atividades ciclísticas (cicloturismo) | Canoagem | Balonismo |
| Atividades em cavernas (espeleoturismo) | Mergulho | Parapente |
| Cavalgada | Rafting | Pára-quedismo |
| Atividades fora de estrada (off-road) | Flutuação | Ultraleve |
| Bungue jump | Kitesurf | |
| Cachoirismo | Windsurf | |
| Canionismo | Duck | |
| Caminhadas (trilhas) | | |
| Escalada | | |
| Montanhismo | | |
| Rapel | | |
| Tirolesa | | |

Fonte: Adaptado de (BRASIL.MTUR, 2006) e (BRASIL.MTUR, 2010a).

Percebe-se pela forte interseção com as atividades apontadas no Quadro 2 (desenvolvidas no âmbito do ecoturismo) que Turismo de Aventura e Ecoturismo fazem parte de um mesmo contexto, e que o que ocorre é uma inserção de atividades de aventura, no sentido de incrementar o que se entende por Ecoturismo, estando entretanto diferenciados por uma questão de segmentação de mercado, visando, conforme aponta Santesmases (1999), atender melhor as diferentes necessidades dos diferentes públicos a partir da formatação de produtos turísticos que se adequem a perfis específicos de clientes.

Em se tratando de segmentos turísticos cujas atividades são desempenhadas no espaço rural (ambiente natural), é importante abordar outro também muito popular: o Turismo Rural, o qual mesmo possuindo características conceituais e mercadológicas próprias, é confundido com o Ecoturismo.

2.1.2 Atividades turísticas no espaço rural

Se a confusão entre as definições de Ecoturismo e Turismo de Aventura podem ser atribuídas às atividades praticadas e compartilhadas por ambos os segmentos, pode-se culpar o uso do espaço rural pela equivocada associação entre o Turismo Rural e o Ecoturismo.

É importante inicialmente deixar claro o uso do termo “espaço rural” como o espaço “não urbano”, enquadrando-se como Turismo no espaço rural, além do próprio Turismo Rural, atividades Ecoturísticas e de Turismo de Aventura, entre outras (BRASIL. MTUR, 2010b). Entretanto, se considerarmos em que tipo de espaços rurais essas atividades são desenvolvidas, percebe-se uma clara fronteira, uma vez que o Ecoturismo busca áreas protegidas, devido a sua preocupação com a conservação, como citado no quadro 1, e, de maneira oposta, o Turismo Rural é fortemente caracterizado pelo desenvolvimento de atividades em espaços modificados pela agropecuária (BRASIL. MTUR, 2003 e 2010b).

Conceitualmente, de acordo com o Ministério do Turismo, o Turismo Rural pode ser entendido como:

o conjunto de atividades turísticas desenvolvidas no meio rural, comprometida com a produção agropecuária agregando valor a produtos e serviços, resgatando e promovendo o patrimônio cultural e natural da comunidade (BRASIL. MTUR, 2003).

Dessa forma, considerando os três segmentos estudados, observa-se que são atividades distintas, com características particulares, entretanto, percebe-se que o Ecoturismo e o Turismo Rural apenas se tangenciam no espaço rural, dado a característica não urbana dos segmentos. Já o Turismo de Aventura, o qual necessita de espaços *outdoor* (rurais ou não) apresenta uma intersecção com as outras duas atividades uma vez que pode ser desenvolvido tanto em áreas

conservadas como em propriedades onde se desenvolvem atividades agropecuárias (Figura 1).

Figura 1: Representação conceitual



Fonte: Elaborado pela autora.

Uma vez discutidas as definições das atividades de Ecoturismo, Turismo de Aventura e Turismo Rural, e tendo determinado os limites entre os três segmentos turísticos, cabe esclarecer que atividades consideradas como Turismo Rural, ainda que em sua interface com o Turismo de Aventura, não se constituem objeto desse trabalho. Por outro lado, ainda que se fale apenas em Ecoturismo, uma vez que, conforme apontado anteriormente (Quadro 2), várias atividades de aventura são incorporadas a esse segmento, o “Turismo de Aventura” fará parte da investigação desse trabalho apenas na proporção em que suas atividades estiverem interligadas ao Ecoturismo. Sendo assim, em diversos momentos desse trabalho se fará uso da expressão “atividades de ecoturismo /aventura”, para designar essa abordagem.

2.2 Governança

O turismo, devido ao seu estado de franco crescimento no país, tem se tornando um setor econômico dos mais importantes da atualidade. O vasto potencial territorial que o Brasil apresenta, permite que as atividades turísticas sejam desenvolvidas em cenários diversificados, e com características peculiares a cada região do país, demonstrando com isso ser uma atividade bastante complexa, necessitando de boas estruturas de governança para o seu pleno desempenho.

Assim, esta seção objetiva abordar alguns pressupostos acerca de “Governança” e seus principais conceitos no âmbito dessa temática.

2.2.1 Conceituando governança

O termo governança pode ser atribuído à derivação da expressão “governance” surgida nas reflexões iniciais feitas pelo Banco Mundial acerca do tema, em que segundo Diniz (1995) tem em vista “aprofundar o conhecimento das condições que garantem um Estado eficiente” (DINIZ, 1995, p. 400).

Um conceito mais específico é o estabelecido pelo Banco Mundial em seu documento *Governance and Development*, de 1992 em que atribui ao termo governança “a maneira pela qual o poder é exercido na administração dos recursos sociais e econômicos de um país visando o desenvolvimento” implicando ainda “a capacidade dos governos de planejar, formular e implementar políticas e cumprir funções” (GONÇALVES, 2005).

Há, no entanto, de se fazer uma breve distinção entre governança e governabilidade uma vez que na opinião de Gonçalves (2005), representam atribuições e qualidades (no caso da governabilidade) ou qualidades e meios/processos (no caso da governança).

A governabilidade insere-se na dimensão estatal do exercício do poder. Para Santos (1997) diz respeito às:

condições sistêmicas e institucionais sob as quais se dá o exercício do poder, tais como as características do sistema político, a forma de governo, as relações entre os Poderes, o sistema de intermediação de interesses (SANTOS, 1997, p.342).

Por sua vez a governança apresenta caráter mais amplo. Referindo-se nesse caso a “padrões de articulação e cooperação entre atores sociais e políticos e arranjos institucionais que coordenam e regulam transações dentro e através das fronteiras do sistema econômico” (SANTOS, 1997, p. 341).

Corroborando dessa forma com Gonçalves (2005), enquanto a governabilidade assume uma dimensão propriamente estatal, vinculada ao sistema político-institucional, a governança por sua vez opera em um plano mais amplo, envolvendo a sociedade como um todo.

Brigagão e Rodrigues (1998) relaciona a caracterização da governança como meio e processo capaz de produzir resultados eficazes quando afirma que:

diplomacia, negociação, construção de mecanismos de confiança mútua, resolução pacífica de conflitos e solução de controvérsias são os meios disponíveis para chegarmos à casa comum da Governança Global (BRIGAGÃO E RODRIGUES, 1998, p. 116).

Na visão de Finkelstein, o estudo sobre governança global “está preocupado não apenas com decisões mas também com suas consequências – por exemplo, efeitos distributivos, programas e projetos, eficácia, consentimento, e implementação doméstica” (FINKELSTEIN, 1991, p. 369).

Dessa forma é importante visualizarmos a governança de uma forma mais ampla, tendo a ver com os meios e processos mais, ao mesmo tempo, com os resultados. Sendo vista como “a totalidade das diversas maneiras pelas quais os indivíduos e as instituições, públicas e privadas, administram seus problemas comuns” (COMISSÃO SOBRE GOVERNANÇA GLOBAL, 1996, p. 2).

Abordando essa conceituação sob o enfoque do trabalho em questão, pode-se considerar a governança no turismo como:

Uma forma de administração participativa que envolve a comunidade a fim de encontrar as melhores soluções para a criação e implementação de políticas públicas, planos e projetos. Ela é executada por instâncias formadas por representantes das iniciativas privada e pública, terceiro setor e sociedade civil que atuam nos níveis nacional, estadual, regional e municipal (GUIA DA GOVERNANÇA NO TURISMO, 2011. p.4).

Cabe ressaltar que nesse contexto à palavra “instância” é atribuída o significado de “ente organizacional” (SEBRAE-PR, 2009) o que leva a caracterização do termo “instâncias de governança do turismo” como sendo:

uma organização social que conta com a participação de representações do poder público, da sociedade civil organizada e de entidades empresariais vinculadas ao turismo em determinado território (país, estado, região ou município) (SEBRAE-PR, 2009).

2.2.2 Estruturas de governança

Para António (2009) governar a transação significa “incentivar o comportamento desejado, assim como monitorá-lo”. O que pode ser feito por meio de preços, quando o produto é ofertado por vários produtores, ou por contratos em que ficam pré-definidos instrumentos de incentivo e de controle (FARINA, 1999). Segundo Fiani (2002),

uma estrutura de governança define-se como sendo o arcabouço institucional no qual uma transação é realizada, isto é, o conjunto de instituições e tipos de agentes diretamente envolvidos na realização da transação e na garantia de sua execução (FIANI, 2002).

Em se tratando do segmento turístico, “cujo desenvolvimento, além da infraestrutura física, exige sofisticadas estruturas de governança” (ALBAN, 2008), deve-se considerar, em princípio, a ideia de que não existe uma estrutura de governança que seja melhor do que outra (ANTÔNIO, 2009), e sim, apoiando-se nos pressupostos de Farina (1999), que tais estruturas sejam adequadas às características da transação à qual ela se vincula, ou seja, “trata-se de alinhar as estruturas de governança aos atributos das transações” (FARINA, 1999, p. 32). Mesmo porque, as estruturas de governança não agem no vazio, elas “atuam dentro de um ambiente institucional onde são definidos os parâmetros e as possibilidades de atuação das várias organizações/ estruturas de governança” (ALBAN, 2008).

Nesse sentido, a estrutura de governança será concebida como “o meio pelo qual se faz cumprir a ordem em uma relação onde o conflito potencial ameaça desfazer ou perturbar as oportunidades de realização de ganhos mútuos” (WILLIAMSON, 1975).

a) Ambiente institucional:

Para North (1994) as instituições são interpretadas como sendo as regras que a sociedade impõe para estruturar as relações econômicas, políticas e sociais entre os agentes, sejam constituídas por sistema de normas formais (constituição, leis, regulamentações, etc.) ou informais (crenças, costumes, tradições, normas de conduta, etc.).

Tais instituições criam e delimitam o ambiente onde ocorrerá a transação e onde as organizações irão atuar. Dessa forma, o ambiente institucional é que irá determinar a composição da estrutura de governança, e esta poderão sofrer mudanças conforme as transformações desse ambiente (FARINA et al, 1997).

b) Ambiente organizacional:

Outro ensinamento de North (1994) é de que a organização se configura como um conjunto de indivíduos dedicado a alguma atividade executada com um determinado propósito. O autor afirma que uma vez que as organizações nascem dentro do ambiente institucional, estão, portanto sob condições das regras institucionais.

Nessa perspectiva Antônio (2009) considera que as organizações (associações, federações, cooperativas, entre outros)

são constituídas por grupos de indivíduos que julgam que suas ações grupais são mais eficientes que sua ação individual. Eles atuam de maneira coordenada em um ambiente institucional [...], as quais desenham regras formais e informais que limitam a ação das organizações. As oportunidades captadas pelas organizações são fornecidas pelas estruturas institucionais (ANTÔNIO, 2009. p 53).

Cabe ressaltar que alguns mecanismos de incentivo e controle são utilizados nas organizações no intuito de coordenar suas ações no mercado.

Frente a isso, para se analisar complexos sistemas de governança que envolva a cadeia produtiva do turismo se faz necessário lançarmos um olhar sobre um importante referencial teórico para o estudo dessas estruturas: A Nova Economia Institucional. Sem o intuito de se aprofundar sobre este tema, os subitens seguintes apresentam apenas uma abordagem inicial, além também de discorrer a respeito da estrutura produtiva no âmbito do turismo.

2.2.3 A Nova Economia Institucional

São nas abordagens microeconômicas formuladas por Ronald Coase em seu trabalho – *The Nature of the Firm* de 1937 (1998, cap.2) que vamos encontrar os primórdios que darão base à nova compreensão da estrutura econômica, em que Coase passa a perceber a firma “como um sistema de coordenação de atividades alternativa ao mercado” (ALBAN, 2008), constatando com isso a firma e o mercado como duas formas existentes de coordenação.

Na falta de um aprofundamento mais específico a respeito das transações entre firma e mercado no que concerne aos custos de transação e de produção, os achados de Coase ganham contribuição de outros pesquisadores, como Oliver Williamson (1995, 1991, e 1996) e Douglas North (1981, 1990 e 1994), resultando em uma nova abordagem de análise da estrutura econômica – a Nova Economia Institucional (NEI) (ALBAN, 2008).

De acordo com Zylberstajn (1995) o objetivo fundamental da NEI (também conhecido como Economia dos Custos de Transações - ECT) é o de “estudar o custo das transações como indutor dos modos alternativos de organização da produção (governança), dentro de um arcabouço analítico institucional”. As transações constituem a troca de informações ou serviços entre os agentes, visando à produção de um bem final (ZYLBERSTAJN E NEVES, 2000).

Entre os pressupostos fundamentais da ECT vamos encontrar inicialmente o herdado do institucionalismo tradicional, de que as transações ocorrem em um ambiente institucional estruturado e que estas, uma vez não sendo neutras, acabam por interferir nos custos de transações (ZYLBERSTAJN, 1995).

Williamson (1989) citado por Gomes e Santos (2007), por sua vez define custo de transação como os dispêndios de recursos para planejar, negociar, criar, salvo relacionados às transações (custos ex-ant) e fiscalizar e corrigir problemas que surgem quando as transações não ocorrem como esperado (custos ex-post).

a) Pressupostos Comportamentais:

Outros dois pressupostos também são considerados importantes para a abordagem da NEI, o da Racionalidade limitada e o Oportunismo.

A racionalidade limitada pode ser resumida em termos da condição de absoluta impossibilidade de os agentes dominarem e conseguirem processar a totalidade das informações necessárias para a tomada de decisão mais adequada na maioria das situações negociais (WILLIAMSON, 1985).

Esta pode ser causada pela falta de habilidade dos agentes em assimilar as informações necessárias ao funcionamento de um sistema (SIMON, 1961 apud FARINA et al, 1997).

Assim, na visão de Gomes e Santos, 2007 a ECT considera que os agentes envolvidos nas transações uma vez sujeitos a uma racionalidade limitada, apesar de seu comportamento racional tendem a limitações dessa “racionalidade” originando com isso os custos de transação. Sendo necessário para minimização desses custos “o estabelecimento de mecanismos de coordenação e de estruturas de governança especiais que considerem os atributos das transações⁵ e as características do ambiente institucional” (ANTÔNIO, 2009).

O segundo pressuposto, o oportunismo, “resulta da ação dos indivíduos na busca do seu auto-interesse” (Zylberstajn, 1995), exemplificado em atitudes como roubo, mentira, engano, entre outras (casos extremos de auto-interesse) ou

⁵ A ECT em sua base teórica estabelece a relação das estruturas de governança com os atributos (características) das transações para uma minimização dos custos decorrentes dessas transações. As principais dimensões desses atributos são *frequência, incerteza e especificidade de ativo*. Para uma boa visão desses atributos, ver Williamson (1985).

apenas relacionado com a relação incompleta ou distorcido da informação (ANTÔNIO, 2009).

De acordo com Gomes e Santos (2007), “o fato de as partes obterem informação de maneira assimétrica resultará em custos de transação”, dessa forma o oportunismo pode ser reduzido sob a formulação de contratos (LEITE, 2005).

Em síntese, uma das preocupações centrais da NEI é entender como diferenciam as transações e quais as estruturas mais adequadas a cada tipo, uma vez que a existência de diversos tipos de governança está relacionada com as várias formas de transação.

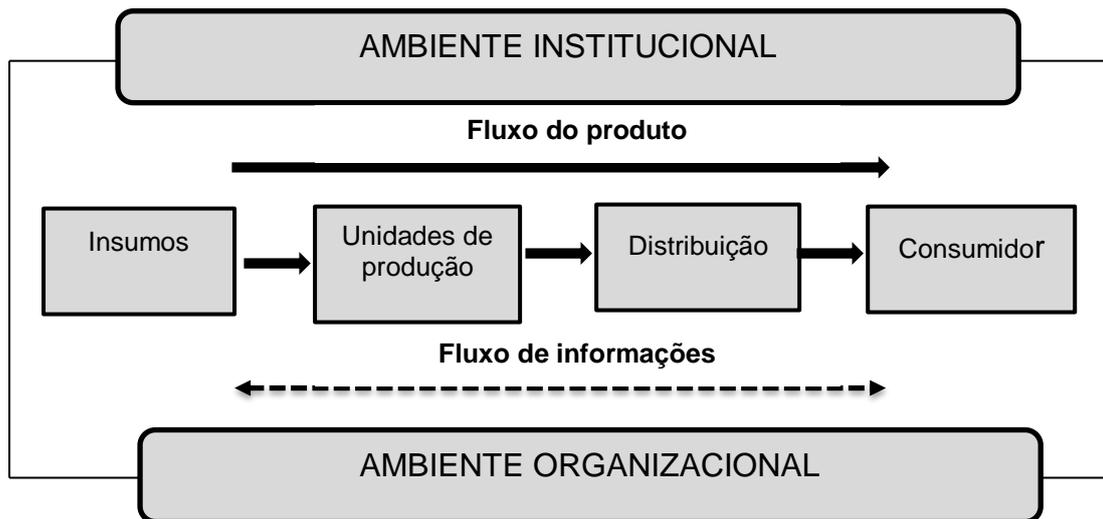
2.2.4 Estrutura Produtiva do Turismo

O estudo sobre cadeia produtiva do turismo é apresentado por vários estudiosos da área como um sistema produtivo complexo (BENI, 2001). Apesar de uma literatura relevante, se faz importante abordar, sob outras perspectivas teóricas, as estruturas de governança presentes nesse setor. A NEI, no entanto, constitui um arcabouço bastante interessante no que se refere a uma abordagem relativo ao estudo das transações.

Morvan (1998), citado por Batalha e Silva (2001, p.28) define cadeia produtiva como um “conjunto de relações comerciais e financeiras que estabelecem, entre todos os estados de transformação, um fluxo de troca, situado a montante e a jusante entre fornecedores e clientes’. Enquanto isso Silva (2002) ressalta que “uma cadeia produtiva engloba fornecimento de insumos e equipamentos, produtores, indústrias, distribuidores, atacado e varejo. Além disso, é envolvida por um ambiente institucional e organizacional.

De maneira geral a configuração de uma cadeia pode ser representada conforme a figura 2:

Figura 2: Representação dos componentes de uma cadeia produtiva



Fonte: Adaptado de Fávero, 2005.

Trabalhando esse contexto à luz do turismo no sentido lato, cabe enfatizar que o produto turístico é formado especificamente por prestações de serviços. Desse modo “ele é produzido não de forma linear, com cada agente exercendo a sua função isoladamente, mas, a partir da atuação conjunta de vários agentes, com a participação do consumidor no momento da prestação dos serviços e de maneira simultânea ao consumo” (GOMES E SANTOS, 2007).

No que concerne à associação da temática ao trabalho em questão, cabe considerar que os insumos/matéria prima da atividade ecoturística estão relacionados aos recursos naturais e culturais de uma região, que constituem os atrativos turísticos (GOMES E SANTOS, 2007). Diferentemente do que ocorre em outros sistemas produtivos, estes “insumos”, por se configurarem em um ambiente de domínio público, não estão passíveis de transformação, portanto, cabe ao prestador de serviço a diferenciação na qualidade com que presta tal serviço. Somente desta forma é que o consumidor poderá, percebendo a qualidade, optar pelo serviço em oferta.

2.2.5 Estrutura Produtiva do Turismo em Pernambuco

Para um bom desempenho do turismo, a governança deve estar bem articulada com os atores presentes na estrutura produtiva do turismo, presente no Estado. Entre os parceiros que devem fazer parte no contexto das instâncias de governança regional e que são citados no Módulo Operacional de Institucionalização das Instâncias de Governança criado pelo Ministério do Turismo, destacam-se (BRASIL. MTUR, 2007):

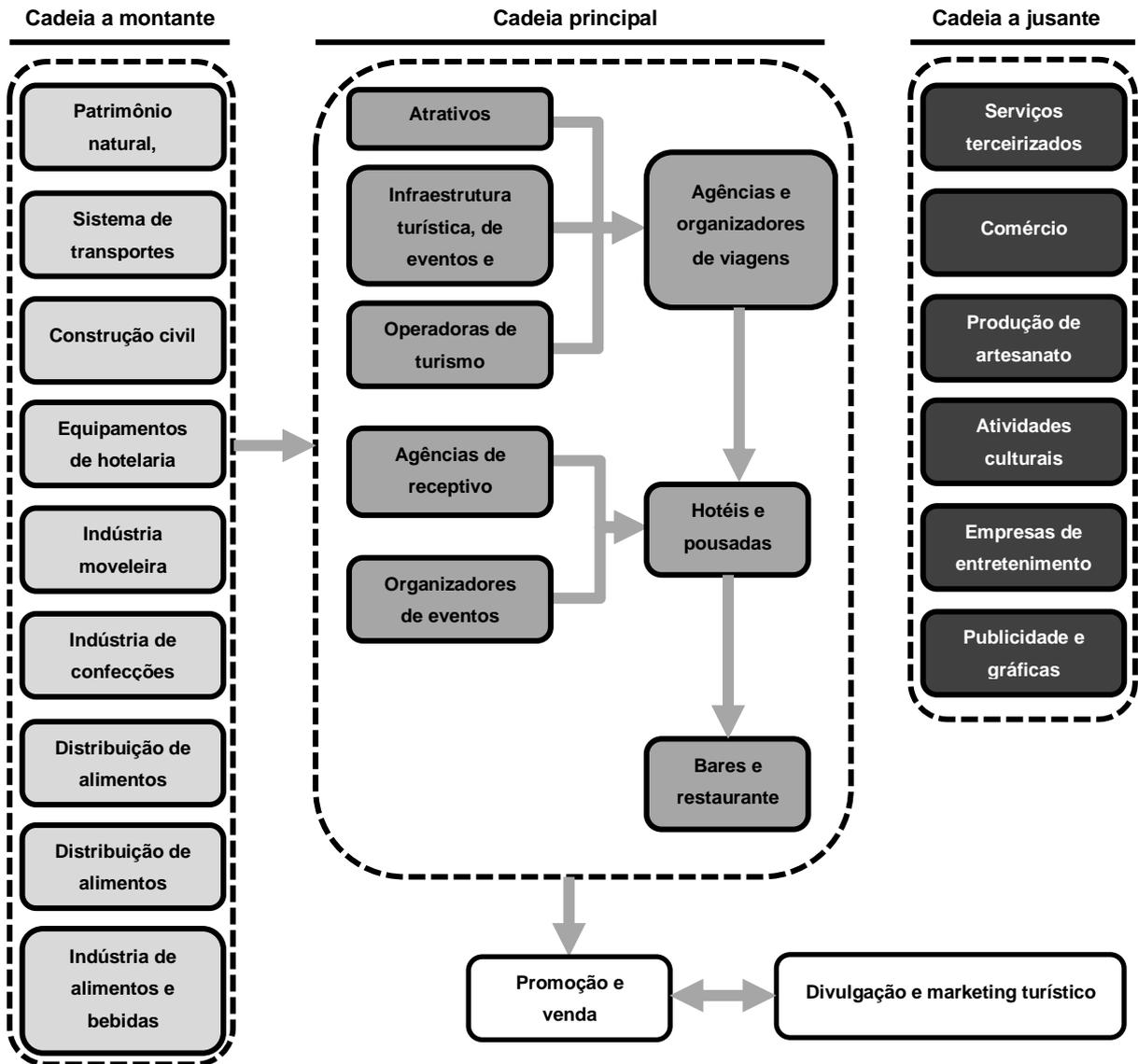
- gestores públicos do turismo municipal;
- representantes de segmentos relacionados direta ou indiretamente à atividade turística, estadual e municipal;
- representantes das organizações não governamentais;
- representantes das instituições voltadas ao desenvolvimento regional e à sociedade civil;
- representantes dos órgãos ambientais, de transporte, de infraestrutura, de saúde e de segurança;
- representantes do Sistema “S” (SENAC, SENAI, SESI, SEBRAE, SESC, SENAR e SESCOOP);
- representantes da cadeia produtiva do turismo, ou seja, representantes de diferentes grupos sociais com características econômicas, sociais e culturais bastante heterogêneas;
- outras lideranças locais .

Focando no que diz respeito à cadeia produtiva, esta pode ser entendida como:

A malha de interações sequenciada de atividades e segmentos produtivos que convergem para a produção de bens e serviços (articulação para frente e para trás), articulando o fornecimento dos insumos, o processamento, a distribuição e a comercialização, e mediando a relação do sistema produtivo com o mercado consumidor (SEBRAE, 2008).

Cabe enfatizar, que a eficiência produtiva da Cadeia, depende de um conjunto de ações externas a ela, além de uma oferta de infraestrutura adequada, regulação da produção e comercialização, disponibilidade de tecnologia e mão-de-obra qualificada, entre outros. No que concerne à cadeia produtiva do turismo em Pernambuco, esta pode ser representada conforme figura 3:

Figura 3: Representação da Cadeia Produtiva do Turismo



Fonte: Sebrae/Multivisão, 2007. Adaptado pela autora.

A cadeia principal representa as atividades hoteleiras e bares e restaurantes, classificadas pelo IBGE (2004) como “Alojamento e Alimentação” (atividades âncora do turismo). Estas são articuladas pela infraestrutura turística, pelas agências de viagens e receptivo, e organizadoras de eventos. A comercialização do produto turístico resulta das ações de marketing e vendas dos atrativos e produtos turísticos.

Na cadeia a montante, constam as atividades de serviços de transportes e industriais (confeções, moveleiro, alimentos e bebidas), distribuição de alimentos, construção civil e atividades de patrimônio natural, histórico e cultural. Já na cadeia a jusante têm-se os serviços terceirizados, as empresas de entretenimento e publicidade, os produtos turísticos e a prestação de serviço ao turista.

Segundo estudo feito pelo Sebrae vem sendo evidenciado um crescimento do turismo no Estado de Pernambuco, acompanhado da expansão do volume de negócios estimado para a atividade caracterizada por “alojamento e alimentação” (cadeia principal) (SEBRAE, 2008). O que provocará reflexos em outros elos da estrutura produtiva, gerando com isso oportunidades de negócios futuros (ex. agências que ofertem *city tours* com trilhas alternativas) e boas perspectivas para outros segmentos do turismo (ex. turismo religioso, enoturismo, turismo rural) (SEBRAE, 2008).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

3.1 Definição da População

Buscando montar um panorama geral do ecoturismo /turismo de aventura no estado de Pernambuco, foi realizado um mapeamento da oferta de serviços relacionados a esses segmentos no estado, oferecidos por empresas formais ou não. Tal levantamento foi realizado através de informações disponíveis na Associação Brasileira das Empresas de Ecoturismo e Turismo de Aventura (ABETA), na Empresa de Turismo de Pernambuco (EMPETUR), na Secretaria de Turismo de Pernambuco (SETUR), na Associação Pernambucana de Turismo Rural e Ecológico (APETURR), além de páginas de divulgação na internet, redes sociais e indicações de profissionais e empresários do ramo.

Para uma melhor caracterização dessa oferta, à medida que os indivíduos foram sendo identificados, estes eram agrupados em 3 (três) tipos de empreendimentos: **Agências – Operadoras** - e **Equipamentos rurais**. A priori, por não se conhecer efetivamente o tipo de estruturação empresarial de cada um, foi estabelecida para essa divisão, a seguinte categorização:

- **Agências:** Foram consideradas como agências as empresas que ofertavam entre seus pacotes de viagens, roteiros que envolvessem a prática de alguma atividade relacionada com o ecoturismo e o turismo de aventura.
- **Operadoras:** Foram consideradas como operadoras as empresas que, além de comercializarem seus próprios roteiros de ecoturismo e de aventura, também operacionalizassem tecnicamente a atividade. (Ex. Atividade de rapel).
- **Equipamentos rurais:** Foram considerados como equipamentos rurais todo empreendimento associado à APETURR, que ofertassem alguma atividade de ecoturismo e/ou de aventura dentro de sua propriedade.

Deste conjunto, compôs-se o universo da pesquisa, o qual totalizou 33 empresas de pequeno a médio porte em operação atualmente (Quadro 4).

Quadro 4: Lista das empresas relacionadas com atividade de ecoturismo no estado de Pernambuco

| | NOME | LOCALIZAÇÃO | ATIVIDADES |
|----------------------------|--------------------------------|------------------------|-----------------------------------|
| Agências | Cia da Trilha | Recife | Rapel - Caminhada |
| | Cometa Aventura | Recife | Caminhada |
| | Eco Adventure Turismo | Recife | Caminhada – rapel |
| | Laurentur | Bezerros | Caminhada |
| | Retirantes urbanos | Recife | Caminhada |
| | Sem Rumo Ecoaventura | Recife | Caminhada |
| | Trilha Eco Receptivo | Gravatá | Caminhada -Arvorismo - Rapel |
| Operadoras | Tribos Ecotur | Recife | Caminhada |
| | Rapel ao Extremo | Recife | Rapel |
| | 90 Graus Adventure | Janga/Paulista | Rapel |
| | Falcões da Adrenalina | Recife | Rapel - Caminhada |
| | Tribo da Trilha | Recife | Rapel- Caminhada |
| | GRAVE – Rapel | Recife | Rapel |
| | Grupo Petrus | Recife | Rapel - Caminhada - Camping |
| | AICA – Diving | Ipojuca | Mergulho |
| | Aquáticos - Centro de Mergulho | Recife | Mergulho |
| | Submerso Scuba Diving | Ipojuca | Mergulho |
| | Ganesh | Ipojuca | Mergulho |
| | Aquamarine | Ipojuca | Mergulho |
| | Acquaviva | Ipojuca | Mergulho |
| | Porto Point | Ipojuca | Mergulho |
| | Ocean Diving | Ipojuca | Mergulho |
| Porto Diving | Ipojuca | Mergulho | |
| Equipamentos Rurais | Aparauá Ecoaventura | Goiana | Caminhada |
| | Casa de campo Engenho de Lazer | Itambé | Cavalgada - Tirolesa - Caminhada |
| | Engenho Pedra do Rodeadouro | Bonito | Caminhada |
| | Engenho Cachoeira | Ribeirão | Caminhada - Cavalgada |
| | Itamatamirim Park | Vitória de Santo Antão | Rapel - Caminhada - Tirolesa |
| | Engenho São Bernardo | São Benedito do Sul | Cavalgada - Caminhada |
| | Fazenda Betânia | São Benedito do Sul | Caminhada - Cavalgada |
| | Fazenda Brejo | Saloá | Cavalgada - Caminhada |
| | Bonito Ecoparque | Bonito | Arvorismo -Rapel |
| | Eco Parque Pocinho | Moreno | Caminhada - Arvorismo - Cavalgada |

Fonte: Elaborado pela autora.

Em relação à forma de atuação das empresas, (07) sete empreendimentos foram identificados como Agências, (16) dezesseis como Operadoras e (10) dez como Equipamentos Rurais.

3.1.1 Especificações da atividade (segundo sua atividade econômica) para os grupos analisados

a) Agências de viagens:

Entende-se por agências de viagens os empreendimentos que são constituídos juridicamente no sistema de tributação do Simples Nacional⁶ e representados segundo ao CONCLA (Conselho Nacional de Classificação) através da Classificação de Atividade Econômica (CNAE) em que estabelece que:

Esta classe compreende: - as atividades de organização e venda de viagens, pacotes turísticos, excursões – as atividades de reserva de hotel e de venda de passagens de empresas de transportes – o fornecimento de informação, assessoramento e planejamento de viagens para o público em geral e para clientes comerciais – as atividades de venda de bilhetes de viagens para qualquer finalidade. Compreende também: - as atividades de venda de passagens aéreas por companhias estrangeiras.

Esta classe não compreende: - as atividades de operadores turísticos

Para o Fisco, tal regime de tributação não permite que as agências se enquadrem na classificação de Operadores Turísticos (CNAE 7912-1/00) sob pena de desenquadramento e autuações conforme estabelecido no Anexo I da Resolução CGSN n.º 6 de 2007⁷.

b) Operadoras de turismo:

Os empreendimentos enquadrados como “Operadoras” são registrados sob a classificação CNAE 7912-1/00, onde se define que:

Esta classe compreende: - a atividade de organizar e reunir pacotes turísticos e excursões que são vendidas em agências de viagens ou diretamente ao público cliente. As excursões podem incluir uma ou todas dentre as seguintes atividades: transporte, alojamento, alimentação, visitas a museus, lugares históricos e culturais, teatro, música e eventos esportivos.

⁶ O Simples Nacional é um regime tributário de arrecadação, cobrança e fiscalização de tributos aplicáveis às Microempresas e Empresas de Pequena Porte, previsto na Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006.

⁷ Dispõe sobre os códigos de atividades econômicas previstos na Classificação Nacional de Atividades Econômicas (CNAE) a serem utilizados para fins da opção pelo Regime Especial Unificado de Arrecadação de Tributos e Contribuições devidos pelas Microempresas e Empresas de Pequeno Porte (Simples Nacional).

Essa classe compreende também: - as atividades dos guias turísticos.

Esta classe não compreende: - as atividades das agências de viagens

c) Equipamentos rurais:

São considerados equipamentos rurais os empreendimentos geralmente situados em locais aprazíveis cujas propriedades estão inseridas em paisagens tipicamente rurais, possuindo infraestrutura para recepcionar os clientes com serviços de receptivo, alimentação e, em alguns casos, de hospedagem, terceirizando a maior parte das atividades relacionada ao ecoturismo e atividades de aventura que se desenvolvem dentro de sua propriedade.

Os equipamentos encontrados no estado de Pernambuco são, em sua maioria, oriundos de antigas propriedades rurais agropecuárias como engenhos e fazendas. Oferecem atividades turísticas associadas ou não ao turismo rural, utilizando para tanto as áreas modificadas pela agropecuária como os remanescentes de vegetação nativa existente na propriedade.

3.2 Seleção da Amostra

Cabe aqui ressaltar que, inicialmente, buscou-se trabalhar com todo o universo, porém foi evidenciada certa resistência por parte de 15 empresas contatadas, em ceder suas informações acerca do que estava sendo questionado nos instrumentos de coleta. Tal receio pôde ser percebido, pois, para alguns, o levantamento era interpretado como uma ação fiscalizadora, mesmo tendo sido apresentado o comprovante da situação de pesquisador (credencial) informando a instituição onde realiza a pesquisa (UFRPE) e explicado o objetivo da investigação, no intuito de garantir a confiança dos indivíduos contatados.

Este impasse contribuiu de certa forma para que, o universo de empresas não fosse levantado e as empresas entrevistadas se constituíssem em uma amostragem não probabilística por acessibilidade. Participaram dessa amostra apenas empresas formalizadas que, de forma comercial, ofertassem pelo menos uma atividade relacionada ao Ecoturismo. Dessa forma, foram levantados os

dados de 18 empresas (Quadro 5) , representando pouco mais de 50% das empresas desse universo, localizadas entre a região metropolitana de Recife e o Agreste do Estado de Pernambuco.

Quadro 5: Empresas que compuseram a amostra da pesquisa.

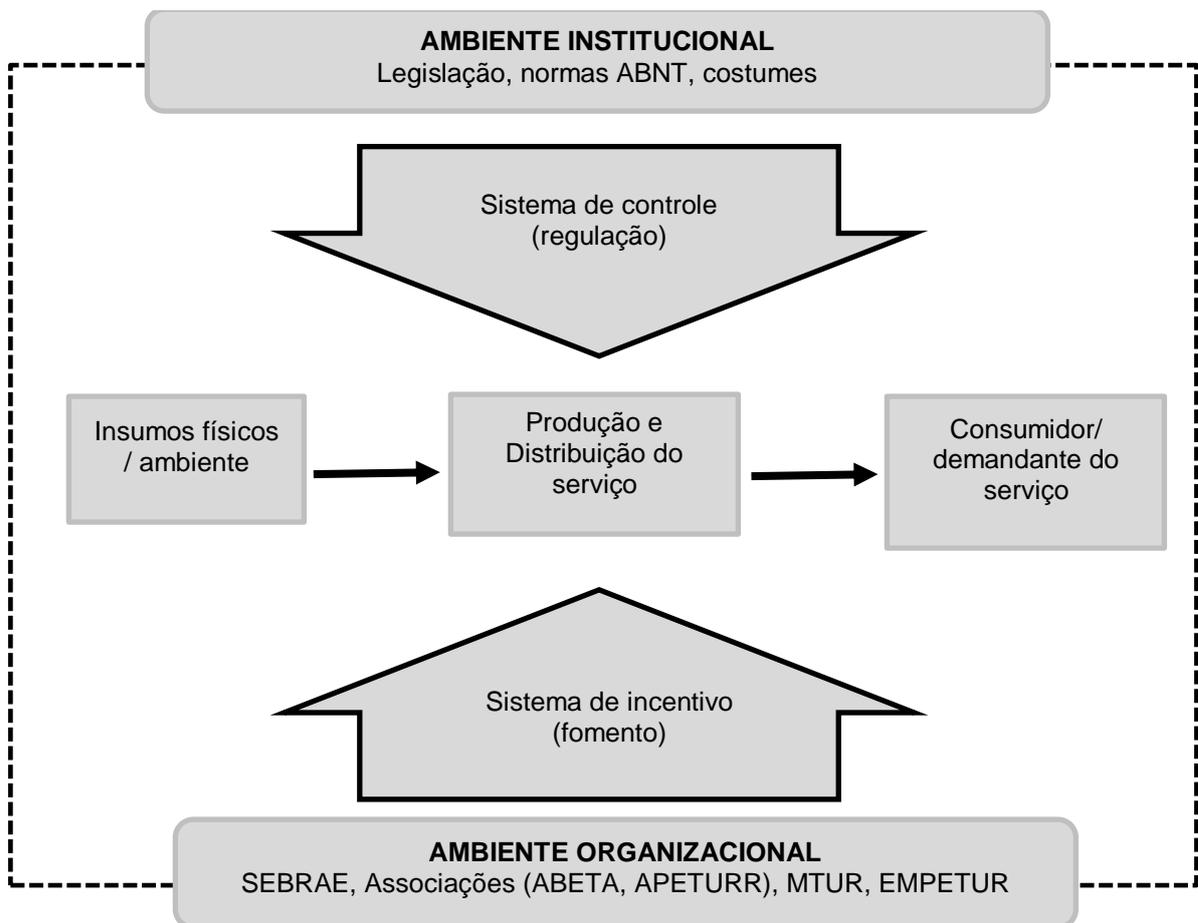
| | NOME | LOCALIZAÇÃO | ATIVIDADES |
|----------------------------|--------------------------------|------------------------|---|
| Agências | Cia da Trilha | Recife | Rapel - Caminhada |
| | Cometa Aventura | Recife | Caminhada |
| | Eco Adventure Turismo | Recife | Caminhada – rapel |
| | Laurentur | Bezerros | Caminhada – Cavalgada - Rapel Tirolesa - Arvorismo |
| | Sem Rumo Ecoaventura | Recife | Caminhada |
| | Trilha Eco Receptivo | Gravatá | Caminhada - Arvorismo - Rapel - Camping – Cicloturismo - Cavalgada |
| Operadoras | Tribos Ecotur | Recife | Caminhada - Rapel |
| | Rapel ao Extremo | Recife | Rapel |
| | Tribo da Trilha | Recife | Rapel- Caminhada - Camping – Cachoeirismo - Tirolesa - Arvorismo - Escalada |
| | GRAVE – Rapel | Recife | Rapel - Tirolesa - Caminhada |
| | Grupo Petrus | Recife | Rapel - Caminhada - camping |
| | AICA – Diving | Ipojuca | Mergulho |
| | Aquáticos - Centro de Mergulho | Recife | Mergulho |
| | Submerso Scuba Diving | Ipojuca | Mergulho |
| Equipamentos Rurais | Aparauá Ecoaventura | Goiana | Caminhada - Cicloturismo |
| | Casa de campo Engenho de Lazer | Itambé | Cavalgada - Caminhada |
| | Itamatimirim Park | Vitória de Santo Antão | Rapel - Escalada - Tirolesa |
| | Eco Parque Pocinho | Moreno | Caminhada - Arvorismo - Tirolesa |
| | | | |

Fonte: Elaborado pela autora.

3.3 Modelo de Análise

Neste trabalho a estrutura de governança está inserida para compor o espaço de análise que tem como foco central a representação do ambiente institucional e organizacional do ecoturismo e a organização empresarial referente à prestação do serviço (produção e distribuição). Dessa feita, a Figura 3 vem ilustrar a configuração projetada do sistema produtivo do ecoturismo, como modelo adotado para esse estudo.

Figura 4: Esquema representativo do sistema produtivo do ecoturismo em Pernambuco⁸



Fonte: Elaborado pela autora. Adaptado de Fávero (2005) e Arbage (2004).

Como parâmetros de análise foram utilizados as **ações de fomento**, neste caso representado pela forma através da qual a cadeia produtiva se relaciona com o Ambiente Organizacional; as **ferramentas de regulação** advindas do Ambiente Institucional e a **produção e distribuição**, visto serem atributos diretamente relacionados à prestação do serviço e que sofrem influência de ambos os ambientes.

Tais categorias analíticas foram delimitadas a partir da adaptação do modelo de análise das estruturas de governança com base em Fávero (2005) e Arbage (2004), permitindo assim a construção do quadro descritivo da situação da governança do setor.

⁸ As setas elaboradas com linhas cheias (preto) indicam uma relação direta, sendo colocadas no sentido do processo que recebe o fluxo. A linha tracejada envolvendo o processo indica que está sob o controle/influência dos ambientes.

3.4 Coleta de Dados

Para o levantamento dos dados primários, entre os meses de agosto e dezembro de 2012, foram aplicados questionários divididos em dois instrumentos: a primeira parte (Instrumento 01) buscou identificar o perfil das empresas do segmento a partir de perguntas que investigavam aspectos como organização e comercialização do produto, as iniciativas de fomento dos agentes de apoio relacionados ao Ambiente Organizacional; a segunda parte (Instrumento 02) buscou identificar o conhecimento a respeito dos Sistemas de Controle aos quais estão sujeitas as empresas e aspectos relacionados a segurança. Todos os questionários foram respondidos diretamente pelos proprietários das empresas.

Especificamente para a caracterização dos Ambientes Institucional e Organizacional, foi utilizado também o aporte de dados secundários, que consistiu basicamente de relatórios e manuais de órgãos oficiais ligados ao turismo e associações empresariais relacionadas ao segmento.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

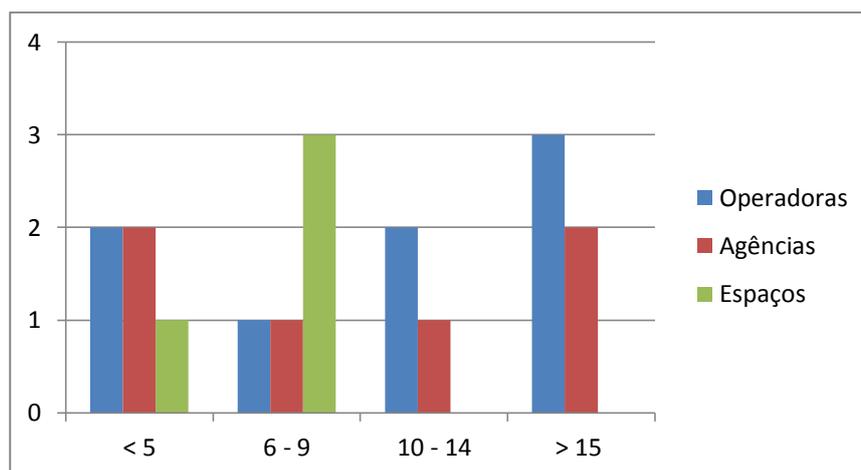
4.1 Caracterização da oferta de serviço de ecoturismo no Estado de Pernambuco.

4.1.1 Perfil dos empreendimentos

A partir das 18 empresas investigadas pode-se traçar um perfil bastante representativo da realidade do Ecoturismo na área estudada. Inicialmente foi percebido que 61% dos empreendedores desse ramo possui nível superior, concluído ou em andamento, entretanto apenas um terço desse total apresenta formação específica em turismo, exatamente a mesma proporção que já trabalhava anteriormente com alguma atividade no setor turístico. Os demais exerciam outras atividades não relacionadas com o segmento.

Em relação ao tempo de atividade das empresas do setor, dos dados coletados, verificou-se que o interesse empreendedor pelo mercado ecoturístico no estado não é recente, uma vez que 28% (cinco) das empresas entrevistadas atuam nesse mercado a quinze anos ou mais tempo. É importante destacar que o pioneirismo do setor deu-se por conta das agências e operadoras, vindo apenas posteriormente, os espaços rurais a interessar-se pela atividade, passando a atuar no mercado. O setor continua a crescer em velocidade praticamente constante, visto que o mesmo percentual de empresas entrevistadas foi verificado com atividade iniciada apenas nos últimos cinco anos.

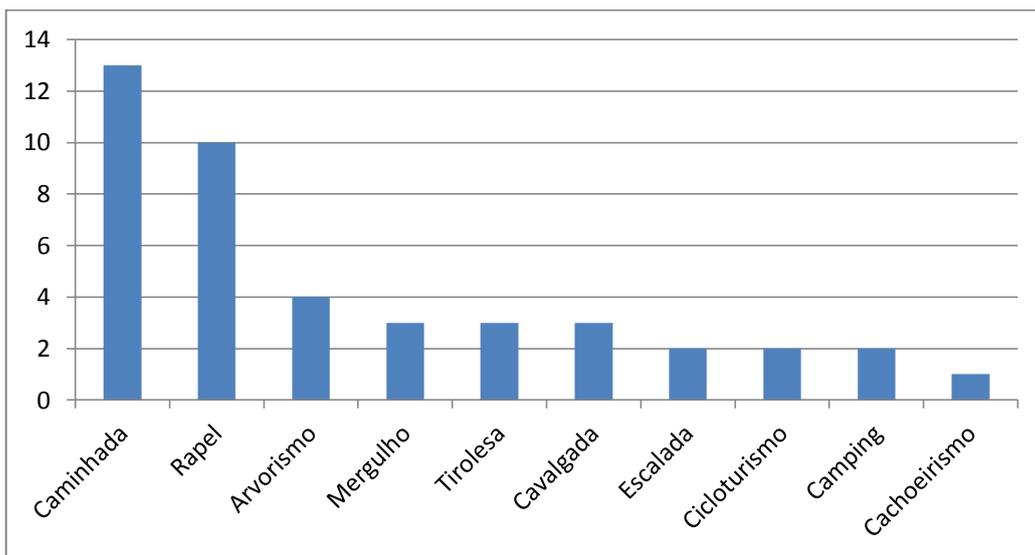
Gráfico 1: Tempo de atividade das empresas de ecoturismo entrevistadas.



Fonte: Dados da pesquisa.

A respeito das atividades praticadas, dez atividades de ecoturismo/aventura são ofertadas pelos mesmos (Gráfico 2). Dentre elas as mais comuns são a caminhada e o rapel, as quais são oferecidas por 13 e 10 empresas, respectivamente. Entre as menos frequentes, estão o cachoeirismo, ofertado por apenas uma empresa e a escalada, o cicloturismo e o camping, comercializados por duas empresas cada um.

Gráfico 2: Atividades de ecoturismo/turismo de aventura ofertadas pelas empresas entrevistadas.

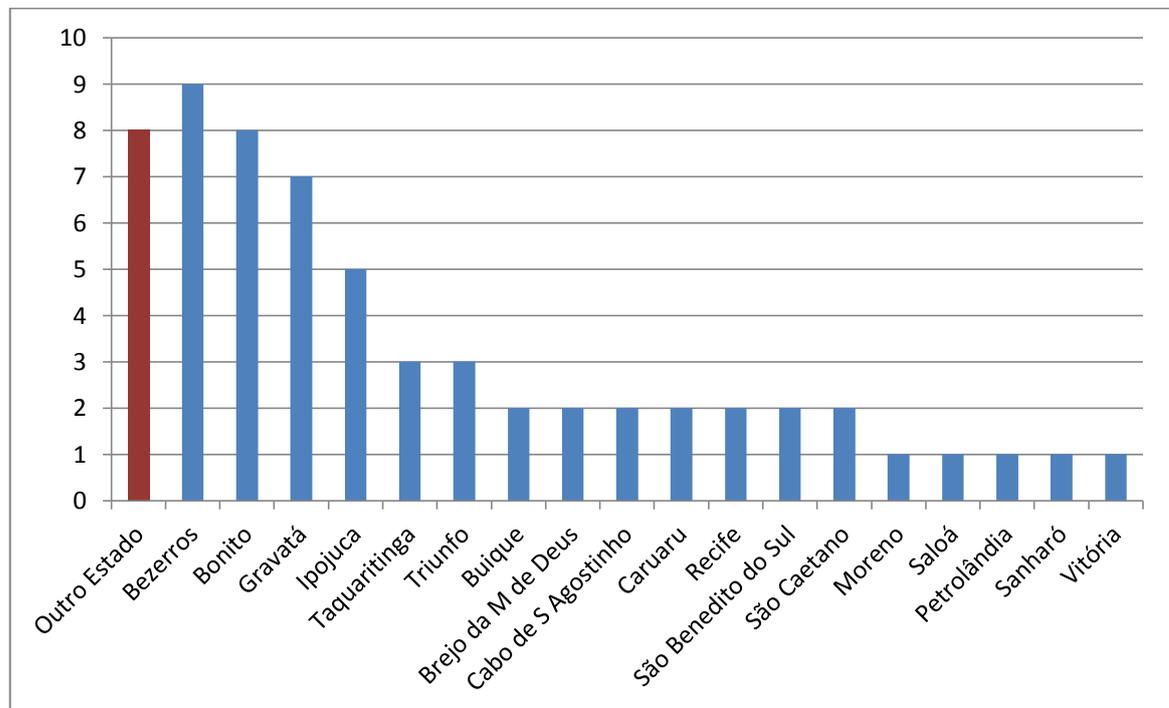


Fonte: Dados da Pesquisa.

Apesar de 50% (14) das empresas oferecerem roteiros exclusivamente no Agreste e Sertão do estado, verificou-se que 10 empresas possuem sede dentro da região metropolitana. As empresas situadas fora do perímetro metropolitano constituem-se por Equipamentos Rurais (04) ou por pequenas operadoras (04). O fato da maioria das empresas estarem sediadas na região metropolitana, além de revelar que a maior demanda desse produto se encontra na capital e nos arredores, pode estar relacionado com a falta de divulgação e estrutura turística da maioria dos destinos explorados, o que faz com que os turistas não se desloquem por conta própria até estes locais. As poucas empresas sediadas distante da capital confirmam essa ideia, uma vez que se localizam exatamente em municípios que estão entre os mais visitados com finalidade ecoturística (Ipojuca, Gravatá e Bezerros), os quais possuem maior infraestrutura turística.

Apenas dezoito destinos foram citados como destinos ecoturísticos. Os mais citados pelas empresas foram os municípios de Bezerros, citado em 50% dos questionários, Bonito em 44%, Gravatá em 39% e Ipojuca em 28% das respostas. Cabe ressaltar a grande quantidade de empresas que também operam destinos em outros estados, dentre os quais, o mais evidenciado foi a Chapada Diamantina – BA, considerado um dos principais roteiros de ecoturismo no Brasil. Outro fato bastante relevante que foi percebido nas respostas é a tendência das empresas com mais tempo de mercado operarem em uma menor quantidade de destinos, concentrando seus pacotes nos destinos mais populares. As empresas mais jovens além de manterem em seu portfólio uma grande quantidade de destinos, oferecem roteiros exclusivos e pouco explorados, fator importante para a expansão da atividade no estado.

Gráfico 3: Locais de atuação da oferta de ecoturismo pelos empreendimentos



Fonte: Dados da Pesquisa.

Ao serem questionadas a respeito da movimentação de clientes, verificou-se que as empresas do segmento ecoturístico realizam de dois a quatro passeios por mês, atendendo mensalmente em média apenas 150 clientes, havendo, entretanto, uma clara distinção entre a procura por equipamentos rurais e os

demais serviços, uma vez que todos os proprietários de propriedades rurais entrevistados afirmaram atender mais de 200 clientes por mês, contrastando com as informações cedidas pelas demais empresas, que mostram que nenhum dos demais empreendimentos, entre operadoras e agências, chega a atender mais de duzentas pessoas por mês.

Uma vez que as agências e operadoras atuam numa interface entre Ecoturismo e Turismo de Aventura, já que oferecem essencialmente atividades como caminhadas, rapel, entre outras, a maior demanda por equipamentos rurais pode apontar para a existência de um público interessado apenas pelo Ecoturismo, o qual se desloca para os ambientes rurais com a única intenção de contemplação e contato com o meio natural.

4.2 Ambiente institucional e as estruturas de regulação

Estabelecer uma caracterização do ambiente institucional para o segmento de ecoturismo turismo de aventura e a suas estruturas de regulação não se constitui em uma tarefa fácil, uma vez que ambos os segmentos apresentavam uma oferta de serviço com uma pequena estruturação produtiva e sem muita regulação definida.

O ambiente institucional é caracterizado pelas “regras do jogo”, sejam elas explícitas ou implícitas, formais ou informais que orientam o comportamento dos agentes atuantes no segmento, podendo ser constituídos por leis, legislações, regulamentações, tradições, etc.

No segmento em estudo, foi possível levantar alguns aspectos de influência marcante além de identificar como parte do aparato institucional, ferramentas regulatórias, cujo propósito culmina na instituição de boas práticas para uma melhor orientação quanto à ação produtiva dos agentes empresariais envolvidos na comercialização de produtos ecoturísticos e de aventura.

Entre esses aspectos destacam-se: os aspectos legais referentes à atividade; a institucionalização de normas técnicas de referência para o segmento e a implementação de processo de certificação.

4.2.1 Aspectos legais

Por ser um segmento diferenciado e relativamente novo, existe certo grau de dificuldade em encontrar aspectos legais compatíveis com o desenvolvimento das atividades de ecoturismo/de aventura.

Como estabelecimento de um marco inicial podemos citar a própria Constituição Federal de 1988, em que no seu Artigo 180, diz que os estado deve promover e incentivar o turismo como fator de desenvolvimento social e econômico.

Pode-se considerar, no entanto, que o movimento jurídico tenha lançado o seu olhar para o segmento, efetivamente, a partir de 2003, com a criação do Ministério do Turismo. Provavelmente em virtude da mudança de foco do governo federal, que até então era pautada em cima das políticas de desenvolvimento do turismo, e que passou a adotar planos de desenvolvimento do turismo com focos mais direcionados e pontuais a partir de então.

Outro dado interessante foi verificar que, o universo de regulamentação do turismo surgiu a partir da criação da Lei Geral do Turismo (nº 11.771 de 17 de Setembro de 2008) regulamentada pelo decreto nº 7.381 de 2 de Dezembro de 2010 e que, entre outros fatores, dispõe sobre a Política Nacional de Turismo, define as atribuições do Governo Federal quanto ao planejamento, desenvolvimento e estímulo ao setor.

Importante ressaltar neste decreto o capítulo IV - seção I que institui disposições acerca das atividades dos prestadores de serviços turísticos em termos de fiscalização dos empreendimentos e serviços turísticos; do cadastramento dos prestadores de serviços em consonância com a Classificação Nacional de Atividade Econômica – CNAE; e da submissão dos prestadores de serviço à legislação e regras mínimas de conduta definidas através de ato normativo pelos órgãos competentes; entre outros. Esta última disposição também é referida mais especificamente no Artigo 34, inciso IV da Lei 11.771 de 2008.

Confrontando nesse momento, os dados obtidos pela pesquisa em relação ao exposto, no que se refere à formalização instituída neste decreto, foi possível observar que, entre os 14 (quatorze) prestadores de serviço identificados como operadoras e agências de viagem, 07 (sete) aparentemente não se enquadram

na classificação CNAE adequada para o ramo de suas atividades. Estes apresentam como tipo de formalização o registro de profissional autônomo através do Cartão de Inscrição Municipal (CIM) vinculado à Prefeitura do Recife ou o registro de Empreendedor Individual (EI), nova modalidade de enquadramento do Simples Nacional, sendo esse o padrão dominante no comportamento dos agentes.

Conforme consta na Lei Municipal nº 15.563/91, o qual institui o Código Tributário do Município do Recife, em seu art. 130, os profissionais enquadrados no CIM autônomo são isentos de taxas de licença de localização e de funcionamento, incidindo sobre eles apenas a obrigatoriedade do pagamento do ISS - Imposto sobre Serviço. Já a modalidade de Empreendedor Individual (EI), considerado uma inovação no sistema tributário, estimulado e incentivado pelo SEBRAE, legaliza os empresários que faturam até R\$ 60 mil por ano e que possuam no máximo 01(um) empregado.

Sendo assim, entre a amostra levantada é possível perceber a inadequação das 07 (sete) empresas identificadas, em relação a esses critérios estabelecidos. Onde especificamente: 02 das empresas consideradas agências e 01 considerada operadora afirmam o seu tipo de formalização como sendo, o seu registro através do CIM; e as demais operadoras (04) como empreendedor individual (EI). No que se refere ao número de funcionários, estas apresentam entre 2 a 4 funcionários, não corroborando com a especificidade dos registros do CIM e da EI.

Outra ferramenta regulatória constante no ambiente institucional é o próprio Código de Defesa do Consumidor (CDC) que segundo a Lei nº 8.078 de 11 de Setembro de 1990, estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e de interesse social. Até o advento da Lei Geral do Turismo o que se tinha como referência para pautar juridicamente a atividade era apenas o Código de Defesa do Consumidor, uma vez que no turismo é estabelecida uma relação de consumo, havendo, portanto fornecedor e consumidor no ato da compra de um pacote turístico.

Importante fazer destaque ao Artigo 39 do CDC, uma vez que este faz menção a outra ferramenta que permeia a regulação das atividades de ecoturismo e de aventura: a aplicação de normas técnicas⁹. Assim temos:

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

[...]

VIII - colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro).

Isto vem a corroborar com o Artigo 34 do decreto 7.381 que regulamenta a Lei Geral do Turismo, em que determina que as agências de turismo que comercializam serviços turísticos de aventura deverão, entre outras coisas:

I - dispor de condutores de turismo conforme normas técnicas oficiais, dotados de conhecimentos necessários, com o intuito de proporcionar segurança e conforto aos clientes;

II - dispor de sistema de gestão de segurança implementado, conforme normas técnicas oficiais, adotadas em âmbito nacional; [...].

Tal explanação nos remete ao contexto legal estabelecido para a atividade no Brasil hoje em que na ausência de leis específicas serão aplicadas as normas da ABNT.

4.2.2 Normalização

Nesse momento, se faz necessário recorrer a alguns termos técnicos da área jurídica que auxiliam a compreensão da instituição da normalização, entre eles o de “responsabilidade”.

De forma geral, responsabilidade é o direito ou dever de assumir as consequências pelos nossos atos e ações. Sendo assim essa responsabilidade

⁹ As normas técnicas são documentos “estabelecidos por consenso e aprovado por um organismo reconhecido que fornece, para uso comum e repetitivo, regras, diretrizes ou características para atividades ou seus resultados visando a obtenção de um grau ótimo de ordenação em um dado contexto” (MTUR,2005 – Regulamentação, Normalização e Certificação em Turismo de Aventura).

vai estar ligada diretamente a dois outros conceitos jurídicos a “culpa” e o “dolo” de forma que, segundo o Código Penal Brasileiro, tem-se o agravamento ou a diminuição da pena ou da punição ou até mesmo a isenção de uma punição, na presença de um dos dois elementos. Na ocorrência de um “dano”, que no caso do turismo de aventura sempre se fez muito presente na forma de acidentes ocorridos durante a execução de algumas atividades, quando o agente quis o resultado ou assumiu o risco de produzi-lo, configurar-se-á um ato doloso. Já o ato culposo ocorre quando o agente deu causa ao resultado por negligência, imperícia ou imprudência (BRASIL, 1940).

Sendo assim, a problemática em avaliar a responsabilidade pelo dano causado no caso de um acidente durante a execução de atividades que envolvem risco, criou a necessidade de estabelecer uma referência legal para a determinação da imprudência, imperícia e negligência em casos do estabelecimento da culpa. Dessa forma, a instituição da normatização veio auxiliar o empresário do segmento do ecoturismo /aventura a se constituir de documentos legais e comprobatórios em que a empresa assume e controla os riscos de sua atividade, no caso do acontecimento de acidentes e / ou incidentes em que sejam identificados os elementos da culpa.

Entende-se, portanto, como normalização "a atividade que visa a elaboração de Normas Técnicas, através de consenso entre produtores, consumidores e entidades governamentais" (ABNT,1994) e que no caso do segmento em estudo, configurou-se na instituição de boas práticas de atuação dos agentes para cada atividade desenvolvida no âmbito do turismo de aventura. Além de estabelecer requisitos de referência para o empresário, quanto à implementação de um Sistema de Gestão de Segurança.

Atualmente, do conjunto de 93 normas técnicas brasileiras publicadas no âmbito do Comitê Brasileiro de Turismo (ABNT/CB - 54)¹⁰, 31 normas estão ligadas diretamente com atividades de ecoturismo/aventura. Este subconjunto compõe-se tanto de normas de itens genéricos, aplicáveis a qualquer atividade, como para modalidades ou atividades específicas (quadro 5)

¹⁰ O Comitê Brasileiro de Normalização em Turismo – CB 54 é um órgão de planejamento, coordenação e controle das normas relacionadas ao turismo. Tem como escopo a normatização no campo do turismo (hotelaria, restaurantes e refeições coletivas, agenciamento e operação de turismo e demais funções do setor de turismo), incluindo a normalização de ocupações e competências de pessoal, produtos e serviços específicos, além de normas de terminologia para as ocupações e competências às atividades do Setor de Turismo.

Quadro 5: Lista de normas ABNT aplicáveis ao ecoturismo e turismo de aventura

| | |
|----------------------------------|---|
| Normas de uso geral | ABNT NBR 15500:2007 (Turismo de aventura - Terminologia) |
| | ABNT NBR 15334:2006 (Turismo de aventura - Sistema de gestão da segurança - Requisitos de competências para auditores) |
| | ABNT NBR 15331:2005 (Turismo de aventura - Sistema de gestão da segurança - Requisitos) |
| | ABNT NBR 15286:2005 (Turismo de aventura - Informações mínimas preliminares a clientes) |
| Normas de uso específicos | ABNT NBR 15501:2011 (Turismo de aventura — Técnicas verticais — Requisitos para produto) |
| | ABNT NBR 15502:2011 (Turismo de aventura — Técnicas verticais — Procedimentos) |
| | ABNT NBR 15508-1:2011 (Turismo de aventura — Parque de arvorismo) |
| | ABNT NBR 15508-2:2011 (Turismo de aventura — Parque de arvorismo) |
| | ABNT NBR 15503:2008 (Turismo de aventura - Espeleoturismo de aventura - Requisitos para produto) |
| | ABNT NBR 15453:2006 (Turismo de aventura - Turismo fora-de-estrada em veículos 4x4 ou bugues - Requisitos para produto) |
| | ABNT NBR 15400:2006 (Turismo de aventura - Condutores de canionismo e cachoeirismo - Competência de pessoal) |
| | ABNT NBR 15399:2006 (Turismo de aventura - Condutores de espeleoturismo de aventura - Competências de pessoal) |

(Cont. quadro 5)

| | |
|----------------------------------|--|
| Normas de uso específicos | ABNT NBR 15397:2006 (Turismo de aventura - Condutores de montanhismo e de escalada - Competência de pessoal) |
| | ABNT NBR 15398:2006 (Turismo de aventura - Condutores de caminhada de longo curso - Competências de pessoal) |
| | ABNT NBR 15383:2006 (Turismo de aventura - Condutores de turismo fora-de-estrada em veículos 4x4 ou bugues - Competências de pessoal) |
| | ABNT NBR 15370:2006 (Turismo de aventura - Condutores de rafting - Competências de pessoal) |
| | ABNT NBR 15285:2005 (Turismo de aventura - Condutores - Competência de pessoal) |
| | ABNT NBR 15507-1:2008 (Turismo eqüestre) |
| | ABNT NBR 15507-2:2008 (Turismo eqüestre) |
| | ABNT NBR 15505-1:2008 (Turismo com atividade de caminhada) |
| | ABNT NBR 15505-2:2008 (Turismo com atividade de caminhada) |
| | ABNT NBR ISO 11107:2012 (Serviços de mergulho recreativo — Requisitos para programas de treinamento no mergulho com nitrox — ar enriquecido (EAN)) |
| | ABNT NBR ISO 11121:2012 (Serviços de mergulho recreativo — Requisito para programas de treinamento introdutório ao mergulho autônomo) |
| | ABNT NBR ISO 13289:2012 (Serviços de mergulho recreativo — Requisitos para condução de atividades de snorkeling) |
| | ABNT NBR ISO 13970:2012 (Serviços de mergulho recreativo — Requisitos para treinamento de condutores de snorkeling) |

(Cont. quadro 5)

| | |
|----------------------------------|---|
| Normas de uso específicos | ABNT NBR ISO 24801-1:2008 (Serviços de mergulho recreativo - Requisitos mínimos relativos à segurança para o treinamento de mergulhadores) |
| | ABNT NBR ISO 24801-2:2008 (Serviços de mergulho recreativo - Requisitos mínimos relativos à segurança para o treinamento de mergulhadores autônomos) |
| | ABNT NBR ISO 24801-3:2008 (Serviços de mergulho recreativo - Requisitos mínimos relativos à segurança para o treinamento de mergulhadores autônomos) |
| | ABNT NBR ISO 24802-1:2008 (Serviços de mergulho recreativo - Requisitos mínimos relativos à segurança para o treinamento de instrutores de mergulho autônomo) |
| | ABNT NBR ISO 24802-2:2008 (Serviços de mergulho recreativo - Requisitos mínimos relativos à segurança para o treinamento de instrutores de mergulho autônomo) |
| | ABNT NBR ISO 24803:2008 (Serviços de mergulho recreativo - Requisitos para prestadores de serviços de mergulho autônomo recreativo) |

Fonte: Associação Brasileira de Normas Técnicas. Disponível em: www.abnt.org.br. Acessado em: Jan/2013.

Tais normas são a base que representa as expectativas que a sociedade tem em relação às empresas do segmento de ecoturismo e de aventura e seus profissionais.

Tratando dos dados levantados, foi possível constatar que apenas 08 (oito) empresas afirmam adotar algum tipo de norma ABNT referente à segurança das suas atividades. A maior evidência é das empresas que não adotam nenhum tipo de norma oficial (10 empresas), dentre as quais 04 (quatro) justificam que a não adoção se deu em virtude da falta de conhecimento das mesmas e 03 (três) que não estão adotando por enquanto, mais existe um interesse futuro. As demais (03), apesar de conhecerem o processo de normalização, justificam não aplicá-lo por falta de interesse.

Porém, foi percebida uma contradição por parte de algumas empresas que afirmaram adotar normas oficiais (ABNT), quando do questionamento sobre quais normas eles aplicavam para suas atividades. Das 08 (oito empresas) apenas 03 (três) souberam informar a respeito, identificando pontualmente a(s) norma(s) que utilizavam. O restante (05 empresas) não soube informar ou não responderam a questão.

Sob este resultado cabe acrescentar que as normas técnicas são peças fundamentais no comércio entre empresas, pois estabelecem uma linguagem uniforme entre as partes, proporcionando de modo objetivo e verificável, as referências para os requisitos mínimos de qualidade e segurança. E sendo a qualidade um conceito complexo, que envolve não apenas características intrínsecas do produto ou serviço, mas também as expectativas do cliente, as normas técnicas vêm se traduzir tecnicamente na referência básica para a qualidade em termos objetivos, em um patamar mínimo esperado consensualmente num determinado mercado.

4.2.3 Costumes

Uma vez sabendo que a adoção das normas oficiais por parte das empresas ainda se constitui em um processo voluntário, ou seja, não são obrigatórias por lei, se fez necessário saber se os indivíduos da amostra apresentavam hábitos ou costumes na sua forma de atuação, no que se refere ao controle da qualidade e

segurança de suas atividades. Dessa forma, quando questionados sobre a adoção de alguma outra forma de controle, todos afirmaram positivamente sobre a adesão de alguns procedimentos, que podem ser interpretados como costumes adotados pelos agentes na preparação ou desenvolvimento de atividades específicas (Quadro 6).

Quadro 6: Costumes identificados na preparação ou execução das atividades de ecoturismo no estado de Pernambuco

| ITEM | COSTUME | ATIVIDADE |
|------|--|---------------------------|
| A | O treinamento constante de funcionários; | 2; 3; 4; 7 |
| B | O repasse de informações preliminares a clientes tanto sobre a forma da condução da atividade como as questões de segurança; | 1; 2; 3; 4; 6; 7; 8 |
| C | A contratação de profissionais especializados (no caso de terceirização de serviços); | 2; 3; 4; 7; 8; 9 |
| D | A estipulação de um número limite de clientes (capacidade de carga) durante a realização das atividades; | 1; 2; 4; 6; 7; 8; 9 |
| E | Funcionários com treinamentos em primeiros socorros; | 1; 2; 3; 4; 5; 7; 9 |
| F | A adoção de um plano de emergência para os casos de acidentes e /ou incidentes; | 1; 2; 3; 4; 5; 6; 7; 8; 9 |
| G | O uso de equipamentos certificados e ou homologados por órgão competente; | 2; 3; 4; 5; 7 |
| H | Utilização de termo de conhecimento de risco para a atividade; | 2; 3; 4; 6; 7; 8 |
| I | Utilização de termo de responsabilidade. | 2; 3; 4; 6; 7; 8 |

Legenda: 1-Caminhada; 2-Rapel; 3-Arvorismo; 4-Mergulho; 5-Tirolesa; 6-Cavalgada; 7-Escalada; 8-Cicloturismo; 9-Camping.

Fonte: Dados da pesquisa

Apesar de apenas 02 (duas) empresas afirmarem ter os seus procedimentos formalizados (instituídos por escrito), foi possível averiguar que os costumes mostram clara relação com requisitos constantes nas normas de referência, especificamente na *ABNT NBR 15331 – Sistema de Gestão de Segurança* em todos os itens referidos. Devido ao fato de muitas das atividades ecoturísticas envolverem deslocamentos a pé, ainda que não se trate propriamente da prática “Caminhada”, percebe-se também uma relação dos costumes identificados com a norma *ABNT NBR 15285 – Competência Mínima dos Condutores*, particularmente nos itens B, D, E e G.

Disso se infere que, mesmo que as empresas demonstrem não fazer adesão às normas oficiais, estas estão intrinsicamente retratadas nos hábitos dos prestadores de serviço sob a forma de “regras de conduta”, procedimentos não formais que auxiliam ao empresário a melhor administrar a realização de suas atividades e que são partilhados pelas empresas de forma geral.

Outros hábitos identificados no comportamento desses agentes estão relacionados com a ocorrência de acidentes e incidentes. Dos indivíduos citados na amostra, 11 (onze) alegaram a ocorrência de algum tipo de acidente e/ou incidente durante uma de suas atividades. Entre os eventos mais frequentes destacaram-se o que são considerados, segundo a ABNT NBR 15331, como lesões leves, são eles: torções, alergias a picadas de insetos e/ou plantas urticantes, escorregões e pequenos ferimentos (ex. cortes superficiais). Destes, 06(seis) registros foram identificados pelas empresas como ocorridos durante a execução da atividade de caminhada, 03 (três) na atividade de mergulho e 03 (três) no rapel.

Quando questionados sobre o que costumeiramente é feito na ocorrência de uma emergência, entre as respostas mais evidenciadas como hábito de conduta foi: “a prestação dos primeiros socorros” e para os casos mais graves, “o acionamento do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU”. Isto reflete que, mesmo as empresas adotando ou não procedimentos oficiais estabelecidos pela norma, a ação que já se configura como costume entre os agentes é sempre a mais imediata, não sendo evidenciado nas respostas nenhum atributo específico que remetesse aos requisitos das normas oficiais.

4.2.4 Certificação

Dentro de uma nova visão da realização do turismo em espaços naturais, o processo de certificação aponta como uma importante estratégia no alcance de um melhor planejamento das atividades no que concerne a sua gestão e segurança. Conforme apontado Salvati (2005):

Esquemas de certificação de empresas, produtos e destinos estão se disseminando cada vez mais no Brasil e no mundo. Isso pode ser uma das formas de se reduzir os impactos sociais e

ambientais do turismo e de se estimular uma visão comum entre os diferentes atores sociais do turismo para uma busca concreta das formas sustentáveis de seu desenvolvimento, principalmente do ecoturismo (SALVATI, 2005, p.65).

Em se tratando do segmento do segmento em estudo, as iniciativas apontadas no Plano Nacional de Turismo 2007/2010 quanto à certificação, pautam-se na implementação de um Sistema de Gestão de Segurança para Atividades de Turismo de Aventura. Este por sua vez foi promovido e estimulado através de um Programa de Qualificação e Certificação em Turismo de Aventura pelo Ministério do Turismo, em parceria com a Associação Brasileira das Empresas de Ecoturismo e Turismo de Aventura- ABETA e SEBRAE Nacional em meados de 2008.

A certificação em sistema de gestão implica em dizer que a empresa implementou processos de gestão em conformidade com a norma de referência, que no caso, para as atividades de turismo de aventura baseiam-se na ABNT NBR 15331 – Sistema de Gestão da Segurança – Requisitos. Conforme consta no Relatório Diagnóstico de Normalização e Certificação de Turismo de Aventura (2005) esta “é uma garantia dado por escrito pelo organismo certificador que determinado produto ou serviço encontra-se em conformidade com os requisitos técnicos estabelecidos” (BRASIL, 2005, p. 31), permitindo assim o envio ao consumidor do produto de ecoturismo/de aventura uma mensagem objetiva da qualidade e segurança do serviço prestado

Na amostra levantada foi possível evidenciar que das 09 empresas participantes no Programa de Qualificação e Certificação desenvolvido pelo MTUR e ABETA, apenas 01 (uma) delas apresentou a certificação ABNT/INMETRO em Sistema de Gestão da Segurança, sendo atribuída como um diferencial de mercado. As demais empresas não participantes (09), quando questionadas de sua não participação, alegaram entre os principais motivos: a falta de conhecimento sobre o programa (02) e a falta de interesse em participar, apesar de conhecer , por achar que não refletia a sua realidade (07).

Aqui cabe ressaltar que a Certificação ainda é um processo voluntário, não existindo com isso ação fiscalizadora para as empresas que ainda não a possuem. Porém, consta na Lei Geral do Turismo a obrigatoriedade por parte das empresas, mesmo não estando certificadas, em pelo menos, seguirem as normas

de referência. A empresa tem que ter uma maneira de provar que a empresa ou condutor tenha as competências e conhecimentos específicos estabelecidos nas normas oficiais, baseado em um sistema de gestão de segurança, onde se definem a identificação dos riscos de sua atividade, os procedimentos para tratamento desses riscos, as responsabilidades e competências dos envolvidos na atividade e a monitoria e controle de todo o sistema de gestão.

Em relação a isso, a amostra constatou apenas 01 das 18 empresas em de acordo com todos esses pré-requisitos, que é a própria empresa que atualmente encontra-se certificada.

4.3 Ambiente organizacional e as ações de fomento

Foi possível identificar na composição do ambiente organizacional, algumas instituições de suporte às ações produtivas dos agentes, distribuídas em âmbito nacional, estadual e municipal, como o Ministério do Turismo, ABETA, SEBRAE, BNDS, EMPETUR, APETURR e Secretaria de Turismo.

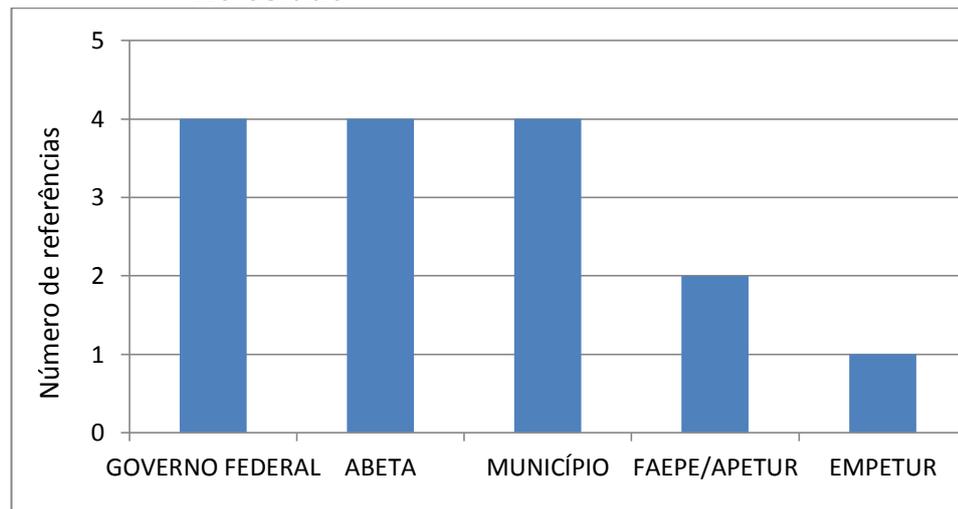
Na esfera nacional a parceria do Ministério do Turismo, ABETA e SEBRAE Nacional teve um importante papel em uma das maiores iniciativas de organização e desenvolvimento do ecoturismo e do turismo de aventura, fomentando através do “Programa Aventura Segura”, o fortalecimento, qualificação, certificação e estruturação da oferta desses segmentos.

Na esfera estadual, teve destaque as ações promovidas pela EMPETUR e Governo do Estado e Secretaria de Turismo no tocante às iniciativas de promoção de destinos e qualificação de profissionais, foco de uma política de interiorização do turismo e que resultou no programa “Pernambuco conhece Pernambuco”. Iniciado em 2008, o projeto se caracterizou pela criação de rotas turísticas, reconhecidas pela EMBRATUR, que contemplavam segmentos como o ecoturismo, turismo cultural, rural e de aventura, estimulando a demanda local em conhecer os atrativos turísticos presentes em alguns municípios do estado.

O conjunto amostral permitiu identificar os órgãos de fomento que efetivamente vem atuando junto ao mercado ecoturístico do estado, sendo estes percebidos pelos empresários. Dessa forma, verificou-se que entre os números da amostra 12 Empresas afirmam ter participado de ações públicas de fomento à atividade turística. Capacitação e infraestrutura aos destinos mais distantes da

capital (com destaque para as reformas da BR 232, BR 101 e o acesso às praias de Porto de Galinhas) sendo essas as duas ações mais citadas. E nesse contexto as instituições mais referenciadas foram o Governo Federal, devido as obras de infraestrutura, a ABETA devido a repercussão do Programa Aventura Segura no estado e as Secretarias de Turismo dos municípios com ações particularizadas (Gráfico 2).

Gráfico 4: Instituições mais citadas no fomento ao Ecoturismo no estado



Fonte: Dados da Pesquisa

Os órgãos APETURR (Associação Pernambucana de Turismo Rural e Ecológico) e FAEPE (Federação de Agricultura do Estado de PE) são lembrados especificamente pelos empresários ligados aos equipamentos rurais como peças fundamentais de apoio direto à promoção do turismo rural no estado, atuando como peça fundamental no fomento da atividade através da promoção de ações de capacitação, gestão empresarial, divulgação do segmento através de feiras e eventos, além de intermediar a relação entre empresários e o Governo do Estado. Cabe ressaltar que a FAEPE só é citada devido a ação exercida de forma associada à APETURR, sendo a própria associação responsável pela condução das iniciativas de fomento aos associados.

Retomando a ação promovida pelo programa Pernambuco conhece Pernambuco, este, de certa forma, fez surgir uma procura pelas agências e operadoras, ofertantes de roteiros de ecoturismo e de aventura, por parte da demanda

interessada em conhecer as rotas que promoviam a divulgação de atividades de entretenimentos ligados ao segmento, com o exemplo da Rota Águas da Mata Sul e Rota Engenhos e Maracatus em que estimulavam a prática do rapel, trilhas e visitação a engenhos e fazendas para contemplação da paisagem rural. Porém a atuação da EMPETUR não foi percebida como significativa pelos respondentes, sendo citado apenas por 01 (um) entre os 18 (dezoito) empresários da amostra como iniciativa de fomento ao ecoturismo no estado (Gráfico 2).

Algumas outras ações de fomento são dependentes das iniciativas das empresas, como é o caso da abertura de linha de crédito para expansão do negócio concedida por bancos públicos (como o caso do BNDS). Em relação a isso, evidenciou-se que apenas duas empresas já recorreram a essa iniciativa, ambas operadoras de mergulho e com mais de 15 anos de atuação no mercado. Isto pode estar relacionado ao fato de, por ser o mergulho uma atividade de caráter mais técnico e com elevado grau de risco, exige-se do empresário a constante manutenção e troca dos equipamentos operacionais. Outras 08 (oito) demonstraram o interesse em pretender buscar linha de crédito, são caracterizadas como empresas jovens, ofertantes de produtos relacionados com a caminhada e, portanto com baixo grau de complexidade e com pouco menos de 6 anos de atividade.

Nesse momento fazer o contraponto partindo do ponto de vista dos agentes organizacionais, é possível identificar algumas ações de fomento relacionadas à promoção do turismo no Estado de Pernambuco nas esferas federal, e Estadual, e que de alguma forma se relacionam com o ecoturismo e os agentes atuantes nesse segmento (Quadro 7).

Quadro 7: Ações promovidas pelo de fomento promovidas pelos agentes organizacionais

| ESFERA | INSTITUIÇÕES | AÇÕES |
|-------------------------|------------------------|--|
| <i>Esfera Federal</i> | MTUR | - Lançamento do Macroprograma: Regionalização do turismo - Lançamento do Macroprograma: Fomento à Iniciativa Privada |
| | ABETA | - Qualificação e fortalecimento do setor através do Programa Aventura Segura |
| | BNDES | - Facilidade de acesso a financiamentos e linhas de crédito |
| <i>Esfera estadual</i> | SEBRAE | - Apoia a micro e pequena empresa de forma ampla, apoiando direta e indiretamente as empresas do segmento. |
| | FAEPE | - Realização de treinamentos - Divulgação do Turismo Rural |
| | EMPETUR | - Facilitação do acesso ao crédito para o pequeno e microempresário do setor turístico (Fintur – PE); - Promoção do turismo doméstico e o aperfeiçoamento dos serviços turísticos do estado (Pernambuco conhece Pernambuco) |
| | APETURR | - Articulação entre proprietários rurais e órgãos governamentais; - Representação dos associados em feiras e eventos - Promove feiras com objetivo de divulgar o Turismo Rural no estado. |
| <i>Esfera Municipal</i> | Secretarias de Turismo | - Divulgação dos atrativos turísticos da região - Apoio na participação de Feiras e Eventos; - Melhoria na Infraestrutura pública para o turismo. |

Fonte: Dados da Pesquisa.

Esfera Federal

Entre diversas ações que são promovidas pelo Ministério do Turismo em prol da atividade turística em geral, dois Macroprogramas podem ser considerados como importantes ferramentas ao fomento do ecoturismo no estado sejam pela sua implicação direta ou indireta com a atividade. São eles:

- Macroprograma: Regionalização do turismo

Este define as regiões turísticas como estratégicas na organização do turismo. Propõe a estruturação, o ordenamento e a diversificação da oferta turística no País. O Turismo Rural, o Ecoturismo e o turismo de aventura, destacam-se entre os principais segmentos da oferta turística trabalhados pelo programa.

As ações realizadas pelo Programa Aventura Segura, promovidas pela ABETA são as que mais evidenciam um efeito direto no segmento ecoturístico e de aventura, por se enquadrar perfeitamente na proposta do Macroprograma. Tal Programa promoveu o fortalecimento do setor através de ações como:

- ✓ Qualificação empresarial e profissional por meio de cursos presenciais e on-line;
- ✓ Disseminação de conhecimento através dos manuais de boas práticas para o setor;
- ✓ Apoio à Certificação de empresas e profissionais por meio de cursos e consultoria aos empresários do setor; entre outras.

- Macroprograma: Fomento à Iniciativa Privada

Trata do Incremento de parcerias estabelecidas com os bancos públicos federais, com o intuito de promover e divulgar as condições dos serviços de financiamento e de crédito para o desenvolvimento do setor. Através do Programa de Financiamento para o Turismo, algumas linhas de crédito passaram a ser disponíveis para os agentes (pessoas jurídicas) atuantes no segmento turístico em todo território nacional e também especificamente na região Nordeste, destacando-se:

- ✓ O FUNGETUR – Fundo Geral do Turismo: Financiamento e promoção de recursos para atividades turísticas tais como obras de modernização, reforma e ampliação de empreendimentos;

✓ O PROGER - Turismo Investimento: Finalidade de investimento fixo e investimento com capital de giro associado;

✓ O FNE – Programa de Apoio ao Turismo Regional (PROATUR): Financiamento para implantação, ampliação, modernização e reforma de empreendimentos do setor turístico na região Nordeste.

Os Financiamentos promovidos pelo BNDS: BNDS FINAME e BNDS Automático:

✓ BNDS FINAME- Máquinas e Equipamentos: Financiamento para aquisição isolada de Máquinas e equipamentos novos, credenciados pelo BNDS, e capital de giro associado;

✓ BNDS Automático: Crédito de longo prazo para a realização de investimentos para implantação, ampliação, recuperação e modernização de empreendimentos turísticos, incluindo obras civis, montagens e instalações, aquisição de equipamentos novos de fabricação nacional e capital de giro associado ao projeto.

Esfera Estadual

Na esfera estadual também é possível enumerar algumas ações de destaque:

✓ Através do Prodetur Nacional (Programas Regionais de Desenvolvimento do Turismo) o Governo do Estado investiu em obras de infraestrutura, saneamento básico, sinalização turística e capacitação de profissionais. Essas iniciativas ocasionam impactos positivos para o turismo de ordem geral , que certa forma, contribui para os municípios relacionados com a atividade de ecoturismo;

✓ A EMPETUR através do projeto Pernambuco conhece Pernambuco fomentou a interiorização do turismo com ações de estruturação e promoção de 11 regiões turísticas de Pernambuco. Entre as regiões cabe destacar a Região

Águas da Mata Sul (Quipapá, São Benedito do Sul, Palmares), a Região dos Engenhos e Maracatus (Paudalho, Camaragibe, Aliança Carpina, Tracunhaém, Nazaré da Mata, Vicência, Lagoa do Carro e Itambé). Cabe ressaltar quem em alguns dos municípios há a presença de fazendas e engenhos que ofertam atividades ligadas ao turismo rural e ao ecoturismo;

✓ Também promoveu ações de facilitação de acesso ao crédito para o pequeno e microempresário do setor turístico através do FINTUR-PE (Programa de Financiamento do Turismo de Pernambuco) cujo objetivo é despertar o interesse dos empresários do trade em adquirir crédito;

✓ A FAEPE tem participação apenas na medida em que articula com a EMPETUR para o direcionamento de ações aos proprietários rurais, como a realização de treinamentos quando existe demanda específica por parte dos proprietários rurais e divulgação do Turismo Rural quando por ocasião de eventos e feiras promovidos pela FAEPE;

✓ APETTUR por se uma associação diretamente relacionada com as propriedades de turismo rural têm suas ações exclusivamente direcionadas aos seus associados, seja de forma colaborativa, mediando entre proprietários rurais e órgãos governamentais; ou de coordenação, promovendo feiras e eventos, e divulgando o as atividades de turismo rural dos seus associados.

Esfera Municipal

As ações de fomento em nível municipal são bem mais modestas, restringindo-se em geral à divulgação dos atrativos com potencial ecoturístico, apoio financeiro na participação de representantes do trade turístico local em Feiras e Eventos de nível Regional e a realização de obras de infraestrutura pública que indiretamente venham a estimular o turismo, além de apoiarem no que for necessário as ações de maior abrangência, promovidas pelo Estado ou pelo Governo Federal.

A inexistência de referências às Secretarias Municipais nos questionários por parte dos entrevistados, provavelmente se deve ao fato do apoio realizado pelas prefeituras ocorrer em geral de maneira pontual, não sendo encontrado nessa pesquisa nenhum programa de longo prazo desenvolvido por iniciativa dos municípios em que as empresas, foco do estudo, se localizam.

5 CONCLUSÃO

Os dados coletados para este trabalho abrangeram pouco mais da metade do universo de empresas do ramo no estado, sendo, portanto, bastante representativos em relação à realidade do setor. Muitas das Agências, Operadoras e Equipamentos Rurais, que compõem a oferta de serviços já figuram no mercado a cerca de quinze anos e possuem um produto bastante diversificado tanto em relação às atividades quanto no que diz respeito aos destinos oferecidos. Verificou-se também a evidência de que, ainda que não haja a adoção de Normas Técnicas na grande maioria das empresas, as mesmas desenvolvem suas operações adotando procedimentos estabelecidos de forma empírica, mas que atendem, em geral, os principais requisitos das práticas oficiais estabelecidas pelo ambiente institucional. Esses fatores demonstram que o mercado já é bastante amadurecido, o que refuta a hipótese investigada neste trabalho que relaciona a falta de maturidade como fator restritivo para o desenvolvimento da atividade no estado.

A hipótese que aponta como fator restritivo a resistência em adequar-se às formalidades impostas pelo ambiente institucional é reforçada por uma situação preocupante. Mais de um terço das empresas investigadas mostraram dificuldades no que diz respeito à formalização como pessoa jurídica, buscando modelos alternativos de formalização que garantam uma tributação mais amena. Outra situação ainda mais séria é que, apesar da maioria das empresas tenha afirmado ter registrado algum tipo de acidente ou incidente na execução das atividades, fica notório o desinteresse no que diz respeito à adoção das Normas relacionadas à Gestão da Segurança específicas para o desenvolvimento das atividades e o descaso em relação às consequências dessa postura.

Em relação à ação dos órgãos que compõem o Ambiente Organizacional, foi percebida tanto a partir dos questionários quanto no levantamento dos dados secundários a atuação de instituições de fomento em diferentes esferas. Entretanto, apesar da hipótese de que estas ações seriam modestas ou inespecíficas não ter se confirmado, observou-se uma falta de articulação entre os órgãos de fomento e as empresas do setor, evidenciada pelo desconhecimento da maioria dos empresários a respeito da existência de vários programas com

abrangência para o ecoturismo, o que pode estar relacionado com a baixa formalidade verificado para o setor.

Estudos futuros que abordem aspectos como a percepção do consumidor a respeito da oferta do produto ecoturístico em Pernambuco e sobre a movimentação financeira do setor poderiam trazer mais luzes para um maior entendimento do problema investigado.

REFERÊNCIAS

ABETA & MTUR. **Diagnóstico do Turismo de Aventura no Brasil**. Belo Horizonte: editora dos Autores, 2009. 156p.

_____. **Perfil do Turista de Aventura e do Ecoturista no Brasil**. São Paulo, 2010. 96p.: ISBN: 978-85-62714-10-8.

_____. **Programa Aventura Segura: concepção, metodologia e resultados**. Belo Horizonte: editora dos Autores, 2011. 106p.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMA TÉCNICAS. NBR15285: **Turismo de aventura - Condutores - Competência de pessoal**. Rio de Janeiro, 2007.

_____. NBR15500: **Turismo de aventura - Terminologia**. Rio de Janeiro, 2007.

_____. NBR15286: **Turismo de aventura - Informações mínimas preliminares a clientes**. Rio de Janeiro, 2007.

_____. NBR15331: **Turismo de aventura: Sistema de gestão de segurança: Requisitos**. Rio de Janeiro, 2007.

ABNT / CB-25. Associação Brasileira de Normas Técnicas / Comitê Brasileiro da Qualidade. **Coletâneas de normas de garantia da qualidade**. Rio de Janeiro: ABNT, 1994.

ALBAN, M. **A Insustentabilidade do turismo no Brasil e o sucesso de Praia do Forte: Uma análise exploratória, com base na nova economia institucional**. Turismo em Análise, v. 19, n1, maio 2008.

ANTÔNIO, J. **Análise da cadeia produtiva de Batata Reno na região do Vale do Zambéze (Moçambique): Estrutura de produção, governança e coordenação**. Pernambuco, Brasil: Universidade Federal de Pernambuco, 2009. 229p. Dissertação de mestrado do Programa de Administração e Desenvolvimento Rural. Dezembro de 2009.

ARBAGE, L.P. **Custos de transação e seu impacto na formação e gestão da cadeia de suprimento: estudo de caso em estruturas de governança híbridas do sistema agroalimentar no rio grande do sul**. Tese de doutoramento, programa de pós-graduação em administração, PPGA/UFRGS, 267p. Porto Alegre, 2004.

BARRETTO, M. **Manual de Iniciação ao Estudo do Turismo**. Campinas, SP: Papirus, 15º ed., 2006.

BATALHA, M. O.; SILVA, A. L. **Gerenciamento de sistemas agroindustriais: definições e correntes metodológicas**. In: BATALHA, M. O. (Coord.). Gestão agroindustrial: GEPAL: Grupo de Estudos e Pesquisas Agroindustriais. São Paulo: Atlas, 2001.

BENI, M. C. **Análise Estrutural do Turismo**. São Paulo: Editora Senac, 2001.

BRASIL. **Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940. CÓDIGO PENAL BRASILEIRO**. 1940.

BRASIL, Ministério do Turismo. **Diretrizes para o Desenvolvimento do Turismo Rural no Brasil**. Brasília: Ministério do Turismo, 2003.

_____. **Regulamentação, normalização, e certificação em turismo de aventura**. Relatório diagnóstico. Ministério do Turismo, Brasília, 92p, 2005.

_____. Secretaria Nacional de Políticas de Turismo. **Turismo de aventura: orientações básicas** / Ministério do Turismo, Coordenação - Geral de Segmentação. Brasília: Ministério do Turismo, 2006.

_____. Coordenação Geral de Regionalização. **Programa de Regionalização do Turismo - Roteiros do Brasil : Módulo Operacional 3: Institucionalização da Instância de Governança Regional** / Ministério do Turismo. Secretaria Nacional de Políticas de Turismo. Departamento de Estruturação, Articulação e Ordenamento Turístico. Coordenação Geral de Regionalização. – Brasília, 2007.

_____. **Marcos Conceituais**. Brasília, 2008.

_____. **Turismo de Aventura: orientações básicas**. Brasília: Ministério do Turismo. 2010a.

_____. **Turismo de Rural: conceituação e características básicas**. Brasília: Ministério do Turismo. 2010b.

BRIGAGAO, C; RODRIGUES, G. **Globalização a Olho Nu**. O mundo conectado. Sao Paulo: Ed. Moderna, 1998.

CEBALLOS-LASCURÁIN, H. **Estudio de prefactibilidad socioeconómica del turismo ecológico y anteproyecto arquitectónico del Centro de Turismo Ecológico de Sian Ka'na Quintana Roo**. Study completed for SEDUE, México. 1987.

COMISSAO SOBRE GOVERNANCA GLOBAL. **Nossa Comunidade Global. O Relatório da Comissao sobre Governanca Global**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 1996.

DINIZ, E. **Governabilidade, Democracia e Reforma do Estado: Os Desafios da Construcao de uma Nova Ordem no Brasil dos Anos 90**. In: DADOS – Revista de Ciências Sociais. Rio de Janeiro, volume 38, no 3, 1995. pp. 385-415.

EMBRATUR. **Estudo sobre o Turismo Praticado em Ambientes Naturais Conservados**. Relatório Final. São Paulo, 2002.

FARINA, E. M. M. Q. AZEVEDO, P. F.; SAES, M. S. M. **Competitividade: Mercado, estado e organização**. São Paulo: Editora Singular, 1997.

FARINA, E. M. M. **Competitividade e coordenação de sistemas agroindustriais: um ensaio conceitual**. Revista de Gestão & Produção, v.6. n.3, p.147-161, 1999.

FÁVERO, L. A. **Cadeias produtivas: Conceitos Básico, metodologia, caracterização e estudo**. Mestrado em Administração e Desenvolvimento rural, UFRPE/DLCH/PADR, 2005. 39 slides Color.

FENNELL, D. A. **Ecoturismo uma introdução**. São Paulo, SP: Contexto, 2002.

FIANI, R. **Teoria dos Custos de Transação**. In: KUPFER, D. e HASENCLEVER (Org.). Economia dos Industrial: fundamentos teóricos e práticas no Brasil. Rio de Janeiro. Elsevier, 2002.

FINKELSTEIN, Lawrence S. **“What is Global Governance”**. Associação de Estudos Internacionais, Vancouver, 1991. pp. 367-372.

GOMES, B. M A. e SANTOS, A. C. **Turismo em Minas Gerais: uma análise a partir da nova economia institucional**. In: CONGRESSO DA SOBER, 2007. Anais... Londrina PR: SOBER, 2007. 1CD-ROM.

GONÇALVES, A. **O conceito de governança**. XIV. Encontro Compedi, 2005.

GUIA DA GOVERNANÇA NO TURISMO. Fundação Assis Chateaubriand. Pernambuco. 2011.

IBGE. **Cadastro Central de Empresas**. 2004.

IGNARRA, L. R. **Fundamentos do Turismo**. São Paulo: Thomson Learning. 2ª ed. 2003.

KORSTANJE, M. E. **Mitologia y turismo La exégesis como interpretación hermenêutica**. Estud. perspect. tur. Ciudad Autónoma de Buenos Aires dic., v. 20, n. 6, 2011.

LEITE, T. S. **Especificação dos ativos e encontro produtivo: a construção das formas de coordenação nos sistemas agroindustriais**. In: CONGRESSO DA SOBER, 2005. Anais... Ribeirão Preto: SOBER, 2005. 1CD-ROM.

MORAES, W. V. **Ecoturismo: um bom negócio com a natureza**. Viçosa: Aprenda Fácil, 2000.

NORA, G. D. **O trabalho de campo para o profissional do turismo**. Revista Brasileira de Ecoturismo, São Paulo, v.4, nº.4, p. 539, 2011.

NORTH, D. **Custos de Transação, Instituições e Desempenho Econômico**. Rio de Janeiro: Instituto Liberal, 1994.

- OLIVEIRA, F. R. **Ecoturismo e Turismo de Aventura: organização e perspectivas**. In: R. Mendonça, R. ZYSMAN, N. Ecoturismo no Brasil. Barueri-SP: Manole. 1ª ed., pag. 202-217, 2005.
- OLIVEIRA, R.; REIS XAVIER, T.; CABRAL FLECHA, A.; WITTMANN, M. L. **Redes del turismo: La dinámica de las conexiones de la ciudad de Ouro Preto - Brasil**. Estud. perspect. tur., v. 21, n. 2, p. 495-514, 2012.
- PIRES, P. **A Dimensão Conceitual do Ecoturismo**. Turismo Visão e Ação, v 1, n.1 pag. 75-91, Jan/Jun de 1998.
- ROS, J. P.; CRUZ, W. F. O. **Memórias do lugar: o turismo na ilha do campeche**. Psicol. Soc., v. 23, n.3, p. 625-633, 2011.
- ROSE, A. T. **Turismo: Planejamento e Marketing** Barueri: Manole. 1ª ed., 2002.
- SALVATI, S. S. **A certificação e as dimensões da sustentabilidade e da qualidade dos produtos e serviços em ecoturismo**. In: Z. N. Mendonça, Ecoturismo no Brasil Barueri, SP, Brasil: Manole. pag 62-104, 2005.
- SANTOS, M. H. C. **Governabilidade, Governança e Democracia: Criação da Capacidade Governativa e Relações Executivo-Legislativo no Brasil PosConstituinte**. In: DADOS – Revista de Ciências Sociais. Rio de Janeiro, volume 40, n.3, 1997. p. 335-376.
- SANTESMASES, M. **Segmentación del mercado**. In: M. Santesmases (ed.), Marketing, conceptos y estrategias. 4.ed. Madrid: Pirámide, 1999. P.212-247.
- SEBRAE PE. **Cadeia Produtiva do Turismo: cenários econômicos e estudos setoriais**. Recife. 2008.
- SEBRAE PR. **Orientações práticas às instâncias de turismo do Estado do Paraná**. Paraná. 2009.
- SEBRAE/MULTIVISÃO. **Evolução da Estrutura Produtiva Futura de Pernambuco**. Recife. 2007.
- SERRANO, C. **A educação pelas pedras: ecoturismo e educação ambiental**. São Paulo: Chronos, 2000.
- SILVA, C. L. **Competitividade internacional da indústria de papel de imprimir e escrever sob a ótica da cadeia de valor**. Tese de Doutorado. Florianópolis 2002. Disponível em: <<http://teses.eps.ufsc.br/defesa/pdf/12220.pdf>>. Acesso em: fev 2013.
- SIMON, H. A. **Administrative Behaviour**, New York: Macmillan. 1961
- SPINK, M. J.; GALINDO, D.; CAÑAS, A.; SOUZA, D. T. **Onde está o risco? Os seguros no contexto do turismo de aventura**. Psicologia & Sociedade; v. 16, n. 2, p. 81-89, 2004.

VAZ, G. N. **Marketing Turístico, Receptivo e Emissivo**. São Paulo: Pioneira, 1999.

WILLIAMSON, O. E. **The Economic Institutions of Capitalism**. New York: The Free Press, 1985. 450 p.

_____. **Las Instituciones Económicas del Capitalismo**. México: Fondo. Cultura Económica, 1989.

_____. **Markets and Hierarchies**. New York Free Press, 286p. 1975

ZYLBERSZTAJN, D.; NEVES, M. F. (Org.) **Economia e gestão dos negócios agroalimentares**. São Paulo: Pioneira, 2000.

ZYLBERSZTAJN, D. **Estruturas de Governança e Coordenação do Agrobusiness: uma aplicação da nova economia das instituições**. 1995. Doutorado (Tese de Livre Docência) – Universidade de São Paulo, São Paulo.

GLOSSÁRIO

| | |
|----------------------------------|--|
| Atrativo Turístico | É o recurso (natural ou cultural) que atrai o turista para visitação (BARRETTO, 2006). Normalmente estão relacionados com as motivações de viagem de cada turista. |
| Produto Turístico | São produto de interesse para o turista podendo consistir em recursos naturais, humanos. |
| Atividade de Turismo de Aventura | Segundo a Norma NBR ABNT 15500 são as atividades de aventura adaptadas para oferta de forma comercial, de caráter recreativo e que envolvam riscos avaliados, controlados e assumidos. |
| Turismo de massa | Refere-se ao volume de pessoas que se desloca em grupos às localidades turísticas. Também relacionado aos gastos realizados por esses grupos que tendem a serem mais econômicos, coletivos. (ROSE, 2002). |
| Mercado turístico | Para Ignarra (2003, p.112) constitui-se pelo “conjunto dos consumidores de turismo e pela totalidade da oferta de produtos turísticos”. No turismo o termo “mercado” tem sido utilizado para designar vários tipos de grupamentos como, por exemplo, o de turismo de aventura, o de terceira idade, e assim por diante. (IGNARRA, 2003). |
| Segmentação de mercado | Para Gil Nuno Vaz (VAZ, 1999) a segmentação caracteriza-se pela divisão do público em agrupamentos homogêneos. No turismo, quando o segmento se apresenta bem definido atingindo um público específico e com empresas especializadas é conhecido também como nicho de mercado. |

| | |
|-------------------|---|
| Demanda | É considerada a necessidade, o desejo, a procura por determinado produto ou serviço. Como exemplifica Ignarra (2003, p. 129), “o desejo das pessoas em relação ao ecoturismo formam uma demanda por ecoturismo”. |
| Equipamento rural | Termo usualmente utilizado pelos profissionais do segmento do Turismo Rural e que advém do termo “equipamentos turísticos”. São caracterizados como empreendimentos destinados a programação turística seja em forma de meios de hospedagem ou locais de lazer e recreação. |

APÊNDICE

| Instrumento 1- Perfil das empresas do segmento de ecoturismo /turismo de aventura | | |
|--|--|---|
| Pesquisa para: | Dissertação “O desenvolvimento do ecoturismo em Pernambuco: uma análise sob a ótica da governança”. | Referência: Q - E01 Versão: 01 |
| Empresa: | | |
| Localização: | | |
| Nome do Respondente: | _____ | |
| Atuação na empresa: | <input type="checkbox"/> preferiu não ser identificado <input type="checkbox"/> Proprietário <input type="checkbox"/> Funcionário <input type="checkbox"/> Prestador de serviço <input type="checkbox"/> Operador da atividade <input type="checkbox"/> secretária <input type="checkbox"/> Outro: _____ | |
| Obs: Sendo proprietário, responder também as perguntas do Instrumento 2. | | |
| 1 – Caracterização da Empresa | | |
| 1.1 - Porte da Empresa: | | |
| <input type="checkbox"/> pequena <input type="checkbox"/> média <input type="checkbox"/> grande <input type="checkbox"/> propriedade rural | | |
| 1.2a- A empresa é formalizada? | | |
| <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não Se não, porquê? _____ | | |
| 1.2b – Qual tipo de registro formal? <input type="checkbox"/> CIM <input type="checkbox"/> EI <input type="checkbox"/> CNPJ | | |
| 1.2b – Possui escritório comercial? <input type="checkbox"/> sim <input type="checkbox"/> Não | | |
| 1.2 – Qual o ano de fundação? | | |
| 1.4- Qual o número de funcionários? | | |
| 1.5 – Qual (is) atividade(s) de ecoturismo/turismo de aventura que opera? | | |
| <input type="checkbox"/> caminhada <input type="checkbox"/> cavalgada <input type="checkbox"/> rapel <input type="checkbox"/> tirolesa <input type="checkbox"/> arvorismo <input type="checkbox"/> mergulho <input type="checkbox"/> outras __ | | |
| 1.6 – Qual (is) o(s) destino(s) de ecoturismo/turismo de aventura que opera? | | |
| 1.7 – Qual o número de clientes que a empresa atende por mês? | | |
| <input type="checkbox"/> menos de 50 <input type="checkbox"/> entre 101 a 200 <input type="checkbox"/> entre 50 a 100 <input type="checkbox"/> acima de 200 | | |
| 1.8 – Qual o número de atividades / operações que realizam por mês? | | |
| 1.9 – Qual o preço em reais do valor do produto ofertado (por pessoa)? | | <input type="checkbox"/> média <input type="checkbox"/> exato <input type="checkbox"/> pacote |
| 1.10 - A empresa já recorreu a alguma linha de crédito para melhoramento de suas atividades? | | |
| <input type="checkbox"/> Não, nunca. <input type="checkbox"/> Sim . Qual(is)? _____ | | |
| <input type="checkbox"/> Não, mas pretendo. | | |
| 1.10a – Se sim, encontrou alguma dificuldade (de que tipo)? | | |
| _____ | | |

| | | | |
|--|--|--|--------------|
| <p>1.11 – A empresa já participou de algum programa ou ação relacionado ao turismo no estado? <input type="checkbox"/> Pernambuco conhece Pernambuco <input type="checkbox"/> Pernambuco para o Mundo <input type="checkbox"/> Programas de Capacitação <input type="checkbox"/> Outros.... Quais? _____</p> | | | |
| <p>1.12 - Que iniciativas proveniente do estado/município a empresa pode se beneficiar nos últimos 5 anos? (infraestrutura, divulgação, linha de crédito, capacitação) _____ _____</p> | | | |
| <p>1.13 – Qual o principal meio pelo qual os clientes chegam até a sua empresa? (Enumere de 1 a 6 segundo o grau de importância) <input type="checkbox"/> internet <input type="checkbox"/> Mídia impressa <input type="checkbox"/> Boca a boca/indicação <input type="checkbox"/> Agências de viagens <input type="checkbox"/> Feiras e eventos <input type="checkbox"/> Procura direta.</p> | | | |
| <p>Pesquisadora: Pollyana Pugas Dias</p> | | <p>Orientador: Prof. Dr. Tales Vital</p> | <p>Data:</p> |

| Instrumento 2- Perfil das empresas do segmento de ecoturismo /turismo de aventura | | |
|---|---|--|
| Pesquisa para: | Dissertação "O desenvolvimento do ecoturismo em Pernambuco: uma análise sob a ótica da governança". | Referência: Q - E02 Versão: 01 |
| Empresa: | | |
| Nome do Respondente: | _____ | |
| | () preferiu não ser identificado | |
| 2 – Gestão de Segurança em relação às normas de referência | | |
| 2.1 – A empresa adota algum tipo de Norma ABNT referente à segurança de suas atividades? | | |
| () Sim () Nunca ouviu falar em Normas | | |
| () Não, por falta de treinamento () Não, por enquanto. Mas existe um interesse. | | |
| () Não, por desconhecimento das normas | | |
| 2.1 a – Se sim, qual (is)? | | |
| 2.2 - Adota algum tipo de Norma de segurança? | | |
| () Não () Sim Qual (is)? _____ | | |
| 2.3 – Participou do Programa de Qualificação e Certificação em Turismo de Aventura promovido pelo Ministério do Turismo? | | |
| () Sim () Não. Só Ouviu falar | | |
| 2.3a – Se Não, porquê? () Tive conhecimento, mas estava fora da nossa realidade | | |
| () Não tive conhecimento () Para nós foi desnecessário | | |
| () Tive conhecimento mais não tive interesse | | |
| 2.3b – Ao que a empresa atribui a falta de conhecimento a respeito do Programa? | | |
| _____ | | |
| Em relação à NBR 15331 - Sistema de Gestão da Segurança | | |
| 2.5 – A empresa possui algum tipo de procedimento de segurança por escrito? | | |
| () Não () Sim Qual(is)? _____ | | |
| 2.6 – Possui Política de Segurança? | | |
| 2.7 – Já houve algum acidente /incidente durante a realização da atividade? | | |
| () Não () Sim : () Caminhada () Acidente | | |
| () Rapel () Incidente | | |
| 2.7a – O que foi feito em relação ao ocorrido? _____ | | |
| _____ | | |
| 2.7b – Qual(is) o(s) tipo(s) de acidentes/incidentes mais comuns? | | |
| 2.8 – Costuma registrar os acidentes /incidentes ocorridos? | | |
| () Não, nunca () Sim, sempre () Registrei alguma vez | | |
| 2.8a – Se Não, porquê? _____ | | |
| 2.9 – Adota alguma medida de segurança antes do início da atividade? | | |
| () Não, nenhuma. () Termo de ciência de risco (X) Termo de responsabilidade () Orientações ao clientes/briefing () Seguro () Outro _____ | | |
| 2.10 – Existe algum procedimento padrão para o caso de emergências (PAE)? | | |
| () Não () Sim Qual(is)? _____ | | () documentado () Não documentado |

| | | | |
|--|--|--------------------------------------|-------|
| 2.10a – Se Não, o que é feito no caso de uma emergência? __ | | | |
| 2.11 - A empresa costuma informar aos clientes os riscos pertinentes a atividades antes da realização da mesma? () Sim, sempre. () Não, apesar de conhecermos os riscos () Não, pois desconhecemos os riscos () As vezes | | | |
| 2.12 - Que treinamentos são promovidos pela empresa para seus funcionários? () Não realizamos treinamentos () Treinamento de primeiros socorros () Treinamento de atendimento ao cliente () operação da atividade () segurança da atividade () Outros _____ | | | |
| Pesquisadora: Pollyana Pugas Dias | | Orientador: Prof. Dr. Tales Vital | Data: |