

SISTEMA DE AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO TURÍSTICO DOS MUNICÍPIOS ENGAJADOS NO PNMT, ATRAVÉS DE INDICADORES SOCIAIS, ECONÔMICOS, INFRA-ESTRUTURAIIS E AMBIENTAIS

TOURISM EVALUATION AND FOLLOW-UP SYSTEM OF THE MUNICIPALITIES ENGAGED IN THE PNMT THROUGH SOCIAL, ECONOMIC, INFRA-STRUCTURAL AND ENVIRONMENTAL INDICATORS

Daniel Luciano TOMASI*

RESUMO

A criação do presente trabalho se dá pela necessidade de acompanhar e avaliar estatisticamente a evolução do Programa Nacional de Municipalização do Turismo - PNMT, através de indicadores sociais, econômicos, infra-estruturais e ambientais.

Palavras-chave: PNMT; Avaliação; Acompanhamento; Indicadores de Resultado.

ABSTRACT

This work arose from the need for a statistical evaluation and follow-up of the evolution of the National Tourism Municipalization Program - PNMT through social, economic, infrastructural and environmental indicators.

Key words: PNMT; Evaluation; Follow-up; Result Indicators.

INTRODUÇÃO

Teoricamente, em todo o processo de planejamento estratégico, devem existir indicadores de resultados que sirvam para acompanhar o sucesso ou não do mesmo. Na atividade turística, por ser um fenômeno multidisciplinar e com efeitos multiplicadores no ambiente em que se desenvolve, torna-se cada vez mais importante o estudo de indicadores avaliativos para instrumentalizar as intervenções das instituições planejadoras da atividade.

O Ministério da Indústria, do Comércio e do Turismo e a EMBRATUR (1996) tem como um dos objetivos, através das diretrizes formuladas para o período 1996-1999, descentralizar as ações de planejamento, incentivando e motivando o município com potencial turístico, transmitindo técnicas básicas de planejamento turístico, de forma a capacitá-lo a

INTRODUCTION

Theoretically, every process of strategic planning must have result indicators that are capable of following its success or failure. Since tourism activity is a multidisciplinary phenomenon with multiplying effects on the environment in which it is developed, the study of evaluative indicators is becoming increasingly important in order to provide tools for the activities of institutions responsible for planning the activity.

One of the aims of the Ministry of Industry, Commerce and Tourism and the Brazilian Tourist Board (EMBRATUR, 1996), through the directives for the 1996-1999 period, is to decentralize the planning process, encouraging and motivating the municipality with tourism potential, communicating basic tourism planning techniques

* Bacharel em Turismo e Hotelaria pela Univali.
* Bachelor in Tourism and Hotel Management at Univali.

elaborar seus próprios planos de desenvolvimento. Este objetivo pretende ser alcançado através de um programa específico intitulado PNMT. A preocupação avaliativa e que justifica meu empenho é que o PNMT, com ênfase a partir de 1995 (EMBRATUR, 1997), está tendo uma atuação pragmática com o credenciamento de monitores municipais e estaduais, realização de oficinas através da metodologia ZOPP com enfoque participativo e produção de documentos previstos pelo programa: Fundo Municipal de Turismo; Conselho Municipal de Turismo e Plano de Desenvolvimento Turístico Sustentável, não se atendo, ainda, à sua repercussão e dimensão qualitativa na comunidade. Daí a importância de instrumentalizar o Programa com indicadores econômicos, sociais, ambientais e estruturais.

CONTEXTUALIZAÇÃO DO CENÁRIO

a) Sistema Turístico

A definição de turismo foi se ajustando periodicamente conforme à ênfase dada à atividade (OMT *et al.*, 1995).

Segundo a OMT, (1995) o turismo compreende as atividades que realizam as pessoas durante suas viagens e permanências em lugares diferentes de seu meio habitual, por um período de tempo consecutivo, inferior a um ano, com fins de lazer, negócios e outros motivos.

O vocábulo turismo se origina da palavra em inglês *tour* que segundo Boullón (*apud* Leiva, 1997) significa uma viagem em que se regressa ao ponto de partida, uma viagem circular, usualmente por negócios, prazer ou educação durante o que se visitam vários lugares e para qual se planeja um itinerário.

O turismo como setor da atividade humana, como uma indústria, como um fenômeno, ou ambos, foi assunto de pesquisas durante décadas. Tais explorações e articulações realmente contribuíram à compreensão turística como um campo de investigação (Jafari, 1989).

A Figura 1 apresenta o sistema turístico integrado, na concepção de ambiente turístico, segundo Travis (1989).

A idéia de sistema integrado ou ambiente turístico enseja a presença de determinados componentes do turismo que caracterizam a atividade como produto e/ou serviço, oferecidos em um destino turístico.

O produto turístico compreende “aquilo que é oferecido aos turistas incluindo atrações, diversões, museus, paisagens, festivais e necessidades tais com refeições, alojamento, transportes e serviços de guias”, e destinação turística significa “a localização de um grupo de atrações, instalações

that will enable the municipalities to create their own development plans. They intend to achieve this aim through a specific program called PNMT. The evaluative concern that justifies this study is that the PNMT, particularly since 1995 (EMBRATUR, 1997), is acting pragmatically in its official recognition to municipal and state monitors, carrying out workshops using the ZOPP method with a focus on participation, and production of documents planned by the program: The Municipal Tourism Fund, Municipal Tourism Council and Plan of Sustainable Tourism Development. It is still not concerned about its repercussions and qualitative effects on the community. This is why it is important to equip the Program with economic, social, environmental and structural indicators.

CONTEXTUALIZATION OF BACKGROUND

a) Tourism System

The definition of tourism has been periodically adjusted, according to the emphasis given to the activity (OMT *et al.*, 1995).

According to the OMT (1995), tourism encompasses the activities carried out by persons during their journeys to and sojourns in places other than their usual environment, in for consecutive period of less than a year, for the purposes of leisure, business or for other reasons.

The word tourism comes from the English word “tour”, which, according to Boullón (*apud* Leiva, 1997), means a trip in which the person returns to the point of, i.e. a round trip, usually for business, pleasure or education, during which various places are visited and for which an itinerary is planned.

Tourism as a sector of the human activity, either as an industry, a phenomenon or both, has been a theme of research for decades. These studies and articulations have contributed greatly to our understanding of tourism as an investigative field (Jafari, 1989).

Figure 1 shows the integrated tourism system within Travis' concept of environmental Tourism (1989).

The idea of an integrated system or tourism environment leads to the presence of certain tourism components that characterize the activity as a product and/or service offered at a tourism destination.

The tourism product involves “that which is offered to tourists including attractions, entertainment, museums, landscape, festivals, and necessities, such as meals, accommodation, transport and guides”. Tourism destination means “the location of a group of tourism related

e serviços turísticos relacionados que um turista ou grupo de excursão decide visitar ou que os fornecedores decidirem promover” (OMT, 1994 p. 25).

Considerando que o produto turístico é intangível, conforme reafirma Ruschmann (1991, p. 26), pois seus elementos são sentidos “... pelo consumidor como uma experiência”, importa que os componentes turísticos, mostrados em diferente taxionomias no Quadro 1, sejam explorados ao seu extremo sem no entanto comprometer o desenvolvimento futuro da localidade.

A complexidade, grau de envolvimento e a complementação dos serviços e produtos demandados na atividade turística, é demonstrada por Machín (1993) no Quadro 2 envolvendo o setor público e/ou privado.

b) Panorama Turístico

A atividade turística surgiu definitivamente de forma organizada “após a 2ª Guerra Mundial, com a massificação das viagens. Como resultado, provocou o desenvolvimento do transporte aéreo, setor que cresceu o equivalente a 19 vezes entre a década de 50 e de 90. Isso quer dizer que, em 1950, o volume de passageiros no mundo era de 25.282.000 e, em 1990, este volume já atingia 455.594.000 de pessoas” (ABRESI, 1996, p. 109).

Assim, o turismo internacional começou a ser acessível ao público em geral, já que a atividade turística vem crescendo a cada ano uma média de “7,1%, passando de 25 milhões a 595 milhões, em 1996, e a 12,2% baseado nos ingressos turísticos internacionais (a preços atuais e excluindo o gasto do transporte internacional)” (OMT, 1997, p. 5).

Em relação à evolução do turismo no Brasil, é evidente que ainda está na infância, se comparado com os principais países turísticos do mundo. Recebe cerca de 2,5 milhões de turistas e apenas US\$ 70,39 gasto per capita, com uma receita de 42,5 bilhões de dólares, sendo o terceiro produto, em 1996, nas exportações do Brasil (EMBRATUR, 1997).

Seria fora da realidade não perceber que o Brasil é um dos países, no mundo todo e não apenas na América do Sul, com grande potencial para a atividade turística. Sua vasta extensão territorial e reservas ecológicas são elementos suficientes para desenvolver uma indústria turística de dimensões continentais, várias vezes maior que sua envergadura hoje. Mesmo com a atual infra-estrutura, o Brasil é capaz de hospedar muito mais turistas do que faz no presente.

As perspectivas de turismo a longo prazo são, portanto, definitivamente boas, dados os recursos que o país possui, comparando com as atuais tendências de turismo internacional, e o reconhecimento cada vez mais claro, por parte do governo, que o turismo pode contribuir em muito para o

attractions, facilities and services that a tourist or excursion group decide to visit or that the providers decide to promote” (OMT, 1994 p.25).

Considering that the tourism product is intangible, as reaffirmed by Ruschmann (1991, p. 26), because its elements are felt “... by the consumer as an experience”, it is important that the tourism components, shown in different classifications in Table 1, are explored to the full without compromising the future development of the location.

The complexity, level of involvement, and complementing of services and products required by tourism are shown by Machín (1993) in Table 2, including the public or private sectors.

b) Tourism Panorama

Tourism appeared definitively as an organized activity with “the arrival of mass tourism after World War II. This led to the development of air transport, a sector that increased as much as 19 times between the 1950s and 1990s. This means that in 1950, the number of passengers worldwide was 25,282,000 and by 1990, this number had reached 455,594,000” (ABRESI, 1996, p. 109).

In this way, international tourism became accessible to the general public, since tourism activity has increased annually an average of “7.1%, going from 25 million to 595 million in 1996, and to 12.2%, based on international tourism income (current prices, not including spending on international transport)” (OMT, 1997, p. 5).

It is obvious that the evolution of tourism in Brazil is still in its infancy compared to the main tourism countries of the world. Brazil receives about 2,5 million tourists and only US\$ 70.39 spending per capita, with a revenue of 42.5 billion dollars, making it the third largest Brazilian export product in 1996 (EMBRATUR, 1997).

It would be unreal not to notice that Brazil is one of the countries that has, all over the world and not only in South America, a great potential for tourism activity. Its large territory and ecologically protected areas are in themselves enough elements to develop a tourism industry of continental proportions several times larger than its present size. Even with the present infrastructure, Brazil is capable of hosting many more tourists than it does nowadays.

The long term perspectives of tourism are therefore unquestionably good, due to the resources that the country has compared to current international tourism trends and the increasingly clear recognizance of the Government that tourism can make a great contribution to the socio-economic

desenvolvimento sócio-econômico em muitas áreas. Caio Luiz de Carvalho, Presidente da EMBRATUR (1997, p. 2) argumenta o seguinte:

“Hoje, governantes das esferas federal, estadual e municipal, e empresários do setor, têm consciência de todos esses fatos, e começam a trabalhar com mais profissionalismo, para que cheguemos a ser um destino turístico competitivo. O governo sabe que o turismo é hoje instrumento poderoso para gerar empregos e reduzir desigualdades sociais e regionais.

“Muita coisa está acontecendo neste processo de reengenharia do turismo brasileiro. Há muito o que fazer”.

c) Política Turística

O desenvolvimento turístico no Brasil é variável dependente da importância atribuída ao turismo, tanto por parte da política nacional, bem como das políticas locais. Os locais que pretendem ou desenvolvem esta atividade como forma de diversificar sua economia, precisam ter consciência de que é uma “atividade coadjuvante de desenvolvimento econômico” (Beni, 1998, p. 71), lembrando o quão prejudicial que é a dependência econômica de apenas uma fonte de renda para a localidade.

O crescimento de um turismo requer a adoção de uma política de desenvolvimento governamental compreensiva. Deveria antecipar e coordenar todas as formas de intervenção estatal no contexto de um crescimento acelerado do setor e, até mesmo mais importante, no contexto do crescimento harmonioso da nação. Esta política deveria ter uma natureza dinâmica, derivada da união e orientação das medidas fragmentárias para um fim comum, definido claramente com antecedência. Segundo Beni (1998, p. 27), ao Estado compete o investimento social não só na infra-estrutura de apoio à atividade, mas também na implantação de programas de turismo socializado, com o objetivo de facilitar o acesso ao turismo das classes menos favorecidas economicamente.

Segundo Joppe (1989, p. 183), a natureza do envolvimento governamental pode ser “passiva ou ativa, e as ações empregadas podem apontar para o controle, o apoio, o financiamento, assistência, ou a orientação e planificação do mercado turístico. Além disso, as ações podem ter um efeito na provisão do turismo e seus canais de distribuição (produto e produtor-orientados), ou na demanda (o consumidor - orientado)”.

A complexidade do fenômeno turístico e uma política turística exigem um certo controle pelo governo e uma política turística que orientem, mas não restrinjam, a iniciativa privada. Qualquer política compreensiva é confrontada, porém, pela

development of many areas. Caio Luiz Carvalho, President of EMBRATUR (1997, p. 2) states the following:

“Today, governors from federal, state and municipal spheres and entrepreneurs of the sector are aware of all these factors and are beginning to work with more professionalism in order to make Brazil a competitive tourism destination. The Government knows that tourism today is a powerful instrument for generating employment and reducing social and regional inequalities.

“Much is happening in this reengineering process of Brazilian tourism. There is still much to be done”.

c) Tourism Policy

The development of tourism in Brazil varies depending on the importance given to it in national, as well as local policies. The localities which intend to develop the activity as a way of diversifying their economy, need to be aware that it is a “complementary activity to economic development” (Beni, 1998, p. 71), bearing in mind the dangers of economic dependence on only one source of income for the locality.

The growth of tourism requires the adoption of a comprehensive Government development policy. This should anticipate and coordinate all forms of state intervention in the context of accelerated growth of the sector and, even more importantly, in the context of harmonious growth of the nation as a whole. This policy should be dynamic, derived from the union and guidance of separate measures towards a common goal, clearly defined in advance. According to Beni (1998, p. 27), the state is responsible for social investment not only in the infra-structure supporting the activity, but also in the introduction of socialized tourism programs, with the aim of facilitating access to tourism for the less economically advantaged classes.

According to Joppe (1989, p. 183), the nature of governmental development may be “passive or active, and the actions employed may point towards control, support, financing, assistance or guidance and planning of the tourism market. Moreover, the actions may have an effect on the availability of tourism and its distribution channels (product and producer-orientated), or demand (consumer-orientated)”.

The complexity of the tourism phenomenon and a tourism policy demand a certain governmental control and a tourism policy which provides guidance, but does not restrict, private initiative. Any comprehensive and controversial policy is

ambigüidade do setor turístico: o Estado espera que esta indústria sirva para a economia nacional (câmbio exterior, criação de trabalho etc.), mas também responda às necessidades de lazer da população. E, desde que qualquer desenvolvimento econômico represente uma mudança para o ambiente, o governo é confrontado com outro paradoxo: um ambiente bem preservado é um das atrações turísticas principais, mas com o turismo vem sua degradação, caso não haja um programa preventivo.

Concluindo, para Beni (1998, p. 108):

“O planejamento do ponto de vista governamental consiste, no seu sentido mais lato, em um processo que estabelece objetivos, define linhas de ação e planos detalhados para atingi-los, e determina os recursos necessários à sua consecução. Essa definição, pela sua amplitude, resume as principais noções e conceitos sobre planejamento na área administrativa pública. Além de organizar um esforço sistemático no sentido de se comparar a realidade presente às expectativas do futuro, é estimulador do processo decisório. Força, por um lado, **uma permanente auto-análise**, bem como o exame atual e futuro da posição do setor, de seus métodos de atuação, linha de conduta operacional, estrutura funcional, equilíbrio financeiro, controle, eficiência e direção. Uma vez definido como processo, leva o administrador público a perquirir, a indagar sempre a velocidade e o acerto das decisões tomadas, a aferir com a possível segurança os riscos e os imponderáveis da atividade do Turismo” [grifo meu].

Em Turismo, a função de administração do sistema teoricamente está, neste País, entregue ao Estado que, através da EMBRATUR, coordena as atividades do setor, juntamente com os órgãos estaduais e municipais, através de uma programa de descentralização das atividades do Instituto Brasileiro de Turismo.

A Política Nacional de Turismo - PNT (EMBRATUR, 1996, p. 9) tem como finalidade promover e incrementar o turismo como fonte de renda, de geração de emprego e de desenvolvimento sócio-econômico do País. Suas idéias forças são:

- a) “a ordenação das ações do Setor Público orientando o esforço do Estado e a utilização dos recursos públicos para o bem-estar social;
- b) “a definição de parâmetros para planejamento e a execução das ações dos governos estaduais e municipais;
- c) “a orientação referencial para o setor privado.”

Através da implantação do PNMT, das novas tendências administrativas envolvidas na globalização

however faced with the ambiguity of the tourism sector: The State wants the industry to serve not only the national economy (foreign exchange, job creation etc.), but also to meet the leisure needs of the population. And, since any economic development represents a change in the environment, the Government is faced with another paradox: a well-preserved environment is one of the main tourism attractions, but with tourism comes destruction, unless there is a program to prevent it.

Beni concludes as follows: (1998, p.108):

“From a governmental point of view, planning consists, in its broadest sense, of a process which establishes objectives, defines courses of action and outlines plans for achieving them, determining the necessary resources for carrying them out. This definition, due to its broad nature, summarizes the principal notions and concepts of planning in the area of public administration. Besides organizing a systematic effort to compare the present reality with future expectations, it also encourages the decision-making process. It forces a **permanent self-analysis** as well as present and future examination of the sector's position, methods, operational codes of conduct, staff structure, financial health, control, efficiency and direction. Once it is defined as a process, this leads the public administrator to continually question the speed and the accuracy of the decisions taken, in order to measure the potential safety, risks and imponderables of tourism” [highlighting mine].

In the tourism industry of this country, the management of the system is, in theory, the responsibility of the state which, through EMBRATUR and other state and municipal bodies, coordinates the activities of the sector. This is done through a program to decentralize the activities of Brazilian Tourism Institute.

The goal of the National Tourism Policy – PNT (EMBRATUR, 1996, p. 9) is to promote and increase tourism as a source of income, employment generation and socio-economic development of the country. Its main ideas are:

- a) “regulation of Public Sector actions guiding State efforts and the use of public resources for social well-being;
- b) ”definition of parameters for planning and carrying out state and municipal governmental actions;
- c) “provision of a referential framework for the private sector.”

Through the introduction of the PNMT and new administrative trends in economic globalization

da economia, na busca pela qualidade de serviços e com a implementação destes programas, as empresas do *trade* turístico estão se desvencilhando da burocracia existente, contribuindo para a profissionalização da indústria no Brasil.

O Programa Nacional de Municipalização - PNMT foi criado para melhorar a qualidade do produto turístico brasileiro, através de um trabalho de conscientização do município sobre a importância econômica do Turismo. Ou seja:

“É um processo de conscientização, sensibilização, estímulo e capacitação dos vários agentes de desenvolvimento que compõem a estrutura do município, para que despertem e reconheçam a importância e a dimensão do turismo como gerador de emprego e renda, conciliando o crescimento econômico com a preservação e a manutenção do patrimônio ambiental, histórico e de herança cultural, tendo como fim a participação e a gestão da comunidade nas decisões dos seus próprios recursos” (EMBRATUR, 1997, p. 12).

Com esse programa pretende-se descentralizar a gestão da atividade turística e melhorar a qualidade de vida no município, de acordo com os seguintes objetivos gerais e específicos, conforme Quadro 3.

Sua estrutura está composta pelos seguintes itens:

Comitê Executivo Nacional
Coordenação Geral do PNMT
Comitê Estadual do PNMT
Conselho Municipal de Turismo
Fundo Municipal de Turismo (Ibidem)

A equipe técnica operacional do PNMT é composta pelos:

Agentes Multiplicadores Nacionais
Agentes Multiplicadores Estaduais
Monitores Municipais

Como se pode observar, todas as decisões adotadas pela administração em relação ao desenvolvimento do turismo dão origem a uma série de programas de ação orientados para o alcance dos objetivos e metas propostas. Tanto na esfera pública como na esfera privada.

Logicamente, o processo das ações para com os objetivos estabelecidos deve ser supervisionado com pesquisas estatísticas e, portanto, “observado e medido seu desenvolvimento, para saber quais alcances se obteve, em comparação com os que deveriam se obter”. Assim, é preciso estabelecer um “controle de gestão que permita à administração ter um conhecimento permanente dos resultados que se alcançam pelo meio das ações empreendidas e, mediante estes, avaliar e eventualmente adotar as medidas corretivas que estime convenientes” (Acerenza, 1987, p. 145).

in the search for service quality, and with the introduction of these programs, companies of the tourism trade are overcoming the existing bureaucracy, contributing to the professionalism of the industry in Brazil.

The National Municipalization Program – PNMT was created to improve the quality of the Brazilian Tourism Product, by raising the municipality's awareness of the economic importance of Tourism. In other words:

“It is a process of raising awareness, sensitizing, stimulating and enabling the various developmental agents that make up the town's structure, so that they recognize the importance and scope of tourism as a generator of employment and income, reconciling economic growth with the preservation and maintenance of the environmental, historical and cultural heritage so that the community takes part in and manages decisions concerning its own resources” (EMBRATUR, 1997, p. 12).

The aim of this program is to decentralize the management of tourism and improve the quality of life in the town, in accordance with the following general and specific objectives (see Table 3).

Its structure is composed of the following items:

National Executive Committee
General coordination of the PNMT
State Committee of the PNMT
Municipal Tourism Council
Municipal Tourism Fund (Ibid)

The operational technical team of PNMT is composed of:

National Multiplying Agents
State Multiplying Agents
Municipal Monitors

As can be observed, all the decisions adopted by the administration in relation to the development of tourism lead to a series of action programs directed towards the proposed objectives and goals. This is true for the public sphere as much as for the private sphere.

Logically, the process of actions directed towards set objectives must be supervised with statistical research and therefore, “its development observed and measured, in order to discover what aims have been achieved as compared to those still to be achieved”. Thus, it is necessary to establish a “management control which allows the administration to have permanent knowledge of the results gained through the actions undertaken and, through these, to evaluate and eventually adopt the corrective measures considered appropriate” (Acerenza, 1987, p. 145).

A ciência tem como objetivo fundamental chegar à veracidade dos fatos. O que torna o conhecimento científico distinto dos demais é que tem como característica fundamental a sua verificabilidade. Torna-se necessário “identificar as operações mentais e técnicas que possibilitam a sua verificação. Ou, em outras palavras, determinar o método que possibilitou chegar a esse conhecimento” (Gil, 1994, p. 47).

Com isso, insere-se o campo de pesquisas e levantamentos nas atividades de planejamento e ordenamento do turismo, ou como prefere Kotler (apud Acerenza, 1987, p. 147) os controles de gestão, que são “uma contínua e inter-atuante estrutura de pessoas, equipamentos e procedimentos desenhados para reunir, classificar, analisar, avaliar e distribuir informações exatas e a tempo, com o fim de que as utilizem quem toma decisões nos campos de planejamento, execução e controle”.

Sem dúvida alguma, trata-se de resultados operacionais que medem o êxito alcançado como consequência das ações levadas a cabo nos distintos mercados, com o fim de incrementar a afluência turística a um determinado país ou destino turístico, bem como, avaliar os resultados obtidos em determinados projetos executados.

Segundo Acerenza (1987, p. 148), a estrutura de um sistema de tal tipo deve “contemplar as distintas fases que conformam o processo de tomada de decisões: a recopilación da informação, o controle e avaliação dos resultados, e a adoção das medidas corretivas correspondentes”.

d) Situação Problema

Toda política de planejamento deve ser embasada e avaliada por indicadores estatísticos que provem, realmente, se os objetivos definidos estão sendo alcançados ou não. Isto já foi discutido anteriormente. Agora cabe relatar o porquê deste projeto.

Para que a política tenha continuidade, no alcance total de seus objetivos, há a necessidade de acompanhar e possuir um banco de dados vasto, com informações verdadeiras e análises numéricas sobre os municípios engajados no programa.

Atualmente existem alguns instrumentos de pesquisa que são utilizados tanto por órgãos municipais como também por órgãos estaduais ou federais. Estes instrumentos são as Pesquisas de Demanda, que procuram traçar um perfil do turista que visita um sítio turístico, os instrumentos de RINTUR - Relatório de Informações Turísticas e, mais profundamente, o Inventário da Oferta Turística.

Estes três instrumentos são utilizados pela EMBRATUR, porém o Estudo da Demanda é realizado apenas nos principais portões de entrada do País, o Inventário está sendo reformulado e provavelmente entraria em vigor no ano de 1999, e o RINTUR, é utilizado para definir os municípios

The fundamental objective of science is to verify the truth of facts. What makes scientific knowledge distinct from other types of knowledge is that its basic characteristic is that it is verifiable. It becomes necessary to “identify the mental and technical operations that enable its verification or, in other words, to determine the method which enabled this knowledge to be attained” (Gil, 1994, p. 47).

In this way, field of research and surveys are introduced into the activity of tourism planning and regulation or, as Kotler (apud Acerenza 1987, p. 147) prefers, management of controls that are “a continuous and inter-active structure of people, equipment and procedures designed to gather, classify, analyze, evaluate and distribute precise and timely information, which may be used by decision makers in the areas of planning, execution and control”.

We are undoubtedly dealing with operational results which measure the success attained as a consequence of the actions carried out in the different markets, in order to increase the tourism affluence of a specific country or tourism destination, as well as to evaluate the results obtained in specific projects.

According to Acerenza (1987, p. 148) the structure of a system of this type must “consider the distinct phases that make up the decision making process: compilation of information, control and evaluation of the results and the adoption of the appropriate corrective measures”.

d) A Problematic Situation

All planning policies should be based on and evaluated by statistical indicators which really prove whether or not the objectives set are being achieved. This has already been discussed previously. It is fitting now to relate the reasons for this project.

In order for the policy to continue to fully achieve all its objectives in full, it is necessary to set up and control a vast database, with accurate information and numerical analyses on the towns involved in the program.

Nowadays, there are many research tools that are used by municipal bodies as well as State and Federal bodies. These tools are; the Research of Demand, which seeks to trace the profile of tourists visiting a tourism site, the RINTUR - Tourism Information Report and, with more detailed information, the Tourism Offer Inventory.

These three tools are used by EMBRATUR, however the study of Demand is only carried out at the country's main ports of entry. The Inventory is being reformulated and will probably come into force in the year 1999, and the RINTUR is used to define which are the priority towns in the

prioritários no desenvolvimento da atividade turística. Os dois últimos são de responsabilidade direta da Supervisão de Programas de Descentralização.

Como o programa tem como objetivos o aumento da qualidade de vida da população e o desenvolvimento sustentável do turismo, estes instrumentos estão ultrapassados para aferir resultados referentes à economia, meio ambiente, educação, meio social e infra-estrutural, pois se relacionam apenas com aspectos físicos e jurisdicionais que o município possui.

Atualmente, este acompanhamento e a avaliação do PNMT são realizados somente através da criação do Fundo Municipal de Turismo, da montagem do Conselho Municipal de Turismo e da Elaboração do Plano de Desenvolvimento Sustentável do Turismo. Após a constituição destes três instrumentos, supõe-se que o município engajado esteja apto ao planejamento de toda a atividade turística, a qual envolve vários segmentos conforme visto anteriormente.

Existe, então, uma falta de acompanhamento com sistema de dados, por parte da EMBRATUR, da introdução da atividade turística dentro do município em relação a fatores econômicos, sociais, ambientais e estruturais, completos em relação aos impactos turísticos descritos nos itens anteriores, bem como em relação aos objetivos do programa.

Assim, podemos deduzir, que o PNMT, no papel de organizador do planejamento turístico brasileiro possui, para aferir o alcance dos seus objetivos, apenas três indicadores: a criação do Fundo Municipal de Turismo, da montagem do Conselho Municipal de Turismo e da elaboração do Plano de Desenvolvimento Sustentável do Turismo.

e) Proposta de Ação

Com base no descrito anteriormente define-se como uma proposta de um Sistema de Avaliação e Acompanhamento Turístico do PNMT - SAAT/PNMT. Seu conceito envolve a sugestão de elaboração de um formulário, utilizando-se da deficiência demonstrada, por parte da instituição, para a análise e o acompanhamento dos resultados obtidos pela introdução do Programa Nacional de Municipalização do Turismo e da atividade turística no município, através de indicadores de resultados nos municípios engajados, utilizando-se de critérios de conceituação normatizada e utilizada pelo Instituto Brasileiro de Turismo - EMBRATUR, pela Organização Mundial de Turismo - OMT e por diversos autores especializados em planejamento e organização do turismo.

Os objetivos do SAAT-PNMT são os seguintes:

- Coletar dados estatísticos e informações sobre locais e áreas de interesse;
- Organizar informações para estudos de acompanhamento;

development of tourism. The latter two are the direct responsibility of the Supervisor of Decentralization Programs.

As the objectives of the program are to increase the quality of life for the population and to develop sustainable tourism, these tools are outdated for measuring results related to the economy, environment, education and social and infra-structural environment, since they are related only to the physical and legal aspects of the town.

This follow-up and evaluation of the PNMT is currently only being carried out through the creation of the Municipal Tourism Fund, Municipal Tourism Council and Sustainable Tourism Development Plan. After the constitution of these three research tools, the municipality involved is capable of planning all tourism activity, which comprises various sectors as seen earlier.

There is then, a lack of follow up with data systems, on the part of EMBRATUR, of the introduction of tourism into the town in terms of economic, social, environmental and structural factors, complete in relation to the tourism impacts described earlier, as well as in relation to the objectives of the program.

We can therefore infer that the PNMT, in its role as organizer of Brazilian tourism planning, has only three indicators for measuring whether its objectives have been achieved: the creation of the Municipal Tourism Fund, the setting up of the Municipal Tourism Council and the creation of the Sustainable tourism Development Plan.

e) Action Proposal

Based on the above, a System for Tourism Evaluation and follow-up of the PNMT, called the SAAT/PNMT, is proposed. Its concept involves drawing up a form, based on the perceived institutional deficiency. This analysis and follow-up of the results obtained from the introduction of the National Tourism Municipalization Program and from tourism activity in the region, utilizes the result indicators of the towns involved and uses the criteria of standardized conceptualization. These same criteria are also used by the Brazilian Institute of Tourism (EMBRATUR), the World Tourism Organization (WTO) and various authors specializing in the planning and organization of tourism.

The objectives of the SAAT-PNMT are as follows:

- To collect statistical data and information about places and areas of interest;
- To organize information for follow-up studies;

- Analisar o desempenho do programa dentro dos municípios engajados;
- Manter uma base de dados disponíveis ao público em geral;
- Propor soluções para o melhor planejamento da atividade turística;
- Apoiar e acompanhar o desempenho de programas de terceirização;
- Incentivar nos municípios o uso de base de dados para auxiliar o planejamento;
- Integrar os diversos setores da administração pública;
- Priorizar projetos que possibilitem a criação de efeitos multiplicadores;
- Elaborar publicações de interesse ao processo do PNMT, para prover os municípios de informação.

Metodologicamente, o formulário do SAAT-PNMT será composto de perguntas abertas divididas em 5 campos em que se procura aferir, quantitativamente, indicadores econômicos, sociais, ambientais e infra-estruturais, além de dados mínimos de identificação do município, no qual devem constar as variáveis mínimas como por exemplo:

Indicador	Variáveis
Indicador de Identificação	Nome do Município; Nome do Estado; Nome do Prefeito; Nome do responsável pelo Órgão Municipal de Turismo; Nome do responsável pelas informações; Local e data.
Indicador Econômico	Renda per capita; Pernoites gerados; Aposentos ocupados; Aposentos disponíveis; Hóspedes no período; Taxa de ocupação por aposento; Nº de leitos criados; Gasto turístico em hospedagem/alimentação/transporte urbano; Embarques/desembarque rodoviários/ferroviários/aéreos/hidroviários; Permanência média; Empregos gerados diretos e indiretos; Variação salarial/contribuições sociais nos cargos diretos e indiretos; Arrecadação de impostos/taxas; Ingressos e gastos da administração pública; Variação de empresas e produtos locais; Variação de investimentos privados externos; Desenvolvimento de áreas estagnadas na economia local; Variação do nº de parcerias abertas/existentes; Fluxo de visitantes nos pontos turísticos; Liberação de recursos para a atividade; Renda turística; Nº de estabelecimentos; PIB; Grau de especialização turística do município; Localização do turismo na pauta de produtos de exportação.

- To analyze the performance of the program within the towns involved;
- To maintain a database available to the general public;
- To propose solutions to improve tourism planning;
- To support and follow-up the performance of outsourcing programs;
- To encourage the towns to use the database to assist in their planning;
- To integrate the various sectors of public administration;
- To prioritize projects which enable the creation of multiplying effects;
- To create publications of interest to the PNMT process, in order to supply information to the towns.

Methodologically, the SAAT-PNMT form will be composed of open-ended questions, divided into 5 areas, which will seek to measure, quantitatively, economic, social, environmental and infra-structural indicators, as well as the minimum data needed to identify the town. These should consist of minimum variables such as:

Indicator	Variables
Identifying Indicator	Name of town; Name of State; Name of Mayor; Name of person responsible for the Municipal Tourism Body; Name of person responsible for information; Place and date.
Economic Indicator	Income per capita; Overnight stays generated; Occupied rooms; Available rooms; Guests during the period; Occupation rate per room; Number of beds created; Tourism expenditure on accommodation/food/urban transport; Arrivals/departures; Highways/railways/airways/waterways; Average length of stay; Jobs directly or indirectly generated; Salary variation/social contribution from direct or indirect jobs; Tax income; Income and expenses of public administration; Variation in local companies and products; Variation in private foreign investment; Development of stagnant areas in the local economy; Variation in the number of open/existing partnerships; Visitor flow in tourism locations; Availability of resources for the activity; Tourism income; Number of establishments; GDP; Degree of tourism specialization in the town and; Position of tourism among exported products.

Indicador Social	Interesse dos autóctones no município; Variação populacional; Qualificação de recursos humanos; Preservação da herança cultural; Aceitação populacional em relação ao turismo; Degradação do patrimônio; Modificação do consumo; Variação do número de conselhos da comunidade; Modificação da percepção de cenário; Número de tombamentos históricos/culturais; Conservação cultural; Variação do número de museus; Variação de grupos folclóricos; Valorização do artesanato; Criação de ONGs.
Indicador Ambiental	Poluição da água, ar, som, visual; Proteção Ambiental; Capacidade de carga do local.
Indicador Infra-estrutural*	Acesso; Áreas de lazer públicas; Transporte Urbano; Segurança; Saneamento Básico; Saúde; Educação.

* - Quantificação, qualificação, abrangência e diversificação.

Social Indicator	Interest of local population; Population variation; Training of human resources; Preservation of the cultural heritage; Population's acceptance of tourism; Degradation of the heritage; Changes in consumption; Variation in the number of councils in the community; Changes in perceptions of the situation; Number of historical/cultural preservation orders; Cultural conservation; Variation in the number of museums; Variation in the number of folkloric groups; Value of artisan crafts and; Creation of NGOs.
Environmental Indicator	Water, air, noise and scenic pollution; Environmental protection and; Carrying capacity of the location.
Infra-structural Indicator	Access; Public leisure areas; Urban transport; Safety; Basic sanitation; Health and; Education.

* - Quantification, qualification, scope and diversification.

A elaboração das variáveis constantes neste formulário foi definida por base nas informações econométricas a que se queria aferir, baseadas em uma revisão bibliográfica de autores de obras sobre turismo e estatística (Acerenza 1987; Andrade, 1992; Beni, 1998; Born, 1992; Jafari, 1986; Joppe, 1986; Leiva, 1997; Meinung, 1986; OMT, 1994; Penteado, 1992; Rejowski, 1996; Ruschmann, 1992; Sessa, 1986; Wheatcroft, 1986), bem como obras da EMBRATUR (1997, 1994) e OMT (1997, 1994, 1997).

A pesquisa deve ser realizada em 3 fases distintas:

- Fase anterior à introdução do PNMT ou *Histórico*: neste período busco aferir e diagnosticar como se desenvolveu o município, conforme os indicadores, com o intuito de traçar uma média de crescimento ou declínio até o ano zero (0). Para quantificar o histórico do desenvolvimento do município, utilizarei, como base, 4 (quatro) anos anteriores ao ano zero. Com isto, pode-se discriminar, com certa certeza, as médias de crescimento e de desenvolvimento do objeto estudado.

O período estipulado da fase do *histórico* pode variar conforme as situações críticas encontradas no decorrer do trabalho, já que muitos municípios não possuem uma base de dados verdadeira e funcional, porém este fato não prejudica o desenvolvimento da proposta visto que se pode trabalhar, também, a partir da fase seguinte.

The creation of constant variables in this form was determined based on the econometric information that we were seeking to measure, and supported by a bibliographic review of authors of other works on tourism and statistics (Acerenza, 1987; Andrade, 1992; Beni, 1998; Born, 1992; Jafari, 1986; Joppe, 1986; Leiva, 1997; Meinung, 1986; OMT, 1994; Penteado, 1992; Rejowski, 1996; Ruschmann, 1992; Sessa, 1986; Wheatcroft, 1986), as well as works of EMBRATUR (1997, 1994) and the OMT (1997, 1994, 1997).

The research should be carried out in three distinct phases:

- Phase prior to the introduction of the PNMT or *historic* phase: in this period I sought to measure and diagnose how the town has developed, according to the indicators, with the aim of tracing the average growth or decline until the year zero (0). In order to quantify the history of the town's development, I used, as a basis, 4 (four) years prior to the year zero. With this, I was able to discern, with some certainty, the average levels of growth and development of the object under study.

The period stipulated by the *historic* phase may vary according to the critical situations encountered while carrying out the work, since many towns do not possess a reliable and functional database. This fact, however, does not hinder the development of the proposal since it can also work in the following phase.

- Fase do ano zero (0) ou *Diagnóstico*: neste período, com as projeções realizadas nos estudos da fase anterior, tem-se um diagnóstico estatístico numérico métrico, no instante em que a municipalidade engaja-se no Programa Nacional de Municipalização do Turismo. Assim, propõe-se a trabalhar com uma base de dados que auxiliarão na tomada de decisões das ações futuras tanto por parte do Órgão Municipal de Turismo, como por parte da EMBRATUR na fase de *Acompanhamento*.

- Fase posterior à introdução do PNMT ou *Acompanhamento*: após a coleta de dados realiza-se um acompanhamento anual, no qual o município preencherá novamente o formulário para obter uma análise de seu desenvolvimento aferindo os mesmos indicadores. Através dos indicadores quantificados, pode-se calcular se o desenvolvimento da atividade turística dentro do município surtiu efeitos positivos e negativos, ou ainda, se manteve-se inalterável, com a introdução do PNMT. Também pode-se avaliar se os objetivos do PNMT estão sendo alcançados, pois o SAAT-PNMT produz uma grande variedade de dados a partir do que os cruzamentos das respostas colhidas possibilitam análises nas diversas esferas que envolvem o turismo.

A formação de uma banco de dados atualizado e com projeções, envolvendo as diversas esferas da atividade turística, beneficiará todo o programa de descentralização da EMBRATUR. Seu planejamento poderá ser embasado em dados econométricos aferidos através de uma formulário de fácil aplicabilidade, introduzindo o conceito de banco de dados aos responsáveis pelo desenvolvimento da atividade no município.

Além de **beneficiar** os atores principais do PNMT, a proposta será proveitosa para empresários e estudantes, das diversas áreas, em busca de informações relativas ao município alvo, bem como todas as esferas públicas envolvidas na atividade turística brasileira e internacional, além de alcançar os objetivos propostos anteriormente. A ação proposta vem suprir a necessidade de obtenção de dados para o desenvolvimento sustentável da atividade turística, bem como avaliar o desempenho do PNMT dentro do município.

Uma das estratégias da Política Nacional de Turismo, que é o PNMT, tem como base a total descentralização das atividades de planejamento. Este projeto fundamenta-se na coleta de dados e aplicabilidade pelo próprio município engajado no programa. Colaborando, sucessivamente, com a introdução do conceito de base de dados para o planejamento turístico, bem como a descentralização de algumas atividades.

Com o preenchimento do formulário do SAAT-PNMT, o município irá interagir com todos os setores e áreas existentes na comunidade, facilitando a integração do município nas suas diversas esferas, criando, assim, uma mentalidade

- Year Zero (0) or *Diagnostic* phase: For this period, using the projections carried out in the studies of the previous phase, we have a statistical, numerical, metrical diagnosis of the exact time at which the municipality began the National Tourism Municipalization Program. Thus, work with a database which will assist decision-making for future actions on the part of the Municipal Tourism Body, as well as for EMBRATUR during the *follow-up* phase, is proposed.

- Phase after the introduction of the PNMT or *follow-up* phase: after the collection of data, an annual follow-up is carried out in which the town fills out the form again, measuring the same indicators as previously, to obtain an analysis of its development. Through these quantified indicators, it can be calculated whether the development of tourism within the town has had positive or negative effects, or even whether it has remained unaltered since the introduction of the PNMT. It can also be evaluated whether the objectives of the PNMT are being achieved, since the SAAT-PNMT produces a wide range of data where the cross-comparison of responses collected enables the various spheres involving tourism to be analyzed.

The formation of an up-to-date database with projections involving the various spheres of tourism will benefit the whole decentralization program of EMBRATUR. Its planning can be based on econometric data measured through a form that is easy to use, and which introduces the concept of database to those responsible for the development of the activity in the town.

Besides **benefiting** the principal players of the PNMT, the proposal will be profitable for companies and students of various public spheres involved in national and international tourism, in addition to achieving the objectives previously proposed. The actions proposed fulfill the need to obtain data for the sustainable development of tourism, as well as evaluate the performance of the PNMT in the town.

One of the strategies of the National Tourism Policy, or PNMT, is the complete decentralization of planning activities. This project is based on the collection of data and its application by the town carrying out the program. This strategy would assist the introduction of the concept of a database for tourism planning, as well as the decentralization of some activities.

With the filling out of the SAAT-PNMT form, the municipality will interact with all the other existing sectors and areas of the community, facilitating the integration of the town's various sectors and thereby creating an interdisciplinary

interdisciplinar nos responsáveis pelo planejamento municipal.

Pela facilidade de coleta, organização e avaliação dos dados estatísticos é possível inferir que a execução de todo o processo previsto no SAAT-PNMT ocorra ciclicamente de ano em ano. Contribuirá, sobremaneira, para o desenvolvimento sustentável do turismo em todo o território nacional, facilitando a busca de investidores internacionais.

CONCLUSÃO

Através do programa, houve o engajamento de 1142 municípios, envolvendo cerca de 3.000 pessoas no processo de descentralização do turismo. O PNMT é um dos principais instrumentos que o governo possui para implementar os objetivos e metas que constituem a Política Nacional de Turismo. Contudo, apesar de todo este envolvimento, não existe um meio, com uma base de dados indicativos, padronizado, de contabilizar o desempenho de suas funções.

A falta de dados detectada, prejudicará, futuramente, a obtenção de parâmetros de desenvolvimento e a não avaliação periódica dos objetivos do Programa Nacional de Municipalização do Turismo, podendo conduzir erroneamente todo o processo de planejamento turístico no país.

mentality among those responsible for municipal planning.

Since statistical data can be easily collected, organized and evaluated, we can infer that the carrying out of the whole process foreseen in the SAAT-PNMT will take place cyclically, from year from year. It will contribute greatly to the sustainable development of tourism throughout the whole country, facilitating the search for international investors.

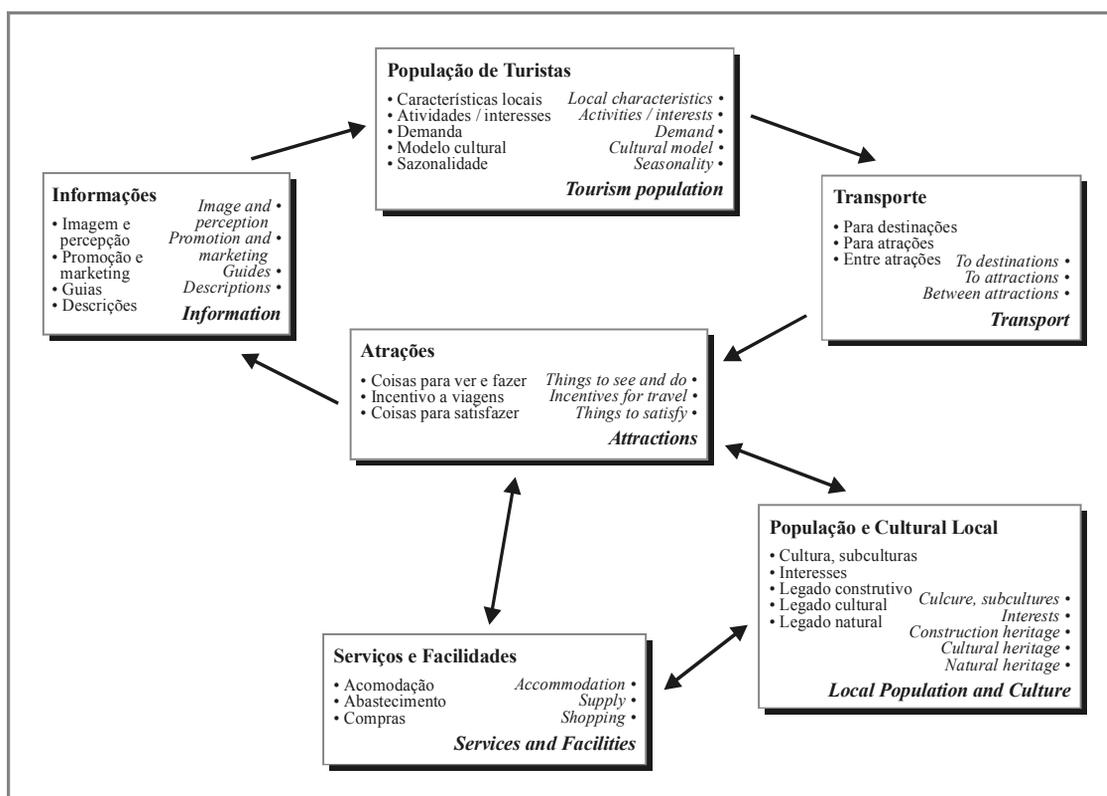
CONCLUSION

A total of 1142 municipalities have become involved in the program, involving around 3000 people in the process of tourism decentralization. The PNMT is one of the Government's principal tools for implementing the objectives and goals that make up the National Tourism Policy. However, in spite of all this development, there is no way of evaluating the performance of its roles using an indicative and standardized database.

The lack of data noted could, in the future, make it difficult to obtain parameters for the development and periodical evaluation of the objectives of the National Tourism Municipalization program, ultimately misleading the whole tourism planning process of the country.

Figura 1. O ambiente turístico.

Figure 1. The tourism environment.



Fonte: Adaptação de Travis (1989, p. 488).

Source: Adapted from Travis (1989, p. 488).

Quadro 1. Taxionomia dos componentes, ou seja, composição do produto turístico.**Table 1.** Classification of components i.e. composition of the tourism production.

Autor Author	Composição do produto turístico <i>Composition of the tourism product</i>			
Ruschmann	<p>Atrações: Matéria prima, refere-se ao ambiente natural, cultural e também aos eventos do núcleo.</p> <p><i>Attractions:</i> Raw materials, refers to the natural and cultural environment and also to events in the tourism center.</p>	<p>Facilidades: São os elementos do produto turístico que por si só não geram fluxo turístico. A falta delas pode impedir o turista de visitar as atrações.</p> <p><i>Facilities:</i> are the elements of the tourism product which do not in themselves generate tourism flow. The lack of them could hinder tourists from visiting attractions.</p>	<p>Acessos: relacionam-se com as vias e os meios de transporte disponíveis para que o turista possa se locomover até a destinação.</p> <p><i>Access:</i> related to the routes and means of transport available to enable the tourist to travel to the destination.</p>	
OMT WTO	<p>Atrações e atividades para turistas incluindo atrações naturais e construídas pelo homem.</p> <p><i>Attractions and activities for tourists, including natural and man-made attractions.</i></p>	<p>Acomodações, serviços de alimentos e bebidas, lojas de abastecimento, artesanato, bancos, etc.</p> <p><i>Accommodation, food and drink offer, supermarkets stores, handicraft stores, banks etc.</i></p>	<p>Serviço de transporte e acessos às áreas de turismo.</p> <p><i>Transport and access to tourism areas.</i></p>	<p>Infra estrutura de água, luz, esgoto, telecomunicações, etc.</p> <p><i>Infrastructure of water, light, sewage, telecommunications etc.</i></p>
Defert	<p>Hidromo: (do grego hýdor: água): é constituído por todos os elementos hídricos sob todas as suas formas, incluindo a neve e o gelo, as águas minerais e termais.</p> <p><i>Hidromo: (from the Greek hydro: water): consists of forms of water-related aspects, including snow and ice, and mineral and thermal waters (spas).</i></p>	<p>Fitomo: (do grego phytón: vegetal, árvore): compreende tudo de que o Turismo se serve na flora (florestas, bosques, prados, matas) e todas as superfícies recobertas de vegetação pela ação voluntária do homem.</p> <p><i>Fitomo: (from the Greek phytón: vegetal, tree): includes everything tourism makes use of the flora (forests, woods, grasslands, jungles) and all the areas covered where vegetation has been restored by the voluntary action on man.</i></p>	<p>Litomo: (do grego líthos: pedra): engloba todos os valores criados pela atividade do homem. A história, a religião, as cerimônias, as tradições, o folclore, a cultura, os monumentos históricos, etc.</p> <p><i>Litomo: (from the Greek líthos: stone): includes all the values created by the activity of man. History, religion, ceremonies traditions, folklore, culture, historical monuments etc.</i></p>	<p>Antropomo: (do grego ánthropos: homem): Refere-se às atividades antigas quanto modernas do homem.</p> <p><i>Antropomo: (from the Greek ánthropos: man): refers to the ancient and modern activities of man.</i></p>
Jafari	<p>TOPs - Produtos Orientados para o Turismo: que são categorizados como “acomodações, restaurantes, agências de viagens e operadores de excursão, recreação e entretenimento, e outros serviços de turismo.</p> <p><i>TOPs - Products geared towards Tourism: which are categorized as accommodation, restaurants, travel agencies and tour operators, also recreation and entertainment operators and other tourism services.</i></p>	<p>ROPs - Produtos Orientados para Residentes: que são produtos utilizados pelos residentes da comunidade e constituem-se de infra-estrutura, força policial, hospital, livrarias, etc.</p> <p><i>ROPs - Products geared towards residents: which are products used by the residents of the community and include infrastructure, political power, hospitals, bookstores etc.</i></p>	<p>BTEs - Elementos Turísticos de Fundo: que são as atrações turísticas propriamente divididas em três grupos:</p> <p>BTEs naturais: recursos naturais.</p> <p>BTEs sócio-culturais: aspectos sócio-culturais, atmosfera, e atividades como história, religião, tradição, política, arte, etc.</p> <p>BTEs construídos pelo homem: são criações físicas do homem que inclui edifícios históricos, símbolos monumentais, santuários e até mesmo estruturas arquitetônicas.</p> <p><i>BTEs - Background tourism elements: are tourism attractions which can be divided into three groups:</i></p> <p><i>Natural BTEs: natural resources.</i></p> <p><i>Socio-cultural BTEs: socio-cultural aspects, atmosphere and activities like history, religion, tradition, politics, the arts, etc.</i></p> <p><i>Man-made BTEs: physical creations of man including historic buildings, symbolic monuments, sanctuaries and even architectural structures.</i></p>	

Fonte dos dados: Adaptação de Ruschmann (1991), OMT (1994), Defert (apud Beni, 1998), Jafari (1989).

Source of date: Adapted from Ruschmann (1991), OMT (1994), Defert (apud Beni, 1998), Jafari (1989).

Quadro 2. Representação dos serviços requeridos pelo turista.**Table 2.** Representation of services required by the tourist.

Fases da Viagem <i>Phases of Journey</i>	Necessidades <i>Needs</i>	Serviços <i>Services</i>	Setor Público <i>Public Sector</i>	Setor Privado <i>Private Sector</i>	Misto <i>Mixed</i>
Preparação, origem e deslocamento <i>Preparation, origin and journey</i>	Informação <i>Information</i>	Material promocional, Ações de promoção, Agência de viagens <i>Promotional material, Promotional actions, Travel agency</i>			•
	Compra / Reservas <i>Purchases / Reserves</i>	Central de reservas, Agência de viagens <i>Reserve center, Travel agency</i>		•	
	Documentos de viagem <i>Travel documents</i>	Embaixadas, Consulados <i>Embassies, Consulates</i>	•		
	Transporte <i>Transport</i>	Meios de transporte <i>Means of transport</i>		•	
Fronteira <i>At Borders</i>		Controle de Documentos, Informação, Câmbio, Outros serviços <i>Document control, Information, Foreign exchange, Other services</i>	•	•	•
No Destino <i>In the Destination</i>	Transporte <i>Transport</i>	Transporte público, Rodovias, Outras infra-estruturas, Sinalização, Áreas de serviço, Estacionamentos <i>Public transport, Highways, Other infrastructure, Road signs, Service areas, Parking</i>			•
	Alojamento e manutenção <i>Accommodation and maintenance</i>	Hotéis, Outros alojamentos, Restaurantes / bares / cafês <i>Hotels, Other accommodation, Restaurants / bars / Cafes</i>		•	•
	Informação <i>Information</i>	Sinalização, Oficinas de turismo, Guias intérpretes <i>Signs, Tourism workshops, Guides and interpreters</i>		•	•
	Atrações <i>Attractions</i>	Museus, Parques temáticos, Parques naturais, Monumentos <i>Museums, Theme parks, Nature parks, Monuments</i>			•
	Diversão <i>Entertainment</i>	Discotecas, Espetáculos, Equipamentos, Esportes <i>Discotheques, Shows, Facilities, Sports</i>			•
	Compras <i>Shopping</i>	Comércio <i>Commerce</i>		•	
	Serviços Públicos <i>Public Services</i>	Telefonia, Correios, Bancos, Polícia, Saúde <i>Telephone services, Post, Banks, Police, Health services</i>			•

Fonte: Adaptação de Machin (1993, p. 57).

Source: Adapted from Machin (1993, p. 57).

Quadro 3. Objetivos do PNMT.**Table 3.** Objectives of the PNMT.

Especificação <i>Specification</i>	Objetivos <i>Objectives</i>
Geral <i>General</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Conscientização da sociedade para a importância do turismo como instrumento de crescimento econômico, geração de empregos, melhoria da qualidade de vida da população e preservação de seu patrimônio natural e cultural; <i>Raising society's awareness about tourism as a to promote economic growth, job generation, improvement of quality of life of the population and preservation of its natural and cultural heritag;</i> • Dotar os municípios brasileiros com potencial turístico de condições técnicas e organizacionais para promover o desenvolvimento da atividade turística; <i>Provide Brazilian municipalities which have tourism potential with technical and organizational conditions to promote the development of tourism;</i> • Descentralizar as ações de planejamento, motivando o município, transmitindo as técnicas básicas do planejamento turístico, de forma a capacitá-lo a elaborar seus próprios planos de desenvolvimento. <i>Decentralize planning actions, encouraging the municipality as a whole, providing basic techniques for tourism planning, in a way that will enable them to elaborate their own development plans.</i>
Específico <i>Specific</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Promover o fortalecimento das relações entre os órgãos públicos federais, estaduais e municipais, com a iniciativa privada dos municípios envolvidos; <i>Promote the strengthening of relations between the Federal, state and municipal public bodies, with the private sector of the towns involved;</i> • Acelerar a expansão e melhoria da infra-estrutura, buscando parcerias para investimento na região; <i>Accelerate expansion and improve the infrastructure, seeking partners for investment in the region;</i> • Incentivar o intercâmbio com entidades nacionais e internacionais, a fim de promover a captação e a geração de eventos para os municípios, no sentido de minimizar o efeito da sazonalidade; <i>Encourage foreign exchange with national and international bodies, in order to promote the winning and management of events for the towns, in the sense of minimizing the effect of seasonality;</i> • Contribuir para a formação e capacitação dos profissionais que prestam serviços para o turismo, visando qualidade e produtividade; <i>Contribute to the training of professionals who provide tourism services, aiming at quality and productivity;</i> • Incentivar as atividades do Conselho Municipal de Turismo para viabilização de novos projetos. Difundir os modelos de conselhos, fundos e outros instrumentos de municipalização. <i>Encourage the activities of the Municipal Tourism Council, in order to enable new projects. Spread advice, funds and tools of municipalization.</i>

Fonte: Adaptação de Rejowski (1996, p. 5-6).

Source: Adapted from Rejowski (1996, p. 5-6).

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ABRESI, A **indústria do turismo no Brasil - perfis e tendências**. São Paulo: ABRESI, 1996.
- ACERENZA, Miguel Ángel. **Administración del turismo - planificación y dirección**. 2 ed. México: Trilhas, 1987.
- ANDRADE, José Vicente de. **Turismo, fundamentos e dimensões**. São Paulo: Ática, 1992.
- BENI, Mário Carlos. **Análise estrutural do turismo**. São Paulo: Senac-SP, 1998.
- BORN, Rubens Harry. Turismo e a "ECO 92". **Turismo em Análise**: São Paulo, v. 3, n. 1, maio 1992.
- EMBRATUR. **Relatório das atividades desenvolvidas pelo PNMT no período de novembro/95 a outubro/97**. Brasília, 1997.
- EMBRATUR. **Anuário estatístico - 1997**: v. 24. Brasília, 1997.
- EMBRATUR - MICT. **Diretrizes do programa nacional de municipalização do turismo**: III Versão. Brasília 1997.
- GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 1994.
- JAFARI, Jafar. *Structure of tourism* in: WITT, Stephen F.; MOUTINHO, Luiz. **Tourism Marketing and Management Handbook**. 2 ed. UK: Prentice Hall International, 1986.
- JOPPE, Marion. *Government controls on and support for tourism* in: WITT, Stephen F.; MOUTINHO, Luiz. **Tourism Marketing and Management Handbook**. 2 ed. UK: Prentice Hall International, 1986.
- LEIVA, Victor R. **Turismo y gestión municipal**. 1 ed. Chile: Asociación Chilena de Municipalidades, 1997.
- MACHIN, Carmen Altés. **Marketing y turismo**. Madrid: Síntesis, 1993.
- Ministério da Indústria do Comércio e do Turismo, EMBRATUR. **Política nacional de turismo, diretrizes e programas - 1996-1999**. Brasília, 1996.
- MEINUNG, Adolf. *Determinants of the attractiveness of a tourism region* in: WITT, Stephen F.; MOUTINHO, Luiz. **Tourism Marketing and Management Handbook**. 2 ed. UK: Prentice Hall International, 1986.
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO. **Guia para oficinas de treinamento dos agentes multiplicadores e dos monitores, planejamento para o desenvolvimento do turismo sustentável em nível municipal**. Madri, 1994.
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO. **Conceptos, definiciones y clasificaciones de las estadísticas de turismo**. Madri, 1995.
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO, INSTITUTO DE TURISMO EMPRESA Y SOCIEDAD, UNIVERSIDADE POLITÉCNICA DE VALÊNCIA. **Educando educadores en turismo**. Valência, 1995.
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO. **Turismo: panorama 2020 - influencias, flujos direccionales y tendencias claves - resumen ejecutivo**. Madri, 1997.
- PENTEADO, Antoni Rocha. Turismo e meio ambiente - uma síntese geográfica. **Turismo em Análise**. São Paulo, v. 3, n. 1, maio 1992.
- REJOWISKI, Miriam. **Turismo sob a ótica dos monitores municipais**. EMBRATUR, Brasília, 1996.
- RUSCHMANN, Doris van de Meene. **Marketing turístico: um enfoque promocional**. São Paulo: Papirus, 1991.
- SESSA, Alberto. *Characteristics of tourism* in: WITT, Stephen F.; MOUTINHO, Luiz. **Tourism Marketing and Management Handbook**, 2 ed. UK: Prentice Hall International, 1986.
- TRAVIS, Anthony S. *Tourism destination area development (from theory into practice)* in: WITT, Stephen F.; MOUTINHO, Luiz. **Tourism Marketing and Management Handbook**. 2 ed. UK: Prentice Hall International, 1986.
- WHEATCROFT, Stephen. *Strategic planning for tourism: governmental view* in: WITT, Stephen F.; MOUTINHO, Luiz. **Tourism Marketing and Management Handbook**. 2 ed. UK: Prentice Hall International, 1986.