Aula 7 | Fazendo um diagnóstico da situação atual

Meta da aula

- Apresentar a importância do diagnóstico para o processo do planejamento, bem como as etapas para a sua elaboração.

Objetivos da aula

Ao final desta aula, você deverá ser capaz de:

1. reconhecer a importância do diagnóstico para o planejamento turístico;
2. identificar as etapas necessárias para a elaboração do diagnóstico de uma localidade.

Pré-requisitos

Para um melhor entendimento desta aula, é importante você relembrar o conceito de planejamento, assunto tratado na Aula 2. Além disso, é necessário revisitar o conteúdo de oferta e demanda turística, trabalhados nas Aulas 5 e 6 desta disciplina. As etapas de levantamento da oferta turística e pesquisa de demanda turística são fundamentais no processo de diagnóstico turístico.

Conhecendo a situação atual: a importância do diagnóstico

Nesta aula, você irá compreender a importância de um levantamento minucioso da situação atual do turismo em uma localidade para que seja possível traçar objetivos para o futuro. Ainda, irá conhecer quais itens devem ser levantados, analisados e avaliados no diagnóstico de uma destinação turística. Vamos lá?

É importante você ter em mente que o planejamento parte sempre do conhecimento da situação atual para que possamos traçar objetivos para o futuro e prever ações visando alcançar estes objetivos.

É necessário, portanto, um conhecimento detalhado da situação atual do que se pretende mudar para que o planejamento aconteça de forma correta. Para isso, fazemos o diagnóstico.



Larrie Knights

Fonte: www.sxc.hu/photo/1234025

Figura 7.1: Conhecer a situação atual é fundamental para alcançar os objetivos esperados.

Diagnóstico: conhecimento que transforma

Primeiramente, é preciso conhecer o que significa fazer um diagnóstico. Fazer um diagnóstico significa produzir conhecimento sobre algo, ou seja, fazer uma descrição minuciosa de alguma coisa baseado no levantamento de dados e informações sobre determinado assunto. Assim, no diagnóstico são identificadas, analisadas e avaliadas:

- as características;
- a composição;
- o comportamento;
- a natureza de algo.

Quando tratamos do turismo, o diagnóstico refere-se à descrição, caracterização, análise e avaliação da situação atual de todos os elementos que interferem no desenvolvimento do turismo em um determinado local.

O diagnóstico é, então, uma etapa fundamental para o planejamento. O objetivo de qualquer planejamento turístico é modificar a realidade atual do destino turístico. Assim, é muito importante que se realize um amplo levantamento

das informações relevantes para o desenvolvimento do turismo na localidade que se pretende trabalhar.

O diagnóstico é, portanto, a base para qualquer plano. Esta é uma das etapas mais importantes do plano, pois é nela que se analisa a situação do objeto que se pretende modificar. Sendo assim, uma falha ou distorção das informações nesta etapa pode ser o motivo do fracasso ou erro de todo o restante do planejamento.

O diagnóstico consiste, então, em uma análise detalhada dos fatores que interferem no desenvolvimento do turismo, bem como da evolução do turismo na localidade.



Andreas Tille

Fonte: pt.wikipedia.org/wiki/Ficheiro:VaticanMuseumStaircase.jpg

Figura 7.2: O diagnóstico, como um degrau em uma escada, é uma etapa de grande importância para a elaboração do planejamento turístico. Cada degrau que se sobe é uma importante etapa do diagnóstico, permitindo sair da situação inicial e chegar na situação futura desejada.

Atividade 1

Atende ao Objetivo 1

Leia a noticia a seguir e responda à questão que a segue.



Fonte: www.copa2014.turismo.gov.br/copa/guia_sedes

Ministro entrega a prefeitos diagnóstico turístico das sedes da Copa de 2014

Prefeitos das 12 capitais que vão sediar os jogos da Copa do Mundo em 2014 receberam nesta quinta-feira (2 de agosto de 2009) do ministro do Turismo, Luiz Barretto, a Proposta Estratégica de Organização Turística Copa do Mundo 2014.

O estudo traça um diagnóstico da infra-estrutura turística nessas cidades, sob vários aspectos. 'Além de orientar nossas ações nos próximos anos, contribui para o planejamento das cidades-sedes, suas condições, no que se refere a serviços e infra-estrutura', disse o ministro. [...].

'Estou seguro de que todas as demandas necessárias para a Copa estarão disponíveis até 2014. No que compete ao Ministério do Turismo, vamos continuar trabalhando com afinco para cobrir os gargalos que ainda restam e cumprir as exigências da FIFA', afirmou Barretto. Segundo ele, a palavra-chave durante os preparativos deve ser planejamento.

Fonte: http://www.turismo.gov.br/turismo/noticias/todas_noticias/2009070210.html

No caso apresentado na notícia, qual a importância do diagnóstico para o planejamento do turismo, tendo em vista a realização da Copa do Mundo de 2014 no Brasil?

Diagnóstico de uma destinação turística: etapas necessárias

Agora que você já compreendeu a importância do diagnóstico para o planejamento da atividade turística, conheceremos, a seguir, as etapas necessárias para a elaboração de um diagnóstico. Vamos lá?

Avaliação socioeconômica e territorial do município

Neste item são levantados os aspectos demográficos e econômicos da população, além de dados sobre os aspectos históricos e geográficos do município que se está trabalhando.

Nesta etapa, devem ser coletados dados a respeito:

- da população atual do município;
- das principais atividades econômicas do município;
- do Índice de Desenvolvimento Humano – IDH;
- dos aspectos relacionados à estrutura pública administrativa e a órgãos públicos ligados ao turismo;
- dos aspectos históricos, como datas, fatos relevantes, o papel do município na história regional e nacional, figuras representativas ou ilustres do município etc.;

A-Z *Glossário*

Demográficos
Relativos à demografia, que é o estudo da dinâmica das populações, ou seja, o estudo das modificações ocorridas na população de um município, estado ou país, ao longo do tempo.

Índice de Desenvolvimento Humano (IDH)
Medida utilizada como forma de comparar o bem-estar da população de diferentes países, estados ou municípios. Este índice é obtido considerando três dimensões: renda, educação e saúde da população analisada.

Glossário

Recursos hídricos
As águas superficiais (rios, córregos, riachos, ribeirões, mares e oceanos) ou subterrâneas (lençol freático e aquíferos) disponíveis para qualquer tipo de uso em uma região ou bacia hidrográfica.

Uso e ocupação do solo
Uso que é feito do terreno. O uso e a ocupação do solo são definidos pelo tipo e tamanho das construções, tamanho dos lotes, atividades que podem ou não ser desenvolvidas (comércio, moradias, serviços, indústrias), pelas áreas destinadas à preservação etc.

Rede viária
A rede viária de determinado município é constituída pelas estradas e pelos caminhos que se destinam a garantir o deslocamento de seus moradores e visitantes.

Mídias integradas

Para a coleta de dados e informações a respeito das características socioeconômicas e territoriais dos municípios seguem algumas dicas de *sites*.

www.descubraminas.com.br;
www.almg.gov.br/index.asp?grupo=estado&diretorio=munmg&arquivo=municipios;
www.ibge.gov.br;
www.turismo.gov.br;
www.turismo.mg.gov.br.

Visite alguns desses sites e descubra as informações disponíveis sobre o seu município.

- dos aspectos geográficos relacionados à localização do município, aos limites, aos recursos hídricos, à vegetação, ao clima, ao uso e ocupação do solo, às áreas de proteção ambiental etc.;

- da infraestrutura social, com levantamento da rede viária, instituições de ensino e de saúde, rede de esgoto, abastecimento de água, rede elétrica, comunicações, transporte etc.

Essas informações são encontradas nas Prefeituras, no IBGE, em sites dos municípios, órgãos de pesquisa, livros e estudos sobre o local, universidades e órgãos estaduais relacionados à área.

Essas informações são muito importantes para o diagnóstico. Elas permitem conhecer o local a ser trabalhado no planejamento e algumas características que podem ser muito importantes para o desenvolvimento do turismo, como a história do lugar, seu relevo, hidrografia e áreas de proteção ambiental. E mais, permitem saber um pouco do perfil do município, que também interfere no desenvolvimento do turismo. Afinal, uma cidade só é boa para o turismo se primeiro ela for boa para os seus moradores.



Mikhail Lavrenov

Fonte: www.sxc.hu/photo/1024682

Figura 7.3: Para essa etapa do diagnóstico é preciso pesquisar dados e informações sobre o destino que se pretende trabalhar.

Descrição e caracterização da oferta turística

Neste item, devem ser levantados e avaliados todos os elementos que compõem a Oferta Turística de um município. Relembrando a Aula 5, sobre este assunto, a Oferta Turística é composta de:

- atrativos turísticos;
- equipamentos e serviços turísticos;
- infraestrutura.



Cybele Burigo Jovenal

Fonte: www.sxc.hu/photo/1232259



Christa Richert

Fonte: www.sxc.hu/photo/1055982



Heather Sorenson

Fonte: www.sxc.hu/photo/1218551

Figura 7.4: Para o diagnóstico de um destino turístico é necessário fazer todo o levantamento da oferta turística disponível, analisando os atrativos turísticos, os equipamentos e serviços turísticos e a infraestrutura.

Como vimos na Aula 5, o instrumento adequado utilizado para o levantamento da Oferta Turística de um município é o Inventário da Oferta Turística. Nele serão descritos e caracterizados todos os atrativos, equipamentos e serviços turísticos e a infraestrutura de um município. Com base nestes dados, será possível analisar:

- o potencial turístico de um município;
- sua vocação turística;
- se os atrativos estão bem estruturados;
- se os equipamentos e serviços estão adequados à demanda turística atual e/ou potencial;
- se eles são suficientes para atender à demanda existente etc.

Essa etapa do diagnóstico é, então, uma análise resumida da situação atual da oferta turística. Sendo assim, reúne os dados levantados no Inventário da Oferta Turística, seguida de uma análise crítica da situação.

Descrição e caracterização da demanda

Como explicado na Aula 6, sobre demanda turística, no planejamento turístico é importante trabalhar tanto com a demanda real quanto com a demanda potencial. Para tanto, é fundamental levar em consideração que não existe uma demanda única, que a demanda é elástica e muito sensível e que as tendências, gostos e motivações dos turistas estão mudando constantemente.

Nesta etapa é necessário fazer uma avaliação da sazonalidade do turismo, identificando períodos de alta e de baixa demanda. Além disso, é preciso conhecer o grau de satisfação do turista com os serviços prestados a ele.

Para esta etapa do diagnóstico é necessário fazer uma Pesquisa de Demanda Turística, que permitirá identificar:

- quem é o turista que visita determinada localidade;
- por que ele se desloca para aquela região;
- de onde ele vem;

A-Z Glossário

Sazonalidade
Termo que caracteriza atividades que aumentam e diminuem ao longo do tempo. Um trabalho sazonal é aquele que só acontece em certas épocas, como o corte da cana, por exemplo, que só ocorre em alguns meses do ano. O turismo é uma atividade sazonal, já que a demanda varia de acordo com a época do ano (aumenta nos períodos de férias) e também durante a semana (aumentando nos finais de semana)

- quais as suas expectativas;
- quais os serviços utilizados;
- quais os atrativos visitados;
- qual a avaliação do turista sobre os produtos e serviços prestados a ele;
- entre outras questões que podem ser pesquisadas de acordo com a realidade local e com os objetivos de cada plano.

Com a avaliação da oferta e da demanda turística é possível conhecer o que o município tem para oferecer ao turista. Além disso, é possível conhecer os desejos e necessidades dos turistas e saber se os produtos e serviços oferecidos têm atendido às expectativas do cliente. Estes itens são fundamentais para o planejamento do desenvolvimento da atividade turística no município.



Tim & Annette

Fonte: www.sxc.hu/photo/396966

Figura 7.5: O diagnóstico inclui também o conhecimento sobre os tipos de turistas que visitam o local, suas expectativas, necessidades, desejos e avaliações sobre os serviços prestados.

Avaliação

Baseando-nos nas informações obtidas com os diversos levantamentos citados anteriormente, podemos realizar uma avaliação geral da situação atual do desenvolvimento do turismo no município.

A-Z ***Glossário***

Matriz *SWOT*
Termo equivalente a FOFA, utilizado em inglês, com as iniciais significando:
S – *Strengths* (Forças)
W – *Weakness* (Fraqueza)
O – *Opportunity* (Oportunidade)
T – *Threat* (Ameaça)

Aqui será apresentado um resumo geral da situação diagnosticada. Nesta etapa é feita a FOFA ou matriz *SWOT*.

Fazer a FOFA significa fazer um levantamento das:

- **F**ortalezas ou Pontos Fortes;
- **O**portunidades;
- **F**raquezas ou Ponto Fracos;
- **A**meaças.

Por meio da FOFA é possível estabelecer os prós e os contras que se apresentam como pontos determinantes para a implementação da atividade turística no local, mas você pode estar se perguntando: qual a diferença entre fortalezas e oportunidades? Ou então entre fraquezas e ameaças?

Vale ressaltar que as fortalezas e as fraquezas são aspectos internos do município, ou seja, pontos que o município pode modificar com o processo de planejamento.

Vejamos alguns exemplos de fortalezas:

- Presença de atrativos de grande beleza com potencial para atrair turistas nacionais e internacionais.
- Presença de áreas de proteção ambiental, que garantem a proteção e conservação dos atrativos naturais da região.
- Qualidade na prestação dos serviços turísticos.

Agora, alguns exemplos de fraquezas:

- Degradação ambiental das cachoeiras em função do lixo deixado por turistas.
- Falta de mão de obra qualificada atuando com o turismo.
- Ausência de hotéis e pousadas de qualidade para atender um público mais exigente.

Já as oportunidades e ameaças referem-se a fatores externos, que o município deve conhecer para aproveitar melhor as oportunidades ou se prevenir contra as ameaças. Porém, deve-se ressaltar que muitos desses aspectos não são facilmente controláveis pelo município nem podem ser transformados pelo processo de planejamento, já que são aspectos do ambiente externo,

ou seja, são aspectos, por exemplo, da economia do país ou do mundo, da sociedade em geral, da política nacional etc.

Vejamos alguns exemplos de oportunidades:

- O município fazer parte de um Circuito Turístico.
- O município será escolhido para a gravação de uma novela ou filme.
- A presença de uma grande empresa ou de uma universidade no local.
- O fortalecimento da economia do país.

Por fim, alguns exemplos de ameaças:

- Crise econômica mundial.
- Proliferação de algum tipo de doença.
- Preço e qualidade dos destinos concorrentes.

A partir da FOFA ou da matriz *SWOT* identificam-se:

- os pontos fortes e as oportunidades que o município possui e que devem ser aproveitadas para o desenvolvimento do turismo;

- os pontos fracos e as ameaças que podem afetar o seu desenvolvimento.

As ações do plano de turismo devem servir para potencializar os pontos fortes, aproveitando as oportunidades, minimizar os pontos fracos e prevenir contra possíveis ameaças. Para Dias (2003, p.213):

> Esta pode ser considerada a etapa inicial da elaboração do plano, pois é a partir dessa avaliação que se identificarão os problemas e qual a evolução provável do turismo em função dos dados disponíveis.

O diagnóstico

Após fazer todo esse levantamento é hora de redigir o diagnóstico. O diagnóstico é, então, um resumo da situação atual analisada. Desta maneira, é necessário identificar os itens mais importantes que foram levantados e analisados e descrever a situação atual, levando em consideração, principalmente, os itens trabalhados na FOFA ou Matriz *SWOT*.

A-Z Glossário

Circuito Turístico
É composto por municípios próximos entre si, que se associam em função de interesses e possibilidades de explorar turisticamente seus respectivos patrimônios históricos, culturais e naturais. Em Minas Gerais, por exemplo, a Política de Turismo do Estado orienta que os municípios formem circuitos com o objetivo de incrementar a oferta turística, possibilitando que o turista permaneça mais tempo na região, gerando mais renda e empregos relacionados ao turismo.

É preciso considerar, então, os pontos mais importantes dessa análise e que interferem diretamente no desenvolvimento do turismo. Para isso, é necessário descrever as características mais importantes do destino em termos socioeconômicos e territoriais e as características da oferta e da demanda turística.



Atividade 2

Atende ao Objetivo 2

Complete o quadro a seguir, numerando a ordem das etapas do diagnóstico bem como o nome de cada etapa a ser executada e suas principais características.

Ordem	Etapas	Características
_____	Avaliação	_____ _____ _____ _____ _____ _____ _____
_____	_____ _____	Levantamento, análise e avaliação dos aspectos econômicos, sociais, históricos, geográficos e demográficos do município
3	_____ _____	_____ _____ _____ _____ _____ _____ _____
_____	Descrição e caracterização da Oferta Turística	_____ _____ _____ _____ _____ _____ _____

Conclusão

Vimos que o diagnóstico é uma etapa fundamental para o adequado processo de planejamento e desenvolvimento do turismo em uma localidade. É a partir dele que se analisa a situação atual do turismo em um destino. Então, inicia-se o processo de reflexão sobre o que pode ou deve ser modificado para que os objetivos do planejamento sejam alcançados.

Resumo



Nesta aula, você pôde conhecer a importância do diagnóstico para o planejamento turístico e as etapas necessárias para a sua elaboração. Vamos recordar os pontos mais importantes da aula:

- O diagnóstico é importante no planejamento turístico para se fazer uma análise da situação atual.
- O diagnóstico possibilita identificar os elementos que devem ser modificados para um melhor desenvolvimento do turismo na localidade a ser planejada.
- As principais etapas do diagnóstico são: Avaliação socioeconômica e territorial do município; Descrição e caracterização da Oferta Turística; Descrição e caracterização da Demanda Turística e Avaliação.
- Após o levantamento de todas essas informações, elabora-se o diagnóstico, que será um resumo de todas as informações e todos os dados coletados que se mostrem relevantes para o desenvolvimento do turismo no local.

Informações sobre a próxima aula

Na próxima aula, você irá estudar a próxima etapa de um plano de desenvolvimento turístico, que é o prognóstico. Com base no diagnóstico é possível prever o rumo dos acontecimentos e pensar em cenários futuros para o turismo no local. Este é o prognóstico.

Respostas das atividades

Atividade 1

A etapa do diagnóstico é fundamental para um Plano de Desenvolvimento Turístico, pois é nesta etapa que será levantada e analisada a situação atual do município no que se refere ao desenvolvimento do turismo.

No caso aqui analisado, o diagnóstico é importante para identificar a situação atual dos municípios que serão sede da Copa de 2014. Esse diagnóstico permitirá identificar os problemas do município, as deficiências dos estádios de futebol, o potencial turístico da cidade, as obras que serão necessárias para o recebimento do público etc.

O diagnóstico é, portanto, a base do planejamento. É a partir dele que os municípios irão planejar tudo o que deve ser feito antes da Copa de 2014. É em função do diagnóstico que serão feitas as propostas para modificar a situação atual dos municípios, visando uma adequação às necessidades do grande público trazido por esse evento esportivo.

Atividade 2

Ordem	Etapas	Características
4	Avaliação	Elaboração da matriz *SWOT* ou FOFA, onde são descritos os pontos fortes, os pontos fracos, as oportunidades e as ameaças ao desenvolvimento do turismo no local
1	Avaliação socioeconômica e territorial do município	Levantamento, análise e avaliação dos aspectos econômicos, sociais, históricos, geográficos e demográficos do município
3	Descrição e caracterização da Demanda Turística	Análise sobre a demanda atual e potencial, visando conhecer seu perfil, suas expectativas, seus desejos, suas necessidades e sua satisfação com os serviços prestados
2	Descrição e caracterização da Oferta Turística	Levantamento, análise e avaliação dos atrativos turísticos, dos equipamentos e serviços turísticos e da infraestrutura disponível na localidade

Referências bibliográficas

DIAS, Reinaldo. *Planejamento do Turismo*: política e desenvolvimento do turismo no Brasil. São Paulo : Atlas, 2003.

DE ROSE, Alexandre Turatti. *Turismo*: Planejamento e Marketing. Barueri: Manoele, 2002.

HALL, Michael. *Planejamento Turístico*: políticas, processos e relacionamentos. São Paulo: Contexto, 2001.

PETROCCHI, Mário. *Turismo*: planejamento e gestão. São Paulo: Futura, 1998.

RUSCHMANN, Doris. *Turismo e planejamento sustentável*: a proteção do meio ambiente. Campinas,SP: Papirus, 1997. Coleção Turismo.