

Aula 9 | Plano de ações

Meta da aula

- Apresentar o que é um plano de ações em turismo, sua importância e os elementos que o compõem.

Objetivos da aula

Após o estudo desta aula, você deverá ser capaz de:

1. explicar a importância do plano de ações para o planejamento turístico;
2. reconhecer o formato e os elementos que compõem um plano de ações;
3. identificar os diferentes tipos de programas necessários a um plano de ações de turismo, bem como possíveis projetos dentro de cada programa;
4. identificar os elementos necessários para a elaboração um projeto relacionado às ações de um plano turístico.

Pré-requisitos

Para o bom andamento desta aula é necessário você recordar os conceitos de plano, programa e projeto trabalhados na Aula 4 desta disciplina. Além disso, é necessário que recorde os conteúdos trabalhados nas Aulas 5, 6, 7 e 8, uma vez que os conteúdos estão interligados. Assim, é preciso relembrar a importância do diagnóstico, da pesquisa da oferta, da pesquisa de demanda e do prognóstico para que um plano de ações seja elaborado.

Também é preciso você relembrar a estrutura de um plano municipal de turismo, reconhecendo o plano de ações como parte importante e imprescindível em qualquer plano de desenvolvimento turístico.

Entendendo o que é um plano de ações

A primeira etapa de um planejamento é conhecer a situação atual do objeto que se pretende trabalhar, ou seja, o diagnóstico. Ele depende das informações do Inventário da Oferta Turística e das pesquisas de demanda, assuntos discutidos nas Aulas 5, 6 e 7 desta disciplina.

Posteriormente, é preciso fazer o prognóstico, que é a construção de cenários futuros, a projeção da situação futura que se deseja atingir. Este assunto também já foi bastante trabalhado na Aula 8 desta disciplina.

Entre a situação atual e a futura há um longo caminho a ser percorrido. Para que seja possível alcançar a situação futura desejada é necessário que uma série de ações sejam desenvolvidas. São essas ações que serão descritas no plano de ações.



Figura 9.1: O planejamento é realizado com o objetivo de modificar a situação atual diagnosticada para se atingir uma situação futura desejada. Para se alcançar essa situação futura são necessárias diversas ações que serão descritas no plano de ações. Essas ações são representadas pelos diversos degraus de uma escada, por onde é necessário passar para chegar onde desejamos.

Vale destacar que um plano de ações de turismo pode ser desenvolvido tanto no âmbito empresarial (que busca modificar a situação atual de uma empresa) como no âmbito municipal, estadual ou nacional (com o objetivo de modificar a realidade do turismo em uma dessas instâncias).

Nesta aula você vai conhecer os elementos necessários para a elaboração de um plano de ações em turismo. Ele é o instrumento que lhe permitirá transformar a realidade atual para atingir objetivos futuros.

Qual a importância do plano de ações?

Todas as etapas anteriores do processo de planejamento do turismo têm como objetivo possibilitar a elaboração do plano de ações. Todos os estudos, dados e informações levantadas sobre a situação atual do destino turístico são elaboradas para subsidiar as propostas de ações que constarão no plano de ações.

Assim, de acordo com Petrocchi (2001), os planos de ações são moldados e orientados pelos estudos e estratégias que lhes antecedem no processo de planejamento.

Pode-se dizer, então, que o plano de ações é uma das partes mais importantes do processo de planejamento, pois é nele que se descrevem todas as ações necessárias para se atingir os objetivos e as metas estabelecidas para se alcançar a situação futura desejada.

Além disso, por meio do plano é possível fazer com que o desenvolvimento do turismo não aconteça de forma aleatória, espontânea, mas que seja fruto de ações previamente planejadas.

Com isso, é possível diminuir os impactos negativos que a atividade pode causar, bem como potencializar os impactos positivos advindos do desenvolvimento do turismo. Todas as ações descritas no plano devem conter:

- objetivo;
- justificativa;
- cronograma de execução;
- órgãos responsáveis;
- recursos necessários; e
- benefícios esperados.

Esses elementos serão detalhados mais adiante nesta aula.

As ações descritas no plano são de grande importância para orientar o Poder Público no planejamento das ações e, principalmente, no uso de recursos para que essas ações sejam realizadas. É aí que está importância do plano de ações: prever a necessidade de recursos (financeiros, humanos e materiais) para o desenvolvimento das ações necessárias para se atingir os objetivos desejados.



Figura 9.2: As ações previstas e descritas em um plano permitem que os governantes planejem a liberação dos recursos financeiros com antecedência, garantindo a execução das ações necessárias para o desenvolvimento do turismo no local.



Atividade 1

Atende ao Objetivo 1

A partir da leitura do texto a seguir explique por que é importante que as ações necessárias para o desenvolvimento do turismo sejam descritas e detalhadas nos planos de ações.

Projeto de estruturação e ampliação do Estádio Joaquim Américo Guimarães (PR) para a Copa de 2014.



Vigilecca Associados

Fonte: http://pt.wikipedia.org/wiki/Ficheiro:Arena_projeto_2014.JPG

“O ministro do Turismo, Luiz Barretto, conheceu hoje (18/[02/2009]) o plano de ações e projetos que pode credenciar Curitiba a sediar os jogos da Copa do Mundo de Futebol 2014. A capital paranaense é candidata, junto com outras 16 cidades a sediar partidas durante o evento.

O Comitê Executivo de Curitiba para Assuntos da Copa do Mundo 2014 apresentou ao ministro um dossiê com os pontos positivos do Paraná e as deficiências nas áreas de transporte público, infraestrutura esportiva, acessibilidade e mobilidade urbana, segurança, saúde, saneamento, energia e rede hoteleira. Alguns destinos mereceram atenção especial: Foz do Iguaçu, Paranaguá, Curitiba e região metropolitana”.

Fonte: <http://www.agenciabrasil.gov.br/noticias/2009/02/18/materia.2009-02-18.8599449322/view>

Planos, programas e projetos

Como já trabalhado na Aula 2 desta disciplina, um plano é composto por diversos programas setoriais. Esses programas, por sua vez, são compostos por vários projetos.

Um plano de ações de turismo, portanto, deve ser dividido em vários programas que descrevem as áreas de atuação do plano e as estratégias adotadas para o desenvolvimento do turismo no local.

Os tipos de programas que um plano de ações deve conter dependem de vários fatores. Dentre eles podemos citar:

- a realidade encontrada nos destinos turísticos;
- os problemas diagnosticados nos destinos turísticos;
- os objetivos do planejamento.

Todos esses aspectos são diferentes em cada localidade trabalhada.

Apesar das diferenças entre os planos, alguns programas são comumente trabalhados nos planos de turismo. Petrocchi (2001) sugere a elaboração de planos de ações de turismo compostos por sete planos setoriais ou programas. São eles:

- Programa de estruturação da oferta turística;
- Programa de expansão e melhoria da oferta turística;
- Programa de promoção e conscientização;
- Programa de normalização e fiscalização;
- Programa de formação profissional;
- Programa de controle e apoio técnico;
- Programa de coordenação municipal.

Há também uma outra forma de divisão de um plano turístico em programas setoriais, como podemos ver a seguir:

- Programa de estruturação dos atrativos turísticos;
- Programa de melhoria dos equipamentos e serviços turísticos;
- Programa de melhoria da infraestrutura para o turismo;
- Programa de capacitação profissional;
- Programa de marketing turístico;
- Programa de **endo-marketing**;
- Programa de meio ambiente;
- Programa de políticas públicas para o turismo.

A-Z Glossário

Endo-marketing

Significa fazer o marketing para “dentro”, ou seja, conscientizar a própria comunidade das vantagens e desvantagens do desenvolvimento do turismo no local. Além disso, as ações previstas nesse programa devem ser voltadas para fazer com que a comunidade reconheça o potencial turístico do local, seus atrativos turísticos, suas belezas, passando a valorizar mais o local onde vivem.

Brasil em evidência – Os Planos Nacionais de Turismo

No Brasil, o governo federal elaborou dois Planos Nacionais de Turismo na gestão do presidente Sr. Luis Inácio Lula da Silva:

- O Plano Nacional de Turismo – 2003-2007
- O Plano Nacional de Turismo – 2007-2010

Cada um desses planos possui diversos macroprogramas, que, por sua vez possuem vários programas. Estes programas se tornam executáveis por meio dos projetos.

Para exemplificar, segue a descrição dos macroprogramas do Plano Nacional de Turismo – 2007-2010.

- 1 - Macroprograma Planejamento e Gestão
- 2 - Macroprograma Informação e Estudos Turísticos
- 3 - Macroprograma Logística de Transportes
- 4 - Macroprograma Regionalização do Turismo



- 5 - Macroprograma Fomento à Iniciativa Privada
- 6 - Macroprograma Infraestrutura Pública
- 7 - Macroprograma Qualificação dos Equipamentos e Serviços Turísticos
- 8 - Macroprograma Promoção e Apoio à Comercialização

O documento do Plano Nacional de Turismo 2007-2010 encontra-se disponível, na íntegra, no endereço eletrônico http://www.turismo.gov.br/turismo/o_ministerio/plano_nacional/

Que tal dar uma lida no Plano para conhecer melhor os macroprogramas e programas do Plano Nacional de Turismo do nosso país?

Cada um dos programas será composto por uma série de projetos relacionados à área setorial do programa a que ele se relaciona. Nestes projetos é que serão descritas e detalhadas as ações necessárias para o desenvolvimento adequado do turismo no local.

Para melhor compreensão seguem alguns programas com exemplos de projetos que poderiam ser desenvolvidos dentro de cada área setorial.

- Programa de capacitação profissional;
 - Projeto de criação de curso de Guia de Turismo
 - Projeto de criação de curso para agentes de turismo
- Programa de marketing turístico;
 - Projeto de criação de *folders* sobre os atrativos turísticos da cidade
 - Projeto de divulgação do destino no **Salão do Turismo**
- Programa de endo-marketing;
 - Projeto de educação para o turismo nas escolas do município
 - Projeto de reconhecimento do valor histórico e artístico do patrimônio cultural da cidade.

A-Z Glossário

Salão do Turismo

Evento promovido anualmente pelo Ministério do Turismo para divulgação dos destinos e roteiros turísticos mais importantes do Brasil. Essa feira é voltada para empreendedores e empresários da área de turismo, bem como para o público em geral que deseja conhecer os melhores destinos turísticos brasileiros.

Atividade 2



Atende aos Objetivos 2 e 3

Marque V se a frase for Verdadeira ou F se a frase for Falsa:

- () Os planos de ações devem ser divididos em programas de acordo com a realidade local diagnosticada.
- () Os planos devem ser divididos em projetos, que por sua vez são compostos por vários programas.
- () Os programas previstos em um plano de ações descrevem as áreas de atuação do plano e as estratégias adotadas para o desenvolvimento do turismo no local.
- () Os planos de ações devem ter sempre os mesmos programas e projetos, independentemente do local para o qual são elaborados.
- () Cada programa dentro de um plano é composto por uma série de projetos relacionados à área setorial do programa.
- () Nos programas são descritas e detalhadas as ações necessárias para o desenvolvimento adequado do turismo no local.

Atividade 3



Relacione a 2ª coluna de acordo com a 1ª. Ressalta-se que a 2ª coluna possui propostas de possíveis projetos que devem estar relacionados com os programas enumerados na 1ª coluna.

- (1) Programa de estruturação dos atrativos turísticos;
- (2) Programa de melhoria dos equipamentos e serviços turísticos;
- (3) Programa de melhoria da infraestrutura para o turismo;
- (4) Programa de capacitação profissional;

- (5) Programa de marketing turístico;
- (6) Programa de endo-marketing;
- (7) Programa de meio ambiente;
- (8) Programa de políticas públicas para o turismo.

- () Projeto de visitação dos atrativos turísticos locais pela comunidade
- () Projeto de estruturação de uma trilha para acesso à cachoeira
- () Projeto de criação de uma agência de receptivo turístico
- () Projeto de criação de áreas ambientais protegidas
- () Projeto de ampliação do aeroporto
- () Projeto de educação ambiental nas escolas
- () Projeto de limpeza urbana
- () Projeto de curso de capacitação para o setor hoteleiro
- () Projeto de melhoria da qualidade dos serviços hoteleiros
- () Projeto de divulgação da cidade em feiras de turismo no Brasil e no exterior
- () Projeto de elaboração de lei para regulamentar as atividades de turismo de aventura desenvolvidas no município.
- () Projeto de criação de um site turístico sobre a cidade
- () Projeto de conscientização dos benefícios do turismo para a comunidade
- () Projeto de criação de roteiros turísticos interligando os principais atrativos da cidade

() Projeto de criação de um conselho municipal de turismo

() Projeto de curso de melhoria no atendimento ao público

Como as ações devem ser descritas e detalhadas no plano de ações?

Um plano, como já vimos, deve ser dividido em diversos programas setoriais. Esses programas, por sua vez, devem conter diversos projetos. É, então, no âmbito dos projetos que as ações serão descritas e detalhadas.

Mas quais elementos um projeto deve conter? Quais detalhes devem ser apresentados em cada projeto?

Um projeto deve ser elaborado para permitir detalhar passo a passo a execução de uma determinada ação. Assim, o projeto deve conter os seguintes itens a seguir relacionados:

- Título: ação a ser executada.
- Objetivo: o que você pretende alcançar com o desenvolvimento dessa ação.
- Justificativa: por que é importante investir no desenvolvimento dessa ação.
- Responsáveis: órgãos responsáveis pela execução da ação e possíveis parceiros.
- Cronograma: detalhamento do passo a passo para a execução da ação, bem como os prazos para cada etapa.
- Recursos: descrever todos os recursos financeiros, humanos e materiais necessários para a execução da ação.
- Benefícios: resultados positivos gerados com o desenvolvimento da ação.

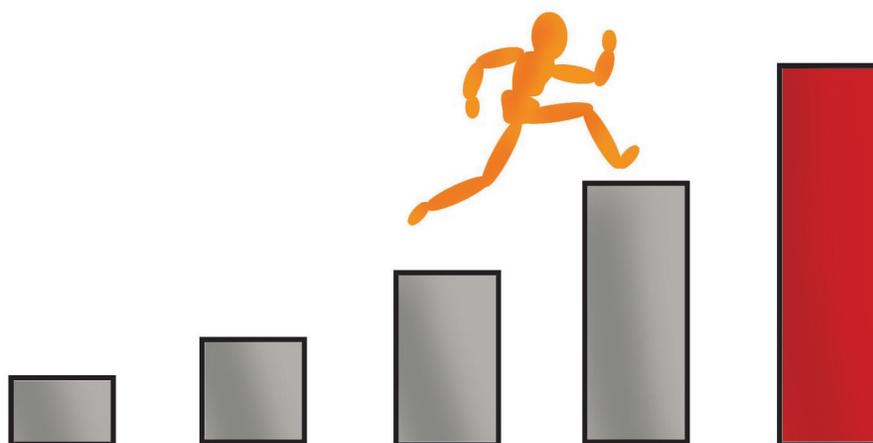


Figura 9.3: O projeto deve conter o passo a passo da ação planejada.



Atividade 4

Atende ao Objetivo 4

Pense na sua cidade e nas ações necessárias para o desenvolvimento do turismo no local. Escolha uma dessas ações e descreva os itens listados a seguir:

Título do projeto:

Objetivo:

Justificativa:

Responsáveis:

Cronograma:

Recursos:

Benefícios:

Conclusão

Independentemente da área de atuação do profissional que está se formando o conhecimento sobre plano de ações é muito importante. Tanto em órgãos públicos como em empresas privadas da área de turismo o Técnico em Turismo pode ser solicitado a contribuir na elaboração ou na implementação de planos de ações. Com os conhecimentos adquiridos nas aulas e as informações levantadas na etapa de diagnóstico do planejamento turístico você poderá propor diversas ações que farão parte do plano de ações de turismo.

Resumo

Nesta aula, trabalhamos vários aspectos relacionados ao plano de ações para o desenvolvimento do turismo. Vamos recordar os pontos mais importantes?

- Sem a elaboração de um plano que detalhe as ações necessárias para o desenvolvimento do turismo provavelmente a atividade turística será desenvolvida de forma espontânea, podendo trazer vários impactos negativos para a localidade.



- O plano de ações é importante porque permite prever o orçamento necessário para que as ações sejam de fato implementadas.
- Um plano de ações é composto de vários programas, que, por sua vez, contêm vários projetos.
- As ações são descritas e detalhadas no âmbito dos projetos, que devem conter: Título, Objetivo, Justificativa, Responsáveis, Cronograma, Recursos e Benefícios.

Informação sobre a próxima aula

Na próxima aula, estudaremos a aplicação dos conceitos estudados nesta aula tanto para empresas como para municípios. Até lá!



Resposta das atividades

Atividade 1

Esta questão pode ter respostas variadas, mas todas elas devem considerar a importância de se descrever e detalhar as ações em um plano. Isso se justifica pela necessidade de os governantes programarem, antecipadamente, a aplicação dos recursos necessários para que as ações sejam implementadas.

No caso citado na reportagem, o Ministro do Turismo deverá analisar o plano de ações apresentado para que a cidade de Curitiba possa sediar os jogos da Copa do Mundo. Essa análise deve ser baseada nos pontos fortes e nas deficiências apresentadas, bem como nas ações e recursos necessários para que a cidade esteja adequadamente preparada para um evento deste porte.

De acordo com a reportagem, as ações previstas no plano de ações devem estar voltadas para resolver as deficiências nas áreas de transporte público, infraestrutura esportiva, acessibilidade e mobilidade urbana, segurança, saúde, saneamento, energia e rede hoteleira. Assim, no plano de ações devem estar previstos os custos dessas ações. Por fim, vale destacar a importância do plano de ações no sentido de fazer com que o desenvolvimento do turismo não aconteça de forma espontânea, mas que seja fruto de ações previamente planejadas, tornando mais viável o alcance de um futuro desejado.

Atividade 2

- (V) Os planos de ações devem ser divididos em Programas de acordo com a realidade local diagnosticada.
- (F) Os planos devem ser divididos em projetos, que por sua vez são compostos por vários programas.
- (V) Os programas previstos em um plano de ações descrevem as áreas de atuação do plano e as estratégias adotadas para o desenvolvimento do turismo no local.
- (F) Os planos de ações devem ter sempre os mesmos programas e projetos, independentemente do local para o qual são elaborados.
- (V) Cada programa dentro de um plano é composto por uma série de projetos relacionados à área setorial do Programa.
- (F) Nos programas são descritas e detalhadas as ações necessárias para o desenvolvimento adequado do turismo no local.

Atividade 3

- (6) Projeto de visitação dos atrativos turísticos locais pela comunidade
- (1) Projeto de estruturação de uma trilha para acesso à cachoeira
- (2) Projeto de criação de uma agência de receptivo turístico
- (7) Projeto de criação de áreas ambientais protegidas
- (3) Projeto de ampliação do aeroporto
- (7) Projeto de educação ambiental nas escolas
- (3) Projeto de limpeza urbana
- (4) Projeto de curso de capacitação para o setor hoteleiro
- (2) Projeto de melhoria da qualidade dos serviços hoteleiros

- (5) Projeto de divulgação da cidade em feiras de turismo no Brasil e no exterior
- (8) Projeto de elaboração de lei para regulamentar as atividades de turismo de aventura desenvolvidas no município.
- (5) Projeto de criação de um *site* turístico sobre a cidade
- (6) Projeto de conscientização dos benefícios do turismo para a comunidade
- (1) Projeto de criação de roteiros turísticos interligando os principais atrativos da cidade
- (8) Projeto de criação de um conselho municipal de turismo
- (4) Projeto de curso de melhoria no atendimento ao público

Atividade 4

Nesta atividade há várias possibilidades de resposta. A resposta vai depender das ações necessárias para o desenvolvimento do turismo da sua cidade.

Referências bibliográficas

AGÊNCIA Brasil. Disponível em: <http://www.agenciabrasil.gov.br/noticias/2009/02/18/materia.2009-02-18.8599449322/view>. Acesso em 18 fev. 2010.

BRASIL. Ministério do Turismo. *Plano nacional de turismo: 2007/ 2010: uma viagem de inclusão*. Brasília, DF, 2007. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/turismo/o_ministerio/plano_nacional/>. Acesso em: 18 fev. 2010.

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

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

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