



Ministério do Turismo
Secretaria Nacional de Políticas de Turismo
Departamento de Estruturação, Articulação e Ordenamento Turístico
Coordenação Geral de Regionalização



MÓDULO OPERACIONAL 6
SISTEMA DE INFORMAÇÕES
TURÍSTICAS DO PROGRAMA

Brasília, 2007







Presidente da República Federativa do Brasil
Luiz Inácio Lula da Silva

Ministra do Turismo
Marta Suplicy

Secretário-Executivo
Luiz Eduardo Pereira Barretto Filho

Secretário Nacional de Políticas de Turismo
Airton Pereira

Diretora do Departamento de Estruturação, Articulação e Ordenamento
Turístico
Tânia Brizolla

Coordenadora Geral de Regionalização
Ana Clévia Guerreiro Lima

Coordenadora Geral de Segmentação
Jurema Camargo Monteiro

Coordenadora Geral de Informação
Isabel Cristina da Silva Barnasque

Coordenador Geral de Serviços Turísticos
Ricardo Martini Moesch





2007, Ministério do Turismo

Todos os direitos reservados.

Coordenação e Execução
Ministério do Turismo

Impresso no Brasil – Printed in Brazil.

1ª Edição
Distribuição gratuita.
Tiragem: 1.000 exemplares

Ministério do Turismo
Esplanada dos Ministérios, Bloco U, 2º andar.
70.065-900 – Brasília-DF

www.turismo.gov.br



Impresso em papel 100% reciclado

Dados internacionais de catalogação na publicação (CIP)

B823p Brasil. Ministério do Turismo. Coordenação Geral de Regionalização.

Programa de Regionalização do Turismo - Roteiros do Brasil : Módulo operacional 6:
Sistema de Informações Turísticas do Programa / Ministério do Turismo. Secretaria Nacional
de Políticas de Turismo. Departamento de Estruturação, Articulação e Ordenamento Turístico.
Coordenação Geral de Regionalização. – Brasília, 2007.
59 p. : il.

Inclui Glossário e Fontes de Consulta.

1. Gestão do Turismo. 2. Sistemas de informação. 3. Sistema de Informações Turísticas do
Programa. 4. Gestão da informação. I. Título. II. Título: Módulo Operacional 6 : Sistema de
Informações Turísticas do Programa.

CDU 380.81:[681.5+007]





FICHA TÉCNICA

EQUIPE MINISTÉRIO DO TURISMO

Coordenação Geral: Tânia Brizolla
Coordenação Técnica: Benita Maria Monteiro Mueller Rocktaeschel
Equipe Técnica: Bárbara Short
Bruno Wendling
Cristiano Borges
Daniele Velozo
Diego Garcia
Flávio Braúna
Lara Franco
Leonardo Brant
Marcelo Abreu
Marcos Gislon
Nicole Facuri
Sáskia Lima
Sônia Dias
Taiana Paludo
Walber Guimarães
Wilken Souto

Coordenação de
Programação Visual: Isabel Barnasque

EQUIPE INSTITUTO BRASILEIRO DE ADMINISTRAÇÃO MUNICIPAL

Supervisão: Mara D. Biasi Ferrari Pinto
Coordenação Geral: Alexandre Carlos de Albuquerque Santos
Coordenação Executiva: Pedro Nogueira Gonçalves Diogo
Equipe Técnica: Dora Appelbaum
Patrícia Azevedo
Gustavo Rabello
Ieda Venturini
Josué Setta
Kátia Silva
Norma Martini Moesch
Rodrigo Marchesini
Projeto Gráfico: Paulo Felício
Ilustração: Aliedo Kammar
Revisão de Texto: Cláudia Ajuz





CONSULTORIA CONTRATADA

Daniele Velozo –

Versão preliminar do Documento Técnico que subsidiou a presente publicação

COLABORAÇÃO

CTIS Tecnologia S/A

Coordenação de Serviços Turísticos do MTur

Maximilianus Pinent

APOIO

Conselho Nacional de Turismo - Câmara Temática de Regionalização do Turismo

PARCEIROS

Confederação Nacional do Comércio - CNC

Serviço Social do Comércio – SESC Nacional

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – SENAC Nacional

Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – SEBRAE Nacional

Ministério do Meio Ambiente - MMA





Secretaria Nacional de Políticas de Turismo
Departamento de Estruturação, Articulação e Ordenamento Turístico
Coordenação Geral de Regionalização

<http://www.turismo.gov.br>

<http://www.turismo.gov.br/regionalizacao>





Apresentação

O modelo de gestão descentralizada do turismo, implantado no País pelo Ministério do Turismo apoiado por seus colegiados parceiros, proporciona que cada Unidade Federada, região e município busque suas próprias alternativas de desenvolvimento, de acordo com suas realidades e especificidades. O que propõe o Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil são diretrizes políticas e operacionais para orientar o processo do desenvolvimento turístico, com foco na regionalização.

Regionalizar não é apenas o ato de agrupar municípios com relativa proximidade e similaridades. É construir um ambiente democrático, harmônico e participativo entre poder público, iniciativa privada, terceiro setor e comunidade. É promover a integração e cooperação intersetorial, com vistas à sinergia na atuação conjunta entre todos os envolvidos direta e indiretamente na atividade turística de uma determinada localidade.

Diante disso, o que se espera é que cada região turística planeje e decida seu próprio futuro, de forma participativa e respeitando os princípios da sustentabilidade econômica, ambiental, sociocultural e político-institucional. O que se busca com o Programa de Regionalização do Turismo é subsidiar a estruturação e qualificação dessas regiões para que elas possam assumir a responsabilidade pelo seu próprio desenvolvimento, possibilitando a consolidação de novos roteiros como produtos turísticos rentáveis e com competitividade nos mercados nacional e internacional. Para tanto é necessário perceber o turismo como atividade econômica capaz de gerar postos de trabalho, riquezas, promover uma melhor distribuição de renda e a inclusão social.

Para que o Brasil possa estruturar e qualificar suas regiões é necessário o envolvimento direto das comunidades receptoras. São elas que protagonizarão essa história. Todo esse movimento se traduz na capacidade de atuação mútua do cidadão brasileiro, o qual deve perceber-se parte fundamental desse processo.

O que se apresenta nos “Cadernos de Turismo” são direcionamentos para promover o desenvolvimento regionalizado como estratégia de agregação de valores do cidadão, de sua cultura, de suas produções, de seus saberes e fazeres, propiciando a integração de todos os setores econômicos e sociais em prol de um objetivo comum: melhorar a qualidade de vida das populações receptoras e dinamizar a economia do País.

Marta Suplicy

Ministra de Estado do Turismo





Apresentação Técnica

Com o intuito de promover o desenvolvimento das regiões turísticas do Brasil, o Ministério do Turismo elaborou documentos técnico-orientadores com o passo a passo para a implementação do Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil. Dessa forma, cada região pode identificar o seu estágio de desenvolvimento e começar a implementar as diretrizes da regionalização do turismo. Os documentos técnico-orientadores foram adaptados para uma linguagem mais simples e são apresentados, agora, como os **Cadernos de Turismo**, de forma a facilitar a compreensão de todos os envolvidos no processo de desenvolvimento da atividade turística regionalizada. Além da linguagem didática, os Cadernos apresentam Fontes de Consulta e Glossário, cujas palavras que o compõem encontram-se, ao longo do texto, destacadas na mesma cor do Caderno.

Esta coleção é composta por treze cadernos, descritos abaixo, sendo um para cada Módulo Operacional do Programa e quatro relativos a assuntos que irão subsidiar a implementação desses Módulos:

- I – Introdução à Regionalização do Turismo;**
- II – Módulo Operacional 1 – Sensibilização;**
- III – Módulo Operacional 2 – Mobilização;**
- IV – Módulo Operacional 3 – Institucionalização da Instância de Governança Regional;**
- V – Módulo Operacional 4 – Elaboração do Plano Estratégico de Desenvolvimento do Turismo Regional;**
- VI – Módulo Operacional 5 – Implementação do Plano Estratégico de Desenvolvimento do Turismo Regional;**
- VII – Módulo Operacional 6 – Sistema de Informações Turísticas do Programa;**
- VIII – Módulo Operacional 7 – Roteirização Turística;**
- IX – Módulo Operacional 8 – Promoção e Apoio à Comercialização;**
- X – Módulo Operacional 9 – Sistema de Monitoria e Avaliação do Programa;**
- XI – Ação Municipal para a Regionalização do Turismo;**
- XII – Formação de Redes;**
- XIII – Turismo e Sustentabilidade.**





Os Cadernos de Turismo apresentam os passos para que os municípios das regiões turísticas brasileiras se organizem com base nos princípios da **sustentabilidade ambiental, econômica, sociocultural e político-institucional** e destaca os benefícios que a regionalização e a consolidação de roteiros turísticos oferecem ao turismo brasileiro.

As orientações contidas nesta coleção possibilitarão o alcance dos objetivos propostos pelo Programa de Regionalização do Turismo, tais como: a integração e cooperação entre os municípios, a ampliação e qualificação do mercado de trabalho, o aumento do tempo de permanência e do gasto médio do turista na região. A regionalização impulsiona uma melhor distribuição de renda, promove a inclusão social e possibilita a participação, no planejamento regional, dos municípios que não são dotados de potencial relevante para o turismo, fazendo com que eles busquem sua agregação no processo de desenvolvimento do turismo, por meio de suas potencialidades, peculiaridades e capacidade produtiva.

Este Caderno apresenta o **Módulo Operacional 6 – Sistema de Informações Turísticas do Programa** que trata sobre a importância do desenvolvimento de Sistemas para o turismo e suas fases de elaboração. Descreve, também, de forma sucinta, os seis “subsistemas” do Programa com base corporativa integrada, cujo objetivo macro é fortalecer a rede de atores envolvidos na regionalização do turismo, disponibilizando ferramentas para facilitar o acesso às informações necessárias ao planejamento, gestão e promoção do turismo no País, aumentando as conexões e promovendo a aproximação entre os atores.





Sumário

1. Introdução	14
2. Sistema de Informações	16
3. Por que desenvolver um Sistema de Informações para o turismo	20
4. Como se desenvolve um Sistema de Informações	23
5. Sistema de Informações Turísticas do Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil	25
6. Competências dos principais envolvidos	50
Fontes de consulta	52
Glossário	55





Paradigma planetário

A globalização comporta um fenômeno mais profundo que o econômico-financeiro. Implica a inauguração de uma nova fase da história da Terra e da humanidade. O filósofo das ciências Thomas Kuhn e o físico quântico Fritjof Capra, para entendê-lo, introduziram no debate a questão da mudança de paradigma. Sim, estamos mudando de paradigma civilizacional. Com isso, queremos dizer: está nascendo um outro tipo de percepção da realidade, com novos valores, novos sonhos, nova forma de organizar os conhecimentos, novo tipo de relação social, nova forma de dialogar com a natureza, novo modo de experimentar a Última Realidade e nova maneira de entender o ser humano no conjunto dos seres.

Esse paradigma nascente nos obriga a operar progressivas travessias: importa passar da parte para o todo, do simples para o complexo, do local para o global, do nacional para o planetário, do planetário para o cósmico e do cósmico para o mistério e do mistério para Deus. A Terra não é simplesmente a adição do físico, do vital, do mental e do espiritual. Ela encerra todas essas dimensões articuladas entre si, formando um sistema complexo. Isso nos permite perceber que todos somos interdependentes. O destino comum foi globalizado. Agora, ou cuidamos da humanidade e do planeta Terra ou não teremos mais futuro algum. Até hoje podíamos consumir sem nos preocupar com a exaustão dos recursos naturais; podíamos usar da água como quiséssemos, sem consciência de sua extrema escassez; podíamos ter filhos quantos desejássemos, sem temer a superpopulação; podíamos fazer guerra sem medo de uma catástrofe completa para a biosfera e para o futuro da espécie humana. Não nos é mais permitido viver como antes. Temos de mudar como condição de nossa sobrevivência na biosfera.





Por outro lado, o risco que corremos nos propicia a chance de reorganizarmos de maneira mais justa e criativa a humanidade e toda a cadeia da vida. Essa criatividade está inscrita em nosso código genético e cultural. Pois só nós fomos criados criadores e co-pilotos do processo evolutivo.

O efeito final será uma Terra multicivilizacional, colorida por todo tipo de culturas, de modos de produção, de símbolos e de caminhos espirituais, todos eles acolhidos como legítima expressão do humano, com direito de cidadania na grande confederação das tribos e dos povos da Terra.

As palavras iluminadas do ex-presidente da República Tcheca Vaclav Havel nos desafiam: “A tarefa política central nos próximos anos será a criação de um novo modelo de coexistência entre as diversas culturas, povos, etnias e religiões, formando uma só civilização interconectada”

Leonardo Boff





1 Introdução

Este Caderno se propõe a conduzi-los ao Módulo Operacional 6 do Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil. Para facilitar a compreensão e a assimilação do tema abordado neste Caderno, em primeiro lugar é necessário explicar o que significa o termo comunicação.

A comunicação, para o Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil, é entendida como a capacidade de organização, discussão, transmissão e distribuição das informações geradas pelo Sistema de Informações do Programa e outros meios.

A finalidade dessa comunicação é promover a troca de informações entre o setor público, a comunidade, as instituições parceiras, os atores dos **arranjos produtivos do turismo**, assim como os usuários dos **serviços e equipamentos turísticos**.

De acordo com o Plano Nacional do Turismo, a falta de articulação entre o setor público e o privado tem agravado algumas questões. Dentre elas destacam-se a insuficiência de dados, informações e pesquisas sobre o turismo brasileiro. O Sistema de Informações Turísticas do Programa vem ao encontro dessa necessidade de articulação entre os atores e ações em execução.

A estrutura informacional sistematizada requer a utilização das novas tecnologias em prol do desenvolvimento das práticas do turismo e o estabelecimento de normas e diretrizes para a qualificação dos serviços e **produtos turísticos**. Mas não é só isso: requer ainda uma estruturação e ordenamento das informações, construção da Gestão do Conhecimento que fortaleça a compatibilização e integração dos instrumentos computacionais, facilitando a democratização da informação. Na Gestão do Conhecimento, há três premissas que podemos destacar. A primeira delas é a inteligência estratégica, que é a forma como se utilizam as informações do ambiente externo para o direcionamento estratégico; a segunda é a geração de conhecimentos, que é a forma como a informação interna e externa é agregada às experiências e habilidades existentes na organização com o intuito de se promover



atividades de inovação e a terceira são as redes interorganizacionais, que são o conjunto de organizações que utilizam a configuração em rede para alcançar coletivamente certos objetivos organizacionais.

É nessa formalização da Gestão do Conhecimento que se enquadram os sistemas de geração e tratamento da informação do turismo, criando, incondicionalmente, uma Rede de Relacionamentos. Nesta Rede, sustentada pelas ações das atuais políticas públicas, se inserem os relacionamentos e cooperação necessários para a implementação do Programa de Regionalização do Turismo.

A comunicação e a divulgação bem planejadas favorecerão a promoção da atividade turística, identificando e/ou alcançando seu público direta e indiretamente, por meio dos **formadores de opinião**. Além disso, possibilitarão a otimização de investimentos do setor público, a atração de investidores do setor privado formal e da própria comunidade, para integrem-se às atividades produtivas ligadas ao setor turístico, propiciando o desenvolvimento local sustentável, a geração de postos de trabalho e uma melhor distribuição da renda. (Diretrizes Operacionais, 2004)

Este Caderno destaca a importância do desenvolvimento de Sistemas para o turismo, e suas fases de elaboração. Apresenta, também, de forma sucinta, os seis "subsistemas" do Programa com base corporativa integrada, cujo objetivo é dar densidade à rede de atores envolvidos na regionalização do turismo, disponibilizando ferramentas para facilitar o acesso às informações necessárias ao planejamento, gestão e promoção do turismo no País, aumentando as conexões e promovendo a aproximação entre os atores.



2 Sistema de Informações

Para falarmos em sistemas de informações precisamos primeiro compreender duas coisas:

- o que significa um sistema;
- qual a abrangência do termo informação.

Vejam agora o entendimento do Ministério do Turismo (MTur) a respeito desses termos, tendo como pressuposto o contexto que envolve a **Tecnologia da Informação** e o Turismo.

2.1. Sistema

O conceito de sistema que se mostra mais abrangente e adequado ao contexto deste Caderno é aquele que entende, primeiramente, que o sistema é um todo composto por partes ou elementos, e, da mesma forma, que estas partes devem estar interligadas e interagir para uma finalidade.

Ou seja, um elemento isolado não poderá ser visto como sistema, pois ficará impossibilitado de interagir. É importante lembrar que sistemas podem conter outros sistemas, que neste Caderno serão chamados de subsistemas, embora alguns carreguem na sua denominação a palavra sistema.

Dependendo da escala que se deseja analisar, cada sistema passa a ser um subsistema, unidade ou elemento, atuando em combinação com outros subsistemas, unidades ou elementos mediante entradas (*inputs*), e produzindo saídas (*outputs*). Mas atenção: os componentes de um sistema não devem ser homogêneos.

Portanto, segundo o Ministério do Turismo, sistema deve ser compreendido como:

A combinação de partes coordenadas (subsistemas) que se relacionam para alcançar objetivos comuns.





2.2. Informação

Muitas vezes se confunde informação com comunicação. Qual a diferença entre esses dois conceitos?

A comunicação é a ação de tornar alguma coisa comum, transmitir e receber informações.

Informação, por sua vez, é o conhecimento derivado de dados, articulados entre si, para permitir uma ou mais organizações. O conceito de informação estaria próximo de algo como dar forma por meio da reunião de uma série de dados.

Dado é qualquer mensagem que está à disposição do utilizador, para uso oportuno. Ou seja:

- o dado é a mensagem sem avaliação;
- a informação é o dado avaliado para uma situação específica;
- o conhecimento é o conjunto de dados e avaliações, para um uso futuro mais geral (Rabaça, 1978).

“Os dados, portanto, identificam unidades da informação; sozinhos, não teriam maior significado. São grupos de símbolos não-aleatórios que representam quantidades, ações, objetivos etc. São formados por caracteres (alfabéticos e numéricos) e símbolos especiais, imagem e som, reunidos de maneira concatenada”. (Bissoli, 2002)

E como os dados se transformam em informação?

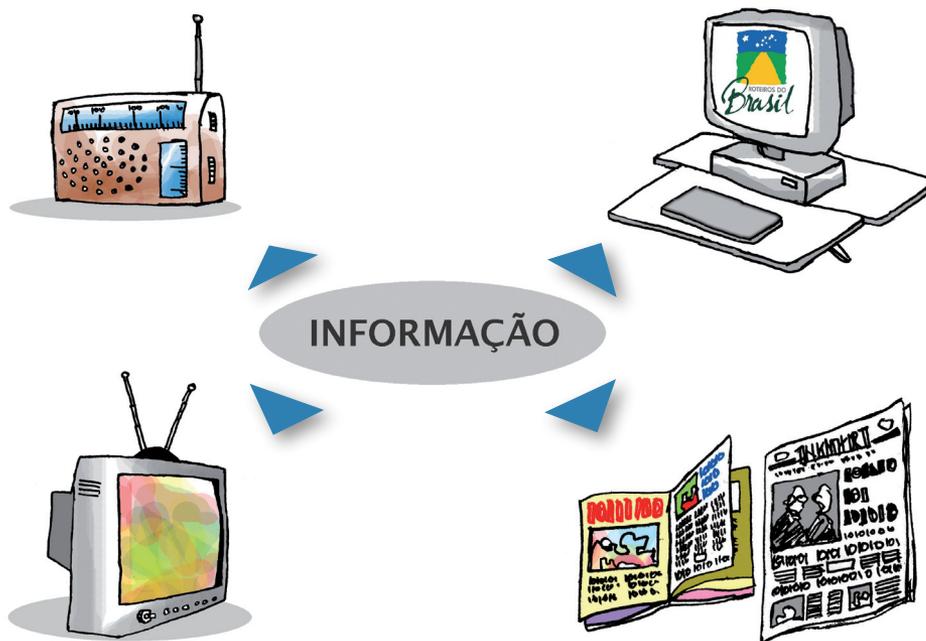
Só a sua reunião, submetida à lógica de quem os utiliza, os transforma em informação e, em alguns casos, em conhecimento, que pode ser entendido como a informação tratada e apurada de acordo com as relações e compreensões do receptor.

E qual o papel da comunicação? À comunicação cabe a função de socializar as informações. Por este motivo, ela está muito ligada às mídias como o rádio, a televisão e o jornal. Como vimos, a comunicação e a divulgação bem planejadas favorecem a atividade turística.

Quando se fala em informação, apenas, a mesma estaria ligada à quantidade de dados que, devidamente codificados e disponibilizados, permitem às pessoas e ou instituições, tomarem decisões.

“Por isso,” segundo Rabaça (1978), “os processos de informação neste caso estão relacionados à coleção de fatos ou outros dados fornecidos ao computador, a fim de se objetivar um processamento.”





Informação, para o Ministério do Turismo, é a reunião de dados que, articulados entre si e disponibilizados às pessoas e instituições, facilitarão as tomadas de decisão relacionadas ao desenvolvimento do turismo.

Podemos fazer algumas observações acerca das informações:

- os dados não devem possuir vícios de origem, ou seja, não devem ser mal recolhidos, ou, recolhidos com imprecisões ou mal formulados, pois poderão comprometer a confiabilidade da informação;
- a informação é essencial nos processos de planejamento e gestão;
- quando a informação passa a integrar um processo de conhecimento, ela contribui para reduzir a incerteza, agilizando o processo de tomada de decisão e facilitando a atuação nas diversas ações;
- por ser o turismo complexo e global, a informação é o seu elemento vital e a tecnologia tornou-se fundamental para que o setor opere de forma eficaz e competitiva. (Cooper et al, 2002)





2.3. Sistema de Informações

De acordo com o que foi visto até aqui, o objetivo principal de um sistema de informações é o de armazenar os dados e disponibilizá-los de maneira adequada para que possam ser transformados em conhecimento.

Retomando a idéia de sistema como interdependência e a de informações como dados a serviço de uma avaliação para uma situação específica, é possível compreender que:

***Sistema de Informações é um conjunto de componentes inter-relacionados que coletam (ou recuperam), processam, armazenam e distribuem informações para o suporte, a tomada de decisão, coordenação e controle de um processo.
(Petrini apud Laudon & Laudon, 2002)***

Um Sistema de Informações ideal deve, ainda¹:

- produzir as informações relevantes, confiáveis, em tempo hábil e a custo condizente, atendendo aos requisitos operacionais, gerenciais e possibilitando a tomada de decisão;
- ter como base diretrizes capazes de assegurar o atendimento dos objetivos de maneira direta, simples e eficiente;
- integrar-se à estrutura da organização e auxiliar na coordenação entre as diferentes unidades organizacionais (departamentos, divisões, coordenações e diretorias) por ele interligadas, bem como entre as várias instituições;
- ter um fluxo de procedimentos internos e externos ao processamento racional, integrado, rápido e com o menor custo possível;
- contar com dispositivos de controle interno que garantam a confiabilidade das informações de saída e a adequada proteção aos dados controlados pelo sistema;
- ser simples, fácil, seguro e rápido em sua operação.

¹ Bissoli, 2002, com adaptações.





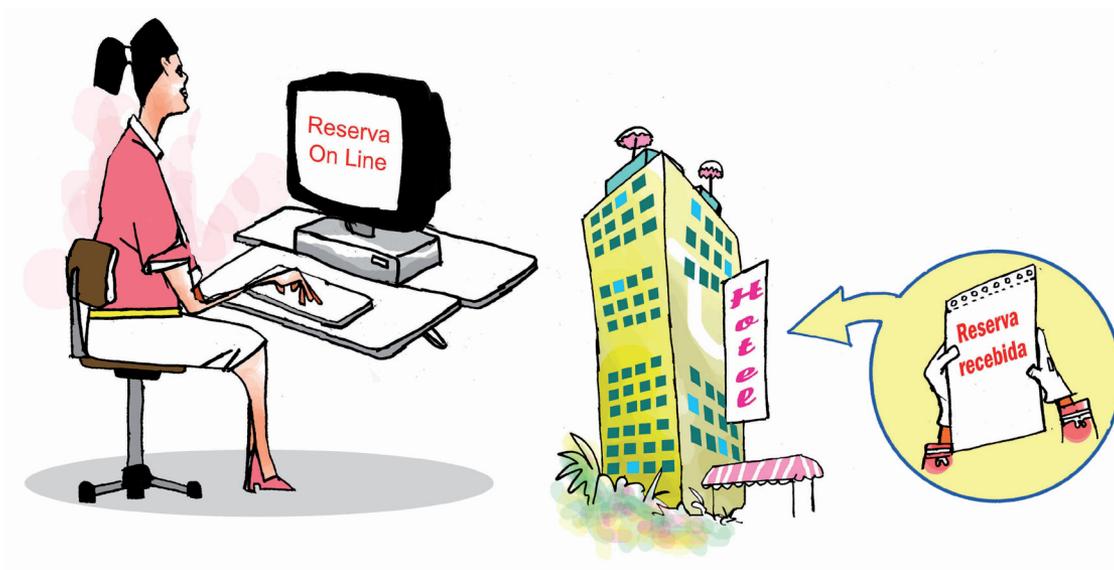
3 Por que desenvolver um Sistema de Informações para o turismo

O turismo tem uma implicação muito importante, tanto para os profissionais do setor, como para os que desfrutam desta atividade. Ou seja, de acordo com Cooper, Fletcher e Wanhill o produto turístico é diferente dos demais, a considerar-se que:

“Especificamente, os serviços turísticos são intangíveis: eles não podem ser expostos fisicamente ou inspecionados por clientes em potencial antes da compra. Os produtos turísticos geralmente são comprados antes do momento do uso e longe do local de consumo, dependendo quase que exclusivamente de representações e descrições fornecidas pelo comércio de viagens e outros intermediários. A informação precisa e correta, apropriada às necessidades do consumidor, é muitas vezes a chave para a satisfação dos consumidores. As tecnologias da informação são, pois, centrais para a demanda do turismo, já que requerem geração, coleta, processamento, aplicação e comunicação da informação para as operações. Em outras palavras, a própria natureza do turismo significa que as implicações da tecnologia são de longo alcance.”
(Cooper et al, 2002)

Nesse sentido, a informação é especialmente vital para movimentar, aproximar, viabilizar e dar visibilidade a todos os seus elementos. Como o turismo também se espalha por territórios ao redor do planeta – por meio de políticas locais para atrair demandas, ou como resultado dos deslocamentos dos viajantes, espontâneos ou incentivados –, a tecnologia tornou-se elemento fundamental para que o setor opere de forma eficiente, eficaz, competitiva e qualificada e para que os usuários, ou seja, os turistas, tenham suas necessidades e desejos atendidos e os gestores da atividade possam planejar com base em informações confiáveis.





Diante desse contexto, em linhas gerais, além do Sistema de Informações Turísticas constituir um amplo banco de dados com informações referentes ao Turismo, também poderá se destacar sua importância:

- como uma ferramenta para o planejamento e gestão do desenvolvimento da atividade turística regional;
- como um mecanismo capaz de desburocratizar, democratizar e facilitar o acesso à informação.

Para os diversos atores envolvidos na atividade turística, o Sistema de Informações Turísticas representará, entre outros, os seguintes benefícios:

Poder Público e demais Instituições Gestoras

- uma ferramenta-base para planejamento e gestão da atividade turística;
- um facilitador da comunicação de um modo geral;
- um instrumento consolidador da rede de atores do turismo;
- um facilitador para a gestão da informação²;

² A gestão moderna exige que a tomada de decisão seja feita com o máximo de informações. Gerir a informação, segundo Braga, *apud* Zorrinho, 1995, é decidir o que fazer com base em informação e decidir o que fazer sobre informação. É ter a capacidade de selecionar de um repositório de informação disponível aquela que é relevante para uma determinada decisão e, também, construir a estrutura e o *design* desse repositório.



- uma biblioteca virtual, tornando possível a efetivação de um histórico das ações, dos cenários turísticos, por meio da organização, sistematização e do armazenamento das informações;
- uma fonte de consulta para fins de concessão de financiamentos, licitações e outros.

Iniciativa Privada

- um facilitador da comunicação, isto é, um ambiente para discussões, contribuições, críticas e sugestões referentes às políticas de turismo e demais assuntos correlacionados, com base no princípio de participação;
- um elemento facilitador da aproximação do poder público com o *trade turístico*;
- uma fonte confiável de informações sobre regiões turísticas, destinos turísticos e produtos turísticos;
- uma fonte confiável de informações acerca do turismo;
- a possibilidade de fazer parte de um cadastro, o CADASTUR, que é um Sistema de Cadastro dos Empreendimentos, Equipamentos e Profissionais da Área de Turismo, que poderá ser referência para o turista.

Turistas, Estudantes, Pesquisadores e Comunidade

- uma fonte confiável de informações sobre regiões turísticas, destinos e produtos turísticos;
- uma fonte confiável de informações sobre profissionais, empresas e prestadores de serviços em turismo;
- um facilitador da comunicação, isto é, um ambiente para discussões, contribuições, críticas e sugestões referentes às políticas de turismo, profissionais, empresas e prestadores de serviços no âmbito do turismo e demais assuntos correlacionados, com base no princípio da participação do Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil.



4 Como se desenvolve um Sistema de Informações

Vejamos agora como elaborar um Sistema de Informações Turísticas.

Para criar e desenvolver um Sistema de Informações é imprescindível aproximar criadores, gestores e usuários deste sistema, para saber das necessidades comuns. Os estágios do processo, referentes ao ciclo de vida de desenvolvimento de um sistema, envolvem as etapas de concepção, elaboração, construção e implantação que serão apresentadas a seguir.

4.1. Etapas do Desenvolvimento de Sistemas de Informações³

4.1.1. Etapa 1

Concepção	<p>A etapa de concepção supõe os seguintes passos, tendo em vista os objetivos a serem alcançados:</p> <ul style="list-style-type: none">• definir a visão inicial do projeto;• levantar e descrever os macrorrequisitos funcionais e não funcionais;• definir uma arquitetura candidata. <p>No momento de definir qual será a arquitetura a ser elaborada, deve-se atentar para a forma mais adequada de se atingir o público-alvo do sistema. São algumas delas:</p> <ul style="list-style-type: none">• CD-ROM (Compact Disk Read Only Memory) – disco de armazenamento de informações que não permite acrescentar dados, mas apenas ler a partir dele. Será útil, sobretudo, quando não for possível o acesso à <i>Internet</i>, podendo conter uma versão off-line do sistema, possibilitando a coleta de informações para posterior upload, bem como a consulta das mesmas. Além disso, será utilizado para fins de instrução, capacitação, treinamento, <i>marketing</i> e divulgação.• internet – é o conjunto de redes de computadores, que se comunicam. No caso de um Sistema de Informações Turísticas, se apresenta, sobretudo, como um importante facilitador da comunicação, promovendo a disseminação de informações e a aproximação entre gestores, empreendedores, turistas, poder público, iniciativa privada e sociedade civil. Será um importante facilitador para a disponibilização do sistema a todos os usuários.
-----------	---

³ CTIS: Documento de Visão para o sistema de Inventariação da Oferta Turística – INVTUR, versão 0.5. Brasília, 2006, com adaptações





Concepção	<ul style="list-style-type: none">• <i>intranet</i> – é uma rede privada dentro de uma empresa ou organização que usa os mesmos tipos de softwares que poderiam ser encontrados na <i>Internet</i> pública. São apenas para uso interno, entre setores (departamentos, divisões, coordenações e outros). <p>A partir dessa visão, é possível orientar o processo de estimativas (de tamanho, custo e esforço), estabelecer o escopo e definir uma estratégia a ser adotada para execução das demais fases de desenvolvimento dos <i>softwares</i>.</p> <p>Dois momentos são muito importantes, e devem ser considerados na concepção, quando se fala em sistema de informações, visto que, como já mencionado, sua função principal é armazenar dados, transformá-los em informação e disponibilizar estas informações de maneira adequada:</p> <ul style="list-style-type: none">• o momento da entrada dos dados, ou <i>inputs</i>;• o momento da saída dos dados, ou <i>outputs</i>.
-----------	---

4.1.2. Etapa 2

Elaboração	<p>A etapa de elaboração, por sua vez, tem como principal objetivo estabelecer uma baseline arquitetural para o projeto, a fim de garantir bases estáveis necessárias para o esforço a ser despendido durante a etapa de construção. Para atingir este objetivo, é fundamental a realização das seguintes atividades:</p> <ul style="list-style-type: none">• identificar os riscos arquiteturais significativos para o projeto;• desenvolver um protótipo evolutivo;• elaborar modelos;• garantir que a arquitetura, os requisitos e os planos elaborados estejam estáveis o bastante para se poder calcular o custo e cronograma para as demais fases do processo de desenvolvimento.
------------	---

4.1.3. Etapa 3

Construção	<p>A etapa de construção concentra o esforço de codificação do projeto, ou seja, da construção de códigos, tendo como base a arquitetura definida na fase anterior. É a etapa de homologação dos dados, incluindo vários testes de validade junto aos futuros usuários, e da elaboração do manual para o usuário do sistema.</p>
------------	--

4.1.4. Etapa 4

Implantação	<p>A etapa de implantação deve assegurar que o(s) <i>software(s)</i> esteja(m) disponível(is) para seus usuários, sendo realizados os testes finais. No caso de identificação de falhas remanescentes ou decorrentes de um uso mais sistemático, realizam-se os ajustes. Esta fase ainda pode supor o treinamento de equipes e usuários.</p>
-------------	--





5 Sistema de Informações Turísticas do Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil

Vamos conhecer agora o Sistema de Informações Turísticas.

As Diretrizes Políticas do Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil prevêem a elaboração de um Sistema de Informações Turísticas que possibilite estruturar um ambiente virtual de documentações de todo o País, alimentado pelas instâncias federal, estadual, regional e municipal, ou seja, as informações agrupadas no Sistema de Informações do Programa constituem-se em instrumentos de base para o planejamento e a gestão da atividade turística em todos os âmbitos. Desse modo, é possível resgatar, reunir, organizar e fazer circular dados e informações confiáveis e atualizados do turismo no Brasil.

É importante deixar claro que o Sistema de Informações do Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil pressupõe a criação e integração de subsistemas, para a inserção dos dados existentes ou gerados em um fluxo de transferência, visando à formação de uma Rede de Relacionamentos, como aporte e acolhimento das trocas de experiências individuais e de grupos para consolidação e validação da Política Nacional de Turismo.

Neste Caderno, subsistema é o termo adotado para os respectivos componentes do Sistema de Informações Turísticas do Programa de Regionalização do Turismo, que são: Sistema de Gerenciamento de Informações do Programa de Regionalização do Turismo – PRTur, Sistema de Inventariação da Oferta Turística – INVTUR, Site da Rede Nacional de Regionalização – RedeReg, Sistema de Cadastro dos Empreendimentos, Equipamentos e Profissionais da Área de Turismo – CADASTUR, Sistema de Monitoria e Avaliação do Programa – SMA e Sistema de Apoio a Distância – SAD.





5.1. Objetivo Geral do Sistema

Para o Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil, o objetivo do Sistema de Informações Turísticas é:

Instrumentalizar os técnicos do Ministério do Turismo, dos Órgãos Oficiais de Turismo dos Estados, das Instâncias de Governança Regionais, dos Municípios e demais instituições parceiras para dinamizar o planejamento, gestão de serviços, mediante otimização dos recursos tecnológicos disponíveis, visando à transformação e à modernização organizacional do turismo.

5.2. Objetivos Específicos do Sistema

Vejamos, agora, os objetivos específicos do Sistema:

- romper com o modelo que torna inacessível o uso da tecnologia no cotidiano funcional;
- incorporar no planejamento e na gestão do turismo, bem como nos serviços e processos de trabalho, os avanços tecnológicos disponíveis;
- modernizar e qualificar os serviços prestados ao público interno e externo ao MTur;
- gerar novas formas de trabalho, potencializando os recursos existentes;
- atender as ações prioritárias estabelecidas nas Diretrizes Políticas do Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil, com a Implantação de um sistema de informação que resgate, reúna, organize e faça circular dados e informações;
- criar e utilizar instrumentos de execução programática ajustados à construção de redes interativas de relacionamento, passando a conduzir os processos de operação a partir dessas redes interativas;
- minimizar a insuficiência de dados, informações e pesquisas sobre turismo brasileiro;
- subsidiar os processos de avaliação de resultados das políticas e planos destinados ao setor;
- subsidiar os processos de estruturação da cadeia produtiva, impactando





positivamente a qualidade e a competitividade do **produto turístico** brasileiro;

- destinar recursos e estruturar as ações estratégicas na promoção e comercialização do produto turístico brasileiro;
- facilitar o fluxo de informações entre as instâncias de gestão do Programa de Regionalização;
- fortalecer e ampliar a Rede Nacional de Regionalização;
- ser uma fonte confiável de informações sobre regiões turísticas, destinos e produtos turísticos;
- ser uma fonte confiável de informações acerca do turismo;
- ser uma fonte confiável de informações sobre profissionais, empresas e prestadores de serviços em turismo cadastrados;
- ser um facilitador da comunicação, isto é, um ambiente para discussões, contribuições, críticas e sugestões referentes às políticas de turismo, profissionais, empresas e prestadores de serviços no âmbito do turismo e demais assuntos correlacionados, com base no princípio da participação do Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil.

Destaca-se que este Caderno não apresentará detalhes técnicos dos subsistemas que integram o Sistema de Informações do Programa, haja vista que cada um, em momento posterior, terá um manual com informações detalhadas e instruções de uso. O que se apresenta a seguir são descrições sucintas sobre cada um dos “subsistemas”.

É válido ressaltar também que as informações do Sistema de Informações Turísticas do Programa, que são de interesse do turista, serão disponibilizadas no Portal Brasileiro do Turismo, <http://www.turismo.gov.br>, quando os sistemas estiverem alimentados.

A visão geral do Sistema de Informações Turísticas do Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil pode ser vista na figura na página seguinte:



Figura 1 – Visão Geral do Sistema de Informações Turísticas do Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil



Fonte: Ministério do Turismo, 2006.

Vejam, agora, mais detalhadamente, cada um dos “subsistemas” presentes no esquema apresentado.

5.3. Sistema de Gerenciamento das Informações do Programa de Regionalização do Turismo – PRTur

Na fase de elaboração do Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil e durante a implementação de seus Módulos Operacionais, desde 2003, foi gerado um grande número de dados, que traduzem toda a construção e implementação do Programa de Regionalização do Turismo no País. Entretanto, esses dados estão armazenados de formas diversas e muitas vezes, não adequadas e ou não acessíveis a todos os interessados.

Diante disso, para sistematizar as informações já existentes, inserir novas informações, mantê-las atualizadas e disponibilizá-las a todas as instâncias de gestão do Programa, elaborou-se o “Sistema de Gerenciamento das Informações do Programa de Regionalização do Turismo – PRTur”. Logo, o PRTur:



É um sistema na internet que possibilita a gestão de informações criadas e coletadas no âmbito do Programa de Regionalização do Turismo acerca dos municípios, regiões, rotas e roteiros turísticos.

5.3.1. Objetivo e principais funcionalidades do PRTur

Uma vez que o PRTur é um sistema na *internet* que possibilita a gestão de informações acerca de municípios, regiões, rotas e roteiros turísticos, qual o seu principal objetivo?

O objetivo principal do PRTur é subsidiar o planejamento e definição de estratégias para otimizar a gestão do processo de regionalização do turismo no Brasil.

E o que o PRTur permite fazer? Quais são suas funcionalidades?

- gerenciar as informações relativas ao Programa de Regionalização do Turismo, abrangendo os municípios das regiões, rotas e roteiros turísticos;
- permitir a visualização gráfica (ilustração) e atualização do Mapa da Regionalização do Turismo, organizado por Macrorregiões, Unidades da Federação, regiões turísticas, municípios, rotas, roteiros e segmentos turísticos;
- relacionar informações entre regiões turísticas, roteiros turísticos, municípios envolvidos e os segmentos turísticos contemplados;
- identificar a situação atual e as necessidades de cada município inserido no Mapa da Regionalização do Turismo;
- listar Planos, Programas, Projetos, e ações realizadas e/ou em andamento acerca da atividade turística nos municípios das regiões, rotas e roteiros turísticos;
- listar as Instâncias de Governança Regionais, Estaduais e Federais (Colegiados como Fórum, Conselho, Comitê etc.) ligadas direta e indiretamente com a Coordenação do Programa de Regionalização do Turismo, assim como as instituições que as compõem.

O que se pretende é ter acesso fácil e rápido às informações sistematizadas acerca do processo de planejamento das regiões turísticas do País, pois, conforme as Diretrizes Operacionais do Programa, o que se propõe é “respeitar



o que já foi feito, o que está sendo feito, com vistas a evitar sobreposições de ações e/ou repetir ações já realizadas por outras instituições”.

Vistos os objetivos e funcionalidades do PRTur, a quem ele se destina? Qual o seu público-alvo?

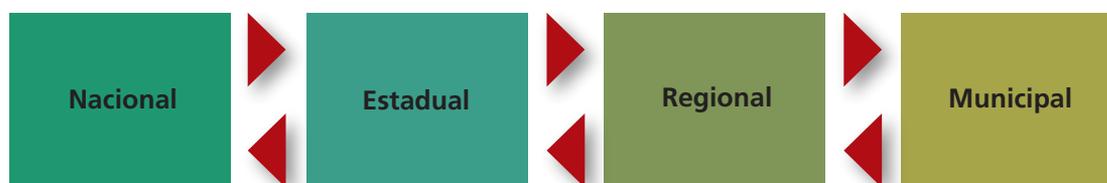
5.3.2. Público-Alvo

- Coordenação Nacional do Programa (Ministério do Turismo, Conselho Nacional do Turismo e Câmara Temática de Regionalização);
- Outros Ministérios e instituições parceiras;
- Órgãos e Fóruns Estaduais de Turismo das Unidades Federadas;
- Instâncias de Governança Regionais;
- Órgãos Municipais de Turismo e seus Colegiados locais;
- Organizações Não Governamentais – ONGs, outras lideranças e representações relacionadas com o planejamento e gestão da atividade turística.

5.3.3. Estratégia de Gestão do PRTur

Não devemos esquecer que, de acordo com os princípios do Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil, a gestão do PRTur deverá ser descentralizada. A alimentação e atualização desse “subsistema” deverá ser feita em âmbitos nacional, estadual, regional e municipal. Os níveis de acesso às informações e o detalhamento do papel de cada instância de coordenação será descrito no manual do usuário.

Figura 2 – Instâncias de Coordenação do Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil.





5.4. Sistema de Inventariação da Oferta Turística – INVTUR

5.4.1. A Inventariação da Oferta Turística

Primeiramente, o que podemos entender por inventariação?

A palavra inventariação está relacionada ao ato de inventariar, de descrever minuciosamente, de registrar, relacionar e catalogar, geralmente, bens e mercadorias. Nesse sentido, o que devemos entender por inventariação da oferta turística?

A inventariação da oferta turística é um processo pelo qual se registra ordenadamente o conjunto dos atrativos turísticos, dos equipamentos e serviços turísticos e da infra-estrutura de apoio turístico existentes. Esse processo tem por objetivo resgatar, coletar, ordenar e sistematizar dados e informações sobre as potencialidades dos atrativos turísticos e da oferta local e regional.





O levantamento de dados a partir do Inventário da Oferta Turística é essencial para a promoção do desenvolvimento turístico, tanto da região como do Estado e do País, pois o planejamento subsequente ao processo de regionalização terá como base o Inventário da Oferta Turística.

A inventariação também possibilita a composição de um conjunto de informações relacionado aos arranjos produtivos do turismo e integrado ao Banco de Dados do Sistema de Informações Turísticas do Programa de Regionalização. Tais dados serão armazenados e atualizados para que as diferentes instâncias governamentais e o setor privado possam utilizá-los no planejamento das políticas públicas, ações de qualificação e investimentos públicos e privados necessários ao desenvolvimento do turismo no País.

O inventário deverá contemplar os mais diversos elementos da oferta turística, tais como:

- os **atrativos turísticos** existentes na região (naturais, culturais, atividades econômicas, realizações técnicas, científicas e artísticas e eventos programados);
- os **serviços e equipamentos turísticos** (de hospedagem, de alimentação, de agenciamento, de transporte, para eventos, de lazer e entretenimento etc.);
- a **infra-estrutura de apoio ao turismo** (meios de acesso ao município, sistema educacional, médico-hospitalar, de comunicações, de transportes, de segurança etc.);
- as instituições e organizações responsáveis pelo desenvolvimento da atividade turística (órgãos estaduais de turismo, fóruns e conselhos estaduais regionais e municipais de turismo etc.).

5.4.1.1. O Sistema de Inventariação da Oferta Turística – INVTUR

É um sistema que contém informações básicas e turísticas de municípios, dispostas em um banco de dados, para fins de planejamento, gestão e divulgação da atividade turística brasileira.

É no INVTUR que as informações coletadas durante a inventariação da oferta turística serão armazenadas e sistematizadas. As informações serão disponibilizadas aos gestores públicos e aos demais interessados (turistas, empreendedores, iniciativa privada), de forma personalizada, de acordo com os interesses de cada um, no **site** do INVTUR ou no Portal Brasileiro do Turismo <http://www.turismo.gov.br>.





Por meio das informações disponibilizadas pelo INVTUR, os empreendedores e os gestores públicos terão uma base segura para tomar suas decisões quanto aos investimentos, à formulação de políticas públicas e aos rumos a serem adotados. Além disso, também os turistas poderão guiar-se na escolha dos destinos e produtos turísticos.

A concepção do INVTUR prioriza as possibilidades de aplicação com abrangências local, regional, estadual e nacional. Possibilita, também, a padronização (do instrumento de pesquisa, facilitando assim a sistematização das informações); a administração integrada, descentralizada e coordenada; interface (com outros subsistemas); inclusão dos componentes da oferta turística; características das entradas de dados; cruzamento de informações, formas de consulta, atualização, geração de relatórios e estatísticas.

É importante ressaltar que será mantido um canal permanente de comunicação com os municípios, as regiões turísticas e as Unidades da Federação para atualização e monitoramento das informações geradas pelo Sistema.

O sistema prevê a possibilidade de obtenção de informações de natureza socioeconômica, técnico-científica, ambiental, de infra-estrutura, de serviços turísticos, empresarial, entre outras. Ele deverá proporcionar fácil acesso a todos os interessados e deverá mostrar versatilidade quanto à contínua alimentação, atualização e disponibilização de informações.

A visualização dos dados geográficos coletados – como hidrografia, cobertura vegetal, malha viária, fauna e flora – somada à análise das informações turísticas obtidas no processo de inventariação, permitirão a integração, o cruzamento e a sobreposição de informações econômicas, socioculturais e ambientais. Essa interação de dados é indispensável para o planejamento dos roteiros turísticos e outros projetos específicos da região.

Cabe lembrar que integrado ao banco de dados do Sistema de Informações Turísticas do Programa de Regionalização estará um conjunto de informações relacionadas aos arranjos produtivos do turismo, composto a partir dos dados obtidos pelo Projeto Inventário da Oferta Turística.

Deste modo, a alimentação e a atualização do Sistema tornará possível a retroalimentação contínua das Informações do Programa, propiciando dados mensuráveis para o abastecimento do PRTur, Sistema de Monitoria e Avaliação e demais subsistemas.

Dessa forma, contribuirá para a melhoria da qualidade de informações e dos serviços prestados na área do turismo.





Além disso, como as informações das regiões turísticas fornecidas pelo inventário estarão integradas às informações do PRTur, será possível a visualização de dados detalhados sobre as regiões turísticas do País, fornecendo uma visão geral sobre o turismo regional.

5.4.1.2. Objetivo e principais funcionalidades do INVTUR

Vejam, a seguir, os principais objetivos e funcionalidades do INVTUR:

- armazenar, sistematizar, tratar, atualizar e disseminar as informações coletadas pelo Projeto Inventário da Oferta Turística, permitindo a todas as instâncias governamentais acessarem os resultados do projeto, de acordo com os interesses de cada um, como mencionado anteriormente, para que possam, cada qual no seu papel, melhor planejar e desenvolver o turismo brasileiro;
- compor o banco de dados que alimentará alguns dos “subsistemas” do Sistema de informações Turísticas do Programa;
- apoiar, de forma descentralizada, a gestão, distribuição e atualização periódica das informações turísticas, fornecendo às Unidades da Federação, municípios, regiões, roteiros e rotas turísticas, instrumentos para a coleta e sistematização das informações;
- disponibilizar um instrumento padrão de pesquisa da oferta turística;
- permitir a identificação e a classificação de municípios turísticos e com potencial turístico;
- gerar relatórios consolidados sobre os municípios;
- cadastrar usuários.

5.4.1.3. Público-Alvo

- Coordenação Nacional do Programa (Ministério do Turismo, Conselho Nacional do Turismo e Câmara Temática de Regionalização);
- Órgãos e Fóruns Estaduais de Turismo das Unidades Federadas;
- Órgãos Municipais de Turismo e seus Colegiados locais;
- **Instâncias de Governança Regionais;**
- Gestores Públicos;
- Organizações Não Governamentais – ONGs, outras lideranças e representações relacionadas com o planejamento e gestão da atividade turística.



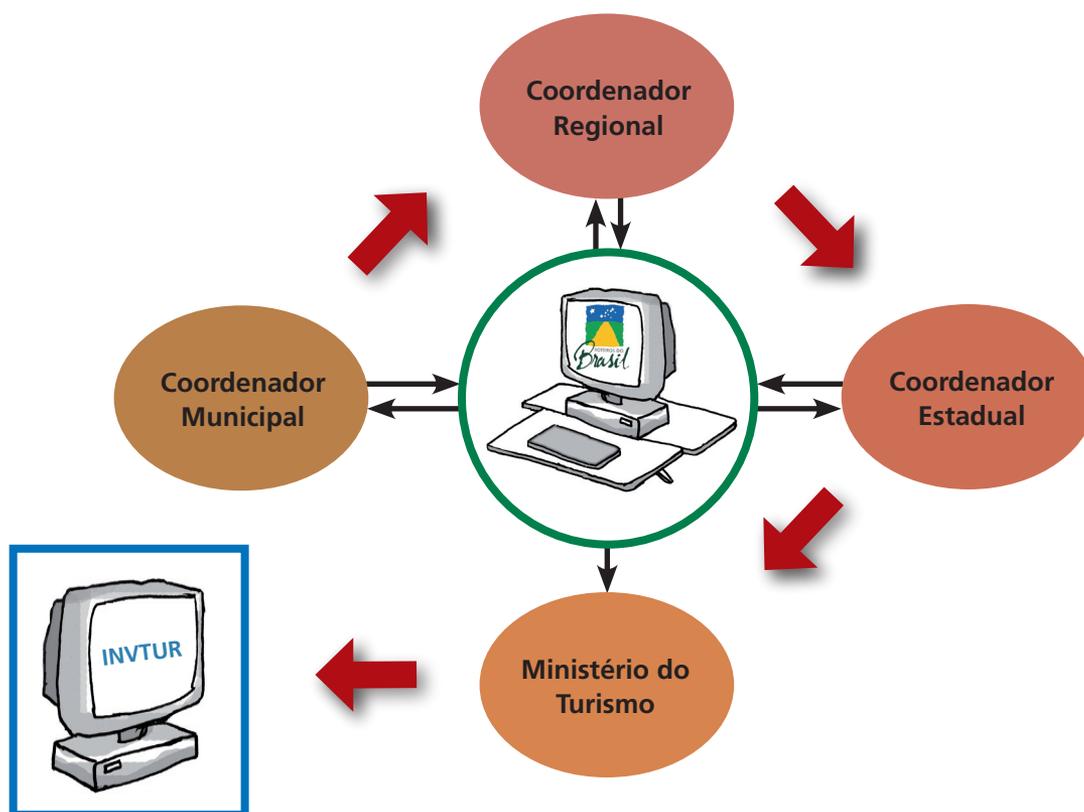
- Empresários e Investidores;
- Instituições de Ensino;
- Turistas;
- Pesquisadores.

5.4.1.4. Estratégia de Gestão do INVTUR

O Sistema deverá ser estabelecido com níveis de segurança para sua alimentação. Logo, permitirá a operação, controle, monitoramento e gestão do processo em cinco níveis distintos:

- **Nível 1 – Pesquisador/ Professor Orientador/ Coordenador:** nível de acesso ao Sistema, subdividido em outros três níveis, utilizado para inserção de dados pelo Pesquisador, com preenchimento dos formulários em sistema com operação local. A inserção é feita sob orientação do professor responsável e sob a inspeção do Coordenador que, posteriormente, habilitará as informações que serão encaminhadas à instância municipal para homologação. Permite a visualização dos dados trabalhados pelas Instituições de Ensino Superior – IES.



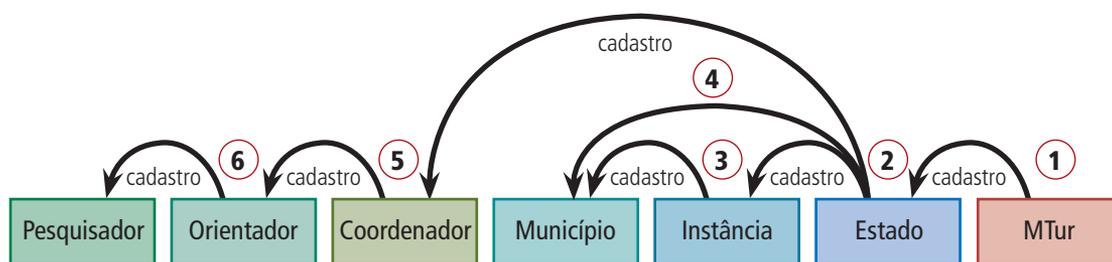


- **Nível 2 – Coordenador Municipal:** nível de acesso ao Sistema para acompanhamento da evolução dos trabalhos em âmbito municipal, consolidação/transferência e homologação das informações sobre as áreas inventariadas. Permite a visualização dos dados referentes ao município, bem como o encaminhamento, para homologação, à **instância de governança regional** ou ao órgão estadual de turismo, caso a primeira inexista.
- **Nível 3 – Coordenador Regional:** nível de acesso ao Sistema para acompanhamento da evolução dos trabalhos na **região turística**, pela Instância de Governança Regional, consolidação/transferência, homologação das informações sobre as áreas inventariadas e encaminhamento para o órgão estadual de turismo. Permite a visualização dos dados referentes à região turística e sobre cada um dos municípios que a compõem.
- **Nível 4 – Coordenador Estadual:** nível de acesso ao Sistema para acompanhamento dos trabalhos em cada região/município e no Estado como um todo. Após a habilitação das informações, é feito o encaminhamento ao

Ministério do Turismo. Permite a visualização das informações relativas ao Estado, suas regiões turísticas e seus municípios.

- **Nível 5 – Ministério do Turismo:** nível para acompanhamento dos trabalhos em cada uma das Unidades Federadas do Brasil e fechamento do inventário em âmbito nacional. Após a homologação por parte do Ministério, as informações do inventário são disponibilizadas para acesso geral no endereço eletrônico: <http://www.inventario.turismo.gov.br>.

Figura 3 – Níveis para operação, controle, monitoramento e gestão do Sistema de Informações



Fluxo normal (utilizando as diretrizes do Ministério do Turismo)

1. O MTur cadastra o responsável pelo Projeto Inventário da Oferta Turística da Unidade da Federação – UF, no Sistema INVTUR.
2. O responsável pelo Projeto Inventário da Oferta Turística da UF cadastra o representante da Instância de Governança Regional e os Coordenadores (responsáveis pelo Projeto do Inventário na Instituição de Ensino Superior – IES parceira).
3. O representante da Instância de Governança Regional cadastra o responsável pelo Projeto Inventário do município.
4. Caso a região turística não possua uma Instância de Governança Regional, o responsável pelo Projeto Inventário da UF é quem cadastra o representante do município.
5. Os Coordenadores cadastram os Orientadores (professores da IES).
6. Os Orientadores cadastram os Pesquisadores (alunos das IES).

Para cada uma dessas operações o Sistema envia, automaticamente, uma mensagem para o e-mail da pessoa cadastrada formalizando o cadastro.

5.5. Site da Rede Nacional de Regionalização do Turismo

5.5.1. A Rede Nacional de Regionalização do Turismo

A Rede Nacional de Regionalização do Turismo é um instrumento de troca de informações, experiências e fortalecimento das relações e parcerias entre os diversos atores envolvidos no Programa de Regionalização do Turismo - Roteiros do Brasil.



É um projeto de estímulo e, ao mesmo tempo, de apoio à execução das parcerias entre os atores envolvidos com o desenvolvimento das regiões turísticas e permitirá a atuação compartilhada no planejamento e na execução das ações.

5.5.1.1. O site da Rede e suas principais funcionalidades

Trata-se do ambiente na internet, na forma de um portal, capaz de oferecer alguns serviços e de prover informações sobre e para a rede. O site contém funcionalidades estimuladoras de contatos entre os atores.

E quais são seus objetivos?

5.5.1.2. Objetivos

Objetivo Geral

Promover e apoiar a construção de relações e parcerias entre os diversos atores envolvidos com a regionalização do turismo no Brasil, por meio da troca de experiências e informações e de modo a contribuir para o desenvolvimento ordenado da atividade turística no País.

Objetivos Específicos

- promover o estabelecimento e a consolidação das relações entre os atores envolvidos no processo de regionalização do turismo em âmbitos regional, estadual e nacional;
- aproximar os atores envolvidos com a regionalização do turismo e promover a conexão entre os atores de todas as regiões turísticas;
- promover a autonomia das regiões turísticas;
- subsidiar a atuação compartilhada e coordenada dos atores das regiões turísticas no planejamento, gestão e execução das ações do Programa de Regionalização do Turismo;
- estimular a produção de conhecimento sobre a regionalização do turismo no Brasil;
- propiciar a perenidade do processo de regionalização do turismo;
- apoiar a inventariação e qualificação da oferta turística brasileira;





- propiciar o surgimento de soluções para os problemas comuns e fazer com que elas sejam disseminadas por outros atores em outros lugares, facilitando o acesso à inovação e a difusão dos casos de sucesso;
- apoiar o processo de **roteirização turística**;
- apoiar a qualificação, promoção e a comercialização de produtos/roteiros turísticos.

5.5.1.3. Instrumentos

O *site* da Rede Nacional de Regionalização do Turismo manterá, pelo menos, os seguintes instrumentos de informação:

- **Quem é Quem** – lista de participantes da Rede, contendo endereço, telefone e *e-mail*, sistema de busca por ordem alfabética, palavra-chave, Unidade da Federação e região turística. Esta seção cumpre uma função importantíssima: a de propiciar a conectividade entre os atores das várias regiões turísticas, por meio da disponibilização da informação básica necessária para o contato.
- **Notícias** – conjunto das informações de, sobre e para as regiões turísticas e roteiros. As principais notícias recentes serão apresentadas na primeira página; as demais ficarão em arquivo na seção interna “Notícias”. O *site* da Rede poderá disponibilizar ainda um ferramenta na qual as próprias instâncias de governança das regiões possam postar, de forma independente, as suas próprias notícias, sem que seja preciso utilizar o **webmaster** do Ministério ou do Programa de Regionalização.
- **Casos ou relatos de experiência** – seção especial para a apresentação, mais sistemática, das experiências de regionalização. Nesta sessão não serão armazenadas notícias, mas artigos consistentes explicativos dos processos específicos de regionalização ou roteirização ocorridos nas várias regiões do País.
- **Cesta de metodologias** – seção que oferecerá uma série de textos sobre “como fazer”, isto é, técnicas e metodologias de planejamento ou execução das ações previstas nos vários módulos do Programa de Regionalização, como sensibilização, mobilização, criação das instâncias de governança, planejamento participativo, rede etc. Neste espaço, os atores das regiões turísticas poderão buscar as dicas necessárias para implementar seus próprios projetos, entre outras ações.
- **Procuo e/ou Ofereço** – ferramenta interativa por meio da qual os





participantes da Rede poderão postar diretamente numa área especial do *site* suas demandas específicas por informações, serviços, contatos etc. Esta ferramenta cumpre um importante papel para a execução das estratégias da Rede: estimula a conectividade, ajuda e acelera a identificação das afinidades necessárias para o início de ação colaborativa entre os atores.

- **Boletim informativo eletrônico** – trata-se de uma pequena publicação informativa para distribuir as notícias mais relevantes sobre e para a Rede, com periodicidade semanal. Este é um instrumento-chave da animação da participação na Rede. O boletim deverá ser enviado por *e-mail* (por meio dos grupos de discussão) e disponibilizado no *site* na *internet*. Deverá reunir as principais informações que circularam no âmbito dos grupos de discussão, dos encontros presenciais e outros ambientes da Rede. O boletim irá organizar e tornar mais simples o intenso fluxo aleatório de informações que cruzaram o espaço da Rede. Servirá para chamar a atenção de algumas notícias e relatos de experiências do *site*, de alguns anúncios da seção *Procuero/Ofereço*, das informações institucionais sobre o Programa e mesmo de alguns comentários veiculados nos grupos de discussão.
- **Outras funcionalidades** – o *site* deverá permitir ainda a criação de *chat* (salas de bate-papo) para uso dos atores e outros recursos que a própria Rede, no decorrer do processo, deverá definir. Níveis diferenciados de acesso aos recursos podem ser estabelecidos para organizar a participação dos atores.

5.5.1.4. Público-Alvo

O conjunto dos atores capazes de atuar no *site* da Rede Nacional de Regionalização do Turismo inclui todos aqueles que, de forma direta ou indireta, podem contribuir, na medida de suas capacidades específicas, com o desenvolvimento das regiões turísticas brasileiras. São atores de cunho institucional ou profissional, de caráter empresarial, governamental ou civil, em âmbitos municipal, regional estadual ou nacional.

5.5.1.5. Estratégia de Gestão do Site

A gestão do *site* da Rede ocorrerá de maneira dinâmica, conduzida e organizada pelo Núcleo Executivo de Animação. Trata-se de uma equipe responsável pela execução direta das estratégias e ações previstas no projeto da Rede.

A função principal do Núcleo será a de promover a articulação entre os atores participantes da Rede, atendendo simultaneamente às estratégias de promoção da conectividade e de indução à formação de parcerias. O trabalho



do Núcleo de Animação não consistirá de ações administrativas e burocráticas, e sim em gerenciar e realizar a manutenção e atualização do portal da Rede na *internet*.

Para realizar a monitoria e avaliação do *site* foram definidos os indicadores a seguir:

Item	Atividade	Indicadores
1	Grupo de discussão	<ul style="list-style-type: none"> • número de participantes; • quantidade de mensagens postadas; • quantidade de participantes ativos (que postam mensagens).
2	Site da Rede	<ul style="list-style-type: none"> • número de visitantes (<i>page views</i>); • tempo de leitura por visitante; • número de contatos com a Rede por meio do site; • número de pessoas cadastradas no/pelo site; • quantidade de notícias postadas; • quantidade de relatos de experiência postados; • quantidade de <i>downloads</i> de relatos de experiência; • quantidade de <i>downloads</i> de artigos técnicos, metodologias e relatórios; • quantidade de anúncios na seção "Procuo e/ou Ofereço".
3	Boletim informativo	<ul style="list-style-type: none"> • qualidade dos textos; • periodicidade; • número de leitores; • retorno dado pelos leitores quanto às notícias veiculadas; • número de notícias recebidas para divulgação; • número de notícias publicadas.

5.6. Sistema de Cadastro dos Empreendimentos, Equipamentos e Profissionais da Área de Turismo – CADASTUR

O CADASTUR é um sistema na internet que tem como finalidade possibilitar o cadastro de Empresas Prestadoras de Serviços Turísticos e Profissionais de Turismo, conforme legislação específica.



5.6.1. Objetivo e principais funcionalidades do CADASTUR

Ao se cadastrarem junto ao Ministério do Turismo, as organizações e os profissionais possuirão uma referência sob alguns aspectos e terão como vantagens, entre outras, o que segue:

- participar de ações, projetos e programas do Ministério do Turismo, Governo Federal e instituições parceiras (Projeto Vai Brasil⁴ ; Portal de Hospedagem⁵ etc);
- pleitear financiamentos e/ou incentivos com recursos públicos (Fundo de Investimentos do Nordeste – FINOR, Fundo de Investimentos da Amazônia – FINAM, Fundo Geral de Turismo – FUNGETUR etc.). Os prestadores de serviços turísticos que pretenderem pleitear financiamentos e/ou incentivos com recursos públicos, poderão requerer junto ao Ministério do Turismo, “HABILITAÇÃO” para as seguintes atividades: Agências de Turismo; Meios de Hospedagem; Transportadoras Turísticas; Organizadora de Eventos, Congressos, Convenções e Congêneres; Organizadora de Eventos, Feiras, Exposições de Negócios e Congêneres; Organizadora de Eventos Prestadoras de Serviços Especializados; Parques Temáticos.
- participar de licitações públicas promovidas pelo MTur e outras Instituições;
- estar contemplado em um cadastro que constitui uma referência (grandes empresas, na área de turismo, solicitam o registro) – em caso de contratação/terceirização de profissionais e prestadores de serviços turísticos;
- participar das feiras e eventos internacionais promovidos pelo Instituto Brasileiro de Turismo – EMBRATUR;
- os empreendimentos turísticos cadastrados podem obter subsídios, junto aos Bancos Oficiais, para reformas, construções, adaptações etc.

O CADASTUR se destaca como uma excelente ferramenta de divulgação e *marketing*, pois disponibiliza, no endereço eletrônico <http://www.cadastur.turismo.gov.br>, para o usuário em geral, informações quanto à prestação dos serviços das empresas e profissionais cadastrados, além dos contatos.

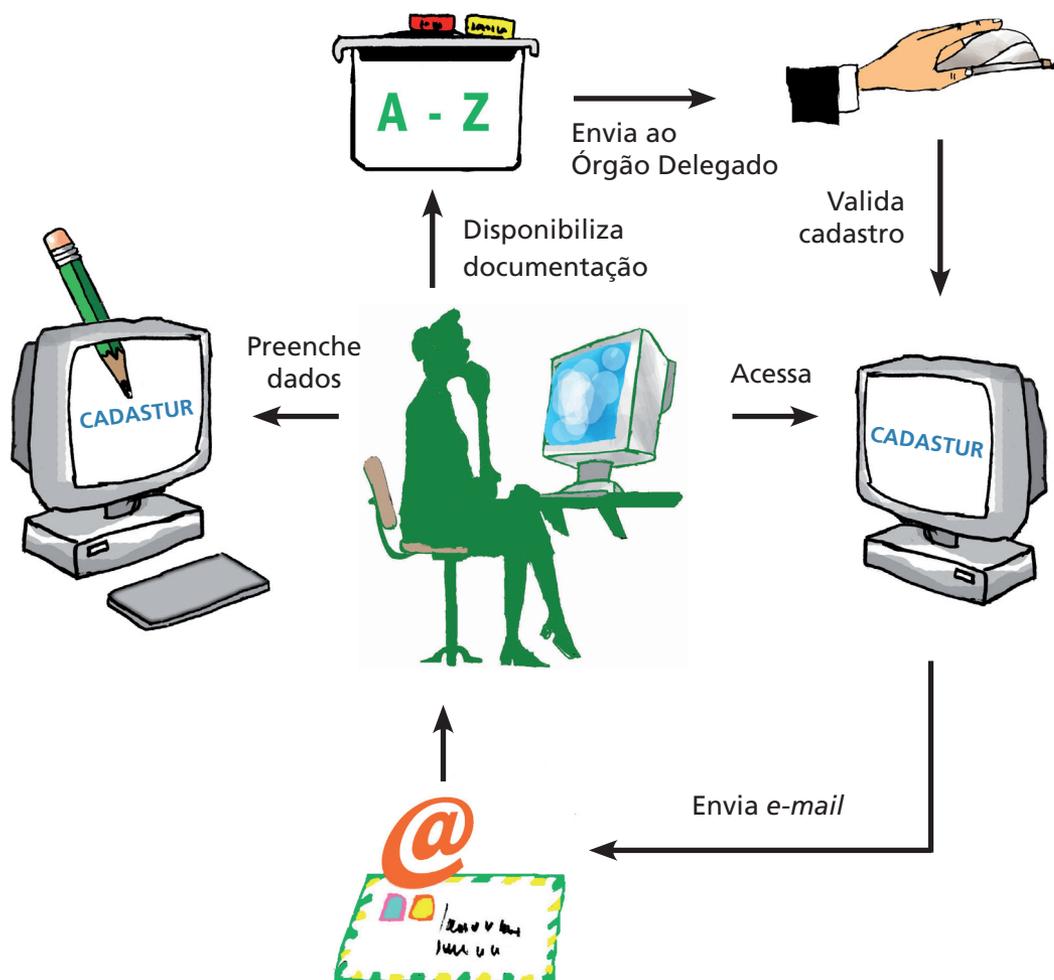
⁴ O VAI BRASIL é um projeto criado pelo MTur – Ministério do Turismo, em parceria com a Associação Brasileira das Operadoras de Turismo - BRAZTOA e a Associação Brasileira das Agências de Viagem – ABAV com o intuito de fomentar a comercialização de pacotes turísticos em períodos de baixa ocupação nos diversos destinos do Brasil. Os serviços turísticos do VAI BRASIL são disponibilizados ao público, com condições especiais de preços, por meio do site <http://www.vaibrasil.com.br>

⁵ Portal de Hospedagem: É um portal na internet que reúne informações sobre opções de hospedagem. É um guia *on line* de hospedagem.



5.6.2. Estratégia de Gestão

O cadastro ocorre conforme a ilustração abaixo:



- o cadastro é executado pelo MTur, em parceria com os Órgãos Delegados de Turismo nas 27 Unidades da Federação.
- o prestador de serviços turísticos que solicitar o cadastramento deverá fazê-lo via *internet* ou junto ao Órgão Oficial de Turismo da Unidade da Federação. Após a validação eletrônica do formulário de cadastro, o requerente terá 90 dias para entregar os documentos necessários.
- observando a ilustração apresentada acima, para as operações de cadastro,



renovação e alteração no sistema, é necessário que o usuário esteja previamente cadastrado e identificado.

- estando identificado no sistema, o usuário poderá requerer o cadastro, a renovação e alteração, se for o caso.
- ao término de cada fase das operações citadas acima, serão enviadas, automaticamente, pelo Sistema CADASTUR, mensagens para o prestador de serviços turísticos, Guia de Turismo, Bacharel em Turismo, Órgão Delegado do MTur na Unidade da Federação e para o Ministério do Turismo, exceto a mensagem conseqüente da identificação do usuário, a qual será emitida automaticamente só para o identificado.
- a homologação do pedido de cadastro e conseqüente emissão do certificado/crachá de Guia de turismo/Certificado de Bacharel em Turismo, será realizada após a análise e aprovação dos documentos encaminhados para o cadastro acima, conforme o caso. Se o requerente não apresentar esta documentação no prazo de 90 dias, será necessário realizar novo requerimento de cadastro e novo pagamento do serviço de cadastro.
- ao término da fase de homologação de quaisquer das operações mencionadas, serão enviadas, automaticamente, pelo sistema CADASTUR, mensagens para o prestador de serviços turísticos/Guia de Turismo/Bacharel em Turismo.

É importante ressaltar que o cadastro tem a validade de dois anos, contados a partir de sua homologação. A renovação deverá ser feita pelo responsável da empresa, e no caso dos profissionais, pelo próprio, sendo que os mesmos se responsabilizam também pela renovação.

5.6.3. Público-Alvo

- Ministério do Turismo e Órgãos Oficiais de Turismo;
- Prestadores de Serviços Turísticos (Agências de Turismo, Transportadoras Turísticas);
- Meios de Hospedagem;
- Parques Temáticos;
- Organizadora de Eventos, Feiras, Congêneres;
- Prestadoras de Serviços Especializados (quaisquer outros serviços não contemplados nos itens anteriores e que sejam utilizados para fins turísticos);





- Profissionais de Turismo (Guias de Turismo e Bacharéis em Turismo);
- Público em Geral⁶.

5.7. Sistema de Monitoria e Avaliação do Programa – SMA

O Sistema de Monitoria e Avaliação é um dos instrumentos de gestão do Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil, desenvolvido com o intuito de avaliar os objetivos, metas e ações estabelecidos para o Programa em âmbito nacional, estadual, regional e municipal, de forma a aperfeiçoá-los e adequá-los, visando garantir o sucesso deste.

“Um dos aspectos mais importantes do Sistema é gerar e gerenciar informações em tempo útil para embasar o trabalho dos responsáveis pelo processo decisório nas instâncias de governança regional, dos demais órgãos públicos relacionados ao turismo ou áreas afins da iniciativa privada e da comunidade. A partir das informações geradas e disponibilizadas pelo Sistema, serão tomadas as decisões e providenciados os ajustes necessários do Programa, a fim de mantê-lo atualizado e factível.” (Diretrizes Operacionais, 2004).

Ademais, o Sistema irá monitorar e avaliar a implementação dos Módulos Operacionais do Programa de Regionalização: Sensibilização, Mobilização, Institucionalização da Instância de Governança Regional do Plano Estratégico de Desenvolvimento do Turismo Regional, Implementação do referido plano e Sistema de Informações do Programa, verificando a eficácia das ações realizadas, bem como as mudanças geradas por estas.

Irà monitorar, ainda, a roteirização turística e a promoção e apoio à comercialização, os quais, apesar de constituírem módulos operacionais do Programa, serão projetos específicos desenvolvidos quando da implementação do Plano Estratégico de Desenvolvimento do Turismo Regional.

Vejamos adiante os objetivos do Sistema de Monitoria e Avaliação.

⁶ Apesar de o CADASTUR ser direcionado para um público específico, é necessário ressaltar que qualquer usuário de *internet* pode consultar as empresas e profissionais cadastrados, se de seu interesse for.





5.7.1. Objetivos

O Sistema de Monitoria e Avaliação tem por objetivo:

- identificar e avaliar o grau de cumprimento das ações de projetos no âmbito do Programa de Regionalização do Turismo, identificando e avaliando o nível de satisfação com relação aos bens, serviços e produtos por ele disponibilizados;
- monitorar a repercussão das ações dos Planos Estratégicos de Desenvolvimento do Turismo Regional junto a públicos predefinidos, de forma a detectar desvios de rumo dos mesmos, possibilitando as correções necessárias;
- aferir externamente a pertinência das ações, das organizações, dos projetos e dos Planos no âmbito do Programa;
- gerar e gerenciar informações em tempo hábil para que estas possam ser aproveitadas na tomada de decisões, em função de suas prioridades.

5.7.2. Público-Alvo

- Coordenação Nacional do Programa (Ministério do Turismo, Conselho Nacional do Turismo e Câmara Temática de Regionalização);
- Outros Ministérios e instituições parceiras (os tomadores de decisão das organizações públicas e privadas envolvidos com o Programa de Regionalização);
- Órgãos e Fóruns Estaduais de Turismo das Unidades Federadas;
- Instâncias de Governança Regionais;
- Órgãos Municipais de Turismo e seus Colegiados locais;
- Organizações Não Governamentais – ONGs, outras lideranças e representações relacionadas com o planejamento e gestão da atividade turística.

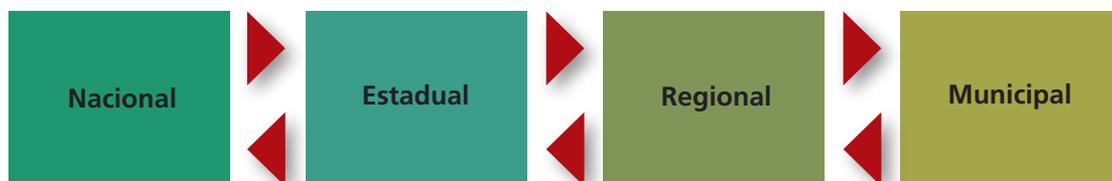
5.7.3. Estratégia de Gestão

A gestão do Sistema de Monitoria e Avaliação, assim como acontece no PRTur, deverá ser descentralizada, de acordo com os princípios do Programa de Regionalização do Turismo. A alimentação e atualização deste sistema serão feitas em âmbitos nacional, estadual, regional e municipal. Os níveis de acesso às informações e o detalhamento do papel de cada instância de coordenação serão descritos no manual do usuário.





Figura 4 – Instâncias de Coordenação do Programa de Regionalização do Turismo
– Roteiros do Brasil



5.8. Sistema de Apoio a Distância – SAD

O que é o Sistema de Apoio a Distância?

O Sistema de Apoio a Distância – SAD é um site na internet que consiste em um dos principais instrumentos de disseminação de informação e conteúdos do Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil.

5.8.1. Objetivos

O SAD tem por finalidade instrumentalizar tecnicamente os atores envolvidos no processo de regionalização, dotando-os de domínio operacional e conhecimentos transversais e estratégicos para implementar a proposta de gestão intermunicipal e interinstitucional do turismo, pressuposto da regionalização.

5.8.2. Instrumentos

O Sistema de Apoio a Distância encontra-se estruturado a partir de dois instrumentos:

- ambiente de *intranet* que funcionará como canal de interlocução entre todos os envolvidos no processo;
- **CD-ROM** contendo o conjunto de vários tópicos, sendo nove de natureza operacional e os demais abrangendo temas transversais, além de textos e outras mídias de apoio. Cada tópico possui textos, telas explicativas e atividades de revisão de conteúdo para a consolidação dos conceitos propostos.





5.8.3. Conteúdo do SAD

O conteúdo do Sistema de Apoio a Distância do Programa terá como base os documentos técnicos produzidos para orientar a implementação do Programa, com uma linguagem didática e de fácil entendimento:

- Introdução à Regionalização do Turismo;
- Sensibilização;
- Mobilização;
- Institucionalização da Instância de Governança Regional;
- Elaboração do Plano Estratégico de Desenvolvimento do Turismo Regional;
- Implementação do Plano Estratégico de Desenvolvimento do Turismo Regional;
- Sistema de Informações Turísticas do Programa;
- Roteirização Turística;
- Promoção e Apoio à Comercialização;
- Sistema de Monitoria e Avaliação;
- Formação de Redes;
- Turismo e Sustentabilidade
- Ação Municipal para a Regionalização do Turismo.

5.8.4. Público-Alvo

O público-alvo do Sistema de Apoio a Distância é formado por pessoas que atuam no setor de turismo em regiões turísticas contempladas pelo Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil, como:

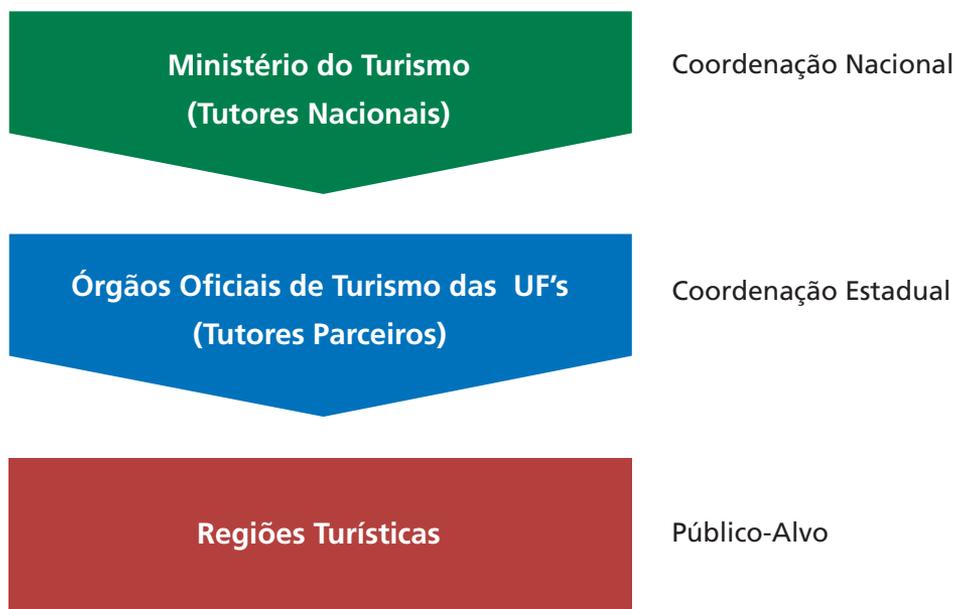
- Representantes das Instâncias de Governança Regionais;
- Representantes dos Órgãos Municipais de Turismo e seus Colegiados Locais;
- Organizações Não Governamentais – ONGs, outras lideranças e representações relacionadas com o planejamento e gestão das regiões turísticas.

5.8.5. Estratégia de gestão e proposta metodológica

O SAD será coordenado pelo Ministério do Turismo com o apoio dos Órgãos Estaduais de Turismo das Unidades Federadas.



Figura 5 – Sistema de Apoio a Distância (SAD) do Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil



A metodologia a ser utilizada no SAD é a “auto-instrução” e a revisão de conteúdo. O contato, o acompanhamento e a avaliação dos participantes do SAD serão conduzidos pelos “Tutores Nacionais”, que podem ser servidores do Ministério do Turismo ou pessoas especializadas contratadas pelo mesmo. Os “Tutores Nacionais” terão o apoio dos “Tutores Parceiros” que poderão ser os Interlocutores Estaduais do Programa de Regionalização do Turismo ou algum representante das instituições parceiras do Programa em âmbito estadual indicados pelos Órgãos Oficiais de Turismo das UF's.

As atividades de apoio a distância terão a duração de cinco meses, após os quais os participantes e os processos de regionalização, fomentados pelo Sistema, receberão chancela do Ministério do Turismo.



6 Competências dos principais envolvidos

Considerando-se que o processo é participativo, no caso específico do Sistema de Informações Turísticas do Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil, as competências estão assim distribuídas:

Figura 6 – Quadro de Competências

<p>O Ministério do Turismo, com apoio do Conselho Nacional de Turismo, por meio da Câmara Temática de Regionalização, terá como competências:</p>	<ul style="list-style-type: none">• conceber, elaborar, disponibilizar e gerenciar o Sistema de Informações Turísticas do Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil e seus subsistemas em nível nacional;• articular, junto a outros órgãos públicos, a integração entre o Sistema de Informações Turísticas do Programa e os sistemas similares eventualmente existentes;• estimular o levantamento de dados e sua inserção no Sistema;• disseminar informações sobre o Programa de Regionalização do Turismo e seu andamento nas diversas regiões turísticas do País;• estimular a participação dos diversos atores e parceiros na Rede Nacional de Regionalização;• coordenar a inventariação da oferta turística em âmbito nacional;• coordenar o processo de cadastramento dos empresários de meios de hospedagem, agências e operadoras de turismo, transportadora, organizadoras de feiras e eventos, prestadoras de serviços especializados, guias de turismo, bacharéis em turismo, instituições de ensino e outros em âmbito nacional.
<p>Ao Órgão Oficial de Turismo da UF, com apoio do Fórum Estadual de Turismo, compete:</p>	<ul style="list-style-type: none">• articular, junto a outros órgãos públicos, a integração dos atores envolvidos ao Sistema;• gerenciar e alimentar o Sistema, em âmbito estadual;• disponibilizar informações a partir daquelas existentes no Sistema;• homologar as informações coletadas por meio da inventariação da oferta turística em âmbito estadual;• participar e fomentar a participação dos diversos parceiros e atores na Rede Nacional de Regionalização;





	<ul style="list-style-type: none">• incentivar o cadastramento dos empresários de meios de hospedagem, agências e operadoras de turismo, transportadora, organizadoras de feiras e eventos, prestadoras de serviço especializados, guias de turismo, bacheiréis em turismo, instituições de ensino e outros em âmbito estadual.
À Instância de Governança Regional competete:	<ul style="list-style-type: none">• alimentar o Sistema de Informações do Programa em âmbito regional;• disponibilizar as informações geradas a partir dos dados provenientes das regiões turísticas;• homologar as informações coletadas por meio da inventariação da oferta turística em âmbito regional;• participar e fomentar a participação dos diversos parceiros e atores regionais na Rede Nacional de Regionalização.
Ao Órgão Municipal de Turismo , com apoio do colegiado local de turismo compete:	<ul style="list-style-type: none">• alimentar o Sistema na esfera local, a partir dos dados obtidos na inventariação;• homologar as informações coletadas por meio da inventariação da oferta turística em âmbito municipal;• disponibilizar as informações geradas a partir dos dados coletados no município para a região turística em que se encontra inserido;• homologar as informações coletadas por meio da inventariação da oferta turística em âmbito municipal;• participar e fomentar a participação dos diversos parceiros e atores municipais na Rede Nacional de Regionalização.



Fontes de consulta

BENI, Mario C. **Análise Estrutural do Turismo**. São Paulo: Senac, 2003.

_____. **Globalização do turismo: megatendências e realidade brasileira**. São Paulo: Aleph, 2005.

_____. **Política e planejamento do turismo no Brasil**. São Paulo: Aleph, 2006.

BISSOLI, Maria Ângela Marques Ambizi. **Planejamento turístico municipal com suporte em sistemas de informação**. São Paulo: [S. n.], 1999.

BRASIL, Ministério do Turismo. **Inventário da oferta turística: estratégia de gestão**. Brasília, 2004.

_____. **Plano Nacional do Turismo: Diretrizes, Metas e Programas 2003-2007**. 2ª ed. Brasília, 2003.

_____. **Plano Nacional do Turismo 2007/2010: Uma Viagem de Inclusão**. Brasília, 2007

_____. **Programa de Regionalização do Turismo - Roteiros do Brasil: Diretrizes Operacionais**. Brasília, 2004.

_____. **Programa de Regionalização do Turismo - Roteiros do Brasil: Diretrizes Políticas**. Brasília, 2004.

_____. **Programa de Regionalização do Turismo - Roteiros do Brasil: Conteúdo Fundamental: Formação de Redes**. Brasília, 2005.

_____. **Programa de Regionalização do Turismo - Roteiros do Brasil: Módulo Operacional 3 - Institucionalização da Instância de Governança Regional**. Brasília, 2005.

_____. **Programa de Regionalização do Turismo - Roteiros do Brasil: Módulo Operacional 7 - Roteirização Turística**. Brasília, 2005.

_____. **Projeto inventário da oferta turística**. Brasília, 2005. Versão preliminar, não revisada.

BRASIL. Ministério do Turismo; UNESCO. **Projeto propositivo de monitoria e avaliação da rede nacional de regionalização**. Brasília, 2005.



_____. **Proposta de estrutura para o sistema do Programa de Regionalização do Turismo–PRTur**. Brasília, 2006.

COOPER Chris et al. **Turismo, princípios e prática**. Porto Alegre: [S. n.], 2002.

CTIS. **Documento de visão para o sistema de inventariação da oferta turística- INVTur**. Versão 0.5. Brasília, 2006.

HALL, C. Michael. **Planejamento Turístico. Políticas, processos e relacionamentos**. São Paulo: Contexto, 2004.

LAUDON & LAUDON, Kenneth C.; P., Jane. **Management information systems**. New Jersey: [S. n.], 2002.

POON, Auliana. **Tourism, technology and competitive strategies**. [S. l.]: CAB, 1991.

RABAÇA, Carlo Alberto; BARBOSA, Gustavo. **Dicionário de comunicação**. Rio de Janeiro: [S. n.], 1978.

Páginas pesquisadas na internet

BRAGA, Ascensão. **Gestão da Informação**. Trabalho realizado a partir de Tese de Mestrado em Gestão - Universidade da Beira Interior (1996), com supervisão da Professora-Doutora Mariq Joaquina Barrulas (Investigadora do INETI e Professora convidada da UBI). Disponível em: <http://www.ipv.pt/millennium/19_arq1.htm> . Acesso em 13 set. 2006.

BRASIL, Ministério do Turismo. **CADASTUR**. Informações sobre o CADASTUR. Disponível em: <<http://www.cadastur.turismo.gov.br>>. Acesso em Setembro/ 2006.

COMUNICAÇÃO E INTERNET. Conceitos diversos acerca da terminologia de informática. Disponível em <<http://www.torque.com.br/internet/glossario.htm#C>> . Acesso em 02 out. 2006.

DICWEB – **Dicionário de Informática**. Conceitos diversos acerca da terminologia de informática. Disponível em <<http://www.dicweb.com>>. Acesso em 20 set. 2006.

IDGNOW – **Glossário de Tecnologia**. Conceitos diversos acerca da terminologia de informática. Disponível em <<http://idgnow.uol.com.br/glossario?busca=n>>. Acesso em 21 set 2006.



FONTES DE CONSULTA

PORTAL DE HOSPEDAGEM. Informações sobre o Portal. Disponível em <<http://www.portaldehospedagem.com.br>>. Acesso em 14 set. 2006.

RATIONAL SOFTWARE CORPORATION – GLOSSÁRIO. Conceitos diversos acerca da terminologia de informática. Disponível em <http://www.wthreex.com/rup/process/glossary.htm#XE_baseline_definition_in_glossary>. Acesso em 25 set. 2006.

VAI BRASIL. Informações sobre o Portal. Disponível em <<http://www.vaibrasil.com.br>> . Acesso em 14 set. 2006.





Glossário

Aplicativo – programa executável destinado a auxiliar o usuário na realização de determinadas tarefas num computador, como por exemplo, os processadores de textos (Word) e planilhas (Excel).

Arquitetura – terminologia utilizada em Tecnologia da Informação que quer dizer: O conceito de nível mais alto de um sistema em seu ambiente. A arquitetura de um sistema de *software* (em determinado momento) é sua organização ou estrutura de componentes significativos interagindo por meio de interfaces, componentes estes compostos de interfaces e componentes cada vez menores.

Arranjos Produtivos do Turismo – são concentrações de empresas e instituições localizadas em um determinado território que ao se relacionarem em um setor específico caracterizam uma especialização produtiva: a atividade turística. Apresentam, entre si e com a comunidade local, vínculos de parceria, integração, associação, cooperação, acrescentando efeitos distributivos às dimensões setoriais e regionais, externados pela conservação do patrimônio, criação de postos de trabalho e acréscimo de renda.

Baseline – é um *release* revisado e aprovado de artefatos que constitui uma base ajustada para desenvolvimento ou evolução posterior e que só pode ser alterado através de um procedimento formal, como gerenciamento de mudança e controle de configuração.

Baseline Arquitetural – é a *baseline* no final da fase de Elaboração, quando a estrutura básica e o comportamento do sistema estão estabilizados.

CD-ROM (*Compact Disk Read Only Memory* – Disco Compacto Somente para Leitura) – disco de armazenamento de informações que não lhe permite acrescentar dados, mas apenas ler a partir dele.

Chat – [Ing.] (Bate-papo). programa que possibilita conversa em tempo real pelo computador entre internautas, por meio de linhas digitadas que podem aparecer ou não na tela de todos os usuários.



CPU – [Ing. Sigla para *Central Processing Unit*] (Unidade Central de Processamento). Dispositivo interno do computador responsável pelo processamento, controle, interpretação e execução das instruções provenientes de um programa.

Download – palavra usada em TI para descrever a gravação de um programa no computador do usuário a partir de um *site* na *internet*. Por analogia, é usado com relação a uma página de um *site*, para se dizer que as informações foram exibidas na tela do usuário.

Formadores de Opinião – são pessoas que, por sua visibilidade e conhecimento, são capazes de influenciar a opinião de outras.

Hardware – parte física de um computador e de seus periféricos. HTML- [Ing. Sigla para *Hypertext Markup Language*] (Linguagem de Marcação de Hipertexto). Linguagem padrão para criação de páginas em um *site*.

HTTP – [Ing. Sigla para *Hyper Text Transfer Protocol*] (Protocolo de Transferência de Hipertexto). Protocolo básico para o trânsito de dados e informações na *Internet*.

Infra-estrutura de apoio ao turismo – conjunto de obras, de estrutura física, equipamentos e serviços que proporciona boas condições de vida para a comunidade e dá base para o desenvolvimento da atividade turística. Exemplos: transporte, energia elétrica, abastecimento de água, arruamento, escolas etc.

Input – terminologia utilizada em Tecnologia da Informação (TI), para entrada de informações, correlacionadas na linguagem de planejamento a processos e resultados, conforme o PMBOK – Guia do Conjunto de Conhecimentos em Gerenciamento de Projetos (Guia PMBOK®) publicado pelo *Project Management Institute, Inc.* (PMI) – maior publicação na área de gerenciamento de projetos).

Instância de Governança Regional – organização representativa dos poderes público e privado, da sociedade e dos municípios componentes das regiões turísticas, com o papel de coordenar, acompanhar e gerir o processo de regionalização do turismo na região turística. Pode ser um Conselho, um Fórum, uma Associação, um comitê etc.

Intranet – é uma rede privada dentro de uma empresa ou organização que usa os mesmos tipos de softwares que poderiam ser encontrados na internet pública, mas que são apenas para uso interno.

Macrorrequisitos Funcionais – são as funcionalidades básicas que o sistema deve atender.

Macrorrequisitos Não Funcionais – são as demais funcionalidades do sistema.

Newsletter – peça informativa enviada por *e-mail* com ou sem conteúdo publicitário.

Oferta turística – conjunto de atrativos turísticos, serviços e equipamentos e toda a infra-estrutura de apoio ao turismo de um determinado destino turístico, utilizado em atividades designadas turísticas.

Off-line – diz-se do periférico que esteja desconectado de um computador ou de um computador em relação à rede.

On-line – termo utilizado para designar quando um computador está conectado a uma rede ou qualquer tipo de comunicação entre computadores.

Output – terminologia utilizada em Tecnologia da Informação (TI), para saída de informações, correlacionadas na linguagem de planejamento a processos e resultados, conforme o PMBOK – Guia do Conjunto de Conhecimentos em Gerenciamento de Projetos (Guia PMBOK®) publicado pelo *Project Management Institute, Inc.* (PMI) - publicação da área de gerenciamento de projetos).

Page View – [Ing.] (Página vista). Expressão que designa o número de vezes que uma determinada página, incluindo todos os seus elementos (textos, imagens etc.) é acessada em um site. Com frequência esta medida é utilizada pelo meio publicitário, para informar a um anunciante quantas vezes seu *banner* foi, ou poderá ser visto, pelos visitantes que acessam um *site*.

Periférico – todo o dispositivo que se pode conectar à CPU de um computador, como por exemplo, monitor, mouse, teclado, caixa de som, impressora, câmara digital etc.

Produto turístico – conjunto de atrativos, equipamentos e serviços turísticos acrescidos de facilidades, ofertados de forma organizada por um determinado preço. Rotas, roteiros e destinos turísticos podem se constituir em produtos turísticos, por exemplo.

Protótipo – é um *release*, ou seja, um subconjunto do produto final, uma versão estável e executável do produto, que vem acompanhada dos artefatos necessários para sua utilização (como notas de release ou instrução, por exemplo), que não está necessariamente sujeito a gerenciamento de mudança e controle de configuração.

Região turística – é o espaço geográfico que apresenta características e potencialidades similares e complementares, capazes de serem articuladas e que definem um território, delimitado para fins de planejamento e gestão. Assim, a integração de municípios de um ou mais estados, ou de um ou mais países, pode constituir uma região turística.

Requisito – um requisito descreve uma condição ou capacidade à qual um sistema deve se adaptar, seja ela derivada diretamente de necessidades dos usuários ou declarada em um contrato, um padrão, uma especificação ou outro documento formalmente imposto.

Roteirização turística – é uma forma de organizar e integrar a oferta turística do País, gerando produtos rentáveis e comercialmente viáveis. É voltada para a construção de parcerias e promove a integração, o comprometimento, o adensamento de negócios, o resgate e a preservação dos valores socioculturais e ambientais da região.

Serviços e equipamentos turísticos – conjunto de serviços, edificações e instalações indispensáveis ao desenvolvimento da atividade turística. Compreendem os serviços e os equipamentos para eventos, de hospedagem, alimentação, agenciamento, transporte, lazer etc.

Site – do inglês, sítio. Conjunto de documentos escritos em linguagem de programação para *Internet*, pertencentes a um mesmo endereço (URL), disponível na *Internet*. Erroneamente é empregado como sinônimo de homepage.

Software – termo cunhado por analogia a *hardware*. Conjunto de instruções, programas e dados a eles associados, empregados durante a utilização do computador. O mesmo que programa ou aplicativo.

Tecnologia da Informação – segundo Cooper *et al* (2002), é o termo coletivo dado aos mais recentes desenvolvimentos no meio (eletrônico) e nos mecanismos (computadores e tecnologias da comunicação) utilizados para aquisição, processamento, análise, armazenagem, recuperação, disseminação e aplicação da informação.

Trade turístico – conjunto de agentes, operadores, hoteleiros e prestadores de serviços turísticos.

Upload - [Ing. *Up* = para cima + *load* = carregar]. Ato de transferir para um computador remoto cópias de um arquivo ou programa.

Web – forma reduzida de se referir à WWW – *World Wide Web* (Teia de Alcance Mundial) – conjunto interligado de documentos escritos em linguagem HTML armazenados em servidores HTTP ao redor do mundo.

Webmaster – [Ing.] (Webmestre). Profissional que administra um *website*. São suas atribuições a criação e atualização das páginas, supervisão dos programas e equipamentos, respostas às mensagens de correio eletrônico dos usuários, etc.

