



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO

PEDRO LOPES DE OLIVEIRA FILHO

**TURISMO E TERCEIRO SETOR: O PAPEL E ATUAÇÃO DE ORGANIZAÇÕES
NÃO-GOVERNAMENTAIS NO POLO COSTA DAS DUNAS/RN**

Natal

2015

PEDRO LOPES DE OLIVEIRA FILHO. :

**TURISMO E TERCEIRO SETOR: O PAPEL E ATUAÇÃO DE ORGANIZAÇÕES
NÃO GOVERNAMENTAIS NO POLO COSTA DAS DUNAS/RN**

Dissertação apresentada no Programa de Pós-Graduação em Turismo, da Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN, como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Turismo, na área de Gestão do Turismo.

Orientador: Mauro Lemuel Alexandre, D. Sc.

Natal

2015

Catálogo da Publicação na Fonte.
UFRN / Biblioteca Setorial do CCSA

Oliveira Filho, Pedro Lopes de.

Turismo e terceiro setor: o papel e atuação de organizações não-governamentais no polo costa das dunas/RN/ Pedro Lopes de Oliveira Filho. - Natal, RN, 2015.

91f.

Orientador: Prof. Dr. Mauro Lemuel Alexandre.

Dissertação (Mestrado em Turismo) - Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Centro de Ciências Sociais Aplicadas. Programa de Pós-graduação em Turismo.

1. Turismo – Dissertação. 2. Terceiro Setor - Turismo– Dissertação. 3. Gestão - Organizações não-governamentais - Dissertação. I. Alexandre, Mauro Lemuel. II. Universidade Federal do Rio Grande do Norte. III. Título.

RN/BS/CCSA

CDU 338.48:658

PEDRO LOPES DE OLIVEIRA FILHO. :

**TURISMO E TERCEIRO SETOR: O PAPEL E ATUAÇÃO DE ORGANIZAÇÕES
NÃO GOVERNAMENTAIS NO POLO COSTA DAS DUNAS/RN**

Dissertação apresentada no Programa de Pós-Graduação em Turismo, da Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN, como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Turismo, na área de Gestão do Turismo.

Natal, 31 de agosto de 2015.

Prof. Mauro Lemuel Alexandre, D. Sc.
Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN)
Presidente da Banca Examinadora

Profª. Lissa Valeria Fernandes Ferreira, Dra.
Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN)
Membro Interno

Prof. Antônio Jânio Fernandes, Dr.
Universidade do Estado do Rio Grande do Norte (UERN)
Membro Externo

Dedico esse trabalho aos meus pais Pedro Lopes e Laura Leite, aos meus irmãos Celina, Marta, Terezinha (in memoriam), Paula Fancinette, Conceição, Cecília (muito obrigado por tudo) e João Lopes, esposa Jussara Lopes, filhas Michelle Lopes e Mikaelle Lopes, sobrinhos, toda minha família e amigos que sempre me estimularam e transmitiram conhecimento e saber, me tornando uma pessoa honrada.

AGRADECIMENTOS

Agradeço em primeiro lugar a DEUS, Grande Arquiteto do Universo, por ser a razão da luz da minha caminhada na esperança de um mundo mais justo e perfeito no qual todos tenham qualidade de vida. Segundo, à perseverança, dedicação e persistência que DEUS concedeu a mim nesta caminhada para a conclusão do mestrado encontrando e reencontrando pessoas que contribuíram para meu conhecimento e saber;

A todos os professores do Programa de Pós-Graduação em Turismo que me proporcionaram o convívio e a experiência através da qual, transmitiram sua sabedoria, conhecimento e, especialmente, compreensão nos momentos difíceis pelos quais passei;

Meu orientador prof. Mauro Lemuel Alexandre, D. Sc., professor de longa data, o qual me presenteou com muitos conhecimentos e apontou muitos caminhos do saber. Pela dedicação em suas orientações prestadas na elaboração deste trabalho, me incentivando e colaborando no desenvolvimento de minhas ideias. Sua compreensão e atenção em momentos difíceis em razão da perda de duas irmãs em meses subsequentes;

À Professora Lissa Valeria Fernandes Ferreira, Dra. e ao Professor Antônio Jânio Fernandes, Dr., que atenciosamente, aceitaram o convite para participar da banca examinadora;

À secretaria do PPGTUR pelo apoio e disponibilidade durante esses dois anos nos quais sempre tive um atendimento de excelência de Aluísio e Juliane, em seu cuidado e atenção incansável quanto às informações solicitadas, inclusive fora do expediente, meu sincero agradecimento;

A minha amada esposa, Jussara Lopes, sempre companheira e atenciosa em todos os momentos desta caminhada, sem a qual, nada poderia fazer. Luz em meu caminho, auxílio em meu trabalho, pilar de paciência e segurança em cada passo árduo dado rumo à conclusão desta dissertação. Para você meu amor e minha eterna gratidão.

Ao amigo Silas Camilo agradeço sua contribuição solidária e fraterna, na realização deste trabalho, por meio de seu conhecimento e de suas correções.

RESUMO

O tema deste estudo visa pesquisar o papel e atuação das Organizações Não Governamentais – ONGs, terceiro setor do turismo, no Polo Costa das Dunas/RN, identificando a atuação e participação no turismo, para, assim, elencar suas contribuições e benefícios para as populações locais, para o usuário dos serviços e para o incremento da economia no Estado. Analisando as que atuam no turismo do Polo Costa das Dunas/RN, procurou-se identificar suas contribuições, características e estruturas, descrever as suas formas de atuação e os respectivos resultados e influências. Buscou-se verificar se a organização atua na área de turismo e local adequado para o desenvolvimento das atividades turísticas nos seus projetos, na gestão administrativa e operacional. Para tal, utilizamos a teoria do livro “Análise Estrutural do Turismo” (Beni), bem como o Modelo Referencial do Sistema de Turismo (SISTUR). Avaliando se o tempo em que essa instituição atua na área propiciará às pessoas, de acordo com seus perfis, assimilarem conhecimento como gestoras no processo dos projetos. Observamos como funciona a Gestão de ONGs, a fim de identificarmos se as ONGs trabalham adequadamente as funções gerenciais. Se há envolvimento da organização nos projetos e nas suas fases de processo, assim como, sua importância e dificuldades encontradas na relação estabelecida entre as ONGs e a sociedade. A partir disso, pode-se atestar o envolvimento da comunidade que se beneficia com os projetos e se há a percepção de aceitação turística pela comunidade local.

Palavras-chave: Turismo. Terceiro Setor. Organizações não-governamentais.

ABSTRACT

The theme of this study is to research the role and activities of non-governmental organizations - NGOs, third sector of tourism, the Costa das Dunas Pole / RN, identifying the role and participation in tourism, thus to list your contributions and benefits for the populations local to the user of the services and to the growth of the economy in the state. Analyzing the operation in tourism from Costa das Dunas Pole/ RN, it tried to identify their contributions, features and structures, describe their ways of working and the results and influences. We attempted to verify that the organization operates in tourism and suitable place for the development of tourist activities in their projects, the administrative and operational management. To do this, we use the theory of the book "Structural Analysis of Tourism" and the Reference Model of the Tourism System (SISTUR). Evaluating whether the time that the institution operates in the area will provide people, according to their profiles, assimilate knowledge as managers in the process of projects. It was observed how is the NGO management functions in order to identify if NGOs working properly in managerial functions. If there are an involvement of the organization in the project and its process steps, as well as its importance and difficulties encountered in the relationship established between NGOs and society. From this one, it was attested the involvement of the community that benefits from the projects and there is a perception of tourist acceptance by the local community.

Keywords: Tourism. Third sector. Nongovernmental organizations

LISTA DE FIGURAS

Figura 01	Gestão de ONGs e o Sistema SISTUR contribuem nos projetos desenvolvidos pela ONG que envolvem a atividades turísticas gerando benefícios.....	15
Figura 02	Representação Gráfica da Sobreposição dos três conjuntos do SISTUR e suas inter-relações.....	44
Figura 03	O processo do SISTUR em interação com seus subsistemas representada pelo polígono dodecágono.....	46
Figura 04	Modelo referencial do sistema de turismo – SISTUR.....	51

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico	Resultados Consolidados do setor de turismo nos seus segmentos –	
01	2012	/ 26
	2011.....	
Gráfico	Perspectivas de ampliação dos negócios no segmento do turismo – 2013	
02	/	27
	2012.....	

LISTA DE QUADROS

Quadro 01	Turismo e organizações não-governamentais	16
Quadro 02	Publicações sobre temática de organizações não-governamentais relacionadas ou não ao turismo na biblioteca digital de teses e dissertações BDTD IBICT.....	18
Quadro 03	Componentes do sistema SISTUR e seus subsistemas.....	45
Quadro 04	Informações da INSPIRA.....	56
Quadro 05	Informações da OCEÂNICA.....	56
Quadro 06	Informações da AMJUS.....	57
Quadro 07	Os cargos, área de formação e o tempo de atuação nas ONGs no Polo Costa das Dunas/RN – 2015.....	59
Quadro 08	As dificuldades encontradas na relação das ONGs no Polo Costa das Dunas/RN com o Governo, Empresa e Comunidade, 2015.....	64

LISTA DE TABELAS

Tabela 01	Desempenho das ONGs no Polo Costa das Dunas/RN que atuam no turismo – 2015.....	58
Tabela 02	Quantidade de pessoas que trabalham nas ONGs no Polo Costa das Dunas/RN que atuam no turismo e sua formação educacional, 2015.....	60
Tabela 03	Definição dos cargos, reuniões gerenciais, análise das ações planejada e relatórios gerenciais nas ONGs no Polo Costa das Dunas/RN, 2015.....	61
Tabela 04	Fases de andamento dos projetos desenvolvidos pelas ONGs analisadas que envolvem a atividade turística no Polo Costa das Dunas/RN - 2015.....	62
Tabela 05	A ênfase da proposta deste projetos desenvolvido pelas ONGs no Polo Costa das Dunas/RN e seu grau de importância, 2015.....	62
Tabela 06	Análise do processo participativo da comunidade nos projetos das ONGs no Polo Costa das Dunas/RN, 2015.....	64
Tabela 07	Grau de aceitação da comunidade em relação os turistas que se beneficiou dos projetos desenvolvidos pelas ONGs no Polo Costa das Dunas/RN – 2015.....	65
Tabela 08	Grau de aceitação da comunidade local em relação dos empreendedores que se beneficiou dos projetos desenvolvidos pelas ONGs no Polo Costa das Dunas/RN– 2015.....	65
Tabela 09	Grau de aceitação da comunidade local em relação aos turistas nos projetos desenvolvidos que envolvem atividades turistas pelas ONGs no Polo Costa das Dunas/RN – 2015.....	66
Tabela 10	Os componentes do SISTUR os subsistemas que contribuem nos projetos desenvolvidos pela ONG no Polo Costa das Dunas/RN que envolvem a atividade turística, 2015.....	67
Tabela 11	Os instrumentos e operadores do Sistema de Turismo (SISTUR) que contribuem nos projetos desenvolvidos pela ONG no Polo Costa das Dunas/RN, que envolvem a atividade turística, 2015.....	70

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABONG - Associação Brasileira de Organizações não Governamentais.
CIVICUS - (World Alliance for Citizen Participation) – Aliança Mundial para a Participação dos Cidadãos.
CSO - (Civil Society Organizations)- CSOs) - organizações da Sociedade Civil.
DCPAT - Departamento de Qualificação e Certificação e de Produção Associada ao Turismo.
DFPIT – Departamento de Financiamento e Promoção de Investimentos no Turismo.
DIETUR – Departamentos de Infraestrutura Turística.
EU - União Europeia.
FAO - Organização das Nações Unidas para Alimentação e Agricultura.
FGV - Fundação Getúlio Vargas.
INSS - Instituto Nacional do Seguro Social.
MERCOSUL - Mercado Comum do Sul.
MT – Ministério do Turismo.
MTur - Ministério do Turismo.
OEA - Organização dos Estados Americanos.
ONG – Organizações Não-Governamental.
ONU - Organização das Nações Unidas.
OSCIP - Organização da Sociedade Civil de Interesse Público.
PAC – Programa de Aceleração do Crescimento.
PACET - Pesquisa Anual de Conjuntura Econômica do Turismo.
PIB – Produto Interno Bruto.
PNMT - Programa Nacional de Municipalização do Turismo.
PNT - Plano Nacional de Turismo.
PPA – Plano Plurianual.
PRODETUR - Programa de Desenvolvimento do Turismo.
RN – Rio Grande do Norte
SESC - Serviço Social do Comércio.
SETUR/RN - Secretaria de Turismo do Rio Grande do Norte.
SISTUR – Sistema de Turismo
SNPDTur - Secretaria Nacional de Programas de Desenvolvimento do Turismo.
TGS. - Teoria Geral de Sistemas
UFRN – Universidade do Rio Grande do Norte.
UNESCO - Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura.
FGV - Fundação Getúlio Vargas.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	13
1.1	Problema	14
1.2	Justificativa	18
1.3	Objetivos	20
2	REFERENCIAL TEÓRICO	21
2.1	Turismo, Atividade Turística entre o Público e o Privado	21
2.2	Turismo, Crescimento e Desenvolvimento	25
2.3	Turismo, Terceiro Setor	34
2.4	Organizações Não-Governamentais	38
2.4.1	Gestão de ONGs – Funções gerenciais.....	41
2.5	Sistemas de Turismo – SISTUR.....	42
3	METODOLOGIA	52
3.1	Caracterização da Pesquisa	52
3.2	População e Amostra	53
3.3	Coleta de Dados	54
3.4	Técnica de Análise dos Dados	54
4	TURISMO E TERCEIRO SETOR, ANÁLISE E DISCUSSÕES.....	56
4.1	Identificações e Caracterizações de ONGs Atuantes	56
4.2	Papel e Atuação das ONGs	58
4.3	Envolvimento com o Turismo	66
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	74
	REFERÊNCIAS	77
	APÊNDICES	82
	ANEXOS.....	87

1 INTRODUÇÃO

A atividade turística no mundo contemporâneo promove o desenvolvimento econômico no Brasil com novas percepções do mercado, com aberturas comerciais e a globalização, influenciando a concepção de novos comportamentos em empresas, poder público e sociedade civil. O Ministério do Turismo através da Secretaria Nacional de Programas de Desenvolvimento do Turismo (SNPDTur), em consonância com o Plano Nacional de Turismo apresenta investimentos nessas ações contribuindo de maneira decisiva para o aumento da oferta de empregos e na geração de renda que poderá reduzir as desigualdades e a exclusão social da população, principalmente nas comunidades locais.

Em relação ao tema deste estudo, o trabalho ora apresentado visa pesquisar o papel e a atuação das Organizações Não Governamentais – ONGs no turismo do terceiro setor no Polo Costa das Dunas/RN, identificando o papel e a atuação e participação no turismo e suas contribuições e benefícios. A atenção da pesquisa foi voltada a dois aspectos categóricos das ONGs, quais sejam:

1) O papel das ONGs na intervenção e transmissão de conhecimento à comunidade, de modo que seus integrantes, em sua maioria, adquira uma responsabilidade política e aperfeiçoe sua capacidade na realização de produtos e serviços no segmento turístico, desenvolvendo no cidadão da comunidade um maior interesse político para atuar com liberdade no processo democrático e social.

2) Quanto à atuação, os participantes das ONGs atuarão como gestores no processo das atividades turísticas nas comunidades, administrarão a participação das comunidades no processo decisório, objetivando a tomada de decisões participativas, de acordo com os recursos disponíveis.

No tocante à participação, pretende-se identificar quantas e quais são as ONGs que atuam no Polo Costa das Dunas/RN, identificando seus perfis e projetos de atuação na atividade do turismo.

A atividade turística depara-se com problemas de como avaliar o papel e atuação das ONGs no segmento do turismo no terceiro setor, suas atividades e ações no cenário geral da comunidade na qual ela atua. Tem relação com a Abordagem Sistêmica da Administração, desdobradas em questões sobre cibernética, teoria geral de sistemas. Entra no referenciamento

da sustentabilidade como grande pano de fundo, além de questões econômicas e de mercado, que fazem movimentar a sociedade e comunidades diversas, localizadas, em busca de se proteger, ter mais direitos e evitar excessos.

O modelo de Beni permite uma visão ampla de onde atua e se posiciona o turismo que é um instrumento de ampla análise do setor turístico e que vai servir de base para muitas pesquisas em turismo.

O trabalho tem duas vertentes que se inter cruzam o turismo, como teoria e atividade, e as organizações não-governamentais, cujo desenvolvimento aborda os dois aspectos essenciais.

1.1 Problema

Como está sendo desempenhado o papel e atuação das ONGs no turismo no terceiro setor no Polo Costa das Dunas/RN? O presente estudo pretende responder a esse problema exposto, identificando seu perfil para o desenvolvimento das atividades turísticas na gestão administrativa e operacional. Se há envolvimento da organização atuando nos projetos e nas fases dos processos dos projetos, a importância e a dificuldade encontrada, qual o envolvimento participativo da comunidade e que tipo de empreendedor e turista se beneficiam com os projetos, e se há a percepção de aceitação turística pela comunidade local.

Parte da sociedade brasileira vive na exclusão social e reside em área com um potencial muito grande para atividade turística. As ONGs que atuam na atividade turística têm um papel importante na administração e operacionalização desse processo nos projetos dos segmentos da atividade turística na área que há viabilidade da implantação de atividade turística, o que vai contribuir para a redução das desigualdades e exclusão social, trazendo benefícios para a população e para as comunidades, trazendo, assim, novos empreendimentos e gerando crescimento e desenvolvimento.

No Brasil, o turismo teve um crescimento e desenvolvimento satisfatórios, conforme o Ministério do Turismo e a Fundação Getúlio Vargas (FGV Projetos | Núcleo de Turismo, Ministério do Turismo, 2013). Atualmente, o Governo Federal vem implantando Programas específicos de ações (O Plano Nacional do Turismo – PNT 2013-2016; Plano Plurianual – PPA 2008-2011; Programa de Aceleração do Crescimento - PAC 2007-2010; e o PAC2 2011 - 2014), afirmativas legais e institucionais que visam mudar esse cenário desfavorável à população excluída do Brasil. Um dos meios para se alcançar bons resultados é através do fomento e dos investimentos, sendo o Terceiro Setor parceiro no acompanhamento desse processo, através de gestão permanente, e no acompanhamento de uma melhoria

contínua nas localidades, usando métodos para acompanhar o que foi planejado, a execução, o resultado e as devidas correções, em consonância com o Poder Público, a iniciativa privada e a comunidade. Dessa forma, a atuação das ONGs na atividade turística do Polo Costa das Dunas/RN vai contribuir no acompanhamento desse processo e gestão dos projetos pelo Modelo Referencial do Sistema de Turismo – SISTUR.

A Gestão de ONGs e o Sistema SISTUR contribuem nos projetos desenvolvidos pela ONG que envolvem a atividades turísticas, gerando benefícios ao turista, empreendedor e à comunidade. Conforme a Figura 01

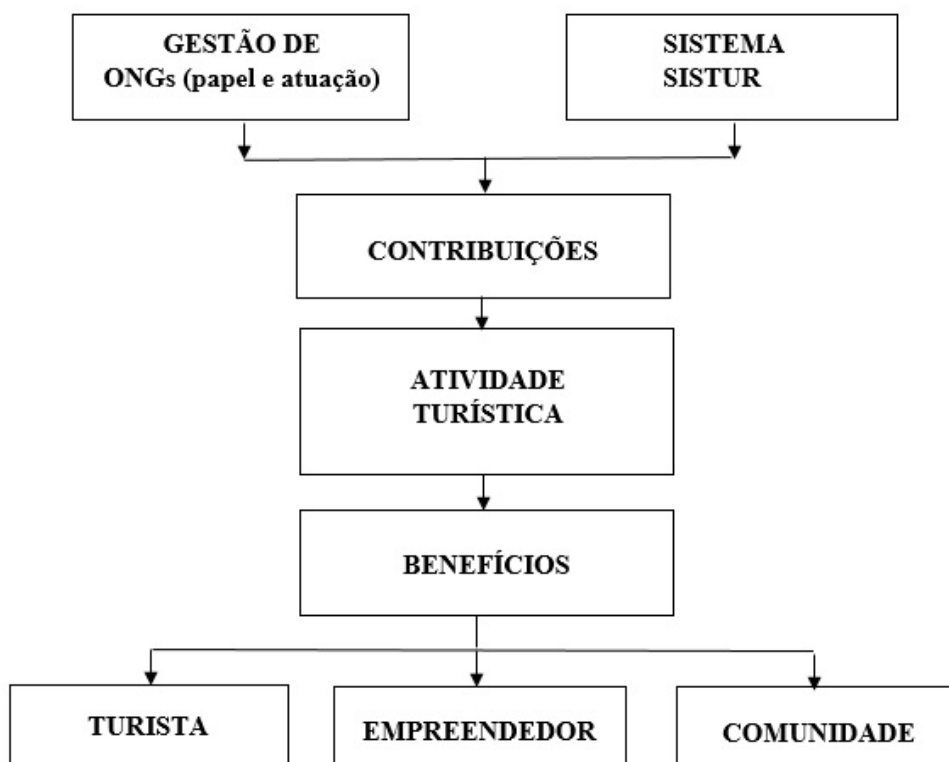


Figura 01: Gestão de ONGs e o Sistema SISTUR contribui para atividades turísticas nos projetos desenvolvidos gerando benefícios.

Fonte: Elaboração própria (2015).

Quadro 01 – TURISMO E ORGANIZAÇÕES NÃO-GOVERNAMENTAIS	
TURISMO	ONGs
Atividade econômica e serviços de viagens, entretenimento e lazer	Organização entre o público e o privado; Organizações sociais de terceiro setor sem fins lucrativos
Fenômeno social de mobilidade humana	Instituições filantrópicas de prestação de serviços
Teoria para compreensão e estruturação filosófica e conceitual	Área de conhecimento e discussão sobre o papel, função, evolução e relevância das organizações não-governamentais

Fonte: Dados da pesquisa, 2015.

Dados sobre o turismo enquanto atividade que se desenvolve na prática das movimentações e do mercado demonstram seu crescimento e relevância, com seus avanços e problemáticas.

Assim, pode-se perceber que o turismo tem crescimento praticamente contínuo, onde os números assim atestam, os destinos são ampliados, investimentos no desenvolvimento da atividade, o que a torna fator relevante no processo de desenvolvimento econômico como um todo, uma vez que aciona mais de cinquenta outros setores. Novas empresas são criadas, promovendo novos empregos e melhorando a infraestrutura. Tem, dessa forma, tornam-se claros os impactos econômicos diretos e indiretos que o turismo pode gerar, e ainda os induzidos pela atividade. Em termos de contribuição do setor no Produto Interno Bruto, 2012, tem-se o valor global de dois trilhões de dólares, 2,9% do PIB mundial (World Travel & Tourism Council, 2013).

Tal influência econômica, social e financeira envolve, principalmente, setores de hotéis, agências de viagens, companhias aéreas e serviços de transporte de passageiros. Incluindo os setores impactados indiretamente e induzidos, o impacto é maior, cerca de seis trilhões de dólares, 2012, correspondendo a 9,3% do PIB Mundial (WTTC, 2013). O setor de turismo gerou, em 2012, mais de 100 milhões de empregos, 3,4% do número total de empregados no mundo. Estima-se, para 2020, que o turismo seja responsável por 7.790.000 empregos, o que será fortemente impulsionado pelos grandes eventos esportivos de 2014 e 2016. (WTTC, 2013). Nos próximos 10 anos, portanto 2023, o turismo poderá contribuir com 6,9 trilhões de dólares para o PIB e gerar 72 milhões de novos empregos, representando cerca de 340 milhões de empregos ao redor do mundo (WTTC, 2013b).

Com relação às chegadas de turistas internacionais no mundo, de acordo com a Organização Mundial de Turismo (2013), o crescimento é praticamente ininterrupto, apesar de algumas quebras ocasionais – de 25 milhões em 1950, para 278 milhões em 1980, 528 milhões em 1995; e 1 bilhão em 2012, aproximadamente.

No que tange à vertente das ONGs, o conjunto de instituições assim identificadas inclui desde santas casas até fundações que apoiam causas de naturezas diversas (meio-ambiente, cultura, profissionalização). Além disso, alcançam outros públicos voltados para crianças, adolescentes em situação de risco, pacientes de doenças incuráveis ou idosos. Situam-se no limiar de ações características de voluntariado ou profissionais, cumprindo papel fundamental em áreas não alcançadas por instituição pública nem mesmo privada. Representam inclusive opção de empregos para pesquisadores que não conseguem ser absorvidos pelo mercado de trabalho formal.

Como se sabe a sociedade civil compõem-se de três grandes setores, por ordem numérica e categórica: primeiro setor, formado por Governo, segundo setor, por empresas privadas, e terceiro setor, que são associações sem fins lucrativos. Especificamente, o terceiro setor contribui por chegar a locais onde o Estado não consegue atuar, com ações solidárias, tendo papel fundamental na sociedade.

São várias as organizações que fazem parte do terceiro setor, como as fortes e já consagradas siglas ONGs (Organizações Não Governamentais) e OSCIPs (Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público). O terceiro setor é composto, em parte, de mão-de-obra voluntária, pessoas que trabalham e que podem ou não receber remuneração para isso. É mantido com iniciativas privadas e até mesmo incentivos do Governo, com repasse de verbas públicas. Essas entidades do terceiro setor têm como objetivo principal melhorar qualidade de vida dos necessitados, sejam eles crianças, adultos, animais, meio ambiente, e etc.

Há certa escassez de dados mais amplos e atualizados sobre ONGs e terceiro setor. Geralmente cita-se o estudo “As Fundações Privadas e Associações sem Fins Lucrativos no Brasil, ainda de 2002, do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) e Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), e com a Associação Brasileira de Organizações não Governamentais (ABONG) e o Grupo de Institutos, Fundações e Empresas (GIFE), sendo identificadas até então mais de 500 mil instituições no Terceiro Setor.

Em termos de natureza da atividade, são consideradas 14 categorias, dentre as quais: Serviço Notarial e Registral (Cartório); Organização Social; Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP); Outras Fundações Mantidas com Recursos Privados; Serviço Social Autônomo; Condomínio em Edifícios; Unidade Executora (Programa Dinheiro Direto na Escola); Comissão de Conciliação Prévia; Entidade de Mediação e Arbitragem;

Partido Político; Entidade Sindical; Filial, no Brasil, de Fundação ou Associação Estrangeira; Fundação ou Associação Domiciliada no Exterior, dentre outras formas de Associação.

1.2 Justificativa

Muito tem sido pesquisado em turismo, sendo uma grande área de interesse em função de sua evidência na prática das organizações e movimentações, e sobretudo no campo teórico-conceitual. Os estudos caminham em diversas vertentes, dada a sua visão multifacetada e multidisciplinar, mas podendo classificar em pesquisas na perspectiva desenvolvimentista de políticas públicas e numa abordagem de gestão e mercado. Nesse meio, pode ser considerada também as organizações não-governamentais (ONGs), que assumem um papel que nem o público nem o privado assumem diretamente, tornando-se uma necessidade para a sociedade.

Daí a proposta dessa pesquisa, trazer uma discussão sobre o fenômeno das ONGs (uso corrente abreviado) e sua relação com a destacada atividade turística, contribuindo em estabelecer limites e cuidados necessários, mas impondo às vezes entraves, numa perspectiva capitalista de crescimento desenfreado.

Sobre essa relevante temática, pesquisas têm sido feitas, podendo ser identificadas:

Quadro 02 PUBLICAÇÕES SOBRE TEMÁTICA DE ORGANIZAÇÕES NÃO-GOVERNAMENTAIS RELACIONADAS OU NÃO AO TURISMO NA BIBLIOTECA DIGITAL DE TESES E DISSERTAÇÕES BDTD IBICT.	
1	Organizações não governamentais e turismo sustentável: trilhando conceitos de participação e conflitos. Rabinovici, Andrea, 2009, UNICAMP, Tese.
2	Avaliação dos portais turísticos governamentais quanto ao suporte à gestão do conhecimento. Biz, Alexandre Augusto, 2009, UFSC, Tese.
3	Reflexões sobre o terceiro setor: o caso da ASTUR/PE. Souza, Jorge Luiz Azevedo de, 2004, UFPE, Dissertação.
4	Ecoturismo: uma interação comunicacional sustentável? Natsui, Laudo Kiyohiro, 2001, USP, Dissertação.
5	A circulação da dívida no terceiro setor: estudo de caso da ONG Operação Mobilização. Mendes, Aline Cristina, 2008, Universidade Anhembi Morumbi/SP, Dissertação.
6	Turismo de base comunitária: dos conceitos às práticas e das práticas aos conceitos. Fabrino, Nathália Hallack, 2013, UNB, Dissertação.
7	Mapeamento de stakeholders nas áreas conexas de turismo e meio ambiente: um estudo em João Pessoa/PB. Delgado, Anna Karenina Chaves, 2011, UFRN, Dissertação.
8	ONGs: uma investigação sobre sua natureza. Lima, Sandra Maria Faleiros, 2002, UNICAMP, Tese.
9	Atuação das ONGs nas dinâmicas de desenvolvimento territorial sustentável no meio rural de Santa Catarina. Martinez Andion, Maria Carolina, 2007, UFSC, Tese.
10	Estudo exploratório sobre a formação da estratégia em organizações do terceiro setor. Zanni, Pedro Pinto, 2005, FGV/SP, Dissertação.
11	Advocacia das organizações da sociedade civil: um estudo comparativo entre Brasil e Estados Unidos. Breláz, Gabriela de, 2010, FGV/SP, Dissertação.
12	A influência da tributação sobre as receitas das entidades do terceiro setor: um estudo de caso na área da saúde. Amorim, Valdir de Oliveira, 2011, FECAP, Dissertação.

Fonte: Dados da pesquisa, 2015

Outras publicações identificadas nessa área de discussão de turismo e ONGs, podem ser destacadas: 1) O papel das organizações não-governamentais ambientalistas no desenvolvimento do turismo sustentável em destinos insulares: estudo de caso Brasil – Portugal, Deborah da Cunha Estima, Filomena Maria Cardoso Pedrosa Ferreira Martins, Andréa Rabinovici; 2) Ambientalismo, organizações não governamentais e a busca pela sustentabilidade no turismo Andrea Rabinovici, 2011; 3) Organização não governamental como uma alternativa de desenvolvimento local: uma experiência na região metropolitana da baixada santista, Hamilton Pozo, José Alberto Carvalho dos Santos claro, Takeshy Tachizawa; 4) Organizações não governamentais e turismo sustentável: trilhando conceitos de participação e conflitos (sustainable tourism : tracks concepts of participation and conflicts), Andrea Rabinovici, tese.

A importância dessa pesquisa assim é identificar as características e estruturas das ONGs, como elas atuam no turismo, e verificar as formas de atuação, o papel e seus resultados, e influência na gestão administrativa e operacional. Assim, poderemos notar que as atividades turísticas contribuem, de modo significativo, com a integração entre a comunidade local e o turista, trazendo benefícios para população e comunidade e inserindo crescimento e desenvolvimento, em consonância com os operadores do Sistema do SISTUR.

O papel e atuação das ONGs são importantes para poder avaliar as contribuições e benefícios que podem resultar desse processo no engajamento das comunidades e populações locais, na determinação da aceitação do tipo de turismo e no planejamento do turismo desejável e a importância do método de parceria entre os atores públicos, privados e associativos, na busca de estratégias que conciliem a todos os envolvidos no processo, de maneira ética e transparente.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo Geral

Avaliação do papel e atuação das ONGs no segmento do turismo como terceiro setor no Polo Costa das Dunas/RN, suas atividades e ações no cenário geral da comunidade na qual elas atuam.

1.3.2 Objetivos Específicos

- a) Identificar as características e estruturas das ONGs no Polo Costa das Dunas/RN que atuam no turismo;
- b) Verificar as formas de atuação e o papel das ONGs no turismo do Polo Costa das Dunas/RN e os resultados e influência;
- c) Verificar se os projetos desenvolvidos pelas ONGs que envolvem a atividade turística estão inseridos no Modelo Referencial do Sistema de Turismo (SISTUR).

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Turismo, Atividade Turística, entre o Público e o Privado

O turismo pode ser entendido como uma atividade onde se acentuam os aspectos sociais, devido aos benefícios de aproximação entre os povos, aos aspectos geográficos, e ao deslocamento voluntário e temporário de uma pessoa.

O turismo no terceiro setor está envolvido com o setor público, iniciativa privada e a sociedade. Para que o processo seja eficiente e eficaz temos que estabelecer uma relação com excelência na administração e operacionalização entre o público e o privado. O papel das ONGs nesse processo é identificar e verificar se os projetos desenvolvidos estão adequados na atividade turística e relacionados com os componentes do SISTUR e os grandes conjuntos de subsistemas que integram as funções da natureza da atividade de Turismo do Modelo Referencial do Sistema de Turismo – SISTUR, que é o modelo utilizado nessa pesquisa.

Sobre as parcerias entre as ONGs e os órgãos públicos e privados, MacDonald (2011) afirma que "As Parcerias com os setores Público e Privado (PPPs - Public-Private Partnerships, na sigla em inglês) começaram a ser usadas para conservação do patrimônio no final dos anos 1960, dentro do contexto dos esquemas de regeneração urbana". Para a autora, o uso dessas parcerias, tanto o patrimônio como o meio ambiente são objetos de conservação através do gerenciamento das zonas turísticas, as quais trabalham o bem-estar das comunidades, preservação meio ambiente e apoio ao crescimento do turismo sustentável.

A gestão do turismo pelo Ministério do Turismo atende diretamente às reivindicações do setor turístico. O Ministério, como órgão da administração direta, terá as condições necessárias para articular com os demais ministérios, com os governos estaduais e municipais, com o poder legislativo, com o setor empresarial e a sociedade organizada, integrando as políticas públicas e o setor privado. Desta forma, o Ministério cumprirá com determinação um papel aglutinador, maximizando resultados e racionalizando gastos. Temos na estrutura do Ministério o órgão finalístico, a Secretaria de Programas de Desenvolvimento do Turismo: a ela compete realizar ações de estímulo às iniciativas públicas e privadas de incentivos, de fomento, de promoção de investimentos em articulação com os Programas

Regionais de Desenvolvimento, bem como apoiar e promover a produção e comercialização de produtos associados ao turismo e a qualificação dos serviços. (BRASIL –MT-PNT, 2003).

As ONGs que atuam no setor do turismo no Polo Costa das Dunas/RN têm um papel e atuação de integração com os órgãos da administração direta dos governos federal, estaduais e municipais, com o poder legislativo, judiciário, com o setor empresarial e a sociedade organizada, integrando as políticas públicas e o setor privado. A integração de gestão dos processos com esses órgãos públicos e privados relacionados com o setor turístico dará às ONGs condições para que seus projetos desenvolvidos para atividades turísticas nas comunidades incluam benefícios para a população e para as comunidades, gerando crescimento e desenvolvimento e que contribuam para a redução das desigualdades e exclusão social.

O turismo também encontra pontos positivos e/ou negativos em cada área envolvida, de acordo com a forma como é planejado, administrado e realizado, sendo, assim, necessário o planejamento turístico – que visa a atender às necessidades dos indivíduos e contribuir para o desenvolvimento das localidades, gerando melhoria na qualidade de vida.

A respeito da atividade turística, Barreto (1999, p.13) diz que “O turismo é uma atividade em que a pessoa procura prazer por livre e espontânea vontade. Portanto, a categoria de livre escolha deve ser incluída como fundamental no estudo do turismo”. O turismo pode ter várias definições, uma delas é ser uma atividade que envolve o deslocamento de pessoas de um lugar para o outro por livre e espontânea vontade, que envolve elementos materiais, os quais são: transportes, alojamentos, atrações e diversões disponíveis.

Além disso, estão envolvidos outros fatores, que podem ser desde uma simples fuga, passando pela concretização de um sonho ou fantasia, até simplesmente a recreação, o descanso, incluindo, ainda, inúmeros interesses sociais, históricos, culturais e econômicos. Em razão desses elementos, cada vez mais pessoas em todo o mundo encontram nas viagens a melhor alternativa para preencher seu tempo livre. Daí as boas perspectivas para o turismo.

Para Trigo (1998, p. 11), “O turismo faz parte de um universo maior denominado lazer. Entende-se por lazer todas as atividades desenvolvidas fora do sistema produtivo (trabalho), das obrigações sociais, religiosas e familiares”. Para Castro (2002, p.109), “Turismo envolve deslocamento de pessoas, por tempo limitado, do lar para determinado local e o retorno”.

No turismo, como envolve o deslocamento de pessoas para uma atividade que inclui lazer, podem ser percebidos esses pontos, segundo Ruschamann (1999, p. 13): “Uma viagem pode estender-se de alguns quilômetros até milhares deles, incluindo um ou vários

tipos de transporte e estadas de alguns dias, semanas ou meses nos mais diversos tipos de alojamento, em uma ou mais localidade”.

Segundo Beni (2008, p. 18), “A atividade do Turismo surge em razão da existência prévia do fenômeno turístico, que é um processo cuja ocorrência exige a interação simultânea de vários sistemas com atuações que se somam para levar ao efeito final”.

O turismo no Brasil envolve a integração entre os setores público e privado para o desenvolvimento da atividade turística. O setor público através dos seus Planos Nacionais de Turismo (planos, programas, projetos e atividades derivados), Programa Nacional de Municipalização do Turismo, Conselho Nacional do Turismo e Empresa Brasileira de Turismo. Esses setores desenvolvem o turismo como uma atividade econômica sustentável, apresentando papel relevante na geração de empregos e divisas, proporcionando a inclusão social e inovam na condução de políticas públicas com um modelo de gestão descentralizado, orientado pelo pensamento estratégico. Com megaeventos a serem realizados no Brasil temos planejamento e investimento através de políticas para modernização de aeroportos, portos, rodoviárias, hidrovias, ferrovias e na infraestrutura básica das cidades com a implementação de obras de mobilidade para atender às necessidades de tais eventos. (BRASIL-MT-2013).

O setor privado faz parte do Conselho Nacional de Turismo – Órgão Colegiado com representante de diversos segmentos do turismo – por meio de entidades privadas do setor em âmbito nacional. Na gestão descentralizada integra as diversas instâncias da iniciativa privada por meio da criação de ambientes de reflexão, discussão e definição das diretrizes gerais para o desenvolvimento da atividade nas diversas escalas territoriais e de gestão do País. Compõe o sistema nacional de gestão do turismo e, através do Fórum Nacional de Secretários e Dirigentes Estaduais de Turismo, articula-se com as instâncias de representação regional do turismo e com os municípios onde a atividade turística se realiza. Toda articulação dos elos da cadeia de relacionamento e gestão descentralizada possui na sua ação representantes do setor privado. O setor privado também realiza seu planejamento e investimento de curto, médio e longo prazo, constituindo-se em um grande parceiro do governo, no desenvolvimento da atividade turística e nos megaeventos. (BRASIL-MT-2013).

O papel do Poder Público na atividade do turismo se iniciou a partir do Decreto-lei 55 de 18 de novembro de 1966, que define a Política Nacional de Turismo. Tivemos o Decreto-Lei nº 2.294/86 (governo José Sarney), que, renunciando a onda neoliberal que se consolidaria nos anos 90, liberou a atividade turística no país, declarando livres “o exercício e a exploração de atividades e serviços turísticos”. Para disciplinar o setor foi criada a Lei nº 8.181, de 28/03/91, e o Decreto nº 448, de 14/02/92, que a regulamenta, e que reorganiza a

administração pública federal, adequando-a as novas demandas provenientes do setor turismo. Em 1994, através da Portaria nº 130, de 30 de março, do Programa Nacional de Municipalização do Turismo, com a tônica do discurso do planejamento participativo e da gestão local do turismo, o PNMT delega aos municípios a “gestão miúda” da atividade turística, permanecendo restrito à esfera pública o espaço para o turismo, por meio de políticas públicas e de seus respectivos diplomas legais. O Plano Nacional do Turismo 2003-2007 dá continuidade ao que o governo Collor de Mello iniciou e ao que Fernando Henrique Cardoso aprofundou, ou seja, a ação efetiva do Estado na criação de condições materiais (os sistemas de engenharia) e não-materiais (as normas) para o desenvolvimento da atividade turística no país. (BRASIL-MT-2013).

O Plano foi construído de acordo com as orientações do governo federal e alinhado ao Plano Plurianual 2012/2015. Ele define as contribuições para o desenvolvimento econômico, social e erradicação da pobreza. Tem como insumo básico o Documento Referencial - Turismo no Brasil 2011/2014 e destaca, no âmbito da gestão, as diretrizes que devem nortear o desenvolvimento do turismo brasileiro, que são: a participação e o diálogo com a sociedade; a geração de oportunidades de emprego e empreendedorismo; o incentivo à inovação e ao conhecimento, e a regionalização como abordagem territorial e institucional para o planejamento.

Cabe destacar a importância que se confere à questão da segurança jurídica como fator essencial para a construção de um ambiente favorável que viabilize as iniciativas e os investimentos no setor por empreendedores nacionais e estrangeiros. Nesse sentido, um dos objetivos do PNT é exatamente o de estabelecer mecanismos que garantam estabilidade e a confiança para a obtenção de licenças, autorizações, concessões e demais exigências do Estado para a instalação e operação de empreendimentos turísticos no país.

O relacionamento entre sociedade civil e poder público tende a se modificar com o crescimento do terceiro setor em determinado local. Fernandes (1994, p.34) observa que “valorizar a comunidade, neste termo, implica inverter os padrões hierarquizantes e, no limite, romper com eles”. A partir desta pressuposição, o poder público deve exercer o que é público de forma integrada e descentralizada em parceria com a sociedade civil, em um novo e moderno modelo de gestão pública.

O raciocínio acima está no berço das teorias de mudança social e desenvolvimento comunitário, uma vez que é necessário valorizar as experiências que nascem da auto-organização, que defendem os direitos básicos do trabalho e que apostem na associação e em

soluções coletivas, formando a base de experiências e de convicções morais e intelectuais indispensáveis à construção de novos rumos para a sociedade.

Nesse pressuposto, a organização e mobilização da sociedade local atuam não apenas como portadores de direitos e deveres, mas como participantes da gestão da sociedade torna o terceiro setor um empreendimento como um desenvolvimento interno da sociedade.

2.2 Turismo, Crescimento e Desenvolvimento

No mundo globalizado a atividade turística tem influência no crescimento e desenvolvimento de um país atingindo municípios, cidades e regiões. Em vários países o aumento do seu PIB é decorrente do turismo. Segundo Rabahy (2003):

A atividade turística tem importância significativa na economia mundial, especialmente para países com nível intermediário de desenvolvimento e para aqueles em desenvolvimento, classificados como preponderantemente receptores. (RABAHY, 2003, p. 62).

A Participação do Turismo na Economia Brasileira já representa 3,7% do Produto Interno Bruto – PIB. De 2003 a 2009, o setor cresceu 32,4% enquanto a economia brasileira apresentou expansão de 24,6% (BRASIL-MT, 2013).

O setor turístico pode contribuir significativamente com a criação de oportunidades de emprego, favorecendo os jovens e os beneficiários dos programas sociais, por se tratar, o turismo, de uma atividade econômica que necessita de menor investimento para criação de postos de trabalho e também por ser intensiva em absorver mão de obra, em função da natureza dos serviços envolvidos na sua cadeia produtiva. Essa contribuição ocorre em parte devido ao fato do turismo também vir sendo impactado de forma significativa pelas melhorias sociais registradas nos últimos anos. Cerca de 60 milhões de brasileiros ascenderam de classe social entre os anos de 2005 e 2010, sendo que 45 milhões deixaram as classes D e E, 15 milhões migraram da classe C para as classes superiores. Com isso, nesse período, ocorreu um aumento acumulado de 62% na classe média (classe C), e na classe AB (grupo com renda domiciliar mais elevada, superior a R\$ 4.807,00) aumentou 60%, totalizando 42,2 milhões em 2010. A classe C passou a ser dominante pelo percentual populacional, passando a constituir 53% da população. (BRASIL-MT, 2013).

No Brasil o turismo teve um crescimento e desenvolvimento conforme o Ministério do Turismo e a Fundação Getúlio Vargas apresentam a Pesquisa Anual de Conjuntura Econômica do Turismo - PACET, em sua nona edição, a qual reúne dados e informações a respeito do desempenho em 2012 e os prognósticos para 2013. Amostra da pesquisa: empresas respondentes 80; total do faturamento em 2012 R\$ 57,6 bilhões; postos de

trabalho em dez/2012 115 mil; unidades da Federação representadas 27. Empresas por segmento: 11 agências de viagens; 05 locadoras de veículos; 18 meios de hospedagem; 12 operadoras de turismo; 7 organizadoras de eventos; 8 promotores de feiras; 4 transportes aéreo; 6 transportes rodoviário; 9 turismos receptivo. (FGV Projetos | Núcleo de Turismo, Ministério do Turismo, 2013).

Resultados Consolidados – 2012/2011 são apresentados no Gráfico 01, com os resultados do turismo no Brasil em 2012, e no Gráfico 02, temos as Perspectivas – 2013 / 2012, com base na análise dos segmentos pesquisados, cujos dados são pormenorizados nos seus respectivos relatórios setoriais (Ministério do Turismo / FGV, 2013).

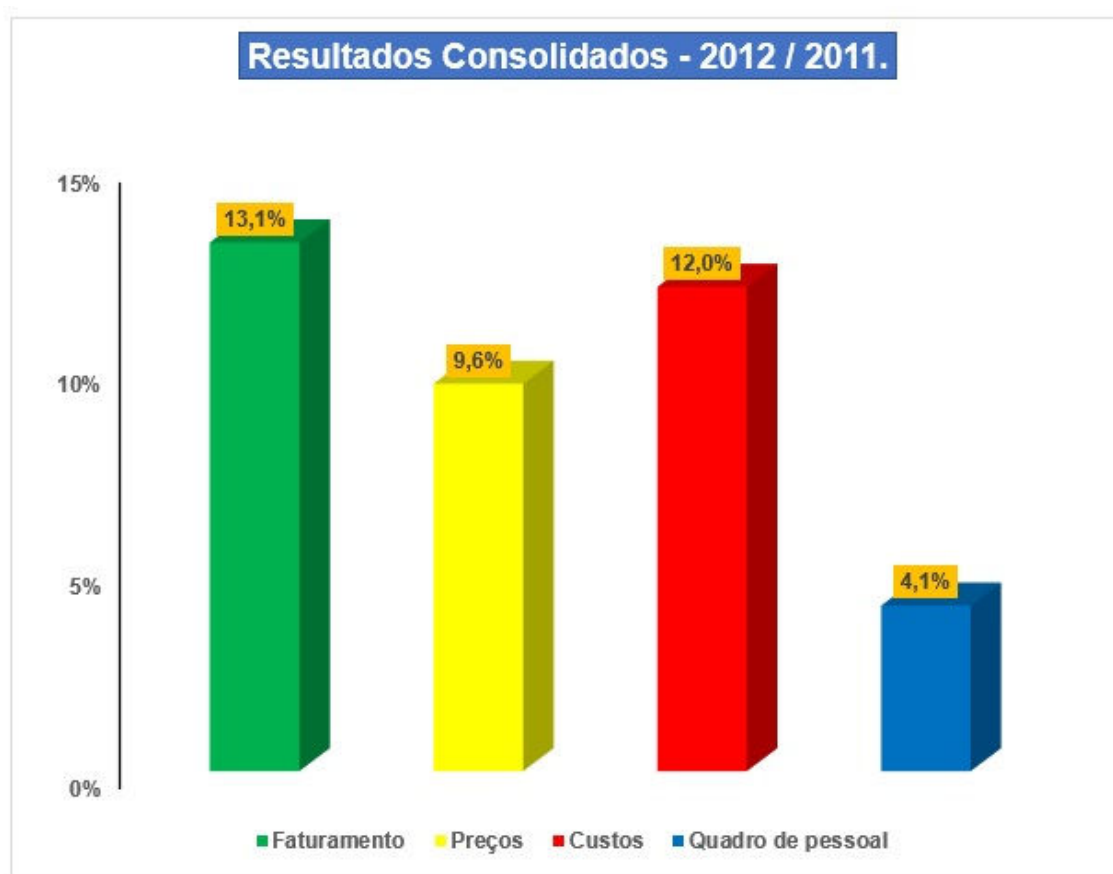


Gráfico 01 - Resultados Consolidados do setor de turismo nos seus segmentos - 2012 / 2011.

Fonte: Ministério do Turismo / FGV, 2013.

Resultados Consolidados de 2012 – o faturamento das empresas do setor de turismo como um todo, em 2012, cresceu para 94% do mercado consultado, enquanto a estabilidade foi detectada em 4% e redução em 2%, comparativamente ao auferido em 2011. Tal evolução é considerada bastante satisfatória, ainda mais se levando em conta que 2011 constitui uma base forte de comparação. Os principais motivos que proporcionaram

aquecimento dos negócios em 2012 são resultados consolidados do setor de turismo nos seus segmentos: Agências de Viagens; Locadoras de Automóveis; Meios de Hospedagem; Operadoras de Turismo; Organizadoras de Eventos; Promotores de Feiras; Transporte Aéreo; Transporte Rodoviário; Turismo Receptivo. (Ministério do Turismo / FGV, 2013).

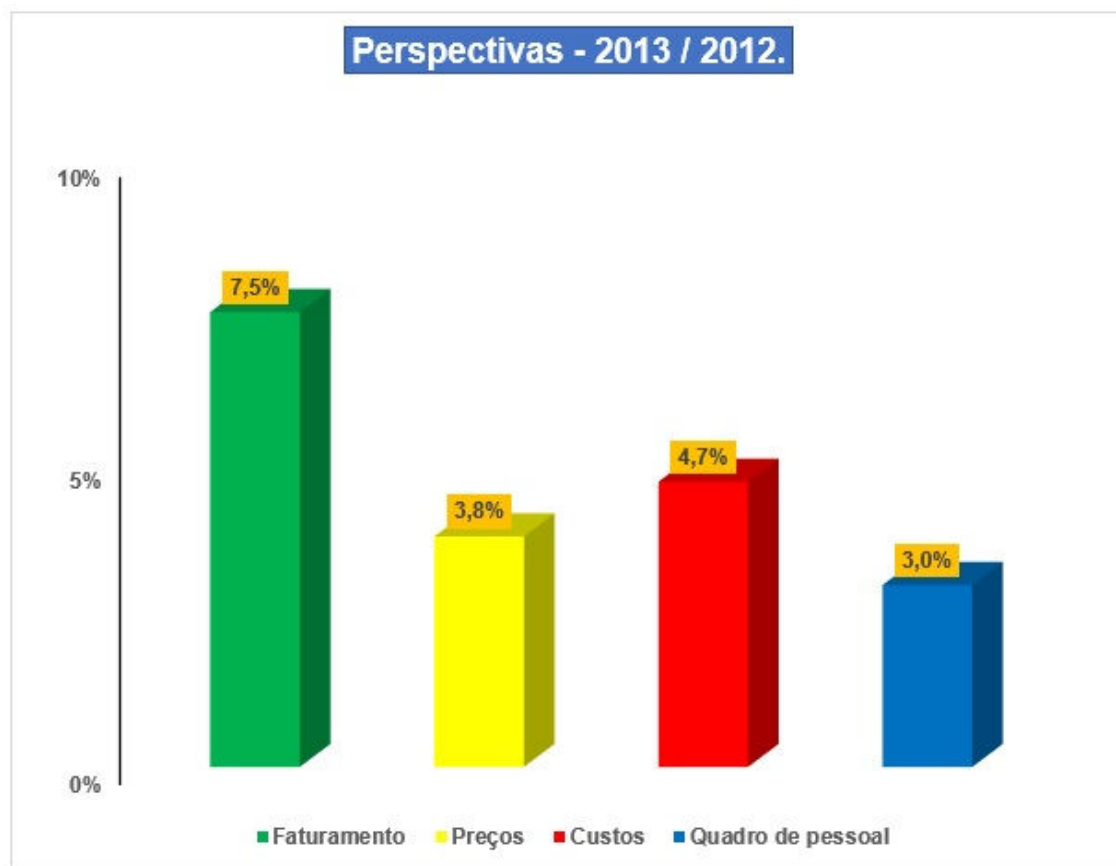


Gráfico 02 – Perspectivas de ampliação dos negócios no segmento do turismo – 2013 / 2012.

Fonte: Ministério do Turismo / FGV, 2013.

Quanto às perspectivas para 2013, os empresários de todos os segmentos são praticamente unânimes quanto à significativa ampliação dos negócios em 2013 (saldo de 93% em comparação a 2012), acompanhando os prognósticos de retomada da economia brasileira. (Ministério do Turismo / FGV, 2013).

Perspectiva 2013 – os motivos das expectativas otimistas em relação à expansão dos negócios:

- Retomada do crescimento da economia brasileira;
- Estabilidade econômica;
- Imagem política do Brasil no exterior;
- Alta exposição do País na mídia internacional devido aos grandes eventos;

Aumento da demanda por viagens na nova classe média;
Incentivos do governo para construção de novos hotéis;
Expansão de eventos para cidades de médio e pequeno portes;
Aumento da demanda de passageiros e da taxa de ocupação de aeronaves.

Com o crescimento e desenvolvimento do turismo e as melhorias sociais contribuindo para geração de renda e emprego nas comunidades onde as ONGs atuam no segmento do turismo no terceiro setor do Polo Costa das Dunas/RN, é importante que os projetos desenvolvidos envolvendo as atividades turísticas possam contribuir para a integração da comunidade nativa e os turistas, através das ações operacionais do sistema de turismo – SISTUR, incluindo benefícios para comunidade por meio do crescimento e desenvolvimento.

O crescimento e desenvolvimento contribuem para a distribuição de renda e inclusão social e qualidade de vida para a população e comunidade que tenha o setor turístico como uma área com potencial a ser explorado com gestão administrativa e operacional, mencionados nos projetos desenvolvidos pela ONG e relacionados com os componentes do SISTUR e os grandes conjuntos de subsistemas que o integram nas funções da natureza da atividade de Turismo, que são os seguintes: conjunto das ações operacionais (AO), com seus subsistemas (mercado, oferta, demanda, produção, distribuição e consumo), com ênfase na oferta turística em uma demanda viável comprometida com o conjunto das relações ambientais (RA), com seus subsistemas (ecológico, social, econômico e cultural), de forma sustentável e que não agrida o meio ambiente. Que tenha o conjunto da organização estrutural (OE), com os subsistemas (superestrutura e infraestrutura), que atenda ao turista e à população da comunidade de maneira eficiente e eficaz através dos seus produtos e serviços oferecidos.

Com o acesso às novas tecnologias e inovações, muitas instituições públicas e privadas dão suporte ao terceiro setor e ONGs, tornando-se viável a capacitação e qualificação profissional dos atores locais nas comunidades no fomento dos seus negócios na área do turismo, onde há grandes potencialidades na área turística a ser exploradas.

Conforme Sachs (2009), o turismo nas comunidades tem que ter um desenvolvimento sustentável que procure satisfazer as necessidades da geração atual, sem comprometer a capacidade das gerações futuras de satisfazerem as suas próprias necessidades, significa possibilitar que as pessoas, agora e no futuro, atinjam um nível satisfatório de desenvolvimento social e econômico e de realização humana e cultural, fazendo, ao mesmo tempo, um uso razoável dos recursos da comunidade e preservando as espécies e os habitats naturais. Segundo Sachs (2009):

De modo geral, o objetivo deveria ser o do estabelecimento de um aproveitamento racional e ecologicamente sustentável da natureza em benefício das populações locais, levando-as a incorporar a preocupação com a conservação da biodiversidade aos seus próprios interesses, como um componente de estratégia de desenvolvimento. Daí a necessidade de se adotar padrões negociados e contratuais de gestão da biodiversidade (SACHS, 2009, p.53).

As atividades turísticas nas comunidades do Rio Grande do Norte têm suas potencialidades localizadas também nos Polos Turísticos que foram criados pelo Governo do Estado através da Secretaria de Turismo do Rio Grande do Norte (SETUR/RN). Os Polos Turísticos são cinco, os quais incluem vários municípios com seu clima, cultura, lugares e atividades econômicas bem diferenciados. Os Polos são os seguintes, com seus temas turísticos definidos: 1 Polo Costa das Dunas (sol, mar e praias); 2 Polo Costa Branca (históricos, dunas e praias desertas); 3 Polo Seridó (rural, cultural e religioso); 4 Polo Serrano (ecoturismo) e 5 Polo Agreste/Trairi (aventura).

As comunidades no desenvolvimento econômico, social e sustentável podem gerar seu próprio negócio com equilíbrio, conforme os padrões, as normas dos órgãos competentes desse setor, superando as tensões sociais, mudanças políticas e evitando a degradação do meio ambiente. Com isso, pode-se ter a preservação dos recursos naturais, o bem-estar econômico e uma inclusão social justa, para que possa haver satisfação com a qualidade do serviço prestado com excelência e o ambiente em equilíbrio. As ONGs que atuam nessa área têm um papel importante em sua contribuição e benefícios sociais como gestores nos processos das atividades turísticas nas comunidades.

Segundo Sen (2000), o indivíduo permanece isolado em sua própria condição de existência, reafirmando a tradicional concepção, na qual o homem econômico tem uma personalidade dual, e, como agente econômico, livre, define o perfeito funcionamento dos mercados, local onde os indivíduos trocam seus trabalhos particulares, transformando o interesse egoísta individual em benefício social. Dar condição a esse homem econômico é, portanto, a chave para a promoção do desenvolvimento via mercado. “O desenvolvimento consiste na eliminação de privações de liberdade que limitam as escolhas e as oportunidades das pessoas de exercer ponderadamente sua condição de agente” (SEN, 2000, p.10).

O turismo, para o Ministério do Turismo, é o meio de conduzir e praticar a atividade turística, promovendo a igualdade de oportunidades, a equidade, a solidariedade e o exercício da cidadania na perspectiva da inclusão. Esse processo visa desenvolver o turismo nas comunidades que vão pleitear programas para eliminar a pobreza extrema no Brasil, sendo o turismo uma ferramenta importante para modificar esse cenário social. Para o Ministro de Estado do Turismo, Gastão Dias Vieira, o Plano Nacional de Turismo (PNT -

2013-2016), nos últimos anos, possibilitou a uma parcela expressiva da população o acesso ao consumo, bem como permitiu que um número cada vez maior de idosos existente no país, concretizasse o desejo de viajar e de conhecer o Brasil. Ações que conduzem à realização desse desejo, como os programas de incentivo a viagens em baixa temporada “Viajar Mais Melhor Idade”, “Viaja Mais Jovem” e “Viaja Mais Trabalhador”, são um passo importante para a consolidação do Brasil enquanto destino turístico preferencial dos próprios brasileiros. O PNT é um marco importante deste futuro.

Pensando nisso, o Plano Nacional do Turismo – PNT (2013-2016) tem ações para promover a inclusão social e apresentar-se como o elo entre os governos federal, estadual e municipal, iniciativa privada, terceiro setor e a sociedade em seu todo, dando ênfase para os desafios das atividades turísticas. Esse plano expressa as contribuições do turismo ao Programa de Aceleração do Crescimento (PAC 2007-2010) e o (PAC2 2011 - 2014), que continua em implantação, alinhando as suas respectivas ações:

Fortalecer o turismo interno, promover o turismo como fator de desenvolvimento regional, assegurar o acesso de aposentados, trabalhadores e estudantes a pacotes de viagens em condições facilitadas, investir na qualificação profissional e na geração de emprego e renda, e assegurar ainda mais condições para a promoção do Brasil no exterior, sendo essas algumas das ações que fazem deste instrumento um importante indutor do desenvolvimento e da inclusão social. (Brasil-MT, 2010, p.11).

No Brasil há uma desigualdade social evidente, mesmo com as políticas públicas do governo de incluir os excluídos com mais dignidade na sociedade, através de políticas de transferência de renda. Para que o cidadão brasileiro venha a ter qualidade de vida será preciso reformular políticas públicas que diminuam a concentração de renda no país.

Nos últimos governos, o Brasil teve um crescimento econômico, mas não foi possível resolver problemas como educação, saúde, segurança, moradia, saneamento básico, emprego, infraestrutura, entre outros. Quando o Brasil teve um determinado crescimento, no período de 2000 a 2010, o governo não atendeu toda a demanda acumulada há décadas em incrementação da infraestrutura na rede ferroviária, rodoviária, ampliação dos portos, aeroportos, entre outros. Se fossem realizados investimentos para atender a demanda, como aconteceu na China e Coréia do Sul, os investidores no Brasil teriam baixo custo de produção e transporte, porque, dessa forma, a atividade turística seria beneficiada, gerando riqueza e promoção do lazer e hospedagem.

Com o mundo globalizado, essas metas são de suma importância para o custo benefício na geração de produtos e serviços para os investidores. O investimento é capaz de gerar emprego para os brasileiros e impostos para o governo que se fosse aplicado de maneira adequada nos serviços e produtos que o governo oferece ao cidadão brasileiro todos

ganhariam. Dessa forma, a população brasileira teria uma melhor qualidade de vida, com um menor número de indivíduos excluídos e seria possível atender a meta de acabar com a pobreza. Com a eliminação desses problemas o brasileiro poderia desfrutar de um turismo social no qual todos sairiam ganhando até o terceiro setor nas atividades turísticas, gerando renda para os excluídos em suas comunidades com um desenvolvimento sustentável e preservação do meio ambiente e gerando seus próprios negócios. Os brasileiros de baixa renda teriam a oportunidade de ser um turista com dignidade.

No Plano Nacional do Turismo existe um programa que atende à terceira idade, estudantes e trabalhadores de baixa renda, para praticar o turismo. O Serviço Social do Comércio – SESC, de São Paulo, iniciou seu programa de turismo no ano de 1948, o qual foi o primeiro no Brasil com balneários para os trabalhadores. Hoje o programa de turismo no SESC liga o prazer de viajar e conhecer áreas incríveis àquilo que se pretende transformar na descoberta de uma nova maneira de viver e perceber o mundo. Os passeios abarcam uma nova possibilidade para conhecer as especialidades de cada cidade, inclusive aquela em que moramos. O turismo gera inclusão social e desenvolvimento e faz uma reflexão a respeito da inclusão, educação e cultura e possibilita converter esses eixos em atividades com ações de programação, sempre amparada na ideia de animação cultural, e isso é parte da prática diária do SESC/SP.

O PNT trata do turismo a partir do seu significado nos tempos atuais, da sua importância como elemento de construção da cidadania e da possível viabilização deste através do engajamento do terceiro setor na atividade turística no Brasil. Estabelece uma definição diante das definições díspares sobre o conceito de turismo, propondo a transformação do turismo popular em social, com monitoramento, acompanhamento e educação dos turistas. Os Marcos Conceituais – Ministério do Turismo-Mtur (2011) dizem que: “Turismo Social é a forma de conduzir e praticar a atividade turística promovendo a igualdade de oportunidades, a equidade, a solidariedade e o exercício da cidadania na perspectiva da inclusão”.

O turismo é visto como alternativa de desenvolvimento e cidadania para localidades com desigualdade sociais e com potenciais turísticos. A Secretaria Nacional de Programas de Desenvolvimento do Turismo (SNPDTur), do Ministério do Turismo, tem como objetivo subsidiar a formulação dos planos, programas e ações destinados ao desenvolvimento e fortalecimento do turismo dessas localidades através dos programas de desenvolvimento regional do turismo e a promoção do apoio técnico, institucional e financeiro necessário ao fortalecimento da execução e participação dos Estados, do Distrito

Federal e dos Municípios, nesses programas, para as respectivas localidades. Para a execução de suas atividades a Secretaria conta com os Departamentos: Infraestrutura Turística (DIETUR); Programas Regionais de Desenvolvimento do Turismo (PRODETUR); Financiamento e Promoção de Investimentos no Turismo (DFPIT); Qualificação e Certificação e de Produção Associada ao Turismo (DCPAT).

O desenvolvimento do turismo no Brasil pode representar uma alternativa de inserção social, dando oportunidade para aqueles que não têm condições de participar do segmento turístico através dos Programas e Ações do MTur para o desenvolvimento do turismo independente da estratificação social, os quais obterão benefícios sociais e distribuição mais justa da renda e a geração de riqueza com o crescimento econômico para as localidades, oferecendo produtos e serviços aos turistas. É essencial que sejam tomadas certas precauções, no sentido de proteger a região e quem a habita, e de um mau uso por parte do mercado.

No Brasil existem alternativas de lazer para essas classes sociais, com uma política do segmento privado e governamental, viabilizando esse processo turístico com compromisso de um turismo sustentável, ou seja, fazendo uso dos recursos da superfície terrestre de forma equilibrada, gerando o menor número possível de impactos no meio em que é realizado com desenvolvimento de forma sustentável através da cooperação, da corresponsabilidade e do compartilhamento, direcionados por ações estratégicas e estruturantes voltadas para a integração do potencial turístico e o desenvolvimento da comunidade que se beneficia da atividade turística, com a preocupação de um desenvolvimento do turismo apoiado na ideia de sustentabilidade.

Segundo Ruschmann (1999), algumas propostas, sugestões e modelos desenvolvidos no sentido de preservação foram implantados total ou parcialmente, em algumas regiões e locais específicos dos países desenvolvidos, e também daqueles em desenvolvimento. Porém, todos eles apresentam dificuldades na verificação de sua eficácia, devido aos problemas decorrentes da interdisciplinaridade do assunto. Isso envolve a atuação não só de naturalistas, ecologistas, economistas, sociólogos e geógrafos, mas também de representantes dos grupos econômicos interessados no desenvolvimento do turismo, associado à rentabilidade de seus empreendimentos. As comunidades sofrem com os interesses de grupos turísticos que na maioria das vezes só visam ao lucro e agredem o meio ambiente.

De acordo com Silva (2001), na documentação escrita e nas falas de alguns informantes, fica clara a forma negativa de como a indústria que gerencia o turismo foi penetrando na comunidade, trazendo impactos ambientais, forçando a quase 50% dos

moradores a mudarem para a parte menos nobre da região. Entenda-se como área menos nobre, uma área de mangue, onde a água potável é rara, as enchentes pelas marés são comuns, as casas não têm infraestrutura de esgotos, redes sanitárias, etc. No Nordeste existem problemas semelhantes na área litorânea com a presença significativa de investidores estrangeiros.

O Ministério do Turismo – Mtur orienta para o desenvolvimento do turismo independentemente da estratificação social: por um lado, enfoca aqueles que pelos mais variados motivos (renda, preconceito, alienação etc.), não fazem parte da movimentação turística nacional ou consomem produtos e serviços inadequados, por outro, atenta para os que não têm oportunidade de participar direta ou indiretamente dos benefícios da atividade com vistas à distribuição mais justa da renda e à geração de riqueza. Sob tal argumentação, lança-se um novo olhar sobre a questão, na qual isso não é visto apenas como um segmento da atividade turística, mas como uma forma de praticá-la com o objetivo de obter benefícios sociais.

Dessa forma, Almeida (2004) ressalta que as atividades turísticas, na ocorrência de uma valorização de maior envolvimento por parte de comunidades e populações locais, na definição da aceitação do tipo de turismo e no planejamento do turismo desejável, são registradas como experiências bem sucedidas. Também é lembrada a valorização dos procedimentos de parceria entre atores públicos, privados e associativos na busca de estratégias que conciliem conservação ambiental e turismo.

Pensando assim, Uenoyama (2003) afirma que, para que o turismo seja um meio efetivo e favorável ao desenvolvimento local é necessário que essa atividade respeite e beneficie tanto o turista, que deve ter suas expectativas satisfeitas, quanto às comunidades e o meio ambiente das localidades receptoras. Dessa forma, talvez seja possível pressupor que quando o turismo é bom para a população local seja ótimo também para os visitantes, desde que ambos tenham os seus direitos respeitados.

O turismo, implantado em uma determinada comunidade com sucesso, está inserido no crescimento econômico gerando bens e serviços e no desenvolvimento econômico com melhorias nos indicadores de bem-estar da comunidade. Segundo Rabahy (2003) afirma:

A importância do turismo nas economias nacionalistas é refletida em vários campos de atividades, destacando-se aqui os seus efeitos na produção, no emprego, no balanço de pagamento, no setor público, no desenvolvimento regional, na distribuição de renda, nos preços, no câmbio, na moeda e até nos termos de relação de troca com outros países (RABAHY, 2003, p.62).

O crescimento econômico determina o aumento da capacidade produtiva da economia (bens e serviços). É determinado pelo crescimento do Produto Interno Bruto (PIB), sendo uma expressão monetária dos bens e serviços produzidos por fatores de produção nacionais, independentemente do território econômico.

O desenvolvimento econômico é um conceito que envolve outros aspectos relacionados com o bem-estar de uma nação, como os níveis de Educação, Saúde, entre outros indicadores de bem-estar. O desenvolvimento econômico é o crescimento com distribuição de renda.

2.3 Turismo e Terceiro Setor

O terceiro setor é constituído, na sua maioria, por iniciativas privadas sem fins lucrativos que atuam em ações de responsabilidades sociais na esfera pública, as quais não foram realizadas pelo Estado. O terceiro setor não é nem público nem privado, é um espaço institucional que abriga entidades privadas com finalidade pública, são cidadãos compartilhando, de forma espontânea e voluntária, ou remunerada, várias ações que visam ao interesse comum PNT (2013-2016).

No turismo do terceiro setor, as ONGs têm um papel e atuação no processo da atividade turística que contribuem de modo significativo com a integração entre a comunidade local e o turista, trazendo benefícios para população e comunidade, em consonância com o PNT(2013-2016), que tem ações para fomentar a inclusão social e mostra-se como a conexão entre os governos federal, estadual e municipal, iniciativa privada, terceiro setor e a sociedade, dando destaque para os desafios das atividades turísticas e ações relacionados com os componentes do SISTUR que, no nosso caso, são os projetos desenvolvidos pelas ONGs em estudo.

O termo terceiro setor, segundo Coelho (2000, p.58), foi utilizado pela primeira vez na década de 70 por pesquisadores americanos, e a partir da década de 80 por pesquisadores europeus. O termo expressaria uma alternativa para as desvantagens tanto do mercado, associados à maximização do lucro, quanto do governo, com sua burocracia.

Deve-se destacar a complementaridade que existe entre o público e o privado numa sequência, “Chama-se terceiro porque supõe um primeiro e um segundo”. (Fernandes, 2000, p. 31). Para termos uma melhor compreensão: o primeiro setor é o Estado, representado por entidades políticas (Presidência da República, Governos dos Estados e Prefeituras Municipais), além das entidades ligadas (Ministérios, Secretarias, Autarquias, entre outras). Quer dizer, chama-se de primeiro setor o setor público, que obedece ao seu caráter público e

exerce atividades públicas. O Estado emprega o dinheiro no setor público em ações para a sociedade. Já o segundo setor é o mercado (empresas), composto por entidades privadas que exercem atividades privadas, ou seja, atuam em benefício próprio e particular. O mercado investe o dinheiro privado nas suas atividades. A atuação do terceiro setor é realizada por meio da produção de bens e prestação de serviços, com o investimento privado na área social. Isso não significa dispensar o governo de suas responsabilidades, mas reconhecer que a parceria com a sociedade permite a formação de uma sociedade melhor.

Para Cardoso (1997), chama-se terceiro setor, em relação ao primeiro setor, que seria o Estado, e ao segundo, que é o setor das atividades lucrativas. Trata-se de um setor independente que não quer “submeter-se nem à lógica do mercado nem à lógica governamental” (CARDOSO, 1997, p.8).

Segundo Lewis (2001), ocorre o que ele denomina de "O novo campo de 'gestão do terceiro setor'", onde as ONGs são representadas como sendo instituições com dois lados distintos, característicos de sua identificação, isto é, que não fazem parte do governo nem são empresas com fins lucrativos. Dessa forma, ele afirma que "as teorias existentes desenvolvidas para outros setores foram longe, mas não o suficiente", e que "muito do seu trabalho tem se preocupado em explicar esta distinção. Portanto, esse tipo de trabalho baseia-se em áreas de teoria da organização 'mainstream' (referência aos setores comerciais e governamentais)". Dessa forma, ele sustenta a ideia de "escolha organizacional", onde, "as teorias sobre a inevitabilidade da mudança organizacional baseada na dependência de recursos e perspectivas ecológicas têm apenas uma aplicação fraca para alguns contextos do terceiro setor" (LEWIS, 2001, p. 20).

Segundo Coelho (2000, p. 60-61), as instituições que se enquadram no terceiro setor têm as seguintes características: são organizações sem fins lucrativos; devem ser estruturadas e autogovernadas; têm como base a filantropia e a caridade; as ações são desenvolvidas próximas à comunidade; apresentam algum grau de voluntariado, tanto no trabalho como no financiamento; são organizadas no sentido de realizar reuniões periódicas com a existência de conselhos.

Para Thompsom (2000), o terceiro setor deve instituir relações com o setor público e o privado mesmo que as lógicas e metodologias de ações desses setores ocorram de maneiras diferentes, o terceiro setor não deve nos resignar a uma visão fragmentada de um conjunto de organização diferentes, sem objetivos comuns:

Se a política se estrutura cada vez mais ao redor do poder e a economia em relação ao lucro, o espaço comum do “Terceiro Setor” são as necessidades humanas, uma certa utopia com relação ao social. O grande desafio é ver como, a partir do social, o

mercado pode ser reinventado, para que satisfaça às necessidades de bens e serviços da maioria da população, e não de minoria. E também como se pode reinventar o Estado enquanto extensão de um contrato social que reflita essa relação, onde as pessoas estejam no centro das preocupações políticas. (THOMPSON, 2000, p.47).

O Terceiro Setor não é e não pode ser substituto da função do Estado. Simultaneamente, ele não é lucrativo nem governamental. Hoje, no interior de cada sociedade, o terceiro setor tem um papel importante na inclusão social do cidadão com qualidade de vida em um desenvolvimento sustentável preservando o meio ambiente.

No mundo globalizado, homens e mulheres, em todos os continentes, nas últimas décadas, têm produzido e aumentado seus espaços de liberdade e de participação. No início da década de 90 surgiu a CIVICUS (World Alliance for Citizen Participation) – Aliança Mundial para a Participação dos Cidadãos, que é uma das primeiras tentativas de se criar uma instituição especificamente voltada para promoção da cidadania ativa e da sociedade civil em escala mundial com apoio de fundações da Europa e da América do Norte.

A CIVICUS inclui outros componentes fundamentais do terceiro setor, como ONGs, associações civis como formas tradicionais de filantropia e autoajuda. Como existe uma demanda de desigualdade social e o desenvolvimento não atende essa desigualdade pelo Estado (público) e nem pelo Mercado (privado), a entidade supracitada tenta ser um meio que se dispõe a reverter o quadro de violência, pobreza e exclusão social que ameaça os princípios de nossa vida comum.

Às vésperas da 68ª Assembleia Geral das Nações Unidas em Nova York no mês de setembro de 2013, chefes de estado, a sociedade civil, organizações multilaterais e fundações privadas se reuniram para discutir as crescentes restrições ora colocadas sobre organizações da sociedade civil (Civil Society Organizations - CSOs) ao redor do mundo. O Presidente dos Estados Unidos da América, Barack Obama, em seu discurso de abertura do Evento de Alto Nível em Apoio à Sociedade Civil (High Level Event on Supporting Civil Society) argumentou que: “precisamos nos preparar para instigar a ação global” contra restrições sobre a sociedade civil. Esta declaração foi preparada pelo centro internacional do direito sem fins lucrativos, por meio da iniciativa espaço cívico, implantada em parceria com o artigo 19, CIVICUS: Aliança Mundial para a Participação do Cidadão, movimento mundial pela democracia.

Para Coelho (2000), os movimentos sociais e as organizações do terceiro setor são diferentes, “pela simples razão de não possuírem uma estrutura formal feita para perdurar no tempo. Movimentos sociais, como sabemos, são episódios e contextuais, e organizações do terceiro setor, ao contrário, vieram para ficar” (COELHO, 2000, p.77).

Com as recentes mudanças do mundo globalizado e com o avanço de novas tecnologias e inovações, além da conexão em rede entre todos os continentes via Internet, as organizações tornaram-se mais interligadas, as atualizações das informações são imediatas, logo o poder público, a comunidade e as organizações privadas começaram a receber demandas da sociedade querendo uma resposta dos serviços básicos ausente na maioria da população onde o governo não dá prioridade nesses serviços básicos.

Com isso, o terceiro setor com a diversidade de atores que possui, começou a consolidar seu papel na sociedade em forma de organização que inclui o aspecto de algumas instituições dedicadas à prestação de serviços nas áreas dos excluídos socialmente na educação, saúde e bem-estar social, como também as organizações em defesa dos direitos segmentos específicos da população, como os negros, as mulheres e povos indígenas, ou promoção do esporte, da cultura e do lazer. A partir de todos esses processos, pode-se incluir nas atividades turísticas o cidadão excluído socialmente na sua comunidade via terceiro setor.

O mundo sempre apresentou crises em todos os aspectos, político, econômico e social. Nesse contexto, o setor público e o setor privado se mantêm sempre em negociação para manter o equilíbrio e a ordem social nos territórios. O terceiro setor tem um papel importante nas atuais crises do mundo globalizado, principalmente com os excluídos dos países pobres. Para Santos (2002):

O processo de globalização, em sua fase atual, revela uma vontade de fundar o domínio do mundo na associação entre grandes organizações e uma tecnologia cegamente utilizada. Mas a realidade dos territórios e as contingências do meio associado asseguram a impossibilidade da desejada homogeneização. (SANTOS, 2002, p. 37).

No Brasil, existe a Organização da Sociedade Civil de Interesse Público, ou OSCIP, cuja finalidade é facilitar o aparecimento de parcerias e convênios com todos os níveis de governo e órgãos públicos (federal, estadual e municipal), permitindo que doações realizadas por empresas possam ser descontadas no imposto de renda. As OSCIPs são ONGs criadas por iniciativa privada, que obtêm um certificado emitido pelo poder público federal.

A lei que regula as OSCIPs é a nº 9.790, de 23 março de 1999, essa lei traz a possibilidade das pessoas jurídicas (grupos de pessoas ou profissionais) de direito privado sem fins lucrativos serem qualificadas, pelo Poder Público. A partir da Lei nº 9.790, as organizações do Terceiro Setor, entre as quais se incluem as ONGs, podem pleitear o certificado de OSCIP junto ao ministério da Justiça. Outra Lei importante na atuação do Terceiro Setor foi a Lei nº 9.608, de 10 de fevereiro de 1998 do Serviço Voluntário, que

permite que entidades sem fins lucrativos possam trabalhar com voluntários, através de um Termo de Adesão específico, sem correr riscos inerentes à legislação trabalhista.

Além disso, para cuidar dos assuntos relacionados às organizações empresariais do terceiro setor, foi fundada a Associação Brasileira de Organizações Não Governamentais – ABONG, caracterizada por ser uma sociedade civil sem fins lucrativos, democrática, pluralista, antirracista e antissexista, que congrega organizações que lutam contra todas as formas de discriminação, de desigualdades, pela construção de modos sustentáveis de vida e pela radicalização da democracia. A ABONG tem sua origem em organizações com perfil político caracterizado pela resistência ao autoritarismo; consolidação de novos sujeitos políticos e movimentos sociais; busca de alternativas de desenvolvimento ambientalmente sustentáveis e socialmente justas; luta contra as desigualdades sociais, econômicas, políticas e civis; a universalização e construção de novos direitos e a consolidação de espaços democráticos de poder.

No turismo o terceiro setor inovou com o surgimento das diversas ONGs ligadas à proteção, conservação do meio ambiente, do patrimônio cultural e histórico, que estão diretamente relacionados com a atividade turística.

2.4 Organizações Não-Governamentais

As ONGs na sua atuação como gestor no processo das atividades turísticas nas comunidades têm o papel de atuar na intervenção e transmissão de conhecimento à comunidade, de modo que seus integrantes, em sua maioria, adquira uma responsabilidade política e se aperfeiçoe sua capacidade na realização de produtos e serviços no segmento turístico. Quanto à atuação, os participantes participarão como gestores no processo das atividades turísticas nas comunidades, administrarão a participação das comunidades no processo decisório, objetivando a tomada de decisões participativas, de acordo com os recursos disponíveis. Identificar e verificar se as ONGs no Polo Costa das Dunas/RN atuam na área do turismo de maneira adequada nos projetos desenvolvidos estão relacionados aos componentes do SISTUR, envolvendo atividade turística na gestão administrativa e operacional no turismo do Polo Costa das Dunas/RN, resultados e influência. O Sistema de Turismo (SISTUR), ou seja, O Modelo Referencial do Sistema de Turismo – SISTUR, que é um instrumento de ampla análise do setor turístico, servirá de base para avaliação do nosso estudo.

Para Fernando (2009, p.12), “As características inerentes às ONGs e a evolução de seu papel têm profundas implicações no tipo de gestão praticado por elas”. Após a

realização de uma sequência de entrevistas com dirigentes dessas organizações, localizadas no Rio de Janeiro, foram obtidos dados interessantes em consideração ao gerenciamento dessas organizações, concluindo-se que:

- o trabalho nas ONGs pesquisadas é motivado por um ideal compartilhado pelos membros que as compõem, principalmente sua equipe de técnicos e direção;
- o planejamento de suas atividades está sujeito às fontes de financiamento. Esse processo de planejamento, embora nem sempre formalizado num plano, caracteriza-se pela participação dos membros das ONGs e de consultores;
- nem sempre as ONGs têm uma ideia clara de sua missão, de forma a delimitar suas ações, fixar objetivos e metas e avaliar seus resultados;
- na ânsia de atender à comunidade, o que basicamente determina a inclusão de um novo projeto ou atividade aos já em andamento é a disponibilidade de agenda e o interesse de cada membro do corpo técnico, provocando um desgaste muito grande, devido ao excesso de horas de trabalho, sem possibilidade de avaliar o retorno para a entidade;
- os membros das ONGs possuem alto grau de compartilhamento das atividades a serem desenvolvidas, porém nenhuma sistematização dos dados para efeito de avaliação do desempenho gerencial;
- sua organização prima pela informalidade, praticamente sem normas e procedimentos escritos, o que traz para si agilidade, mas dificulta sua gestão, porque as funções e as responsabilidades de seu pessoal não são claramente definidas;
- o tipo de trabalho que realizam apresenta dificuldades para ser avaliado, seja por seu efeito de longo prazo, seja por seu caráter mais qualitativo;
- o produto de seu trabalho, em geral, não é vendido, o que torna sua produção dependente ora de doações ora de financiamentos por meio de projetos. (FERNANDO, 2009, p.12-13).

Segundo Bourdieu (1995), o governo não consegue, em alguns segmentos sociais, fornece condições para atender às necessidades básicas da comunidade:

A deterioração generalizada das condições de vida no gueto atingiram um nível tal que o setor público não consegue mais retomar sua função mínima de fornecimento de bens coletivos, segurança, moradia, saúde, educação, justiça. (BOURDIEU, 1995, p. 173).

As mudanças de Perfil das ONGs ocorreram principalmente com as demandas sociais nas últimas décadas. Para Doimo (1995):

A mudança do perfil das ONGs não é circunstancial. Se, nos anos 70/80, as palavras-chaves eram educação popular e direitos humanos, nos anos 90 passaram a girar em torno da ecologia, da democratização, das diferenças inerentes à sociedade civil, da diversidade cultural e, enfim, dos direitos da cidadania. (DOIMO, 1995, p. 209).

Com a implantação da atividade turística nas comunidades, de acordo com suas potencialidades turísticas, as ONGs apresentam uma função importante como gestoras nesse processo para integrar todas as partes envolvidas respeitando suas características e gerando benefícios que atendam às demandas sociais, que serão minimizadas, oportunizando uma inclusão social. Para Rabahy (2003, p.60) “O impacto do turismo nas condições econômicas e sociais dos países se manifesta de forma diferenciada, segundo as características e tipicidade de cada localidade”.

No Polo Costa das Dunas/RN temos comunidades com baixo desenvolvimento econômico e social, embora possuam potencial turístico a explorar. As ONGs podem atuar nessas comunidades com projetos de geração de empregos voltados para a atividade turística, melhorando a qualidade de vida e bem-estar social das pessoas que compõem esses cenários.

Para Rabahy (2003, p.68) “O emprego gerado pelo turismo tem mais importância para os países menos desenvolvidos”.

Como a atividade do turismo cresce a cada ano, causando, muitas vezes, grandes impactos sociais e ambientais, há uma preocupação mundial em defesa do meio ambiente e do respeito às diferenças culturais, envolvendo governos, sociedade civil, ONGs, os movimentos sociais e terceiro setor.

Segundo Doimo (1995), as ONGs tiveram dificuldades devido às peculiaridades apresentadas em seu processo de formação, mas cresceram: “Mesmo sem terem formato precisamente delineado ou um lugar sócio-político claramente definido nas relações entre Estado e sociedade, as ONGs multiplicaram-se enormemente ao longo dos últimos vinte anos”. (DOIMO, 1995, p.152).

Ampliando também a demanda de criação de novas instituições para atender as necessidades da população tornando mais complexas. Desse modo no processo de gestão foi necessária a definição de leis que dizem respeito aos direitos e obrigações dos indivíduos em cada sociedade conforme o artigo 40 do Código Civil brasileiro de 2002, que classifica as pessoas jurídicas (admitidas pelo Direito brasileiro) de direito público (interno ou externo), como fundações públicas e autarquias, e de direito privado, como associações e organizações religiosas. As primeiras encontram-se no âmbito de disciplina do direito público, e as últimas, no do direito privado.

Pessoas jurídicas de direito público interno. O Art. 41 do Código Civil brasileiro, de 2002, declara que as pessoas jurídicas de direito público interno se dividem em entes de administração direta União, Estados, Distrito Federal e Territórios e Município e entes de administração indireta, como é o caso das autarquias (como o INSS) e das demais entidades de caráter público criadas por lei, como por exemplo: as fundações públicas de direito público (função pública). Sua existência legal (personalidade), ou seja, sua criação e extinção, decorre de lei.

Pessoas jurídicas de direito público externo. No Art. 42 do Código Civil brasileiro, de 2002, sem equivalência no Código Civil de 1916, são pessoas jurídicas de direito público externo os Estados estrangeiros e todas as pessoas que forem regidas pelo direito internacional público. São exemplos de pessoas jurídicas de direito público externo as

nações estrangeiras, Santa Sé e organismos internacionais (ONU, OEA, EU, MERCOSUL, UNESCO, FAO etc.).

Pessoas jurídicas de direito privado. De acordo com o Art. 44 do Código Civil brasileiro de 2002, são pessoas jurídicas de direito privado: as associações, as sociedades, as fundações, as organizações religiosas, os partidos políticos e as empresas individuais de responsabilidade limitada. São instituídas por iniciativa de particulares e dividem-se em duas categorias: de um lado, as estatais, de outro, as particulares. Para essa classificação interessa a origem dos recursos empregados na constituição da pessoa, posto que são estatais aquelas para cujo capital houve contribuição do Poder Público (sociedades de economia mista, empresas públicas) e particulares as constituídas apenas com recursos particulares. A pessoa jurídica de direito privado particular pode revestir seis formas diferentes: a fundação, a associação, a cooperativa, a sociedade, a organização religiosa e os partidos políticos.

2.4.1 Gestão de ONGs– Funções gerenciais

Na Teoria Neoclássica é também denominada Escola Operacional ou Escola do Processo Administrativo, pela sua concepção da Administração como um processo de aplicação de princípio de funções para alcance de objetivos.

Para Fernando (2009), na gestão administrativa das ONGs, a finalidade é atingir os objetivos. Gerenciar é determinar objetivos e dispor recursos para atingi-los. O Gerente deve avaliar a utilização dos recursos analisados, o planejado com o executado, e qual o recurso disponível para viabilidade do alcance dos objetivos da organização. Segundo este autor, “avaliamos a gerência, portanto, devemos nos valer das medidas de eficiência, eficácia e efetividade” (FERNANDO, 2009, p. 18).

Segundo Leon C. Megginson (1986), pode-se definir Administração como trabalhar com as pessoas para determinar, interpretar e alcançar os objetivos organizacionais pelo desempenho das funções de planejamento, organização, direção e controle.

Fernando (2009), afirma que na Gestão de ONGs:

As funções gerenciais essenciais ao trabalho do gerente são: planejamento, organização, direção e controle. Essas funções devem ser entendidas como um ciclo que se repete dentro da organização e que está relacionado com a previsão, a divisão do trabalho, a execução e o acompanhamento, (FERNANDO, 2009, p.21).

Para Jucius (1970), na administração o administrador deve tomar conta dele próprio, além de suas funções como tal, dos fatores humanos que estão sob sua administração e do fator que é objeto de sua administração. “Para administrar de maneira eficiente ele deverá reunir os técnicos para o trabalho. Coordenando o planejamento, a organização, a

direção e o controle do trabalho desempenhado pelos outros”. (JUCIUS, 1970, p.18). As descrições das funções administrativas são:

O planejamento é a função administrativa que determina antecipadamente que grupo de indivíduos deve o que, e como as metas devem ser atingidas. A organização é a função administrativa de congregar os diversos recursos e fatores necessários para a execução dos planos após o seu estabelecimento. Direção é a função administrativa de gerir a organização à medida que esta ativamente executa os planos. Controle é a função administrativa de regular e restringir atividades, (JUCIUS, 1970, p.19).

Fernando (2009) define que as principais funções gerenciais na gestão de ONGs são as seguintes:

Planejamento é o processo de estabelecer antecipadamente a finalidade da organização, escolher objetivos e prever as atividades e os recursos necessários para atingi-los. Organização é a função gerencial que compreende a capacidade ou a ação de agrupar pessoas e recursos, definindo atribuições, responsabilidades e relações entre indivíduos e grupos, de modo a possibilitar o atingimento dos objetivos da organização. Direção é a ação de conduzir e motivar pessoas a executarem suas tarefas a fim de alcançar os objetivos organizacionais. Controle é a função que compara as ações planejadas com os resultados obtidos. A partir dessa análise é possível dar início a eventuais correções nos rumos definidos pela organização. (FERNANDO, 2009, p.27, 55, 79 e 95).

2.5 Sistemas de Turismo – SISTUR

Beni (2008, p.18) fala que “O turismo é uma atividade que resulta do somatório de recursos naturais do meio ambiente, culturais, sociais e econômicos e, assim, o campo de seu estudo é abrangente, complexo e multicausal”.

Logo, o turismo é visto como atividade que resulta num conjunto de diversos fatos ou coisas dos recursos naturais do meio ambiente, culturais, sociais e econômicos, fazendo com que o campo de seu estudo contenha uma infinidade de coisas, que abarca e compreende vários elementos, e/ou aspectos distintos, cujas múltiplas formas possuem relações de interdependência e é constituído por várias causas. Para organizar esse imenso complexo de fatores – são causas e efeitos intervenientes, não se podendo afirmar, com certeza, antes mera especulação simplista, que fatores decidem a atividade turística e que não a determinam.

Para Beni (2008, p.18), a partir da Teoria de Sistemas, pode-se desenvolver um estudo circunstanciado sobre o turismo, no sentido de identificar os seus elementos com os respectivos atributos e as relações de causa e efeito, a fim de se delinear, com clareza, a extensão abrangida pelo Sistema de Turismo – SISTUR. Porém faz-se necessário, ainda, explorar outros sistemas para delimitar o campo de atuação do SISTUR.

Para Beni (2008, p.18), em seu estudo de análise da estrutural do turismo, “A atividade do Turismo surge em razão da existência prévia do fenômeno turístico, que é um processo cuja ocorrência exige a interação simultânea de vários sistemas com atuações que se

somam para levar ao efeito final”. Percebemos que Bertalanffy em seus estudos em biologia recomendava que se deve estudar sistemas globalmente e o SISTUR requer também a interação simultânea de vários sistemas.

Os recursos naturais no sistema SISTUR necessitam de uma análise da estrutura e delimitação de limites de toda atividade turística no contexto em que ela se processa e o campo de sua abrangência. Nesse caso, as ONGs que atuam no turismo no Polo Costa das Dunas/RN integram os elementos ordenados que constituem as relações do sistema com todos os componentes que a ele estão ligados nos projetos desenvolvidos por tais instituições, amparando-se no Modelo Referencial do SISTUR.

No desenvolvimento da teoria do SISTUR, ao se analisar os cinco elementos que constituem as relações do sistema com todos os três componentes que a ele estão ligados, em interdependência, estrutura-se o Modelo Referencial do SISTUR.

Os cinco elementos que constituem as relações dos sistemas com todos os componentes do SISTUR são:

1. Estudo do espaço turístico, abrangendo o levantamento de:
2. Perfil socioeconômico da área receptora, compreendendo o levantamento de:
3. Estudo da ordenação geopolítica e administrativa da área receptora, compreendendo a necessidade do levantamento de:
4. Estudo e previsões do comportamento do mercado de turismo na área receptora, compreendendo a análise de clusters e o levantamento de;
5. Diagnóstico do turismo na área receptora, analisando-se seu potencial de influência no processo de desenvolvimento econômico.

Segundo Beni (2008), os componentes do sistema nada mais são do que os subsistemas identificados nos conjuntos:

- 1- Relações Ambientais (RA);
- 2- Organização Estrutural (OE);
- 3- Ações Operacionais (AO).

Os componentes representados na Figura 02 estão interligados no Modelo Referencial do SISTUR.



Figura 02: Representação Gráfica da Sobreposição dos três conjuntos do SISTUR. e suas inter-relações.

Fonte: ADAS. Melhem, Geografia. São Paulo, Moderna, 1999.v.3.

Adaptação pelo autor para o SISTUR do Diagramas do geógrafo Yves Lacoste, 1999.

Os três componentes necessários à operação do SISTUR estão relacionados a doze subsistemas, ou seja, a operação do SISTUR ocorre das interligações ou inter-relações dos subsistemas do SISTUR, apresentados no Quadro 03, a seguir:

Os conjuntos	Os subsistemas
1- Relações Ambientais (RA)	1-Ecológico
	2- Social,
	3- Econômico
	4- Cultural
2- Organização Estrutural (OE)	5- superestrutura
	6- Infraestrutura
3- Ações Operacionais (AO)	7- Mercado
	8- Oferta
	9- Demanda
	10- Produção
	11- Distribuição
	12- Consumo

Quadro 03: Componentes do sistema SISTUR e seus subsistemas
 Fonte: Adaptado pelo autor do Sistema de Turismo SISTUR, Beni, 2008.

Os subsistemas do SISTUR estão sendo representados por um polígono dodecágono. Cada lado é representado por um subsistema do SISTUR que estão inter-relacionados. Esse polígono dodecágono mostra uma visão de como se pode trabalhar com os estudos da Escola Americana, dos pesquisadores: Norbert Wiener e Arturo Rosenblueth Stearns. Mais recentemente, a escola americana expandiu-se extraordinariamente, subdividindo-se em correntes complementares, das quais se poderiam destacar: (a) a corrente (importantíssima) da Pesquisa Operacional; (b) a corrente da Teoria Geral dos Sistemas; e (c) a corrente da Ciência da Computação, esta última representando, atualmente, o campo mais dinâmico da aplicação da Teoria Geral dos Sistemas. O autor cria o Sistema de Turismo (SISTUR), aplicável na Teoria Geral de Sistema. Os resultados da utilização do SISTUR são de aplicação e interpretação, já que derivam dos subsistemas envolvidos no contexto, em conformidade com a atividade do turismo.

O polígono dodecágono, na Figura 03, representa os doze subsistemas do SISTUR que contribuem no seu processo, oferecendo técnicas de planejamento e controle na estruturação e operacionalização do SISTUR. A Figura 03 abaixo representa o polígono dodecágono:

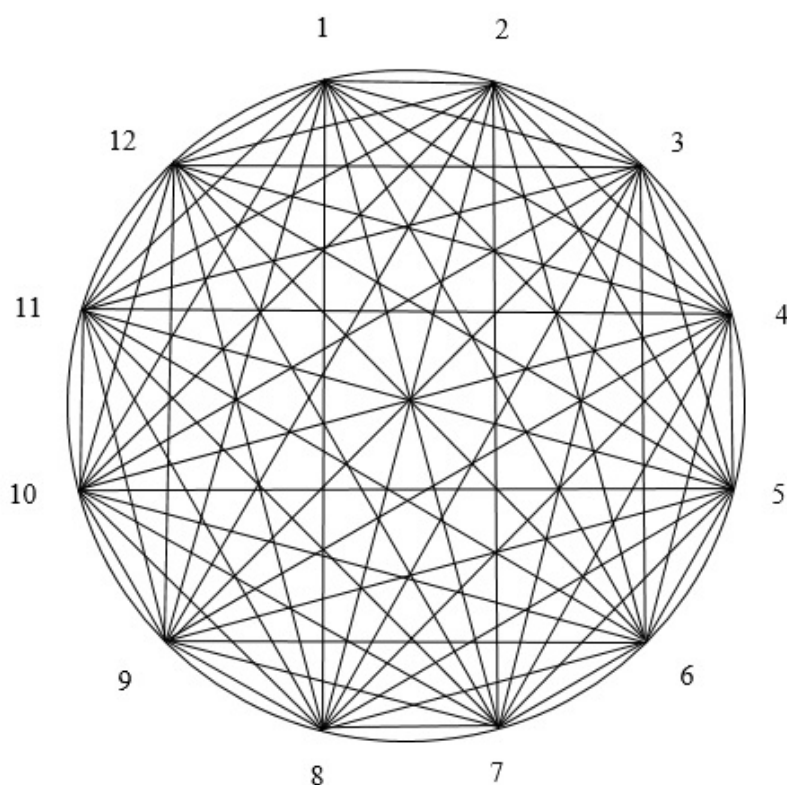


Figura 03: O processo do SISTUR em interação com seus subsistemas representa pelo polígono dodecágono.
Fonte: Adaptado pelo autor do Sistema de Turismo SISTUR, Beni, 2008.

Caracterização do SISTUR

Conceitos de alguns termos usados no SISTUR para podermos ter uma visão da operacionalização do SISTUR:

O que é turismo?

O que é atividade turística?

O que é SISTUR?

Quais os recursos naturais no sistema SISTUR?

Quais os elementos dos SISTUR?

Quais os componentes do SISTUR?

Quais os subsistemas do SISTUR?

O que é fenômeno turístico para o SISTUR?

Quais as causas e efeitos no SISTUR? Atributos e as relações de causa e efeito?

Quais as funções do SISTUR?

Quais os operadores do SISTUR?

O que é turismo? O turismo é uma atividade que resulta do somatório de recursos naturais do meio ambiente, culturais, sociais e econômicos e, assim, o campo de seu estudo é abrangente, complexo e multicausal. (BENI, 2008, p.18).

O que é atividade turística? A atividade do Turismo surge em razão da existência prévia do fenômeno turístico, que é um processo cuja ocorrência exige a interação simultânea de vários sistemas com atuações que se somam para levar ao efeito final. (Idem, 2008, p.18).

O que é SISTUR? O SISTUR é uma metodologia de estudo dos fenômenos turísticos elaborada pelo professor Mário Carlos Beni (1998).

Quais os recursos naturais no sistema SISTUR? Os recursos naturais são do meio ambiente, culturais, sociais e econômicos. (Idem, 2008, p.18).

Quais os elementos dos SISTUR? São cinco elementos: **1**-Estudo do espaço turístico; **2**-Perfil socioeconômico da área receptora; **3**-Estudo da ordenação geopolítica e administrativa da área receptora; **4**-Estudo e previsões do comportamento do mercado de turismo na área receptora; **5**-Diagnóstico do turismo na área receptora, analisando-se seu potencial de influência no processo de desenvolvimento econômico. (Idem, 2008, p.18 e 19).

Quais os componentes do SISTUR? São três componentes: **1**- Relações Ambientais (RA). **2**- Organização Estrutural (OE); **3**- Ações Operacionais (AO). (Idem, 2008, p.49).

Quais os subsistemas do SISTUR? São doze subsistemas: **1**-Ecológico; **2**- Social; **3**- Econômico; **4**- Cultural; **5**- superestrutura; **6**- Infraestrutura; **7**- Mercado; **8**- Oferta; **9**- Demanda; **10**- Produção; **11**- Distribuição; **12**- Consumo. (Idem, 2008, p.50).

O que é fenômeno Turístico no SISTUR? É um processo cuja ocorrência exige a interação simultânea de vários sistemas com atuações que se somam para levar ao efeito final. (Idem, 2008, p.18).

Segundo Beni (1990), para melhor visão do fato e do fenômeno do turismo, distinguem-se três linhas diferentes de análise teórica da atividade turística:

- a) a primeira se coloca na perspectiva de produção e envolve uma pluralidade de empresas que atuam no setor, algumas das quais operam a transformação de matéria-prima em produto acabado, enquanto outras oferecem bens e serviços já existentes;

- b) a segunda linha conceitual refere-se à distribuição do produto ao consumidor. Aqui há uma visível analogia entre a atividade de produção com a de distribuição, pois sendo um setor no qual se produzem preferencialmente serviços, é também um setor de atividade no qual o momento produtivo pode corresponder ao distributivo, com a passagem dos bens e serviços turísticos diretamente do produtor ao consumidor;
- c) a terceira linha de raciocínio consiste em identificar e estabelecer as condicionantes da viagem e os componentes comportamentais do viajante, isto é, a origem da viagem, os meios de transporte utilizados, a natureza da viagem, o tempo de permanência no local, os equipamentos receptivos solicitados, suas motivações, necessidades e preferências, o grau de participação nas atividades turístico-recreativas de sua destinação - a estrutura de gastos -, e a estratificação socioeconômica do consumidor.

Sintetizando, para efeito de melhor compreensão das três linhas indicadas, pode-se dizer que a primeira procura saber quais os segmentos produtivos e empresas que devem denominar-se especificamente turísticas, o conjunto das quais indica o setor turismo na economia; a segunda procura definir as relações do turismo com o resto da atividade econômica para o que se serve das definições de turismo provenientes da primeira, que considera a atividade a partir do lado da oferta e a última que o faz a partir da demanda; a terceira gira em torno da própria definição do turista, cujas atividades, por extensão, permitem determinar o que se entende por turismo.

O que são os fatores no SISTUR? São causas e efeitos das relações na atividade turística. (BENI, 2008, p.18).

O que são as causas e efeitos no SISTUR? São os atributos e as relações na atividade turística. (Idem, 2008, p.18).

O que são as funções no SISTUR?

São o relacionamento de uma série de funções inerente à natureza da atividade de Turismo, como, por exemplo, o tempo de permanência na área receptora, entre outras. Temos funções primárias e inerentes à atividade; funções derivadas que ampliam e consolidam o contexto em que ela se processa, contidas no ambiente natural, cultural, social e econômico, e nas funções de organização e operacionalização. A partir dessa base conceitual, pode-se configurar o diagrama de contexto do Sistema de Turismo, que permite visualizar três grandes conjuntos: relações ambientais, organização estrutural e ações operacionais, bem como seus componentes básicos e as funções primárias atuantes em cada um dos conjuntos e em interação no sistema total (Figura 4). MODELO REFERENCIAL DO SISTEMA DE TURISMO – SISTUR

Quais os operadores do SISTUR?

Os operadores do SISTUR são dispositivos que expressam as variáveis, os indicadores, os índices e outros dados relacionados com os componentes do SISTUR. Eles não só permitem a representação da ação do Sistema em um momento dado, como também possibilitam a qualificação e a quantificação das funções primárias e derivadas da atividade turística. (BENI, 2008, p.279).

Os operadores do SISTUR são os seguintes: Distribuição dos operadores na estrutura do sistema; Operadores do SISTUR – Subsistema da oferta e do diferencial turístico; Operadores do SISTUR – Subsistemas da demanda de Turismo.

Beni (2008), para se ter uma visão simplificada estrutural do turismo no SISTUR, sintetiza: Objetivo do SISTUR; Ambiente do SISTUR; Recursos do SISTUR; Componentes do SISTUR e Administração do SISTUR.

Objetivo do SISTUR. Organizar o plano de estudos da atividade de turismo, levando em consideração a necessidade, há muito tempo verificada nas obras teóricas e pesquisas publicadas nos países a que se tem acesso, de fundamentar as hipóteses de trabalho, justificar posturas e princípios científicos, aperfeiçoar e padronizar conceitos e definições, e consolidar condutas de investigação, para instrumentar análises e ampliar a pesquisa, com a consequente descoberta e desenvolvimento de novas áreas de conhecimento do setor.

Ambiente do SISTUR. A conceituação do que venha a ser o ambiente do Sistema é uma questão complexa, que foge a todo esforço no sentido de delimitá-lo. O ambiente é alguma coisa que está fora do controle do Sistema, mas é também algo que determina em parte o funcionamento do Sistema. Na concepção do SISTUR, pode-se depreender claramente que os subsistemas – Ecológico, Econômico, Social e Cultural – foram agrupados no Conjunto das Relações Ambientais, pois, enquanto sistemas isolados na sua concepção maior estão “fora” do Sistema ao mesmo tempo em que, como sistemas antecedentes e controlantes, com ações específicas que influenciam decisivamente a atividade de turismo, acham-se dentro do Sistema. O mesmo se verifica com todos os demais Conjuntos de Subsistemas.

Recursos do SISTUR. Os recursos são o reservatório geral, a partir do qual as ações específicas do sistema podem ser formadas, isto é, encontram-se dentro do sistema, sendo os meios que utiliza para desempenhar suas tarefas. As ações específicas são recebidas pelos conjuntos de subsistemas, atuando em interação com seus componentes. Nesse sentido, as ações do Conjunto das Relações Ambientais do Sistema que envolvem subsistemas distintos e autônomos à primeira vista, tais como, por exemplo, o Ecológico e o Econômico, ao serem evocadas para justificar e determinar funções da atividade de turismo, convertem-se em ações

específicas do Sistema. Para ilustrar uma ação específica econômica no turismo tem-se a taxa de cobertura das importações. As ações específicas são identificadas a partir do tratamento sistêmico das resultantes dos operadores e constituem o elenco de "inputs" que, processados, podem gerar resultados diretos satisfatórios ou não. Neste último caso, há que se proceder a ajustes para a retroalimentação.

Componentes do SISTUR. Os componentes do Sistema nada mais são do que os subsistemas identificados nos Conjuntos das Relações Ambientais, da Organização Estrutural, e das Ações Operacionais do SISTUR, quais sejam, os subsistemas Ecológico, Econômico, Social, Cultural, da Superestrutura, da Infraestrutura, do Mercado, da Oferta, da Demanda, de Produção, de Distribuição e de Consumo (Figura 4).

Administração do SISTUR. Administração do Sistema entende-se pela criação de planos que envolvem os objetivos globais, o ambiente, a utilização dos recursos e os componentes. Atualmente, entende-se por Administração do Sistema, o processo de controle de seu rendimento, sendo que os procedimentos desse controle operam em caráter excepcional, por exemplo, nas operações de um componente, interferindo nele somente quando há um excessivo desvio de sua ação específica. Convém ressaltar que a administração do sistema não apenas engendra os planos do Sistema, mas deve também assegurar que estes sejam executados de acordo com os objetivos originais; se não forem, a administração deve determinar por que não o são, reavaliando pelo processo de retroalimentação de intervenção, em qualquer parte do Sistema, para os ajustes ou mudanças que se fizerem necessários. A Administração do Sistema é o único controle efetivo de que se dispõe para indicar as causas dos desajustes entre os Conjuntos de Subsistemas em relação ao Sistema Global, e determinar procedimentos de correção e de retomo ao equilíbrio, para otimizar as relações entre funções e operadores. No caso do SISTUR, o processo de controle de seu rendimento é feito através do Subsistema da Superestrutura que, na realidade, constitui o instrumento de Administração do Sistema Global. (BENI, 2008, p.47-49).

A partir da base conceitual pode-se configurar o diagrama de contexto do Sistema de Turismo, que permite visualizar três grandes conjuntos: o das Relações Ambientais, o da Organização Estrutural e o das Ações Operacionais, bem como seus componentes básicos e as funções primárias atuantes em cada conjunto e em interação no sistema total, conforme a Figura 04: Modelo referencial do sistema de turismo – SISTUR.

MODELO REFERENCIAL DO SISTEMA DE TURISMO – SISTUR

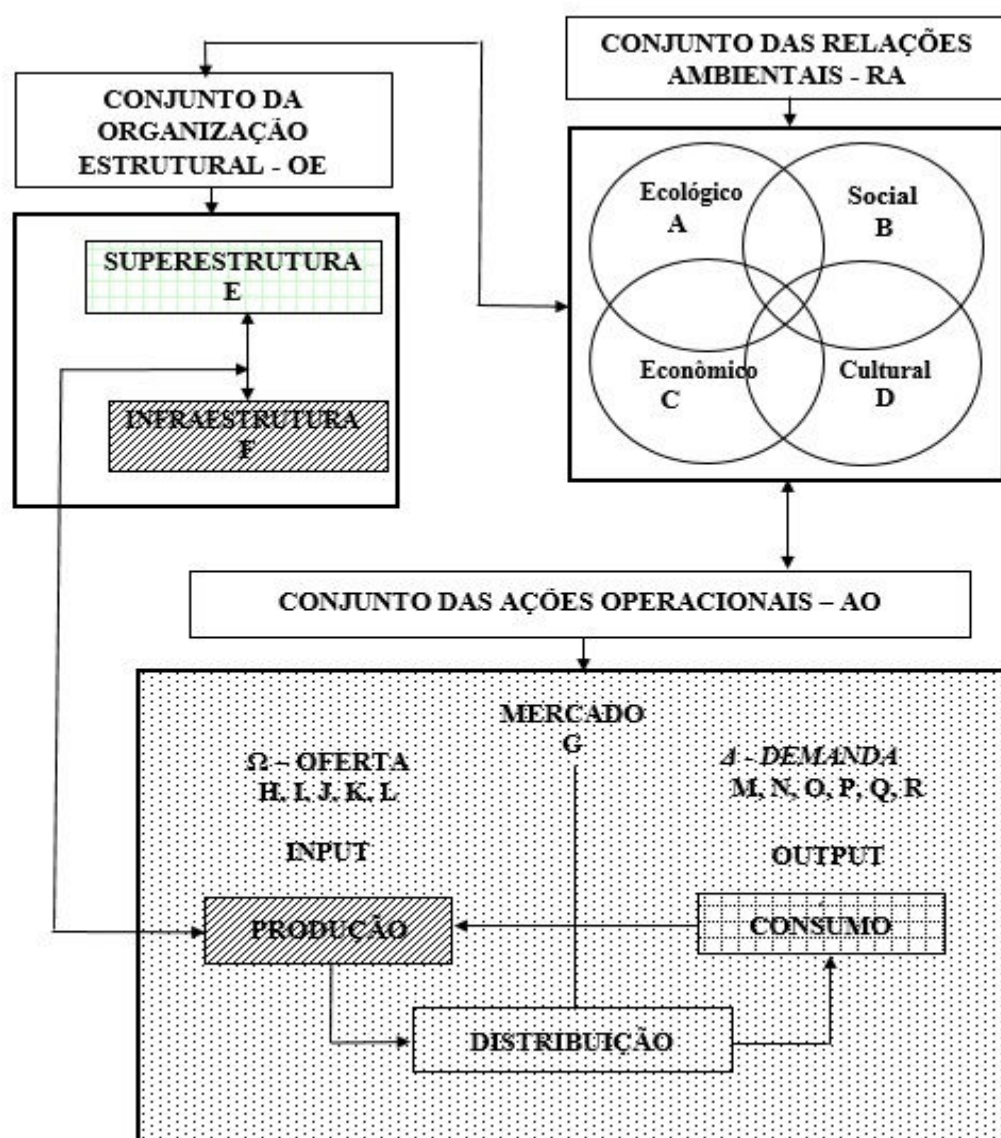


Figura 04: Modelo referencial do sistema de turismo – SISTUR.
 Fonte: Mário Carlos Beni, 2008, p. 50. Adaptação pelo autor.

3 METODOLOGIA

3.1 Caracterização da Pesquisa

O objeto de investigação deste estudo visa pesquisar o papel e atuação das ONGs no segmento do turismo no terceiro setor do Polo Costa das Dunas/RN, aplicou-se como referencial teórico o Sistema de Turismo – SISTUR.

Como já relatamos, a atenção da pesquisa foi voltada a dois aspectos categóricos das ONGs, quais sejam: 1) o papel das ONGs na intervenção e transmissão de conhecimento à comunidade, de modo que seus integrantes, em sua maioria, adquira uma responsabilidade política e aperfeiçoe sua capacidade na realização de produtos e serviços do segmento turístico, desenvolvendo no cidadão da comunidade um maior interesse político para atuar com liberdade no processo democrático e social; 2) Quanto à atuação, os participantes das ONGs desempenharão o papel de gestores no processo das atividades turísticas nas comunidades, administrarão a participação das comunidades no processo decisório, objetivando a tomada de decisões participativas e de acordo com os recursos disponíveis. No tocante à participação, serão identificadas quantas e quais são as ONGs que atuam no Polo Costa das Dunas/RN, identificando seus perfis e projetos de atuação na atividade do turismo.

Serão aplicados entrevistas e questionários, com perguntas baseadas no objetivo desta pesquisa, buscando identificar e verificar se as ONGs têm o papel e atuação na área do turismo, de maneira adequada ao desenvolvimento das atividades turísticas na gestão administrativa e operacional, incorporados às comunidades locais em estudo. Para responder as entrevistas e os questionários são os gestores das ONGs que propiciarão levantar dados qualitativos e quantitativos sobre as ONGs, bem como suas atuações junto às comunidades locais, no tocante ao segmento turístico. Todo esse processo deve estar inserido no Sistema de Turismo – SISTUR. O modelo de entrevista a ser utilizado é do tipo aberta enquanto o questionário é do tipo misto, por apresentar questões abertas e fechadas.

A presente pesquisa é do tipo exploratória. Segundo Vergara (1997, p. 45), “a investigação exploratória é realizada em área na qual há pouco conhecimento acumulado e sistematizado. Por sua natureza de sondagem, não comporta hipóteses que, todavia, poderão surgir durante ou no final da pesquisa”. É também do tipo descritiva, que, para Vergara (1997, p. 45), “a pesquisa descritiva expõe características de determinada população ou de determinado fenômeno, pode também estabelecer correlações entre variáveis e definir sua natureza. Não tem compromisso de explicar os fenômenos que descreve, embora sirva de base

para tal explicação”. As informações obtidas das ONGs ocorreram via Internet, no período de janeiro a maio de 2015, via amostra intencional das Organizações Não-Governamentais que trabalham na área do turismo no Polo Costa das Dunas/RN.

3.2 População e Amostra

Segundo Toledo (1985, p. 16), “a população é o conjunto constituído por todos os indivíduos que apresentem pelos menos uma característica comum, cujo comportamento interessa analisar (inferir)”.

Para Fonseca (2010, p. 111), o conceito de população ou universo estatístico é a seguinte: “é um conjunto de indivíduos ou objetos que apresentam pelo menos uma característica em comum. A população pode ser finita ou infinita. Na prática, quando uma população é finita, com um número grande de elementos, considera-se como população infinita”.

Como o objetivo desta pesquisa é buscar identificar e verificar se as ONGs atuam na área do turismo, de maneira adequada ao desenvolvimento das atividades turísticas na gestão administrativa e operacional, logo realizou-se uma busca na internet com as palavras: ONGs do Polo Costa das Dunas/RN, organizações do terceiro setor do Polo Costa das Dunas/RN, no segmento do turismo.

Em função da viabilidade para a realização do projeto, escolhemos estudar o Polo Costa das Dunas, no qual identificamos 107 ONGs, atuando em vários segmentos/áreas. Em decorrência do objetivo da pesquisa foi realizada uma triagem, visando a atuação na área de turismo. Dentre as ONGs que atuam na área estudada obtivemos êxito no enquadramento do perfil da pesquisa das três instituições que foram pesquisadas.

Através de uma análise cautelosa das ONGs levantadas, selecionando as que atuam nos projetos que envolvem a área de turismo, fazendo interpretação e cruzamentos dos dados oferecidos na internet e contatos por e-mail e telefônicos, mais ONGs foram excluídas, passando a amostra final para três ONGs, as quais têm projetos que envolvem a área do turismo, atendendo ao objeto de estudo desta pesquisa, que é avaliar o papel e atuação das ONGs no setor de turismo do Polo Costa das Dunas/RN, identificando seus perfis e projetos.

As ONGs selecionadas foram pesquisadas por meio de entrevistas e questionários, estruturados, com a visita pessoal do pesquisador, nos meses de janeiro a maio de 2015.

A população a ser estudada na presente pesquisa são os dirigentes das ONGs do Polo Costa das Dunas/RN. Esses entrevistados fazem parte do processo de gestão das ONGs e são os sujeitos da pesquisa que serão entrevistados no período de janeiro à maio de 2015. De

acordo com Vergara (1997, p.50), “sujeitos da pesquisa são as pessoas que fornecerão os dados de que você necessita. Às vezes, confunde-se com “universo e amostra”, quando estes estão relacionados com pessoas”.

Para Toledo (1985, p.17), o conceito da amostra em estatística é “um subconjunto, uma parte selecionada da totalidade de observações abrangidas pela população, através da qual se faz juízo ou inferência sobre as características da população”. Essas características da amostra são chamadas de estatística (descritiva).

A descrição da amostra que será pesquisada dar-se-á através da comumente chamada Estatística Descritiva. O conceito, para Fonseca (2010), é:

Considerando-se a impossibilidade, na maioria das vezes, do tratamento de todos os elementos da população, retira-se uma amostra. Para os propósitos dessa apresentação, admite-se que uma amostra já tenha sido escolhida de conformidade com alguma técnica de amostragem. (FONSECA, 2010, p.111).

3.3 Coleta de Dados

Os instrumentos de pesquisa que serão utilizados neste estudo serão o questionário e entrevista. Na entrevista, temos somente questões abertas. Esta pesquisa tem caráter exploratório, sendo adequada para apurar opiniões e atitudes explícitas e conscientes dos entrevistados, pois utiliza instrumentos estruturados, como os referidos acima.

Seu ponto de partida se deu através de pesquisa bibliográfica prévia, seguido de pesquisa eletrônica, em sites de busca, para definir e selecionar as organizações a serem pesquisadas.

A coleta de dados será feita pelo próprio pesquisador, pois sua presença na coleta dos dados servirá para obter as informações que os questionários não alcançam.

3.4 Técnicas de Análise dos Dados

A análise dos dados é apresentada por quadro, gráfico e tabela, de maneira sintética. As informações obtidas relacionadas ao comportamento de variáveis numéricas e qualitativas são levantadas através de processo de pesquisa.

Com os dados obtidos na pesquisa, esses são ordenados e organizados para, assim, serem analisados e interpretados. Para isto, são codificados e tabulados. A estatística descritiva é usada para analisar o material obtido da pesquisa. A interpretação serve para expor o verdadeiro significado do material que se apresenta em termos das intenções de estudo desta pesquisa.

Com base nos resultados alcançados da pesquisa é possível concluir e expor novos princípios e generalizações apropriadas. Com esse procedimento, podemos identificar as ONGs que atuam no segmento do turismo, analisando seu papel, suas atividades e ações.

4 TURISMO E TERCEIRO SETOR, ANÁLISE E DISCUSSÕES

4.1 Identificações e Caracterizações de ONGs Atuantes

Com base na aplicação da entrevista, tem-se identificada:

INSPIRA – Instituto para a Salvaguarda das Paisagens Imponentes e dos Refúgios Ambientais.

INSPIRA	Endereço	Rua: Cel. Costa Pinheiro, 1263 – Bairro Tirol, - Natal / RN. CEP: 59015-050.
	Site:	--
	Data da entrevista	17-06-2015.
	Local	Natal/RN.
	Telefone	(84) 3201-2077.
	E-mail	davidmhassett@ouhook.com
	Nome do entrevistado	David Maurice Hassett
	Função	Presidente - David Maurice Hassett.

Quadro 04: Informações da INSPIRA.

Fonte: própria pesquisa, 2015.

O INSPIRA origina-se em 2008/2009 na Cidade de Natal Capital do Estado do Rio Grande do Norte, Brasil. O local de desenvolvimento de suas atividades de gestão administrativas é na Cidade de Natal e sua instalação predial é alugada. As atividades operacionais são no Município de Jucurutu e a outra na Praia de Pipa as instalações prediais são próprias. O tempo de atuação na área gestão que envolvem a atividade turística são de seis anos.

OCEÂNICA – Educação, Pesquisa e Conservação.

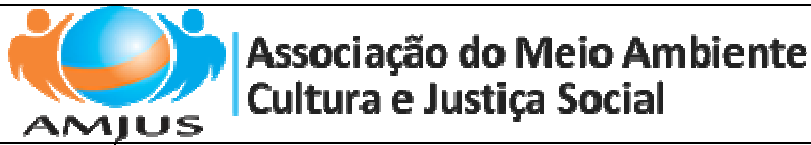
		
OCEÂNICA	Endereço	Rua: Maria Joaquina da Conceição, 15 – Pirangi do Norte – Parnamirim / RN. – CEP: 59161-485
	Site	www.oceanica.org.br .
	Data da entrevista	11-05-2015.
	Local	Pirangi.
	Telefone	(84)3238-2204.
	E-mail	Joaneluiza2010@gmail.com Joane
	Nome do entrevistado	Joane Luiza Batista.
	Função	Coordenadora de Educação Ambiental.
	Presidente	Mauro Sérgio Pinheiro de Lima

Quadro 05: Informações da OCEÂNICA.

Fonte: própria pesquisa, 2015.

A OCEÂNICA – Educação, Pesquisa e Conservação, foi fundada no ano 2012, na Cidade de Natal, Capital do Estado do Rio Grande do Norte, Brasil. O local de desenvolvimento de suas atividades de gestão administrativas é no Município de Pirangi / RN e sua instalação predial é alugada. As atividades operacionais são na faixa litorânea do RN e o arquipélago de Fernando de Noronha. O tempo de atuação na área gestão que envolvem a atividade turística são de três anos.

AMJUS – Associação de Meios Ambiente, Cultura e Justiça Social.

		
AMJUS	Nome da Instituição	AMJUS – Associação de Meios Ambiente, Cultura e Justiça Social.
	Endereço	Avenida dos Arrecifes, 1798 – Centro – São Miguel do Gostoso /RN. CEP: 59585-000.
	Site	www.amjus.org.br
	Redes sociais	www.facebook.com/amjusoficial www.youtube.com/user/amjusoficial?sub_confirmation=1
	Data da entrevista	12-06-2015
	Local	São Miguel do Gostoso
	Telefone	(84) 9160-3927
	E-mail	heldenesantos@amjus.org.br
	Nome do entrevistado	Heldene da Silva Santos.
	Função	Presidente - Heldene da Silva Santos.

Quadro 06: Informações da AMJUS.

Fonte: própria pesquisa, 2015.

A AMJUS – Associação de Meios Ambiente, Cultura e Justiça Social foi fundada em 2009 no Município de São Miguel do Gostoso no Estado do Rio do Norte, Brasil. O local de desenvolvimento de suas atividades de gestão administrativas é no Município de São Miguel do Gostoso e sua instalação predial é cedido pela Prefeitura local. As atividades operacionais são no próprio município, litoral do RN, na área de reserva legal de (caatinga), recuperação da lagoa do boqueirão (Touros/RN), educação musical e nas áreas: meio ambiente; juventude; arte e cultura; desenvolvimento social; ecologia; turismo sustentável e direito social. O tempo de atuação na área gestão que envolvem a atividade turística são de seis anos.

4.2 Papel e Atuação das ONGs

Quanto à gestão de ONGs, o seu papel e atuação nas principais funções gerenciais são: planejamento, organização, direção e controle, fundamentados na Teoria Neoclássica. Dessa forma, é também denominada Escola Operacional, ou Escola do Processo Administrativo, pela sua concepção da Administração como um processo de aplicação de princípio de funções para alcance de objetivos. As ONGs têm muita preocupação com os objetivos e recursos definidos, pois o planejamento e seus projetos têm os objetivos bem definidos e, em sua maioria, recursos disponíveis para atingir. Esse planejamento é executado com um plano de ação para análise do planejado com o executado e associado à atualização dos recursos determinados para atingir seus objetivos. Os gestores das ONGs têm a função de determinar, interpretar e alcançar os objetivos organizacionais pelo desempenho das funções de planejamento, organização, direção e controle.

Na função gerencial de Planejamento na Gestão de ONG no Polo Costa das Dunas/RN tem-se o desempenho das ONGs relacionados com seus objetivos e recursos.

Tabela 01: Desempenho das ONGs no Polo Costa das Dunas/RN que atuam no turismo – 2015.

Na gestão das ONGs na função gerencial de planejamento para atingir seu objetivos e utilização de recursos resultado do desempenho das ONGs foi a seguinte:	Porcentagem
Eficaz e eficiente	33,33 %
Eficaz, mas ineficiente	--
Eficiente, mas ineficaz	33,33 %
Ineficaz e ineficiente	33,33 %

Fonte: própria pesquisa, 2015.

O desempenho das ONGs e seus projetos foram os seguintes: Eficaz e eficiente – 33,33 %. Os projetos foram executados conforme os objetivos planejados e atingidos, sobrando recursos em alguns projetos, os quais foram utilizados em outras demandas relacionadas a atividade turística. Eficiente, mas ineficaz – 33,33 %. Os recursos foram utilizados conforme o estabelecido, porém os objetivos previstos não foram alcançados. Em alguns projetos, os objetivos previstos foram alcançados. Ineficaz e ineficiente – 33,33%. Em alguns projetos, a sua área operacional é distante e de difícil acesso, o que causa o surgimento de novos fatores operacionais que não estavam previstos, mesmo tendo sido feito um planejamento bem detalhado. Os objetivos não foram alcançados devido a essas ocorrências de novos fatores operacionais. O custo operacional torna-se muito alto devido a esses fatos na execução do planejado. Sendo assim, os objetivos não foram alcançados e o consumo de recurso ultrapassou o previsto.

Na função gerencial de Organização na Gestão de ONG no Polo Costa das Dunas/RN observou-se que existem cargos exercidos pelos gestores em conformidade com o estatuto e a sua área de formação e o tempo de atuação na Gestão.

Quadro 07: Os cargos, área de formação e o tempo de atuação nas ONGs no Polo Costa das Dunas/RN – 2015.

ONGs	Cargo	Área de formação	(*) Tempo de atuação
INSPIRA	Presidente	Economista	6 anos
	Vice-presidente	Arquitetura	4 anos
	Tesoureiro	Direito	4 anos
OCEÂNICA	Presidente	Biólogo	01 ano
	Vice-presidente	Biólogo	01 ano
	Gestora de recursos	Geógrafo	01 ano
	Secretaria executiva	Ecóloga	01 ano
	Conselho fiscal	Bióloga e psicóloga	01 ano
AMJUS	Presidente	Pedagogo	6 anos
	Vice-presidente	Pedagogo	6 anos
	Secretaria executivo	Biólogo	6 anos
	Diretor financeiro	Técnico em informática	6 anos

Fonte: própria pesquisa, 2015.

Os cargos de Presidente e Vice-presidente, de todas as ONGs, têm no seu estatuto esse nome porque é comum colocar no seu estatuto esses cargos com essa titulação. No tocante à parte financeira, todas as ONGs mencionaram esse cargo com os nomes de tesoureiro, gestor de recursos, e diretor financeiro, confirmando o desempenho das Gestões de ONGs, cujos projetos envolvem atividade turística e os recursos são importante para o alcance dos objetivos. A secretaria executiva trata da parte burocrática e é algo normal em todas as ONGs. Os cargos mencionados, conforme o estatuto, na sua pluralidade, requer formação em nível superior, estando em conformidade com o perfil da ONG na área de sua atuação. O tempo de atuação dos gestores da ONG mencionados estão correlacionados com o tempo de fundação da ONG e o tempo que a ONG atua na área turística. As informações acima estão relacionadas ao papel e atuação das ONGs no Polo Costa das Dunas/RN, nos projetos desenvolvidos que envolvem atividades turísticas. Os gestores das ONGs estão focados em dois aspectos categóricos das ONGs, quais sejam: o papel das ONGs na intervenção e transmissão de conhecimento à comunidade, de modo que seus integrantes, em sua maioria, adquira uma responsabilidade política e aperfeiçoe sua capacidade na realização de produtos e serviços no segmento turístico, desenvolvendo no cidadão da comunidade um maior interesse político para atuar com liberdade no processo democrático e social; quanto à atuação, os participantes das ONGs atuam como gestores no processo das atividades turísticas nas

comunidades, administrando a participação das comunidades no processo decisório, objetivando a tomada de decisões participativas, de acordo com os recursos disponíveis.

Na função gerencial de Organização, na Gestão de ONG no Polo Costa das Dunas/RN, temos a quantidade de pessoas que trabalham na ONG e sua formação educacional.

Tabela 02: Quantidade de pessoas que trabalham nas ONGs no Polo Costa das Dunas/RN que atuam no turismo e sua formação educacional, 2015.

Quantidade de pessoas que trabalham nas ONGs e sua formação educacional			
Formação educacional		ONGs	
		Qtde.	Porcentagem
Ensino Básico	Primário	--	--
	Fundamental	--	--
Ensino secundário	Médio	7	14,89 %
	Técnico	6	12,77 %
Ensino superior		23	48,94 %
Pós-graduação	Especialização	2	4,26 %
	Mestrado	7	14,89 %
	Doutorado	2	4,26 %
Pós-doutorado		--	--
Total		47	100,00 %

Fonte: própria pesquisa, 2015.

Os gestores que trabalham nas ONGs no Polo Costa das Dunas/RN, os quais atuam no processo das atividades turísticas, são 47 (quarenta e sete) indivíduos e sua formação educacional é a seguinte: Ensino Secundário Médio – 14,89 %; Técnico – 12,77 %; Ensino superior – 48,94 %, sendo a maior concentração de pessoas que trabalham na ONG. Pós-Graduação e Especialização – 4,26 %, Mestrado – 14,89%; Doutorado – 4,26 %; Pós-Doutorado, nenhuma pessoa trabalhando com essa formação. Assim, podemos observar um nível elevado de qualificação na gestão das ONGs que contribuem para a atuação e o papel das ONGs no turismo do terceiro setor no Polo Costa das Dunas/RN e dispor de um desempenho eficiente e eficaz na gestão administrativa e operacional, nos projetos desenvolvidos que envolvem atividade turística.

Na função gerencial de Direção, na Gestão de ONG no Polo Costa das Dunas/RN, os cargos estão definidos conforme o estatuto da ONG e há reuniões gerenciais e das equipes de trabalhos para avaliações.

Na função gerencial de Controle, na Gestão de ONG no Polo Costa das Dunas/RN, as ações planejadas são comparadas com as executadas e, após análise, são feitas as correções. Os resultados são apresentados em relatórios nas reuniões gerenciais.

Tabela 03: Definição dos cargos, reuniões gerenciais, análise das ações planejada e relatórios gerenciais nas ONGs no Polo Costa das Dunas/RN, 2015.

Definição dos cargos, reuniões gerenciais, análise das ações planejada e relatórios gerenciais.	Porcentagem	
	Sim	Não
Os cargos estão definidos conforme o estatuto da ONG.	100,00 %	--
Há reuniões gerenciais e das equipes de trabalhos para avaliações.	100,00 %	--
As ações planejadas são comparadas com as executadas e após análise serão feitas as correções. Os resultados são apresentados em relatórios nas reuniões gerenciais.	100,00 %	--

Fonte: própria pesquisa, 2015.

Nas ONGs pesquisadas, observando-se os projetos desenvolvidos que envolvem atividades turísticas, os cargos são definidos conforme os estatutos, obtendo-se a porcentagem de 100,00 %. Para as reuniões gerenciais e das equipes de trabalho para avaliações, obteve-se a porcentagem de 100,00 %. Todo os eventos acontecem de acordo com o cronograma, podendo haver reuniões eventuais, conforme a necessidade. No tocante aos relatórios das ações planejadas, comparando-se com as executadas e analisadas, os quais são apresentados em reuniões gerenciais, obteve-se a porcentagem de 100,00 %. Todo esse processo de Gestão de ONGs tem o seu papel e atuação nas principais funções gerenciais, que são: planejamento, organização, direção e controle, as quais contribuem para que a atividade turística envolvida nos projetos seja geradora de benefícios para o turista, empreendedores e a comunidade local.

Identificação das fases dos projetos desenvolvidos pelas ONGs que envolvem a atividade turística.

Identificou-se os projetos desenvolvidos pela ONG ligados à atividade turística. Na totalidade de todos os projetos, das três ONGs pesquisadas, conseguiu-se informação de oito projetos, que abrangiam a atividade turística de forma direta e indireta. Os projetos são os seguintes:

ONG1 - INSPIRA – Instituto para a Salvaguarda das Paisagens Imponentes e dos Refúgios Ambientais

Projeto1 - RPPN Stoessel de Britte, Jucurutu;

Projeto2 – Praia das Minas, Pipa;

Projeto3 – Santuário Ecológico de Pipa.

ONG2 - OCEÂNICA – Educação, Pesquisa e Conservação.

Projeto4 – Ponta de Pirangi.

ONG3 - AMJUS – Associação de Meios Ambiente, Cultura e Justiça Social.

Projeto5 – Empresa Júnior Gostoso Ecotur;

Projeto6 – Preservação de tartarugas;

Projeto7 – Raízes do Campo (turismo comunitário);

Projeto8 – Educação Musical (festival de música).

As fases de cada um dos projetos são apresentadas a seguir:

Tabela 04: Fases de andamento dos projetos desenvolvidos pelas ONGs analisadas que envolvem a atividade turística no Polo Costa das Dunas/RN - 2015.

Fase dos projetos	Porcentagem em relação ao total de projetos
Fase de planejamento – A	12,50 %
Fase de execução – B	75,00 %
Fase de análise e avaliação das ações – C	12,50 %
Projeto concluído – D	----

Fonte: própria pesquisa, 2015.

Nos projetos pesquisados nas ONGs, a fase A gerou o percentual de 12,50 %. No planejamento encontram-se os projetos que da fase inicial de preparação, definição dos objetivos, planos, ações, definição do cronograma e recursos. Na fase B – 75,00 %. A execução concentrou a maioria dos projetos devido aos gestores com poucos recursos e pessoal. Às vezes, uma cultura de gestão centralizadora leva a centralizar as demais fases na execução. Na fase C – 12,50 %. Os gestores dos projetos na parte gestão operacional são excelentes profissionais. No tocante à gestão administrativa, as ONGs, em sua maioria, evidenciam-se pela informalidade, praticamente sem procedimentos escritos e normas, o que as torna instituições ágeis, mas dificulta sua gestão porque as funções gerenciais e as responsabilidades de seus colaboradores não são claramente definidas. Há a necessidade de conhecimento de algum método de análise e avaliação de ações para poder fazer uma retroalimentação no planejado “x” executado, para evitar desperdício de recursos. No tocante ao projeto concluído, não houve a fase D.

Identificação das ênfases dadas aos projetos

Tabela 05: A ênfase da proposta destes projetos desenvolvidos pelas ONGs no Polo Costa das Dunas/RN e seu grau de importância, 2015.

Ênfase das propostas dos projetos	1 máxima importância	2 considerável importância	3 mínima importância
Promover a integração entre comunidade local e turistas	66,67 %	--	33,33 %
Promover o desenvolvimento do ambiente natural e sua conservação	100,00 %	--	--
Promover o desenvolvimento econômico e social da comunidade	66,67 %	33,33 %	--
Promover a cultura e manifestações artísticas da região	33,33 %	66,67 %	--
Promover o comprometimento político da sociedade de maneira integrada	100,00 %	--	--

Fonte: própria pesquisa, 2015.

As ênfases foram escolhidas procurando-se conhecer e organizar os dados, de modo que se possa registrar como os projetos que envolvem atividades turísticas vêm se desenvolvendo, executados pelas ONGs, o seu papel e atuação no turismo, e suas contribuições e benefícios ao turista, empreendedor e comunidade.

As ONGs pesquisadas que envolvem atividades turísticas deram o grau de importância em todos os projetos à ênfase da proposta e classificaram isso numa escala, da seguinte maneira: Promover a integração entre comunidade local e turistas. Tivemos os graus de máxima importância – 66,67 %. Assim, tem-se uma integração entre comunidade local e o turista por ser um meio efetivo e favorável ao desenvolvimento local, o que é extremamente necessário para que o turista tenha suas expectativas satisfeitas, trazendo benefícios para a comunidade, empreendedor e o turista. Grau de mínima importância – 33,33 %. As comunidades locais estão divididas, devido à exploração turística, mesmo sendo municípios com suas localidades com estruturas para atividades turística, ainda há uma discussão muito forte dos nativos, principalmente no que diz respeito à invasão do turismo em seus espaços; promove o desenvolvimento do ambiente natural e sua conservação. Tivemos na escala, em sua maioria, grau de máxima importância – 100,00 %, devido haver extrema influência para o meio ambiente e o turismo sustentável. Essas propostas estão em consonância com o modelo SISTUR e, pelo conjunto das relações ambientais – RA, veremos com mais detalhe, em seguida; promover o desenvolvimento econômico e social da comunidade. Tivemos os graus de máxima importância – 66,67%. Por contribuir, de modo significativo, para a integração entre a comunidade local e o turista, trazendo benefícios para a população, comunidade, empreendedor e o turista, incluindo melhorias sociais, geração de renda e emprego nas comunidades. Grau de considerável importância - 33,33 %. Há uma aceitação de maneira cautelosa; promover a cultura e manifestações artística da região. Tivemos os graus de máxima importância – 33,33 %. Essa integração cultural e artística envolve todos os setores público, privado e a sociedade nas comunidades locais. As pessoas da comunidade que concedem essa importância são envolvidas diretamente nesse processo. O grau de considerável importância – 66,67 %. Há uma aceitação estimável das pessoas da comunidade que concedem essa importância, as quais são envolvidas diretamente ou indiretamente nesse processo; promover o comprometimento político da sociedade de maneira integrada. Tivemos na escala, em sua maioria, grau de máxima importância – 100,00 %, devido à influência da sociedade e o compromisso político de forma integrada serem fatores necessários nos processos da gestão de ONGs, no seu papel e atuação, o que contribuem para que a atividade

turística envolvida nos projetos seja geradora de benefícios para o turista, empreendedor e a comunidade local.

As dificuldades encontradas na relação das ONGs com o Governo, as empresas e a comunidade

Quadro 08: As dificuldades encontradas na relação das ONGs no Polo Costa das Dunas/RN com o Governo, Empresa e Comunidade, 2015.

Organização e a sociedade	As dificuldades das ONGs
1. Governo	Conciliar agendas de trabalhos e relacionamento pouco produtivo;
2. Empresa	Conciliar agendas de trabalhos e relacionamento com pouco participantes ativos.
3. Comunidade	Conciliar agendas de trabalhos e relacionamento com pouco participantes ativos.

Fonte: própria pesquisa, 2015.

As dificuldades encontradas na relação das ONGs com o governo foi conciliar agendas de trabalhos e relacionamento pouco produtivo. Na relação empresa, conciliar agendas de trabalhos e relacionamento, com pouco participantes ativos. Na comunidade, conciliar agendas de trabalhos e relacionamento com pouco participantes ativos. Encontrou-se ONGs que não tiveram dificuldades com o Governo, empresa e comunidade, mas sim: boa parceria com o Governo; bom relacionamento nas parcerias com as empresas; e excelente relacionamento com a comunidade.

Participação da comunidade nos projetos

Tabela 06: Análise do processo participativo da comunidade nos projetos das ONGs no Polo Costa das Dunas/RN, 2015.

Participação da comunidade nos projetos.	Porcentagem
Participação ativa.	66,67 %
Tiveram conhecimento, porém apresentaram pouca ou inexpressiva participação.	33,33 %
Não tomaram conhecimento da realização deste(s) projeto(s).	--

Fonte: própria pesquisa, 2015.

Obteve-se 66,67 % de participação ativa da comunidade nos projetos. Para se ter resultados satisfatórios e que atendam aos objetivos dos projetos é fundamental essa participação da comunidade. No que se refere às pessoas que tiveram conhecimento, porém apresentaram pouca ou inexpressiva participação, o percentual foi 33,33 %. A participação da comunidade nos projetos que envolvem atividade turística contribui para o crescimento e desenvolvimento, além disso, essa atuação traz melhorias sociais que contribuem para a geração de renda e emprego nas comunidades, neste caso, onde as ONGs atuam no segmento do turismo no terceiro setor do Polo Costa das Dunas/RN.

Grau de aceitação da comunidade local em relação os turistas que se beneficiaram dos projetos desenvolvidos que envolvem atividades turística.

Tabela 07: Grau de aceitação da comunidade em relação aos turistas que se beneficiaram dos projetos desenvolvidos pelas ONGs no Polo Costa das Dunas/RN – 2015.

O turista se beneficiou com os projetos e a aceitação da comunidade local	Porcentagem
Grande aceitação	100,00 %
Aceitação apenas econômica	--
Indiferença	--
Repúdio	--

Fonte: própria pesquisa, 2015.

O turista se beneficiou com os projetos desenvolvidos envolvendo atividades turísticas e a comunidade local teve grande aceitação – 100,00 %, devido ao turismo ser um meio efetivo e favorável ao desenvolvimento local. Faz-se necessário que o turista tenha suas expectativas satisfeitas. Como o fluxo de turistas para as comunidades tem sua demanda específica, pode-se compreender, a partir disso, que turismo ecológico e o deslocamento de pessoas são para os espaços naturais. A maioria dos turistas que chegam à comunidade já tem conhecimento do atrativo turístico do lugar de destino. Logo, isso explica sua grande aceitação pela comunidade local. Desse modo, as ONGs têm um papel e atuação decisivo no processo da atividade turística, que contribuem, de modo significativo, com a integração entre a comunidade local e o turista, trazendo benefícios para população, comunidade, empreendedor e o turista.

Grau de aceitação da comunidade local em relação aos empreendedores que se beneficiaram dos projetos desenvolvidos que envolvem atividades turística.

Tabela 08: Grau de aceitação da comunidade local em relação aos empreendedores que se beneficiaram dos projetos desenvolvidos pelas ONGs no Polo Costa das Dunas/RN – 2015.

O empreendedor se beneficiou com os projetos e a aceitação da comunidade local	Porcentagem
Grande aceitação	100,00 %
Aceitação apenas econômica	--
Indiferença	--
Repúdio	--

Fonte: própria pesquisa, 2015.

O empreendedor se beneficiou com os projetos desenvolvidos envolvendo atividade turística e a comunidade local teve grande aceitação – 100,00 %. Devido ao turismo ser um meio efetivo e favorável ao desenvolvimento local é necessário que o empreendedor se beneficie com sucesso nos seus negócios e as potencialidades e viabilidades que os projetos

desenvolvidos pelas ONGs lhe oferecem. O turista deve ter suas expectativas satisfeitas, e a comunidade através dessas atividades e ações, que contribuem, de maneira decisiva, para o aumento da oferta de empregos e na geração de renda, o que reduz as desigualdades e a exclusão social da população, principalmente nas comunidades locais mais pobres que tem um potencial turística a explorar, de maneira sustentável, com ações estratégicas e estruturantes, voltadas para a integração do potencial turístico e o desenvolvimento da comunidade que se beneficia da atividade turística, com a preocupação de um desenvolvimento do turismo apoiado na ideia de sustentabilidade.

Grau de aceitação da comunidade local em relação ao turista

Tabela 09: Grau de aceitação da comunidade local em relação aos turistas nos projetos desenvolvidos que envolvem atividades turísticas pelas ONGs no Polo Costa das Dunas/RN – 2015.

Aceitação turística pela comunidade local	Porcentagem
Grande aceitação	33,33%
Aceitação apenas econômica	66,67 %
Indiferença	--
Repúdio	--

Fonte: própria pesquisa, 2015.

A percepção das ONGs em relação da aceitação apenas econômica foi de 66,67 %. A atividade turística pela comunidade ocorre devido às comunidades locais estarem divididas sobre a exploração turística, mesmo sendo municípios com suas localidades com estruturas para atividades turística, há uma discussão muito forte dos nativos, principalmente no que se refere à invasão do turismo em seus espaços, o que é bem definido no Modelo Referencial do Sistema de Turismo – SISTUR, no conjunto das Relações Ambientais – RA (subsistemas ecológico, social, econômico e cultural). Em outros municípios e localidades a grande aceitação foi de 33,33 %.

4.3 Envolvimento com o Turismo

Os componentes do SISTUR os subsistemas que integram e estão relacionados com sua operação que contribuem nos projetos desenvolvidos pela ONG no Polo Costa das Dunas/RN que envolvem a atividade turística.

Tabela 10: Os componentes do SISTUR os subsistemas que contribuem nos projetos desenvolvidos pela ONG no Polo Costa das Dunas/RN que envolvem a atividade turística, 2015.

ONGs	Subsistemas (doze) - SISTUR												Total
	Item 14.1				Item14.2		Item14.3						
	(RA)				(OE)		Dos projetos (AO)						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
	a	b	c	d	a	b	a	b	c	d	e	f	
INSPIRA	X	X	X	X	X	X	--	X	X	--	--	--	7
OCEÂNICA	X	X	X	X	--	X	--	--	--	--	--	--	5
AMJUS	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	12
Total	3	3	3	3	2	3	1	2	1	1	1	1	24

Fonte: própria pesquisa, 2015.

O conjunto das **relações ambientais – RA**. Item 14.1. Nos **subsistemas ecológico letra (a), sistema social letra (b), sistema econômico letra (c) e sistema cultural letra (d)** as ONGs INSPIRA, OCEÂNICA e AMJUS assinalaram as letras (a, b, c, d). Os projetos desenvolvidos que envolvem atividades turísticas relacionam com o conjunto das relações ambientais. Ampara-se no modelo referencial do SISTUR mostrando sua importância conforme afirmações de Beni no referencial teórico. Esses subsistemas do conjunto das relações ambientais contribuem através da atividade turística benefícios para o turista, empreendedor e comunidade.

O conjunto da **organização estrutural – OE**. Item 14.2. No **subsistema superestrutura** as ONGs INSPIRA e AMJUS assinalaram a letra (a) nos projetos desenvolvidos que envolvem as atividades turísticas são determinados os objetivos que vai conduzir todas as fases de desenvolvimento do projeto. O **subsistema infraestrutura** as ONGs INSPIRA, OCEÂNICA e AMJUS assinalaram a letra (b) por ser de extrema importância para atividade turística na comunidade no seu processo devido as condições básicas desse subsistema de apoio turístico garantindo qualidade de vida para a comunidade através dos subitens dos subsistemas de infraestrutura: sistemas de transporte; médico-hospitalar; comunicação e telecomunicação; segurança e educacional.

O conjunto de **ações operacionais – AO**. Item 14.3. No **subsistema mercado** só a ONG AMJUS assinalou a letra (a) por esta relacionado com o projeto Empresa Júnior Gostoso ECOTUR, que contribuí para inserir jovens no mercado do turismo local, como empreendedores. No **subsistema oferta** as ONGs INSPIRA e AMJUS assinalaram a letra (b) devido o envolvimento nos seus projetos desenvolvidos atrativos turísticos, equipamento e serviços turísticos, adaptação da oferta à evolução da demanda de turismo, organização e ocupação territorial e organização e ocupação territorial, veremos com mais detalhe em seguida no subsistema da oferta do diferencial turístico. No **subsistema demanda** as ONGs INSPIRA e AMJUS assinalaram a letra (c) a demanda em comum são a estratificação socioeconômica dos turistas nos projetos o levantamento de classificação do fluxo de turista na sua maioria são de classe social média que deslocam para os espaços naturais, e vocação turística do núcleo receptor a demanda turística é especificamente turismo ecológico deslocamento de pessoas para espaços naturais. No **subsistema produção** só a ONG AMJUS assinalou a letra (d) o processo produtivo (unidades produtivas de bens e serviços turísticos) da atividade turística no Município de São Miguel do Gostoso ocorre devido os atrativos naturais e culturais que são oferecidos em consonância com a infraestrutura de apoio turístico (transporte, comunicações, saneamento básico e ambiental, e serviços públicos) e a superestrutura que as organizações públicas e privadas oferece. No **subsistema distribuição** só a ONG AMJUS assinalou a letra (e) o processo de distribuição do produto e serviço turístico no Município de São Miguel do Gostoso é colocado ao alcance do consumidor da melhor maneira possível e as exigências dos turistas são atendidas num turismo sustentável e ocorre qualificação e capacitação para otimização do processo de distribuição pelos órgãos envolvidos no processo. No **subsistema consumo** só a ONG AMJUS assinalou a letra (f) as organizações componentes do turismo nos últimos anos vem operando com eficiência. Tratando seus negócios com eficácia. Todo esse processo a AMJUS nos seus projetos desenvolvidos que envolvem atividade turística ela procura conhecer seu consumidor em consonância com a os órgãos públicos e privados para que o turista fique satisfeito e retorne.

Os instrumentos e operadores do Sistema de Turismo (SISTUR) que contribuem nos projetos desenvolvidos pelas ONGs no Polo Costa das Dunas/RN que envolvem a atividade turística

As letras sequenciais das perguntas são as mesmas da sequência (A, B, C, D, E, F, G, H, I, J, K, L, M, N, O, P, Q, R) do Modelo Referencial – Sistema de Turismo (SISTURN) conforme a Figura 04.

15. Distribuição dos operadores na estrutura do sistema

15.1. Relações Ambientais (RA)

- A - Ecológico
- B - Social
- C - Econômico
- D – Cultural

15.2. Organização Estrutural (OE)

- E - Superestrutura
- F - Infraestrutura

15.3. Ações Operacionais (AO)

- G – Mercado

15.4. Operadores do SISTUR – Subsistema da Oferta do diferencial turístico

- H - Atrativos turísticos
- I - Equipamentos e serviços turísticos
- J - Adaptação da oferta à evolução da demanda de turismo
- K - Organização e ocupação territorial
- L - Avaliação e hierarquização do atrativo turístico.

15.5. Operadores do SISTUR – Subsistema da Demanda de turismo

- M - Estratificação socioeconômica dos turistas
- N - Vocação turística do núcleo receptor
- O - Caracterização e classificação dos fluxos turístico
- P - Indicadores e variáveis por classe de fluxos
- Q - Métodos de estimativa da demanda de turismo e recreação
- R - Indicadores e variáveis da demanda de turismo e recreação por região

Tabela 11: Os instrumentos e operadores do Sistema de Turismo (SISTUR) que contribuem nos projetos desenvolvidos pelas ONGs no Polo Costa das Dunas/RN que envolvem a atividade turística, 2015.

Instrumentação e Operacionalização do SISTUR																				
ONGs	15.1				15.2		15.3	15.4						15.5						Total
	RA				OE		AO	Oferta						Demanda						
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R		
INSPIRA	X	X	X	X	X	X	--	X	X	X	X	X	X	X	--	--	--	--	12	
OCEÂNICA	X	X	X	X	--	X	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	5	
AMJU	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	18	
Total	3	3	3	3	2	3	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	35	

Fonte: própria pesquisa, 2015.

RA	OE	AO	Oferta	Demanda
Ambientais	Estrutural	Operacional (Mercado)		

Nos instrumentos e operadores do SISTUR o conjunto da **Relações Ambientais (RA)**. No item 15.1 as ONGs INSPIRA, OCEÂNICA e AMJUS assinalaram as letras (A, B, C, D) as ONGs marcaram todas as opções assegurando a validação de Beni conforme o Referencial Teórico do Sistema SISTUR o ambiente atuam decisivamente a atividade de Turismo. Para as ONGs INSPIRA, OCEÂNICA e AMJUS esses instrumentos e operadores contribuem para atividade turística envolvidas nos projetos desenvolvidos pelas ONGs trazendo benefícios (turista, empreendedor e comunidade).

O conjunto da **organização estrutural (OE)**. Nesse item 15.2 as ONGs INSPIRA e AMJUS assinalou a letra (E) **subsistema superestrutura** nos seus projetos de acordo com seus objetivos e recursos disponíveis que são executados seus planos de ações e o processo de controle faz análise e avaliações do planejado/executados caso desvio retroalimentação. Caso houver desajuste entre os conjuntos de subsistemas em relação ao sistema global que envolve atividade turística envolvida no projeto desenvolvido pela ONG é realizado o processo de controle seu resultado é feito através do subsistema da superestrutura. Na letra (F) **subsistema infraestrutura** as ONGs INSPIRA, OCEÂNICA e AMJUS assinalaram por ser importante esse operador para atividade turística na comunidade no seu processo devido as condições básica desse subsistema de apoio turístico. Garantindo qualidade de vida para a comunidade através dos subitens dos subsistemas de infraestrutura: sistemas de transporte; médico-hospitalar; comunicação e telecomunicação; segurança e educacional.

O conjunto de **Ações Operacionais (AO)**. Nesse item 15.3 só a ONG AMJUS assinalou a letra (G). O **Subsistema mercado** no seu projeto Empresa Júnior Gostoso ECOTUR, que contribui para inserir jovens no mercado do turismo local, mas como empreendedores. Na gestão do empreendimento os jovens, se organizam em funções nos setores administrativo, financeiro, recepção, marketing e condutores de grupos de turismo. O serviço da agência é de condução de grupos de turismo. Eles vendem os pacotes prontos para diversos roteiros de cicloturismo, trilhas, caminhadas e city tour cultural. Esse projeto é um modelo de promoção de justiça social e turismo sustentável. Criando benefício para comunidade (na geração de emprego e renda) do empreendedor (sucesso nos seus negócios) e o turista (satisfação nos serviços e produtos oferecidos pela comunidade). Como esse projeto é executado num município que sua principal atividade econômica é o turismo e tem uma estrutura que atende turista nacionais e internacionais com uma rede de hotéis e pousadas e um apoio atuante do governo municipal de São Miguel de Gostoso. Portanto o Modelo Referencial do Sistema SISTUR de Beni os seus instrumentos e operadores contribuem nos projetos desenvolvidos pela ONG que envolvem a atividade turística pela ONG AMJUS.

Operadores do SISTUR – Subsistema da oferta do diferencial turístico. Nesse item 15.4 as ONGs INSPIRA e AMJUS assinalou as letras (H, I, J, K, L). O subsistema de oferta e seus operadores nos projetos desenvolvidos que envolve atividade turística: (H) **atrativos turísticos** que gera a locomoção de pessoas para perceber histórias-culturais, manifestações e usos tradicionais e populares, naturais. (I) **Equipamento e serviços turísticos** os outros serviços turísticos locação de bicicleta, vendas de camisetas, artesanato e artigos típicos para lembranças da viagem. (J) **Adaptação da oferta à evolução da demanda de turismo** as informações do levantamento do inventário e oferta relacionada atividade turística serve para que os projetos desenvolvidos pelas ONGs tenham previsão da demanda no seu planejamento. (K) **Organização e ocupação territorial** os projetos contempla o limite do ambiente físico e ecológico para atender às necessidades do consumidor de atividades de turismo e recreação. (L) **Avaliação e hierarquização do atrativo turístico.** Nos projetos contemplam o sistema de zoneamento turístico-recreativos em áreas naturais meio ambiente, ecologia e culturais.

Operadores do SISTUR – Subsistema da demanda de turismo. Nesse item 15.5 as ONGs INSPIRA e AMJUS assinalou a letra (M) **estratificação socioeconômica dos turistas.** Nos projetos o levantamento de classificação do fluxo de turista na sua maioria é de classe social média que deslocam para os espaços naturais. As ONGs INSPIRA e AMJUS assinalou a letra (N) **vocação turística do núcleo receptor** a demanda turística dos projetos é

especificamente turismo ecológico deslocamento de pessoas para espaços naturais. ONG AMJUS assinalou a letra (O) **caraterização e classificação dos fluxos turístico** como os projetos é executado num município que sua principal atividade econômica é o turismo e tem uma estrutura que atende turista nacionais e internacionais com uma rede de hotéis e pousadas é importante ter essa informação da demanda turística com locomoção de qualquer conjunto de turista que se movimenta de vários espaços geográficos. ONG AMJUS assinalou a letra (P) **indicadores e variáveis por classe de fluxos** nos projetos desenvolvidos e no planejamento da ONG é necessário ter informações do fluxo turístico nacional e internacional. ONG AMJUS assinalou a letra (Q) **métodos de estimativa da demanda de turismo e recreação** no projeto Empresa Júnior Gostoso ECOTUR tem que ter informações da demanda existente e potencial da atividade turística em São Miguel de Gostoso e fazer uma estimativa da demanda e uma análise dos custos de recreação. Pesquisa individualizada na instalação de recreação, e projetá-la para o futuro as atividades do projeto Empresa Júnior Gostoso ECOTUR seu principal objetivo é roteiros de cicloturismo uma atividade de recreação popular. ONG AMJUS assinalou a letra (R) **indicadores e variáveis da demanda de turismo e recreação por região**. Os projetos desenvolvidos que envolvem atividades turísticas são feitos levantamento estimado de dados sobre a demanda como fluxo turístico da área receptora objetos dos projetos como: área de captação do consumidor; meios de transporte utilizados na viagem; agrupamento da viagem; tempo de permanência na área de destinação turística; frequência da visita; motivação, preferencias e necessidades dos turista em suas destinações de viagens; grau de participação dos turistas nas atividades de lazer, recreação e entretenimento no núcleo receptor; conhecimento, divulgação e veiculação da oferta turística.

Vislumbrando na perspectiva comparativa, pode-se dizer, entre as ONGs pesquisadas que: o papel, a atuação no turismo do terceiro setor, as contribuições e os benefícios aos turistas, empreendedores e comunidades. Observa-se que a gestão das ONGs nas funções gerenciais apresenta seus objetivos bem definidos nos processos administrativos e operacionais. Os componentes do SISTUR na Tabela 10 elencam 12 subsistemas, dentre os quais, as ONGs empregaram os seguintes: INSPIRA 7 subsistemas; OCEÂNICA 5 subsistemas e AMJUS 12 subsistemas. Na Tabela 11 os instrumentos e operadores do Sistema de Turismo (SISTUR) apresentam 18 operadores, dentre os quais, as ONGs aplicaram os seguintes: INSPIRA 12 operadores; OCEÂNICA 5 operadores; e AMJUS 18 operadores. O desempenho superior da ONG AMJUS na atividade turística ocorre devido as partes beneficiadas: o turista, o empreendedor e a comunidade apoiados pelos governos federal,

estadual e municipal; pela iniciativa privada, pelo terceiro setor e pela sociedade que se encontram envolvidos nos processos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho foi realizado no intuito de identificar as ONGs que atuam no segmento e área relacionada ao turismo e para isso houve um levantamento das ONGs em funcionamento no Polo Costa das Dunas/RN. Foram identificadas 107 ONGs, dentro deste universo, por motivos variados, incluindo dados desatualizados nas redes sociais, tais como páginas sem alimentação contínua, números de telefones que foram modificados, dentre outros. Pôde-se realizar o estudo com as três Organizações Não Governamentais apresentadas ao longo desta pesquisa.

Com base nos resultados alcançados da pesquisa pôde-se concluir e expor novos princípios e generalizações apropriadas. Com esse procedimento, foram identificadas ONGs que atuam no segmento do turismo, analisando seu papel, atuação, suas atividades e ações. Além disso, pudemos identificar a importância de tais ONGs no cenário geral das comunidades nas quais elas atuam.

Realizou-se uma vasta pesquisa à luz da construção teórica de Beni do modelo SISTUR, a fim de identificar sua real aplicabilidade ao trabalho ora apresentado. Tal sistema mostrou-se apropriado à pesquisa, sendo a base referencial para todos os instrumentos constituídos para a coleta e análise de dados, bem como para construir o olhar do pesquisador.

O nosso problema em estudo foi alcançado ao identificar a atuação e participação das Organizações não governamentais – ONGs no turismo do Polo Costa das Dunas/RN, elencando suas contribuições e benefícios para as populações locais, para o usuário dos serviços e para o incremento da economia no Estado.

A atividade turística depara-se com problemas relacionados à sua implementação: um deles é a falta de implantação do turismo nas comunidades carentes que apresentam um potencial turístico a explorar de forma sustentável, não agredindo o meio ambiente. Para esse problema, foi identificado que as ONGs deverão implantar, de modo mais significativo, as ações previstas no Plano Nacional de Turismo – PNT (2013-2016). Outro problema apresentado é o de capacitar os nativos da comunidade na atividade turística para geração de trabalho e renda, para o qual vislumbrou-se, como possível solução, que as ONGs atuem de maneira mais incisiva como gestoras da qualificação da mão-de-obra nativa para que a atividade turística local desenvolva os seus produtos e serviços com qualidade e ofereça um atendimento de excelência ao turista.

Esses problemas, se e quando solucionados, tendo como fundamentação a Teoria Geral dos Sistemas, aplicando o modelo do SISTUR, poderão impulsionar ainda mais o desenvolvimento econômico e estrutural nas comunidades, apresentando o que é essencial nessa situação. O desenvolvimento do turismo pode contribuir significativamente para a diminuição da pobreza e para a percepção de uma consciência sobre a responsabilidade social dos agentes de turismo.

O Estado tem um papel fundamental, no sentido de estabelecer mecanismos de controle e incentivo sobre a responsabilidade social do setor privado. Desse modo, deverá atuar de maneira a consolidar as formas diversificadas e populares de turismo, por meio das ONGs, que terão como princípio, além do desenvolvimento de atividades integradoras das comunidades com potencial no segmento do turismo, a inclusão das pessoas de baixa renda em atividades recreativas e de lazer. Inserindo, também, as camadas mais populares como clientela desse serviço.

A atenção da pesquisa foi voltada a dois aspectos categóricos das ONGs, quais sejam: o papel das ONGs na intervenção e transmissão de conhecimento à comunidade, de modo que seus integrantes, em sua maioria, adquira uma responsabilidade política e aperfeiçoe sua capacidade na realização de produtos e serviços no segmento turístico, desenvolvendo no cidadão da comunidade um maior interesse político para atuar com liberdade no processo democrático e social. Quanto à atuação, os participantes das ONGs atuarão como gestores no processo das atividades turísticas nas comunidades, administrarão a participação das comunidades no processo decisório, objetivando a tomada de decisões participativas, de acordo com os recursos disponíveis. No tocante à participação, identificou-se que as ONGs que participaram desta pesquisa atuam de maneira participativa em suas comunidades e que apresentam como objetivo a melhoria da qualidade de vida das comunidades nas quais desenvolvem seus respectivos projetos no Polo Costa das Dunas/RN, em conformidade aos seus perfis e projetos de atuação em turismo.

Verificou-se as diversas contribuições e benefícios que a atuação das ONGs, no segmento turístico, implementam e modificam na realidade do cenário estudado.

Identificou-se isso como contribuições à promoção e ao desenvolvimento econômico e social da comunidade, com redução das desigualdades e exclusão social. Quanto aos benefícios, conforme Uenoyama (2003), para que o turismo seja um meio efetivo e favorável ao desenvolvimento local é necessário que essa atividade respeite e beneficie tanto o turista, que deve ter suas expectativas satisfeitas, quanto às comunidades e o meio ambiente das localidades receptoras. Dessa forma, é possível pressupor que quando o turismo é bom

para a população local, seja ótimo também para os visitantes, desde que ambos tenham os seus direitos respeitados. Essa integração da comunidade com atividade turística gera trabalho, renda e melhoria na qualidade de vida dos envolvidos no processo, além das trocas culturais.

A análise das referidas ONGs, participantes da pesquisa, que atuam no turismo do Polo Costa das Dunas/RN, propiciou identificar suas contribuições, características e estruturas, descrever as suas formas de atuação e os respectivos resultados e influências. Identificou-se que a ONG atua na área de turismo e local adequado para o desenvolvimento das atividades na gestão administrativa e operacional. Percebeu-se que a quantidade de tempo na qual essa ONG atua na área é diretamente proporcional ao fato das pessoas, de acordo com seus perfis, assimilarem o conhecimento como gestoras no processo dos projetos, além de ser verificado que há envolvimento da ONG nos projetos e nas fases dos processos dos projetos, sua importância e dificuldades. Dessa forma, indica-se o envolvimento da comunidade que se beneficia com os projetos e a percepção de aceitação turística pela comunidade local.

Nota-se que a integração entre a gestão de tais processos com os órgãos públicos e privados relacionados ao setor turístico propiciará às ONGs condições para que seus projetos se ampliem e atendam a um número maior de comunidades, considerando-se o potencial turístico do Polo Costa das Dunas/RN em seus mais diversos segmentos e em suas mais variadas regiões e características peculiares. Identificou-se, em uma pequena amostra pesquisada, a gama de possibilidades que pode modificar, considerável e de modo incisivo, o cenário econômico, político, cultural, social e histórico de nosso Estado, conferindo uma melhor qualidade de vida à população, sua identidade e valorização cultural. Pode-se delinear um futuro promissor com elevação do nível cultural e da qualificação profissional do indivíduo/nativo, modificando o Índice de Desenvolvimento Humano –IDH do Polo Costa das Dunas/RN, ampliando a perspectiva de vida das pessoas. Desenvolvendo os potenciais que já possuímos e transmutando, com os pés fincados em nossa realidade, o futuro de nosso Estado e de nosso povo. Não se pretende afirmar uma conclusão, mas diagnosticar os problemas e apontar soluções viáveis para uma possível solução, além de proporcionar horizontes para novas pesquisas, nesta ou em outras áreas. As possibilidades de estudo neste campo são infinitas e com essa pesquisa buscou-se contribuir para a compreensão e entendimento desta problemática, com vistas a auxiliar novos olhares e perspectivas.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Maria Geralda de. **Desenvolvimento turístico ou desenvolvimento local?** Algumas reflexões. Goiás: IESA/UFG, 2004.

AMORIM, Valdir de Oliveira. **A influência da tributação sobre as receitas das entidades do terceiro setor:** um estudo de caso na área da saúde. 2011, 269f. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis). Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado, São Paulo, 2011.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ORGANIZAÇÃO NÃO GOVERNAMENTAIS (ABONG). **Repensando sua prática de gestão.** Disponível em: < www.abong.org.br >. Acesso em: 26 jun. 2014.

BARRETO, Margarita. **Manual de iniciação ao estudo do turismo.** 3 ed. São Paulo: Papirus, 1999.

BENI, Mário Carlos. **Análise estrutural do turismo.** 13 ed. São Paulo: Editora Senac, 2008.

BERTALANFFY, Ludwig Von Karl. **Teoria Geral dos Sistemas.** Petrópolis: Vozes, 1975.

BIZ, Alexandre Augusto. **Avaliação dos portais turísticos governamentais quanto ao suporte à gestão do conhecimento.** 2009, 242f. Tese (Doutorado). Programa de Pós-graduação em engenharia e gestão do conhecimento. Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2009.

BOURDIEU, Pierre. **A miséria do mundo.** 3 ed. Petrópolis, RJ: Vozes.1997.

BRASIL. Ministério do Planejamento. **Plano Plurianual (PPA) 2008-2011:** projeto de lei MPOG/SPIE. – Brasília, MP, 2007. Disponível em: < <http://www.planejamento.gov.br/> >. Acesso em: 02 jul. 2014.

_____. Ministério do Planejamento. **Plano Plurianual (PPA) 2012-2015** – Plano Mais Brasil. Brasília, 2011. Disponível em: < <http://www.planejamento.gov.br/> >. Acesso em: 02 jul. 2014.

_____. Ministério do Planejamento. **Programa de Aceleração do Crescimento (PAC) 2007-2010.** Brasília, 2007. Disponível em: < <http://www.planejamento.gov.br/> >. Acesso em: 09 jul. 2014.

_____. Ministério do Planejamento. **Programa de Aceleração do Crescimento (PAC2) 2011-2014.** Brasília, 2011. Disponível em: < <http://www.planejamento.gov.br/> >. Acesso em: 09 jul. 2014.

_____. Ministério do Turismo. **Plano Nacional de Turismo 2003-2007:** Diretrizes, Metas e Programas, Brasília, 2003. Disponível em: < <http://www.turismo.gov.br/> >. Acesso em: 14 ago. 2014.

_____. Ministério do Turismo. **Plano Nacional de Turismo 2013/2016.** Brasília, 2010. Disponível em: < <http://www.turismo.gov.br/> >. Acesso em: 14 ago. 2014.

_____. Ministério do Turismo. **Turismo no Brasil 2011/2014**. Brasília, 2010. Disponível em: < <http://www.turismo.gov.br/> >. Acesso em: 22 jul. 2014.

_____. Ministério do Turismo. **Pesquisa Anual de Conjuntura Econômica do Turismo**. 9 ed. Brasília, 2013. Disponível em: < <http://www.turismo.gov.br/> >. Acesso em: 01 ago. 2014.

BRELÀZ, Gabriela de. **Advocacy das organizações da sociedade civil: um estudo comparativo entre Brasil e Estados Unidos**. 2007, Dissertação (Mestrado em Administração). Fundação Getúlio Vargas, São Paulo, 2007.

CARDOSO, Ruth. **Fortalecimento da Sociedade Civil**. In: IOSCHPE, E. et al. 3. Setor. Desenvolvimento Social Sustentado. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1997. Pp. 7-12.

CASTRO, Celso Antônio Pinheiro de. **Sociologia Aplicada ao Turismo**. São Paulo: Atlas, 2002.

CHURCHMAN, C. West. **Introdução à teoria dos sistemas**. Rio de Janeiro: Vozes, 1972.

COELHO, Simone de Castro Tavares. **Terceiro Setor: um estudo comparativo entre Brasil e Estado Unidos**. 2. Ed. São Paulo: Editora SENAC, 2000.

DELGADO, Anna Karenina Chaves. **Mapeamento de stakeholders nas áreas conexas de turismo e meio ambiente: um estudo em João Pessoa/PB**. 2011, 120f. Dissertação (Mestrado) Programa de Pós-graduação em Turismo. Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2011.

DIAS, Donald de Souza. **Projeto de sistemas de processamento de dados**. Rio de Janeiro: Livro Técnico e Científico Editora S.A., 1975.

DOIMO, A. M. **A vez e a voz do popular: movimentos sociais e participação política no Brasil pós-70**. Rio de Janeiro: Relume-Dumará: ANPOCS, 1995.

FABRINO, Nathália Hallack. **Turismo de base comunitária: dos conceitos às práticas e das práticas aos conceitos**. 2013, 185f. Dissertação (Mestrado em Política e Gestão Ambiental). Universidade de Brasília, Brasília, 2013.

FERNANDES, Rubens César. **3º Setor: desenvolvimento social sustentado**. 2 ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2000.

_____. **Privado porém público: o terceiro setor na América Latina**. Rio de Janeiro: Relume-Dumará, 1994.

FERNANDO, G. Tenório. **Gestão de ONGs: principais funções gerenciais**. 11 ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2009.

FONSECA, Jairo Simon. **Curso de estatística**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2010.

JUCIUS, Michael J., SCHLENDER, William E. **Introdução à Administração** (Elementos de Ação Administrativa). 2 ed. São Paulo: Editora Atlas S.A., 1970.

LEON C. Megginson. **Administração: conceito e aplicação**. São Paulo: Editora Harbra Ltda, 1986.

LEWIS, David. **The Management of Non-Governmental Development Organizations - An Introduction**. Routledge: London, 2001.

LIMA, Sandra Maria Faleiro. **ONGs: uma investigação sobre sua natureza**. 2002, 204f. Tese (Doutorado) Programa de Pós-graduação em Educação. Universidade Estadual de Campinas, Campinas, São Paulo, 2002.

MACDONALD, Susan. **Leveraging Heritage, Public-Private, And Third-Sector Partnerships for the Conservation of the Historic Urban Environment**. Getty Conservation Institute, Los Angeles, USA/ICOMOS, Paris, 2011. Disponível em: < http://openarchive.icomos.org/1303/1/TV-3-Article2_Macdonald.pdf > Acesso em: 06 ago. 2014.

MACIEL, Jarbas. **Elementos de teoria geral dos sistemas**. Petrópolis, RJ: Vozes, 1974.

MARTINEZ ANDION, Maria Carolina. **Atuação das ONGs nas dinâmicas de desenvolvimento territorial sustentável no meio rural de Santa Catarina: 2007**, 223f. Tese (Doutorado) Programa de Pós-Graduação em Ciências Humanas. Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2007.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Introdução à Administração** – 7. Ed. – São Paulo: Atlas, 2009.

MENDES, Aline Cristina. **A circulação da dádiva no terceiro setor: estudo de caso da ONG Operação Mobilização**. 2008, 135f. Dissertação (Mestrado em Hospitalidade). Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo, 2008.

MORIN, Edgar. **A cabeça bem-feita: repensar a reforma, reformar o pensamento**. Tradução Eloá Jacobina. - 8 ed. -Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2003.

NATSUI, Laudo Kiyohiro. **Ecoturismo: uma interação comunicacional sustentável?** 2001, 114f. Dissertação (Mestrado Relações Públicas. Propaganda e Turismo). Universidade de São Paulo, São Paulo, 2001.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Sistemas, organização e métodos uma abordagem gerencial**. 18.ed. São Paulo: Atlas, 2005.

ORGANIZAÇÃO DA SOCIEDADE CIVIL DE INTERESSE PÚBLICO (OSCIPI) - Ministério da Justiça. Disponível em: < <http://portal.mj.gov.br> >. Acesso em: 28 jun. 2014.

RABAHY, Wilson Abrahão. **Turismo e desenvolvimento: estudo econômico e estatístico no planejamento**. 1 ed. Barueri, SP: Manole, 2003.

RABINOVICI, Andrea. **Organizações não governamentais e turismo sustentável: trilhando conceitos de participação e conflitos**. 2009, 327f. Tese (Doutorado em Ambiente e Sociedade). Universidade Estadual de Campinas, Campinas, São Paulo, 2009.

REZENDE, Denis Alcies; ABREU, Aline França de. **Tecnologia da Informação Aplicada a Sistemas de Informação Empresariais**. 3 Edição. São Paulo: Editora Atlas, 2010.

RUSCHMANN, Dóris van Meene. **Turismo e Planejamento Sustentável**. 4 ed. Campina, SP: Papirus, 1999.

SACHS, Ignacy. **Caminhos para o desenvolvimento sustentável**. Organização: Paula Yone Stroh. Rio de Janeiro: Editora Garamond Ltda, 2009.

_____. **Desenvolvimento**: includente, sustentável, sustentado. Rio de Janeiro: Editora Garamond Ltda, 2009.

SANTOS, Milton. **A natureza do espaço**: técnica e tempo, razão e emoção. 4 ed. São Paulo: Editora Edusp, 2002.

SEN, Amartya. **Desenvolvimento como Liberdade**. São Paulo: Companhia das Letras, 2000.

SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO (SESC/SP). **Turismo Social**, São Paulo. Disponível em: < <http://sescsp.org.br>, <http://www.sescsp.org.br/turismo/sobre-o-sesc-turismo/> >. Acesso em: 07 jun. 2014.

SECRETARIA DE TURISMO DO RIO GRANDE DO NORTE. (SETUR/RN). **Os Polos Turísticos**. Disponível em: < http://www3.mte.gov.br/ecosolidaria/prog_incubadoras_proninc.asp >. Acesso em: 11 ago. 2014.

SILVA, Yolanda Flores. **Pobreza, violência e crime** – Conflitos e impactos sociais do turismo sem responsabilidade social. In: BANDUCCI JR., Álvaro, Margarita Barretto (orgs), *Turismo e identidade local*. Campinas, SP: Papirus, 2001. (Coleção Turismo).

SOUZA, Jorge Luiz Azevedo de. **Reflexões sobre o terceiro setor**: o caso da ASTUR/PE. 2004, 113f. Dissertação (Mestrado em Gestão Pública para o Desenvolvimento do Nordeste). Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2004.

THOMPSON, Andrés A. **3º Setor**: desenvolvimento social sustentado. 2 ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2000.

TOLEDO, Geraldo Luciano. **Estatística básica**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 1985.

TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi. **Turismo Básico**. 2 ed. São Paulo: Editora SENAC, 1998.

UENOYAMA, Rosangela Harue Sakurai. **O desenvolvimento do turismo com responsabilidade social**. FJA.EDU.BR, 2003.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projeto e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 1997.

WÖHLKE, Marina. **A atuação do terceiro setor no turismo alternativo** – análise do desempenho das ONG'S ambientalistas no Brasil. 2005, 122f. Dissertação (Mestrado em Turismo e Hotelaria). Universidade do Vale do Itajaí, Santa Catarina, 2005.

WORLD ALLIANCE FOR CITIZEN PARTICIPATION (CIVICUS) - Aliança Mundial para a Participação do Cidadão. **Movimento mundial pela democracia**. Disponível em: <<http://civicus.org>>, <<http://civicus.org/cdn/2011SOCSreport/Executive-Summary-Portuguese.pdf>>. Acesso em: 25 jul. 2014.

ZANNI, Pedro Pinto. **Estudo exploratório sobre a formação da estratégia em organizações do terceiro setor**. 2005, 140f. Dissertação (Mestrado em Administração de Empresa). Fundação Getúlio Vargas, São Paulo, 2005.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO

INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS DA PESQUISA DE CAMPO

APÊNDICE A

Identificação

Nome da ONG:

Endereço: Site: Telefone:

Nome do entrevistado: _____

Cargo/função: _____

Telefone para contato: _____

E-mail para contato: _____

APÊNDICE B

Entrevista

1. Ano de fundação da ONG e local.
2. Locais do desenvolvimento de suas atividades na gestão administrativa e operacional da ONG são própria, alugada, cedida e outros. Especifique?
3. Tempo em que essa ONG atua na área de gestão que envolve a atividade turística.

APÊNDICE C

Questionário

1. Assinale uma das opções abaixo que sua ONG deve seu desempenho?
 - a () Os objetivos propostos foram atingidos com a menor utilização dos recursos disponíveis
 - b () Os objetivos previstos foram alcançados e os recursos foram utilizados conforme o estabelecidos
 - c () Os objetivos foram alcançados, mas com maior consumo de recursos do que o previsto
 - d () Os objetivos não foram alcançados e o consumo de recursos ultrapassou o previstos

2. Identifique quais os cargos são exercidos na sua ONG conforme o estatuto e a sua área de formação e o tempo em que o ocupante desse cargo atua na área de gestão que envolvem a atividade turística:

Cargo	Área de formação	(*) Tempo de atuação.

(*) Tempo de atuação na área de gestão que envolvem a atividade turística.

3. Assinale ou identifique a quantidade de pessoas que trabalha na ONG conforme sua formação educacional:

Formação educacional		Quantidade
Ensino básico	primário	
	fundamental	
Ensino secundário	médio	
	técnico	
Ensino superior		
Pós-graduação:	especialização	
	mestrado	
	doutorado	
Pós-doutorado:		
Total		

4. Os cargos estão definidos conforme o estatuto da ONG?
☐ Sim
☐ Não
5. Há reuniões gerenciais e das equipes de trabalhos para avaliações?
☐ Sim
☐ Não
6. As ações planejadas são comparadas com as executadas e após análise, são feitas as correções e os resultados apresentados em relatórios nas reuniões gerenciais?
☐ Sim
☐ Não
7. Quais os projetos desenvolvidos por esta ONG que envolvem a atividade turística? Como eles estão sendo desenvolvidos e em que estágio estão? Cite o projeto e assinale a fase em que este se encontra.

Projetos	Fase
Projeto 1:	
Projeto 2:	
Projeto n:	

- (A) fase de planejamento
 (B) fase de execução
 (C) fase de análise e avaliação das ações
 (D) projeto concluído.

8. Qual a ênfase da proposta deste(s) projetos(s)? Assinale a(s) alternativa(s) que está(ão) neste(s) projeto(s) e classifique-as quanto ao grau de importância, numa escala:

1 máxima importância / 2 considerável importância / 3 mínima importância
--

- (1) (2) (3) () promover a integração entre comunidade local e turistas
 (1) (2) (3) () promover o desenvolvimento do ambiente natural e sua conservação
 (1) (2) (3) () promover o desenvolvimento econômico e social da comunidade
 (1) (2) (3) () promover a cultura e manifestações artística da região
 (1) (2) (3) () promover o comprometimento político da sociedade de maneira integrada

9. Exponha de forma sintética quais as dificuldades encontradas na relação estabelecida entre esta organização e a sociedade, nos aspectos: 1. Governo 2. Empresa 3. Comunidade.

1.
2.
3.

10. Como se pode analisar o processo participativo da comunidade que se beneficiou com este(s) projeto(s)?

- () participação ativa
 () tiveram conhecimento porém apresentaram pouca ou inexpressiva participação
 () não tomaram conhecimento da realização deste(s) projeto(s)

11. Como esta ONG percebe se o turista se beneficiou com os projetos desenvolvidos que envolvem a atividade turística na comunidade local:

- () grande aceitação () aceitação apenas econômica () indiferença () repúdio.

12. Como esta ONG percebe se o empreendedor se beneficiou com os projetos desenvolvidos que envolvem a atividade turística na comunidade local:

- () grande aceitação () aceitação apenas econômica () indiferença () repúdio.

13. Como esta ONG percebe a relação de aceitação turística pela comunidade local:

- () grande aceitação () aceitação apenas econômica () indiferença () repúdio.

- 14- Assinale abaixo nos componentes do SISTUR os subsistemas que integram e estão relacionados com sua operação que podem contribuir nos projetos desenvolvidos pela ONG que envolvem a atividade turística.

- 14.1- Relações Ambientais (RA):

- a () Ecológico
 b () Social
 c () Econômico
 d () Cultural

- 14.2- Organização Estrutural (OE):

- a () superestrutura
 b () Infraestrutura (de apoio turístico)

- 14.3- Ações Operacionais (AO):

- a () Mercado
 b () Oferta
 c () Demanda
 d () Produção
 e () Distribuição
 f () Consumo

15. Assinale abaixo os instrumentos e operadores do Sistema de Turismo (SISTUR) que podem contribuir nos projetos desenvolvidos pela ONG que envolvem a atividade turística. As letras sequenciais das perguntas são as mesmas da sequência (A, B, C, D, E, F, G, H, I, J, K, L, M, N, O, P, Q, R) do Modelo Referencial – Sistema de Turismo (SISTURN) conforme a Figura 04.

15.1. Conjunto das relações ambientais do sistema – RA:

- a () Subsistema ecológico. Os projetos desenvolvidos pela ONG têm compromisso para proteger as características ambientais que facilitam seu desenvolvimento
- b () Subsistema social. Os projetos desenvolvidos pela ONG contemplam os objetivos para a formulação de políticas públicas relacionado com as transformações sociais que certamente serão causadas pelo desenvolvimento turístico
- c () Subsistema econômico. Os projetos desenvolvidos pela ONG contemplam: informações básicas sobre o desenvolvimento do turismo; análise do significado econômico do turismo; análise de outros efeitos econômicos do turismo
- d () Subsistema cultural. Os projetos desenvolvidos pela ONG têm compromisso em relação ao patrimônio cultural, faz avaliação com profundidade dos efeitos sobre os valores históricos-artísticos, assim como os usos e costumes da população

15.2. Conjunto da organização estrutural do sistema – OE:

- e () Subsistema da superestrutura. Os projetos desenvolvidos pela ONG contemplam os objetivos gerais de desenvolvimento do turismo, suas políticas e as estratégias que nortearão os aspectos relativos a investimentos, uso e ordenamento dos recursos utilizáveis para este fim
- f () Infraestrutura de apoio turístico. Os projetos desenvolvidos pela ONG têm levantamento das condições básicas necessárias que garantam uma boa qualidade de vida para a comunidade e a prática do Turismo

15.3. Conjunto das ações operacionais – AO:

- g () Subsistema de mercado. Os projetos desenvolvidos pela ONG contemplam a gestão realizada pelo órgão nacional de turismo por meio do marketing, bem como informação básica sobre os resultados operacionais e informações relacionada com a atuação nos mercados

15.4. Operadores do SISTUR – Subsistema da oferta e do diferencial turístico:

- h () Atrativo turístico. Os projetos desenvolvidos pela ONG contemplam todo lugar, objeto ou acontecimento de interesse turístico que motiva o deslocamento de grupos humanos para conhecê-los
- i () Equipamento e serviços turísticos. Os projetos desenvolvidos pela ONG têm levantamento do conjunto de edificações, de instalações e serviços indispensável ao desenvolvimento da atividade turística
- j () Adaptação da oferta à evolução da demanda de turismo. Os projetos desenvolvidos pela ONG têm levantamento do inventário e oferta relacionada à atividade turística
- k () Organização e ocupação territorial. Os projetos desenvolvidos pela ONG têm levantamento da capacidade de utilização que indique o limite das possibilidades do ambiente físico e ecológico para atender às necessidades do consumidor de atividade de turismo
- l () Avaliação e hierarquização do atrativo turístico. Os projetos desenvolvidos pela ONG têm levantamento identificado e classificado do atrativo turístico, torna-se necessário avaliá-lo para estabelecer seu valor e hierarquiza-lo para determinar sua importância turística dentro do contexto nacional

15.5. Operadores do SISTUR – Subsistema da demanda de turismo:

- m () Estratificação socioeconômica dos turistas. Os projetos desenvolvidos pela ONG têm levantamento de estratificação para designar as diversas categorias ou classes sociais e econômicas que participam da demanda por turismo
- n () Vocação turística do núcleo receptor. Os projetos desenvolvidos pela ONG têm levantamento da classificação e catalogação conceitual dos tipos de turismo envolvidos no projeto
- o () Caracterização e classificação dos fluxos turísticos. Os projetos desenvolvidos pela ONG contemplam o tráfego turístico o deslocamento do turista que se movimenta multidirecionalmente em diversos espaços geográficos de vários pontos de emissão a múltiplos pontos de recepção e o fluxo turístico o deslocamento de um conjunto de turistas que se movimenta de uma direção a outra, unidirecionalmente, num contexto espaço-temporal delimitado, com um ponto comum de emissão e um ou vários pontos de recepção
- p () Indicadores e variáveis por classe de fluxos. Os projetos desenvolvidos pela ONG têm levantamento. Do fluxo receptivo: internacional, intercontinental e continental. Do fluxo emissivo (saída): internacional, intercontinental e continental. Do fluxo turístico receptivo nacional ou fluxo turístico interno

- q () Métodos de estimativa da demanda de turismo e recreação. Os projetos desenvolvidos pela ONG contemplam de uma programação de desenvolvimento de atividades turísticas da demanda existente e potencial
- r () Indicadores e variáveis da demanda de turismo e recreação por região. Os projetos desenvolvidos pela ONG têm levantamento estimado de dados sobre a demanda como o fluxo turístico da área receptora objeto do projeto.

Fonte: Questionário utilizado na dissertação – A Atuação do Terceiro Setor no Turismo Alternativo- Análise do Desempenho das ONGs ambientalistas no Brasil. Fonte: Marina Wöhlke, 2005. Adaptado pelo autor, nos itens 7, 8,9,10 e 13.

ANEXOS

ANEXO A

MAPEAMENTO DAS ORGANIZAÇÕES NÃO GOVERNAMENTAIS NO RIO GRANDE DO NORTE – 2014/2015

Fonte: <http://www.ongsbrasil.com.br/> e <http://regynna.wordpress.com/2008/05/14/hello-world/>

ORGANIZAÇÃO NÃO GOVERNAMENTAL - ONG	MUNICÍPIO	QTDE	ORDEM
01-ASSOCIAÇÃO ASSIST. CULTURAL PADRE DEOCLIDES	ACARI	01	01
02-ASSOC. MOR. DE FRUTILÂNDIA I, II E FULÔ DO MATO	AÇU	04	02
03-EDUCANDÁRIO NOSSA SENHORA DAS VITÓRIAS			03
04-ORG. POTIG. ARTE, CULT., DESP., MEIO AMBIENTE			04
05-VALER CAPAC. E PESQ. P DES. LOCAL SUSTENTÁVEL			05
06-ASSOC. DE PROT. E ASS. À MATERN. E À INFÂNCIA	ALEXANDRIA	02	06
07-HOSPITAL MATERNIDADE GUIOMAR FERNANDES			07
08-ASSOCIAÇÃO EM PROL DA VIDA E DA FAMÍLIA	ANGICOS	01	08
09-CENTRO SOC. COM. ANTÔNIO GILSON DE SOUZA	APODI	02	09
10-FUNDAÇÃO SEN. DARIO PEREIRA DE MACEDO			10
11-ASSOCIAÇÃO OBRAS SOCIAIS DOM BOSCO	AREIA BRANCA	02	11
12-CENTRO DE DIR. HUMANOS DA REG. SALINEIRA			12
13-AFACC ASSOC. FORM. DE AP. ÀS COM. CARENTES	BAÍA FORMOSA	01	13
14-ABRIGO DISPENSÁRIO PROFESSOR PEDRO GURGEL	CAICÓ	07	14
15-AGÊNCIA DE DES. SUSTENTÁVEL DO SERIDÓ			15
16-ASSOC. DE PAIS E AM. DOS EXCEPCIONAIS - APAE			16
17-CÁRITAS DIOCESANA DE CAICO			17
18-EDUCANDÁRIO SANTA TERESINHA			18
19-FUNDAÇÃO SERIDÓ CENTRAL			19
20-LIONS CLUBE DE CAICÓ			20
21-ASSOC. DE PROT. E ASSIST. À MATERN. E À INFÂNCIA	CARN. DOS DANTAS	01	21
22-ASSOC. DE PAIS E AMIGOS DOS EXCEPCIONAIS	CEARÁ-MIRIM	04	22
23-CENTRO DE REABILITAÇÃO SOCIAL POTIGUAR			23
24-FUNDAÇÃO PEDRO FERREIRA DE MELO			24
25-SEM FINS LUCRATIVOS			25
26-ASSOC. CURRAISNOVENSE DE DEF. FÍSICOS	CURRAIS NOVOS	06	26
27-ASSOCIAÇÃO DE PAIS E AM. DOS EXCEPCIONAIS			27
28-ASSOC. DOS PAIS E PORT. SIND. BERARDINELLI RN			28
29-CASA DO POBRE			29
30-EDUCANDÁRIO JESUS MENINO			30
31-HOSP. PE. JOÃO MARIA E MAT. ANANILIA REGINA			31
32-GBC - GRUPAMENTO DE BOMBEIRO CIVIL	EXTREMOZ	01	32
33-ADISF - ASSOC. DE DES. E INT. SOCIAL FRUTUOSENSE	FRUTUOSO GOMES	01	33

ORGANIZAÇÃO NÃO GOVERNAMENTAL - ONG	MUNICÍPIO	QTDE	ORDEM
34-ASSOC. DE AP. DES. DAS COM. GOIANINHA - ADG	GOIANINHA	01	34
35-COMPANHIA CULTURAL CIRANDUÍS	JANDUÍS	01	35
36-INST. DE DESENV. SÓCIO-ECONÔMICO BOA SAÚDE	JANUÁRIO CICCO	01	36
37-APAMI - ASSOC. DE PROT. À MAT. E À INFÂNCIA	JARDIM DO SERIDÓ	02	37
38-ONG TERRA DO SERIDÓ			38
39-ASSOC. DE PROT. À MAT. E À INFÂNCIA DE LAJES/RN	LAJES	02	39
40-ASSOC. FÓRUM DES. LOCAL INT. E SUST. DE LAJES			40
41-CENTRO SOCIAL JOSÉ CORREIA DE SOUZA	LUÍS GOMES	01	41
42-ASSOC. PAIS E AMIGOS DOS EXCEPCIONAIS	MACAÍBA	02	42
43-FUNDAÇÃO LAR CELESTE AUTA DE SOUZA			43
44-ASSOC. PAIS E AMIGOS DOS EXCEPCIONAIS	MACAU	02	44
45-COM. NORTE-RIO-GRANDENSE DEF. DA CIDADANIA			45
46-ASSOCIAÇÃO CRISTÃ DE MARCELINO VIEIRA	MARCELINO VIEIRA	01	46
47-FUNDAÇÃO MA-NOA	MAXARANGUA PE	01	47
48-ASSOC. DES. CULT. E EDUC. DE MONTE ALEGRE RN	MONTE ALEGRE	02	48
49-ASSOCIAÇÃO DE DESENV. JOSÉ ALBERTO			49
50-AGÊNCIA DE DESENV. SUSTENTÁVEL DO NORDESTE	MOSSORÓ	15	50
51-ASSOC. AP. PORT. CÂNCER MOSSORÓ E REGIÃO			51
52-ASSOC. ASS. PROT. MAT. INF. MOSSORÓ - APAMIM			52
53-ASSOC. DE PAIS E AMIGOS DOS EXCEPCIONAIS			53
54-CENTRO FEMINISTA 8 DE MARÇO			54
55-COMPANHIA ESCARCÊU DE TEATRO AMADOR			55
56-DEPARTAMENTO DIOCESANO DE AÇÃO SOCIAL			56
57-FUNDAÇÃO ANTÔNIO DAS GRAÇAS MACHADO			57
58-FUNDAÇÃO POTIGUAR			58
59-GRUPO DE APOIO AOS PORT. DE DOENÇAS INCURÁVEIS			59
60-INSTITUTO AMANTINO CÂMARA			60
61-LAR DA CRIANÇA POBRE DE MOSSORÓ			61
62-LIGA MOSSOROENSE DE EST. E COMBATE AO CÂNCER			62
63-ORG. SOC. CIV. INT. PÚB. CIDADÃO DO FUTURO			63
64-SOCIEDADE HOSPITAL DE CARIDADE DE MOSSORÓ			64
65-A RODA	NATAL	89	65
66-APDL - ASSOC. PROMOÇÃO DESENV. LOCAL			66
67-ACAD. NORTE-RIO-GRANDENSE DE ODONTOLOGIA			67
68-AGÊNCIA BRAS. DE DESENV. DA AQUICULTURA			68
69-AGÊNCIA COOP. DESENV. LOC. INT. E SUSTENTÁVEL			69
70-AGÊNCIA EXEC. DE APOIO AO DESENVOLVIMENTO			70
71-ALIANÇA JUST. PARA UMA UNIÃO DEMOCRÁTICA			71
72-ASSOC. BRAS. DOC. E CURTA-METRAGISTAS DO RN			72
73-ASSOC. CENTRO ESPÍRITA ADOLFO BEZ. DE MENEZES			73
74-ASSOCIAÇÃO CULTURAL REI DO BAIÃO			74
75-ASSOC. DE APOIO ÀS COM. DO CAMPO DO RN			75
76-ASSOC. DE ATIVIDADES DE VALORIZAÇÃO SOCIAL			76
77-ASSOC. DE DEFICIENTES FÍSICOS DO ESTADO DO RN			77
78-ASSOC. DE ORIENTAÇÃO AOS DEFICIENTES - ADOTE			78

ORGANIZAÇÃO NÃO GOVERNAMENTAL - ONG	MUNICÍPIO	QTDE	ORDEM
79-ASSOC. DE PAIS E AMIGOS DOS EXCEPCIONAIS			79
80-ASSOC. PAIS E AMIGOS DOS AUTISTAS RN - APAARN			80
81-ASSOC. ESPÍRITA ENVIADOS DE JESUS			81
82-ASSOC. JUNIOR ACHIEVEMENT DO RN			82
83-ASSOCIAÇÃO NOSSA SENHORA DAS DORES			83
84-ASSOCIAÇÃO PAIS BRASIL			84
85-ASSOCIAÇÃO SÍNDROME DE DOWN RN			85
86-ATENDIMENTO FILANTRÓPICO INT. À MEDICINA			86
87-CASA AP. CRIANÇA COM CÂNCER DURVAL PAIVA			87
88-CASA DO MENOR TRABALHADOR DE NATAL			88
89-CEBRAIOS			89
90-CENTRO DE AP. A PEQUENOS EMPREENDIMIENTOS			90
91-CENTRO DE APOIO AOS MICROEMPREENDORES			91
92CENTRO DE AP. DO DEF. FÍSICO DO RN - CADEF/RN			92
93-CENTRO DE AP. SOCIAL E EDUCAÇÃO INTEGRADA			93
94-CENTRO DE EST. E ASS. APL. AO DESENV. - CEAAD			94
95-CENTRO EDUCACIONAL DOM BOSCO			95
96-CENTRO SUVAG DO w			96
97-CERVI - CENTRO DE RECUPERAÇÃO DO VICIADO			97
98-CIADE - CENTRO INT. ASS. SOC. ASSEMB. DEUS RN			98
99-CLUBE DA MELHOR IDADE CAMINHOS DE VIDA			99
100-CLUBE DE ESPELIOLOGISTAS DO RN			100
101-CLUBE DE OBSERVADORES DE AVES			101
102-CLUBE ORNITOLOGIA POT. PRES. FRANÇOIS SAGOT			102
103-COLÉGIO NOSSA SENHORA DAS NEVES			103
104-CONSELHO CENTRAL DE NATAL DA SSV			104
105-DHNET			105
106-ESCOLA AMB. PE. JOÃO MARIA/CASA DA CRIANÇA			106
107-ESCOLA SÃO JOSÉ	NATAL CONT.	-	107
108-FUNDAÇÃO CENT. INT. DE AP. ÀS VÍT. DE VIOLÊNCIA			108
109-FUNDAÇÃO INST. DE ONCO HEMATOLOGIA DO RN			109
110-GENTE FELIZ			110
111-GRUPO DE APOIO À CRIANÇA COM CÂNCER			111
112-IAPHACC			112
113-INSTITUTO ALEGRIAGORA			113
114-INSTITUTO BANCO DO EMPREENDEDOR			114
115-INSTITUTO CIRANDA SOCIAL			115
116-INSTITUTO CLAUDIONOR TELOGIO DE ANDRADE			116
117-INSTITUTO DOENÇAS CÉRV. CRÂN. FACIAIS DO RN			117
118-INSTITUTO DE DESENV. ECONÔMICO E SOCIAL			118
119-INST. DE EDUC. E REABILITAÇÃO DOS CEGOS DO RN			119
120-INSTITUTO DE TURISMO SOLIDÁRIO			120
121-INSTITUTO PROTEÇÃO E ASSIST. À INFÂNCIA DO RN			121
122-INSTITUTO JUVINO BARRETO			122
123-INSTITUTO MANAMAUE			123
124-INSTITUTO MARIA AUXILIADORA			124
125-INST. N. RIOG. DA CIDADANIA SÃO JUDAS TADEU			125
126-INSTITUTO PONTE DA VIDA			126
127-INST. POTIGUAR DE DESENV. DE COMUNIDADES			127
128-INST. POTIGUAR DE JUVENTUDE PELA CIDADANIA			128
129-INSTITUTO SAGRADA FAMÍLIA			129

ORGANIZAÇÃO NÃO GOVERNAMENTAL - ONG	MUNICÍPIO	QTDE	ORDEM
130-INSTITUTO SOCIAL ÍRIS	NATAL		130
131-INSTITUTO REAÇÃO PERIFÉRICA			131
132-INST. SALVAGUARDA PAIS. INSP. REF. AMB. - INSPIRA			132
133-LAR DO ANCIÃO EVANGÉLICO - LAE			133
134-LIGA NORTE RIOGRANDENSE CONTRA O CÂNCER			134
135-LRA - THE LEPROSY RELIEF ASSOCIATION			135
136-MEIOS - MOV. DE INTEGRAÇÃO E ORIENT. SOCIAL			136
137-MOVIMENTO DE INTEG. E ORIENTAÇÃO SOCIAL			137
138-NÚCLEO DE AMPARO AO MENOR			138
139-NÚCLEO DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL			139
140-NÚCLEO ESPÍRITA IRMÃ SCHELLA			140
141-ORG. NÃO GOVERNAMENTAL PATAMADA			141
142-ORG. POTIGUAR PARA O DESENV. SUSTENTÁVEL			142
143-PATRONATO DA MEDALHA MILAGROSA			143
144-RESPOSTA - RESP. SOCIAL POSTA EM PRÁTICA			144
145-ROTARY CLUBE ZONA SUL			145
146-SERVIÇO DE AÇÃO URBANA			146
147-SERVIÇO DE AP. PROJETOS ALTERN. COMUNITÁRIOS			147
148-SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA RURAL			148
149-SOCIEDADE EUNICE WEAVER DO RN			149
150-SOCIEDADE PROFESSOR HEITOR CARRILHO			150
151-SÓCIO-CULTURAL	NATAL CONT.	-	151
152-UNIÃO BRASILEIRA DE ESCRITORES			152
153-ZOON - IMAGENS PARA CIDADANIA			153
154-MATERNIDADE DR. GRACILIANO LORDÃO	PARELHAS	01	154
155-ASSOCIAÇÃO PAIS E AMIGOS DOS EXCEPCIONAIS	PARNAMIRIM	05	155
156-ASSOCIAÇÃO DE SURDOS			156
157-LAR ESPÍRITA ALVORADA NOVA LEAN			157
158-OCEÂNICA – EDUCAÇÃO, PESQUISA E CONSERVAÇÃO.	PARNAMIRIM		158
159-UNID. TRANSP. E SERV. ESP. EM SAÚDE - UNITRANSS			159
160-ASSOC. DE PROT. À MATERN. E À INFÂNCIA DE PATU	PATU	01	160
161-ASSOC. BENEFICENTE N. SRA. DA CONCEIÇÃO	PAU DOS FERROS	05	161
162-ASSOCIAÇÃO COMUNITÁRIA SANTA LUZIA			162
163-ASSOCIAÇÃO PAIS E AMIGOS DOS EXCEPCIONAIS			163
164-ASSOC. HOSPITAL CENTENÁRIO PAU DOS FERROS			164
165-CENTRO SOCIAL CAROLINA ELCINA DE QUEIROZ			165
166-LAR ESPÍRITA DA TERC. IDADE ANDRÉ LUIZ - LEAL	PEDRO VELHO	01	166
167-ASSOC. DE PAIS E AMIGOS DOS EXCEPCIONAIS	SANTA CRUZ	01	167
168-INST. DESENVOLV. SUSTENTÁVEL PROF. ILZA GOMES	SANTO ANTÔNIO	01	168
169-HOSPITAL MATERNIDADE BELARMINA MONTE	SÃO G. AMARANTE	01	169
170-ABRIGO ANIZIA PESSOA	SÃO JOSÉ DE MIPIBU	02	170
171-SOCIEDADE TERRA VIVA			171
172-ASS. MEIO AMBIENTE, CULT. E JUST. SOCIAL - AMJUS	SÃO MIG. GOSTOSO	01	172
173-ASSOC. DESENV. COM. CONJ. SOLEDADE II	SÃO RAFAEL	01	173
174-ASSOC. COMUNITÁRIA RURAL SERRA VIVA	SERRA DE SÃO	01	174

ORGANIZAÇÃO NÃO GOVERNAMENTAL - ONG	MUNICÍPIO	QTDE	ORDEM
	BENTO		
175-ASSOC. COMUNITÁRIA CARIDADE E LUZ	SEVERIANO MELO	01	175
176-FUNDAÇÃO DE ASSIST. À SAÚDE SOLID. E CULTURAL	TENENTE ANANIAS	02	176
177-LINDOLFO FERNANDES DOS SANTOS FUNDAÇÃO			177
178-VENTO SUL	TIBAU DO SUL	01	178
179-ASSOCIAÇÃO PAIS E AMIGOS DOS EXCEPCIONAIS	TOUROS	02	179
180-SEMEAR - INSTITUTO DE MICROCRÉDITO			180
181-ASSOC. PROT. E ASSIST. À MATERN. E À INFÂNCIA	UMARIZAL	01	181
TOTAL DE ORGANIZAÇÕES NÃO GOVERNAMENTAIS	181		