

Gestão Participativa de Turismo: Uma Análise sobre o Uso das Ferramentas de Tecnologia da Informação e Comunicação pelos Órgãos Públicos de Turismo

Daniela Souza Nunes¹

Alexandre Augusto Biz²

Eduardo Michelotti Bettoni³

Resumo

Esse estudo se propõe analisar o uso das ferramentas de TIC pelos Órgãos Públicos de Turismo na aplicação de uma gestão participativa de turismo. Como objeto de estudo limitou-se as cidades sedes da Copa do Mundo de 2014 a ser realizada no Brasil. A pesquisa foi baseada na utilização do método de pesquisa documental com base na coleta de dados qualitativos e dividida em duas etapas. Na primeira fase buscou-se identificar os principais instrumentos disponíveis para estímulo à participação social no Brasil através dos websites do Governo Federal e do Ministério do Turismo, e na segunda fase analisou-se os websites das prefeituras das capitais dos estados brasileiros que são cidades-sedes da Copa de 2014, objetivando observar a existência de um espaços de participação para o cidadão no município, existência de órgão municipal de turismo e as ferramentas de gestão participativa do turismo disponibilizadas por este órgão. Com resultado, foi possível perceber uma grande quantidade de possibilidades de informações para o cidadão, mas poucas possibilidades de participar dos processos de tomada de decisão. Em relação ao turismo o processo de tomada de decisão ocorre unicamente sob a visão dos gestores da atividade e seus conselheiros.

Palavras-chave: Gestão Participativa; Turismo; Tecnologia da Informação e Comunicação.

¹ Graduanda em Turismo pela UFPR. Email: dsn.daniela@gmail.com

² Professor do Departamento de Turismo da UFPR, Doutor em Engenharia e Gestão do Conhecimento UFSC. Email: biz@ufpr.br.

³ Mestrando em Ciência, Gestão e Tecnologia da Informação pela UFPR. Email: du@odois.org.

Introdução

Quando se abordam temas que representam ou reforçam a necessidade de interação entre diferentes atores sociais pertencentes à mesma sociedade, imediatamente aparecem representações sob o termo “participação” como resposta a condição democrática ou como uma necessidade de pertencimento do indivíduo ao todo social. Neste contexto, justifica-se uma das premissas intrínsecas ao desenvolvimento sustentável do turismo a necessidade de interação da comunidade autóctone nos processos decisórios de representatividade dentro da gestão da atividade, já que a própria comunidade pode representar parte da atratividade local através das representações históricas e culturais presentes na localidade. Portanto, pode-se dizer que a gestão de um destino turístico deva assumir uma gestão participativa, um processo que exija a manifestação de representantes da comunidade nos processos decisórios e estratégicos de desenvolvimento turístico, observando desta forma o planejamento, o controle e a avaliação dos planos, programas e projetos que envolvem o turismo.

As diretrizes de ordenamento, planejamento e promoção de um destino turístico passam pela identificação das necessidades e desejos dos consumidores (potenciais e reais), portanto, tanto as Organizações Privadas de Turismo como os Órgãos Públicos de Turismo devem modernizar suas estruturas e estratégias de gestão. Martinez, Lara e Beltrán (2006) afirmarem que a aparição da sociedade e a economia do conhecimento estão impulsionadas por quatro fatores: a globalização que inter-relaciona as economias; o fenômeno das ferramentas das tecnologias da informação e comunicação, em especial a internet; modelos de distribuição mais eficazes; e aplicação do conhecimento na produção de bens e serviços.

Para que se mantenha uma comunicação efetiva e constante entre o gestor com a comunidade garantindo a existência do processo de participação, são utilizados os Conselhos Municipais de Turismo, Fóruns e Encontros relacionados ao turismo. Este estudo se propõe a analisar o uso das ferramentas de TIC - Tecnologia de Informação e Comunicação pelos Órgãos Públicos de Turismo na aplicação de uma gestão participativa de turismo. Para tanto, foram analisados na primeira etapa os websites do Governo Federal e do Ministério do Turismo e na segunda etapa os websites das Prefeituras Municipais das cidades sedes da Copa do Mundo de 2014 a ser realizada no Brasil.

Tecnologias e Participação

As relações estabelecidas entre os seres humanos são originalmente relações sociais que os proporcionam a condição de seres que vivem em sociedade. O ser humano possui a necessidade de participar e neste sentido, pode-se trabalhar com a abordagem de Bordenave (1993, p.17), sobre a necessidade humana de participação:

[...] a participação é inerente a natureza social do homem, tendo acompanhado sua evolução desde a tribo e o clã dos tempos primitivos, até as associações, empresas e partidos políticos de hoje. Neste sentido, a frustração da necessidade de participar constitui uma mutilação do homem social. Tudo indica que o homem só desenvolverá seu potencial pleno numa sociedade que permita e facilite a participação de todos. O futuro ideal do homem só se dará numa sociedade participativa.

Ou seja, como um ser social que convive em sociedade, o homem precisa, além de fazer parte, participar das decisões que influenciam as suas condições de vida com destaque para a participação política enfatizada através da construção do processo democrático. Sendo a democracia etimologicamente constituída como o poder do povo, esta se baseia na premissa que de a sociedade pode participar dos processos de decisão de representantes com a responsabilidade de promover a manutenção desta participação. Isto que aparece nas palavras de Guaraná e Fleury (2008, p. 95):

Ao longo de sua evolução, a democracia apresentou várias formas, incorporou uma série de inovações e hoje se manifesta sob a forma do regime representativo, em que a população, através do sistema eleitoral, realiza a escolha de um representante ao qual delegará o poder de decisão política.

No contexto deste desenvolvimento democrático acabam por permanecerem algumas estruturas arraigadas ao poder e que continuam a limitar a participação popular, estas condições conduzem a sociedade para uma situação descrita por Demo (1996) como pobreza política. Segundo o autor a pobreza política nasce do reforço constante do conceito de poder, incentivado pelas desigualdades sociais, e promovido por fatores econômicos e políticos. Ou seja, aqueles que possuem as melhores posições políticas (como ocorre no Estado) ou a maior detenção de capital (as oligarquias econômicas), possuem maior poder e desta forma menor interesse em integrar ou interagir com a sociedade na promoção da participação. Contudo, no revés destas afirmações Demo (1996) coloca a existência de poderes capazes de servir de apoio à participação da sociedade, o poder de informação e o poder científico. Para o autor, o

poder de informação faz parte dos conteúdos mais legítimos da democracia, reforçando que a luta por informação, por expressão e comunicação é um direito do cidadão e que este poder não pode ser usurpado através da censura e do controle, bem como não pode servir como instrumento de manipulação pela propaganda e pelo consumismo.

O que se espera é que a informação possibilite ao cidadão conhecimentos que garantam a sua participação e acima de tudo a sua participação consciente. O outro poder destacado é o poder científico, ao que se vincula o saber especializado, em sua versão tecnológica, ao que se pode chamar inclusive, nestes últimos tempos de tecnocracia, uma nova modalidade de poder comandada pelas possibilidades oferecidas pelas tecnologias.

Através do alinhamento do poder da informação e do poder científico, surge uma nova possibilidade de participação, estimulada pelas TIC, que ganham destaque pela velocidade com que alcançam importância no cotidiano da humanidade e pelas mudanças que vêm ocorrendo, pois as TIC. provocaram uma grande revolução no mundo dos negócios quanto à maneira de produção (novos produtos e serviços), comercialização, distribuição e a relação com os seus prestadores de serviços e consumidores, segundo Runge e Earl (1998, apud BUHALIS, 2003), e McGee & Prusak (1994).

As TIC constituem-se como instrumentos dinâmicos e em constante desenvolvimento, capazes de conduzir o homem a novas possibilidades não somente no uso das ferramentas, mas também em sua produção e desenvolvimento. Faz-se necessário observar que a revolução tecnológica, segundo Castells (1999) influencia diretamente todos os meios onde o ser humano se envolve, sua vida cultural, social, política, econômica e também na capacidade de alcançar através da informação os caminhos para a diminuição da desigualdade e o aumento da participação política. A autora dá destaque para a importância do “interesse” de participação das partes envolvidas, e neste sentido, algo que vem a tona, é a caracterização do turismo, pois é uma atividade econômica que envolve uma grande cadeia produtiva e para a qual a comunidade é componente ativo da caracterização do produto.

Em se tratando de uma atividade econômica que consegue segundo os comentários de Rabahy (2003) grandes resultados através do efeito multiplicador da renda, pode-se enfatizar que o turismo consegue promover o interesse compartilhado pela comunidade e pelos órgãos públicos municipais de turismo, um interesse de desenvolvimento econômico da localidade em questão.

Através da abordagem de desenvolvimento econômico proporcionado pelo turismo, bem como a necessidade de apropriação do turismo pela comunidade autóctone, como defende Diegues (2003, p.22): “É fundamental que essas comunidades locais se organizem e se tornem donas, no sentido de apropriação, do processo turístico.”, há que se observar que algumas estratégias podem ser utilizadas para estimular tanto o interesse pela participação política da comunidade como a manutenção da atenção para com o desenvolvimento do turismo. Neste sentido, traz-se a proposta da gestão participativa do turismo.

A gestão participativa visa, essencialmente, democratizar as relações entre o Estado e a sociedade civil, permitir a expressão criativa dos movimentos sociais, identificarem os problemas locais como um todo, interpretar os interesses específicos das comunidades e discutir possíveis soluções. É desejável que o desenvolvimento local seja discutido, analisado e realizado no âmbito da sociedade local, através da participação direta dos cidadãos. (SANT'ANNA, 2001, p. 35)

A gestão participativa vem como uma estratégia para a manutenção do interesse de participação da comunidade no processo de desenvolvimento do turismo. Fortalecendo-se desta maneira as bases para o desenvolvimento sustentável do turismo. Entretanto, quando se discute sobre a caracterização da gestão participativa no Brasil, surgem segundo pode-se observar no estudo de Lüchmann (2007) algumas características interessantes no formato desta participação. Comenta que se destaca a criação de espaços de discussão e decisão de políticas públicas, através dos Conselhos Gestores, e reforça que a participação no Brasil ainda ocorre por intermédio do instrumento de representação, o que ainda não colabora significativamente para o aprofundamento democrático.

Desta forma estes são nomeados ou convidados a representar o resto da sociedade em encontros onde podem discutir, questionar e opinar sobre as políticas públicas, contudo, o que fica é também um questionamento: como estes representantes fazem para levar para ao resto da sociedade as informações que foram deliberadas nestes conselhos? Neste ponto retoma-se o valor das TIC como apoio a gestão participativa, seja para acessibilizar as deliberações dos conselhos, para proporcionar um demonstrativo da prestação de contas públicas do Município ou até mesmo para promover uma participação mais direta, onde o cidadão é seu próprio representante podendo deixar informações, sugestões para a gestão pública.

Dentre as ferramentas de TIC a mais acessível à comunidade em maneira geral é a internet. É uma ferramenta de fomento a aproximação entre gestor e comunidade dentro do processo de desenvolvimento do turismo, ou seja, as TIC podem proporcionar para a gestão

participativa, com destaque para a gestão participativa do turismo, novas possibilidades para reforçar o real significado do termo “participação”. Cita-se como exemplo os websites dos Municípios, que devem ser visto não apenas como um canal de prestação de informações para a comunidade e turistas, mas sim como ferramenta que possibilite a gestão do destino turístico (DMS – *Destination Management Systems*) mediante integração (capital humano, tecnológico e social) entre todos os atores envolvidos na atividade turística do destino criando desta forma uma rede de colaboração de informações e de conhecimentos. (BIZ, 2009)

Metodologia

Diante do conteúdo exposto e da necessidade de participação por parte do atores sociais em relação ao turismo, busca-se neste trabalho além do reforço dos conceitos de participação e da gestão participativa também a visão propositiva de novas formas de utilização destas estratégias de participação, principalmente no que tange ao aproveitamento das ferramentas de TIC. Esse estudo se propõe a analisar o uso das ferramentas de TIC como instrumentos de apoio para os Órgãos Públicos de Turismo na aplicação de uma gestão participativa de turismo. Como objeto de estudo limitou-se as cidades sedes da Copa do Mundo de 2014 a ser realizada no Brasil. A pesquisa foi baseada na utilização do método de pesquisa documental, segundo Creswell (2007), com base na coleta de dados qualitativos e dividida em duas etapas:

- Etapa 1: Identificação dos principais instrumentos disponíveis para estímulo à participação social no Brasil, através dos websites do Governo Federal e do Ministério do Turismo;
- Etapa 2: Análise dos websites das prefeituras das capitais dos estados brasileiros que são cidades-sedes da Copa de 2014, objetivando observar a existência de um espaços de participação para o cidadão no município, existência de órgão municipal de turismo e as ferramentas de gestão participativa do turismo disponibilizadas por este órgão.

Análise da Etapa 1

Avaliou-se no período de outubro de 2009 e julho de 2010 os websites do Governo Federal e do Ministério do Turismo em relação aos os instrumentos utilizados para o estímulo

a participação popular da sociedade brasileira. Em outubro de 2009 foi possível verificar no website http://www.brasil.gov.br/participacao_popular/, que corresponde ao Governo Federal, informações sobre participação social, bem como algumas possibilidades para esta participação se fazer efetiva, seguindo o escopo demonstrado abaixo do que é ofertado pelo Governo Federal.



FIGURA 1: ESTRUTURA DOS CAMINHOS PARA A PARTICIPAÇÃO SOCIAL DISPONIBILIZADOS PELO GOVERNO FEDERAL

Em relação às Conferências e Fóruns de Debates são espaços de discussão ampla, nas quais o Governo e a sociedade por meio de suas mais diversas representações travam um diálogo de forma organizada, pública e transparente. Fazem parte de um modelo de gestão pública participativa que permite a construção de espaços de negociação, a construção de consensos, o compartilhamento de poder e a co-responsabilidade entre o Estado e a sociedade civil. Sobre cada tema ou área é promovido um debate social que resulta em um balanço e aponta novos rumos.

Nos Conselhos Nacionais a participação é um dos elementos articuladores das políticas públicas no Brasil e os conselhos são elementos fundamentais para a deliberação dos atores sociais e para o estabelecimento de mecanismos de formulação, acompanhamento e controle de políticas públicas.

As Ouvidorias são canais abertos com a população para receber críticas, sugestões, elogios e também tirar dúvidas sobre o desempenho de órgãos públicos ou empresas privadas. As manifestações dos cidadãos são examinadas e encaminhadas aos órgãos competentes, para que se busque o adequado atendimento e o aprimoramento do processo de prestação do serviço público. Trata-se de um instrumento para o fortalecimento da cidadania.

Balanço da Ouvidoria-Geral da União aponta para a existência de mais de 132 ouvidorias no Governo federal, distribuídas pelos órgãos da administração direta e indireta. Já o Fórum Governamental de Participação Social é coordenado pela Secretaria-Geral e é, justamente, o espaço institucional de formulação de políticas de participação social no Governo Federal.

Contudo, na avaliação feita em julho de 2010, a página http://www.brasil.gov.br/participacao_popular/ não constava mais como disponível, foi elaborada desta forma uma nova busca de espaço de participação dentro do website do Governo Federal <http://www.brasil.gov.br/> em busca das ferramentas de participação popular que estavam disponíveis anteriormente, contudo estas não foram encontradas. O que observou foi a presença de uma página intitulada “Fale com o Governo” e presente no link: <http://www.brasil.gov.br/fale-com-o-governo#>, na qual é possível enviar mensagens para o Governo Federal.

Em relação ao website do Ministério do Turismo <<http://www.turismo.gov.br/turismo/home.html>> foram encontradas as mesmas estruturas atreladas à participação, tanto na análise realizada em 2009 quanto em 2010, estando elas descritas no esquema a seguir:



FIGURA 2: ESTRUTURA DOS CAMINHOS PARA A PARTICIPAÇÃO SOCIAL DISPONIBILIZADOS PELO MINISTÉRIO DO TURISMO

O Conselho Nacional de Turismo é um órgão colegiado com a atribuição de assessorar o ministro de Estado do Turismo na formulação e a aplicação da Política Nacional de Turismo e dos planos, programas, projetos e atividades derivados. Esse Conselho é formado por representantes do governo federal e dos diversos segmentos do turismo. O Conselho é hoje integrado por 67 conselheiros de instituições e entidades do setor em âmbito nacional.

O Fórum de Secretários e Dirigentes Estaduais é um colegiado formado pelos Secretários de Estado de Turismo e/ou presidentes de Órgãos Estaduais de Turismo que se reúnem para deliberar sobre os temas relevantes do turismo nacional, incorporando as demandas estaduais, regionais e nacionais, expressando o pensamento e a ação do executivo estadual na gestão do turismo, constituindo um bloco de expressão técnica e política. Já os Fóruns e Conselhos Estaduais de Turismo são entidades de caráter propositivo, consultivo e mobilizador, que visam a integração de todas as instituições que compõem a cadeia produtiva do turismo, em cada Estado brasileiro (composição tripartite – governo, iniciativa privada e terceiro setor).

Instâncias de governança macrorregional: As Instâncias de Governança Macrorregional são órgãos colegiados compostos por integrantes do setor público, da iniciativa privada e da sociedade civil organizada. Tratam dos assuntos relacionados ao desenvolvimento do turismo em áreas de abrangência macrorregional, que ultrapassam os limites territoriais dos estados, propiciando o desenvolvimento compartilhado e integrado do setor. E por fim, as Instâncias de Governança Regional com participação do poder público e dos atores privados dos municípios componentes das regiões turísticas, com o papel de coordenar o Programa de Regionalização do Turismo - Roteiros do Brasil em âmbito regional. As Instâncias de Governança Regional podem assumir estrutura e caráter jurídico diferenciados, sob a forma de fóruns, conselhos, associações, comitês, consórcio ou outro tipo de colegiado. Como resultado, observou-se a inexistência de processos que possibilitem a participação mais expressiva da comunidade em geral durante todos os processos até a tomada de decisões.

Análise da Etapa 2

Analisaram-se os websites das prefeituras das cidades sedes da Copa do Mundo de 2014 tendo como objetivo observar a existência de um Órgão Municipal de Turismo e as ferramentas de gestão participativa do turismo disponibilizadas por este. Para tanto, buscou-se na análise a:

- Caracterização da participação quanto ao acesso do cidadão e características do processo de tomada de decisões;

- Possibilidade quanto à emissão de opiniões e de fazer questionamentos;
- Disponibilidade de informações para o monitoramento e prestação de contas;
- Existência de Órgão Municipal de Turismo e de instrumentos de gestão participativa do turismo.

Deste cenário comparativo foi possível promover uma visão propositiva em relação à utilização das TIC como instrumentos para a gestão participativa do turismo pelos órgãos municipais de turismo. Na tabela 1 apresenta-se o panorama das análises realizadas nos dois períodos supracitados

TABELA 1 – ANÁLISE DOS WEBSITES DAS PREFEITURAS DAS CIDADES SEDES DA COPA DO MUNDO DE 2014.

Município	Instrumentos de gestão participativa encontrados	
	Avaliação - outubro de 2009	Avaliação - julho de 2010
Manaus – AM http://www.pmm.am.gov.br/	Não há caracterização de espaços de participação. Não permite emissão de opiniões. Não há espaços de prestação de contas. Não demonstra a existência de um órgão municipal do turismo e consequentemente de uma gestão participativa	Caracteriza espaços como a Ouvidoria Geral do Município e o Portal da Transparência. Conta com a Fundação Municipal de Turismo – Manastur e com o Fale conosco ligado diretamente a fundação.
Salvador – BA http://www.salvador.ba.gov.br/	Caracteriza espaços como: “A prefeitura responde” e a Ouvidoria. Conta com a SALTUR – Empresa de Turismo S/A, mas não há informações sobre instrumentos de gestão participativa do turismo.	Caracteriza o espaço “Solicite à prefeitura”. Conta com a SALTUR – Empresa de Turismo S/A, mas não há informações sobre instrumentos de gestão participativa do turismo.
Fortaleza – CE http://www.fortaleza.ce.gov.br/index.php?option=com_frontpage&Itemid=39	Caracteriza um espaço Participação popular através do Orçamento Participativo. Conta com a FUNCET – Fundação de Cultura Esporte e Turismo, mas não há informações sobre instrumentos de gestão participativa do turismo.	Caracteriza espaços como o “Fale Fortaleza” e o Portal da Transparência, além do incentivo à Participação popular através do Orçamento Participativo. Conta com a FUNCET – Fundação de Cultura Esporte e Turismo, mas não há informações sobre instrumentos de gestão participativa do turismo.
Recife – PE http://www.recife.pe.gov.br/index.php	Conta com a Secretaria de Turismo, e com o espaço: Fale com a gente	Caracteriza espaços para prestação de contas, para Orçamento Participativo. Conta com a Secretaria de Turismo, a qual oferta o espaço: Fale com a gente
Natal – RN http://www.natal.rn.gov.br/gapre/	Caracteriza o espaço de ouvidoria da prefeitura. Conta com a SETURDE – Secretaria Municipal de Turismo e Desenvolvimento Econômico, mas não há informações sobre	Caracteriza espaços como a ouvidoria “Fale com a Prefeita” e o Transparência Natal. Conta com a SETURDE – Secretaria Municipal de Turismo e Desenvolvimento Econômico,

	instrumentos de gestão participativa do turismo.	que promove um espaço de “Fale conosco”.
Brasília – DF http://www.setur.df.gov.br/	Caracteriza a existência de um Portal do Cidadão. Conta com a Brasiliatur – Empresa Brasileira de Turismo, o município possui o CONDETUR - Conselho de Desenvolvimento do Turismo do Distrito Federal	Caracteriza a existência de um Portal do Cidadão onde consta o “Fale com o governo”. Conta com a Secretaria de de estado do Turismo, o CONDETUR - Conselho de Desenvolvimento do Turismo do Distrito Federal e a Brasiliatur – Empresa Brasileira de Turismo.
Cuiabá – MT http://www.cuiaba.mt.gov.br	Caracteriza o espaço de ouvidoria da prefeitura. Conta com a Secretaria de Trabalho e Turismo, mas não há informações sobre instrumentos de gestão participativa do turismo.	Caracteriza espaços como a ouvidoria geral da prefeitura, o portal da transparência e o Fale conosco. Conta com a COPATUR – Copa e Turismo, que disponibiliza o “Fale com a Secretária”.
Belo Horizonte – MG http://portalpbh.pbh.gov.br/pbh/	Conta com a BELOTUR - Empresa Municipal de Turismo de Belo Horizonte, possui também o COMTUR - Conselho Municipal de Turismo.	Caracteriza a Controladoria Geral, que alimenta a ouvidoria e apresenta todos os conselhos municipais vinculados a várias áreas. Conta com a BELOTUR - Empresa Municipal de Turismo de Belo Horizonte, possui também o COMTUR - Conselho Municipal de Turismo.
Rio de Janeiro – RJ http://www.rio.rj.gov.br/	Conta com a Secretaria Especial de Turismo – SETUR e com a RIOTUR – Empresa de Turismo do Município do Rio de Janeiro S.A. que possui um sistema próprio de ouvidoria para o turismo.	Caracteriza espaços como o “Rio Transparente” e o “Minha prefeitura”. Conta com a Secretaria Especial de Turismo – SETUR e com a RIOTUR – Empresa de Turismo do Município do Rio de Janeiro S.A. que possui um sistema próprio de ouvidoria para o turismo.
São Paulo – SP http://www.cidadedesapaulo.com/sp/	Conta com a São Paulo Turismo S.A., possui também o COMTUR - Conselho Municipal de Turismo.	Caracteriza o “Fale com a Prefeitura” e o “Fale com a ouvidoria” Conta com a São Paulo Turismo S.A., possui também o COMTUR - Conselho Municipal de Turismo.
Curitiba – PR http://www.curitiba.pr.gov.br/	Conta com o Curitiba Turismo - Instituto Municipal de Turismo, possui também o COMTUR - Conselho Municipal de Turismo.	Caracteriza espaços como o Curitiba Aberta (prestação de constas), listagem com os conselhos municipais e atendimento 156 (ouvidoria) Conta com o Curitiba Turismo - Instituto Municipal de Turismo, possui também o COMTUR - Conselho Municipal de Turismo
Porto Alegre – RS http://www.portoalegre.rs.gov.br/	Caracteriza a existência de um Portal do Cidadão. Conta com a Secretaria Municipal	Caracteriza a existência de um espaço onde aparecem contatos das ouvidorias, conselhos e

	de Turismo, mas não há informações sobre instrumentos de gestão participativa do turismo.	comitês Conta com a Secretaria Municipal de Turismo, possui espaço de Fale conosco
--	---	---

Observa-se em relação à pesquisa que todas as cidades sedes demonstraram a possibilidade de acesso facilitado às informações para seus cidadãos via website das respectivas Prefeituras Municipais, favorecendo a aproximação com o cidadão. Entretanto, percebe-se que em relação a caracterização da participação do cidadão e das características do processo de tomada de decisões ocorre, na maioria dos Municípios, por meio da representação, seja por conselhos, emissão de opiniões em ouvidorias, entre outros, permitindo a emissão de opiniões, mas não favorece a inserção do cidadão no processo de tomada de decisão.

Considerações finais

As TIC, principalmente através da internet, representaram neste estudo, à possibilidade de oferecer ao cidadão as informações, pautas, projetos a gestão do seu município e também do turismo, mesmo sem fazer parte de um conselho, o cidadão pode encontrar no website as informações necessárias para se apropriar da realidade de seu município, em relação ao turismo ou a outros aspectos. É necessário informar ao cidadão para que ele possa participar. O uso de TIC faz a parte da gestão pública, como por exemplo, em relação aos espaços para “transparência”, ouvidorias, orçamentos participativos, Planos Prurianuais, entre outros.

Contudo, nos websites analisados foi possível perceber uma grande quantidade de possibilidades de informações para o cidadão, mas poucas possibilidades de participar dos processos de tomada de decisão. Em relação ao turismo o processo de tomada de decisão se dá muitas vezes unicamente sob a visão dos gestores da atividade e seus conselheiros. É fundamental que a comunidade esteja interada sobre os impactos destas decisões sobre suas vidas e sobre o desenvolvimento no turismo local. Destaca-se que os espaços disponíveis para participação oferecem mais espaços de emissão de opiniões sobre as informações já disponíveis do que a possibilidade de uma real discussão sobre a realidade e uma inserção no

processo de tomada de decisão. Este processo ainda é alimentado pela representação, mesmo que já se dê com a utilização das TIC.

Em se tratando dos espaços para prestação de contas e para monitoramento das atividades realizadas pela gestão municipal, pode-se dizer que este é o aspecto que mais ganha destaque, não somente pelos espaços destinados para “transparência” e prestação de contas, mas pela possibilidade de comunicação aberta e direta com o cidadão. Principalmente em relação à gestão participativa que requer um acompanhamento do projeto desde a sua elaboração e também o seu monitoramento, avaliação e prestação de contas, as TIC aparecem como instrumentos diretos de acesso aos cidadãos e de comunicação ativa sobre a execução de projetos governamentais. Este é um processo que deve ser explorado pelos governantes e exigido pelos cidadãos, acima de tudo em relação ao turismo e a realização da Copa do Brasil em 2014, todos precisam trabalhar juntos para que se alcancem resultados positivos para ambos e o sucesso deste mega-evento.

Referências

- BIZ, A. A. **Avaliação dos Portais Turísticos Governamentais Quanto ao Suporte à Gestão do Conhecimento**. Tese (Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento). Florianópolis: UFSC, 2009.
- BORDENAVE, J. E.D. **O que é participação**. São Paulo: Brasiliense, 1993.
- BUHALIS, Dimitrios. **eTourism: information technology for strategic tourism management**. Londres: Prentice Hall, 2003.
- CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. São Paulo: Editora Paz e Terra S. A., 1999.
- CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. Porto Alegre: Artmed, 2007.
- DEMO, P. **Pobreza Política**. Campinas, SP: Autores associados, 1996.
- DIEGUES, A.C. O turismo socialmente responsável e Inclusão das populações tradicionais. In: **Anais do 1º Seminário Internacional de Turismo**. Turismo e desenvolvimento social sustentável. Fortaleza: EDUECE, 2003.
- GUARANA, J. FLEURY, S. Gestão participativa como instrumento de inclusão democrática: o caso dos Comitês Gestores de Bairro do Programa Nova Baixada. **Rev. Administração**

Empresas. [online]. 2008, vol.48, n.3, pp. 94-103. ISSN. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rae/v48n3/a09v48n3.pdf>>. Acesso em: 29 set. 2009.

LUCHMANN, L. H. H. A representação no interior das experiências de participação. **Lua Nova** [online]. 2007, n.70, pp. 139-170. ISSN. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ln/n70/a07n70.pdf>>. Acesso em: 30 set. 2009.

MARTÍNEZ, José Angel; LARA, Pablo Navarra; BELTRÁN, Pilar. La influencia de la sociedad del conocimiento en la modernización de la Administración pública. **Revista sobre La Sociedad del Conocimiento**. Disponível em <<http://www.uoc.edu/uocpapers>>. Acesso em: 11 mar. 2008.

McGEE, James; PRUSAK, Laurence. **Gerenciamento estratégico da informação:** aumente a competitividade e a eficiência de sua empresa utilizando a informação como uma ferramenta estratégica. 7 ed. São Paulo: Campus, 1994.

RABAHY, W. A. **Turismo e desenvolvimento:** estudos econômicos e estatísticos no planejamento. Barueri, SP: Manole, 2003.

SANT'ANNA, D. G. **Gestão participativa para um turismo sustentável:** o caso da costa do descobrimento. Salvador: Secretaria da Cultura e Turismo, 2001.