



APÊNDICE D-1

MODELO DE DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL

**DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL DO ÓRGÃO GESTOR
DO TURISMO**

**<Secretaria Estadual responsável pela Gestão do
Turismo>**

<UF>

<Local Data>.

APRESENTAÇÃO

FINALIDADE

Este questionário tem por objetivo coletar dados da Gestão do Turismo no Estado, com duas finalidades específicas:

- i. Subsidiar a elaboração do Projeto de Fortalecimento Institucional do Órgão Gestor do Turismo no Estado (**Projeto**), que é parte das Ações Estaduais do Componente de Planejamento Estratégico, Treinamento e Infra-Estrutura para o Crescimento do Turismo, dentro do Programa de Desenvolvimento do Turismo do Nordeste - PRODETUR/NE II; e,
- ii. Fornecer valores iniciais que servirão como referência para o acompanhamento da evolução dos indicadores das metas estratégicas do Projeto.

PREENCHIMENTO DO QUESTIONÁRIO

O principal dirigente do órgão deverá designar um responsável para coordenação da coleta dos dados e preenchimento do questionário. As informações solicitadas no questionário deverão ser fornecidas pelas diversas áreas do órgão, preenchendo os campos específicos.

ORIENTAÇÃO GERAL

- (i) As informações referentes a valores deverão ser expressas em R\$1,00;
- (ii) Quando não estiver especificado, deverão ser fornecidas as informações referentes ao ano informado pela Unidade de Execução Estadual (**UEE**);
- (iii) No levantamento de dados, as informações não disponíveis deverão ser registradas com o código **ND (não disponível)**.

PRAZO DE PREENCHIMENTO

O questionário deverá estar preenchido até _____ para discussão e verificação de conformidade durante visita técnica a ser realizada pelo representante da UEE.

DÚVIDAS DE PREENCHIMENTO

As dúvidas verificadas durante o preenchimento do questionário poderão ser dirimidas junto à UEE, através fone _____ ou fax _____.

ÍNDICE

APRESENTAÇÃO

1 – DADOS DO CONTEXTO

- A) IDENTIFICAÇÃO
- B) INVESTIMENTOS NO TURISMO
- C) PATRIMÔNIO TURÍSTICO

2 – GESTÃO E ORGANIZAÇÃO DO TURISMO

- A) PLANEJAMENTO
- B) ESTRUTURA ÓRGÂNICA
- C) TERCEIRIZAÇÃO DE SERVIÇOS
- D) INTEGRAÇÃO DE AÇÕES

3 – RECURSOS ADMINISTRADOS

- A) RECURSOS HUMANOS
- B) TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO
- C) OUTROS RECURSOS

4 – DESENVOLVIMENTO DO TURISMO

- A) EDUCAÇÃO E PRESERVAÇÃO
- B) ATRAÇÃO DE INVESTIMENTOS
- C) PROGRAMAS E PROJETOS ADMINISTRADOS

1 - DADOS DO CONTEXTO

A) IDENTIFICAÇÃO

Nome do Órgão Responsável pela Gestão do Turismo		UF
Endereço (<i>Rua/Avenida, n.º, bairro</i>)		CEP
Código DDD e Telefones		Fax
Home Page		E-mail
Secretário Estadual		Fone/Fax/E-mail
Responsável pela Gestão do Projeto		Fone/Fax/E-mail
Data e documento de criação do órgão ou unidade gestora do turismo		

B) INVESTIMENTOS NO TURISMO

Aplicação dos Recursos no período de execução do PRODETUR I	Valor (R\$1.000)
1. Planejamento	
2. Capacitação	
➤ População	
➤ Servidores	
3. Propaganda e Publicidade	
➤ Campanhas educativas	
➤ Atração do turista e do investidor	
4. Pesquisas	
➤ População	
➤ Servidores	
5. Tecnologia de Informação	
➤ Equipamentos	
➤ Sistemas de Informação	
6. Infra-estrutura do turismo	
TOTAL	
Origem dos Recursos	
Recursos Próprios	
PRODETUR I (BID)	
Outras Fontes	
Estimativa para PRODETUR II	
Recursos Próprios	
PRODETUR II (BID)	
Outras Fontes	

C) PATRIMÔNIO TURÍSTICO

(i) MUNICÍPIOS TURÍSTICOS

Quantos municípios são reconhecidos como turísticos pela EMBRATUR?	
Quantos municípios foram beneficiados pelo PRODETUR I?	
Quantos municípios são candidatos ao PRODETUR II?	

(ii) PATRIMÔNIO TURÍSTICO ADMINISTRADO

Patrimônio Natural

Patrimônio Cultural

(iii) EQUIPAMENTOS TURÍSTICOS

Especificação	Quantidade
Hotéis e pousadas	
Centros de Convenções	
Guias turísticos	
Delegacia do Turista	
Postos de Atendimento aos Turistas	

2 - GESTÃO E ORGANIZAÇÃO DO TURISMO

A) PLANEJAMENTO

(i) INSTRUMENTOS

Existe plano estratégico para o desenvolvimento do turismo estadual?	Sim	Não
Relacione outros instrumentos de planejamento utilizados:		
Os objetivos e metas a serem alcançados estão claramente definidos?	Sim	Não
Descreva os 03 (três) principais objetivos e metas:		
Existem indicadores de desempenho que permitam avaliar os resultados alcançados e os impactos das ações desenvolvidas?	Sim	Não
Descreva os principais indicadores utilizados	Fonte ou meio de apuração	Frequência

(ii) PARTICIPAÇÃO E INTEGRAÇÃO

O processo de planejamento interno do turismo é participativo?	Sim	Não
Descreva as principais características da metodologia participativa		
O processo de planejamento do turismo é integrado com outros órgãos afins, no nível estadual?	Sim	Não
Descreva as principais características da metodologia de integração		
O nível de comprometimento com os objetivos e metas institucionais e de motivação dos servidores são sistematicamente pesquisados?	Sim	Não
Descreva os principais fatores pesquisados		

(iii) TRANSPARÊNCIA E CONTROLE SOCIAL

A população participa, direta ou indiretamente, da definição dos investimentos de turismo?	Sim	Não
Descreva as principais características da metodologia		
Os investimentos do turismo, incluídos no orçamento estadual, e os resultados alcançados são divulgados para a população?	Sim	Não
Relacione os meios de divulgação utilizados		
O grau de satisfação e de participação da população nas ações do turismo são sistematicamente pesquisados?	Sim	Não
Descreva os principais fatores pesquisados		

B) ESTRUTURA ORGÂNICA

(i) GERAL (1º NÍVEL HIERÁRQUICO)

Denominação do Órgão ou Unidade	Adm. Direta	Empresa Pública	Autarquia ou Fundação	Outros (especificar)

(ii) CONSELHO ESTADUAL

Denominação	Data criação	Lei criação	Composição	Frequência Reuniões

Relacione as principais competências básicas

C) TERCEIRIZAÇÃO DE SERVIÇOS

Existem serviços terceirizados na área de turismo?	Sim	Não
Os contratos de terceirização estabelecem mecanismos de acompanhamento e utilizam indicadores de desempenho?	Sim	Não
Áreas Terceirizadas		

D) INTEGRAÇÃO DE AÇÕES

Existe programação para ações conjuntas com áreas afins: meio ambiente, educação, etc?	Sim	Não
Existe acompanhamento sistemático das ações em andamento?		
Principais ações desenvolvidas	Órgãos ou unidades envolvidas	

3 – RECURSOS ADMINISTRADOS

A) RECURSOS HUMANOS

(i) PERFIL E QUANTITATIVO DE PESSOAL

Denominação do Cargo ou Emprego	Quant	Nível de Formação			
		Fund.	Médio	Superior	Pós (*)

(*) Na área específica

(ii) INSTRUMENTOS DE GESTÃO

	Sim	Não
Existe documento formal de política de Recursos Humanos?		
Existe sistemática de avaliação de desempenho com indicadores?		
Existe calendário permanente de capacitação de pessoal?		
Existe articulação interinstitucional para as ações de capacitação?		

(iii) DESPESAS COM PESSOAL

Ativos Valor (R\$1,00)	Inativos e Pensionistas Valor (R\$1,00)	Total

(iv) COMPOSIÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO (QUANTIDADES)

Quadro Próprio			Requisitados	Cedidos	Contratados	Total Disponível
Estatutário	CLT	Total				

(v) DESENVOLVIMENTO DE PESSOAL

Existe levantamento sistemático das necessidades de treinamento?	Sim	Não
Os servidores participaram de treinamento em 2001/2002?		
Os gestores participaram de treinamento em 2001/2002?		
Existe programa específico para envolvimento e comprometimento dos servidores com os objetivos e resultados da gestão do turismo?		

Treinamentos Realizados em 2001/2002	Quantidade. de participantes	Órgãos ou unidades envolvidas

B) TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO

(i) EQUIPAMENTOS E CONECTIVIDADE

Quantidades				
Micro	Notebook	Impressora	Scanner	
Os equipamentos estão interligados em rede (Intranet)?			Sim	Não
Existe sistema de correio eletrônico			Sim	Não
Existe acesso permanente à internet?			Sim	Não

(ii) SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Módulos dos Sistemas	Assinalar com um "x"		
	Sim	Não	Terceiros
Informações gerenciais			
• Planejamento			
• Indicadores de gestão			
• Indicadores básicos do turismo			
• Indicadores básicos do meio ambiente			
• Indicadores básicos das atividades culturais			
• Indicadores econômicos e sociais			
Operacionais específicos			
•			
•			
Administração orçamentária e financeira			
• Elaboração e execução orçamentária e financeira			
• Contabilidade e pagamento			
Administração de recursos humanos			
• Cadastro			
• Folha de pagamento			
• Gestão de pessoal			

Atendimento ao público			
• Atendimento integrado			
• Ouvidoria			
Administração geral			
• Cadastro de Material			
• Cadastro de Fornecedores de bens e serviços			
• Patrimônio			
• Protocolo			
• Controle de processos			
• Licitações			
• Compras			
• Contratos			

C) OUTROS RECURSOS

(i) FINANCEIROS

Organização e Funcionamento	Sim	Não
Existe administração de fundos específicos?		
Existem indicadores que permitam analisar a qualidade do gasto?		

4 – DESENVOLVIMENTO DO TURISMO

A) EDUCAÇÃO E PRESERVAÇÃO

	Sim	Não
Existe programa de educação para atendimento ao turista?		
Existe programação de orientação ao turista quanto à preservação dos recursos naturais?		
Existe programação para fiscalização das áreas de preservação e de exploração dos recursos naturais?		
Existe plano de preservação ambiental?		
Existe programa de educação ambiental?		

B) ATRAÇÃO DE INVESTIMENTOS

	Sim	Não
Existe programa contínuo de divulgação turística?		
Existe calendário estadual para o turismo?		
Existem campanhas publicitárias sistemáticas para atração do turista e do investidor?		
Existem benefícios para instalação de atividade turística?	Sim	Não
Principais benefícios ou incentivos	Área	

C) PROGRAMAS E PROJETOS ADMINISTRADOS

Áreas Envolvidas	Programa / Projeto	Objetivo	Fonte de Recurso

ANEXO - PRINCIPAIS PROBLEMAS DO ÓRGÃO GESTOR DO TURISMO E ALTERNATIVAS DE SOLUÇÃO

PROBLEMA	ALTERNATIVA DE SOLUÇÃO
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	