

3.7 SETOR PRIVADO

A organização dos diversos segmentos que atuam na atividade turística no Estado é bastante elevada. Contam com um fórum especial para tratar dos assuntos de seu interesse que é o Conselho Estadual de Turismo - CONETUR, existente desde a criação da Secretaria Estadual do Turismo. Esse Conselho é composto por 19 instituições ligadas ao setor, agregando-se entidades públicas, compostas de 6 representantes, e associações de empresários e sindicatos de trabalhadores, com 13 representantes. O Conselho que se reúne ordinariamente uma vez por mês.

As entidades que tem assento no CONETUR:

- Secretaria Estadual de Turismo – SETUR
- Fundação José Augusto (órgão estadual de cultura)
- Prefeitura Municipal do Natal
- Associação Brasileira de Agentes de Viagem – ABAV
- SEBRAE – RN
- Sindicato das Empresas de Turismo do RN – SINDETUR
- Associação Brasileira das Indústrias de Hotéis do RN – ABIH-RN
- Associação Brasileira de Jornalistas e Escritores de Turismo – ABRAJET/RN
- Associação Brasileira de Entretenimento e Lazer – ABRASEL – RN
- Associação dos Meios de Hospedagem e Turismo – AMHT – RN
- Cooperativa de Desenvolvimento da Atividade Hoteleira e Turística – COOHOTUR.
- Associação Brasileira de Bacharéis em Turismo
- Comissão Permanente de Turismo do RN
- Sindicato de Hotéis, Restaurantes, Bares e Similares – SHRBS
- Sindicato dos Guias de Turismo – SINGETUR
- Associação das Empresas do Pólo Turístico Parque das Dunas
- Empresa Brasileira de Infra-estrutura Aeroportuária – INFRAERO
- Prefeitura Municipal de Mossoró
- Câmara dos Diretores Lojistas - CDL

Vale ressaltar que todas as ações da Secretaria Estadual de Turismo – SETUR, principalmente na área de marketing, são definidas pelo CONETUR e acompanhadas mensalmente pelos representantes do *trade*, que tem participado conjuntamente em todos os eventos definidos por eles.

Outro importante fórum de discussões é o Conselho de Turismo do Pólo Costa das Dunas que opera desde 28/05/99, fazendo com que os trabalhos e investimentos já realizados no PRODETUR I se consolidem aos olhos dos diversos segmentos da sociedade civil e se abram novas perspectivas para novos investimentos.

Este Conselho é espaço para se planejar, deliberar e viabilizar ações que concorram para o desenvolvimento do turismo regional. São 37 as instituições participantes:

- Agência de Fomento do RN;
- Banco do Brasil S/A;
- Banco do Nordeste S/A;
- Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES;
- Caixa Econômica Federal;
- Centro Federal de Educação Tecnológica do RN – CEFET;
- INFRAERO;
- Federação da Agricultura - FAERN;
- Federação das Empresas de Transportes;
- Federação das Indústrias do RN;
- Federação do Comércio do RN;
- Fundação Nacional da Saúde;

- Gerência Regional do Patrimônio da União no RN;
- Instituto de Desenvolvimento Econômico e Meio Ambiente do RN - IDEMA;
- PETROBRÁS;
- Prefeituras Municipais do Pólo;
- Secretaria de Estado de Educação, da Cultura e dos Desportos;
- Secretaria de Estado da Infra-Estrutura - SIN;
- Secretaria de Estado da Segurança Pública;
- Secretaria de Estado do Planejamento e das Finanças - SEPLAN;
- Secretaria de Estado do Turismo - SETUR;
- Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do RN- SEBRAE/RN;
- Universidade Federal do RN – UFRN; e,
- Universidade Potiguar.

Os grupos temáticos vêm trabalhando com:

- ação emergencial para limpeza de praias, cujo coordenador é a SETUR;
- artesanato com coordenação do Banco do Nordeste;
- educação para o turismo, com coordenação da Universidade Potiguar;
- Mata Estrela (Reserva Particular de Patrimônio Natural), coordenada pela Associação das Atividades Turísticas de Baía Formosa;
- melhoria do sistema de transportes, coordenado pela Fetronor e SENAT;
- ordenamento dos equipamentos da orla marítima, coordenado pela Gerência do Patrimônio da União/RN;
- plataforma tecnológica e qualificação profissional e empresarial para o turismo coordenados pela CEFET;
- resíduos sólidos, coordenado pelo Banco do Nordeste e Universidade Potiguar;
- restaurantes, pousadas e pequenos hotéis, coordenado pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte;
- segurança do turista, coordenado SETUR;
- selo de qualidade, coordenado pela Petrobrás e SEBRAE;
- sinalização turística, coordenado pela SETUR.

Por meio destas reuniões, muitos trabalhos estão sendo realizados destacando-se: cadastro dos equipamentos turísticos (70%); implantação de placas de sinalização turística; projeto de urbanização da Barra de Cunhaú, em Canguaretama, sob a responsabilidade da Gerência da Representação do Patrimônio da União do RN e da Universidade Potiguar e, que segundo participante de reunião do Conselho (09/02/2001) poderá ser referencial para os demais municípios do Estado sob os aspectos legais, ambientais e urbanísticos; obras de estrada para Maracajau; elaboração de Cartilha de Orientação ao Turista; 09 seminários para a divulgação e implantação do CREDIARTESÃO (30 operações num montante estimado de R\$ 100 mil já foram realizadas); Programa de Educação para o Turismo em 02 municípios (pilotos) de Baía Formosa e Ceará-Mirim; treinamento de 1.000 taxistas; diagnóstico para Modelo de Gestão Ambientalmente Adequada de Resíduos Sólidos do Pólo Costa das Dunas; entre outros.

Perfil do Empresário

Segundo o Relatório I – Levantamento Diagnóstico para Elaboração do Componente Capacitação Profissional do PRODETUR II, a análise do perfil do empresariado é um fator importante para a compreensão da visão gerencial e dos fatores restritivos e impulsionadores da capacitação profissional.

- Natal: O perfil do empresário do setor de turismo e hospitalidade de Natal encontra-se numa fase de transição. A área de hospedagem, que era originalmente constituída por empresários locais do ramo da construção civil, atualmente tem atraído redes nacionais e internacionais e empresários de outros estados com maior grau de especialização e profissionalização na condução dos

empreendimentos. Na área de A&B também se observa que a atração de empreendedores de outros estados, com maior grau de escolaridade e experiência no ramo, tem exigido do empresariado local a busca de novas estratégias mercadológicas e investimentos em qualidade de equipamentos e serviços prestados, tornando-se capacitados a enfrentar um mercado cada dia mais competitivo. Para tanto, uma das preocupações deste empresariado tem sido aumentar a participação em treinamentos de gestão e em entidades de representação de classe, como ABAV, ABIH e outras.

- Ceará-Mirim: O empresário local é oriundo da população residente no próprio município, com baixo nível de escolaridade e capacitação empresarial. São pequenos negócios individuais que utiliza a força de trabalho da própria família. Encontra-se em fase de instalação no município dois empreendimentos de grande porte, vinculados a fortes grupos empresariais nacionais e internacionais.
- Extremoz, Parnamirim, Nísia Floresta, Senador Georgino Avelino e Arês: O perfil do empresariado ligado ao turismo desses municípios é muito semelhante ao do empresário local de Ceará-Mirim. Prevalece na maioria dos empreendimentos, a ligação com empresários provenientes da construção civil que se iniciaram no ramo de turismo. Os meios de hospedagem de menor porte, geralmente, têm gerenciamento familiar. Ressalta-se ainda que há no momento um “boom” de ampliação de pequenas pousadas e hotéis, bem como de intenção de implantação de novos investimentos tanto pelos atuais proprietários como de pessoas de fora.
- Tibau do Sul: Nesse município a maior parte dos empresários são oriundos de outros estados e países, atraídos pelas novas oportunidades de negócios, realização profissional e qualidade de vida. Nem sempre com experiência anterior em hotelaria, mas apresentando uma grande preocupação com a preservação ambiental. Os equipamentos turísticos são negócios individuais de pequeno porte, absorvem em média menos de 10 empregados e não são vinculados aos grandes grupos empresariais nacionais ou internacionais.

As características descritas nos perfis refletem a idéia de que o turismo é uma atividade que não requer conhecimentos técnicos específicos e, por essa razão, atrai pessoas sem formação específica ou oriundas de outros segmentos de negócios. Sugere também fragilidade no segmento empresarial, inclusive no que se refere à compreensão do que seja a atividade turística sustentável, preservação do meio ambiente e o valor da qualidade da mão-de-obra empregada na prestação de serviços aos turistas.

Em geral, os empreendimentos são individuais e independentes e este fato pode ser um indicativo de que o setor deverá sofrer, em curto prazo, grande impacto com a instalação de empreendimentos vinculados a grupos e redes nacionais e internacionais que utilizam tecnologias avançadas de operação e gestão do negócio. Este fato sugere uma tendência dos empresários, a exemplo dos de Natal, passarem a ter uma visão mais profissional do segmento empresarial, realizando mais investimentos na melhoria das instalações, implantação de novas tecnologias e ações voltadas à valorização da mão-de-obra e da qualidade dos serviços prestados ao turista. A busca pela competitividade do negócio impulsionará a demanda, pelos empresários, de programas de capacitação profissional focados em habilidades específicas e de gestão e o fortalecimento dos instrumentos e mecanismos de representação da classe.

Ressalta-se ainda que se por um lado, a profissionalização dos serviços ofertados é uma premência, não se deve abandonar a característica de meios de hospedagem informais, onde o turista se sente parte da vida local. É estratégia do Estado investir na capacitação de mão-de-obra para o turismo, bem como incentivar o desenvolvimento profissional do empresariado.

O empresariado do setor turístico do Estado do Rio Grande do Norte é bem articulado, possuindo um bom entendimento com os gestores do turismo no Estado, desenvolvendo em alguns casos parceria na questão relacionada à divulgação e marketing.

Quanto ao associativismo, os empresários dos diversos segmentos do turismo são bem articulados, como demonstra a composição do Conselho Estadual de Turismo - CONETUR, cuja representatividade do setor turístico se faz presente por meio de associações de empresários e sindicatos de trabalhadores, totalizando 13 representantes do total de 19 entidades que compõem o Conselho.

Com o desenvolvimento turístico da região possibilitado pela implementação do PRODETUR I, houve um aumento substancial da oferta de unidades habitacionais e de equipamentos de lazer nos principais pontos de interesse. Com essa realidade, o aumento da concorrência foi significativo, requerendo cada vez mais empreendimentos com qualidade de serviços prestados e de instalações. Essa disputa é muito salutar, pois a preocupação com a formação de mão-de-obra e a capacitação profissional dos empregados é crescente.

Atualmente os empresários para capacitar seus empregados contam com as seguintes instituições:

- Ensino Superior com Curso de Turismo
 - Universidade Potiguar – UnP
 - Faculdade para Executivos - FACEX
- Ensino Médio e de Treinamento Técnico para o Setor Turístico
 - Divisão de Treinamento e Recursos Humanos – EMPROTUR
 - Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – SENAC/RN
 - Serviço de Apoio à Micro e Pequena Empresas – SEBRAE/ RN
 - Escola Técnica do Rio Grande do Norte - ETRN

Com relação ao padrão de qualidade, alguns hotéis já possuem o Certificado ISO 9001.

A dependência de Natal e da região do Pólo Costa das Dunas em relação ao abastecimento e suprimento da hotelaria de outros mercados é muito grande. A maior parte do horti-fruti-granjeiro vem da Paraíba e de Pernambuco. Até as frutas são trazidas de fora, apesar do Estado ser um grande produtor e exportador de frutas provenientes do perímetro irrigado, pois quase toda a produção é exportada.

Com relação aos outros itens da cadeia produtiva observam-se:

- Mão-de-obra: é da própria região (postos de serviços mais especializados são preenchidos por profissionais que geralmente vêm de São Paulo).
- Material de construção: o material básico é do próprio Estado. Maior parte do material industrializado é procedente do Sul e Sudeste do País.
- Roupas: procedente do Estado e do Sul/ Sudeste do País.
- Produtos alimentícios manufaturados: procedentes do Sul/ Sudeste do País.
- Carnes/ embutidos: Sudeste/ Centro-Oeste do País.
- Peixes e frutos do mar: procedem do próprio Estado.
- Horti-fruti-granjeiro: parte do consumo procede do próprio Estado e outra dos Estados de Pernambuco, Sergipe, Bahia e Região Sudeste.

Os empreendimentos turísticos não só do Rio Grande do Norte, mas também de todo o País sofreram e vêm sofrendo abalos com os últimos acontecimentos mundiais. A instabilidade econômica dos últimos anos também refletiu enormemente na saúde financeira das empresas ligadas ao setor.

A dependência em relação a operadoras externas é quase total, a operação é sempre conjugada. O receptivo cobra um valor mínimo por pacote, onde estão incluídos: traslado, city-tour e passeio de buggy pelas dunas móveis de Redinha Nova. A remuneração é conseguida por meio dos passeios opcionais que são vendidos.

Os empresários do setor turístico cobram frequentemente do Governo maior interesse em solucionar as questões relativas do acesso ao crédito para os investidores do setor. Os altos custos financeiros, os prazos de financiamento, as proposições das garantias reais e o excesso de burocracia das instituições financeiras oficiais constituem-se barreiras para que o setor possa se desenvolver de maneira efetiva nas áreas de interesse turístico.

A seguir é apresentada a Tabela 60 com o grau de organização dos diversos segmentos privados vinculados às atividades turísticas, nos municípios pertencentes à Área de Planejamento. Somente em dois municípios (Ceará-Mirim e Nísia Floresta) não foram identificadas formas de organização.

Tabela 60 Participação da Sociedade nas Atividades Turísticas

ATIVIDADE/MUNICÍPIO	ENVOLVIMENTO (1)	ORGANIZAÇÃO			COMENTÁRIOS
		BOA	NECESSITA MELHORAR	NENHUMA	
Ceará-Mirim					
Artesanato	SIM	-	X	-	Potencial
Trabalho em Hotelaria	NÃO	-	-	X	
Guia Turístico	SIM	-	X	-	
Extremoz					
Artesanato	SIM	-	X	-	
Trabalho em Hotelaria	SIM	-	X	-	
Guia Turístico	SIM	-	X	-	
Associação de Bugueiros	SIM	-	X	-	
Natal					
Artesanato	SIM	X	X	-	Potencial
Trabalho em Hotelaria	SIM	X	-	-	
Guia Turístico	SIM	-	X	-	
Associação de Bugueiros	SIM	-	X	-	
Nísia Floresta					
Artesanato	SIM	-	X	-	Produção artesanato em fibra
Trabalho em Hotelaria	NÃO	-	-	X	
Guia Turístico	-	-	-	-	
Pamamirim					
Artesanato	SIM	X	X	-	Potencial
Trabalho em Hotelaria	SIM	X	X	-	
Guia Turístico	SIM	X	X	-	
Associação Empresários Turismo	SIM	X	X	-	
Tibau do Sul					
Artesanato	SIM	-	X	-	Potencial
Trabalho em Hotelaria	SIM	X	X	-	
Guia Turístico	SIM	-	X	-	
Associação de Bugueiros	SIM	-	X	-	
Arés					
Artesanato	SIM	-	X	-	
Trabalho em Hotelaria	NÃO	-	-	X	
Guia Turístico	NÃO	-	-	X	
São Gonçalo do Amarante					
Artesanato	SIM	X	-	-	Boa cooperativa Artesanato
Trabalho em Hotelaria	NÃO	-	-	X	
Guia Turístico	NÃO	-	-	X	
Senador Georgino Avelino					
Artesanato	-	-	-	-	
Trabalho em Hotelaria	-	-	-	-	
Guia Turístico	-	-	-	-	

O setor privado vem participando das discussões das ações propostas neste Plano desde o ano de 1998, quando se iniciou a definição das estratégias turísticas do Estado. Algumas ações surgiram como demandas do setor, a exemplo da ampliação do Centro de

Convenções de Natal, cujo interesse ficou demonstrado com a elaboração do projeto com recursos do empresariado. Outros exemplos são os acessos as principais praias que vêm sendo freqüentemente solicitados e a urbanização das orlas das localidades turísticas.

Ressalta-se como de grande relevância de participação do setor privado a parceria desenvolvida na área de segurança. Estão sendo fornecidos diversos equipamentos (bicicletas, uniformes, celulares) e alimentação pelo setor, resultando numa melhoria significativa dos serviços nesta área.

Conclusão

A organização dos segmentos que atuam com turismo é boa. O fórum para tratar dos diversos assuntos turísticos é o Conselho Estadual de Turismo - CONETUR. Todas as ações da Secretaria Estadual de Turismo - SETUR, principalmente na área de marketing, são definidas pelo CONETUR e acompanhadas mensalmente pelos representantes do *trade*, que tem participado de todos os eventos.

Outro importante fórum de discussões é o Conselho de Turismo do Pólo Costa das Dunas, que é o espaço para planejar, deliberar e viabilizar ações que concorram para o desenvolvimento do turismo regional. Sua coordenação está a cargo do Banco do Nordeste, proporcionando a necessária isenção política-partidária.

O perfil do empresário do setor de turismo e hospitalidade de Natal encontra-se numa fase de transição. A área de hospedagem, que era originalmente constituída por empresários locais do ramo da construção civil, atualmente tem atraído redes nacionais e internacionais e empresários de outros estados com maior grau de especialização e profissionalização na condução dos empreendimentos.

O empresário de Ceará-Mirim é oriundo da população do próprio município, possuindo pouca capacitação empresarial. São pequenos negócios que utilizam a força de trabalho da própria família. Encontra-se em fase de instalação no município dois empreendimentos de grande porte, ligados a grupos nacionais e internacionais.

O perfil do empresariado ligado ao turismo dos demais municípios da Área de Planejamento é muito semelhante ao de Ceará-Mirim. Prevalece na maioria dos empreendimentos, a ligação com empresários provenientes da construção civil.

Em Tibau do Sul vários empresários são de outros estados e países, atraídos pela oportunidade de novos negócios e qualidade de vida. Nem sempre com experiência anterior em hotelaria, mas tendo grande preocupação com a preservação ambiental.

Enfatiza-se a necessidade de se apoiar a organização do setor privado nos municípios do Pólo, de forma a se criar a sinergia necessária ao desenvolvimento turístico.