

UNIVERSIDADE DO ESTADO DO AMAZONAS - UEA
ESCOLA SUPERIOR DE ARTES E TURISMO - ESAT
CURSO DE TURISMO

JAKELINE CIBELLE SANTOS DE SEIXAS

**ANÁLISE SITUACIONAL DA GOVERNANÇA DO TURISMO LOCAL: entre a
responsabilidade e a sustentabilidade**

MANAUS

2022

JAKELINE CIBELLE SANTOS DE SEIXAS

**ANÁLISE SITUACIONAL DA GOVERNANÇA DO TURISMO LOCAL: entre a
responsabilidade e a sustentabilidade**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Turismo da Escola Superior de Artes e Turismo - ESAT, da Universidade do Estado do Amazonas - UEA, como requisito parcial para obtenção do Título de Bacharel em Turismo.

Orientadora: Prof.^a Susy Rodrigues Simonetti, Dra.

MANAUS

2022

Ficha Catalográfica

Ficha catalográfica elaborada automaticamente de acordo com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).
Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade do Estado do Amazonas.

S462aa Seixas, Jakeline Cibelle Santos de
Análise situacional da governança do turismo local: :
entre a responsabilidade e a sustentabilidade / Jakeline
Cibelle Santos de Seixas. Manaus : [s.n], 2022.
104 f.: color.; 31 cm.

TCC - Graduação em Turismo - Bacharelado -
Universidade do Estado do Amazonas, Manaus, 2022.
Inclui bibliografia
Orientador: Susy Rodrigues Simonetti

1. governança. 2. turismo responsável. 3.
sustentabilidade. 4. Amazonastur. I. Susy Rodrigues
Simonetti (Orient.). II. Universidade do Estado do
Amazonas. III. Análise situacional da governança do
turismo local:

Elaborado por Jeane Macelino Galves - CRB-11/463

JAKELINE CIBELLE SANTOS DE SEIXAS

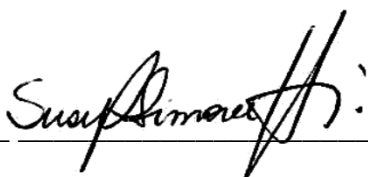
**ANÁLISE SITUACIONAL DA GOVERNANÇA DO TURISMO LOCAL: entre a
responsabilidade e a sustentabilidade**

Este Trabalho de Conclusão de Curso foi julgado adequado para obtenção do Grau de Bacharel em Turismo da Escola Superior de Artes e Turismo da Universidade do Estado do Amazonas (UEA) e aprovado, em sua forma final, pela Comissão Examinadora.

Aprovado em 26/10/2022

Nota Final = 10

BANCA EXAMINADORA



Prof.^a Susy Rodrigues Simonetti, Dra.

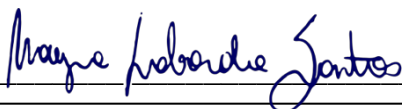
Orientadora

**Cristiane Barroncas
Maciel Costa Novo**

Assinado de forma digital por
Cristiane Barroncas Maciel Costa Novo
Dados: 2022.11.07 21:28:10 -04'00'

Prof.^a Cristiane Barroncas Maciel Costa Novo, Dra.

Membro interno



Mayra Laborda Santos, Ma.

Membro externo

Dedico este trabalho a todos que lecionam, estudam e atuam no turismo mantendo sua humanidade, comprometendo-se a garantir o presente e o futuro para pessoas e lugares. Encontrei meus propósitos nesse curso porque fui inspirada por vocês. Dedico também à minha amada Tia Suza (in memoriam). Tornar lugares melhores para se viver e se visitar também significa garantir que as pessoas vivam com saúde e dignidade.

AGRADECIMENTOS

Belchior estava certo. Deus é brasileiro e anda do meu lado. A Ele agradeço por me dar motivos diários para ter fé, agradeço pelo senso de humor com o qual trata minha vida, pela companhia nos dias de dúvida, por sempre me surpreender, e principalmente, por ter colocado no meu caminho, tantas pessoas a quem agradecer.

Aos meus pais, Valcineide e Mariano, agradeço por me ensinarem que o esforço sempre compensa, por investirem tanto na minha educação e por me criarem com amor e proteção. Em especial agradeço à minha irmã, Giselle Geovanna. Mesmo quando tudo estava tão difícil em nossas vidas e a escolha de cursar Turismo parecia loucura, você enxergou que na minha decisão residia a minha felicidade e não há um dia em que eu não sinta o seu apoio. Obrigada também por patrocinar o laptop pelo qual eu fiz todos os trabalhos da minha faculdade, inclusive este.

Às minhas amigas do curso de Odontologia, Ana, Bárbara, Clarissa, Gabi e Raquel. Considero que minha graduação na UEA levou oito anos, nos primeiros quatro deles eu convivi e amadureci diariamente com pessoas incríveis. Eu as tenho comigo até hoje. Muito obrigada por me apoiarem nessa mudança e por comemorarem minhas vitórias sempre.

Às Kumanas do Kumon Japiim e aos alunos que eu tive lá. Este primeiro emprego me ensinou muito, comecei com medo de errar e saí com amizades para a vida, sentindo-me capaz de aprender qualquer coisa. Muito obrigada pela parceria e por contribuírem para que eu seja a mulher que sou hoje.

Aos multiplicadores e embaixadores da Politize! Este grupo de pessoas tão plurais do qual eu faço parte. Que continuemos a lutar pela educação política, cidadania e democracia em nosso país.

Aos meus professores do curso de Turismo da UEA, meu muitíssimo obrigada, mestres. Obrigada por estarem sempre dispostos, por serem empáticos, por me tratarem com respeito e carinho, por ensinarem com generosidade, por serem exemplo. Menção honrosa à Professora Susy, por me orientar na construção deste trabalho com paciência, didática e sempre me mantendo motivada.

Aos meus colegas do curso de Turismo, turma 2018 (noturno), vocês tornaram noites cansativas e dias difíceis mais leves. Eu os admiro imensamente. À Lígia Conceição, por sempre me ajudar. À equipe do Observatório de Turismo da UEA, em especial ao Sílvio e à Coordenadora Márcia Raquel, muito obrigada!

Às boas amizades que pedi ao universo em 2021 e ele se encarregou de me entregar em 2022: Sibelle e Rosana, obrigada por alegrarem meus dias e me motivarem tanto. *“I’ll be there for you, ‘cause you’re there for me too”*. Ao meu amigo e parceiro de viagens, Pedigor - não sou muito boa com GPS, mas sinto que estamos no caminho certo.

Ao trio maravilhoso do Instituto Vivejar, Marianne Costa, Gustavo Pinto e Ana Rosa. Foi transformador aprender sobre turismo responsável com pessoas tão excepcionais, dos professores aos colegas de turma. Definitivamente, uma das melhores escolhas da minha graduação.

À equipe da Empresa Estadual de Turismo do Amazonas. Estagiar nesse órgão era meu objetivo desde o primeiro ano da faculdade. Obrigada por me envolverem em tantas atividades valiosas e contribuírem com a experiência no setor público que eu sonhava ter. Tornar a Amazonastur e suas ações meu objeto de estudo neste trabalho faz parte do compromisso pessoal que eu tive de tentar fazer a diferença com essa oportunidade. Agradeço aos que contribuíram para que isso se concretizasse.

À equipe da Adventure Travel Trade Association, meu segundo estágio em 2022, que me ensinou muito sobre como atuar com um turismo responsável, sustentável e lucrativo é possível. Obrigada a cada mentor e membros da equipe da ATTA, em especial à equipe da América Latina e à minha supervisora Gabi Stowell, vocês são inspiradores, é uma honra estar com vocês.

Agradeço às minhas amigas Maria Eduarda, Thielly e Victoria por serem meu *Fab Four* de turismo, com quem compartilhei dias de surto e alegria em Lazytown. Ringo, eu te entendo: *“gonna try with a little help from my friends”*.

Agradeço a mim, pela escolha que fiz há 4 anos. Por ter trabalhado, estudado, feito cursos, participado de projetos e aceitado desafios. Agradeço pelo meu medo de ser medíocre e pela vontade de me superar, mas principalmente por terminar o ano entendendo que fiz o meu melhor (obrigada terapia, obrigada Psic. Camille).

Por fim, agradeço o que aprendi. Turismo não se faz sozinho.

“Se nossa jornada transforma apenas a nós mesmos, nós teremos perdido o verdadeiro poder da viagem. A transformação deve se estender às pessoas, lugares e culturas para onde viajamos. Sem isso, a jornada se torna uma busca egoísta.”

Autor(a) desconhecido(a)

RESUMO

Uma estratégia eficaz para garantir a sustentabilidade do destino turístico é possuir um órgão estadual de turismo que assuma entre suas prioridades um turismo responsável com ações estratégicas, mensuração de impactos e transparência nos processos e resultados. À vista disso, este trabalho busca compreender o funcionamento da governança do turismo local pela Empresa Estadual de Turismo do Amazonas (Amazonastur) visando a sustentabilidade, e ainda entender como o setor público pode se utilizar de abordagem ESG (ambiental, social e governança) para promover ações sustentáveis, exemplificar práticas responsáveis e sustentáveis por representantes da governança de outras localidades do Brasil e do mundo, identificar nas ações da Amazonastur alinhamentos com o turismo responsável e corroborar com o planejamento e práticas futuras voltadas para o turismo responsável no Amazonas. Trata-se de uma pesquisa exploratória, qualitativa, fundamentada nos dados obtidos a partir da relação entre as informações da pesquisa bibliográfica, pesquisa documental e questionários aplicados com representantes da Amazonastur. A partir do cruzamento de informações, os resultados possibilitaram reconhecer que no funcionamento da governança do turismo local, ações de promoção, organização e desenvolvimento do turismo são realizadas pela Amazonastur, mas o alinhamento dessas ações com Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) considerando um turismo responsável, bem como a prestação de contas, transparência e mensuração de impactos e resultados ainda requer maior comprometimento.

Palavras-chave: governança; turismo responsável; sustentabilidade; Amazonastur.

ABSTRACT

An effective strategy to guarantee the sustainability of the tourist destination is to have a state tourism body that assumes among its priorities responsible tourism with strategic actions, impact measurement and transparency in processes and results. In view of this, this work seeks to understand the functioning of local tourism governance by the State Tourism Company of Amazonas (Amazonastur) aiming at sustainability, and also to understand how the public sector can use an ESG (environmental, social and governance) approach to promote sustainable actions, exemplify responsible and sustainable practices by governance representatives from other locations in Brazil and the world, identify in Amazonastur's actions alignments with responsible tourism and corroborate with future planning and practices aimed at responsible tourism in Amazonas. This is an exploratory, qualitative research, based on data obtained from the relationship between information from bibliographic research, document research and questionnaires applied to representatives of Amazonastur. From the crossing of information, the results made it possible to recognize that in the functioning of the governance of local tourism, actions of promotion, organization and development of tourism are carried out by Amazonastur, but the alignment of these actions with Sustainable Development Goals (SDGs) considering responsible tourism, as well as accountability, transparency and measurement of impacts and results still require greater commitment.

Keywords: governance; responsible tourism; sustainability; Amazonastur;

LISTA DE SIGLAS

AMAZONASTUR	Empresa Estadual de Turismo do Amazonas
CNM	Confederação Nacional dos Municípios
COVID-19	<i>Corona Virus Disease – 2019</i>
DAF	Diretoria Administrativa e Financeira da Amazonastur
DMKT	Diretoria de Marketing da Amazonastur
DNE	Diretoria de Negócios e Eventos da Amazonastur
DTUR	Diretoria de Desenvolvimento e Turismo da Amazonastur
ESG	<i>Environmental, Social and Governance</i>
FEI	Fundação Estadual do Índio
IPAAM	Instituto de Proteção Ambiental do Amazonas
IPEA	Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada
Manauscult	Fundação Municipal de Cultura, Turismo e Eventos
POT	Plano de Ordenamento Turístico
ODS	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
TCU	Tribunal de Contas da União
SEBRAE	Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas
SEMA	Secretaria de Estado do Meio Ambiente
SEMMAS	Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Sustentabilidade
SUSTAIN SU	<i>Student Sustainability Service</i>
SWOT	Strengths, weaknesses, opportunities e threats
UEA	Universidade do Estado do Amazonas
UNWTO	<i>World Tourism Organization</i>
WCED	<i>World Commission on Environment and Development</i>
WTM	<i>World Travel Market</i>
WTTC	<i>World Travel & Tourism Council</i>

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Pilares da sustentabilidade e suas características, baseado no modelo da University of Alberga (2013)	24
Figura 2 - Os 4 Pilares do Turismo (Beni, 2003)	26
Figura 3 - Instâncias de governança do turismo	40
Figura 4 - Desafios organizacionais da governança	43
Figura 5 - Desafios da Governança para o Desenvolvimento Sustentável	44
Figura 6 - Objetivos de Desenvolvimento Sustentável	47
Figura 7 - Adequação das metas	47

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Ranking de Competitividade dos Estados - comparativo entre as edições 2021 e 2022	49
Gráfico 2 - Performance ODS no Amazonas	51
Gráfico 3: ODS relacionados às práticas internas, projetos, programas e ações da Amazonastur segundo os respondentes	72

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Observando as necessidades e visões dos diferentes atores sociais	27
Quadro 2 - Impactos positivos do turismo no país ou região receptora, de acordo com Theobald (2005)	28
Quadro 3 - Impactos danosos do turismo nas comunidades, de acordo com Oliveira (2008)	29
Quadro 4 - Análise SWOT do turismo sustentável	31
Quadro 5 - Análise SWOT do turismo responsável	34
Quadro 6 - Interrelação entre os stakeholders do turismo dentro do conceito de turismo responsável	36
Quadro 7 - Estrutura Organizacional da Amazonastur	58

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Desempenho das UFs em cada pilar com destaque para o Amazonas - I	50
Tabela 2 - Desempenho das UFs em cada pilar com destaque para o Amazonas - II	50
Tabela 3 - Propostas para a prática efetiva do turismo responsável e boa governança no Amazonas	79

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	18
2	CONCEITOS NORTEADORES: SUSTENTABILIDADE, TURISMO E GOVERNANÇA	22
2.1	Situação global e demandas da sociedade	22
2.2	Conceito de sustentabilidade e desenvolvimento sustentável	23
2.3	O turismo para alcance da sustentabilidade	26
2.3.1	Impactos positivos e negativos do turismo	27
2.3.2	Turismo sustentável	30
2.3.3	Turismo responsável - Implicações	33
2.4	Governança e turismo responsável	37
2.4.1	Governança na esfera estadual	40
2.4.2	Desafios do poder público na governança do turismo	41
2.4.3	Desafios do desenvolvimento sustentável	43
2.5	<i>Environmental, Social and Governance (ESG)</i> e os Objetivos De Desenvolvimento Sustentável (ODS)	45
2.6	Turismo responsável e práticas de responsabilização pelo mundo	52
2.7	Empresa Estadual de Turismo do Amazonas - Amazonastur	56
3	MATERIAIS E MÉTODOS DA PESQUISA	61
3.1	Forma de abordagem	61
3.2	Objetivos da pesquisa	61
3.3	Procedimentos técnicos	62
3.3.1	Pesquisa bibliográfica	62
3.3.2	Pesquisa documental	64
3.4	Técnica	65
3.4.1	Questionário	65
3.5	Amostra	66
3.6	Análise dos dados	66
4	RESULTADOS E DISCUSSÕES	68
4.1	Compreendendo os objetivos da Amazonastur	68
4.2	Turismo Responsável e Sustentabilidade	68
4.3	Pelo que estão assumindo responsabilidade?	71
4.4	Como assumem responsabilidade? O que tem sido feito e quanto?	73
4.5	Quais resultados foram obtidos?	75
4.6	Compromissos futuros	76

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	78
REFERÊNCIAS	82
APÊNDICE A - Ofício de solicitação de dados à Amazonastur	91
APÊNDICE B – Consentimento de participação voluntária	92
APÊNDICE C - Questionário.....	93
APÊNDICE D - Respostas a partir da seção 3.....	97
ANEXO A - Solicitação via Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão	104

1 INTRODUÇÃO

A crise ocasionada pela pandemia da Covid-19 evidenciou as fragilidades a que o setor turístico está sujeito e a urgência da resolução de questões globais com as quais ele se relaciona. Tais questões conduzem para um objetivo há muito discutido: um “desenvolvimento que atenda às necessidades presentes sem comprometer a capacidade das gerações futuras para satisfazer as suas próprias necessidades” (*WORLD COMMISSION ON ENVIRONMENT AND DEVELOPMENT - WCED, 1987, n.p, tradução nossa*). O desenvolvimento sustentável, definido anteriormente, pela WCED, é considerado o caminho para a sustentabilidade, que por sua vez significa viver mantendo recursos naturais, físicos e sociais fundamentais à permanência dos seres vivos no futuro.

Atingir este ponto ideal requer atitudes, ações e propostas intervenientes em todos os níveis, setores, países. O interesse em atuar com esforços neste sentido se materializou em diversas proposituras de enfrentamento a desafios globais, uma delas é a Agenda 2030, que compreende um plano de ação com os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e 169 metas relacionadas a eles que requerem envolvimento universal para que se chegue a resultados transformadores (SILVA, PELIANO e CHAVES, 2018). Esses objetivos e metas ousadas podem ser úteis como guias na compreensão de quais são os problemas mundiais e locais a serem solucionados, e o que se pode fazer a respeito.

Diante deste contexto global, o turismo se apresenta como um fenômeno econômico, social, cultural e político em crescimento exponencial adotado em muitas sociedades, e a depender de seu planejamento e execução, é capaz de acentuar ou atenuar desigualdades, marginalizar ou valorizar culturas, degradar um ambiente ou promover sua proteção, e ainda, fazer a comunidade receptora de um destino considerar a atividade turística um problema ou uma oportunidade.

Para garantir o desenvolvimento das atividades turísticas de maneira responsável, a governança do turismo pode ser utilizada como “modelo de gestão imbricado nas relações sociais, na qual seus atores participam das tomadas de decisões sempre de forma conjunta” (CONCEIÇÃO, 2020, p.126).

Atuar globalmente para resolver as questões envoltas no desenvolvimento de um turismo que seja sustentável pode parecer impossível se a governança local se

utilizar de parâmetros mundiais, mas atuar localmente considerando as peculiaridades de um destino, pode ser de grande valia para controlar instabilidades e gerir a atividade turística buscando resultados satisfatórios para todos os envolvidos e, para isso, a governança do turismo local desempenha um papel fundamental.

Como alternativa direcionada às singularidades de um destino e, considerando fundamental que os atores do turismo se responsabilizem pelos impactos da atividade turística, surge o turismo responsável, uma prática que pode aproximar o turismo do ideal de sustentabilidade, maximizando impactos positivos e minimizando ou até extinguindo impactos negativos. O turismo responsável é também uma bússola eficiente para indicar se as estratégias e políticas realizadas por órgão oficiais de turismo de uma localidade têm gerado melhorias para seus moradores e visitantes.

De forma concisa, o provérbio “Pensar globalmente, agir localmente¹” (GROOM, 2012, p.177, tradução nossa), quando trazido para a gestão do turismo no Amazonas, desperta a seguinte problemática: A Empresa Estadual de Turismo do Amazonas (Amazonastur) tem incentivado a prática de um turismo responsável para o alcance da sustentabilidade?

A fim de favorecer a prospecção a qual este trabalho se projeta, foram estabelecidos objetivos que definem “o desenvolvimento da pesquisa e quais os resultados que se buscam alcançar” (OLIVEIRA, 2011, p.14).

Configura-se como objetivo geral: compreender o funcionamento da governança do turismo local pela Empresa Estadual de Turismo do Amazonas visando a sustentabilidade.

Como objetivos específicos:

- Entender como o setor público pode se utilizar de práticas ESG para promover ações sustentáveis;
- Exemplificar práticas responsáveis e sustentáveis por representantes da governança de outras localidades do Brasil e do mundo;
- Identificar nas ações da Amazonastur, alinhamentos com o turismo responsável;
- Corroborar com o planejamento e práticas futuras voltadas para o turismo responsável no Amazonas.

¹ A frase “Pensar globalmente, agir localmente” é creditada a Patrick Geddes, conservacionista e planejador escocês que é considerado o pai do planejamento regional.

Considera-se que a relevância pessoal deste trabalho advém do olhar crítico que deve ser lançado sobre o turismo e suas práticas, quando nele se atua como profissional e viajante. O interesse em levar o conceito e ações concernentes ao turismo responsável para a vida pessoal e profissional surgiu em 2020, durante a pandemia, quando a pesquisadora teve seu primeiro contato com o conceito e práticas de turismo responsável por meio de curso realizado pelo Instituto Vivejar.

Ressignificar a palavra responsabilidade suscitou antes de tudo uma autoanálise e, em seguida, uma busca diária por levar um turismo carregado de ação e comprometimento para onde quer que surgissem inquietações e oportunidades para solucionar problemas que antes pareciam maiores do que a sua própria capacidade individual de resolvê-los. Do ponto de vista acadêmico, destaca-se a oportunidade de conciliar o que foi aprendido e avivado durante a graduação e o curso de turismo responsável, com a vivência na Empresa Estadual de Turismo do Amazonas, um dos locais de estágio da pesquisadora, e ainda colaborar com o enriquecimento do estado da arte referente à produções sobre turismo responsável e governança no estado do Amazonas, em virtude do ineditismo deste estudo, o qual se apresenta como o primeiro desta linha temática a considerar a localidade e o órgão escolhidos.

Por intermédio desta pesquisa, as responsabilidades sobre as práticas turísticas serão examinadas tendo em vista a atuação do órgão oficial de turismo do estado do Amazonas (Amazonastur) em seu incentivo à prática de um turismo responsável. Considerou-se ainda que se trata de um órgão do setor público em suas atividades e atuante na esfera estadual.

Laconicamente, a Amazonastur tem como missão uma política estadual com foco no desenvolvimento sustentável, uma visão que busca consolidar o estado como destino verde e, entre seus valores, a ética e transparência, inclusão, comprometimento, fortalecimento da regionalização, responsabilidade ambiental e valorização da diversidade cultural (Amazonatur,² [s.d], on-line).

Por meio de uma análise situacional, espera-se investigar como gestores e servidores públicos, em especial os que estão diretamente vinculados ao planejamento e desenvolvimento do turismo, formulam novas estratégias, assumem compromissos com os impactos e objetivos das políticas públicas e tentam garantir que o turismo responsável viabilize um destino sustentável. Sob um outro olhar,

² Fonte: <http://www.amazonastur.am.gov.br/amazonatur/>. A página não apresenta o ano de publicação da matéria.

espera-se que este trabalho possa levar a algumas reflexões sobre as questões da governança local e que sirva de subsídio para o próprio órgão estadual de turismo.

Neste capítulo introdutório a relevância, intenções e utilidade futura da pesquisa são apresentadas.

No capítulo 2, a fundamentação teórica contempla o cenário deixado pela pandemia, com a exigência cada vez mais frequente da sustentabilidade afetando a sociedade e seu consumo. Também são abordados aspectos cruciais que orbitam em torno da sustentabilidade, turismo e governança e como esta tríade se correlaciona.

Dentro da ideia de responsabilização, demarca-se o importante papel da governança do turismo pelos atores públicos e, especificamente na pesquisa, pelo órgão de turismo Amazonastur.

O capítulo 3 conduz à metodologia, na qual se apresenta a forma de abordagem, o objetivo da pesquisa, os procedimentos para coleta de dados, a amostragem e a análise de dados.

Esta pesquisa exploratória e, essencialmente, qualitativa foi produzida em três etapas. Na primeira, realizou-se a pesquisa bibliográfica, na segunda etapa lançou-se a análise crítica sobre os achados da pesquisa documental, e na terceira etapa foi aplicado o questionário aos representantes de diretorias da Amazonastur.

Os resultados e discussões se encontram no capítulo 4, no qual conexões são estabelecidas entre os resultados da pesquisa bibliográfica, documental e as respostas do questionário.

As considerações finais trazem reflexões e propostas para que o órgão público responsável pelo turismo no estado possa executar ações eficazes e transparentes para melhorar o Amazonas como estado de residência e destino, além de incentivar futuras investigações por outros pesquisadores.

2 CONCEITOS NORTEADORES: SUSTENTABILIDADE, TURISMO E GOVERNANÇA

Neste capítulo se encontra o aporte teórico que embasa este estudo, cuja propensão é fornecer uma análise do engajamento da governança local, representada pela Empresa Estadual de Turismo do Amazonas (Amazonastur), quanto a prática de um turismo responsável tendo em vista a sustentabilidade. Para este fim, os conteúdos abordados tratam da situação global e das demandas da sociedade contemporânea, dos conceitos de sustentabilidade e desenvolvimento sustentável, do tipo de turismo ideal para alcance da sustentabilidade, do turismo responsável e suas implicações, da governança direcionada às oportunidades e solução de problemas, da conexão existente entre o ESG - Responsabilidade Ambiental, Social e Governança, os ODS - Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e a governança no setor público. O capítulo é finalizado com a caracterização da Amazonastur, o componente da governança local analisado.

2.1 Situação global e demandas da sociedade

O contexto global de pós-pandemia, crise climática, ambiental, política e econômica, e mudanças de comportamento dos consumidores, incitam reflexões e ações do poder público, privado e sociedade quanto ao que se pode fazer para garantir a existência de recursos essenciais para gerações presentes e futuras e, da atividade turística, que depende, afeta e é afetada pelos sistemas ecológico, econômico e social e todos os subsistemas a eles relacionados.

Não se pode dissociar homens e mulheres da etiologia dos grandes problemas enfrentados local e mundialmente. Como afirmam Pedrini e Oliveira (2017, p. 20), “a humanidade é a responsável, desde a Revolução Industrial, pelos diversos problemas socioambientais do planeta Terra e vítima deles”. Os indivíduos, em especial os que participam como consumidores no modelo econômico vigente, parecem estar mais cientes da sua parcela de participação no problema e esta preocupação tem afetado, inclusive, sua forma de consumir. Diante dessas afirmações, Carter e Easton (apud KOTOB et al., 2011, p.1, tradução nossa) elucidam que “há um aumento na educação e conscientização sobre o consumo de energia e seus preços, o conhecimento da

ciência por trás das mudanças climáticas e o efeito nos negócios que a sustentabilidade ambiental e social poderia ter no negócio”.

O Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE) (2022) traz em seu guia de tendências para os anos de 2022 e 2023, quatro macrotendências e 18 microtendências de comportamento e consumo associadas à atualidade. A exemplo, a macrotendência de Compensação do Caos se relaciona com a propensão das pessoas a buscarem por momentos de fuga que compensam desgastes psicológicos. Este público estaria mais atraído por serviços que contribuam com seu bem-estar.

Uma microtendência ligada à macrotendência de Compensação do Caos é a *Mente Verde*, relacionada à crescente onda de movimentos e ações populares que pressionam instituições com pouca ou nenhuma responsabilidade ambiental. A previsão é de que essa microtendência se intensifique nos próximos anos e cada vez mais consumidores buscarão consumir de forma consciente a partir de empresas que de fato contribuam com a causa (SEBRAE, 2022).

Segundo o *World Travel & Tourism Council* (WTTC) (2022, p. 25, tradução nossa), “De fato, tem aumentado o interesse em explorar destinos secundários e a natureza. Durante este período, os viajantes tornaram-se mais comprometidos com a sustentabilidade, o que, por sua vez, está afetando suas escolhas de viagem”.

Ao passo que novos comportamentos são adotados individualmente, movimentos sociais e ambientais são organizados por coletivos, e os mesmos indivíduos que entendem fazer parte dos problemas têm demonstrado estar mais cômnicos de suas causas, e mais exigentes consigo mesmos, mas sobretudo com o setor privado e com o setor público, por entenderem que esses são agentes capazes de promover mudanças em maior escala.

2.2 Conceito de sustentabilidade e desenvolvimento sustentável

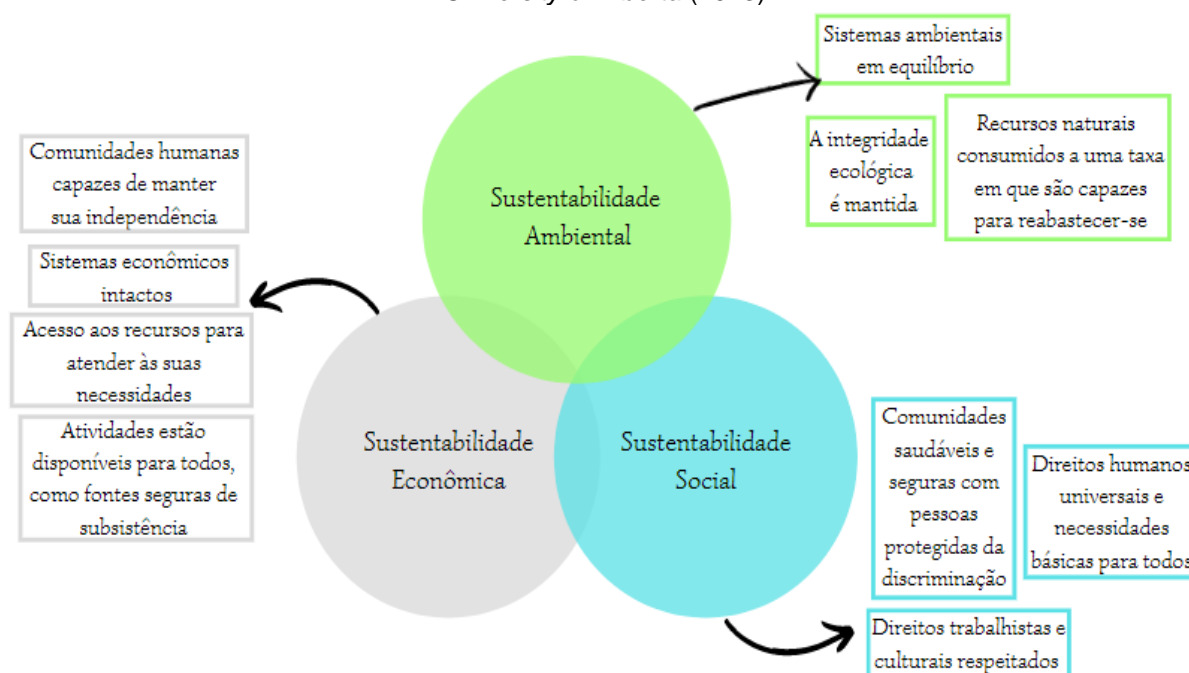
De modo geral, a predisposição às práticas mais conscientes pode parecer recente, mas a preocupação em atender necessidades presentes visando a garantia de suprimentos futuros data da década de 1650, quando a palavra alemã *Nachhaltigkeit* já transmitia o que se traduz para o português como sustentabilidade (KOTOB et al., 2011, p.4, tradução nossa).

No século XIX, pesquisas e discussões sobre sustentabilidade foram alimentadas pelos impactos negativos que as ações humanas tiveram no meio ambiente (KOTOB et al., 2011, p.4, tradução nossa). Com o passar do tempo, o termo sustentabilidade adquiriu diferentes nuances e propostas de concretização a depender do contexto histórico, da finalidade a que se direcionava e dos autores que propunham os conceitos.

Considera-se como conceito de sustentabilidade neste trabalho, o proposto pela *University of Alberta* e adotado pela *Student Sustainability Service (SUSTAIN SU)* (c2022, on-line, tradução nossa): “Sustentabilidade é o processo de viver dentro dos limites dos recursos físicos, naturais e sociais disponíveis de forma a permitir que os sistemas vivos nos quais os seres humanos estão inseridos prosperem perpetuamente”.

A sustentabilidade é um termo abrangente composto por vários pilares, no entanto, há três pilares mais utilizados e que, de acordo com a *University of Alberta* (2013, on-line), manifestam-se nas sociedades conforme apresentado na figura 1.

Figura 1: Pilares da sustentabilidade e suas características, baseado no modelo da *University of Alberta* (2013)



Fonte: Elaborado pela autora, 2022.

O assentimento que existe em torno desse conceito é de que para alcançar a sustentabilidade é necessário adotar o desenvolvimento sustentável. Em 1987, o

Relatório Brundtland ou Nosso Futuro Comum, da Comissão Mundial, expôs o conceito de desenvolvimento sustentável que integra os aspectos ambiental, social e econômico e define desenvolvimento sustentável como “desenvolvimento que atenda às necessidades presentes sem comprometer a capacidade das gerações futuras para satisfazer as suas próprias necessidades” (*WORLD COMMISSION ON ENVIRONMENT AND DEVELOPMENT - WCED*, 1987, p. 37, tradução nossa).

A definição de desenvolvimento sustentável adotada neste trabalho, no contexto do turismo, é a proposta por Joaquim (1997):

O desenvolvimento sustentável é aqui conceptualizado não como um estado fixo de harmonia, mas como um processo de mudança, no qual a exploração dos recursos, a direcção dos investimentos, a orientação do desenvolvimento tecnológico e a mudança institucional são realizados em consonância com as necessidades do presente e do futuro. (JOAQUIM, 1997, p.84).

Verifica-se a partir do conceito proposto, a mudança na forma de gerir e explorar recursos, direccionar investimentos, dirigir avanços tecnológicos e mudanças institucionais de forma a considerar o que é fundamental, inclusive para as gerações que estão por vir.

Se para direccionar o mundo rumo à sustentabilidade é preciso promover o desenvolvimento sustentável, é também imperativo que as atividades e setores que intencionam o desenvolvimento, instrumentalizem-se para favorecer que ele de fato seja sustentável.

Desta forma, o setor turístico que “promove o fluxo de pessoas, gera divisas, emprega mão de obra e movimenta a economia” (BATISTA e GUIMARÃES, 2020, p. 6), também deve se mostrar diligente na tarefa de viabilizar o desenvolvimento sustentável. Tanto por já visar o desenvolvimento como consequência de seu exercício, quanto por depender da sobrevivência e integridade dos fatores naturais, políticos, sociais, econômicos, culturais e ambientais para se manter.

Em sua análise sobre o significado de sustentabilidade no planejamento turístico, a autora Irving afirma que a atividade turística caracterizada como sustentável

exige a incorporação de princípios e valores éticos, uma nova forma de pensar a democratização de oportunidades e benefícios, e um novo modelo de implementação de projetos, centrado em parceria, co-responsabilidade e

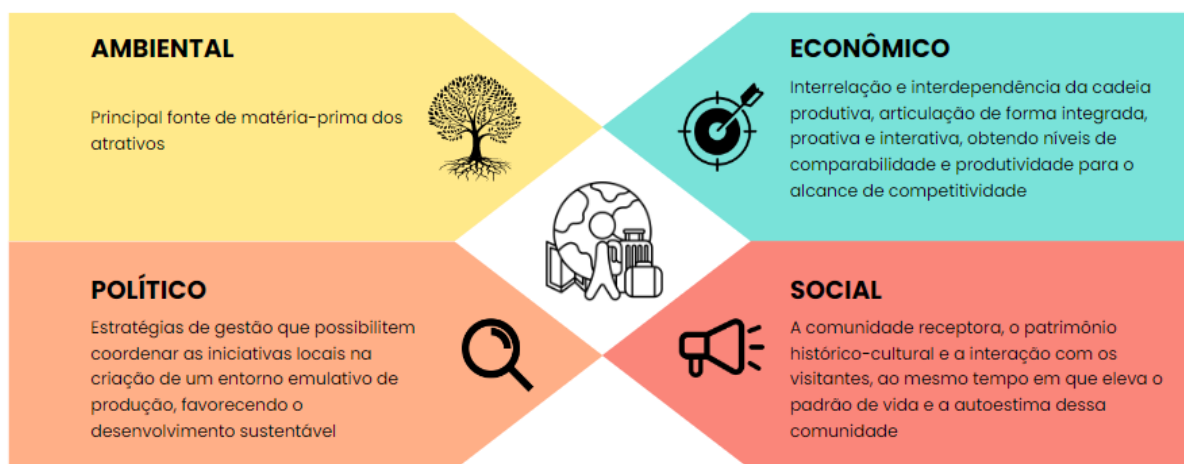
participação. (IRVING, 2002 apud IRVING et al., 2005, p. 04).

O desenvolvimento do turismo que corrobora com a sustentabilidade adota comportamentos éticos e busca a responsabilização e decisão participativa por atores públicos, privados comunidades-destino e viajantes.

2.3 O turismo para alcance da sustentabilidade

Segundo Beni (2003) é consenso mundial que o turismo se equilibra sobre quatro pilares (figura 2) que por sua vez, muito se conectam com as questões sustentáveis. Para entender profundamente a relação de dependência do turismo com a sustentabilidade, é preciso considerar que turismo, além de atividade econômica, é “o estudo do homem longe de seu local de residência, da indústria que satisfaz suas necessidades, e dos impactos que ambos, ele e a indústria, geram sobre os ambientes físicos, econômicos e socioculturais da área receptora” (BENI, 1998, p. 36),

Figura 2: Os 4 Pilares do Turismo segundo Beni (2003).



Fonte: Elaborado pela autora, 2022.

Para seu funcionamento, o turismo se utiliza de uma rede de *stakeholders* (atores). Eles compõem a demanda e oferta no turismo e atuam de acordo com suas necessidades e visões (quadro 1).

Quadro 1: Observando as necessidades e visões dos diferentes atores sociais

O Governo local almeja
<input type="checkbox"/> Gerar desenvolvimento econômico e social
<input type="checkbox"/> Projetar o município como destino turístico
<input type="checkbox"/> Incrementar a arrecadação e a circulação de renda
O Setor Privado procura
<input type="checkbox"/> Oportunidade econômica
<input type="checkbox"/> Recursos humanos capacitados
<input type="checkbox"/> Infra-estrutura, facilidades e acessos
<input type="checkbox"/> Atrativos em quantidade e qualidade
O Patrimônio Natural e Cultural necessita
<input type="checkbox"/> Proteção e recuperação
<input type="checkbox"/> Conscientização e valorização
A Comunidade busca
<input type="checkbox"/> Saúde, trabalho, educação e saneamento
<input type="checkbox"/> Respeito aos seus direitos e suas tradições
<input type="checkbox"/> Participar das tomadas de decisões
O Turista deseja
<input type="checkbox"/> Preço, conforto e segurança
<input type="checkbox"/> Qualidade nos serviços e na experiência da visitação

Fonte: Salvati (2004, p. 35).

O turismo resulta em múltiplos efeitos, os quais são determinados, principalmente, pela forma como as atividades são planejadas e executadas. E muitas vezes, o que determina o seu planejamento e execução são as necessidades e visões que os *stakeholders* lançam sobre o turismo (quadro 1).

A urgência cada vez maior na busca por práticas sustentáveis tem evidenciado a importância de adotar orientações práticas para um turismo executável, de ações e benefícios compartilhados com ênfase no incremento de impactos positivos e redução dos impactos negativos, possibilitando a manutenção dos recursos e sistemas.

2.3.1 Impactos positivos e negativos do turismo

É imprescindível na prática do turismo em conformidade com a sustentabilidade, que se conheça os impactos que podem decorrer da atividade turística. Considerar estas consequências é uma atitude indispensável no planejamento turístico e na projeção de resultados.

gestores devem olhar para as condições particulares que são desejadas ou apropriadas em um destino para apoiar a atividade de recreação e turismo - 'sustentar essas condições está no centro das preocupações sobre impactos, saturação e capacidades de carga.' (MCCOOL E LIME, 2001 apud THEOBALD, 2005, p. 81, tradução nossa).

Os impactos positivos do turismo são comumente associados a benefícios econômicos. Isso se deve à fácil quantificação destes aspectos (THEOBALD, 2005). Contudo, como mostra o quadro 2 elaborado a partir das considerações sobre os impactos do turismo trazidos por Theobald (2005), notam-se vantagens ambientais e ecológicas, econômicas, políticas e socioculturais.

Quadro 2: Impactos positivos do turismo no país ou região receptora, de acordo com Theobald (2005, tradução nossa).

IMPACTOS AMBIENTAIS E ECOLÓGICOS	O turismo, nacional e internacional pode ser usado como força positiva na conservação do meio ambiente das regiões de férias.
	Algumas formas de turismo como o turismo de “limpeza”, combatem problemas ambientais locais, deixando o destino em uma condição ambiental melhor do que antes da visita do turista.
IMPACTOS ECONÔMICOS	O turismo internacional gera fluxo de moeda estrangeira na economia do país destino, o que contribui para a conta corrente do balanço de pagamentos. A entrada de receita favorece o volume de negócios, a renda familiar, empregos e receita do governo.
	Parte do dinheiro recebido pelos estabelecimentos comerciais, pessoas físicas e agências governamentais é revertida na economia de destino, criando assim mais rodadas de atividade econômica.
	O turismo doméstico redistribui a moeda dentro dos limites de um país. O dinheiro ganho em outras regiões é gasto dentro da região anfitriã criando receita comercial adicional, renda, empregos e receita para o governo local.
	Alta eficácia na geração de emprego e renda, especialmente em áreas com alternativas econômicas limitadas.
	O crescimento do turismo pode servir de incentivo monetário para a continuidade de artesanatos locais.
	Infraestrutura útil ao turismo (rodovias e aeródromos) disponível para uso pela população, contribuindo para o bem-estar dos residentes.
IMPACTOS POLÍTICOS	O turismo doméstico fortalece o sentimento nacional, permite que pessoas experimentem orgulho do patrimônio nacional.
	As visitas para locais históricos e regiões da terra natal podem fortalecer a unidade política de um país.
	Em alguns casos, a mistura de pessoas de diferentes regiões de um pode produzir uma melhor compreensão do modo de vida local e dos problemas específicos de regiões.
IMPACTOS SOCIOCULTURAIS	Grandes diferenças culturais entre países ou entre regiões de um mesmo país podem ser um dos principais estimuladores do turismo.
	O turismo pode fornecer um impulso para a preservação de culturas antigas ³ , por meio da boa gestão e planejamento.
	O turismo pode estimular o reavivamento de alta qualidade do artesanato.
	O convívio social entre turistas e populações indígenas pode promover melhor entendimento e boa vontade entre as nações.

Organização: Elaborado pela autora, 2022.

Os impactos negativos se apresentam quando o turismo é realizado para fins predominantemente econômicos, com objetivos de curto e médio prazo e de

³ Apesar de Theobald (2005) utilizar o termo “preservação de culturas”, atualmente entende-se que o turismo, na perspectiva dos impactos socioculturais positivos, atua na “atualização e intensificação cultural”.

benefícios que atingem principalmente ou unicamente, aqueles no topo de um sistema verticalizado. O quadro 3 reúne impactos pontuados por Oliveira (2008).

Quadro 3: Impactos danosos do turismo nas comunidades, de acordo com Oliveira (2008)

IMPACTOS AMBIENTAIS	<u>Relacionados aos recursos naturais:</u> água (em especial, a água potável), recursos da terra (minerais, combustíveis fósseis, solos férteis, florestas, terras úmidas e vida selvagem), recursos locais (energia, alimento e outros produtos que podem existir em quantidade suficiente para atender à população local).
	<u>Relacionados à poluição:</u> poluição do ar, poluição sonora, por lixo e resíduos sólidos, poluição causada por esgotos e poluição estética ou visual.
	<u>Físicos:</u> consequentes das atividades turísticas e do desenvolvimento turístico (construções e desenvolvimento da infraestrutura, o insustentável uso da terra e o desflorestamento, construções na margem de rios, lagos e mares, pisoteamento em trilhas, atividades na água, alteração de ecossistemas pela atividade dos turistas.
IMPACTOS ECONÔMICOS	Limitações nas oportunidades de trabalho relacionadas à ausência de habilidades relevantes e baixa educação formal da comunidade local;
	Preenchimento de postos de nível mais baixo principalmente pela comunidade local, sob os quais incidem os maiores impactos da sazonalidade;
	Sujeição à fornecedores externos em caso de ausência de empresas do setor secundário na localidade;
	Baixa competitividade e pouco destaque dos empreendimentos locais em comparação com grandes hotéis e restaurantes devido à falta de habilidade administrativa e de capital;
	Dependência do setor turístico em regiões com baixa ou nenhuma diversidade de atividade econômica;
	Abandono do trabalho tradicional ou alteração do meio de trabalho por influência do turismo;
IMPACTOS CULTURAIS	A autoestima da comunidade pode ser desfavoravelmente afetada pelo não reconhecimento da singularidade, e pela desvalorização de sua cultura, recursos naturais e tradições.
	A exposição a levadas contínuas de turistas pode levar ao obscurecimento da identidade individual de cada visitante, que passa a ser rotulado apenas como “turista”. Por consequência, “Quando visitantes se tornam objetos inanimados e tolerados pelo ganho econômico que proporcionam, eles passam a olhar seus anfitriões apenas com curiosidade, e também como objetos” (SMITH, 1989 apud OLIVEIRA, 2008, p.43).
	Quando associado a construção de infraestrutura do turismo, pode haver crescimento descontrolado, grandes mudanças em relação à procedência de seus habitantes e na estrutura do gênero, pois a maioria dos migrantes é comumente composta de homens;
	Com o fim da execução de grandes obras ou de serviços turísticos, trabalhadores locais e provenientes de outras regiões podem enfrentar o desemprego.

IMPACTOS SOCIAIS	Prostituição adulta e infantil;
	Infecções sexualmente transmissíveis;
	Aumento de outras doenças decorrentes de carência de estrutura;
	Ausência total de saneamento básico; insuficiência na coleta e armazenamento do lixo urbano; ausência de local apropriado para o abatimento de animais;
	Aumento e proliferação do consumo de drogas;

Organização: Elaborado pela autora, 2022.

É possível utilizar quatro categorias de consequências do turismo para reconhecer se as comunidades se encontram fortalecidas ou não. Essa categorização proposta por Scheyvens (1999) e trazida por Oliveira (2008) elenca os seguintes impactos:

[..] econômico (oportunidades de emprego, formal e informal, e oportunidade de negócios, avaliando regularidade dos ganhos e forma de distribuição dos benefícios), psicológicos (autoestima, valorização da cultura e tradições locais), social (crimes, mendicância, sensação de lotação, desapropriação de terras tradicionalmente ocupadas por moradores, perda de autenticidade e prostituição) e público (participação nas decisões) (SCHEYVENS 1999, apud OLIVEIRA, 2018, p. 34).

Além dos impactos referenciados no quadro 3, o aquecimento global, o uso do plástico, a acessibilidade e inclusão, troca de destinos caracterizados pelo *over tourism*⁴ por destinos de natureza, a redução de carbono em operações turísticas, o interesse do turista e comunidade local em gerar bons impactos e a busca por acomodações *eco-friendly*⁵ são alguns exemplos de questões mundiais que se tornaram mais expressivas durante a pandemia, e que mostram a mudança de comportamento dos indivíduos que consomem produtos turísticos e daqueles que operam atividades turísticas.

2.3.2 Turismo sustentável

⁴ *Over tourism* é um termo em inglês que pode ser traduzido como o impacto do **excesso de turismo** em um destino “[...] que influencia excessivamente na percepção da qualidade de vida pelos cidadãos e/ou na qualidade das experiências dos visitantes de modo negativo”. (UNWTO, 2018, p. 04, tradução nossa).

⁵ *Eco-friendly* é uma expressão inglesa que significa amigável com o meio ambiente.

O termo turismo sustentável tem sido utilizado desde a década de 1980 (ANJOS e KENNEL, 2019, tradução nossa) para tratar da sustentabilidade no turismo. Esse tipo de turismo foi por muito tempo considerado a forma ideal de se referir a um turismo que objetiva a sustentabilidade. Sobre o conceito, Beni (2003) propõe que o turismo sustentável deve envolver:

[..] compreensão dos impactos turísticos; distribuição justa de custos e benefícios; geração de empregos locais diretos e indiretos; fomento de negócios lucrativos; injeção de capital com conseqüente (sic) diversificação da economia local; interação com todos os setores e segmentos da sociedade; desenvolvimento estratégico e logístico de modais de transporte; encorajamento ao uso produtivo de terras tidas como marginais (turismo no espaço rural); subvenções para os custos de conservação ambiental. (BENI, 2003, p. 6).

Porém, seu sentido se apresenta tão abrangente e abstrato que quando se trata da prática pode parecer inoperável. Os autores Koch, Junqueira e Anjos (2017), em sua análise SWOT resultado de recorte conceitual do turismo sustentável, apontam como forças, fraquezas, oportunidades e ameaças os itens identificados no quadro 4.

Quadro 4: Análise SWOT do turismo sustentável

TURISMO SUSTENTÁVEL	PONTOS FORTES	OPORTUNIDADES
	Perspectiva Holística	Alternativa ao turismo de massa
	Planejamento Estratégico	Promoção internacional
	Embasamento político-administrativo	
	Preocupação com o futuro	
	Desenvolvimento em longo prazo	
	Reconhecimento das dinâmicas sociais, culturais, econômicas, ambientais, espaciais e políticas.	
	PONTOS FRACOS	AMEAÇAS
	Pouca preocupação com interesses locais	Falta de engajamento comunitário
	Filosofia como ponto primordial, deixando de lado a parte prática	Descaracterização da cultura local
Ação complexa	Descontinuidade política	

Fonte: Koch, Junqueira e Anjos (2017)

Entre as oportunidades que advêm do turismo sustentável, os autores indicam a perspectiva holística, que permite um planejamento que considera os setores de

produção e a dinamicidade da região. Em seguida, coloca-se o planejamento estratégico a longo prazo que está intimamente ligado à política pública do governo local. Há também o reconhecimento de que os pilares socioculturais, ambientais, econômicos, políticos e espaciais são necessários à sustentação do desenvolvimento. Como oportunidades, este turismo pode ser considerado uma alternativa ao turismo massivo, além de que o destino que se coloca como adepto do turismo sustentável pode ser, favoravelmente, considerado pelo consumidor-turista internacional (KOCH, JUNQUEIRA e ANJOS, 2017).

Entre os pontos desfavoráveis à implementação do turismo sustentável, Koch, Junqueira e Anjos (2017) relatam a baixa preocupação com questões locais, pois esse turismo desconsidera reivindicações e necessidades da população do receptivo, adequando-se somente à política de governo. Seu teor utópico-filosófico, também é uma fraqueza, visto que torna sua prática ainda mais desafiadora. Outra fraqueza é a dificuldade de interligar alguns elementos contraditórios, a exemplo a promoção do desenvolvimento sem modificar as características essenciais de um local.

Entre as ameaças citadas pelos autores, reconhece-se que não há engajamento da comunidade, pois a política de desenvolvimento na qual o turismo sustentável se pauta acontece de forma verticalizada. Verifica-se também a internacionalização dos destinos que passam por uma descaracterização, e a descontinuidade política ao fim dos mandatos partidários.

O que se observa é que a sustentabilidade só pode ser efetivada a partir do movimento endógeno de assumir o controle e a responsabilidade pelas ações locais, assim como também ter o papel de monitorar, acompanhar e corrigir eventuais desvios de objetivos sociais preestabelecidos em encontros comunitários (KOCH, JUNQUEIRA e ANJOS, 2017, p. 46).

Constata-se, portanto, que para o alcance da sustentabilidade, ao invés de grandes ações globais, os movimentos de mudança comportamental e tomada de responsabilidade devem se dar dentro do ambiente em que os atores estão inseridos, circunscrito às localidades de interesse, priorizando suas urgências e anseios, sempre acompanhado de monitoramento e intervenções para que sejam mantidos os parâmetros e resultados acordados pelo coletivo. Faz-se necessário selecionar os impactos que se quer mitigar e favorecer, assumindo-se efetivamente responsabilidade sobre eles.

Considerando-se que o turismo sustentável tem se expressado de forma global e que, para muitos, sua prática parece abstrata e impalpável, o turismo que inspira o comportamento orientado para a ação e prioriza a atuação local para o alcance da sustentabilidade é o turismo responsável.

2.3.3 Turismo responsável - Implicações

A palavra responsabilidade, segundo Souza e Duarte (2014), carrega no sentido de sua origem a ideia de que o sujeito responsável se compromete a fazer a sua parte. Os autores abordam ainda a responsabilidade no turismo a partir de duas possíveis manifestações apresentadas por Alexander, Goodwin e Robinson (2014): na primeira, os atores se responsabilizam por terem consciência de que podem responder juridicamente por suas ações e omissões. Logo, as consequências os sensibilizam a agir de maneira responsável. “Essa responsabilidade pode ser dada em um sentido legal estrito e imposta por estruturas legais ou códigos profissionais” (ALEXANDER, GOODWIN e ROBINSON, 2014 apud SOUZA e DUARTE, 2014, p.6).

A segunda manifestação de responsabilidade no turismo dialoga com a expectativa de que os envolvidos na atividade turística respondam de forma a fazer a diferença e “isso requer parcerias, uma pluralidade de relações, aprendizagem, prática e reflexão crítica” (ALEXANDER, GOODWIN e ROBINSON, 2014 apud SOUZA e DUARTE, 2014, p. 5).

Conforme o Professor Doutor Harold Goodwin⁶ - diretor administrativo da *Responsible Tourism Partnership* e conselheiro da *World Travel Market (WTM)* no programa de Turismo Responsável em Londres - o termo turismo responsável foi definido em 2002 na Cidade do Cabo, capital da África do Sul, no decorrer da Cúpula Mundial sobre Desenvolvimento Sustentável e tem sido entendido como um meio de tornar a sustentabilidade um resultado possível.

Como definição sobre turismo responsável, Oliveira e Fontana (2006) citam Salvati (2004, p.04):

O turismo responsável, no contexto de uma estratégia para a sustentabilidade ampla dos destinos turísticos, é aquele que mantém e, onde possível, valoriza as características dos recursos naturais e culturais nos destinos, sustentando-as para as futuras gerações de comunidades, visitantes e empresários.

⁶ Disponível em: <<https://haroldgoodwin.info/about-harold/>>. Acesso em: 15 de mai de 2022.

Na análise comparativa entre turismo sustentável e turismo responsável feita por Koch, Junqueira e Anjos (2017), a análise SWOT do turismo responsável resultou nas forças, fraquezas, oportunidades e ameaças identificadas no quadro 5.

Quadro 5: Análise SWOT do turismo responsável

TURISMO RESPONSÁVEL	PONTOS FORTES	OPORTUNIDADES
	Perspectiva Sistêmica	Resgate da cultura local
	Transparência nas ações	
	Ampla participação comunitária	
	Planejamento Estratégico	
	Ação prática	
	Nova proposta de experiência turística	
	PONTOS FRACOS	AMEAÇAS
	Falta de conhecimento administrativo	Reconhecimento internacional
	Preocupação com o presente	

Fonte: Koch, Junqueira e Anjos (2017)

Segundo os autores, como ponto forte se apresenta a perspectiva sistêmica no planejamento do turismo responsável, que considera todas as partes envolvidas (morador, setor público, setor privado e visitante). A valorização da atuação comunitária evidencia questões locais, motiva o engajamento social e com isso, gera-se mais transparência nas ações e destinações orçamentárias por parte do turismo e do setor público.

No turismo responsável também se apresenta o planejamento estratégico, com mobilização de diversos atores de modo organizado. Mas diferente do planejamento estratégico que também é encontrado no turismo sustentável, “as ações são mais objetivas, práticas e fáceis de compreender pela maioria da população, pois eles participam das discussões em todas as fases do planejamento” (KOCH, JUNQUEIRA e ANJOS, 2017, p.50).

No turismo responsável, o visitante deixa de ser espectador e se torna de fato um ator do turismo, ao passo que se envolve conscientemente com os impactos e moradores locais em experiências mais autênticas, criativas e instigantes. Como consequência, há uma verdadeira interpretação cultural. E como oportunidade,

apresentam-se o resgate e valorização das tradições e identidade locais (KOCH, JUNQUEIRA e ANJOS, 2017).

Todavia, é necessário considerar que é ideal que a comunidade que participa deste tipo de turismo, esteja dotada de conhecimentos gerenciais e administrativos para contornar prejuízos. Uma segunda fraqueza é o imediatismo dos resultados, que por envolverem desenvolvimento social, precisam considerar metas a curto, médio e longo prazo. Como ameaça, coloca-se que a atratividade na esfera internacional, se não for devidamente controlada e monitorada, pode ocasionar danos irreversíveis (KOCH, JUNQUEIRA e ANJOS, 2017).

Em adição às forças reconhecidas pelos autores Koch, Junqueira e Anjos (2017) na matriz, Goodwin (2014, on-line, tradução nossa), caracteriza o turismo responsável como viagens e turismo que:

- minimizam impactos econômicos, sociais e ambientais negativos;
- geram benefícios econômicos para a população local e melhora o bem-estar de comunidades anfitriãs, melhora condições de trabalho e acesso à indústria;
- envolvem a população local na tomada de decisões;
- contribuem para a conservação do patrimônio natural e cultural, para a manutenção da diversidade mundial;
- proporcionam experiências mais significativas por meio de conexões com a população local e maior compreensão das questões culturais, sociais e ambientais do local;
- proporcionam acesso às pessoas com deficiência e desfavorecidas;
- são culturalmente sensíveis, geram respeito entre turistas e anfitriões e criam orgulho e confiança local.

Concisamente, turismo responsável “é sobre tornar lugares melhores para se viver e se visitar, nesta ordem” (GOODWIN, 2014, on-line, tradução nossa). Sobre a colocação anterior, infere-se mais valor ao turismo responsável para alcance da sustentabilidade, pois sua prioridade é melhorar um local porque primeiramente ele é enxergado como morada, e secundariamente, como um destino turístico.

Este turismo preconiza o que seus atores devem fazer quanto às “questões de sustentabilidade que surgem em determinados lugares, abordando as prioridades

locais, relatando de forma transparente o que está sendo feito” (*RESPONSIBLE TOURISM PARTNERSHIP*, 2020, p. 17).

Para Goodwin (2011), referenciado por Souza e Duarte (2014), turismo responsável é sobre tomada de responsabilidade, agindo para resolver questões de sustentabilidade que surgem nos destinos e que estejam relacionadas ao social, econômico e ambiental.

No que diz respeito a como deve ser implementado, Goodwin (2011, apud SOUZA e DUARTE, 2014) alerta que destinos se diferem, e suas questões e problemas também, por isso as decisões devem ser tomadas localmente e considerar particularidades favorece a obtenção de sucesso.

Como colocado, o turismo responsável pode oportunizar a evolução de uma localidade para que ela progrida e se torne mais resiliente. Para isso, comportamentos são esperados daqueles envolvidos no turismo responsável. O quadro 5 traz alguns exemplos:

Quadro 6: Interrelação entre os *stakeholders* do turismo dentro do conceito de turismo responsável

Stakeholder	Comportamento esperado
Turistas	<ul style="list-style-type: none"> • ciente dos ambientes frágeis e do impacto de suas ações • responsivo às necessidades da população local
Empresas de turismo (hotéis, agências de viagens operadores turísticos)	<ul style="list-style-type: none"> • Densidade do turismo equilibrada com as capacidades do ambiente • Importação mínima de bens e serviços para a área de turismo
População local	<ul style="list-style-type: none"> • Participação na tomada de decisão • Atitude responsável sobre a proteção do recurso base • Propriedade local • Os benefícios econômicos permanecem localmente
Governo	<ul style="list-style-type: none"> • Incorporar o "turismo responsável" à política de turismo e ao planejamento

Fonte: Kilipiris e Zardava (2012, tradução nossa)

É primordial recordar que dentro do conceito de responsabilidade, reside a ideia de que todos podem assumir um papel efetivo na mudança e assumir novas responsabilidades quando for possível, e que qualquer destino ou segmento turístico

pode se valer do turismo responsável para endereçar questões locais e aproximar a sociedade do ideal de bem-estar e manutenção de recursos fundamentais à vida.

A execução de um turismo responsável não segue determinações ou fórmulas, pois conforme mencionado, cada lugar apresentará suas próprias características, metas e prioridades.

O que deve ser feito, é a criação de indicadores para que destinos e equipamentos possam ser orientados para tal fim. Assim como, também, devem ser pensadas políticas públicas, nacionais e estaduais, com intuito de valorizar as ações voltadas para uma prática turística mais saudável (GABRIELLI, 2017, n.p.).

As ações trazidas por Gabrielli (2017), convergem para as competências dos órgãos públicos de governança do turismo, atores imprescindíveis na condução de ações sustentáveis. Sem o setor público e a política por ele adotada, o desenvolvimento turístico estará sujeito a interesses individuais que podem se sobrepor à seguridade do patrimônio ecológico, histórico e cultural, desequilibrando destinos turísticos e desviando-os das condições ideais capazes de garantir a qualidade de vida dos moradores e a demanda turística (CRUZ, 2001 apud SALVATI, 2004, p.22).

2.4 Governança e turismo responsável

Pulido-Fernández e Pulido-Fernández (2017, p.2, apud. CUNHA, 2021, p. 49) definem que “governança é um processo em que diferentes agentes sociais interagem para achar uma solução para problemas e identificar oportunidades para as diferentes populações envolvidas”.

Em consonância com o exposto, Gonçalves (2006, p.4) complementa que o conceito de governança permeia três dimensões: como instrumento, a governança pode ser usada como meio e processo para gerar resultados eficazes. Na dimensão de atores envolvidos no seu exercício, diz respeito à participação nos processos de decisão. E, por fim, a terceira dimensão diz respeito ao seu caráter de consenso e persuasão, que supera a coerção nas ações e relações. Logo, segundo o autor, a governança age pela articulação, construindo consensos para solucionar problemas.

Oliveira e Pisa (2015, p.1264) sinalizam que a governança que se apresenta hoje passou por uma evolução proveniente da reestruturação do Estado, que se

tornou mais orientado aos aspectos sociais, visando consolidar uma nova relação entre o Estado e a sociedade. Com isso, a nova noção de governança trata da capacidade do Estado em aplicar políticas fundamentais para o alcance de objetivos comuns e tem como conjectura a melhoria dos meios de interlocução com a sociedade, à medida que se fomentem ações de garantia da atuação cidadã e de responsabilização de agentes públicos.

Para o Ministério do Turismo (2019, p.6), órgão oficial de turismo com atuação na esfera nacional, a governança trata do “ato de governar, conduzir, reger e integrar harmonicamente os diferentes interesses, políticas e perspectivas do desenvolvimento regional, integrando vários atores de um território”.

As ações da governança do turismo podem levar uma cidade, uma comunidade e uma atividade, a se tornarem mais próximas da conduta sustentável e se beneficiarem de forma mais perene das decisões tomadas pelos agentes da governança. É também por meio de seus mecanismos, que o turismo pode ser utilizado como veiculador de ações participativas, trazendo protagonismo àqueles que se veem excluídos de seus processos decisórios e proventos.

Mecanismos de governança fornecem o ímpeto para as comunidades locais e sociedades civis que são frequentemente marginalizadas na formulação de políticas de turismo para se tornarem parceiros legítimos no planejamento do turismo. Isso facilita o comportamento cooperativo que é condição para o desenvolvimento sustentável (BERITELLI, 2011 apud NUNKOO, 2017, tradução nossa).

O comportamento cooperativo no planejamento do turismo para o desenvolvimento sustentável requer a participação de três atores principais (COUTINHO e NÓBREGA, 2019, p.64):

- Atores privados: representados pelo empresariado, são dotados de capacidade financeira e por meio de seus investimentos, incentivam as atividades turísticas. A eles se direcionam planos e programas de desenvolvimento do setor.
- Atores públicos: possuem poder político e sua função básica é fornecer bens e serviços, captar e gerir recursos, acumular informações e assessorar. Essas ações estão fortemente ligadas com seu entorno.
- Terceiro setor (sociedade civil): no Brasil, é um sistema de manifestação da sociedade que reforça a democracia e é reconhecida pelo seu poder

intelectual (capacidades de organização e resultados). Pode ser representado por câmaras, universidades, *conventions bureau*, associações e outros.

No turismo responsável, com vista a aproximar o que é proposto, o que de fato é realizado e quais são os resultados obtidos, é possível utilizar mecanismos da governança que permitem acompanhar o poder público na tomada de responsabilidade. Goodwin (2022, on-line, tradução nossa) afirma que “*Accountability*”⁷ está no centro da responsabilidade, e a transparência é fundamental para a *Accountability*”. Cunha (2021) trata da *Accountability* segundo o conceito a seguir:

*Accountability*⁸ é a obrigação que têm as pessoas ou entidades às quais se tenham confiado recursos, incluídas as empresas e organizações públicas de assumir as responsabilidades de ordem fiscal, gerencial e programática que lhes foram conferidas, e de informar a quem lhes delegou essas responsabilidades (BRASIL, 2014 apud CUNHA, 2021, p. 27).

Retomando-se o destaque dado por Goodwin (2022) à *Accountability* e ainda sobre a necessidade de transparência, é possível identificar se as práticas no turismo realizadas por um indivíduo são de fato responsáveis ao questionar: “Pelo que eles estão se responsabilizando? Como eles estão assumindo a responsabilidade, o que estão fazendo e quanto estão fazendo? O que eles conseguiram?” (GOODWIN, 2022, on-line, tradução nossa).

Estas perguntas são úteis para evocar a transparência nas ações do setor público, privado, nas comunidades e entre viajantes que se coloquem como praticantes do turismo responsável. Suas respostas permitem confirmar ou não, com mais detalhamento, os impactos e resultados, os quais são “evidências que precisamos para julgar se a responsabilidade está sendo efetivamente assumida. Muito raramente as evidências são publicadas, apenas as evidências podem combater o *greenwashing*”⁹ (GOODWIN, 2022, on-line, tradução nossa).

⁷ *Accountability* pode ser traduzido como controle, responsabilização, fiscalização ou mesmo, prestação de contas. Por se tratar de um termo abrangente e por sua tradução para o português possivelmente limitar o termo ou torná-lo redundante, optou-se por mantê-lo em Inglês.

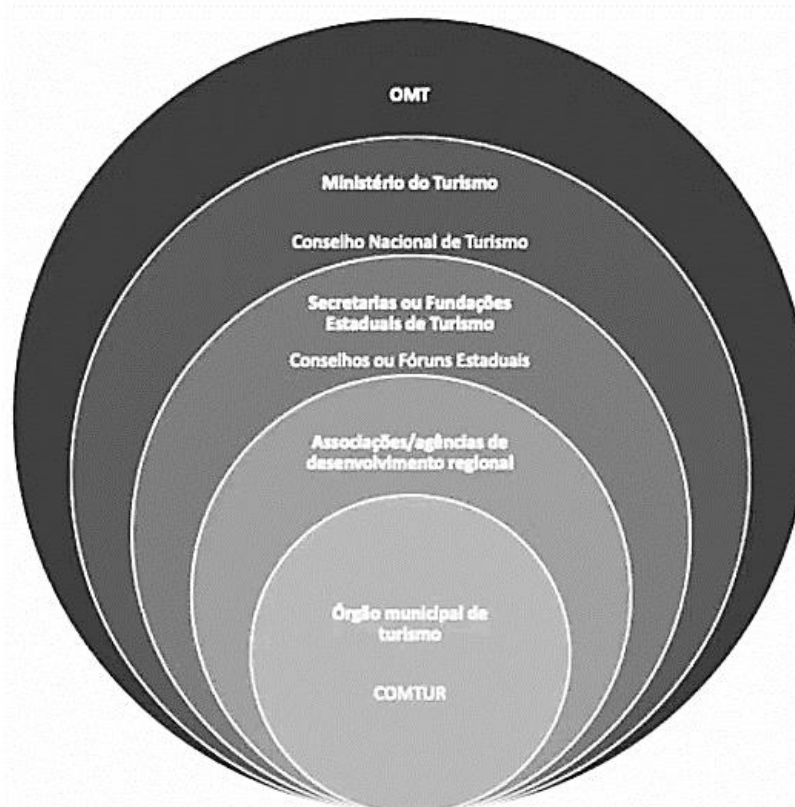
⁸ Conceito apresentado pelo Tribunal de Contas da União – TCU.

⁹ Entede-se por *Greenwashing*, no português “maquiagem verde” ou “lavagem verde”, as declarações, divulgações e atitudes que intencionam apenas criar uma imagem sustentável e favorável ao meio ambiente, quando na prática, não há ações substanciais adotadas ou sequer, resultados expressivos.

2.4.1 Governança na esfera estadual

O poder público na governança do turismo pode se apresentar em diversos níveis. A figura 3 mostra as instâncias de governança do turismo nos níveis municipal, regional, estadual, nacional e mundial.

Figura 3: Instâncias de governança do turismo



Fonte: Turismo Spot (2019, on-line)

Determinando-se os limites de governança turística para a esfera estadual, dentre os diversos atores que podem assumir responsabilidades quanto aos impactos da atividade turística, os órgãos estaduais que atuam com a governança do turismo se encontram no epicentro das manifestações de responsabilidade, afinal coordenam a resolução de problemas e promoção de resultados nos municípios.

Como exposto anteriormente, no contexto do turismo, os órgãos de turismo podem indicar responsabilidade por meio de duas manifestações do conceito: “de um lado, pode-se pensar a responsabilidade no sentido de ‘prestação de contas’ e, por outro, há o sentido de ‘capacidade de responder ou reagir’” (ALEXANDER, GOODWIN E ROBINSON, 2014 apud SOUZA e DUARTE, 2014, p. 5).

No artigo 3º do Código de Ética Mundial para o Turismo (2016?)¹⁰, autoridades públicas nacionais, regionais e locais são incumbidas de favorecer e incentivar modalidades do turismo que preservam recursos naturais e evitem ao máximo a produção de resíduos. Em outros artigos do mesmo documento o turismo é colocado como um instrumento para o desenvolvimento pessoal e coletivo (artigo 2º), contribui para o enriquecimento e aproveitamento cultural (artigo 4º) e pode servir como uma atividade que beneficia países e comunidades de destinos (artigo 5º). O Código também aborda recomendações de conduta aos turistas (artigo 1º), agentes profissionais e governo (artigo 6º), o que mais uma vez demonstra que a responsabilidade pelas boas práticas cabe a todos.

Lanzarini e Barretto (2014), consideram que uma abordagem do turismo responsável, pautada no Código Mundial de Ética do Turismo (1999)¹¹ e fundamentado na tolerância e respeito à diversidade humana se mostra mais competente e realista, além de ter em seu planejamento mais proximidade com a sustentabilidade que se dirige a partir da perspectiva do destino turístico.

Ao trazer os resultados obtidos por Seki (2013)¹² em pesquisa realizada no Japão, Coutinho e Nóbrega (2019) defendem que o estado assumira postura coordenadora das ações públicas, pois isso favorece o bem comum e a independência. Em seus achados, Seki (2013) demonstra que essa postura, quando adotada na tarefa desafiadora do Estado de atuar em áreas com diversos interesses, pode garantir efetividade e sustentabilidade. Logo, se agir pensando no bem comum e nas questões locais, que são premissas do turismo responsável, constata-se mais uma vez que a adoção do turismo responsável por órgãos de governança turística é favorável à sustentabilidade e contribui também para a afirmativa de que órgãos estaduais de turismo detém um papel imprescindível nos resultados.

2.4.2 Desafios do poder público na governança do turismo

¹⁰ Código de Ética Mundial para o Turismo (2016?) é a versão editada pela OMT, pela Fundação Universidade Empresa de Tecnologia e Ciência (Fundatec), Câmara de Turismo do Rio Grande do Sul, no ano 2000, e revisado pelo Ministério do Turismo em 2015.

¹¹ Código Mundial de Ética do Turismo (1999) é a versão utilizada por Lanzarini & Barretto (2014). Disponível em: <http://www.madeiraislands.travel/pls/madeira/docs/F1522518145/Codigo%20Etica%20do%20Turismo-PT.pdf>

¹² Fonte: SEKI, K. (2013). A study on the process of regional tourism management in collaborations between public and private sectors. *Transactions on Ecology and The Environment*, 1, 339-349.

Por parte dos atores privados e da sociedade civil que integram a rede de governança são esperadas algumas competências que cabem ao setor público. Algumas dessas atribuições são aludidas por Salvati (2004, p.22) no documento “Turismo Responsável: Manual para políticas locais” publicado pela *World Wild Fund for Nature* (WWF) Brasil e são elencadas a seguir:

- elaboração e implementação da política de turismo, com o intuito de direcionar o desenvolvimento;
- estabelecimento de prioridades e estratégias no desenvolvimento do produto turístico;
- elaborar e aplicar legislação e regulamentação do turismo, estipulando normas sob as quais as atividades turísticas devem se desenvolver;
- capacitação de recursos humanos;
- implementação e manutenção da infraestrutura;
- estruturação e diversificação da oferta turística;
- promoção turística;
- elaboração de dados estatísticos, a fim de direcionar investimentos;
- proteção e conservação dos recursos naturais, paisagísticos, históricos e culturais de uso turístico direto ou não;
- promoção do bem-estar das comunidades que recebem o turista e do próprio turista;
- promoção da articulação e mobilização entre os diversos atores envolvidos no processo de desenvolvimento do turismo;

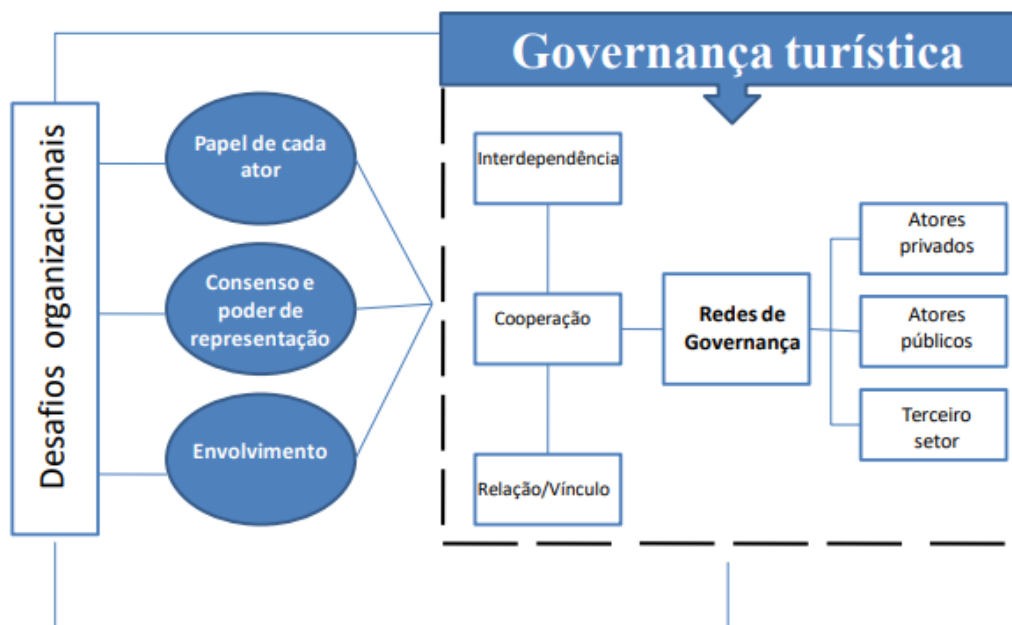
Na lista de atribuições citadas por Salvati (2004), nota-se que todas as ações listadas visam o desenvolvimento e a promoção da atividade turística, mas destaca-se que os três últimos itens que contemplam a proteção e conservação dos bens culturais e naturais, o bem-estar das comunidades e turistas e a participação dos *stakeholders* no desenvolvimento, contemplam objetivos gerais do turismo responsável.

O autor Weissbach (2004, p.3) pontua de forma breve que aos atores públicos cabe “entre outras medidas, regular a atividade a fim de que ocorra um desenvolvimento econômico e sociocultural equilibrado”.

O poder público em sua atuação no turismo, aqui representado como órgão estadual de turismo, é posto em um ambiente de desafios institucionais, relativos ao

estado, são eles: “o papel regulador/hierárquico do Estado, o personalismo dos governos, a postura ditatorial e a baixa importância atribuída ao turismo” (COUTINHO E NÓBREGA, 2017, p.67). Além dos desafios institucionais, Coutinho e Nóbrega (2017) mencionam que a rede de governança enfrenta desafios organizacionais (figura 4).

Figura 4: Desafios organizacionais da governança.



Fonte: Coutinho e Nóbrega (2020).

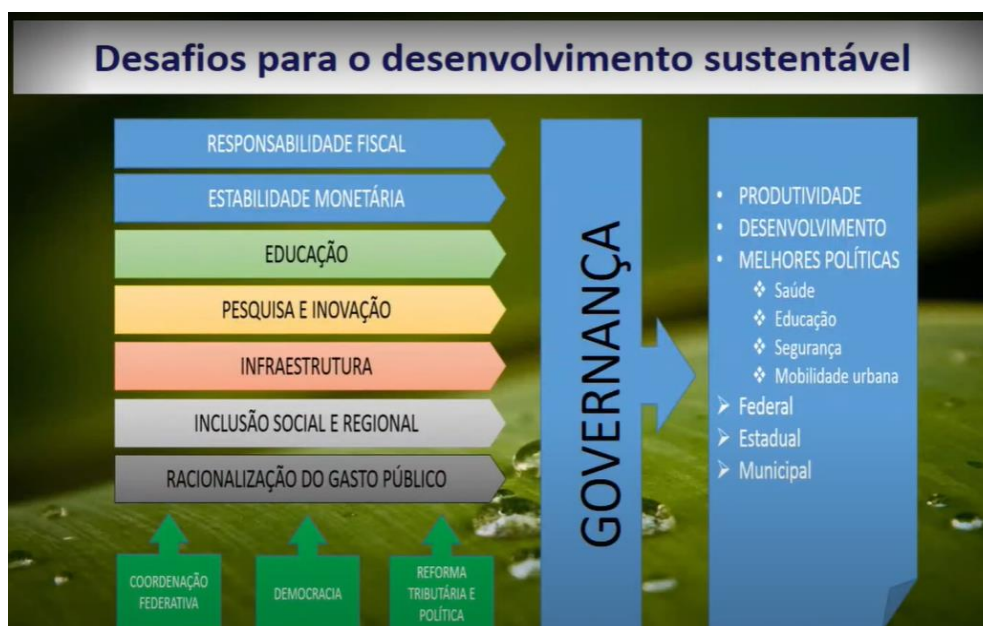
Esses desafios exigem o entendimento do papel de cada um, de tal maneira que os envolvidos procedam com sua representação e solução de conflitos, e que se envolvam e cooperem em prol do empoderamento, atingindo os objetivos particulares valendo-se do entendimento do bem comum.

2.4.3 Desafios do desenvolvimento sustentável

Desenvolvimento sustentável é uma questão que está cada vez mais presente na agenda dos atores de governança. A exemplo disso, no 3º Seminário Nacional de Governança para o Turismo, que ocorreu em Parauapebas, no Pará, entre 19 e 21 de maio de 2022, o economista e consultor da Confederação Nacional de Municípios (CNM), Valtuir Pereira Nunes, ao abordar a implementação de uma governança orientada para a sustentabilidade, enfatiza que é preciso conhecer os desafios que se

apresentam neste trajeto, conforme mostra a figura 5.

Figura 5: Desafios da Governança para o Desenvolvimento Sustentável.



Fonte: TV PORTAL CNM (2022)

A responsabilidade fiscal, a estabilidade monetária, a educação, pesquisa e inovação, infraestrutura, inclusão social e regional, e a racionalização do gasto público integram questões para as quais a governança busca apresentar melhor desempenho, na pretensão de aumentar a produtividade, fomentar o desenvolvimento e definir melhores políticas de saúde, educação, segurança, mobilidade urbana e turismo (TV PORTAL CNM, 2022).

Para Nunes (2022, informação verbal¹³), uma boa governança, capaz de construir políticas públicas que garantam efetividade, eficácia, eficiência e economicidade, deve:

- 1 - Eleger líderes competentes e avaliar seu desempenho;
- 2 - Ter uma liderança ética que combate desvios;
- 3 - Estabelecer um sistema de governança com poderes de decisão balanceado e funções críticas segregadas;
- 4 - Estabelecer um modelo de gestão da estratégia que possa ser monitorado e avaliado;

¹³ Informação apresentada por Valtuir Pereira Nunes no 3º Seminário Nacional de Governança para o Turismo – Edição Parauapebas/PA (1º DIA - TARDE). Canal TV PORTAL CNM. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=QVYLoA9XmFc&t=1732s>.

- 5 - Eleger estratégias considerando o interesse das partes interessadas;
- 6 - Estabelecer metas e delegar pessoas e recursos para cumpri-las;
- 7 - Definir mecanismos de coordenação das ações com outras instituições;
- 8 - Gerenciar riscos e instituir mecanismos de controle internos;
- 9 - Estabelecer auditoria interna independente que adicione poder à organização;
- 10 - Ter diretrizes de transparência e sistemas de prestação de contas e responsabilização.

A boa governança é, portanto, estratégica, integrada, especializada, autocrítica e transparente. Essas competências garantem que conflitos entre *stakeholders* da Rede de Governança sejam devidamente gerenciados, assegurando-se o melhor para a localidade com equilíbrio de interesses e poder de decisão dirigido a políticas que potencializam e buscam constantemente por forças e oportunidades nos destinos.

2.5 Environmental, Social and Governance (ESG) e os Objetivos De Desenvolvimento Sustentável (ODS)

A tomada de responsabilidade por parte de órgãos públicos pode ser atualmente representada por um compromisso de três letras: ESG. Esta sigla se refere ao termo em inglês *Environmental, Social and Governance*, que no português pode ser traduzido como Ambiental, Social e Governança.

O compromisso e desempenho das instituições frente a essas temáticas têm sido fortemente demandado na sociedade e no meio corporativo, tornando-se inclusive, métrica para conferir o sucesso alcançado pelas organizações junto aos indicadores de performance usualmente utilizados por elas.

A sigla ESG faz alusão ao estímulo dado a empresas assumirem e adotarem medidas que gerem impactos sociais, ambientais e de governança cada vez mais positivos. É um exercício prático de autorreflexão a fim de promover uma compreensão genuína dos impactos negativos e positivos gerados na sociedade e no meio ambiente e agir sobre eles (PACTO GLOBAL - REDE BRASIL e STILINGUE, 2021, p. 6).

Os critérios ESG foram inicialmente pensados como provocação para empresas do mercado financeiro irem além da métrica do lucro como forma de aferir o seu sucesso. Atualmente, a pauta cada vez mais popular e determinante no setor privado, tem ganhado espaço também no setor público. As ações relacionadas aos

critérios ESG e adotadas no setor público seja de maneira reguladora, seja de maneira executora, podem ser expressas em práticas como a restauração ecológica, promoção da diversidade e inclusão, diminuição da emissão de carbono e atitudes que evitem o desperdício.

A Rede Brasil do Pacto Global ¹⁴([s.d.], on-line) manifesta que os critérios ESG estão intimamente relacionados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e que os 17 ODS sintetizam os maiores desafios e vulnerabilidades da sociedade. Estes objetivos e metas globais são adequáveis à realidade local e foram construídos por décadas de trabalho entre os países e as Nações Unidas (*United Nations*, s.d, on-line). Entre as iniciativas anteriores que embasaram esta chamada urgente para ação, citam-se: A Agenda 21 (1992), os Objetivos do Milênio (2000), Declaração de Joanesburgo sobre Desenvolvimento Sustentável e Plano de Implementação (2002), e a criação de um Grupo de Trabalho Aberto de 30 membros, pela Assembleia Geral, para desenvolver uma proposta sobre os ODS (2013). Em setembro de 2015, a Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável, com 17 ODS em seu núcleo, foi adotada na Cúpula de Desenvolvimento Sustentável da ONU pelos Estados-membros em sua reunião em Nova-Iorque.

Os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (figura 6) e as 169 metas ligadas a eles constituem a Agenda 2030, que está pautada em cinco áreas de importância, ou 5 Ps (Confederação Nacional dos Municípios - CNM, [s.d], on-line):

1. Pessoas (erradicar a pobreza e fome, e garantia da dignidade e igualdade);
2. Prosperidade (garantir vida próspera e plena em harmonia com a natureza);
3. Paz (promover sociedades pacíficas, justas e inclusivas);
4. Parcerias (implementar a agenda por meio de sólida parceria global);
5. Planeta (proteger os recursos naturais e o clima do planeta);

¹⁴ A Rede Brasil de Pacto Global é uma iniciativa da ONU no Brasil criada em 2003, e atualmente é a terceira maior rede local do mundo, com mais de 1,5 mil membros. Disponível em: <https://www.pactoglobal.org.br/no-brasil>. Acesso em: 10 de jul. 2022.

Figura 6: Objetivos de Desenvolvimento Sustentável



Fonte: Brasil (2016, p. 20)

Ainda que os objetivos sejam globais, sua aplicação ao ESG tem servido como fonte de estratégias, conhecimento da amplitude dos problemas e elaboração dos indicadores de acompanhamento de acordo com os objetivos eleitos como mais urgentes nas localidades. No Brasil, a proposta de implementação segue o ciclo mostrado na figura 7.

Figura 7: Adequação das metas



Fonte: Brasil (2017, p. 21)

Como elucidado anteriormente, alcançar o desenvolvimento sustentável só é possível se forem consideradas as prioridades locais e se todos os envolvidos assumirem o compromisso em trabalhar para o cumprimento das metas. A proposta de adaptação desta agenda local considera que

Levando em conta os diferentes contextos regionais, econômicos, sociais e ambientais, faz-se necessário que os ODS alcancem todos os brasileiros. As políticas locais devem, portanto, dialogar com a estratégia de ação da Agenda 2030 e observar nesta uma oportunidade para enfrentar as históricas desigualdades. Nesse sentido, os governos locais exercem um papel fundamental na adequação das metas e indicadores nacionais à realidade local, com ações que considerem as metas dos ODS em seus planejamentos e orçamentos, incluindo participação e engajamento da sociedade civil (BRASIL, 2017, p.20).

Esclarecida a relação entre ESG e os ODS, é válido comprovar como as práticas ESG se associam às responsabilidades do setor público de fornecer bens e serviços e garantir qualidade de vida. Sobre isso, o Diretor-Técnico da Unidade Regional do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo (TCESP) em Bauru, Professor universitário e Mestre em Direito do Estado, José Paulo Nardone declara que

[...] conceitos como “Estado Verde” ou “Cidades Sustentáveis” passam a ser perseguidos pelos gestores públicos, já que o “cliente” dos serviços públicos, ou seja, o cidadão, também tem se posicionado valorizando práticas sustentáveis na oferta dos produtos do aparelho estatal, seja na infraestrutura das cidades, nas condições de acessibilidade, diversidade, inclusão, igualdade de acesso às políticas públicas, na transparência e publicização dos atos, no comprometimento com a conservação ambiental, entre outros. (NARDONE, 2022, p. 01).

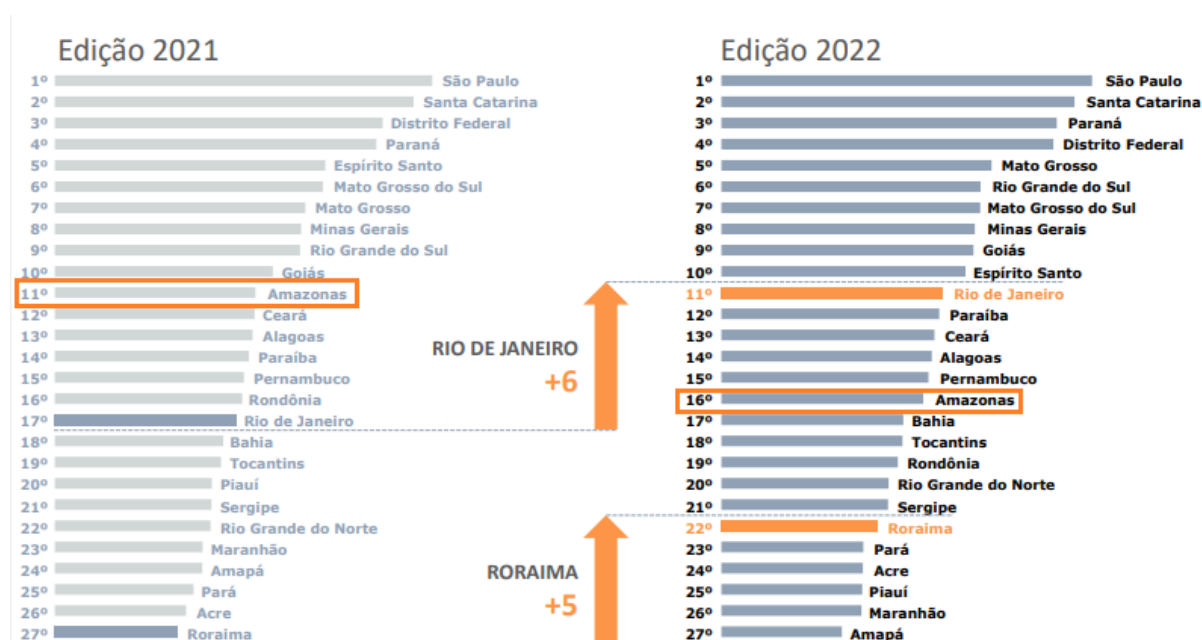
Nardone (2022) afirma como é preciso que o Estado enquanto órgão regulador, executor e controlador reaja aos anseios sociais e cita como o TCESP atua há alguns anos adotando medidas para acompanhar e controlar a implementação dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável pelos municípios e governo estadual.

A observação feita por Nardone (2022) sobre como o ESG é aplicável a órgãos públicos e que os ODS são parte da Agenda do estado de São Paulo se comprovam ao analisar o *Ranking* de Competitividade dos Estados, que adota e avalia 86 indicadores divididos em 10 pilares (Infraestrutura, Sustentabilidade Social, Segurança Pública, Educação, Solidez Fiscal, Eficiência da Máquina Pública, Capital Humano, Sustentabilidade Ambiental, Potencial de Mercado e Inovação), para mensurar a sustentabilidade por meio dos critérios ESG e dos ODS.

Na edição 2022 do relatório de Competitividade dos Estados elaborado pelo Centro de Liderança Pública (CLP) em parceria com Tendências Consultoria Integrada, o *ranking* mostra que dentre os 26 estados avaliados e mais o Distrito Federal, São Paulo lidera o 1º lugar, seguido por Santa Catarina, Paraná e Distrito Federal. Os demais estados da região sudeste, sul e centro-oeste ocupam a metade superior (CLP, 2022, p.8).

As regiões norte e nordeste ocupam as últimas posições, e o estado do Amazonas se encontra na 16ª posição, o mais bem colocado dentre os estados da região norte. Mesmo sendo um dos destaques da região norte, o Amazonas caiu 5 posições no *ranking* em comparação com a edição de 2021 (gráfico 1).

Gráfico 1: Ranking de Competitividade dos Estados - comparativo entre as edições 2021 e 2022



Fonte: CLP (2022, p.9)

No relatório *Ranking* de Sustentabilidade dos Estados (ESG e ODS), também elaborado pelo CLP (2022), ao se analisar a posição do Amazonas em relação aos demais estados por pilares (tabelas 1 e 2) e considerando notas de 0,0 a 100,0, observa-se que o estado ocupa em ordem decrescente: 27º posição no pilar Infraestrutura (nota 0,0), 24º em Segurança pública (nota 13,3), 22º em Educação (nota 41,5), 18º em Sustentabilidade Social (nota 23,2), 15º em Sustentabilidade Ambiental (45,5), 12º posição em Solidez Fiscal (69,2), 12º em Eficiência da Máquina

Pública (65,9), 8º em Inovação (66,6), 2º em Capital Humano (83,7), e 1º lugar em Potencial de Mercado (100,0).

Tabela 1: Desempenho das UFs em cada pilar com destaque para o Amazonas - I

	Infraestrutura		Sustentabilidade Social		Segurança Pública		Educação		Solidez Fiscal	
	Nota	Posição	Nota	Posição	Nota	Posição	Nota	Posição	Nota	Posição
SP	100,0	1	90,9	4	79,5	4	100,0	1	61,1	16
SC	72,7	2	100,0	1	100,0	1	92,6	3	65,8	15
PR	64,9	8	84,4	5	81,1	3	86,4	5	75,5	10
DF	70,4	4	94,0	2	83,5	2	83,1	6	59,0	18
MT	72,5	3	59,5	10	62,6	8	64,3	10	100,0	1
RS	40,2	21	91,6	3	76,9	5	74,3	9	13,7	25
MS	65,4	7	77,1	7	54,9	10	55,3	14	76,5	9
MG	57,1	13	82,0	6	54,0	11	92,7	2	6,0	26
GO	42,2	20	64,3	9	56,7	9	77,8	7	73,2	11
ES	69,1	5	68,8	8	24,2	18	75,0	8	98,0	2
RJ	48,0	17	52,7	11	21,1	20	62,2	12	40,1	24
PB	67,9	6	30,4	15	73,1	6	47,0	17	69,1	13
CE	64,8	9	25,2	17	9,1	25	88,0	4	76,8	8
AL	62,1	11	21,4	19	45,0	12	47,4	16	92,0	3
PE	59,3	12	21,0	20	19,4	22	60,5	13	55,2	20
AM	0,0	27	23,2	18	13,3	24	41,5	22	69,2	12
BA	50,0	16	18,0	21	16,4	23	37,6	24	84,2	4
TO	46,6	18	44,9	12	44,4	13	45,8	19	48,5	22
RO	56,9	14	43,1	13	22,2	19	42,5	20	77,5	6
RN	62,3	10	34,8	14	35,8	16	46,4	18	0,0	27
SE	55,5	15	17,4	22	27,2	17	49,0	15	60,1	17
RR	45,7	19	14,2	23	0,0	27	17,2	26	66,8	14
PA	15,4	25	9,4	25	38,4	15	34,7	25	79,2	5
AC	14,4	26	12,5	24	63,2	7	42,4	21	54,4	21
PI	40,0	22	26,7	16	19,8	21	63,9	11	57,0	19
MA	34,0	23	0,0	27	43,9	14	40,4	23	44,7	23
AP	29,1	24	6,1	26	3,0	26	0,0	27	77,3	7

Fonte: CLP (2022, p. 18)

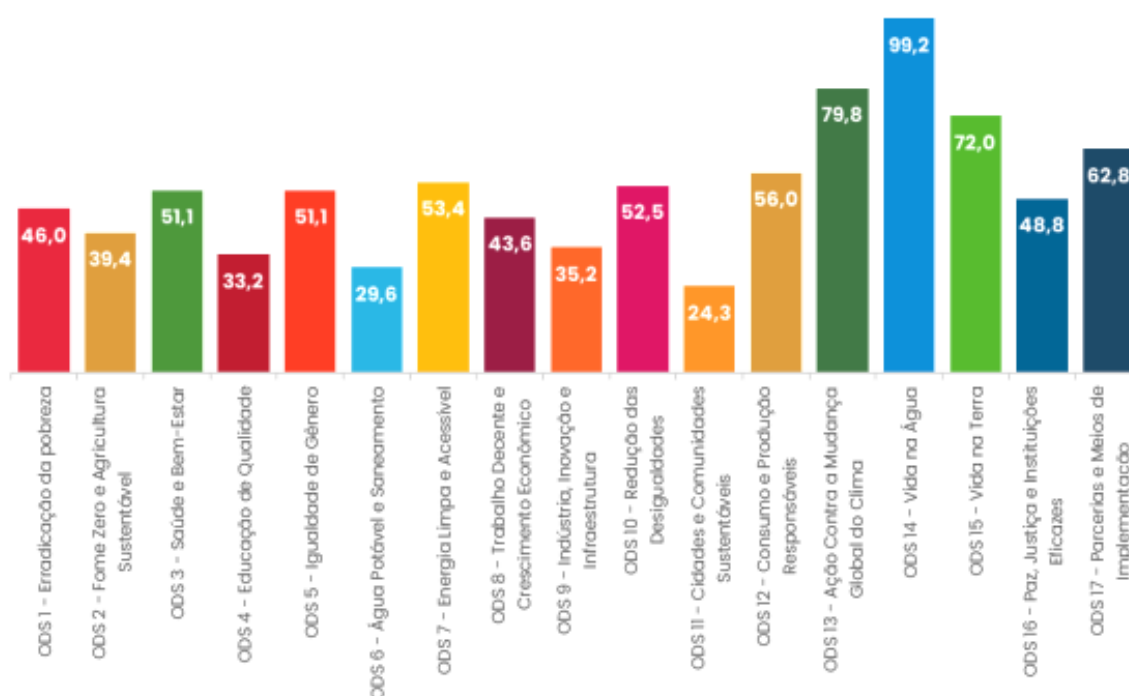
Tabela 2: Desempenho das UFs em cada pilar com destaque para o Amazonas - II

	Eficiência da Máquina Pública		Capital Humano		Sustentabilidade Ambiental		Potencial de Mercado		Inovação	
	Nota	Posição	Nota	Posição	Nota	Posição	Nota	Posição	Nota	Posição
SP	77,7	4	52,4	6	97,9	2	65,9	5	97,3	2
SC	100,0	1	10,7	24	80,7	4	66,7	4	82,4	4
PR	99,6	2	32,8	15	100,0	1	30,8	16	84,7	3
DF	66,2	11	100,0	1	87,5	3	24,7	18	58,6	11
MT	63,2	14	21,8	19	47,1	13	62,8	6	23,5	23
RS	87,1	3	10,2	25	69,1	6	11,8	22	100,0	1
MS	69,0	8	25,3	17	57,2	10	31,8	15	46,6	14
MG	69,1	7	35,0	14	65,3	8	34,0	14	68,2	6
GO	65,4	13	11,3	23	71,6	5	53,3	8	33,4	17
ES	58,3	16	16,1	22	64,2	9	3,7	26	41,4	16
RJ	76,2	5	57,4	4	67,9	7	20,0	20	66,5	10
PB	48,1	18	21,6	20	36,9	18	0,0	27	68,6	5
CE	46,3	19	36,0	12	47,0	14	27,9	17	53,6	12
AL	38,3	20	41,2	11	55,2	11	24,2	19	26,6	19
PE	66,4	10	46,4	7	41,5	16	43,6	11	67,4	7
AM	65,9	12	83,7	2	45,5	15	100,0	1	66,6	8
BA	74,8	6	41,3	10	38,9	17	4,7	25	43,9	15
TO	24,0	24	36,0	13	30,3	21	56,7	7	15,4	24
RO	68,8	9	0,0	27	7,3	25	34,9	13	26,0	21
RN	62,8	15	42,3	9	15,7	24	12,0	21	66,6	9
SE	55,7	17	7,7	26	31,1	20	8,2	24	53,5	13
RR	2,7	26	75,0	3	55,1	12	93,6	2	3,9	25
PA	26,8	23	17,7	21	20,6	22	46,5	10	26,5	20
AC	37,5	21	24,8	18	0,0	27	51,1	9	2,8	26
PI	0,0	27	32,4	16	19,8	23	11,3	23	25,1	22
MA	30,6	22	44,9	8	6,2	26	40,8	12	27,8	18
AP	3,8	25	54,1	5	34,1	19	78,7	3	0,0	27

Fonte: CLP (2022, p. 19)

Avaliando-se o alcance dos ODS no relatório *Ranking* de Sustentabilidade dos Estados (ESG e ODS), o Amazonas se encontra na 10ª posição no *ranking* geral. No estado, perante a análise de cada ODS (gráfico 2), o destaque positivo é para o ODS 14 - Vida na água, pela melhora no indicador de Destinação do lixo. Já o destaque negativo, diz respeito ao ODS 11 - Cidades e Comunidades Sustentáveis (CLP, 2022).

Gráfico 2: Performance ODS no Amazonas.



Fonte: CLP (2022, [n.p])

Tendo estes dados em posse, entende-se o tamanho do desafio que o estado do Amazonas enfrenta e que potenciais são favoráveis para que de fato se caminhe rumo a um lugar melhor para se viver e visitar, como expresso pelo sentido de turismo responsável.

E sobre o proceder da governança local nesta tarefa, o Centro de Liderança Pública salienta que

[...] os governos locais e regionais estão em posição privilegiada para atuar na conscientização da população, ao mesmo tempo em que podem ser ponte entre os governos centrais e organizações da sociedade civil, do setor privado e academia, endereçando o tema da sustentabilidade como valor fundamental para o desenvolvimento (CLP, c2021, on-line).

Ao se pensar no órgão oficial de turismo do Amazonas, a Empresa Estadual de Turismo, que representa o setor público no setor turístico e que tem entre suas

competências fomentar o desenvolvimento por meio do turismo nas cidades do estado Amazonas, pensa-se que os critérios ESG podem ser utilizados conforme Oliveira (2021, [n.p]), como forma de “conectar a missão da empresa a uma ideologia organizacional que busca alinhar suas estratégias com o bem comum, caminho pelo qual obterá sucesso estratégico, perenidade e empoderamento no meio em que se desenvolve”.

2.6 Turismo responsável e práticas de responsabilização pelo mundo

A noção do que é responsabilidade pode variar de um meio para o outro, e os problemas de um local podem ser diferentes ou mesmo que semelhantes, podem requerer abordagens personalizadas. Isso faz com que cada destino seja contemplado por ações segundo suas urgências, bem como permite que a comparação entre práticas de diversos locais contribua para o aprendizado sobre turismo responsável em diferentes destinos.

[...] o Turismo Responsável celebra a diversidade e reconhece que enquanto os destinos podem aprender com o que foi feito em outros lugares, todas as soluções são locais, o que exige o engajamento de um único conjunto de *stakeholders* (GOODWIN, 2011, apud SOUZA e DUARTE, 2014, p. 11).

Vários agentes públicos, envolvidos diretamente e indiretamente com o turismo, estão pavimentando um caminho para a resolução de problemas e garantia do progresso. Para isso, identificam as questões locais e se envolvem fortemente com o processo de análise, formulação, planejamento e execução das ideias, afinal, quando se trata de responsabilidade dentro e fora do turismo, o que vale é o que está sendo feito, como e quais resultados tem gerado. Em consideração a isso, destacam-se algumas iniciativas de boas práticas que aduzem como é possível assumir responsabilidades frente a adversidades e objetivos.

Na Cidade do Cabo, por exemplo, o Conselho Local identificou como prioridades a redução do consumo de água e energia, o aumento da aquisição local e desenvolvimento empresarial, e o desenvolvimento social e de habilidades. O Conselho unido ao setor privado se comprometeu com a resolução dessas prioridades e garantem o acompanhamento das iniciativas por intermédio de critérios claros acordados pelas partes interessadas (GOODWIN, 2012, on-line).

Na África do Sul, o *Department of Environmental Affairs and Tourism* (DEAT) desenvolveu diretrizes de turismo responsável para o referido país e as publicou em 2003 no *Responsible Tourism Handbook* (DEAT, 2003 apud MERWE e WÖCKE, 2007, p.3, tradução nossa). A *Federated Hospitality Association of South Africa* (FEDHASA), representante oficial da indústria de hospitalidade da África do Sul, lançou em 2002 o Prêmio de Turismo Responsável Imvelo, que reconhece as empresas de turismo que cumprem as diretrizes de turismo responsável do DEAT (FEDHASA, 2005 apud MERWE e WÖCKE, 2007, p.3, tradução nossa).

Na Europa, a cidade de Ljubljana na Eslovênia tem como aspecto chave de sua Estratégia de Desenvolvimento do Turismo de 2021-2027, o turismo orientado para a sustentabilidade. Os cidadãos e as indústrias de turismo locais cooperam fortemente nessas práticas. Como resultado, a cidade recebeu o certificado platinum no *Green Scheme of Slovenian Tourism* (GSST), um programa nacional com esquema de certificação da marca SLOVENIA GREEN. Para o Conselho de Turismo da Eslovênia, o reconhecimento à cidade comprova “o bom endereçamento estratégico [...] e a oferta de políticas adequadas e implementação de medidas para a proteção e gestão dos recursos naturais e culturais” (HQ THE ASSOCIATION MAGAZINE, 2022, on-line, tradução nossa).

No Canadá, uma parceria entre a *Indigenous Tourism Association of Canada* (ITAC), o *Department of Industry, Tourism and Investment* e *Northwest Territories Tourism* do Governo das Terras do Noroeste foi criada para desenvolver o turismo cultural indígena com investimentos anuais de 257.000 dólares, além de mentoria e missões para melhores práticas com comunidades e empreendedores (WARD-PERKINS e MOU, 2020, p.8).

No México, a Secretaria de Estado de Turismo de Tamaulipas utilizou tecnologia para inovar e ordenar o turismo durante a pandemia. Por meio do aplicativo criado pela Secretaria de Turismo, organizava-se o distanciamento nas praias do destino, o que garantiu que em um período delicado e inseguro para o turismo e lazer, a economia se mantivesse ativa. Esta iniciativa rendeu à Secretaria de Estado de Turismo de Tamaulipas o prêmio de Turismo Responsável da *WTM Latin America 2022* na categoria “Destinos se Reconstruindo Melhor pós-pandemia” (PINTO, 2022, on-line).

No Espírito Santo, o Governo do Estado criou o Portal ESGES pelo qual o cidadão pode acompanhar com transparência as ações em ESG (Responsabilidades

Ambiental, Social e Governança) e seus prazos. Na plataforma, que colocou o Governo do Estado como um dos finalistas do Prêmio Excelência em Competitividade 2022, é possível identificar a área estratégica, o órgão responsável, o nome dos projetos, a que campos do ESG está ligado e a quais ODS o projeto se relaciona (PORTAL ESGES, 2022, on-line).

Em sua investigação sobre o turismo responsável em Goiás, os autores Koch, Junqueira e Anjos (2017) identificam como práticas do turismo responsável: a ampliação e proteção de oportunidades futuras, equilíbrio social, prudência ecológica e economia local, efetividade do turismo nas comunidades envolvidas, integração cultural em escala regional, nacional e mundial, respeito aos visitantes e compartilhamento de experiências locais.

No estado de Minas Gerais, a Instância de Governança Regional Serra do Cipó, por meio do projeto Qualificação para o Turismo, investiu em qualificação para que os agentes envolvidos no turismo na região turística da Serra do Cipó fossem orientados para o desenvolvimento do turismo responsável e sustentável. A qualificação dos locais norteada para incremento da atividade turística e diversificação da oferta é prioridade também no Plano de Marketing da Região Turística da Serra do Cipó. “Em 2020 e 2021, 33 gestores e conselheiros da IGR Serra do Cipó participaram do Curso de Turismo Responsável, do Módulo 2 - Destinos turísticos responsáveis, criado e ofertado pelo Instituto Vivejar” (INSTITUTO VIVEJAR, 2021, on-line).

Em 2022, o SEBRAE/MS e a Fundação de Turismo de Mato Grosso do Sul (Fundtur MS), em parceria com a Prefeitura de Corumbá, a Associação Comercial e Empresarial de Corumbá, o programa Trilhar MS e a Secretaria de Meio Ambiente, Desenvolvimento Econômico, Produção e Agricultura Familiar (Semagro), realizaram o Seminário de Turismo Responsável para empresários locais com o objetivo principal de apresentar “estratégias para agregar valor e como monetizar o turismo responsável de base comunitária” no Pantanal (PREFEITURA DE CORUMBÁ, 2022, on-line).

O último dos exemplos de responsabilidade aqui abordado é a cidade de Brotas, considerada referência em governança no turismo e turismo de aventura. Situada no interior do estado de São Paulo, Brotas apresentou em 2018 um crescimento duas vezes maior que a média mundial, e em agosto de 2020, mesmo durante a pandemia, teve a melhor arrecadação dos últimos 5 anos segundo o

Secretário de Turismo de Brotas (COSTA e PINTO, 2020, informação verbal¹⁵). O despertar do interesse no turismo em 1992, incentivou o mapeamento da cidade, com estudo de capacidade de carga turística nos locais e a tentativa de implantação de um sistema de controle de fluxo de visitação, antes mesmo de o município se tornar um destino turístico (informação verbal¹⁶). Brotas também conta com um Conselho Municipal de Turismo (COMTUR), que com o apoio da Embratur (Empresa Brasileira de Promoção Internacional do Turismo) e da Prefeitura de Brotas, elaborou 13 Deliberações Normativas (SALVATI, 2004, p.35).

Essas deliberações, conforme retrata Salvati (2004), compreendem as atividades turísticas abaixo:

1. Política Municipal de Desenvolvimento do Turismo Sustentável.
2. Licenciamento Turístico Ambiental.
3. Fundo Municipal de Turismo.
4. Sistema Municipal de Controle da Visitação Turística.
5. Regulamentação de Serviços de hospedagem.
6. Regulamentação de campings turísticos.
7. Regulamentação de agências de viagens e turismo.
8. Regulamentação de sítios turísticos receptivos.
9. Regulamentação de monitores ambientais.
10. Regulamentação de atividades de rafting.
11. Regulamentação de atividades de *canyoning/cascading*.
12. Regulamentação de atividades terrestres (trilhas, bicicleta, cavalo).
13. Regulamentação de atividades aquáticas (canoagem, boiacross, caiaque).

Salvati (2004, p.36) destaca que a regulamentação das atividades considera os aspectos fundamentais à execução das atividades turísticas e determina as responsabilidades que turistas, consumidores, prestadores de serviços, empreendimentos, proprietários privados e demais envolvidos devem cumprir, bem como garante que as leis e regulamentos sejam aplicáveis e justas a nível local, e

¹⁵ Informação dita no Curso de Turismo Responsável, por Marianne de Oliveira Costa, facilitadora do Instituto Vivejar, durante a Aula 2, Módulo 2, sobre o tema Governança.

¹⁶ Fala da entrevistada Vivian da Cunha Alaya, Fundadora e Diretora da Alaya e Produção Brotas, no Curso de Turismo Responsável do Instituto Vivejar, durante a Aula 2, Módulo 2, sobre o tema Governança.

tenham como resultado a preservação de ecossistemas frágeis, conservação de bens culturais, históricos e naturais e a melhoria da qualidade de vida da população.

O poder público e a iniciativa privada investem no turismo direcionando os investimentos à infraestrutura, diversificação e ampliação de atrativos e preservação ambiental (INSTITUTO VIVEJAR, 2020, material de apoio).

Ao adotarem ações para melhoria do cenário local, as iniciativas convocam os *stakeholders* a considerarem os potenciais locais priorizando o planejamento e as iniciativas que promovam soluções inovadoras e transparentes a problemas e prioridades e, nos melhores casos, antecipem-se a eles, atribuindo a cada um dos envolvidos as responsabilidades na execução e nas consequências, que devem, sobretudo, favorecer a valorização, preservação e conservação dos recursos naturais, culturais e históricos e promover o bem-estar e qualidade de vida das populações, parâmetros sem os quais o turismo não conseguirá prevalecer.

2.7 Empresa Estadual de Turismo do Amazonas - Amazonastur

A Empresa Estadual de Turismo do Amazonas foi criada em 09 de maio de 2003, e tem sua sede na capital do estado, em Manaus. A Amazonastur é o órgão responsável por implementar a Política Estadual de Turismo. O termo “Empresa” que se apresenta no nome desta entidade, refere-se à sua classificação como Empresa Pública, que de acordo com o que é apresentado pela Constituição Federal no Art. 3º da Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016,

[...] é a entidade dotada de personalidade jurídica de direito privado, com criação autorizada por lei e com patrimônio próprio, cujo capital social é integralmente detido pela União, pelos Estados, pelo Distrito Federal ou pelos Municípios. (BRASIL, 2016, on-line).

A empresa pública, segundo Silva (2001, p.10), está “destinada à exploração pelo Estado de atividades econômicas ou serviços públicos”, que no caso da Amazonastur se reconhece na atividade turística e serviços relacionados a ele.

De acordo com a Lei nº 2.797, de 09 de maio de 2003, que institui o órgão oficial de turismo do Amazonas, a Amazonastur é responsável por formular,

coordenar, executar e controlar ações relativas à Política Estadual de Turismo¹⁷. No Art. 3º, são citadas as seguintes competências da empresa pública estadual de turismo:

- I - proposição ao Governo Estadual das medidas necessárias à execução da Política Estadual de Desenvolvimento do Turismo, através do enfoque participativo, tendo como base a criação da marca AMAZONAS e sua divulgação nos mercados turísticos nacional e internacional;
- II - análise do mercado turístico estadual e planejamento do seu desenvolvimento, com a disciplina das ações prioritárias a serem estimuladas e incentivadas;
- III - estabelecimento de critérios, análise, aprovação e acompanhamento, em parceria com outros órgãos do Governo, relativamente aos projetos de empreendimentos turísticos que sejam financiados ou incentivados pelo Estado;
- IV - promoção de novos produtos turísticos que propiciem o desenvolvimento dos municípios de maneira sustentável;
- V - promoção e divulgação do Turismo Amazonense no País e no Exterior, de modo a ampliar o ingresso e circulação do fluxo turístico no Estado;
- VI - criação de mecanismos que permitam a maior permanência do turista no Estado;
- VII - estímulo, em parceria com organismos governamentais e não-governamentais e a iniciativa privada, à ampliação, diversificação, reforma e melhoria da qualidade da infra-estrutura nos Municípios;
- VIII - celebração de contratos, convênios, acordos e ajustes e estabelecimento de parcerias com organizações e entidades públicas ou privadas nacionais e internacionais, com vistas à realização dos seus objetivos;
- IX - cadastramento das empresas, classificação dos empreendimentos dedicados às atividades turísticas e exercício de função fiscalizadora, em parceria com órgãos federais e estaduais;
- X - arrecadação e ampliação das receitas auferidas por intermédio da exploração de atividades turísticas de cunho institucional e provenientes de delegação de órgãos federais;
- XI - exercício de outras ações e atividades pertinentes aos seus objetivos; (AMAZONAS, 2003, on-line).

Dentre estas competências, nota-se uma sucinta menção ao desenvolvimento sustentável apenas no item IV, que prevê a promoção de produtos turísticos de modo a fomentar essa categoria de desenvolvimento.

No portal virtual da Amazonastur ([s.d], on-line¹⁸), a empresa pública se coloca como representante do Governo do Estado com atuação voltada para a promoção do desenvolvimento do turismo e destaque do Amazonas como destino diferenciado,

¹⁷ A Política Estadual de Turismo, bem como o Plano Diretor de Trabalho e Regulamento Geral da Empresa citados na Lei nº 2.797 de 09 de maio de 2003 não foram aprofundados neste trabalho pois a pesquisadora não obteve resposta à solicitação de acesso aos documentos enviada utilizando-se o portal e-sic (<https://acessoainformacao.am.gov.br/index/>), conforme pode ser feito segundo a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação);

¹⁸ Fonte: <http://www.amazonastur.am.gov.br/amazonatur/>. A página não apresenta o ano de publicação da matéria.

competitivo e sustentável, com valorização dos atributos naturais, que são destaque na região. Além disso, a preservação florestal e interiorização do desenvolvimento sustentável, integram a rotina do órgão por meio das ações de capacitação e qualificação, aperfeiçoamento de produtos e serviços turísticos e na infraestrutura.

Quanto a sua estrutura organizacional, o quadro 6 explicita um comparativo entre a proposta de estrutura organizacional básica referida no Art. 7º da Lei nº 2.797, de 09 de maio de 2003, as Diretorias e seus departamentos segundo o Capítulo III do Decreto nº 23.407, de 16 de maio de 2003, e a Estrutura Organizacional de acordo com o portal da Amazonastur ([s.d.], on-line) e com o quadro de servidores e departamentos contidos na Folha de Pagamento do mês de julho de 2022¹⁹, até então o mais atualizado do portal. Na terceira coluna, destacam-se em azul a Presidência e Diretorias Administrativa e Financeira (DAF), Diretoria de Desenvolvimento e Turismo (DTUR), Diretoria de Negócios e Eventos (DNE) e Diretoria de Marketing (DMKT), conforme é apresentado no portal mencionado, na página Estrutura Organizacional.

Quadro 7: Estrutura Organizacional da Amazonastur.

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL - AMAZONASTUR		
Lei nº 2.797, de 09 de maio de 2003	Decreto nº 23.407, de 16 de maio de 2003	Portal da Amazonastur - Quadro de servidores - departamentos (julho)
I - Conselho de Administração;	I - ÓRGÃOS COLEGIADOS <ul style="list-style-type: none"> ● Conselho de Administração ● Conselho Fiscal ● Conselho Estadual de Turismo II - ÓRGÃOS DE ASSISTÊNCIA DIRETA <ul style="list-style-type: none"> ● Gabinete do Presidente ● Assessoria III - ÓRGÃOS DE ATIVIDADES-FIM <ul style="list-style-type: none"> ● Diretoria de Marketing <ul style="list-style-type: none"> ○ Departamento de Promoção e Marketing Turístico ○ Departamento de Eventos ○ Departamento de Desenvolvimento de Produtos ● Diretoria de Estudos, Desenvolvimento da Infraestrutura Turística, Serviços e Estatística <ul style="list-style-type: none"> ○ Departamento de Planejamento, 	Presidência
II - Conselho Fiscal;		Gabinete da Presidência
III – Presidência;		Assessoria de Comunicação
IV - Diretoria Executiva;		Procuradoria Jurídica
V - Diretoria de Administração e Finanças;		Diretoria Administrativa Financeira
VI - Diretoria de Marketing;		Assessoria de Recursos Humanos
VII - Diretoria de		Assessoria de Convênios

¹⁹Folha de Pagamento com Quadro de servidores - Departamentos (Julho): amazonastur.am.gov.br/wp-content/uploads/2022/08/rh-servidores-07.pdf. Acesso em 23 de set. 2022

Estudos, Desenvolvimento de Infraestrutura Turística, Serviços e Estatística.	Infraestrutura Turística e Serviços	Departamento de Infra Estrutura
	○ Departamento de Desenvolvimento de Programas e Projetos	Gerência de Apoio Logístico
	○ Departamento de Registro e Fiscalização	Gerência de Orçamento e Finanças
	○ Departamento de Atendimento Turístico	Comissão Permanente de Licitação
	IV - ÓRGÃOS DE ATIVIDADES-MEIO	Gerência de Compras
	● Diretoria de Administração e Finanças	Contabilidade
	○ Departamento de Gestão e Recursos Humanos	Departamento de Estatística e Tec
	○ Departamento de Orçamento e Finanças	Diretoria de Turismo (Gerência de Turismo - Programas e Projetos)
	○ Departamento de Apoio Logístico	Diretoria de Negócios e Eventos (Gerência de Eventos)
		Diretoria de Marketing

Fonte: Elaborado pela autora (2022)

A missão da Amazonastur como órgão de turismo que representa o Governo do Estado é “atuar na indústria de turismo pautada pela política estadual com foco no desenvolvimento sustentável do setor e consolidação do segmento como matriz econômica” (Amazonastur, [s.d.], on-line).

Como visão, a Empresa Estadual de Turismo do Amazonas busca se tornar “referência no turismo, fomentar a atividade, criar novos roteiros, promover os atrativos e consolidar a região como destino verde” nos âmbitos nacional e internacional (Amazonastur, [s.d], on-line).

Ademais, tem entre seus valores:

- Ética e transparência;
- Inclusão;
- Comprometimento;
- Fortalecimento da regionalização;
- Responsabilidade ambiental;
- Valorização da diversidade cultural;

Percebe-se que em sua missão, visão e valores, a Amazonastur traz alguns princípios e intenções do turismo responsável e coloca-se mais claramente como empresa comprometida com o desenvolvimento sustentável, em relação ao que é exposto na sua Lei de criação (Lei nº 2.797 de 09 de maio de 2003).

3 MATERIAIS E MÉTODOS DA PESQUISA

Neste capítulo são apresentados os aspectos metodológicos utilizados para compreender o funcionamento e realizar a análise da governança no turismo local representada pelo órgão oficial de turismo do Amazonas e as responsabilidades assumidas por essa instância tendo em vista a sustentabilidade. Inserem-se nesses aspectos a forma de abordagem, o objetivo da pesquisa, os procedimentos para coleta de dados, técnica, a amostragem e a análise de dados.

Este trabalho foi dividido em três fases: a primeira compreende a realização de pesquisa bibliográfica, a segunda, a análise documental, e a terceira a aplicação de questionário utilizando a ferramenta *Google Forms*.

3.1 Forma de abordagem

Adotou-se nesta pesquisa a abordagem qualitativa. Em concordância com o propósito da pesquisa qualitativa de “descobrir o novo e desenvolver teorias empiricamente fundamentadas” (FLICK, 2009, p.24), seus objetivos aspiram utilizar de estudos, conceitos, contextos e questionário para evidenciar uma análise ainda não realizada sobre a Empresa Estadual de Turismo do Amazonas e a proximidade de suas práticas com um turismo responsável para o desenvolvimento sustentável.

3.2 Objetivos da pesquisa

Quanto aos seus objetivos, define-se como pesquisa exploratória. Suas características condizem com as propriedades de pesquisa exploratória descritas por Malhotra (2001):

[...] informações definidas ao acaso e o processo de pesquisa flexível e não-estruturado. A amostra é pequena e não-representativa [...]. As constatações são experimentais e o resultado, geralmente, seguido por outras pesquisas exploratórias ou conclusivas (MALHOTRA, 2001 apud OLIVEIRA, 2011, p.21).

A finalidade desta pesquisa exploratória não é ser uma pesquisa final. É sobretudo, servir como processo pioneiro para “orientar e refinar esses esforços de

pesquisa subsequentes” (ZIKMUND et al., 2013, p.52, tradução nossa), que por sua vez, poderão prover evidências conclusivas.

3.3 Procedimentos técnicos

Conforme Oliveira (2011), na metodologia científica podem ser utilizadas técnicas para coletas de dados. Considerando que "os 'dados', em uma pesquisa, referem-se a todas as informações das quais o pesquisador pode se servir nas diferentes etapas do trabalho" (PRODANOV e FREITAS, 2013, p.102), os dados obtidos em cada procedimento foram relacionados para embasar a avaliação final. Na realização deste trabalho foram utilizados dois procedimentos técnicos: 1) Pesquisa Bibliográfica e 2) Pesquisa Documental.

3.3.1 Pesquisa bibliográfica

A pesquisa bibliográfica se mostrou fundamental pois o tema do estudo percorre uma série de conceitos, tipos de turismo, indicadores e contextos que para embasarem este trabalho e contribuírem para a segunda e terceira etapas de procedimentos aplicados, precisaram ser delimitados e interligados, como é fundamental quando se trata da compreensão de fenômenos e questões no turismo. A escolha da pesquisa bibliográfica é justificada por Gil (2002, p.45): “a principal vantagem da pesquisa bibliográfica reside no fato de permitir ao investigador a cobertura de uma gama de fenômenos muito mais ampla do que aquela que poderia pesquisar diretamente”.

Para o levantamento bibliográfico foram consultados livros, material de aula, artigos, teses e obras nacionais e internacionais em bibliotecas, acervo pessoal e portais como *Scielo*, *Academia.edu*, *R Discovery*, *Google Acadêmico*, *Science Direct* e *CABI Digital Library*, utilizando-se as palavras-chave²⁰ “Turismo responsável”, “Turismo sustentável”, “Governança”, “Sustentabilidade”, “Desenvolvimento Sustentável”, “ESG”, “ODS”, “Casos de turismo responsável” e “Impactos do Turismo”. Também foram consultados sites de órgãos oficiais de turismo do Brasil e do mundo, e portais de instituições e autores consideradas referências nos temas “turismo

²⁰ A busca também foi realizada colocando-se as palavras-chave em Inglês.

responsável” e “governança”. Na busca por “turismo responsável no Amazonas” não foram encontrados obras e artigos.

Considerando a vantagem colocada por Gil (2002), a pesquisa bibliográfica foi utilizada para a compreensão do cenário mundial e sua influência no turismo, retratando-se questões urgentes anteriores e posteriores à pandemia, e como cidadãos/consumidores têm reagido a elas. A partir da ótica de diversos autores, foi possível eleger os conceitos de referência sobre sustentabilidade e desenvolvimento sustentável.

Para evidenciar a forma de turismo ideal para a promoção do desenvolvimento sustentável, explicitou-se primeiramente, o que é o turismo, quem são os atores envolvidos com ele, e quais impactos negativos a atividade turística pode gerar. O destaque aos impactos negativos se ampara na compreensão de que os agentes que participam da atividade turística costumam prezar pelos benefícios da atividade, não comumente considerando os impactos negativos, que têm alto potencial de ofuscá-los ou até desvalidá-los.

Esse destaque também considera que na posterior avaliação de responsabilização pelos impactos negativos do turismo, a ser declarada pelos representantes das diretorias da Amazonastur na etapa de questionário, seria verificado quais impactos, entre os propostos por Oliveira (2008), predominariam nas responsabilizações da Amazonastur. Ademais, estar ciente destes impactos facilita a responsabilização dos atores, o planejamento, as soluções e o estabelecimento de sua conexão com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável ou, mais especificamente, com os objetivos e metas locais definidos.

Como pretexto para a escolha do turismo responsável como um turismo que visa a sustentabilidade, a pesquisa bibliográfica possibilitou um comparativo entre turismo sustentável e turismo responsável, e como o último favorece as prioridades locais, adapta-se à realidade do destino e propicia a melhoria do local para os moradores e para os turistas.

A fim de entender o que é esperado da Amazonastur como representante do Governo do Estado no turismo, clarificou-se o conceito de governança, o que se espera de uma boa governança e os diversos desafios que se apresentam frente a sua atuação.

As fontes bibliográficas consultadas permitiram também entender como as práticas ESG e os ODS têm se relacionado à atuação de órgãos públicos e qual é a

situação do estado do Amazonas considerando os parâmetros do *Ranking* de Competitividade dos Estados (CLP, 2022), além de possibilitar uma comparação de sua colocação em relação aos outros 26 estados do Brasil.

Por fim, a pesquisa bibliográfica proporcionou conhecer exemplos de como é possível, por diferentes iniciativas, aplicar práticas responsáveis, no Brasil e no mundo.

3.3.2 Pesquisa documental

A pesquisa documental por sua vez, encaminhou-se com análise de leis e decretos referentes à Empresa Estadual de Turismo do Amazonas, e das informações disponíveis no portal da Amazonastur. Para Gil (2002),

A pesquisa documental apresenta uma série de vantagens. Primeiramente, há que se considerar que os documentos constituem fonte rica e estável de dados. Como os documentos subsistem ao longo do tempo, tornam-se a mais importante fonte de dados em qualquer pesquisa de natureza histórica (GIL, 2002, p.46).

O exame das competências do órgão e de sua missão, visão e valores permitiu identificar menções aos termos “desenvolvimento sustentável” (Lei nº 2.797, de 09 de maio de 2003) para se referir à promoção de novos produtos turísticos no município; “destino verde” (visão), ao tratar de como pretendem consolidar a imagem da região; e valores que parecem convergir para boas orientações de conduta relacionadas a turismo responsável e sustentabilidade.

Alguns documentos e informações consideradas relevantes não estavam disponíveis nos meios consultados, são eles: Política Estadual de Turismo, Plano Diretor de Trabalho, Regulamento Geral da Empresa, historicidade, competências das diretorias e departamentos, os municípios de atuação do órgão e a definição da personalidade jurídica como Empresa.

As informações não encontradas foram solicitadas por Ofício (Apêndice A) e mediante o não retorno a este ofício, nova solicitação foi enviado por meio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão - Governo do Estado do Amazonas (Apêndice B), para o qual não se obteve retorno até o momento.

3.4 Técnica

O questionário se enquadra como técnica interrogativa e conforme destaca Gil (2002), permite obter dados a partir da visão dos sujeitos da pesquisa. Neste trabalho, esse procedimento foi realizado com auxílio da ferramenta *Google Forms*.

3.4.1 Questionário

O questionário foi utilizado para identificar práticas internas, projetos, programas e ações adotados pela Amazonastur no que tange ao compromisso por parte do órgão para a promoção de um turismo responsável e sustentável.

As perguntas foram direcionadas para as quatro diretorias em destaque exibidas no portal da Amazonastur, na página de Estrutura Organizacional: Diretoria Administrativa e Financeira (DAF), Diretoria de Marketing (DMKT), Diretoria de Negócios e Eventos (DNE) e Diretoria de Desenvolvimento e Turismo (DTUR).

Em convergência com as ideias de Prodanov e Freitas (2013), sobre a relação existente entre os dados e sua serventia em todas as etapas do trabalho, o questionário (Apêndice C) intitulado “Governança do turismo local: responsabilidade e sustentabilidade” foi estruturado considerando informações obtidas na pesquisa bibliográfica e se buscou verificar compatibilidades com os achados da pesquisa documental.

A elaboração do questionário foi orientada a partir de três guias:

1. Obter a perspectiva dos representantes das diretorias sobre a atuação da Amazonastur internamente e externamente;
2. Basear-se nas perguntas elaboradas por Goodwin (2022) sobre *Accountability* e transparência: pelo que estão se responsabilizando? Como estão assumindo a responsabilidade, o que estão fazendo e quanto estão fazendo? E o que conseguiram?

Neste item é de suma importância destacar os verbos no tempo presente, pois turismo responsável se trata do que é feito agora.

3. Considerar as noções em ESG e os ODS como indicadores para facilitar a identificação dos meios utilizados e dos objetivos que são priorizados no Amazonas, pelo órgão.

Ao fim do questionário, a última seção foi reservada para indicar práticas internas, projetos, programas e ações a serem aplicadas futuramente.

Aos diretores que receberam o *link* do questionário e ofício de solicitação (Apêndice A), foi concedida a possibilidade de responder ao questionário, bem como encaminhá-lo aos colaboradores dos departamentos contidos em cada diretoria. Em ambos os casos, com garantia total de anonimato dos autores das respostas, exceto caso o respondente autorizasse a divulgação.

3.5 Amostra

Quanto ao direcionamento dos questionários, não houve preocupação com a quantificação da amostragem, e sim uma decisão intencional do tamanho da amostra “considerando uma série de condições (sujeitos que sejam essenciais, segundo o ponto de vista do investigador, para o esclarecimento do assunto em foco; facilidade para se encontrar com as pessoas; tempo dos indivíduos para as entrevistas etc.)”, como pontua Triviños (1987, p.132).

Para a aplicação do questionário foi adotada amostra não-probabilística intencional, devido ao fator de facilidade operacional e com intenção de obter respostas de um representante de cada uma das quatro diretorias (DAF, DMKT, DTUR e DNE). O critério de julgamento para esta escolha era obter a perspectiva de diferentes diretorias nas respostas, identificando sinergias e especificidades entre elas. Seriam considerados, portanto, como número de respostas ideal, 4 respondentes em distintas diretorias.

A amostra não probabilística intencional obtida resultou em 4 respondentes: 2 da DTUR, 1 da DAF e 1 da DMKT. Apesar de não atingir a amostra ideal, por obter respostas de 3 das 4 diretorias pretendidas, considera-se que para esta análise, a amostra é razoavelmente satisfatória.

3.6 Análise dos dados

O questionário estruturado em seções facilitou o agrupamento de conteúdos em categorias de análise. As seções também possuem significativa relação de dependência, logo, os objetivos e impactos positivos ou negativos seriam percebidos nas ações seguintes de forma clara e detalhada, quanto mais alinhada as ações estivessem com a responsabilização por tais impactos.

Ademais, na seção sobre adoção de práticas ESG e ODS, o órgão poderia afirmar ou negar sua atuação pautada nessas siglas, porém, ao afirmar pautar-se em práticas ESG e nos ODS, as seções seguintes confirmariam se a responsabilização é fundamentada e bem-sucedida.

Em acordo com a finalidade de cada seção (categoria), as respostas foram analisadas com base no referencial teórico, relacionando de maneira crítica seu conteúdo à pesquisa bibliográfica e documental.

A partir da terceira seção do questionário, considerou-se as categorias de análise dos resultados como:

Compreendendo os objetivos da Amazonastur;
Turismo Responsável e Sustentabilidade;
Pelo que estão assumindo responsabilidade?
Como assumem responsabilidade? O que tem sido feito e quanto?
Quais resultados foram obtidos?
Compromissos futuros;

Em alguns casos, diante da necessidade de relacionar a resposta com a diretoria a qual pertence o respondente, foram consideradas para os 4 respondentes as seguintes nomenclaturas: DTUR1, DTUR2, DAF1 e DMKT1.

A forma de construção da resposta coerente com a finalidade do enunciado da questão serviu de critério para validar o aprofundamento e discussão de certas respostas.

Algumas respostas, apesar de não atenderem a finalidade desejada na questão, foram exibidas como “reflexões do respondente”. Esses trechos, foram considerados por trazerem pontos relevantes e considerações feitas pelos próprios indivíduos no ato da resposta. Percebeu-se neles uma utilidade para fomentar discussões e propostas nas considerações finais.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Neste capítulo são apresentados os resultados advindos das respostas às seções do questionário com discussões que remetem ao conteúdo da pesquisa bibliográfica e documental e pontuações feitas a partir de unidades de análise.

4.1 Compreendendo os objetivos da Amazonastur

No que tange aos objetivos da Empresa Estadual de Turismo do Amazonas, segundo os respondentes, o órgão objetiva atuar como instituição referência para fomento do turismo, gerir a política de turismo do estado, realizar ações para o desenvolvimento ordenado do turismo do Amazonas, com divulgação de roteiros integrados entre seus municípios, promoção do destino Amazonas e seus atrativos, com retomada do turismo a partir do controle da pandemia da Covid-19, e consolidação da região e de sua competitividade a nível nacional e internacional.

Sobre as visões e necessidades do governo local, Salvati (2004) cita o desenvolvimento econômico e social, a projeção de municípios como destinos turísticos e incremento a arrecadação e a circulação de renda. Em relação com o exposto por Salvati (2004), nas respostas ao questionário, nota-se a ênfase ao desenvolvimento e promoção do Amazonas e seus atrativos. O desenvolvimento (se econômico, social e/ou sustentável), todavia não é citado. A divulgação do estado nos mercados turísticos nacional e internacional, promoção de novos produtos e o desenvolvimento são termos comuns entre as respostas e a Lei nº 2.797, de 09 de maio de 2003, que institui a Amazonastur.

Observa-se na ausência de menção a termos como “sustentabilidade”, “sustentável” e “turismo responsável” nas respostas, que, diferentemente do que exprime a missão da Amazonastur, a sustentabilidade ainda não é um dos vetores que direciona os objetivos do órgão.

4.2 Turismo Responsável e Sustentabilidade

Nesta seção, os impactos (negativos e positivos) seriam identificados pelos próprios respondentes considerando como se apresentam nas práticas internas e no turismo do estado. Esta identificação pretendia possibilitar a relação entre os impactos

ambientais, econômicos, sociais e culturais - em especial os impactos positivos reconhecidos por Theobald (2005) e os impactos negativos identificados por Oliveira (2008) -, e a responsabilização assumida sobre eles, por parte da Amazonastur.

Quanto à diminuição de impactos negativos em práticas internas, os respondentes consideram haver esforços nesse sentido, no entanto, apesar de solicitado, os impactos negativos que a empresa pública tem se responsabilizado em diminuir não foram mencionados. Foram apontadas orientações e ações de sensibilização sobre práticas que consideram o princípio da economicidade (não desperdiçar água, adotar utensílios como pratos, copos e talheres, e utilizar folhas de rascunhos), além de otimização do tempo e padronização dos procedimentos, o que remete às ações de gestão ambiental.

Sobre as reflexões dos respondentes, tem-se apenas uma resposta na qual é mencionado que a Amazonastur realiza ações para fomento do turismo responsável e sustentável por meio de suas práticas internas (DMKT1). Quanto à diminuição de impactos negativos no turismo do estado, houve unanimidade sobre haver responsabilização. Porém, apenas a resposta de DAF1 menciona o objetivo central da questão de identificar, ainda que indiretamente, impactos negativos no turismo. A seguir, a resposta relaciona alguns impactos a ações ligadas ao seu combate:

A Amazonastur tem iniciativas que há anos tentam promover a diminuição de impactos negativos sejam eles sociais, econômicos ou ambientais: as ações de planejamento e desenvolvimento do turismo realizou diversas campanhas de combate à exploração sexual no turismo e de orientação à utilização dos serviços de prestadores que obedecem à Legislação vigente, ações voltadas à acessibilidade no turismo, capacitações voltadas para adoção de boas práticas na prestação de serviços, pioneirismo na criação/adoção de material promocional que não utilizasse papel (material totalmente digital reduzindo custos e degradação do meio ambiente), adoção do uso de sistemas informatizados, uso de equipamentos inteligentes que favoreciam a reciclagem (Respondente DAF1).

Nesta resposta, destaca-se que as iniciativas da Amazonastur “tentam” promover a diminuição de impactos. Mesmo diante dos diversos exemplos de ações de combate aos impactos negativos, constata-se o uso de verbos no passado (“realizou”, “utilizasse”, “favoreciam”), o que pode indicar que não são ações praticadas atualmente. Conforme o guia 2 de elaboração do questionário, consideram-se as respostas com ações no tempo presente, para relacioná-las à intenção de promover um turismo responsável.

Os demais respondentes não citaram os impactos, conforme solicitado, mas mencionaram algumas iniciativas que seriam mais pertinentes como respostas a questões de outras seções.

Todos os participantes do questionário alegaram que a Amazonastur se responsabiliza por impactos positivos em práticas internas. Os impactos identificados foram redução e reutilização de insumos, com duas menções à redução de uso de papel. Como impactos positivos no turismo do estado foram mencionados melhoria da infraestrutura, capacitação e qualificação profissional.

Entre as reflexões dos respondentes, um dos temas apresentados é a necessidade de um material que oriente e padronize o comportamento sustentável e responsável pelos colaboradores da empresa pública. Sobre isso, DAF1 coloca: “se formos considerar a existência de um material ordenando a adoção de boas práticas, aí carecemos de mais iniciativas”. Foi também colocado que “a melhor política de desenvolvimento é a que se propõe a melhorar a vida do cidadão e seus meios de sustento [...]” (DAF1).

O respondente DMKT1, em sua colocação sobre os impactos assumidos pela Amazonastur, conecta a empresa com sua visão de consolidar a região como “Destino Verde” e enfatiza que o futuro depende do trabalho sustentável:

A Amazonastur sempre se comprometeu com a responsabilidade ambiental e valorização da diversidade cultural da região como um todo, a propósito, um de seus objetivos é consolidar o Amazonas como um destino verde a nível nacional e internacional, para isso priorizamos e alinhamos objetivos sociais, ambientais e econômicos. Sabemos que o futuro depende do trabalho sustentável que fazemos hoje, principalmente quando se tratando de "Amazonas", este nome carrega um peso e uma responsabilidade muito grande, que é dever de todos nós: sociedade civil, governo e iniciativa privada (Respondente DMKT1).

O respondente DMKT1 também afirma que a promoção do turismo pautado na preservação e no desenvolvimento sustentável dos municípios e capital, é parte integrante da rotina da Empresa Estadual de Turismo do Amazonas.

A responsabilização por impactos positivos e negativos acontece de forma efetiva quando se conhece e nomeia-se quais impactos devem ser maximizados e minimizados, de acordo com a realidade local. Nesta seção, percebeu-se respostas muito mais inclinadas a descrever o que é feito, quando o essencial era, conforme o enunciado, identificar de forma clara os impactos nas práticas internas, e no turismo do estado. Assim seria possível relacionar tais impactos com os ODS, ações e

resultados nas seções seguintes. Seria então mais fácil compreender quais prioridades e processos de estratégia são seguidas para propor e realizar ações, e a responsabilização efetiva pelos impactos do turismo poderia também ser melhor verificada.

Entende-se que não atingir o objetivo da pergunta é uma limitação possível quando se aplica um questionário sem intervenções pelo pesquisador. Apesar de a resposta não satisfazer o intuito da pergunta, as limitações como essa, foram traduzidas em propostas nas considerações finais.

4.3 Pelo que estão assumindo responsabilidade?

Diante do questionamento sobre a Empresa Estadual de Turismo do Amazonas adotar critérios e buscar por resultados baseados em Responsabilidade Ambiental, Social e Governança (ESG), 100% dos representantes respondeu que sim, estas práticas são adotadas. Foram feitos três comentários a esta questão:

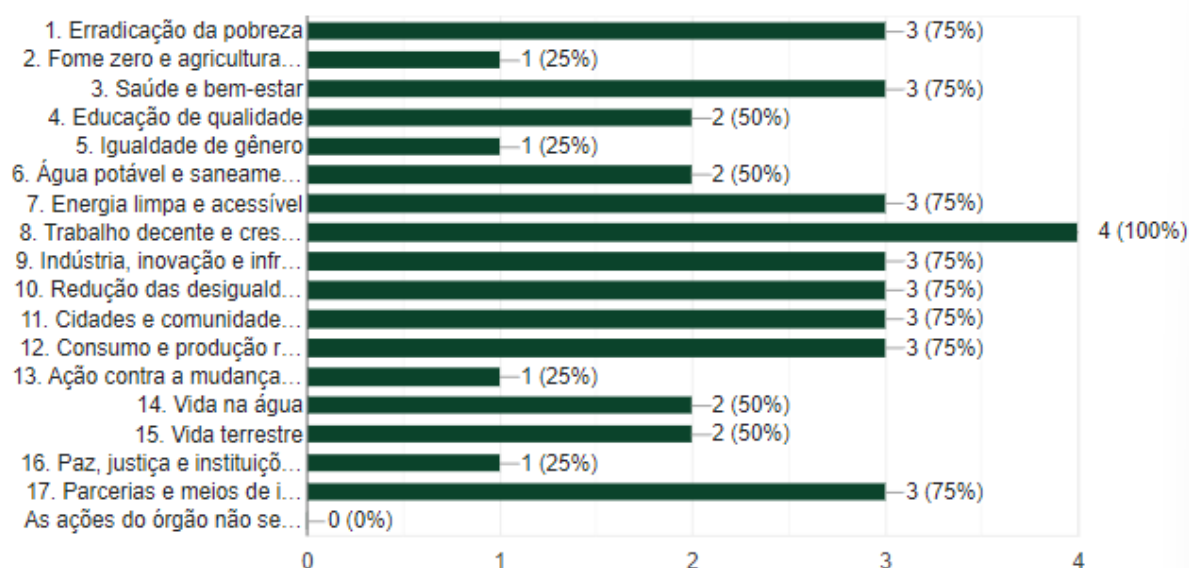
Amazonastur vem de forma incansável buscando junto com outros órgãos governamentais e privados realizar sensibilizações, capacitações, regularizações e investe na infraestrutura básica e de acesso para que o destino Amazonas seja considerado um destino que respeita e protege toda a cadeia ambiental (Respondente DTUR1).

O planejamento estratégico da gestão interna da empresa está sendo formulado visando as normas de boas práticas no setor público envolvendo a gestão de pessoas para a promoção da cultura organizacional voltada para a responsabilidade socioambiental (Respondente DTUR2).

É preciso ponderar que a intenção de basear resultados em Responsabilidade Ambiental, Social e Governança deve vir apoiada de um sistema de orientações claras que conduzam a isso (Respondente DAF1).

Na questão utilizada para identificar quais Objetivos de Desenvolvimento Sustentável dialogam com práticas internas, projetos, programas e ações realizadas pela Amazonastur, obteve-se como resultado as porcentagens exibidas no gráfico 3.

Gráfico 3: ODS relacionados às práticas internas, projetos, programas e ações da Amazonastur segundo os respondentes.



Fonte: Elaborado pela autora (2022).

Destacou-se o ODS 8 - Trabalho decente e crescimento econômico, único presente em 100% das respostas. Os ODS 1, 3, 7, 9, 10, 11, 12 e 17 foram identificados em 75% das respostas, seguidos por 50% das respostas com os ODS 4, 6, 14 e 15. E com 25% das respostas, os ODS 2, 5, 13 e 16.

Todos os respondentes consideraram que as ações da Amazonastur se relacionam com Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.

Retomando o capítulo 1, no relatório do CLP (2022) foi apresentado o desempenho do Amazonas com a avaliação por nota que o estado obteve em cada ODS. Em comparação com a situação do Estado, percebe-se que as ações da Amazonastur não necessariamente buscam atender os objetivos nos quais o estado apresenta notas mais baixas ou inferior a 50,0, o que pode indicar que não há relação com objetivos priorizados pelo órgão e objetivos mais urgentes no estado.

O exposto se relaciona com a reflexão feita pelo respondente DTUR2: “a empresa não possui um planejamento estratégico alinhado com as diretrizes das ODS, porém seu plano de desenvolvimento e apoio à atividade turística visa alguns objetivos relacionados”.

Ressalta-se que os ODS correspondem a necessidades da sociedade e de lugares como um todo. Se as ações do órgão que atua pelo governo eleito se relacionam apenas superficialmente aos ODS, mas não são planejadas para gerar

resultados, alcançar metas e resolver questões locais fundamentais, este pode ser um forte indicativo de que os resultados alcançados e os propósitos que os direcionam, não atendem a parte dos atores que devem estar envolvidos na rede de governança: a própria sociedade civil.

4.4 Como assumem responsabilidade? O que tem sido feito e quanto?

Para facilitar o agrupamento do conteúdo, a seção “Como assumem responsabilidade?” foi unida à seção “O que tem sido feito e quanto?” Ambas visam entender como os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável que foram assinalados pelos representantes na seção “Pelo que estão assumindo responsabilidade?” são exemplificados, descritas e quantificadas (quantos colaboradores estão envolvidos e com que frequência a ação é realizada) nas práticas, ações, programas e projetos da Amazonastur.

Como estrutura de resposta foram apresentados os exemplos a seguir:

11. Cidades e comunidades sustentáveis: Projeto X no município Y para proteção do patrimônio natural;

11. No projeto X realizado no município Y, a equipe do órgão A realiza cursos e palestras em comunidades indígenas para incentivá-las a preservar a fauna, fiscalizarem práticas de agências turísticas e turistas, e denunciarem o manejo de animais silvestres junto ao órgão. As ações deste projeto são realizadas por equipe de 15 pessoas em frequência quinzenal.

Dentre as respostas, os ODS e ações da Amazonastur relacionados a eles, e descrição e quantificação das ações, foram apresentados:

ODS 01, 03, 04, 06, 07, 08, 09, 10, 11, 12, 14, 15 e 17 - Plano de Ordenamento das Comunidades Indígenas Tatuyo, Cipiá, Tuyuka e Diakuru, ações em parceria com UEA, FEI, SEMA, SEMMAS, MANAUSCULT e IPAAM: palestras sobre a preservação e os cuidados com o meio ambiente; entrega de atracadouros para embarque e desembarque dos passageiros; orientação sobre atividades turísticas priorizando recursos da localidade e respeitando a cultura; cursos de qualificação voltados para as atividades turísticas realizadas; construção de escadarias de acesso e banheiros; entrega de “kits solares”;

ODS 6 - Água potável e saneamento: sensibilização nos empreendimentos, serviços e equipamentos turísticos na Região Metropolitana de Manaus, com foco na

segurança sanitária e na qualidade do serviço. E verificação de procedimentos e assessoria nos municípios da Região Metropolitana de Manaus, em especial Manaus, Presidente Figueiredo, Novo Airão e Iranduba.

ODS 8 - Trabalho decente e crescimento econômico: se exemplifica nas ações de capacitação, regularização de prestadores de serviços, ações de fiscalização/vistoria integrada, favorecimento do acesso à linhas de créditos e investimentos dentro da Diretoria de Negócios e Eventos.

ODS 9 - Indústria, inovação e infraestrutura: implantação de estrutura de acessibilidade (estruturação) na Serra da Valéria (Parintins – AM). Infraestrutura turística em comunidades indígenas do entorno de Manaus. Construção do Centro de Convenções do Amazonas, implantação de Centros de Atendimento à Turistas e Terminais Flutuantes.

Dentre as respostas, verifica-se que os ODS 2, 5, 13 e 16, sinalizados como presentes em ações da Amazonastur na seção “Pelo que estão assumindo responsabilidade?”, não foram explicitamente identificados, exemplificados, descritos e quantificados na totalidade das respostas. A tarefa de explicitar como, de que forma e quanto as atividades do órgão se relacionam aos ODS representou certo desafio, conforme indicado na reflexão de DAF1:

Eu não consigo dar este nível de detalhamento. Internamente, como disse antes, falta a adoção de um sistema claro que favoreça o constante uso de boas práticas, que hoje ocorre por orientação de algumas pessoas que exercem liderança na empresa, mas essas boas práticas nem sempre permeiam todas as iniciativas e ações da Empresa.

Algumas outras atividades da Amazonastur mencionadas nas respostas não foram diretamente relacionadas aos ODS como solicitado, são elas: ações do Turismo em Movimento; ações de regularização e sensibilização, orientação sobre fomento e mercado, captação de grandes eventos para o Amazonas, investimentos e melhorias em infraestrutura, principalmente relacionadas a conectividade e acessos; promoção do destino Amazonas; *Workshop* Bem Receber; oferta de cursos de qualificação de profissionais por parceria entre o Centro de Educação Tecnológica do Amazonas (Cetam) e a Amazonastur; regularização e formalização de prestadores por meio do Cadastur; planos de desenvolvimento com foco nos segmentos do turismo; Mapa do Turismo; retomada da malha aérea; participação em feiras e eventos.

As ações foram descritas, no entanto não foram vinculadas a nenhum ODS específico, o que impediu obter a opinião dos respondentes sobre quais ODS se relacionam a elas. Mesmo não atendendo ao critério de finalidade da questão, as respostas foram aqui mencionadas para elucidar ações da Amazonastur.

Conforme colocado na “Análise de dados”, as seções possuem dependência proposital entre si. Na seção “Pelo que estão assumindo responsabilidade?”, ao afirmar que a Empresa Estadual de Turismo do Amazonas adota critérios e busca por resultados baseados em Responsabilidade Ambiental, Social e Governança (ESG), bem como, ao afirmar que as práticas internas, projetos, programas e ações realizadas pela Amazonastur dialogam com os 17 Objetivos do Desenvolvimento Sustentável, esperava-se que os respondentes justificassem tais respostas nas seções seguintes, o que não foi plenamente cumprido.

Estes intuitos foram reforçados em observações e nos próprios enunciados, como pode ser verificado nas questões 12 e 13 (Apêndice C):

“Os ODS assinalados serão utilizados nas respostas seguintes.”

“Com base nos ODS assinalados na questão anterior, exemplifique por meio de práticas internas, projetos, programas e ações realizados pela Amazonastur.”

“Incentiva-se responder com o máximo de exemplos.”

O que se constatou é que a empresa pública não possui setor interno que atue com ESG, e que os ODS sinalizados apresentam-se em algumas atividades do órgão, mas que não são considerados na totalidade das ações. Essa constatação parte, principalmente de dois pontos: o 1º é o de que, quatro dos ODS sinalizados (2, 5, 13 e 16) não foram relacionados a nenhuma ação, o 2º ponto é que a quantidade de respondentes que sinalizaram um mesmo ODS é superior a quantidade de ações que de fato apresentaram relações com tais ODS nas respostas.

4.5 Quais resultados foram obtidos?

Nesta seção foi solicitado identificar os impactos e resultados advindos das práticas internas, programas, projetos e/ou ações promovidos pela Amazonastur. Incentivou-se que as respostas contivessem o máximo de resultados mensuráveis e expressivos. E como estrutura da resposta foi apresentada o seguinte exemplo: *11. Cooperação de 3 comunidades nas ações diretas de fiscalização e proteção à fauna; Aumento de conscientização dos comunitários e turistas, evidenciado pela eliminação*

da atividade de fotos de turistas com animais silvestres nos roteiros de comunidades envolvidas no projeto e redução em 47% da procura por animais silvestres para fotos nos roteiros turísticos em aldeias.

Nas respostas, foram listados os seguintes impactos e resultados:

” Aumento do volume de capacitados e ampliação da infraestrutura turística do Estado” (DTUR2).

Sobre a prática ilegal de manuseio de animais, a campanha “Nunca toque, observe” realizada em Parintins pela Amazonastur, apresentou como resultado mais de 50 estabelecimentos visitados no mês de junho de 2022, segundo o respondente DAF1.

O respondente DMKT1 aponta que “os projetos apresentam resultados globais de melhoria da qualidade dos serviços de turismo ofertados para as pessoas que visitam o nosso Estado e as comunidades envolvidas”. O respondente também mencionou que os municípios pertencentes ao Mapa do Turismo Brasileiro “vêm apresentando um avanço na melhoria de estrutura e regularização comercial para melhorar a oferta do turismo local” (DMKT1).

As respostas não conectam os resultados e impactos com os ODS, práticas e ações mencionadas nas questões de seções anteriores. Sobre o que foi apresentado, percebeu-se a necessidade de obter descrições mais detalhadas e mensuráveis sobre os resultados.

Esta última seção é indispensável para entender as entregas reais da Amazonastur, verificar a transparência das ações, sua relação com tudo que foi afirmado nas seções anteriores, e confirmar o alinhamento com as práticas ESG, que destinam-se justamente a notabilizar resultados nos aspectos sociais, ambientais e na governança, para além dos resultados econômicos esperados. Este objetivo não foram alcançados em sua totalidade. Perante as respostas, algumas perguntas permanecem: Quem foi impactado? De que forma? Quanto do impacto pode ser mensurado? Como?

4.6 Compromissos futuros

Na seção final do questionário, os participantes tiveram a oportunidade de, caso desejassem, descrever os impactos negativos a serem eliminados e os impactos positivos a serem maximizados, as práticas ESG que serão adotadas, os ODS a

serem priorizados na agenda do órgão, e demais observações sobre as responsabilidades e metas sustentáveis que se queira executar futuramente.

Esta questão era não obrigatória e nela foram colocadas as seguintes respostas válidas²¹:

Reforço a necessidade da adoção de um Sistema/Plano que atenda a estes anseios que são legítimos e que nos levariam a uma prática sustentável visível a todos. Um Plano com as metas que se quer atingir, os meios para isso, e até mesmo um cronograma para medição e verificação dos avanços que estão sendo realizados (Respondente DAF1).

No escopo do Plano Estadual de Turismo, o planejamento estratégico que está sendo formulado pela Amazonastur contempla a análise de impactos positivos e minimização dos negativos através do monitoramento de externalidades que influenciam a prática do turismo responsável. Pretende-se para o biênio 23-24 continuar com os programas voltados para sustentabilidade econômica, social e cultural do Estado e contribuir para o aumento da renda e o pleno emprego da sociedade, além de continuar com o fomento dos municípios para a atividade turística de forma ordenada e em conformidade com as normas gerais (Respondente DTUR2).

As respostas demonstram a reflexão dos participantes ao término do questionário. Percebeu-se nas informações a necessidade de coordenar as ações considerando com mais clareza os caminhos para que os benefícios dos resultados sejam mais evidentes e mensuráveis. Ademais, o Plano Estadual de Turismo, citado na resposta de DTUR1, parece intencionar mais visibilidade para a sustentabilidade e o turismo responsável nos dois próximos anos (2023 e 2024). É convidativo acompanhar sua implementação e consequências.

É preciso ainda salientar que turismo responsável como meio para alcance da sustentabilidade só ocorre se planos e intenções forem comprovados em ações atreladas às metas claras, com benefícios específicos para o lugar em que são realizadas, seus moradores e visitantes.

²¹ “Válida”, neste contexto, refere-se a resposta com possibilidade de ser interpretada e discutida. No apêndice D, as respostas são exibidas e pode ser conferido na penúltima e última seção o comentário “depois respondo”, que foi desconsiderado na análise.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O imediatismo da sustentabilidade no turismo é uma exigência global e local. Atender essa urgência só é possível ao se percorrer um caminho que priorize o desenvolvimento sustentável com ações concretas, com resultados efetivos, mensuráveis e imediatos que enderecem as necessidades de comunidades-destino, viajantes, setor privado e setor público. Não há outra forma para tornar destinos mais sustentáveis sem a responsabilização, por todos os envolvidos, pelos múltiplos efeitos do turismo.

Compreende-se que em um estado de proporções grandiosas como o Amazonas, os desafios que acompanham o desenvolvimento sustentável também se percebem amplos. Para garantir a sustentabilidade de um lugar com recursos tão imponentes e, ao mesmo tempo, embricado em sistemas tão frágeis, e ainda atender a interesses diversos, é preciso uma governança que em suas decisões se coloque como representante dos interesses da população e que assuma o propósito de tornar o Amazonas um estado melhor posicionado em relação a suas necessidades e objetivos locais.

A governança do turismo local representada pela Empresa Estadual de Turismo do Amazonas (Amazonastur), tem a desafiadora missão de considerar em seu planejamento com mais afinco, a sustentabilidade em suas práticas internas e externas. Como empresa pública, a Amazonastur desempenha atividades econômicas para o estado, mas como empresa e órgão público é necessário considerar, conforme as exigências do ESG, que o sucesso seja mensurado para além dos resultados econômicos, considerando também os resultados no meio social, ambiental e na própria governança. Aspectos que se conectam de forma íntima aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e, por consequência, às prioridades locais.

Como evidenciado por Alexander, Goodwin e Robinson (2014), a manifestação de responsabilidade pode se dar pelo consciente cumprimento da lei, controlado por estruturas legais e códigos profissionais e pelo desejo de responsabilizar-se por atitudes que promoverão mudança, para isso é necessário utilizar-se de uma rede de parceiros, estar aberto ao aprendizado, ser direcionado à prática e reflexão crítica (ALEXANDER, GOODWIN e ROBINSON, 2014 apud SOUZA e DUARTE, 2014).

No turismo responsável, as responsabilizações são, portanto, compromissos que vão além de interesses e obrigações individuais. Ultrapassam a ideia de que o

que é realizado, não importa quem seja o ator, já é o suficiente. O turismo deve estar comprometido em fortalecer harmonicamente os quatro pilares sobre os quais se sustenta: ambiental, econômico, social e político, sem priorizar por qualquer causa, um sobre o outro, afinal, se um dos pilares estiver comprometido, todo o sistema pode ruir.

Na análise situacional a qual este trabalho se propõe, verificou-se que entre os extremos responsabilidade (modo de atuação) e sustentabilidade (objetivo final), a Amazonastur está ainda posicionada na fase das intenções e tentativas, que antecedem a clara e efetiva responsabilização pelos impactos e o alcance de resultados que melhorem a realidade local, inclusive em aspectos indiretamente relacionados ao turismo.

Reconhece-se que no funcionamento da governança do turismo local, várias ações de promoção, organização e desenvolvimento do turismo são realizadas pela Amazonastur, mas o alinhamento dessas ações com os ODS considerando um turismo responsável, bem como a prestação de contas, transparência e mensuração de impactos e resultados ainda requer maior comprometimento. Para corroborar com o planejamento e práticas futuras voltadas para o turismo responsável no Amazonas, inserem-se oportunamente nessas considerações finais, algumas propostas.

Tabela 3: Propostas para a prática efetiva do turismo responsável e boa governança no Amazonas

Comprometimento com o turismo responsável
Adotar a sustentabilidade no turismo como intenção primária, garantindo a viabilidade da atividade da melhor forma, consolidando o Amazonas como destino sustentável;
Planejamento e estratégias para endereçar questões locais
Realizar análise e definir diretrizes internas que atendam aos princípios ESG;
Incorporar o turismo responsável à política de turismo e ao planejamento do turismo no estado;
Compartilhar decisões e ações com a rede de governança (setor público, privado e terceiro setor) em prol do turismo responsável;
Elaborar diagnóstico local junto às Instâncias de Governança do turismo nos municípios;
Identificar impactos sociais, culturais, econômicos e ambientais (positivos e negativos) e considerá-los no planejamento dos projetos e nas ações;
Utilizar as constatações feitas em estudos anteriores sobre as atribuições do setor público no turismo responsável (SALVATI, 2004) e a boa governança para o desenvolvimento sustentável (NUNES, 2022) e inspirar-se nas soluções e casos de sucesso de outros destinos, para gerar resultados locais positivos inovadores.
Responsabilizar-se pelos impactos e definir indicadores para monitorá-los;

Práticas internas para o órgão oficial de turismo
Reconhecer quais os desafios internos para direcionar práticas padronizadas e criteriosas entre os colaboradores e buscar por soluções inovadoras. Sugere-se, por exemplo, um regulamento interno que promova o comprometimento coletivo com as ações que podem favorecer aos resultados neste quesito;
Possuir setores internos de sensibilização, incentivo, fiscalização e avaliação das práticas ESG por parte de seus colaboradores;
Objetivos de atuação da governança local
Atuar e incentivar junto aos <i>stakeholders</i> , viagens e turismo responsáveis caracterizadas conforme Goodwin (2014);
Definir e atender prioridades e anseios locais diretamente ou indiretamente relacionados ao turismo;
Definir resultados pautados em Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, diretamente ou indiretamente relacionados ao turismo;
<i>Accountability</i> e Transparência
Utilizar-se de <i>accountability</i> e transparência para tornar acessível à população os relatórios de desempenho dos resultados e impactos;
Elaborar e disponibilizar em portal aberto o regimento interno, a política estadual, cartilhas e outros materiais úteis ao planejamento e acompanhamento da atuação do órgão;
Ao se comprometer com o turismo responsável, tornar transparente e acessível, de forma coerente as respostas para as seguintes perguntas: Pelo que estão se responsabilizando? Como estão assumindo responsabilidade, o que estão fazendo e quanto estão fazendo? E quais são os resultados?

Fonte: Elaborado pela autora (2022)

Por fim, considerando que estudos posteriores podem trazer respostas concretas e acompanhar as mudanças no turismo responsável do estado, sugere-se originar um questionário detalhado a partir de cada seção do questionário deste trabalho, para que talvez assim se possa garantir respostas condizentes com a finalidade de cada enunciado. Focar na aplicação de um questionário por seção pode facilitar o entendimento do respondente de modo a garantir respostas que atendam aos objetivos de análise do pesquisador.

Estimula-se ainda uma possível análise a ser feita, futuramente, interligando o desempenho do Amazonas nos ODS do *Ranking* de Competitividade, aos impactos identificados no turismo e aos ODS com os quais se relacionam as ações, programas e projetos do órgão, caso os ODS sejam adotados como métricas.

Quanto a relação ODS priorizados pela Amazonastur x Desempenho do Amazonas nos ODS, para fomentar a coopetição (coopetição cooperativa) entre

estados e melhoria do destino Amazonas, considerar esses parâmetros pode favorecer o planejamento do órgão de turismo em sinergia com demais órgãos estaduais, para ações que priorizem questões urgentes do estado.

Espera-se que a compreensão de que a responsabilidade a ser tomada no turismo deve ser compartilhada por todas as partes envolvidas, possa despertar o interesse na investigação das demais engrenagens desse sistema e que, do ponto de vista da prática, possa embasar o planejamento, o desenvolvimento e direcionar à resiliência do destino de forma a torná-lo um lugar melhor para se viver e se visitar, nesta ordem.

REFERÊNCIAS

ACESSO à informação - Servidores (Folha de Pagamento - 2022/ JUL).

Amazonastur, 2022. Disponível em: <http://www.amazonastur.am.gov.br/acesso-a-informacao/>. Acesso em: 26 de set 2022.

AMAZONAS. **Lei nº 2.797, de 09 de maio de 2003, que dispões sobre a instituição da EMPRESA ESTADUAL DE TURISMO - AMAZONASTUR e dá outras providências**. Manaus, AM. Disponível em:

https://sapl.al.am.leg.br/media/sapl/public/normajuridica/2003/7252/7252_texto_integral.pdf. Acesso em: 15 de maio 2022.

AMAZONAS. **Decreto nº 23.407, de 16 de maio de 2003, que altera o anexo II do Decreto nº 23.273 de 11 de março de 2003 e dá outras providências**. Manaus, AM. Disponível em: <http://www.amazonastur.am.gov.br/wp-content/uploads/2018/08/APROVA%C3%87%C3%83O-ESTATUTO-DECRETO-N.-23.410-2003.pdf>. Acesso em 15 de maio 2022.

AMAZONASTUR. **Amazonastur**, [s.d.]. Disponível em:

<http://www.amazonastur.am.gov.br/amazonatur/>. Acesso em: 15 de maio 2022.

ANJOS, Francisco Antonio dos; KENNEL, James. **Tourism, Governance and Sustainable Development**. Multidisciplinary Digital Publishing Institute. Basileia, v. 11, n 16., 2019. DOI:10.3390/su1116425. Disponível em:

<https://doi.org/10.3390/su11164257>. Acesso em: 17 de set. 2022.

BATISTA, Selma Paula; GUIMARÃES, Márcia Raquel Cavalcante. (org). **Manual de metodologia: trilhas da pesquisa no turismo**. Observatório de Turismo da Universidade do Estado do Amazonas. Vol 1. (30p.), 2020. Disponível em: <https://observatur.uea.edu.br/wp-content/uploads/2021/03/0-Manual-de-Metodologia-Observatur.pdf>. Acesso em 20 de jul. 2022.

BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo**. Persona, Lisboa. 1977. (225p.).

Disponível em: <https://ia802902.us.archive.org/8/items/bardin-laurence-analise-de-conteudo/bardin-laurence-analise-de-conteudo.pdf>. Acesso em: 06 de nov. 2022.

BENI, Mário Carlos. **Análise estrutural do turismo**. SENAC. São Paulo. (427p.), 1998.

BENI, Mário Carlos. **Como certificar o Turismo Sustentável?**. *In*: Turismo em Análise, v. 14, n. 2, p. 5-16, 2003.

BRASIL. **Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, que dispõe sobre o estatuto jurídico da empresa pública, da sociedade de economia mista e de suas subsidiárias, no âmbito da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/lei/l13303.htm#:~:text=3%C2%BA%20Empresa%20p%C3%BAblica%20

%C3%A9%20a,Distrito%20Federal%20ou%20pelos%20Munic%C3%ADpios.
Acesso em: 15 de jul. 2022.

BRASIL. **Relatório Nacional Voluntário sobre os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável**. Brasil, 2017 (76p.). Disponível em:
https://sustainabledevelopment.un.org/content/documents/15801Brazil_Portuguese.pdf. Acesso em: 20 de set. 2022.

BRASIL. **Transformando nosso mundo: a Agenda 2030 para o desenvolvimento sustentável**. Brasil, 2016. (54p.). Tradução: Centro de Informação das Nações Unidas para o Brasil (UNIC Rio). Disponível em:
https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/Brasil_Amigo_Pesso_Idosa/Agenda2030.pdf. Acesso em 20 de set. 2022.

CENTRO DE LIDERANÇA PÚBLICA - CLP. **Relatório técnico do Ranking de Competitividade dos Estados**. Edição 2022. CLP. (184p.), 2022. Disponível em:
https://www.clp.org.br/wp-content/uploads/2022/09/Relatorio_tecnico_2022_set_22.pdf. Acesso em: 20 de set. 2022.

CENTRO DE LIDERANÇA PÚBLICA - CLP. **Ranking de Sustentabilidade dos Estados (ESG e ODS)**. Edição 2022. CLP. (61p.), 2022. Disponível em:
https://www.clp.org.br/wp-content/uploads/2022/09/Ranking-dos-Estados_2022_ESGODS_Relatorio-1-2.pdf. Acesso em: 20 de set. de 2022.

CENTRO DE LIDERANÇA PÚBLICA -CLP. **Sobre o Ranking**.CLP, c2021. Disponível em: <https://www.rankingdecompetitividade.org.br/quem-somos>. Acesso em: 20 de set. 2022.

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DE MUNICÍPIOS – CNM. **Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável**. [s.d.]. Disponível em:
<http://www.ods.cnm.org.br/agenda-2030>. Acesso em: 06 de nov. 2022.

CONCEIÇÃO, Cálidon Costa. **Modelo analítico de governança regional de turismo - MAGRET**. In: Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo, São Paulo, 14 (2), p. 123-138, 2020. DOI: <http://dx.doi.org/10.7784/rbtur.v14i2.1822>. Disponível em:
<https://www.scielo.br/j/rbtur/a/ktmntLSP4KR4gN3WmL9JhLJ/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 19 de set. 2022.

COSTA, Marianne de Oliveira; PINTO, Gustavo Pereira. **Governança**. [Aula gravada referente ao Módulo 2 do curso de Turismo Responsável do Instituto Vivejar]. Brasil, 2020.

COUTINHO, Ana Catarina Alves; NÓBREGA, Wilker Ricardo de Mendonça. **Governança em destinos turísticos: desafios na sociedade contemporânea**. (Artigo) RBTur, São Paulo, 13 (3), p. 55-70, set./dez. 2019. Disponível em:
<https://rbtur.org.br/rbtur/article/view/1543/1318>. Acesso em: 17 de maio de 2022.

CUNHA, Edileuza Lobato da. **Turismo, governança e parques estaduais na Amazônia: construção de framework de accountability**. Tese (Doutorado em Turismo e Hotelaria) – Universidade do Vale do Itajaí – Balneário Camboriú, 2021. Disponível em: <https://siaibib01.univali.br/pdf/Edileuza%20Lobato%20da%20Cunha%202021.pdf> Acesso em: 15 set. 2022.

ESTRUTURA Organizacional. **Amazonastur**, [s.d.]. Disponível em: <http://www.amazonastur.am.gov.br/estrutura/>. Acesso em: 15 de maio 2022.

FLICK, Uwe. **Introdução à Pesquisa Qualitativa**. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2009. 405p. Disponível em: http://www2.fct.unesp.br/docentes/geo/necio_turra/PPGG%20-%20PESQUISA%20QUALI%20PARA%20GEOGRAFIA/flick%20-%20introducao%20a%20pesq%20quali.pdf. Acesso em: 16 de jul. 2022.

GABRIELLI, Cassiana. Turismo responsável: caminhos possíveis?. **Revista de Turismo Contemporâneo**, [S. l.], v. 5, n. 1, 2017. DOI: 10.21680/2357-8211.2017v5n1ID7738. Disponível em: <https://periodicos.ufrn.br/turismocontemporaneo/article/view/7738>. Acesso em: 18 set. 2022.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2002. (175 p). Disponível em: https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/150/o/Anexo_C1_como_elaborar_projeto_de_pesquisa_-_antonio_carlos_gil.pdf. Acesso em: 10 de ago. 2022.

GONÇALVES, Alcindo. **A Legitimidade na governança global**. In: Congresso do Conpedi – Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Direito, 15. 2006, Manaus. (Anais eletrônicos). p. 1 - 20. Disponível em: https://www.unisantos.br/upload/menu3niveis_1323730898299_alcindo_goncalves_a_legitimidade_da_governanca_global.pdf. Acesso em: 06 de set. de 2022.

GOODWIN, Harold. **Accountability and Transparency**. Responsible Tourism Partnership, 2022. Disponível em: <https://responsibletourismpartnership.org/platform-for-change/accountability-and-transparency/>. Acesso em: 27 de set. 2022.

GOODWIN, Harold. **Cape Town Declaration on Responsible Tourism**. Responsible Tourism Partnership, 2014. Disponível em: <https://responsibletourismpartnership.org/cape-town-declaration-on-responsible-tourism/>. Acesso em 16 de maio 2022.

GOODWIN, Harold. **There is a Difference between Sustainable and Responsible Tourism**. HaroldGoodwin.info, 2012. Disponível em: <https://haroldgoodwin.info/there-is-a-difference-between-sustainable-and-responsible-tourism/>. Acesso em: 12 de ago. 2022.

GOODWIN, Harold. **What is Responsible Tourism?**. Responsible Tourism Partnership, 2014. Disponível em: <https://responsibletourismpartnership.org/what-is->

responsible-tourism/#:~:text=Responsible%20Tourism%20is%20about%20%22making,to%20make%20tourism%20more%20sustainable. Acesso em: 03 de abr. 2022.

GROOM, Robert C. From the Editor - Think Global and Act Local. *In: The Journal of ExtraCorporeal Technology*, 2012, [s. l.]. Disponível em: <chrome-extension://dagcmkpagjlhakfdhnbomgmjdpkdklff/enhanced-reader.html?openApp&pdf=https%3A%2F%2Fwww.ncbi.nlm.nih.gov%2Fpmc%2Farticles%2FPMC4557557%2Fpdf%2Fject-44-177.pdf>. Acesso em: 15 de out. de 2022.

HQ THE ASSOCIATION MAGAZINE. **Ljubljana Rewarded for its Sustainability Efforts in Slovenia**. HQ THE ASSOCIATION MAGAZINE, 2022. Disponível em: <http://www.meetingmediagroup.com/article/ljubljana-rewarded-for-its-sustainability-efforts-in-slovenia>. Acesso em: 22 de set. 2022.

INSTITUTO VIVEJAR. **Instância de Governança Regional Serra do Cipó (MG) aposta na qualificação em turismo responsável**. LinkedIn, 2021.

IRVING, Marta de Azevedo. et al. **Revisitando significados em sustentabilidade no planejamento turístico**. *In: Caderno Virtual de Turismo*, 2005, vol. 5, nº4, [s.l.]. Disponível em: <http://www.ivt.coppe.ufrj.br/caderno/index.php/caderno/article/view/98/93>. Acesso em: 06 de nov. 2022.

JOAQUIM, Graça. **Da identidade à sustentabilidade ou à emergência do “turismo responsável”**. *Sociologia - Problemas e práticas*, nº 23, 1997, p. 71 -100. Disponível em: <https://sociologiapp.iscte-iul.pt/pdfs/17/170.pdf>. Acesso em: 16 de maio 2022.

KILIPIRIS, Fotis; ZARDAVA, Stella. **Developing sustainable tourism in a changing environment: issues for the tourism enterprises (travel agencies and hospitality enterprises)**. *In: XI International Conference, Service Sector in Terms of Changing Environment*. Elsevier, 2012, p. 44 - 52. Disponível em: <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S187704281201124X?token=A6523F25782328111C700A527A33D46D35C035E2A47AA647061BDAB1948CE7BA74CED7DEC041AAEC1E41FD9B8831243&originRegion=us-east-1&originCreation=20220918010826>. Acesso em: 17 de setde 2022.

KOCH, Matheus Orsi Peicher; JUNQUEIRA, Luiz Daniel Muniz; ANJOS, Francisco Antonio dos. **Análise comparativa do turismo sustentável e turismo responsável: semelhanças e diferenças nos destinos turísticos do Brasil**. *In: Caderno de Estudos e Pesquisas Do Turismo*, 6(9), 39–56, 2017.

KOTOB, Fadi. et al. **What Is Sustainability?** 2011. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/282184670_What_Is_Sustainability. Acesso em: 11 de set. 2022.

LANZARINI, Ricardo; BARRETTO, Margarita. **Políticas Públicas no Brasil para um Turismo Responsável**. 2014. *Revista Turismo - Visão e Ação - Eletrônica*, Vol. 16 -

n. 1 - jan. - abr. 2014. Disponível em:
file:///C:/Users/idmg.tur19/Downloads/Políticas_Publicas_no_Brasil_para_um_Turismo_Respo.pdf. Acesso em: 17 de maio 2022.

MERWE, Martyn van der; WÖCKE, Albert. **An investigation into responsible tourism practices in the South African hotel industry.** *In*: South African Journal of Business Management, 2007. ISSN 2078-5976, Cape Town, Vol. 38, Iss. 2, pp. 1-15, DOI: <https://doi.org/10.4102/sajbm.v38i2.579>. Disponível em: <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/218375/1/sajbm-v38i2-0579.pdf>. Acesso em 22 de set. 2022.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Regionalização: Institucionalização da Instância de Governança Regional.** MTur, 2019 (Cartilha). Disponível em: <http://www.regionalizacao.turismo.gov.br/images/mtur-cartilha-promocional-mod2-A%20-%20Inst.%20da%20IGR%20Final.pdf>. Acesso em 15 de maio 2022.

NARDONE, José Paulo. **As práticas ESG e a Gestão Pública.** Tribunal de Contas do Estado de São Paulo - TCE/SP. São Paulo, 2022. Disponível em: <https://www.tce.sp.gov.br/sites/default/files/publicacoes/Artigo%20-%20Nardone%20-%20As%20pr%C3%A1ticas%20ESG.pdf>. Acesso em: 10 de jul. 2022.

NUNKOO, Robin. **Governance and Sustainable Tourism: What is the Role of Trust, Power and Social Capital?** Journal of Destination Marketing and Management, 2017. Disponível em: https://www.academia.edu/34886850/Governance_and_Sustainable_Tourism_What_is_the_Role_of_Trust_Power_and_Social_Capital. Acesso em 15 de maio 2022.

OLIVEIRA, Antonio Gonçalves de; PISA, Beatriz Jackiu. **IGovP: índice de avaliação da governança pública - instrumento de planejamento do Estado e de controle social pelo cidadão.** Revista de Administração Pública - Rio de Janeiro, 2015. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rap/a/KxTVtv4BGSZCLpYDP4b4wRR/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 05 de set de 2022.

OLIVEIRA, Elton Silva. **IMPACTOS SOCIOAMBIENTAIS E ECONÔMICOS DO TURISMO E SUAS REPERCUSSÕES NO DESENVOLVIMENTO LOCAL: o caso de Itacaré - Bahia.** 2008, Dissertação (Mestrado). (153p.). Cultura e Turismo. Universidade Estadual de Santa Cruz - UESC; Universidade Federal da Bahia. Ilhéus, 2008.

OLIVEIRA, Maxwell Ferreira de. **Metodologia Científica: um manual para a realização de pesquisas em administração.** Catalão, UFG, 2011. (72p.). Disponível em: https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/567/o/Manual_de_metodologia_cientifica_-_Prof_Maxwell.pdf. Acesso em: 13 de ago. 2022.

OLIVEIRA, Sérgio Domingos de; FONTANA, Rosislene de Fátima. **Turismo responsável: uma alternativa ao turismo sustentável?** *In*: SeminTUR – Seminário de Pesquisa Em Turismo Do MERCOSUL, 4. p. 1–7, Universidade de Caxias do Sul, 2006. (Anais eletrônicos). Disponível em:

https://www.ucs.br/ucs/tplSemMenus/eventos/seminarios_semintur/semin_tur_4/arquivos_4_seminario/GT02-9.pdf. Acesso em: 15 de maio 2022.

OLIVEIRA, Rosa Malena Gehlen Peixoto de. **A função social da empresa, a responsabilidade social e a sustentabilidade sob a luz dos fatores ESG: Environmental, Social and Governance**. Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento. 2021, Ed. 12, Vol. 06 [n.p.]. Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/lei/a-funcao-social>. Acesso em: 10 de jul. 2022.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO - OMT. **Código de Ética Mundial para o Turismo - Por um Turismo Responsável**. UNWTO. [S.l.], [2016?]. Disponível em: http://www.each.usp.br/turismo/livros/codigo_de_etica_mundial_para_o_turismo_UNWTO.pdf. Acesso em: 16 de maio de 2022.

PACTO GLOBAL – REDE BRASIL. **ESG**. [s.d.]. Pacto Global. Disponível em: <https://www.pactoglobal.org.br/pg/esg>. Acesso em: 10 de jul. 2022.

PACTO GLOBAL - REDE BRASIL; STILINGUE. **A evolução do ESG no Brasil**. PACTO GLOBAL. STILINGUE. [S.l.], 2021 (33p.). Disponível em: https://d335luupugsy2.cloudfront.net/cms%2Ffiles%2F150560%2F1619627473Estudo_A_Evoluo_do_ESG_no_Brasil.pdf. Acesso em: 10 de jul. 2022.

PEDRINI, Alexandre de Gusmão; OLIVEIRA, Felipe Carvalho de. Percepção pública e educação ambiental no enfrentamento das mudanças climáticas globais antropogênicas no Brasil: uma proposta. In: OLIVEIRA, Marcia Maria Dosciatti de et al. (org.). **Cidadania, meio ambiente e sustentabilidade**. Caxias do Sul, RS : EDUCS, 2017. E-book (540p.) ISBN: 978-85-7061-846-7, p. 20-44. Disponível em: https://www.ucs.br/site/midia/arquivos/ebook-cidadani-meioamb_3.pdf. Acesso em: 11 de set. 2022.

PINTO, Gustavo Pereira. **Os ganhadores do WTM Latin America Responsible Tourism Awards mostram que desenvolvimento sustentável é a grande tendência do setor de viagens e turismo**. WTM Global Hub, 2022. Disponível em: <https://hub.wtm.com/pt/artigos/turismo-responsavel/os-ganhadores-do-wtm-latin-america-responsible-tourism-awards-mostram-que-desenvolvimento-sustentavel-e-a-grande-tendencia-do-setor-de-viagens-e-turismo/>. Acesso em: 05 de set. 2022

PORTAL ESGES. **ESGES - Governança e Sustentabilidade**. Portal ESG.ES, 2022. Disponível em: <https://portalesg.es.gov.br/#o-que-e>. Acesso em: 21 de set. 2022.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo: Universidade Feevale, 2013 (276p.). Disponível em: https://aedmoodle.ufpa.br/pluginfile.php/291348/mod_resource/content/3/2.1-E-book-Metodologia-do-Trabalho-Cientifico-2.pdf. Acesso em: 13 de jul. 2022.

RESPONSIBLE TOURISM PARTNERSHIP. **Sustainable tourism is not the same as Responsible Tourism**. p. 15–29, 2020. Disponível em:

<https://responsibletourismpartnership.org/wp-content/uploads/2020/03/Sustainable-Tourism-not-same-as-Responsible-Tourism.pdf>. Acesso em: 15 de maio 2022.

SALVATI, Sérgio Salazar. (org.). **Turismo responsável - Manual para políticas locais**. WWF-Brasil, Brasília, 2004. (220p.) ISBN: 85-86440. Disponível em: <https://www.livrosgratis.com.br/ler-livro-online-72831/turismo-responsavel--manual-para-politicas-locais>. Acesso em: 13 de ago. 2022.

SEMINÁRIO com especialistas nacionais discute agregar valor no turismo responsável no Pantanal. **Prefeitura de Corumbá**, 2022. Disponível em: <https://www.corumba.ms.gov.br/2022/06/seminario-com-especialistas-nacionais-discute-agregar-valor-no-turismo-responsavel-no-pantanal/>. Acesso em: 15 de ago. 2022.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS - SEBRAE. **Guia de tendências - Consumo e Mercado no pós-pandemia (22-23)**. SEBRAE, 2022.

SILVA, Enid Rocha Andrade da; PELIANO, Anna Maria; CHAVES, José Valente. (coord.). **Agenda 2030: ODS - Metas nacionais dos objetivos de desenvolvimento sustentável**. IPEA. [S.l.], 2018. (538p). Disponível em: http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/8855/1/Agenda_2030_ods_metas_nac_dos_obj_de_desenv_susten_propos_de_adequa.pdf. Acesso em: 20 de ago. 2022.

SILVA, Leandro Alves da. **As Empresas Públicas**. Monografia. (Bacharelado em Direito) - Universidade Federal do Paraná. Curitiba, 2001, (45p.). Disponível em: <https://acervodigital.ufpr.br/bitstream/handle/1884/38937/M51.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 15 de jul. 2022.

SOBRE o Ranking. **Ranking de Competitividade**, 2021. Disponível em: <https://www.rankingdecompetitividade.org.br/quem-somos>. Acesso em: 10 de jul. de 2022.

SOUZA, Carolina Fávero de; DUARTE, Donária Coelho. **A concepção da responsabilidade no turismo: um ensaio teórico sobre o Turismo Responsável**. In: Seminário da Associação de Pesquisa e Pós-graduação em Turismo, 2014. (Anais eletrônicos). Disponível em: <https://www.anptur.org.br/anais/anais/files/12/54.pdf>. Acesso em: 15 de maio 2022.

THE STUDENT SUSTAINABILITY SERVICE - SUSTAIN SU. **Our Definition of Sustainability**. University of Alberta Students' Union, c2022. Disponível em: <https://www.su.ualberta.ca/services/sustainsu/about/definition/#:~:text=In%202016%20Sustain%20SU%20has,embedded%20to%20thrive%20in%20perpetuity>. Acesso em 12 de set. 2022.

THEOBALD, William F (ed.). **Global Tourism**. [s. l.], Elsevier, 2005. (557p.). Disponível em: <https://perpus.univpancasila.ac.id/repository/EBUPT180143.pdf#page=98>. Acesso em: 16 de out. de 2022.

TRIVIÑOS, Augusto Nivaldo Silva. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987. (175p.). Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4233509/mod_resource/content/0/Trivinos-Introducao-Pesquisa-em_Ciencias-Sociais.pdf. Acesso em: 16 de jul. 2022.

TURISMO SPOT. **A importância e o papel de um órgão oficial de turismo**. Turismo Spot, 2019. Disponível em: <https://turismospot.com.br/a-importancia-e-o-papel-de-um-orgao-oficial-de-turismo/>. Acesso em: 13 de ago. 2022

TV PORTAL CNM. **3º Seminário Nacional de Governança para o Turismo – Edição Parauapebas/PA (1º DIA - TARDE)**. YouTube, 19 de maio de 2022. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=QVYLoA9XmFc&t=1729s>. Acesso em: 19 de maio 2022.

UNITED NATIONS. **The 17 goals - History**. [s.d.]. Disponível em: <https://sdgs.un.org/goals>. Acesso em: 06 de nov. 2022.

UNIVERSITY OF ALBERTA. **What is Sustainability?** University of Alberta - Office of Sustainability. [S.l.], 2013, p. 1-4. Disponível em: <https://www.mcgill.ca/sustainability/files/sustainability/what-is-sustainability.pdf>. Acesso em: 11 de set. 2022

WARD-PERKINKS, David; MOU, Jessica. **Managing Cruising and Tourism in the Arctic**. CABI, 2020, (14p.). Disponível em: https://tourism.cabi.org/casestudies/wp-content/uploads/2021/03/Arctic-tourism_Case-Study.pdf. Acesso em: 24 de jun. 2022.

WEISSBACH, Paulo Ricardo Machado. **A necessidade de políticas públicas voltadas para o desenvolvimento do turismo rural em roteiros turísticos**. In: II Seminário de Pesquisa em Turismo do Mercosul. 2004. [Anais eletrônicos]. (13 p.). Disponível em: <https://www.uces.br/site/midia/arquivos/64-a-necessidade.pdf>. Acesso em: 20 de jul. 2022.

WORLD COMMISSION ON ENVIRONMENT AND DEVELOPMENT - WCED. **Our Common Future: Report of the World Commission on Environment and Development**. United Nations, 1987. Disponível em: <https://www.are.admin.ch/are/en/home/media/publications/sustainable-development/brundtland-report.html>. Acesso em: 10 de set. de 2022.

WORLD TOURISM ORGANIZATION - UNWTO. **‘Overtourism’? Understanding and Managing Urban Tourism Growth beyond Perceptions**. Madrid: OMT, 2018. Disponível em: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284420070>. Acesso em: 10 de jul. 2022.

WORLD TRAVEL & TOURISM COUNCIL - WTTC. **Travel and Tourism Economic Impact 2022**. WTTC, 2022. Disponível em: <https://wttc.org/Portals/0/Documents/Reports/2022/EIR2022-Global%20Trends.pdf>. Acesso em: 12 de set. 2022.

ZIKMUND, William. et al. **Business Research Methods**. [S.l.]. Cengage Learning, 9. ed., 2013, (670p.).

APÊNDICE A - Ofício de solicitação de dados à Amazonastur



Ofício 008/2022 – UEA/ESAT/CPTURISMO

Manaus, 24 de agosto de 2022.

DE: Glauécia Teixeira da Silva
 Coordenadora do Curso de Turismo a Universidade do Estado do Amazonas (UEA)
PARA: Gustavo Sampaio
 Presidente da Empresa Estadual de Turismo do Amazonas - AMAZONASTUR
 C/C:
 Diretoria Administrativa e Financeira (DAF)
 C/C:
 Diretoria de Marketing (DMKT)
 C/C:
 Diretoria de Negócios e Eventos (DNE)
 C/C:
 Diretoria de Desenvolvimento e Turismo (DTUR)

Assunto: Solicitação de dados com finalidade acadêmica

Prezado Senhor,

Ao cumprimentá-lo cordialmente, vimos solicitar a autorização para a realização da pesquisa intitulada "Análise situacional da governança do turismo local: entre a responsabilidade e a sustentabilidade.", orientada pela professora Susy Rodrigues Simonetti", com o objetivo geral de compreender o funcionamento da governança do turismo local pela Amazonastur e suas implicações visando a sustentabilidade, os dados são relativos à sua historicidade, às competências das diretorias e departamentos, aos municípios de atuação do órgão e à definição da personalidade jurídica da Empresa. A pesquisa será realizada pela aluna Jakeline Cibelle Santos de Seixas, matrícula: 1814050011 (contato: jcss.tur18@uea.edu.br), do Curso de Turismo da Universidade do Estado do Amazonas (UEA). Os dados serão coletados por meio do formulário disponível em: <https://forms.gle/UxBqkthAJyQnRGeG7>.

Contamos com o habitual apoio desse Órgão e aguardamos contato, assim que tenham a resposta para esta solicitação, no endereço de e-mail supracitado.

Atenciosamente,

Universidade do Estado do Amazonas
 Escola Superior de Artes e Turismo - ESAT
 Profa. Glauécia Teixeira da Silva
 Coordenadora Pedagógica
 do Curso de Turismo

Profa. Dra. Glauécia Teixeira da Silva
 Coordenadora Pedagógica do Curso de Turismo



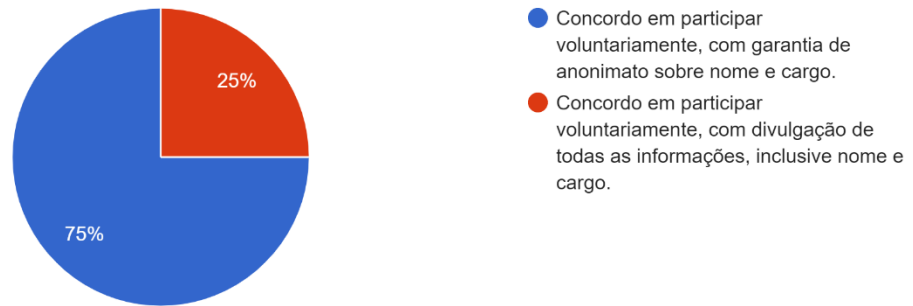
Escola Superior de Artes e Turismo - ESAT
 Av. Leonardo Malcher, 1728 – Praça XIV de janeiro
 Ed. Professor Samuel Benchimol
 CEP: 69010-170
 Telefones (92) 3878-4411 / 3878-4423



APÊNDICE B – Consentimento de participação voluntária

Esclarecidos os objetivos e compreendida a importância desta pesquisa, quanto a autoria e autenticidade das respostas:

4 respostas



APÊNDICE C - Questionário

Ferramenta: *Google Forms*

Público-alvo: Representantes das diretorias Administrativa e Financeira (DAF), Diretoria de Marketing (DMKT), Diretoria de Negócios e Eventos (DNE) e Diretoria de Desenvolvimento e Turismo (DTUR), da Empresa Estadual de Turismo do Amazonas.

Pesquisa: Governança do turismo local: responsabilidade e sustentabilidade

Seção 1 - Orientações ao respondente

Prezado(a) representante da Empresa Estadual de Turismo do Amazonas (Amazonastur), este formulário intenciona verificar práticas internas, projetos, programas e ações a nível municipal e estadual adotados pela Amazonastur no que tange o compromisso por parte do órgão para a promoção de um turismo responsável e sustentável que torne o Amazonas um lugar melhor para se viver e se visitar. Nesta ordem.

Disciplina: Trabalho de Conclusão de Curso

Orientadora: Susy Rodrigues Simonetti

Aluna: Jakeline Cibelle Santos de Seixas

Este questionário possui aplicabilidade para atividades acadêmicas.

Para obtenção das informações, contamos com o apoio de representantes das seguintes Diretorias: Administrativa e Financeira (DAF), de Marketing (DMKT), de Negócios e Eventos (DNE), e de Desenvolvimento e Turismo (DTUR). Os diretores podem responder ao formulário, bem como encaminhá-lo aos colaboradores dos Departamentos contidos em cada Diretoria. Garante-se o total anonimato dos autores das respostas, exceto caso o respondente autorize a divulgação das suas respostas.

Observações

- O termo "práticas internas" se refere ao que é feito na sede por seus colaboradores.
- Para registro fidedigno, solicita-se que apenas práticas internas, projetos, programas e ações em curso sejam abordados.
- Para práticas internas, projetos, programas e ações a serem aplicadas futuramente, utilize a última questão.
- Caso, segundo sua interpretação, não haja resposta que se alinhe à intenção da questão, basta responder com "não se aplica".

As seções a seguir são baseadas nas perguntas apresentadas por Harold Goodwin no artigo *Accountability and Transparency*

Prazo para envio de respostas: 15/09/22 até 21h40.

Tempo estimado de resposta: aproximadamente 35 a 45 minutos.

Este formulário pode ser respondido com qualquer e-mail.

PARA DEIXAR RESPOSTAS SALVAS E RETOMAR O PREENCHIMENTO EM OUTRO MOMENTO É NECESSÁRIO LOGAR COM CONTA Gmail.

E-mail:

Seção 2 - INFORMAÇÕES DO(A) RESPONDENTE

1) Nome

Garantia de anonimato.

(Apesar de obrigatório, esta informação só será divulgada perante autorização).

2) Cargo

Garantia de anonimato.

(Apesar de obrigatório, esta informação só será divulgada perante autorização).

3) Esclarecidos os objetivos e compreendida a importância desta pesquisa, quanto a autoria e autenticidade das respostas:

- Concordo em participar voluntariamente, com garantia de anonimato sobre nome e cargo.
- Concordo em participar voluntariamente, com divulgação de todas as informações, inclusive nome e cargo.

4) Diretoria

Seção 3 - COMPREENDENDO OS OBJETIVOS DA AMAZONASTUR

5) Para você, quais são os principais objetivos da Amazonastur atualmente em suas atividades?

Seção 4 - TURISMO RESPONSÁVEL E SUSTENTABILIDADE

6) A Amazonastur tem se responsabilizado por diminuir impacto(s) negativo(s) nas suas práticas internas? Se sim, qual (quais)?

7) A Amazonastur tem se responsabilizado por diminuir impacto(s) negativo(s) no Turismo do estado? Se sim, qual (quais)?

8) A Amazonastur tem se responsabilizado por aumentar impacto(s) positivo(s) nas suas práticas internas? Se sim, qual (quais)?

9) A Amazonastur tem se responsabilizado por aumentar impacto(s) positivo(s) no Turismo do estado? Se sim, qual (quais)?

Seção 5 - PELO QUE ESTÃO ASSUMINDO RESPONSABILIDADE?

10) A Empresa Estadual de Turismo do Amazonas adota critérios e busca por resultados baseados em Responsabilidade Ambiental, Social e Governança (ESG)?

- Sim
- Não

11) Deseja adicionar um comentário sobre a resposta anterior? Se sim, utilize este espaço.

Instruções - Práticas de Responsabilidade Ambiental, Social e Governança (ESG) e os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS)

O ESG reflete as obrigações do setor público quanto a Governança e

responsabilidades ambiental e social.

E segundo o Pacto Global, os critérios ESG estão totalmente relacionados aos ODS. Os ODS configuram uma agenda global para ações que visem "acabar com a pobreza, proteger o meio ambiente e o clima e garantir que as pessoas, em todos os lugares, possam desfrutar de paz e de prosperidade." (NAÇÕES UNIDAS BRASIL).

12) As práticas internas, projetos, programas e ações realizadas pela Empresa Estadual de Turismo do Amazonas (Amazonastur) dialogam com algum dos 17 Objetivos do Desenvolvimento Sustentável abaixo? Se sim, assinale quais.

Os ODS assinalados serão utilizados nas respostas seguintes.

Para detalhes sobre os 17 ODS, clicar nos ícones apresentados neste link.

- 1. Erradicação da pobreza
- 2. Fome zero e agricultura sustentável
- 3. Saúde e bem-estar
- 4. Educação de qualidade
- 5. Igualdade de gênero
- 6. Água potável e saneamento
- 7. Energia limpa e acessível
- 8. Trabalho decente e crescimento econômico
- 9. Indústria, inovação e infraestrutura
- 10. Redução das desigualdades
- 11. Cidades e comunidades sustentáveis
- 12. Consumo e produção responsáveis
- 13. Ação contra a mudança global do clima
- 14. Vida na água
- 15. Vida terrestre
- 16. Paz, justiça e instituições eficazes
- 17. Parcerias e meios de implementação
- As ações do órgão não se relacionam com os objetivos acima.

Seção 6 - COMO ASSUMEM RESPONSABILIDADE?

Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS):



13) Com base nos ODS assinalados na questão anterior, exemplifique por meio de práticas internas, projetos, programas e ações realizados pela Amazonastur.

Exemplo 1:

11. Cidades e comunidades sustentáveis: Projeto X no município Y para proteção do patrimônio natural;

Exemplo 2:

12. Consumo e produção responsável: redução do uso de copos plásticos pelos colaboradores na sede da instituição;

Incentiva-se responder com o máximo de exemplos.

Seção 7 - O QUE TEM SIDO FEITO E QUANTO?

14) Conforme as iniciativas citadas na questão anterior, detalhe como ocorrem as práticas internas, programas, ações e projetos realizados pela Amazonastur, a sua frequência, e a quantidade de pessoas envolvidas.

Exemplo:

11. No projeto X realizado no município Y, a equipe do órgão A realiza cursos e palestras em comunidades indígenas para incentivá-las a preservar a fauna, fiscalizarem práticas de agências turísticas e turistas, e denunciarem o manejo de animais silvestres junto ao órgão. As ações deste projeto são realizadas por equipe de 15 pessoas em frequência quinzenal.

Seção 8 - QUAIS RESULTADOS FORAM OBTIDOS?

15) Discorra sobre os impactos, resultados ocasionados pelas práticas internas, programas, projetos e/ou ações promovidos pela Amazonastur.

Incentiva-se responder com o máximo de resultados mensuráveis e expressivos.

Exemplo:

11. Cooperação de 3 comunidades nas ações diretas de fiscalização e proteção à fauna; Aumento de conscientização dos comunitários e turistas, evidenciado pela eliminação da atividade de fotos de turistas com animais silvestres nos roteiros de comunidades envolvidas no projeto e redução em 47% da procura por animais silvestres para fotos nos roteiros turísticos em aldeias.

Seção 9 - COMPROMISSOS FUTUROS

16) Caso deseje, descreva os impactos negativos a serem eliminados e os impactos positivos a serem maximizados, as práticas ESG que serão adotadas, os ODS a serem priorizados na agenda do órgão, e demais observações sobre as responsabilidades e metas sustentáveis que se queira executar futuramente.

APÊNDICE D - Respostas a partir da seção 3

Diretoria

4 respostas

Desenvolvimento do Turismo

Diretoria de Desenvolvimento do Turismo - DTUR

DAF

MARKETING

COMPREENDENDO OS OBJETIVOS DA AMAZONASTUR

Para você, quais são os principais objetivos da Amazonastur atualmente em suas atividades?

4 respostas

Realizar ações que garantam o desenvolvimento do turismo de forma ordenada no estado do Amazonas.

Promover o desenvolvimento da atividade turística no Estado do Amazonas;
Divulgar o Estado com roteiros integrados entre municípios;
Promover a retomada do turismo no Estado a partir do controle da Pandemia do Covid-19.

Gerir a política de turismo do Estado do Amazonas

Promover o destino Amazonas, sendo a instituição referência no turismo do Estado para fomentar a atividade, criar novos roteiros, promover os atrativos e consolidar a região como um destino competitivo no âmbito do Brasil e também nos mercados nacional e internacional.

TURISMO RESPONSÁVEL E SUSTENTABILIDADE

A Amazonastur tem se responsabilizado por **diminuir impacto(s) negativo(s)** nas suas práticas internas? Se sim, qual (quais)?

4 respostas

Sim. A Amazonastur vem buscando capacitar seu corpo técnico para que os objetivos da Empresa sejam conduzidos de forma coerentes e assertivas entre as diretorias que fazem sua composição.

Sim. Internamente é incentivado a gestão participativa das diretorias em trabalhos conjuntos de visita técnica, formulação de parecer, além de promover integração entre novos e antigos funcionários para troca de informação e conhecimento.

Considerando algum tipo de orientação que diminua impactos negativos, isso tem sido feito, sobretudo na questão do princípio da economicidade, otimização do tempo, padronização dos procedimentos; porém se formos considerar a existência de um material ordenando a adoção de boas práticas, aí carecemos de mais iniciativas.

Ao longo dos anos, a Amazonastur tem realizado ações com o objetivo de fomentar o turismo responsável e sustentável no Estado, por tanto, para essas práticas alcançarem o maior número de pessoas possíveis, ela começa internamente conscientizando cada servidor da empresa. Pequenas práticas são defendidas, como não desperdiçar água, adotar utensílios (pratos, copos, talheres), utilizar folhas de rascunhos etc.

A Amazonastur tem se responsabilizado por **diminuir impacto(s) negativo(s)** no Turismo do estado? Se sim, qual (quais)?

4 respostas

Sim. A Empresa busca constantemente não somente trabalhar com equipe técnica no desenvolvimento do turismo nos municípios realizando o seu ordenamento, regularização e orientação, como investe em infraestrutura que proporcione segurança na estadia do turista no estado. Promove o destino como em feiras nacionais e internacionais realizando capacitações de operadores e busca ter meios de consolidar as atividades turísticas com ações integradas dando credibilidade para quem visita. Alguns exemplos: Protocolo de Biossegurança durante a pandemia e o selo Safe Travel.

Sim. Através de ações integradas com outras entidades a empresa tem provido a sensibilização nos municípios para a prática do turismo responsável e a importância da regularização dos equipamentos turísticos conforme as normas específicas.

A Amazonastur tem iniciativas que há anos tentam promover a diminuição de impactos negativos sejam eles sociais, econômicos ou ambientais: as ações de planejamento e desenvolvimento do turismo realizou diversas campanhas de combate à exploração sexual no turismo e de orientação à utilização dos serviços de prestadores que obedecem à Legislação vigente, ações voltadas a acessibilidade no turismo, capacitações voltadas para adoção de boas práticas na prestação de serviços, pioneirismo na criação/adoção de material promocional que não utilizasse papel (material totalmente digital reduzindo custos e degradação do meio ambiente), adoção do uso de sistemas informatizados, uso de equipamentos inteligentes que favoreciam a reciclagem.

A Amazonastur sempre se comprometeu com a responsabilidade ambiental e valorização da diversidade cultural da região como um todo, a propósito, um de seus objetivos é consolidar o Amazonas como um destino verde a nível nacional e internacional, para isso priorizamos e alinhamos objetivos sociais, ambientais e econômicos. Sabemos que o futuro depende do trabalho sustentável que fazemos hoje, principalmente quando se tratando de "Amazonas", este nome carrega um peso e uma responsabilidade muito grande, que é dever de todos nós: sociedade civil, governo e iniciativa privada.

A Amazonastur tem se responsabilizado por **umentar impacto(s) positivo(s)** nas suas práticas internas? Se sim, qual (quais)?

4 respostas

Sim. Através de debates com as equipes antes da realização das ações nos municípios e capital, bem como mantém uma comunicação coerente e clara entre as diretorias, buscando decisões assertivas para cada uma.

Sim. Através de avaliação de desempenho e práticas de gestão integrada.

A adoção de sistemas informatizados promoveu a redução considerável do uso de papel, aumentou a eficiência na tramitação de processos.

Ao falarmos sobre impactos positivos na empresa, por exemplo, precisamos ter em mente as boas práticas internas de redução e reutilização de insumos. Desta forma, podemos citar que a Empresa Estadual de Turismo do Amazonas adotou o uso de material promocional digital como medida para reduzir o uso de papel.

A Amazonastur tem se responsabilizado por **umentar impacto(s) positivo(s)** no Turismo do estado? Se sim, qual (quais)?

4 respostas

Sim. Dentro de um planejamento de ações de desenvolvimento como capacitações, regularizações e sensibilizações buscamos potencializar atividades positivas que já ocorrem dentro de cada município com suas devidas peculiaridades, além da promoção dessas ações e resultados em diversos mercados.

Sim. Através de propostas de orientação na elaboração de planos de ordenamento da atividade turística e oferta de qualificação profissional para atuação na atividade, incentivando à conformidade com as normas e a regularização do empreendimentos.

A melhor política de desenvolvimento é a que se propõe a melhorar a vida do cidadão e seus meios de sustento principalmente à partir do empreendedorismo; a Amazonastur promoveu ações de capacitação em diversos municípios, regularizou prestadores de serviços, construiu parcerias com Órgãos fiscalizadores de práticas econômicas alinhadas ao uso correto do meio ambiente, em atenção à legislação vigente.

Sim. Faz parte da rotina da Amazonastur o trabalho de promoção do turismo pautado sempre na preservação do meio e no desenvolvimento sustentável do turismo nos municípios e na capital por meio de ações de melhoria da infraestrutura, capacitação e qualificação profissional, na busca da excelência para os produtos e serviços turísticos do Estado.

PELO QUE ESTÃO ASSUMINDO RESPONSABILIDADE?

A Empresa Estadual de Turismo do Amazonas adota critérios e busca por resultados baseados em Responsabilidade Ambiental, Social e Governança (ESG)?

 Copiar

4 respostas



Deseja adicionar um comentário sobre a resposta anterior? Se sim, utilize este espaço.

3 respostas

Dentro do contexto abordado, a Amazonastur vem de forma incansável buscando junto com outros órgãos governamentais e privados realizar sensibilizações, capacitações, regularizações e investe na infraestrutura básica e de acesso para que o destino Amazonas seja considerado um destino que respeita e protege toda a cadeia ambiental.

O planejamento estratégico da gestão interna da empresa está sendo formulado visando as normas de boas práticas no setor público envolvendo a gestão de pessoas para a promoção da cultura organizacional voltada para a responsabilidade socioambiental.

É preciso ponderar que a intenção de basear resultados em Responsabilidade Ambiental, Social e Governança deve vir apoiada de um sistemas de orientações claras que conduzam a isso.

Práticas de Responsabilidade Ambiental, Social e Governança (ESG) e os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS)

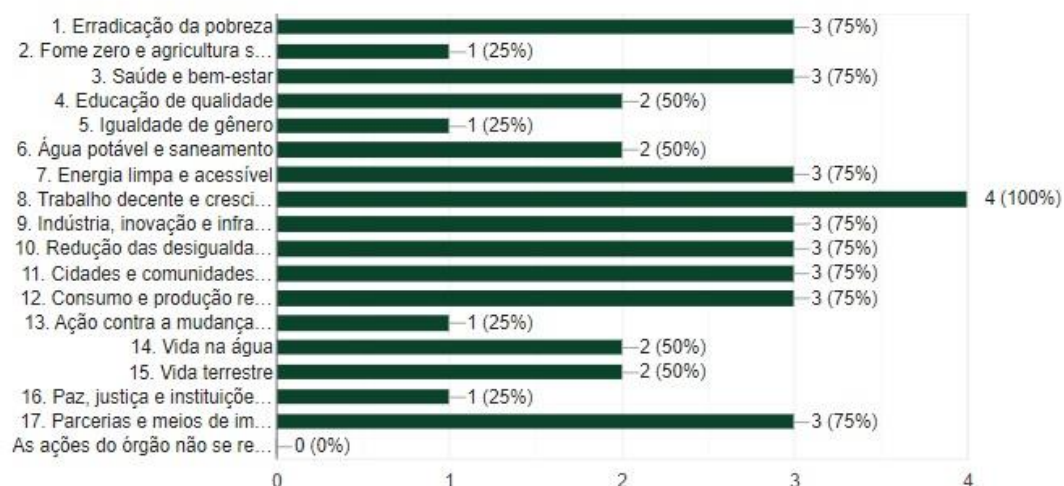
As práticas internas, projetos, programas e ações realizadas pela Empresa Estadual de Turismo do Amazonas (Amazonastur) dialogam com algum dos 17 Objetivos do Desenvolvimento Sustentável abaixo? Se sim, assinale quais.



Os ODS assinalados serão utilizados nas respostas seguintes.

[Para detalhes sobre os 17 ODS, clicar nos ícones apresentados neste link](#)

4 respostas



COMO ASSUMEM RESPONSABILIDADE?

Com base nos ODS assinalados na questão anterior, exemplifique por meio de práticas internas, projetos, programas e ações realizados pela Amazonastur.

Exemplo 1:

11. *Cidades e comunidades sustentáveis*: Projeto X no município Y para proteção do patrimônio natural;

Exemplo 2:

12. *Consumo e produção responsável*: redução do uso de copos plásticos pelos colaboradores na sede da instituição;

Incentiva-se responder com o máximo de exemplos.

4 respostas

Com apenas um exemplo podemos dizer que este abrange todas as ODS selecionadas. Ação: Plano de Ordenamento das Comunidades Indígenas. Mas dentro da programação de ações da Amtur temos: Ação Turismo em Movimento, visitas técnicas de levantamento de demandas nos municípios, ações integradas de regularização e sensibilização, orientação sobre fomento e mercado, captação de grandes eventos para o estado do Amazonas, Investimentos em infraestrutura principalmente relacionadas a conectividade e acessos, promoção do destino Amazonas..

A empresa não possui um planejamento estratégico alinhado com as diretrizes das ODS, porém seu plano de desenvolvimento e apoio a atividade turística visa alguns objetivos relacionados. Dentre as diversas ações realizadas pela Amazonastur durante seus 19 anos de existência destaca-se no último biênio 2021/2022 com a retomada das atividades após o fechamento do comércio por conta da Covid – 19.

Turismo em Movimento:

O Turismo em movimento é uma ação itinerante realizada pelo Governo do Estado do Amazonas através da Amazonastur em parceria com o Sebrae/AM, bancos públicos e privados e prefeituras municipais, com o objetivo de orientar e viabilizar o desenvolvimento local da atividade turística, orientando os prestadores de serviço a regularizar seus empreendimentos. O Movimento orienta com informações de gestão de negócios, licenciamentos e certidões de regularização comercial necessárias para a atividade de oferta

O QUE TEM SIDO FEITO E QUANTO?

Conforme as iniciativas citadas na questão anterior, detalhe como ocorrem as práticas internas, programas, ações e projetos realizados pela Amazonastur, a sua frequência, e a quantidade de pessoas envolvidas.

Exemplo:

11. No projeto X realizado no município Y, a equipe do órgão A realiza cursos e palestras em comunidades indígenas para incentivá-las a preservar a fauna, fiscalizarem práticas de agências turísticas e turistas, e denunciarem o manejo de animais silvestres junto ao órgão. As ações deste projeto são realizadas por equipe de 15 pessoas em frequência quinzenal.

4 respostas

Seguindo o exemplo do POT nas Comunidades Indígenas:

Realizada pela Amazonastur envolvendo todas as diretorias da sua composição em parceria com outros órgãos (UEA, FEI, SEMA, SEMMAS, MANAUSCULT e IPAAM), em 04 Comunidades indígenas dentro de RDS (estadual e municipal), formando uma equipe com aproximadamente 20 pessoas.

Realização de palestras orientadoras sobre a preservação e os cuidados com o meio ambiente (ODS: 03,04,06,07,11,12,14,15 e 17);

Entregas de atracadouros para embarque e desembarque de passageiros (ODS: 8,9,10,11,17)

Orientação sobre as atividades turísticas priorizando os recursos de cada localidade e respeitando a cultura (ODS: 01,04,08,10,11,12,14,15,17)

Cursos de qualificação para as atividades turísticas realizadas (ODS: 04,08,10,17)

Construção de escadarias de acesso, entrega de kits solares e construção de banheiros (ODS: 01, 03,07,09,10,11,17)

A resposta anterior já responde esta. Uma vez que o texto dos projetos em execução já resumem. Todos estes projetos em suma envolvem equipes multissetoriais de até 15 pessoas.

Eu não consigo dar este nível de detalhamento. Internamente, como disse antes, falta a adoção de um sistema claro que favoreça o constante uso de boas práticas, que hoje ocorrer por orientação de algumas pessoas que exercem liderança na empresa, mas essas boas práticas nem sempre permeiam todas as iniciativas e ações da Empresa.

Ordenamento e sensibilização

Trabalho de sensibilização nos empreendimentos realizado com uma equipe mínima de 3 pessoas.
Infraestrutura turística na Serra da Valéria realizado com uma equipe mais extensa formada por vários departamentos da Amazonastur, equipe mínima de 4 pessoas.

QUAIS RESULTADOS FORAM OBTIDOS?

Discorra sobre os impactos, resultados ocasionados pelas práticas internas, programas, projetos e/ou ações promovidos pela Amazonastur.

Incentiva-se responder com o máximo de resultados mensuráveis e expressivos.

Exemplo:

11. Cooperação de 3 comunidades nas ações diretas de fiscalização e proteção à fauna; Aumento de conscientização dos comunitários e turistas, evidenciado pela eliminação da atividade de fotos de turistas com animais silvestres nos roteiros de comunidades envolvidas no projeto e redução em 47% da procura por animais silvestres para fotos nos roteiros turísticos em aldeias.

4 respostas

Depois respondo

Os projetos apresentam resultados globais de melhoria da qualidade dos serviços de turismo ofertados para as pessoas que visitam o nosso Estado e as comunidades envolvidas. Nota-se que os municípios, principalmente os participantes do projeto Mapa do Turismo Brasileiro vêm apresentando um avanço na melhoria de estrutura e regularização comercial para melhorar a oferta do turismo local .

Aumento do volume de capacitados e ampliação da infraestrutura turística do Estado.

Para conscientizar em relação ao manuseio de animais, que é uma atividade ilegal, a Amazonastur reforçou a campanha "Nunca toque, observe" em Parintins, incentivando que a vida silvestre seja apenas apreciada em seu habitat natural e jamais para utilização em selfies ou para entretenimento turístico, mais de 50 estabelecimentos foram visitados no mês de junho do corrente ano.

Através da campanha "Amazone-se", o turismo no estado deu um passo importante para a inclusão digital do destino Amazonas. A Amazonastur lançou o visit-amazonas.com em três idiomas, o site é um guia que reúne os principais atrativos do estado.

COMPROMISSOS FUTUROS

Caso deseje, descreva os impactos negativos a serem eliminados e os impactos positivos a serem maximizados, as práticas ESG que serão adotadas, os ODS a serem priorizados na agenda do órgão, e demais observações sobre as responsabilidades e metas sustentáveis que se queira executar futuramente.

3 respostas

depois respondo

No escopo do Plano Estadual de Turismo, o planejamento estratégico que está sendo formulado pela Amazonastur contempla a análise de impactos positivos e minimização dos negativos através do monitoramento de externalidades que influenciam a prática do turismo responsável. Pretende-se para o biênio 23-24 continuar com os programas voltados para sustentabilidade econômica, social e cultural do Estado e contribuir para o aumento da renda e o pleno emprego da sociedade, além de continuar com o fomento dos municípios para a atividade turística de forma ordenada e em conformidade com as normas gerais.

Reforço a necessidade da adoção de um Sistema/Plano que atenda a estes anseios que são legítimos e que nos levariam a uma prática sustentável visível a todos. Um Plano com as metas que se quer atingir, os meios para isso, e até mesmo um cronograma para medição e verificação dos avanços que estão sendo realizados.

ANEXO A - Solicitação via Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão

Acesso à
Informação



e-SIC

ALTERAR CADASTRO

FAZER SOLICITAÇÃO

SOLICITAÇÕES REALIZADAS

RELATÓRIOS ESTATÍSTICOS

SAIR

Informação da Solicitação

[Voltar](#)

DADOS DA SOLICITAÇÃO				
Número do Protocolo 1407/2022	Tipo de Solicitação Inicial	Relacionado ao COVID-19 SIM	Situação Aberta para AMAZONASTUR	Forma de Recebimento Sistema
Data da Solicitação 24/09/2022	Solicitação Recebida em Não Recebida	Solicitação Prorrogada em Não Prorrogada		
Solicitação Gostaria de solicitar acesso aos seguintes documentos: A Política Estadual de Turismo; Plano Diretor de Trabalho da Amazonastur e; Regulamento Geral da Empresa; (Documentos citados na Lei nº 2.797 de 09 de maio de 2003)				
Data de Resposta	Respondido por	Forma de Retorno Atendimento Presencial	Previsão de Retorno 14/10/2022	
Resposta				
ANEXOS DA SOLICITAÇÃO		ANEXOS DA RESPOSTA		
MOVIMENTAÇÕES				
Não há movimentações				