

ANÁLISE DA IDENTIDADE E QUALIFICAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS TURÍSTICOS DE SABARÁ PARA DESENVOLVIMENTO DO CONTEXTO EM ARRANJOS PRODUTIVOS LOCAIS

Luiza Rodrigues Bárbaro¹; Camila Cristina de Paula Pereira².

1 Luiza Rodrigues Bárbaro, Bolsista FAPEMIG, Bacharelado em Administração, IFMG Campus Sabará, Sabará - MG; luizarodriguesbarbaro@gmail.com

2 Orientador: Profa. Doutora Camila Cristina de Paula Pereira, Campus Sabará; camila.pereira@ifmg.edu.br

RESUMO

Essa pesquisa tem como objetivo propor uma base de referência técnico-científica para analisar o contexto dos equipamentos turísticos do município de Sabará/MG, com a criação de um material técnico-científico acessível e personalizado ao sistema de serviços do município e elaboração de uma base de dados colaborativa para convergir ações produtivas locais, voltadas para o setor turístico. O que se quer com isso é promover um co-working no IFMG *campus* Sabará, para fomentar as estratégias e qualidade dos serviços dos equipamentos turísticos em um sistema de cooperação que possa levar ao desenvolvimento de um arranjo produtivo, a partir da identidade cultural regional. A metodologia deste projeto é qualitativa, proposta na forma de uma pesquisa-ação na qual tem-se desenvolvido materiais e manuais de contextualização para atender ao construto de ação-contexto-rede. A referência teórica está sendo construída a partir da identificação dos elementos dos serviços e sua categorização, que preliminarmente indicam a falta de estrutura e arcabouço turístico, mas que poderão ser convergidas em ações empresariais de subsistência, tais como produtos, pontos turísticos e serviços.

INTRODUÇÃO:

Essa pesquisa consiste no desdobramento de dois projetos de pesquisa anteriores, complementares, que buscaram fazer um diagnóstico em Sabará sobre as suas vocações locais e sobre as políticas públicas locais no sentido de se fomentar a construção de um arranjo produtivo. Entretanto, respectivamente, a pesquisa não identificou vocações locais consistentes e organizadas de forma estruturada e estratégica para que se pudesse formar um arranjo produtivo local, mesmo que fosse de subsistência. Ainda, na pesquisa complementar sobre as políticas públicas, observou-se falta de qualificação e profissionalização dos agentes públicos locais no sentido de organizarem um plano diretor ou mesmo estratégias para se fomentar a atividade econômica regional.

Dando continuidade ao objetivo da pesquisa, esse projeto está sendo elaborado para que se possa analisar e, se possível, propor a construção de uma marca turística em Sabará. Nesse sentido, considera-se que seja um projeto de pesquisa-ação, no qual o relatório final possa gerar materiais e planos diretores para ações sistemáticas no turismo municipal e, subsidiar a criação de uma identidade sociocultural. Além desses elementos estratégicos, será importante o desenvolvimento de uma base de dados do *campus*, para entender e consolidar melhores práticas de cooperativismo e organização produtiva e, levar à criação de ações escolares e educativas.

Essa pesquisa está sendo desenvolvida no sentido de se catalisar de forma seminal uma comunicação organizacional focada na construção de possíveis propostas de melhoria dos equipamentos e serviços turísticos locais, por meio da criação de uma base de referência que permita ações empresariais

mais competitivos, inseridos no sistema de serviços dos equipamentos turísticos locais (restaurantes, bares, varejos, hotéis, entre outros). Ela é um desdobramento de outros projetos já desenvolvidos nas temáticas de arranjos produtivos locais e sobre a competitividade do turismo no município de Sabará.

Como resultado das primeiras pesquisas realizadas em Sabará, já se tem dados que levaram à percepção de que não há no contexto territorial senso de pertencimento sobre a importância da atividade turística e a necessidade de sua profissionalização para competitividade estratégica. Ainda sobre as atividades regionais, não foram encontrados indícios empresariais de organização produtiva nos setores turísticos, de artesanato e de hospitalidade, o que nos levou à propositura atual desta pesquisa aplicada, que seria uma forma seminal para fomentar a atividade turística, a partir de ações intencionais e diretas, por meio do IFMG *campus* Sabará.

Tendo em vista a pesquisa aplicada, pretende-se criar de forma tácita uma referência e um espaço de convivência interempresarial para que ao longo prazo crie-se um clima de pertencimento e cooperação estratégico e, reforçar uma marca turística em Sabará e, levando à melhoria de seus indicadores econômico-sociais e geração de renda com estas atividades.

Para este objetivo de trabalho o que se quer com essa pesquisa é elaborar materiais técnico-científicos e fazer com que o campus do IFMG em Sabará inicie um processo de se tornar referência para as atividades produtivas locais do turismo histórico-cultural. A partir das ações e impressões coletadas neste projeto, pretende-se construir um espaço de co-working, oferecer cursos e ações estratégico empresariais e, o mais importante que é o instrumento deste trabalho, coletar dados e atuar de forma científica criando referências consolidadas sobre o setor e as atividades. Com esses dados de referência (personalizados para a realidade Sabarense) tenciona-se ter materiais acessíveis à comunidade deste município.

Assim, o que se quer é fazer um construto de diagnóstico no sentido de se fomentar a estratégia de atividades produtivas que sejam competitivas do ponto de vista econômico setorial, com isso, pretende-se criar um modelo de gestão de qualidade de serviços local. Mas para isso, precisa-se identificar e observar quais as ferramentas aplicáveis à esse objeto de estudo, então o referencial deste projeto será o modelo elaborado por Pereira (2013) que propõe ações da economia regional em contexto-ação-rede, inicialmente recortado para o contexto.

A rede consiste em ações de empresas inter-relacionadas no contexto produtivo regional que conjuntamente desenvolvem espaços para interação compartilhado, confiança e alcançar capital relacional. Holisticamente à esse processo têm-se ainda a questão de ação dos atores interempresariais que de forma coordenada fomentam conhecimento e alcançam a competitividade por meio da especialização das atividades complementares. Por fim, inseridos na efervescência deste contexto, entram políticas públicas e atuações pontuais para organização do setor.

Conforme a proposição do modelo, que servirá de referência para o projeto, a consolidação do processo de governança do arranjo, é possível graças ao desenvolvimento da produção, especialização da cadeia, complementaridade das atividades produtivas e coordenação das atividades. As pessoas, devido a suas raízes familiares e ao enraizamento social, interagem entre si, trocando informações, gerando conhecimento tácito, mas para isso é necessário haver senso de pertencimento, que consiste em comunicações claras sobre o que de fato é esse sistema no qual estão inseridas.

Soma-se à análise deste contexto, a conceituação do que vem a ser a governança local. A governança é interpretada como o gerenciamento de processos compartilhados, com decisões comuns acerca de políticas públicas e privadas (STOKER, 1998). Segundo Jessop (1998), essa atuação conjunta envolve Estados, mercados e organizações. A combinação de políticas públicas e a gestão privada, estariam diretamente relacionadas à institucionalidade e regras de funcionamento do sistema produtivo. (PETERS; PIERRE, 1998).

Conforme esses elementos da governança, Pereira (2013) desenvolve o modelo, que estuda o processo evolutivo de organização de atividades produtivas em certas localidades. Propõe que a rede consiste em ações de empresas inter-relacionadas no contexto produtivo com espaços de interação compartilhado. Aliado à esse processo têm-se a questão de ação dos atores interempresariais que fomentam conhecimento e alcançam a competitividade por meio da especialização das atividades, inseridos na efervescência deste contexto.

METODOLOGIA:

A pesquisa qualitativa é um tipo de pesquisa utilizado para se realizar levantamentos sociais de realidades dinâmicas e, que muitas vezes não são caracterizados de forma pontual ou que possam ser inferidos para o universo analisado. Ou seja, a pesquisa qualitativa, segundo Marconi e Lakatos (2010) é uma pesquisa que descreve um contexto ou situação específica.

Nesta pesquisa as informações estão sendo tratadas em sua ocorrência, ou seja, estão sendo levantados dados primários para se descrever a realidade amostral do município de Sabará, a partir de seus aparelhos turísticos e atores que compõem as atividades que poderão compor o contexto turístico.

No caso da pesquisa, considera-se que estão sendo amostral não probabilística e, por conveniência de acesso, feito pelos aparelhos turísticos cadastrados na Secretaria Municipal de Turismo e percepções sobre a vocação local e identidade, a partir de entrevistas, percepções, visitas e discussões não estruturadas. Neste contexto, o objeto de análise amostral, os aparelhos turísticos inseridos na classificação histórico-cultural também estão sendo visitados e catalogados, buscando cruzamento histórico e longitudinal, inclusive de narrativas.

A pesquisa, por se tratar, de um estudo de sobre o sistema de serviços, a imagem e a sensibilização sobre a qualidade e práticas estratégicas dos aparelhos turísticos, está sendo desenvolvida como Pesquisa-ação. Segundo Tripp (2005) é um ciclo de levantamento e manipulação de dados no qual se aprimora a prática de investigação pela oscilação sistemática entre o agir no campo da prática e investigar relações de causa-efeito. Como é feito uma processo investigativo cientificamente embasado, planeja-se, implementa-se, descreve-se e avalia-se as mudanças e pode-se melhorar as práticas dos processos de estudo no decorrer do estudo.

Nesse sentido, como se tenciona elaborar uma base de dados para classificar, analisar e qualificar os aparelhos turísticos, que poderá servir de referência para o IFMG *campus* Sabará e, com isso possa ser trabalhado instrumentos teórico e aplicados junto à comunidade, por meio de mentorias, cursos de qualificação e profissionalização empresarial. A referência principal do trabalho foi o modelo proposto pela autora Pereira (2013) com o modelo de *Construto de análise de arranjos produtivos*, desenvolvido a partir dos autores Li, Bathelt e Wang (2012), Pitelis (2012)

Tendo em vista que o presente projeto é uma proposição de pesquisa aplicada, que tenciona-se construir um movimento extensionista adjacente, o ciclo de pesquisa-ação foi uma escolha estratégica, que poderá possibilitar diagnósticos, descrevendo a realidade enquanto problema, identificando as variáveis e planejando respostas reais e dinâmicas diante do contexto análogo desenvolvido.

Uma vez que a pesquisa ainda está na fase de investigação ação e está sendo desenvolvida de forma processual e sistematizada, conforme as variáveis do construto elaboradas para a pesquisa, pretende-se continuar com o levantamento de dados primários e, com uma pesquisa exploratória descritiva, entrevistando novos atores locais, utilizando questionários semiestruturados aplicados à amostra. Com base nesses levantamentos primários, está sendo organizado um grupo focal segmentado por pontos de análise a serem melhores definidos e, esse grupo focal passará pelo processo de intervenção pontual qualitativa e simulações de cenário.

A questão é que, como a pesquisa-ação requer ação participativa e coletiva, tanto nas áreas da prática quanto da pesquisa, em maior ou menor medida. Assim essa pesquisa terá características tanto da prática rotineira quanto da pesquisa científica, não sabe-se ao certo quais serão os métodos posteriores a serem utilizados. Consoante à essa forma flexível e dinâmica de investigação e construção de uma realidade organizacional, ao final do projeto deseja-se que o relatório seja construído na abordagem de estudos de caso de Yin (2005), o que este trabalho defende é que será necessário uma flexibilização das escolhas metodológicas para que se consiga traçar o melhor cenário de análise do sistema de serviços que seja abrangente, e por isso, considera-se que estes métodos de pesquisa descritos poderão ampliar-se a medida que forem feitas as investigações-ação.

Os dados atuais ainda estão sendo compilados, organizados e tratados para se elaborar o relatório final da pesquisa.

RESULTADOS E DISCUSSÕES:

A presente pesquisa trabalha os aspectos do contexto e a qualificação, a partir da análise criteriosa, dos aparelhos turísticos presentes em Sabará. Primeiramente foram consideradas três premissas iniciais de se pensar a atividade turística, com hipótese de serem de turismo: histórico, religioso ou cultural.

O turismo histórico é focado nos aspectos patrimoniais e de espaços que relacionam o passado ao presente, apontando traços da cultura local, a partir de sua construção histórica material. Nesse sentido, o município de Sabará tem uma vastidão de aparelhos históricos, como igrejas, casarões, praças, monumentos, entre outros.

O patrimônio histórico material é composto por casarões, solários, igrejas e obras de arte, praças e fontes. Aliado à historicidade, própria do estado de Minas Gerais, correlaciona-se o turismo histórico ao religioso, devido às igrejas e práticas religiosas, do período que marcou a urbanização das cidades históricas, com a presença dos jesuítas, e à herança de manifestações como procissões, quermesses, apontamentos sagrados e sincretismo das datas comemorativas,

O patrimônio imaterial, tão rico quanto o material, é composto por recursos gastronômicos que são o Orapronobis e a Jabuticaba, o artesanato com a renda turca e a palma barroca e, as manifestações religiosas, como a semana santa e outras festividades. Nesse ponto, seria a categorização de turismo cultural, que compreende referências significativas desta sociedade com destaque aos bens intangíveis que complementam aos tangíveis. Apesar de haver uma vastidão de elementos culturais presentes e, que marcam a formação cultural do município, eles não têm um destaque na organização sociocultural do município, ou seja, não tem um senso de pertencimento e organização produtiva a ponto de conseguirem ser convertidos em uma atividade econômica relevante.

O patrimônio natural é também um aspecto do turismo que tem sido explorado que é composto pelo conjunto paisagístico da Pedra rachada e outras trilhas que podem ser híbridas, que são rotas ecológicas alternativas que culminam em patrimônios históricos material, por exemplo: Parque Natural Municipal Chácara do Lessa, o Parque Eco pedagógico Quinta dos Cristais e o Bosque Alfredo Machado.

Para convergir uma experiência turística integrada aos aspectos materiais e imateriais, compostos pelos recursos históricos, religiosos, culturais e naturais, caberia a identificação de um plano diretor e de um roteiro turístico qualificando a atividade setorial como um produto turístico.

O patrimônio material turístico de Sabará é vasto e identificado há muito tempo, são mapeados e identificados, no próprio site da prefeitura e por organização da sociedade civil e empresarial há registros de algo que se aproxima de um *rascunho* de produto turístico. Contudo, para constituir um produto turístico qualificado, precisaria haver uma estruturação dos conjuntos atrativos, equipamentos e serviços turísticos de qualidade, para que o *ticket* médio do visitante aumente. Caberia organizá-lo e gerar valor agregado para que haja lucratividade, para isso precisa ser estruturada a qualidade dos serviços, com ações pontuais de gestão da qualidade e melhoria do que pode-se denominar em oferta integrada do serviço turístico de Sabará, que seria um roteiro qualificado de visitas, serviços de alimentação e gastronomia, integração de comércios de artesanatos, entre outros elementos de apoio ao serviço. (ZEITHAML e BITNER, 2003)

Está claro que Sabará tem vocação local turística, mas essa é pouco qualificada, ou seja, seus recursos turísticos não corroboram para se considerar que há qualidade dos serviços e o patrimônio material não tem uma organização que permita ações turísticas atrativas e qualificadas. (GRÖNROOS, 2003; FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2005).

O que se tem são ações pontuais, desarticuladas e descontínuas. Não tem-se ações de apoio e colaborativas para consolidação e validação de uma atividade turística respaldadas pelos conceitos estratégicos, minimamente aceitáveis. Faltam ações de planejamento e ordenamento das ações humanas para se estruturar o contexto local turístico. Também deveriam ser pensadas e organizadas facilidades e equipamentos efetivos e integrais.

Mas para isso, precisariam ser trabalhados elementos de senso de pertencimento local, por meio da cristalização das relações da comunidade e fomento ao interesse da história e cultura local. Para se

desenvolver essa efervescência social, econômica e cultural, é importante estruturar de forma profissional o Plano diretor turístico com ações específicas para qualificação, capacitação e desenvolvimento profissionalizante da sociedade para consolidar uma narrativa envolvente e coesa.

Ao que se refere às políticas públicas para fomento dessas atividades, novamente têm-se a fragilidade técnico-profissional no desenvolvimento do contexto turístico do Município. De maneira tangível, tem-se problemas estruturais na urbanização, na preservação do meio ambiente (principalmente no problema de transbordamento da calha do rio), a falta de um plano diretor turístico efetivo e abrangente e a divulgação de um roteiro turístico que contemple um canal turístico satisfatório.

Tudo isso é permeado pela realidade socioeconômica de baixa qualificação profissional, com a baixa apropriação da cultural local e sua valorização e, entendimento e incentivo de economias de subsistência que levem ao cooperativismo das atividades setoriais de artesanato.

CONCLUSÕES:

A análise da pesquisa apresenta-se de forma preliminar, pois ainda está sendo desenvolvida e, o processo de pesquisa ainda está sendo desdobrado para estruturar a base de dados, para se ter uma conclusão mais abrangente, precisaria ter terminado todo o processo de levantamento de dados primários.

Com as análises desenvolvidas até o momento, pode-se perceber que faltam ações e políticas públicas estruturadas para promover qualificação dos produtos turísticos, com profissionalização de guias para o roteiro turístico e integridade da experiência no momento de serviço.

A fragilidade de políticas públicas com a estrutura urbana também merece destaque. Devido ao momento climático de extremos a cidade a calha do rio tem causado sérios danos materiais e sociais, com constantes inundações e, isso têm causado uma imagem negativa ao município e prejudicado acessos urbanos que dão acesso aos recursos materiais históricos. Além disso, os indicadores sociais de baixo indicador de desenvolvimento humano e, conseqüentemente vulnerabilidade social, tem afetado a urbanização do município, que demanda uma estruturação arquitetônica.

Outro aspecto que precisa ser trabalhando são aspectos educativos e culturais para um senso de pertencimento social em relação ao município, com projetos de associativismo e cooperativismo de recursos turísticos, como a qualidade dos serviços hoteleiros, restaurantes/gastronomia e de comércio de artesanatos.

A atuação do IFMG *campus* Sabará como agente local para fomento à capacitação e atuação no sentido de estruturar um possível arranjo, convergindo dados e atuando com cursos de curta duração voltados para a área turística.

Tem sido construída uma base de dados e conteúdos textuais e gráficos para mapeamento do contexto e, construir essa base de dados democrática e acessível.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J. **Administração de serviços – operações, estratégia e tecnologia da informação**. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

GRÖNROOS, C. **Marketing: Gerenciamento e serviços**. 2 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

JESSOP, B.; **A Globalização e o Estado Nacional**. Crítica Marxista, n. 7, 1998.

LI, P. F.; BATHELT, H. WANG, J. **Network Dynamics and Cluster Evolution: Different Trajectories in the Aluminum Extrusion Industry in Dali, China**. Journal of Economic Geography, v. 12, n. 1, p. 127-155, 2012.

MARCONI, M. de A; LAKATOS, E.M. **Metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 5.ed., 2010.

PEREIRA, C. C. de P.; **Arranjo produtivo de gemas e artéfactos de pedras dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri: análise da trajetória e components de governança**. 2013. 257f. Tese (Doutorado em Administração) – Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, Programa de Pós-Graduação em Administração. Disponível em: <http://www.biblioteca.pucminas.br/teses/Administracao_PereiraCCP_1.pdf> Acesso em: 15 fev. 2022

PETERS, B. G.; PIERRE, J.; **Governance Without Government? Rethinking public administration**. Journal of Public Administration Research and Theory. v. 8, n. 2, 1998.

PITELIS, C. Clusters. **Entrepreneurial ecosystem co-creation, and appropriability: a conceptual framework**. Industrial and Corporate Change. Oxford Journal. Advance Access published, v. 21, n. 4, p. 1-30, 2012.

STOKER, G.; **Governance as theory: five propositions**. International Social Science Journal, v. 50, n. 1, p. 17-28, 1998.

TRIPP, D. **Pesquisa-ação: uma introdução metodológica**. Educação e Pesquisa, v. 31, n. 3, p. 443-466, 2005.

YIN, R. **Estudo de Caso: planejamento e métodos**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

ZEITHAML, V. A.; BITNER, M. J. **Marketing de Serviços: A Empresa com Foco no Cliente**. 2 ed. Porto Alegre: Bookman, 2003.