



# **COSTA RICA**

## **SEM INGREDIENTES ARTIFICIAIS**

**RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA**

**MAIO 2005**



# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA



### Ministério do Turismo

**Walfrido dos Mares Guia**, ministro de Estado

### Instituto Brasileiro de Turismo - Embratur

**Eduardo Sanovicz**, presidente

### Diretoria de Turismo de Lazer e Incentivo

**Airton Nogueira Pereira Jr.**, diretor

### Gerência de Segmentação e Produtos

**Vitor Iglezias Cid**, gerente

### Equipe Técnica

**Célia Borges Holanda**

**Fátima de Paula Pinto**

**Marcelo Henrique Amorim Abreu**

### Consultora Técnica

**Jaqueline Gil**, consultora técnica

[jaqueline.gil@embratur.gov.br](mailto:jaqueline.gil@embratur.gov.br)

### Sebrae

### Serviço Bras. de Apoio às Micro e Pequenas Empresas

**Paulo Tarciso Okamoto**, presidente

### Diretoria de Administração e Finanças

**Cezar Acosta Rech**, diretor

### Diretoria Técnica

**Luiz Carlos Barbosa**, diretor

### Gerência da Unidade de Desenvolvimento Setorial

**Vinícius Nobre Lages**, gerente

### Equipe Técnica

**Daniela Bitencourt**

**Dival Schmidt**

**Ilma Ordine Lopes**

**Germana Barros Magalhães**

**Elisângela Barros Silva**, consultora técnica

### Elaboração do Projeto Conceitual

Tour Líder na Viagem à Costa Rica

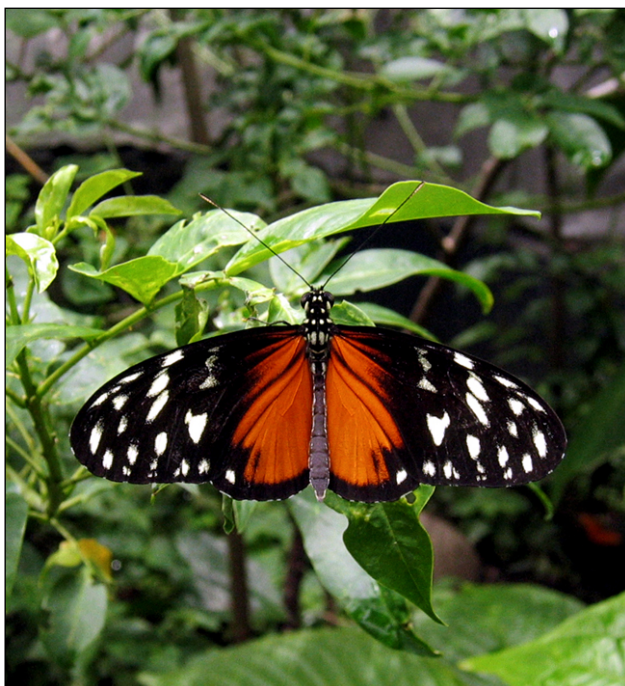
### Instituto EcoBrasil, Albatroz Planejamento

**Roberto M. F. Mourão**, consultor

[roberto@albatroz.eco.br](mailto:roberto@albatroz.eco.br)



## 1. Introdução



### **Pura Vida!**

**Pura Vida!** expressão ouvida por toda a Costa Rica, que mescla cumprimento com boas-vindas, simboliza a principal característica que encontramos ao visitar o país: a hospitalidade.

Um dos destinos ecoturísticos mais famosos do planeta, onde a evolução ocorreu para melhor, a Costa Rica, no coração da América Central, pode ser tomada como paradigma de qualidade operacional e uso adequado dos recursos naturais para o desenvolvimento de produtos turísticos.

Sabendo-se que, em geral, o perfil da clientela muda, flutuando em função do tempo, na medida em que o destino “amadurece”, o fluxo aumenta na medida que se introduz infraestruturas e equipamentos adequados, quando bons serviços e produtos ocorrem e são “reciclados” periodicamente, como pode diminuir caso a melhoria de qualidade ou “amadurecimento” não ocorra.

Deve-se respeitar este destino, que até a década de 80 era tido como “Sol & Mar” e onde atualmente 3 em cada 4 turista visitam pelo menos uma área protegida, governamental ou particular.

A evolução do ecoturismo na Costa Rica teve por base no uso do conhecimento científico para o turismo, onde os “visitantes pioneiros” eram cientistas, seduzidos pelo fato do país desfrutar de excelente reputação quanto a biodiversidade e qualidade de seus recursos naturais, atraindo um número sempre crescente de pesquisadores estrangeiros.

## 1. Introdução

Além de facilidades para pesquisar, estes “viajantes profissionais” criaram uma demanda por serviços de hospedagem, alimentação, transporte, guias e assistentes, de forma que os primeiros serviços começaram a aparecer, embora de forma básica e familiar, gerando benefícios para comunidades das áreas rurais.

Um fator importante a se considerar para o desenvolvimento do destino Costa Rica foi o interesse da sociedade mundial pelas questões ambientais a partir dos anos 80, potencializado na década seguinte com a realização da Rio-92, coincidindo com enorme fluxo de informação relativo à riqueza natural do país.

No início da década de 80, a mídia deu destaque à Costa Rica, por meio dos diversos e melhores meios de comunicação, atraindo um novo segmento do mercado: os conservacionistas e ecologistas. Estes segmentos incluíam organizações e indivíduos com bom conhecimento de assuntos ambientais, com interesses em temas muito específicos da fauna e da flora.

Esta nova clientela exigiu instalações mais organizadas, ainda que simples ou rústicas. Neste momento de desenvolvimento, começaram a surgir pequenos hotéis, denominados “lodges”, construídos próximos a áreas próximas a parques nacionais e de outras áreas protegidas. Neste contexto, os destinos Monteverde e Manuel Antônio Carrillo participaram como áreas embrionárias no processo de desenvolvimento.

Operadores de turismo começaram a oferecer novas modalidades de transporte e serviços, guias naturalistas, folhetos e manuais

informativos, lista de aves etc. Algumas das infraestruturas de hospedagem foram melhoradas e a divulgação “boca-a-boca”, a melhor e mais confiável ferramenta de promoção, atraiu outros públicos-alvo: os estudantes, com interesse de complementar seus estudos com experiências *in situ*, e os mochileiros.

A Costa Rica alcançou uma posição importante como destino de qualidade em turismo de natureza e as principais agências e operadoras estrangeiras começaram a promover o destino para suas clientelas. Com o poder da promoção do boca-a-boca, atraiu-se novos públicos: as pessoas com um interesse na natureza ou curiosas sobre novos produtos e destinos (turistas) e, a partir deste ponto o rápido crescimento dos grupos familiares.

### **Dinâmica de Evolução da Clientela na Costa Rica**

**Cientistas**, com conhecimentoS e interesses especiais



**Imprensa**, motivada pelos grupos prévios



**Ambientalistas**, com interesse amplo na questão ambiental



**Estudantes**, com interesses específicos e gerais



**Turistas**, com pouco ou nenhum conhecimento ambiental



**Ecoturistas**, com conhecimento da questão ambiental

# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA



### 1. Introdução

A evolução do perfil de consumidor gerou mudanças importantes em serviços, atrações e atividades e, finalmente, nos tipos de projetos desenvolvidos e implementados, que atualmente mesclam natureza, esportes e aventura (leve).

Não obstante, vale mencionar que estas mudanças nada são além de um reflexo da dinâmica que caracteriza a indústria turística e que deve ser observado, analisado, ajustado e aplicado no Brasil, que por sua dimensão continental, quase 170 vezes maior que a Costa Rica, deverá requerer um esforço proporcionalmente maior.

Na viagem de benchmarking realizada, foi possível observar pontos fortes que induzem crescentes fluxos de visitantes, entre outros:

- sua localização geográfica;
- a atmosfera de paz, liberdade e democracia;
- (ainda) não ser destino de turismo de massa;
- bons serviços básicos - saúde, educação, comunicações;
- hospitalidade - interação/intercâmbio cultural;
- diversidade de ecossistemas em território pequeno, com estradas de acesso;
- uma grande variedade de produtos e atividades: observação da natureza, caminhadas, rafting etc.

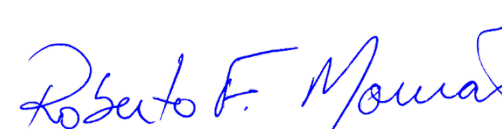
Como consequência, o turismo se tornou a principal fonte de receita internacional, superando a exportação de frutas. Estes produtos não tradicionais incorporaram uma mudança social e econômica importante: o país passou de ser predominantemente agrícola para se tornar prestador de serviços.

A Costa Rica tem um sistema de áreas protegidas de cerca de 25% de seu território, contribuindo para o sucesso do destino, porém com algumas áreas enfrentando significantes aumentos na visitação em curtos períodos, com consequente impacto negativo na visitação e na falta de infraestrutura adequada.

Deve-se considerar que parte da atual estratégia governamental é fomentar a participação cada vez maior por parte do setor privado e das comunidades no esforço de conservação e geração de emprego e renda por meio do turismo, com constante monitoramento e avaliação dos setores envolvidos e a equitativa distribuição dos benefícios gerados.

As experiências vividas pelo grupo de empresários brasileiros nesta viagem técnica à Costa Rica tiveram um ingrediente determinante de sucesso: a condução profissional, calorosa e enriquecedora de consultora **Ana Báez**, respeitada e experiente especialista, que participou desde o início, no planejamento e escolha de lugares e produtos da visita, que, generosamente, compartilhou seus conhecimentos, contribuindo fundamentalmente para o sucesso de nossa missão.

**Pura Vida !!!**

  
**Roberto M.F. Mourão**  
consultor, tour líder

## 2. Projeto Benchmarking



### Histórico

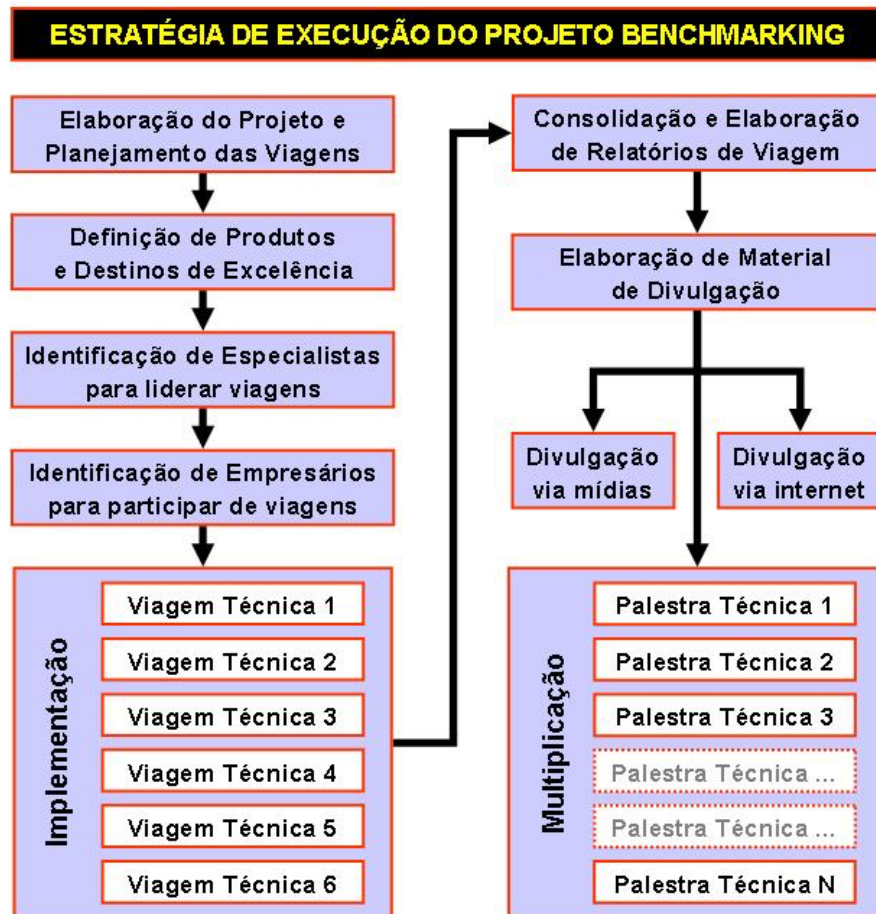
O projeto “**Excelência em Turismo**” teve sua concepção e desenvolvimento iniciados em agosto de 2004, por iniciativa do **Instituto Brasileiro de Turismo - Embratur**, do **Ministério do Turismo**, por meio da **Diretoria de Turismo de Lazer e Incentivo**.

Orientados pelos Srs. Airton Nogueira Pereira Jr., diretor de Turismo de Lazer e Incentivo, e Vitor Iglezias Cid, gerente de Segmentação e Produtos, Jaqueline Gil, consultora técnica e Roberto M.F. Mourão, consultor, do Instituto EcoBrasil, deram início à modelagem e desenvolvimento da proposta de projeto para apresentação a potenciais parceiros e executor, apoiados pela equipe Embratur.

Uma vez definido, o projeto foi apresentado ao **Sebrae Nacional**, que aceitou a parceria e definiu-se a **Associação Brasileira das Operadoras de Turismo - Braztoa** como parceiro-executor.

# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA



### Objetivo Geral do Projeto

O projeto contempla a organização de viagens técnicas para a observação das melhores práticas turísticas, reconhecidas internacionalmente, nas áreas ambientais e socioculturais, sob o ponto de vista estratégico e operacional, visando o aprimoramento dos serviços, a qualidade e a competitividade dos produtos turísticos brasileiros, em especial nos segmentos ecoturismo, aventura, mergulho, pesca esportiva e cultura.

### Objetivos específicos

- Conhecer as experiências de 6 (seis) destinos turísticos de excelência, com reconhecimento internacional, sendo:
  - 2 destinos de ecoturismo - Costa Rica e Peru
  - 1 destino de turismo de aventura - Nova Zelândia
  - 1 destino de turismo de pesca esportiva - Argentina
  - 1 destino de turismo de mergulho - México
  - 1 destino de turismo cultural - Espanha
- Sistematizar as informações e aprendizado por meio da elaboração de relatórios técnicos.
- Multiplicar os resultados e conhecimentos adquiridos na viagem, bem como a análise estratégica do aprendizado, por meio eletrônico, seminários e materiais impressos específicos.

# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA



### Viagens Técnicas - Operação

Estabeleceu-se o compromisso com os participantes das viagens em contribuir com os consultores, no seu retorno, na elaboração dos relatórios e na multiplicação do conhecimento adquirido por meio de material técnico produzido a partir das experiências e práticas observadas nas viagens.

As seis Viagens Técnicas, a serem executadas pela Braztoa, estão distribuídas da seguinte forma:

- 12 profissionais/empresários, especialista no tema da viagem,
- 03 gestores públicos (Embratur / Ministério do Turismo)
- 01 representante Braztoa
- 01 consultor técnico (líder do grupo) nacional
- 01 consultor internacional, especialista, do país-destino.

### Viagens Técnicas - Atividades

Estão previstas atividades antes, durante e após as viagens:

#### ▪ Antes

- Pesquisa de destinos-referência para a escolha das viagens técnicas, de acordo com a determinação técnica da Embratur, Sebrae e Braztoa;
- Pesquisa e identificação de consultores especializados brasileiros e internacionais para acompanhar e liderar os grupos de viagem;
- Definição dos produtos e destinos a serem visitados. Elaboração de logística das viagens;

#### ▪ Durante

- Visitas técnicas e atendimento à reuniões e palestras específicas;
- Coleta de informações técnicas e elaboração de relatórios de campo;
- Captura de imagens para registro;
- Interação com governo, empresários e comunidade dos destinos visitados;

#### ▪ Depois

- Consolidação dos relatórios técnicos das visitas;
- Preparação de material de divulgação (mídias diversas);
- Realização de reuniões, encontros, oficinas e/ou palestras para multiplicação dos resultados.
- Acompanhamento para averiguação de melhorias nos destinos turísticos brasileiros participantes das visitas.



## **Benchmarking na Prática**

**Benchmarking**, termo originalmente usado em cartografia, é entendido como “**nível de referência**” ou “**referencial**” (como a marca do alto nível das águas em uma represa, p.ex.).

Benchmarking mede o desempenho, em termos de números, velocidade, distância, etc. Trata-se de um processo dinâmico de desenvolvimento de práticas específicas para um desempenho de alta qualidade, aplicação e subsequente avaliação.

O processo de estabelecer níveis ou indicadores de excelência resume-se em medir sistematicamente o desempenho de seu empreendimento, processo industrial ou operação, tomando como referência o desempenho de outros com reconhecida eficiência e eficácia, que se traduz em experiências exitosas.

A adoção de critérios de “boas ou melhores práticas” é uma forma de melhoria contínua de desempenho, modificando e aprimorando processos organizacionais usuais e motivando equipes por meio de exemplos bem-sucedidos para fomentar a busca de qualidade e competitividade.

Em essência, benchmarking é um processo de identificação, assimilação e de adaptação de “boas ou melhores práticas” que estão sendo usadas em situações similares por organizações e que podem vir a melhorar o desempenho de processos.

*"Benchmarking é o processo por meio do qual uma empresa adota e/ou aperfeiçoa os melhores desempenhos de outras empresas em determinada atividade".*

*Dicionário Aurélio*

*"Benchmarking é o processo de identificar, aprendendo, e adaptando práticas excelentes e processos de qualquer organização, em qualquer lugar no mundo, para ajudar uma organização ou empresa a melhorar seu desempenho".*

*The American Productivity & Quality Center*

# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA



### Implementação de projetos de Benchmarking

Para se implantar um processo de benchmarking, deve-se:

- Identificar experiências e casos que sirvam de comparativo, para determinar o referencial de nível;
- Determinar quais informações são necessárias e relevantes, planejando e executando inventários.

### Sugestões implementação de um projeto de Benchmarking

- Benchmarking deve ser implementado com a certeza do apoio dos gestores da organização, conscientes e comprometidos com o desafio do benchmarking.
- Benchmarking deve ser simultaneamente trabalhado em termos de tempo e recursos disponíveis: ambientais, culturais, financeiros e humanos.
- Num processo de melhoria é importante contar com participantes que tenham experiência em benchmarking.
- Coordenadores e grupos de trabalho devem discutir como suas experiências prévias ou as de terceiros, que servirão de referência, podem ser adaptadas ao processo em implementação.
- Nas visitas técnicas, além do grupo de trabalho, devem ser incluídas as pessoas que serão responsáveis pela implementação de mudanças.
- É importante detalhar o plano de ação, os métodos para identificar e contabilizar as melhorias, avaliações, ajustes e o monitoramento contínuo do processo.

### Fontes de Informações para Benchmarking

Informações sobre boas ou melhores práticas para subsidiar processos de benchmarking podem vir de várias fontes.

As mais importantes vêm de clientes e fornecedores de serviços e produtos que geralmente enxergam melhor os problemas ou oportunidades do que alguém de dentro da organização. Entrevistas e relatórios de clientes e fornecedores podem gerar idéias surpreendentes para resolver problemas específicos.

Uma forma de atualizar e otimizar "Melhores Práticas" consiste em visitas técnicas a empreendimentos ou projetos de outras organizações. Muito se aprende com os sucessos e, sobretudo, com os fracassos.

O ponto alto dos estudos de caso são as lições aprendidas e a troca de informações - um rico manancial de aprendizado e aprimoramento.

Associações profissionais e cooperativas de serviços e produção são também uma rica fonte de informações e estratégias. As relações interempresariais são excelentes formas de manter-se atualizado.

# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA



### Boas ou Melhores Práticas

Em essência, "Boas e Melhores Práticas" são formas ideais para executar um processo ou operação. São os meios pelos quais organizações e empresas líderes alcançam alto desempenho e servem como metas para organizações que almejam atingir níveis de excelência.

Como "Boas Práticas" entende-se os requisitos mínimos para se atingir a qualidade de desenvolvimento ou fabricação de um produto ou de processo. Como, por exemplo, o atendimento às normas para certificação em turismo sustentável.

Já "Melhores Práticas", referência para processos de benchmarking, são as práticas que levam a se atingir patamares de excelência, acima dos requisitos mínimos das "Boas Práticas", muitas vezes justificando destaque ou prêmios para empresas ou organizações que as atingem.

No caso do Turismo, cada processo de desenvolvimento turístico é diferente de outro sob o ponto de vista:

- ambiental
- cultural
- geográfico
- legal
- político
- social
- tecnológico

Deve-se considerar que empresas ou organizações têm suas próprias metas, oportunidades e restrições. Além disso, "Melhores Práticas" dependem da fase de desenvolvimento em que cada organização se encontra e essas práticas mudam à medida que a organização avança na busca da qualidade e excelência.



Não existe um único processo de "melhores práticas" e não há nenhum conjunto de "melhores práticas" que funcione para todos os lugares o tempo todo.

# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA



### Critérios de Seleção dos Participantes

#### Participantes Brasileiros

- 01 consultor especializado (*tour leader*);
- 03 gestores públicos, indicados pelas instituições apoiadoras;
- 01 representante Braztoa, responsável pela execução geral da visita técnica.
- 12 empresários/profissionais, preferencialmente operadores e eventualmente empresários de empreendimentos turísticos em geral, de acordo com o perfil de cada visita técnica.

#### Participantes Internacionais

- O projeto prevê a participação de 01 (um) consultor especializado local (*tour conductor*), que se responsabilizará pela coordenação das atividades e condução dos participantes no destino, além da participação, conforme a programação da visita, de empresários, operadores, prestadores de serviço e representantes de organizações governamentais e não-governamentais.

#### Processo Seletivo

- Serão analisadas todas as candidaturas devidamente recebidas até o prazo estipulado para cada viagem.
- O comitê formado para o processo seletivo será coordenado pela Braztoa. Também terá como membros os representantes do Sebrae, Embratur e eventuais convidados.
- Os candidatos selecionados serão aqueles que atenderem o maior número e de forma satisfatória, os critérios pré-estabelecidos.

### Pré-requisitos / Responsabilidades dos Participantes

A empresa interessada em participar das visitas técnicas, por meio de seu representante, será avaliada e selecionada a partir dos seguintes pré-requisitos:

- Estar cadastrada no Ministério do Turismo;
- Ter sede e atuar nos destinos e segmentos turísticos identificados pelo projeto, de acordo com cada viagem.
- Será considerado critério de proporcionalidade de empresas por destino, de acordo com projetos x regiões x tipologias turísticas relacionadas a cada uma das visitas técnicas.
- Ter ao menos 03 anos de existência e comprovação de atuação profissional;
- Comprovar capacitação para recepção de turistas estrangeiros.
- Apresentar carta de referência e/ou de comprovação de trabalhos realizados, emitidas por entidades representativas do turismo, associações de classe, Sebrae Estadual ou Governo Municipal, Estadual ou Federal;
- Se for Operadora de Viagens e Turismo: Comprovar no mínimo 50% do faturamento da empresa referente à prática de turismo receptivo. Deve ser preferencialmente especializada no segmento ou nicho de mercado tema da visita, comprovados por no mínimo 50% de seus produtos e serviços oferecidos.
- Análise de portfolio e tarifário da empresa, bem como do *Curriculum Vitae* do seu representante.
- O candidato a participação na visita técnica deverá assinar e enviar o Termo de Adesão ao Projeto Excelência em Turismo: Aprendendo com as Melhores Práticas Internacionais;
- Os critérios de seleção terão pesos diferenciados.

# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA



### Primeira Viagem Técnica

Destino: **Costa Rica**

Tema Principal: **Ecoturismo**



# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA



### Recomendações aos participantes

- O participante da viagem técnica deverá ter preferencialmente bons conhecimentos e fluência no idioma do país visitado;
- O participante deverá ter grande interesse e assumir comprometimento em multiplicar o conhecimento quando do seu retorno ao Brasil, por meio das oficinas que serão realizadas.

### PARTICIPANTES DA VIAGEM TÉCNICA À COSTA RICA<sup>1</sup>

Participantes	Organização	Destinos	UF	Telefones	E-Mails
1. Ana Cláudia Aveline	Caá-Ete	Porto Alegre	RS	51 3338-3323	<a href="mailto:reservas@pedraafiada.com.br">reservas@pedraafiada.com.br</a>
2. Carlos Augusto Cunha	Itacaré ecoturismo	Itacaré	BA	73 3251-3666	<a href="mailto:iecotur@uol.com.br">iecotur@uol.com.br</a>
3. Carlos Queiroga de Deus	Cliotur	Paraíba	PB	83 247-4460	<a href="mailto:cliotur@cliotur.com.br">cliotur@cliotur.com.br</a>
4. Claudio Cesar Carneiro	Tamanduá	Bonito	MS	67 255-5000	<a href="mailto:tamandua@tamandua.tur.br">tamandua@tamandua.tur.br</a>
5. Dayan C. Saldanha	Pakaas Lodge	Rondônia	RO	69 3541-3058	<a href="mailto:reservas@pakaas.com.br">reservas@pakaas.com.br</a>
6. Flávio Hauser	Maris Turismo	Pen. Maraú	BA	73 3258-2166	<a href="mailto:isney@maris.com.br">isney@maris.com.br</a>
7. Frederico Costa Tavares	Brasil Aventuras	Serra Cipó	MG	31 3284-9828	<a href="mailto:incoming@brasilaventuras.com.br">incoming@brasilaventuras.com.br</a>
8. Gustavo Chaves Soares	Drena Turismo	Pirenópolis	GO	62 331-3336	<a href="mailto:drena@drena.tur.br">drena@drena.tur.br</a>
9. Luciano Rodrigues Cohen	Korubo	Jalapão	TO	11 3667-5053	<a href="mailto:korubo@uol.com.br">korubo@uol.com.br</a>
10. Marcos V. M. Fontelles	Eco Adventure	Parnaíba	PI	86 323-9595	<a href="mailto:diretoria@eatour.com.br">diretoria@eatour.com.br</a>
11. Maria Ivania dos Santos	Andarporai	Chapada Diamantina	BA	71 3230-8226	<a href="mailto:contato@andarporai.com.br">contato@andarporai.com.br</a>
12. Rodolfo K. Araújo	Sudoeste Turismo	Ilha Grande	RJ	24 3361-5516	<a href="mailto:rodolfo@sudoestesw.com.br">rodolfo@sudoestesw.com.br</a>
13. Jaqueline Gil, consultora, Embratur				61 429-7767	<a href="mailto:jaqueline.gil@embratur.gov.br">jaqueline.gil@embratur.gov.br</a>
14. Mônica Samia, diretora, Braztoa				11 3259-9500	<a href="mailto:monica@braztoa.com.br">monica@braztoa.com.br</a>
15. Roberto M.F. Mourão, consultor nacional, Instituto EcoBrasil				21 2512-8882	<a href="mailto:roberto@ecobrasil.org.br">roberto@ecobrasil.org.br</a>
16. Ana Báez, consultora internacional, Turismo & Conservacion, Costa Rica				+506 487-4483	<a href="mailto:turbaz@racsaco.cr">turbaz@racsaco.cr</a>

<sup>1</sup> também participaram das atividades motoristas e guias da operadora costarricense contratada para a viagem.

## Programação da Viagem à Costa Rica

A viagem técnica à Costa Rica realizou-se no período 13-22 de maio de 2005, tendo ocorrido no dia 12, na sede da Braztoa, em São Paulo, uma reunião de apresentação das responsabilidades programação, participantes, além de outros detalhes da viagem.

Além dos participantes da viagem à Costa Rica, presentes, apresentando o programa Excelência em Turismo:

- **Vinícius Nobre Lages**, gerente de Desenv. Setorial, Sebrae
- **Elisângela Barros Silva**, consultora técnica, Sebrae



Datas	Locais/ Destinos
13 maio, sexta-feira	São Paulo → San José
14 maio, sábado	San Jose → Monteverde
15 maio, domingo	Monteverde
16 maio, segunda-feira	Monteverde → Arenal
17 maio, terça-feira	Arenal → Sarapiquí
18 maio, quarta-feira	Sarapiquí
19 maio, Quinta-feira	Sarapiquí → P.N. Tortuguero
20 maio, sexta-feira	P.N. Tortuguero → San José
21 maio, sábado	San José → São Paulo
22 maio, domingo	São Paulo

### 3. Metodologia

#### Metodologia

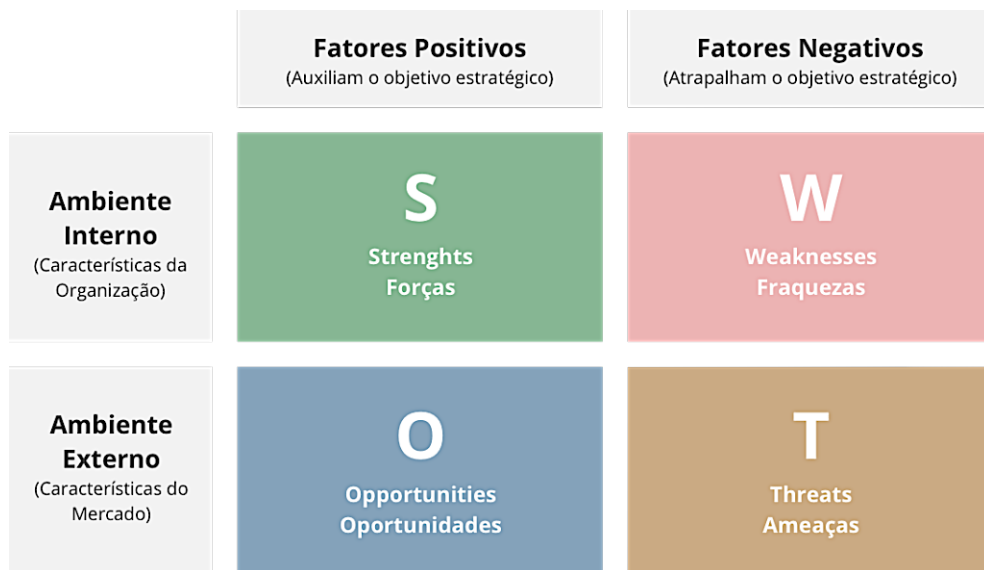
A metodologia empregada consistiu em uma **análise simplificada do método SWOT**, realizada na observação dos destinos e produtos turísticos da Costa Rica pelos empresários participantes, quanto aos aspectos pontos fortes e fracos, com a coordenação técnica dos consultores Ana Báez e Roberto M.F. Mourão, e institucional de Jaqueline Gil e Mônica Samia.

A Análise SWOT é uma ferramenta de gestão muito utilizada por empresas privadas como parte do planejamento estratégico dos negócios.

O termo SWOT vem do idioma inglês e representa as iniciais das palavras *Strengths* (Forças, Pontos Fortes), *Weaknesses* (Fraquezas, Pontos Fracos), *Opportunities* (Oportunidades) e *Threats* (Ameaças).

Como o próprio nome já diz, a idéia central da análise SWOT é avaliar os pontos fortes, os pontos fracos, as oportunidades e as ameaças da organização e do mercado onde ela está atuando.

Esta forma de análise de negócios vem sendo utilizada com muito sucesso por empresas privadas em todo o mundo e, sem dúvida, pode ser uma excelente ferramenta para processos de benchmarking, razão da viagem.





### 5. Análises Comparativas - Brasil x Costa Rica

#### 5.1. Extensões Territoriais

O primeiro aspecto a se comparar entre as duas nações refere-se à extensão territorial.

O Brasil tem cerca de 8,5 milhões de km<sup>2</sup>, enquanto a Costa Rica possui 51 mil Km<sup>2</sup>, uma área pouco maior do que o estado do Espírito Santo ( $\pm$  166 vezes menor).

Se por um lado a dimensão continental do Brasil revela significativa superioridade em diversidade biológica, cultural e de paisagens, cujos recursos naturais e cênicos são matérias-primas para o desenvolvimento de produtos turísticos, por outro lado agrava o acesso aos destinos, tanto pelo custo como pelo tempo de viagem.

Outra questão a se ponderar sob o ponto de vista turístico vis-à-vis diversidade, refere-se à complexidade de se interpretar ambiental e cultural o Brasil para uso como informação turística agravando a enorme carência que o país tem de guias especializados, mão de obra de suma importância para a qualidade da experiência do visitante.



## 5. Análises Comparativas - Brasil x Costa Rica

### 5.2. Análise Comparativa - Dependência Econômica

A importância que um determinado país dá ao turismo pode estar diretamente relacionada com sua dependência econômica da atividade. O **Brasil**, com suas dimensões continentais e rico em recursos naturais, tem sua base econômica bastante diversificada e abrange diversos tipos de atividade econômica e industrial, dentre as principais encontram-se: agricultura, agroindústria, extrativismo, mineração, turismo, serviços, indústrias de transformação, automotiva, aeronáutica, eletrônica, petroquímica e têxtil.

O turismo já é o terceiro produto de exportação na balança comercial brasileira, atrás somente da soja em grão e do minério de ferro<sup>1</sup>. Nos seis primeiros meses de 2005, o setor apresentou um superávit de US\$ 2.125 bilhões, após ter acumulado, por mais de uma década, um déficit de US\$ 22,5 bilhões, mantendo o desempenho do ano passado e de 2003. Já os desembarques de passageiros em vôos nacionais e em vôos internacionais tiveram um crescimento, no primeiro semestre, de 18,6% e 15,3%, respectivamente, em relação ao mesmo período do ano passado.

Com este cenário, a participação do turismo, antes pequena e deficitária comparada com outros setores produtivos, tem chance de ser mais considerada economicamente e por sua contribuição para a visibilidade que ela pode conferir ao Brasil.

<sup>1</sup> Assessoria de Comunicação do Ministério do Turismo, 2005.

A economia da **Costa Rica** é dependente da agricultura (banana e café), turismo e exportações de produtos eletrônicos.

A economia emergiu de uma recessão em 1997 e desde então mostra um crescimento forte. A localização da Costa Rica na América Central dá-lhe um acesso fácil aos mercados norte-americanos, visto que se situa no mesmo fuso horário dos Estados Unidos centrais, e acesso direto por oceano à Europa e à Ásia. Existem isenções fiscais para os investidores que quiserem investir no país.

Com o elevado nível de residentes com curso superior, a Costa Rica é um local de investimento atraente. Várias empresas globais de alta tecnologia já se instalaram no país, como por exemplo a indústria Intel.

Na composição do PIB costarricense, em 2003<sup>2</sup>, a agricultura contribuiu com 8,5%, a indústria 29,4% e serviços, 62,1%, onde se enquadra o turismo, mostrando a dependência da economia da receita do turismo.

Com a economia dependente da receita do turismo, o governo da Costa Rica dá especial atenção ao setor e, em consequência, promove a criação, proteção e conservação de áreas protegidas, sobretudo parques públicos e privados, apesar da grande pressão para o aumento das áreas agrícolas.

<sup>2</sup> fonte: [www2.mre.gov.br/dcc/costa\\_rica.htm](http://www2.mre.gov.br/dcc/costa_rica.htm)

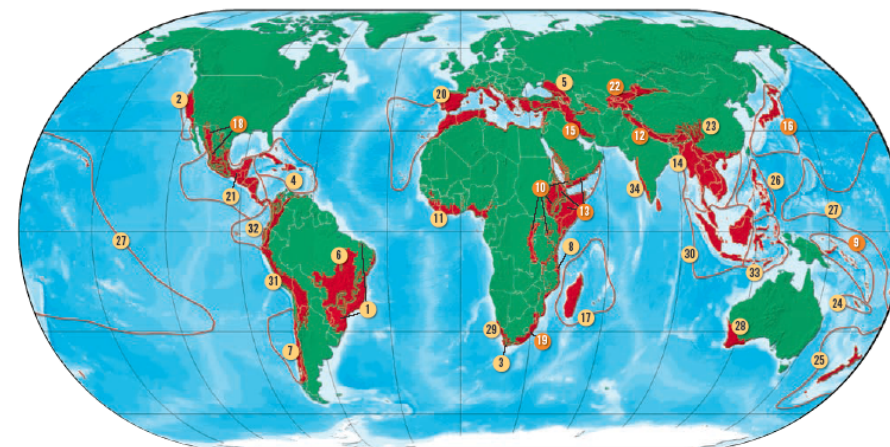
## 5. Análises Comparativas - Brasil x Costa Rica

### 5.3. Análise Comparativa - Diversidade Biológica

Apesar de não ser considerada um “**Hotspot**”<sup>3</sup> de biodiversidade, como o Brasil, a **Costa Rica**, do ponto de vista de observação da natureza, conta com uma eficiente rede de áreas protegidas, públicas e privadas, que oferecem oportunidade de destinos turísticos que atendem às expectativas dos visitantes.

O conceito de Hotspot foi criado em 1988 pelo ecólogo inglês Norman Myers para resolver um dos maiores dilemas dos conservacionistas: “*quais as áreas mais importantes para preservar a biodiversidade na Terra?*”

Myers chamou essas regiões de Hotspots. Hotspot é, portanto, toda área prioritária para conservação, isto é, de rica biodiversidade e ameaçada no mais alto grau. É considerada Hotspot uma área com pelo menos 1.500 espécies endêmicas de plantas e que tenha perdido mais de 3/4 de sua vegetação original. Em 1988, Myers identificou 10 Hotspots mundiais. Ao observar que a biodiversidade não está igualmente distribuída no planeta, Myers procurou identificar quais as regiões que concentravam os mais altos níveis de biodiversidade e onde as ações de conservação seriam mais urgentes.



© Conservation International ([www.biodiversityhotspots.org/xp/hotspots](http://www.biodiversityhotspots.org/xp/hotspots))

<sup>3</sup> Entre 1996-1999, o primatólogo norte-americano Russell Mittermeier, presidente da *Conservation International*, ampliou o trabalho de Myers com uma pesquisa da qual participaram mais de 100 especialistas. Esse trabalho

aumentou para 25 as áreas no planeta consideradas Hotspots. Juntas, elas cobriam apenas 1,4% da superfície terrestre e abrigavam mais de 60% de toda a diversidade animal e vegetal do planeta.

# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA



### 5. Análises Comparativas - Brasil x Costa Rica

A Costa Rica possui pouco mais de 25% de seu território sob alguma categoria de proteção, que aumenta graças ao apoio da iniciativa privada, que cria reservas privadas dedicadas especialmente ao ecoturismo e à pesquisa.

A biodiversidade é um recurso que tem um enorme potencial, seja com fins intelectuais, econômicos ou como instrumento para o desenvolvimento de um país. Associado a recursos culturais, os recursos naturais são fonte de atrativos para o desenvolvimento de produtos turísticos, em especial para os segmentos aventura e de observação da natureza.

Apesar de ser um país relativamente pequeno, Costa Rica possui uma grande riqueza natural. Sabe-se que abriga cerca de 5% das espécies descritas a nível mundial.

No país se encontram descritas mais de 8.500 espécies de plantas, 220 espécies de répteis, 160 espécies de anfíbios, 205 espécies de mamíferos y 857 espécies de aves. Entretanto, a destruição de habitats pelo desmatamento, uso indiscriminado de herbicidas, a caça e o tráfico ilegais de animais silvestre, têm ocasionado o risco e desaparecimento de espécies da fauna e da flora a ponto de comprometer sua sobrevivência.

### BIODIVERSIDADES BRASIL x COSTA RICA

#### QUADRO COMPARATIVO

Grupo	Totais		Endêmicas		Ameaçadas	
	BR	CR	BR	CR	BR	CR
<b>Anfíbios</b>	516	200	294	n.d.	n.d.	84
<b>Aves</b>	1.714	857	191	n.d.	103	87
<b>Mamíferos</b>	544	200	68	n.d.	71	28
<b>Répteis</b>	468	220	172	n.d.	10	35

## 5. Análises Comparativas - Brasil x Costa Rica

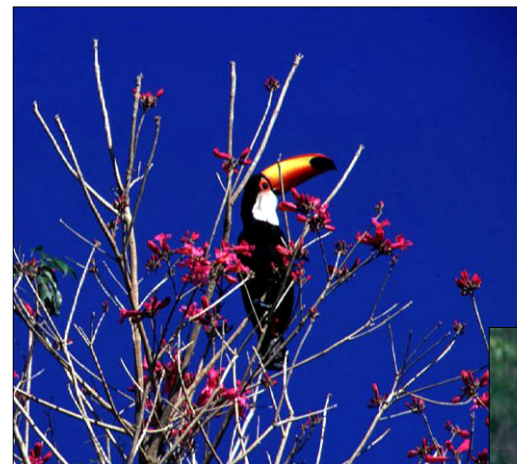
O **Brasil** é considerado um dos 12 países dotados da chamada megadiversidade. Estes, juntos, abrigam 70% da biodiversidade total do planeta.

No entanto, existem 398 espécies de animais terrestres sob risco de extinção no país, entre mamíferos, aves, répteis, anfíbios e insetos, sem contar a fauna aquática, ameaçada pela construção de represas, pela destruição de matas e manguezais e pela poluição de rios e áreas costeiras. Além disso, estima-se que o tráfico retire da natureza, anualmente, cerca de 38 milhões de animais, em todo o mundo.

No Brasil, as aves são as mais cobiçadas por traficantes de animais, principalmente araras, tucanos, papagaios e emas, que representaram 82% dos animais apreendidos entre 1999 e 2000. Mas tartarugas, jabutis e serpentes também são alvo de caçadores e contrabandistas, já que a cotação internacional do veneno de cobra varia de 400 a 30 mil dólares por grama.

Para se fazer uso desta diversidade faunística para uso turístico nos mercados nacional e internacional, precisamos, a exemplo da Costa Rica:

1. ter acesso, transformar e disponibilizar informações científicas sobre fauna e flora para o uso no desenvolvimento de produtos turísticos;
2. sensibilizar, formar e treinar guias naturalistas bilíngües, em especial no idioma inglês.



© Programa MPE EcoBrasil, 2002

## 5. Análises Comparativas - Brasil x Costa Rica

### 5.4. Análise Comparativa - Observação de Aves

A Costa Rica reúne os principais fatores indutores de fluxos de observadores de natureza, em especial aves:

1. **Aves interessantes** ("good birds"): raras, endêmicas, belas, especialmente quando "avistáveis";
2. **Informações:** listas de aves, publicações e guias de campo, informações sobre sazonalidade e diversidade de habitats, guias naturalistas bilíngues e mateiros que conhecem aves e as podem identificar;
3. **Condições de acesso a habitats:** um eficiente sistema de comunicação, estradas, caminhos, trilhas, torres e passarelas de copada, veículos, embarcações, aeronaves etc.;
4. **Infraestrutura e facilidades:** alojamentos apropriados à clientela (sobretudo no caso de locais remotos), alimentos e bebidas de qualidade, sanitários, abrigos (*blinds*) sombreados e protegidos de insetos para observação.

Um dos mais importantes avanços da atividade de observação de aves em anos recentes foi sua difusão, literalmente para todos os cantos do planeta, para avistagem de "novas" aves.

Observadores verdadeiros ou "*birders*", como eles preferem ser chamados, são bem conhecidos por suportar qualquer sofrimento para somar mais uma ave para suas listas de avistagem (o que é conhecido como "*lifer*", expressão originada das listas de avistagem, do inglês - "*life list*").

Viagens para observação de aves são vistas atualmente como um segmento bem definido de turismo, por alguns considerado ou confundido com ecoturismo<sup>4</sup>, consistindo em "*peças visitando áreas naturais pouco impactadas ou degradadas, com o objetivo de observar e "coleccionar" aves em seus habitats originais*"<sup>5</sup>.



Esta atividade tem sido considerada um importante componente econômico, sustentável quando adequadamente operado, com benefícios socioeconômicos para comunidades locais, tanto em países desenvolvidos como para aqueles em desenvolvimento.

Como também tem contribuído para a conservação de áreas naturais com relevante diversidade e/ou quantidade de sua avifauna, o que faz da atividade um importante e dinâmica ferramenta de conservação da natureza e de fomento ao desenvolvimento sustentável.

<sup>4</sup> para saber mais sobre ecoturismo, turismo sustentável ou segmentação turística, sugerimos visitar o website [www.ecobrasil.org.br](http://www.ecobrasil.org.br).

<sup>5</sup> Hector Ceballos-Lascuráin, 1998

# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

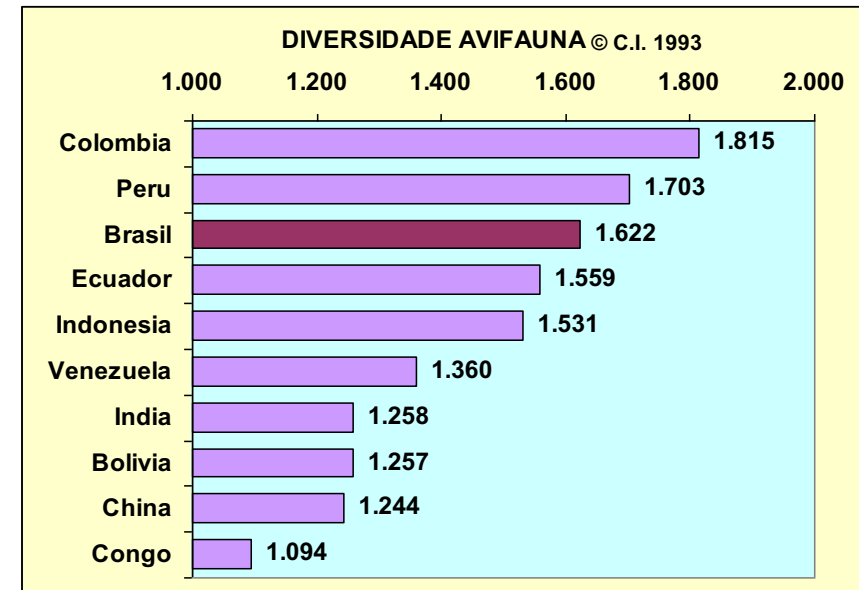
## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA



### 5. Análises Comparativas - Brasil x Costa Rica

No **Brasil**, temos um longo caminho pela frente para sermos considerados um “verdadeiro” destino confiável de observação de aves. Não que não tenhamos matéria prima, muito pelo contrário, esta é farta e variada. Nossos pontos fracos são: a carência de guias naturalistas (bilíngües) experientes e informação científica disponível e adequada para uso em birdwatching.

Segundo a *Conservation International*<sup>6</sup>, o Brasil está em terceiro lugar dentre os dez países de maior diversidade de aves do planeta, dos quais, seis estão na América do Sul.



A América do Sul é conhecido por ornitólogos e *birders* como o continente das aves, possuindo cerca de 30% das aves do planeta, estimadas em aproximadamente 9.700 espécies<sup>7</sup> (1993). O continente abriga em torno de 3.200 espécies, com cerca de 90% residentes e 10% visitantes.

O Brasil, por sua grande diversidade de habitats que abrigam mais de 1700 espécies, possui quase um quinto das espécies de aves do planeta, onde cerca de 200 são endêmicas, fazendo do país um destino com grandes oportunidades de avistagem.

<sup>6</sup> Megadiversity, Earth's Biologically Wealthiest Nations. Cemex S.A. Russell and Cristina Mittermeier, 1997.

<sup>7</sup> Sibley & Monroe 1990, Ornitologia Brasileira, Editora Nova Fronteira 1997.

# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA



### 5. Análises Comparativas - Brasil x Costa Rica

O Brasil oferece um dos mais cobiçados destinos para observadores, sobretudo pelo endemismo e de espécies ameaçadas: a Floresta Tropical Atlântica, o mais ameaçado bioma da América do Sul.

O Pantanal brasileiro, considerado um dos maiores destaques como destino de observação de aves aquáticas e predadores, tem como espécie mais cobiçada a Arara Azul (*Hyacinth macaw*).

O Cerrado, sobretudo pela baixa densidade de vegetação, permite um alto índice de avistagem de aves, assim como de mamíferos, tais como o lobo-guará e o tamanduá-bandeira. Na Amazônia destacam-se a região de Alta Floresta, ao norte do Estado do Mato Grosso e a região noroeste do Maranhão, onde guarás (*Eudocimus ruber*), em seus ninhais, pontuam de vermelho sangue o verde dos manguezais. No topo da cadeia dos predadores está o Gavião Real (*Harpia harpyia*). Em destaque, o Pantanal, tanto por suas 650 espécies, pode ser considerado como excelente destino pela quantidade e facilidade de avistagem.

Convém ressaltar que as unidades de conservação são de grande importância para a atividade de observação de aves. Nos Estados Unidos, dos doze mais importantes destinos de observação de aves, oito (66%) encontram-se em áreas protegidas.

### MAIORES BIRDWATCHING LOCAIS NOS ESTADOS UNIDOS

Área / Local	Característica da Área
Sudeste do Arizona	zona rural + áreas protegidas
Santa Ana Wildlife Refuge	área protegida, refúgio de fauna
Everglades, Florida	sistema de áreas protegidas
Litoral do Texas	litoral
Cape May, New Jersey	litoral
Point Pelee, Ontario	área protegida, parque nacional
Big Bend National Park	área protegida, parque nacional
Point Reyes, California	área de preservação marítima
Forsythe, N. Jersey	área protegida, refúgio de fauna
High Island, Texas	litoral
Hawk Mountain Sanctuary	santuário de vida silvestre
Quivera NWR, Kansas	área protegida, refúgio de fauna

Entretanto, deve-se levar em conta que o número de espécies que o país possui não faz de um destino bom para birdwatching. Em termos de turismo, deve-se considerar o "índice":

Avistagem = Espécies x Tempo (p.ex. espécies x semana)



# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA



### 5. Análises Comparativas - Brasil x Costa Rica

Países Número de Espécies	Espécies	Famílias	Espécies			Avistagem Espécie x Semana
			Endêmicas	Especiais	Ameaçadas	
Colômbia	1.770	67	60	27	65	+ 300 E x 3 S
Peru	1.752	68	104	50	67	600-650 E x 3 S
<b>Brasil</b>	<b>1.715</b>	<b>72</b>	<b>182</b>	<b>30</b>	<b>103</b>	<b>500 E x 3 S</b>
Equador	1.564	67	9	40	51	+ 600 E x 3 S
Indonésia	1.500	não disponível	338	não disponível	136	não disponível
Venezuela	1.383	64	39	31	23	500-600 E x 3 S
Bolívia	1.374	62	20	37	28	400 E x 2 S
China	1.221	75	48	110	96	230-240 E x 2 S
Índia	1.214	81	51	113	77	440 E x 3 S
Congo (ex-Zaire)	1.176	73	14	74	25	não disponível
Kenya	1.137	75	8	76	25	600 E x 2 S
Tanzânia	1.104	75	76	21	30	400 E x 3 S
México	1.104	69	97	N/D	39	não disponível
Uganda	1.073	71	2	43	12	500 E x 3 S
Argentina	988	66	16	44	41	330 E x 2 S
Panamá	944	59	11	13	9	não disponível
República dos Camarões	939	76	7	20	18	300 E x 2 S
Sudão	938	não disponível	1	17	9	350 E x 3 S
Tailândia	920	não disponível	2	não disponível	102	420 E x 4 S
Etiópia e Eritrea	908	75	27	50	22	350-400 E x 2-3 S
<b>Costa Rica</b>	<b>874</b>	<b>64</b>	<b>6</b>	<b>16</b>	<b>11</b>	<b>não disponível</b>
Nepal	869	69	2	27	92	350 E x 2-3 S
África do Sul	852	77	23	70	16	400 E x 3 S
Vietnã	850	não disponível	10	não disponível	103	350 E x 4 S

- notas: a. os dados apresentados não têm rigor científico - considerá-los somente para fins de observação de aves.  
b. fonte: Relatório de Avaliação da Atividade de Observação de Aves no Brasil. Ibama / ProAves. Roberto M.F. Mourão, 2000.

# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA



### 5. Análises Comparativas - Brasil x Costa Rica

País Chance de Avistagem	Avistagem Espécie x Semana	Espécies	Famílias	Endêmicas	Espécies Especiais	Ameaçadas
Peru	600-650 E x 3 S	1.752	68	104	50	67
Equador	+ 600 E x 3 S	1.564	67	9	40	51
Kenya	600 E x 2 S	1.137	75	8	76	25
Venezuela	500-600 E x 3 S	1.383	64	39	31	23
<b>Brasil</b>	<b>500 E x 3 S</b>	<b>1.715</b>	<b>72</b>	<b>182</b>	<b>30</b>	<b>103</b>
Uganda	500 E x 3 S	1.073	71	2	43	12
Índia	440 E x 3 S	1.214	81	51	113	77
Tailândia	420 E x 4 S	920	não disponível	2	não disponível	102
Bolívia	400 E x 2 S	1.374	62	20	37	28
Austrália	420 E x 3 S	800+	13	332	não disponível	89
África do Sul	400 E x 3 S	852	77	23	70	16
Tanzânia	400 E x 3 S	1.104	75	76	21	30
Etiópia e Eritrea	350-400 E x 2-3 S	908	75	27	50	22
Sudão	350 E x 3 S	938	não disponível	1	17	9
Vietnã	350 E x 4 S	850	não disponível	10	não disponível	103
Nepal	350 E x 2-3 S	869	69	2	27	92
Argentina	330 E x 2 S	988	66	16	44	41
Colômbia	+ 300 E x 3 S	1.770	67	60	27	65
República dos Camarões	300 E x 2 S	939	76	7	20	18
China	230-240 E x 2 S	1.221	75	48	110	96
Indonésia	não disponível	1.500	não disponível	338	não disponível	136
Congo (ex-Zaire)	não disponível	1.176	73	14	74	25
México	não disponível	1.104	69	97	N/D	39
Panamá	não disponível	944	59	11	13	9
<b>Costa Rica</b>	<b>não disponível</b>	<b>874</b>	<b>64</b>	<b>6</b>	<b>16</b>	<b>11</b>

# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA



### 5. Análises Comparativas - Brasil x Costa Rica



Baseando-se na experiência que se teve na Costa Rica e na avaliação realizada por consultores brasileiros em reservas extrativistas<sup>8</sup>, é possível estabelecer diretrizes para a implementação da observação de aves no Brasil.

#### **Binômio Cliente-Produto**

No desenvolvimento de produtos, sobretudo os especializados, saber o perfil do cliente, que pode mudar de operador para operador, é fundamental, para se ter maiores chances de sucesso na promoção e venda.

#### **Duração Média dos Tours**

- elaborar programas com: mínimo 9 dias / máximo 16 dias
- se 10 a 14 dias, sendo 1 dia/acesso e 1 dia/retorno

#### **Faixas Etárias dos Grupos a serem consideradas**

- 20% abaixo de 40 anos (em geral universitários)
- 70% entre 40 e 70 anos (graduados, profissionais liberais)
- 10% acima de 70 anos

#### **Condições Básicas (sine qua non)**

- Pontualidade + Segurança + Higiene + Conforto

<sup>8</sup> parte destas informações são de Mike Link, National Audubon Society, em viagem técnica ao Amapá, a convite do Grupo Nativa e do Instituto EcoBrasil,

Sazonalidade Públicos	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago
Adultos / Seniores								
Jovens / Estudantes								

#### **Composição Grupo**

- 4 a 12 Pax + gratuidade Tour Líder (*Tour Conductor*)
- Padrão: 12 Pax = 8 Solteiros + 2 Duplos (casal / 2 solteiros)
- incluir sempre transfers, refeições, atividades
- apresentar tarifas net per Pax em acomodação compartilhada
- apresentar tarifa "suplemento solteiro" (*single supplement*)
- possível grupos maiores com logística especial
- considerar guias local e/ou especializado auxiliar
- prever brindes: camisetas, bonés, artesanato etc.

#### **Orçamento / Composição de Preços Neto & Balcão**

(Hipótese de programa 12 dias / 11 noites)

**Grupos Normais** - U\$ 2.200 a 3.000 / por Pax em acomodação dupla (*double*)

**Grupos Especiais** - + de U\$ 3.000 (raros, luxuosos e com viajantes exigentes)

por ocasião da análise de viabilidade do ecoturismo em reservas extrativistas, promovida pelo Conselho Nacional para o Desenvolvimento das Populações Tradicionais - CNPT / IBAMA.

# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA



### 5. Análises Comparativas - Brasil x Costa Rica

#### **Recomendações - Logística**

- fornecer informações pré-partida (*pre-departure information*);
- desenhar programas com um máximo de 3 destinos para 12 a 15 dias total;
- apresentar programação dia a dia e, se possível, com horários ou durações;
- procurar manter a pontualidade nas atividades e etapas programadas;
- anexar mapas e/ou croquis da localização da região e dos roteiros locais;
- prever dia de descanso entre dias com etapas difíceis ou longas;
- sempre pensar na privacidade dos clientes (banhos, refeições, pernoite);
- prever o início das atividades bem cedo (05/06:00h), começando mais tarde (15/16:00h), evitando atividades entre 12 e 14 horas, se o dia estiver quente;
- em jornadas longas, fazer intervalo de descanso, em local sombreado, entre 11 e 14 horas, sempre que possível armando redes para descanso;
- informar sobre seguros acidentes, bagagem e/ou equipamentos;
- prever kits de primeiros-socorros, "kit esquecidos" (filtro solar, chapéu etc.);
- prever rádio para contato intragrupos (barco-base, barco-barco etc.);
- saber como atender emergências regionais (hospitais, táxi aéreo etc.);
- saber como contatar regionalmente Defesa Civil, Polícia, Guarda Florestal etc.;

- manter o interesse do grupo com "pontos altos" (p.ex. revoadas ao pôr do sol);
- explicar via "folha de fatos" (*fact-sheet*) a razão de visitas ou contatos com comunidades locais, sempre deixando claro no contexto a razão dela;
- evitar excessivo contato comunitário, deixando o cliente optar pelo momento e duração de contato, resguardando a privacidade de clientes e comunidades;
- evitar de forçar o cliente a visitar locais ou instalações que não estiverem relacionados com o interesse principal (p.ex.: visitar "casa de farinha", caso não esteja no contexto da visita).

#### **Recomendações - Hospedagem**

- informar com antecedência locais de hospedagem/pernoites;
- evitar chegar a novos locais de hospedagem após o anoitecer;
- intercalar hospedagem menos confortáveis com confortáveis;
- pernoite em camas de boa qualidade;
- evitar pernoite em redes para terceira idade;
- pernoite se em redes prever redes com mosquiteiros;
- prever local para banhos com privacidade e segurança.

# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA



### 5. Análises Comparativas - Brasil x Costa Rica

#### 5.5. Guias e Condutores de Visitantes

Apesar da operadora turística que atendeu ao grupo participante do projeto benchmarking na Costa Rica não ser especializada em ecoturismo, fomos informados da importância que se dá no país à capacitação e treinamento dos guias naturalistas.

De uma forma geral, a capacitação de guias, naturalista ou não, é levada a sério com cursos técnicos e universitários disponíveis, assim como treinamento e reciclagens periódicas. Em alguns destinos, como por exemplo Monteverde, para entrar no mercado de trabalho, o guia tem de estar formado há um ano e prestar exame escrito e prático.

Em toda operação turística, por mais interessantes e relevantes que sejam os atrativos que se utiliza no desenvolvimento de produtos, por melhor que sejam os preparativos e logística, o sucesso ou fracasso de um programa pode estar na mão dos "intermediários": Guias/Monitores e Condutores/Mateiros. É de suma importância que os Monitores e Condutores dos visitantes sejam bem capacitados, treinados e sobretudo valorizados.

Como já vem ocorrendo em algumas áreas protegidas brasileiras e em seu entorno (Parque Nacional da Chapada dos Veadeiros - Goiás, Parques Estaduais do Petar e de Campos do Jordão - São Paulo), a capacitação e o treinamento de Guias (às vezes denominados Monitores) e Condutores (Mateiros) tem sido feita de forma a dar aos participantes noções teóricas e práticas, habilitando-os a conduzir visitantes com segurança, independente das exigências estabelecidas pela legislação turística.

Um caso interessante nos foi informado durante a visita à Reserva de Monteverde: o sistema de atendimento dos guias.

Os guias cobram U\$ 15 (quinze dólares) dos visitantes, pagando ao parque U\$ 1 até o limite de oito pessoas. A partir do nono visitante o guia paga U\$ 15, ou seja, se o grupo for de 9 pessoas, o guia deverá pagar U\$ 23 referentes a 8 visitantes a U\$ 1 + 1 visitante a U\$ 15. Para grupos de 10 pessoas, U\$ 38. Ou seja, a partir de 8 pessoas, o guia não ganha mais, repassando o que recebe pela condução para o parque.

Esse mecanismo tem como vantagens:

- ajudar a controlar a qualidade da experiência da visita uma vez que o atendimento se faz com grupos menores;
- contribuir para manter a capacidade de carga sob controle, igualmente por se ter grupos menores;
- melhor distribuir resultados econômicos advindos da condução de visitantes uma vez que a partir de 8 pessoas, não há vantagem financeira, conseqüentemente criando oportunidade de trabalho para outros guias.

# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA



### 5. Análises Comparativas - Brasil x Costa Rica

#### 5.6. Costa Rica - "Acesso ao Produto"<sup>9</sup>

O marketing pode ser entendido como o conjunto de estratégias e ações que provêm o desenvolvimento, o lançamento e a sustentação de um produto ou serviço no mercado consumidor.

Esse conjunto são designados no marketing como "4 Ps", vistos como os pilares onde se apóia a comercialização:

- **Produto:** trata-se da avaliação do atrativo e da soma dos serviços, infraestrutura, informação etc., que tornam o atrativo um produto que pode ser comercializado.
- **Preço:** trata-se da definição de quanto cobrar pelo produto.
- **Praça:** trata-se da definição de como o produto será distribuído, ou seja, é a estratégia para facilitar ao seu público-alvo a compra do produto.
- **Promoção:** trata-se da estratégia para atrair o público-alvo para comprar o produto, ou seja, como fazer com que o público-alvo tome conhecimento do produto e se interesse em comprá-lo.

Para obter sucesso com um produto turístico, é preciso entender não só como desenvolver um bom produto, mas também como fazer com que este produto chegue ao mercado alvo/comprador.

É de extrema importância entender que o produto turístico difere fundamentalmente de outros produtos produzidos por outras indústrias, como por exemplo, a indústria eletroeletrônica. Um eletrodoméstico, ao ser adquirido, vem pronto, com garantia e passível de troca ou devolução.

Um produto turístico é "fabricado" junto com o cliente na medida que a viagem acontece. O turista recebe uma "promessa" de transporte, alojamento, alimentação, atividades etc., agregando componentes ao produto. Por isso é fundamental que o destino turístico seja confiável, onde as expectativas do viajante sejam atendidas com segurança, higiene, conforto e privacidade na medida das promessas ao cliente.

*O "Marketing de Destino" é o esforço global de identificar o que o destino tem de oferecer (produtos), que grupos de pessoas tem o tempo, o dinheiro e o desejo de viajar a um destino".*

*Lundberg (1990)*

Apesar de inicialmente ter sido utilizado somente no contexto de produtos e serviços, pode ser aplicado a "destino turístico", entendido como "qualquer unidade geográfica que possa ser entendida como tendo uma imagem comum".

A Costa Rica é um destino conhecido e confiável, reconhecido e difundido pela mídia especializada e confirmado pela melhor e mais confiável ferramenta de marketing: o "boca-a-boca". Pessoas confiam em amigos e parentes.

<sup>9</sup> texto referência: Marketing - Manual MPE EcoBrasil, Ariane Janér, 2002.

# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA



### 5. Análises Comparativas - Brasil x Costa Rica

Mais que um destino confiável, atendendo aos 4Ps, a Costa Rica, apesar da excessiva dependência do mercado norte-americano, cenário negativo que está sendo combatido atualmente com a busca e promoção de outros públicos - em especial o europeu - o acesso ao produto turístico costarricense é fácil - informação e destino - e a bom preço. Preços que variam desde aos que atendem a mochileiros aos públicos mais exigentes que nos últimos anos tem buscado "eco" destinos, com maior disposição a pagar por serviços turísticos.

Também contribui para o sucesso do destino, o atendimento aos três principais motivadores do turismo de natureza:

- locais selvagens e conservados
- possibilidade de observação de fauna e flora
- possibilidade de realizar caminhadas / trekking

que, se atendidos, motivam a "próxima viagem":

- mais possibilidades de desfrutar panoramas e a natureza
- vivenciar novas experiências e novos lugares

Infelizmente, o Brasil não é considerado internacionalmente um destino confiável de turismo de natureza. A Amazônia brasileira é mais conhecida pela "ameaça de seu fim", sobretudo pela mídia que constantemente destaca as questões queimadas e desmatamento, ao passo que em se tratando de referências sobre turismo são citados outros países, tais como Colômbia, Equador, Peru e Venezuela.

Confirmando essas afirmações, abaixo temos um anúncio da LatinEscapes, oferecendo 8 dias, a partir de U\$ 569, com:

- 3 noites em San José / Amon Plaza Hotel
- 1 noite em P.N. Tortuguero / Laguna Lodge
- 1 noite em Arenal / Arenal Paraiso Hotel
- 2 noites em P.N. Manuel Antonio / Playa Espadilla Hotel
- entrada no Tabacon Hot Springs
- transfers em todo o roteiro
- alimentação e passeios de barco em Tortuguero
- café da manhã em todos os hotéis
- guias bilíngües

**LatinEscapes.com**  
Your Gateway to MEXICO & Latin America

For more information call 1-800-878-9986

Argentina Belize Brazil Costa Rica Ecuador Guatemala Mexico Panama Peru

Home Vacation Packages My Itinerary Airfares Contact Us

Welcome to **Costa Rica**

▪ **HIGHLIGHTS OF COSTA RICA from \$ 569**

Experience the rainforest of Tortuguero and the great scenic beauty of a boat ride through these natural labyrinths! Enjoy the Tabacon hot springs and the breathtaking lava eruptions of the Arenal Volcano! Swim and enjoy one of the most beautiful white sand beaches of the country, Manuel Antonio.

ITINERARY: San Jose-Tortuguero-Arenal-Manuel Antonio  
NUMBER OF DAYS: 8 Days / 7 Nights  
TRAVEL BY: October 31, 2005  
BOOK BY: August 31, 2005  
DEPARTURE DATE: Everyday

Check the price for this tour from your city

1-800-878-9986

INCLUDED HIGHLIGHTS: for Tourist

**Costa Rica**  
No Artificial Ingredients  
1-800-878-9986  
Book this Package  
A Travel Agent will reconfirm your request. No credit Card needed at

PRICES	
\$569	Land Only
\$739	From Miami
\$919	From New York
\$869	From Los Angeles

Call us for other cities

## **5. Análises Comparativas - Brasil x Costa Rica**

### **5.7. Análise Comparativa: Biodiversidade Cultural**

#### **Comunidade Tradicional da Costa Rica / Os Malekus**

A população costa-riquense é multicultural e em seu passado sempre tiveram suas idéias relacionadas com paz e democracia. Isoladas e distribuídas em 22 territórios indígenas, estabelecidos em 1976 pela International Labor Organization - OIT, protegidos quanto aspectos fundiários e culturais, são: os Bribris, Borucas, Cabeçares, Térrabas, Guaymíes, Guatusos e os Malekus.

Na área do Ecolodge foi assentada, pelo proprietário, uma comunidade tradicional: Os Maleku, que ali vivem com uma economia baseada na agricultura de subsistência e produção de artesanato. Próxima ao assentamento, com acesso por meio de uma pequena trilha em meio à mata, foi construída uma maloca onde são feitas apresentações da cultura Maleku e é comercializado seu artesanato. O cacique fala das tradições de seu povo com excelente fluência e organização das idéias. Máscaras, tambores, artefatos custam entre US\$ 10 e 100.

A experiência que presenciamos com os Malekus, a todos pareceu teatral, para não dizer falsa, apesar da qualidade da experiência.

O uso da cultura indígena e não-indígena brasileiras é sem dúvida um grande diferencial que temos para o desenvolvimento de produtos turísticos relacionados com o ecoturismo e o turismo sustentável. E para tanto devemos melhor entendê-las.





## 5. Análises Comparativas - Brasil x Costa Rica



*"O meio ambiente não existe como esfera desvinculada das ações, ambições e necessidades humanas"*

*Gro Harlem Brundtland, Nosso Futuro Comum, 1983*

### **População e Terras Indígenas Brasil**

O Brasil completou 500 anos em 2000 e ainda ignora a imensa diversidade de povos indígenas que vivem no país. Estima-se que, na época da chegada dos europeus, fossem mais de 1.000 povos, somando entre 2 e 4 milhões de pessoas. Hoje, são cerca de 220 povos, que falam mais de 180 línguas diferentes e totalizam aproximadamente 370 mil indivíduos.

A maior parte dessa população distribui-se por milhares de aldeias, situadas no interior de 627 Terras Indígenas (ISA 2003), de norte a sul do território nacional. Amazonas, Bahia e São Paulo são os estados com maior população indígena. Amazonas, Pará e Mato Grosso são os três estados com as maiores áreas indígenas homologadas e registradas.

Quando comparadas à nossa sociedade, os povos indígenas revelam características comuns. Quando vistos de perto, mostram semelhanças e diferenças entre si. Variam suas culturas, línguas, habitats, modos de organização social, política e maneiras de se relacionar com o meio ambiente.

A história, os graus e as formas dos contatos que os povos indígenas têm estabelecido com outros segmentos da sociedade brasileira também são bastante diversos. Neste imenso país em formação que é o Brasil, existem, também, indígenas que evitam o contato permanente e sistemático com a nossa sociedade e são, por isso, chamados de índios isolados.

## **5. Análises Comparativas - Brasil x Costa Rica**

Os povos da floresta, quilombolas, indígenas, caiçaras, ribeirinhos, entre outros, sempre tiveram incorporados em seus modos de vida, sistemas de apropriação de recursos naturais de baixo impacto ambiental. Estes vêm sendo desestruturados pela pressão das práticas de especulação fundiária, dos interesses madeireiros, mineradores e por conta de estratégias de conservação da natureza.

Os quilombolas e caiçaras vivem atualmente o conflito de serem valorizados por terem contribuído com a preservação do ambiente e ao mesmo tempo são impedidos de realizar atividades tradicionais, como a roça de coivara e o extrativismo do palmito. Já os indígenas enfrentam o problema da própria extinção, não só culturalmente, mas numericamente, a cada dia diminui o número de indivíduos nas aldeias indígenas, em função das péssimas condições de vida. A expectativa de vida dos indígenas no Brasil é de 42,5 anos, enquanto a de um brasileiro médio é de 67 anos, segundo a OMS (Organização Mundial de Saúde).

Para garantir respostas que contribuam para um manejo sustentável de flora e fauna, assim como fontes adequadas de sobrevivência de populações tradicionais é necessário conhecer melhor as relações entre a biodiversidade e a diversidade cultural brasileira, buscando a conservação de ambas dentro de uma perspectiva que estimule o desenvolvimento sustentável.

O respeito aos direitos e aos conhecimentos adquiridos dos primeiros grupos culturais do país é também uma das formas mais eficazes de conservar e promover a rica diversidade biológica e cultural do litoral brasileiro.

### **População Tradicional**

Para o adequado uso da cultura tradicional para o turismo, além de critérios sustentáveis de planejamento e implementação, é necessário entender o que significa "população tradicional".

Segundo o Centro Nacional de Desenvolvimento Sustentado das Populações Tradicionais - CNPT, órgão criado pelo Ibama para desenvolver suas ações junto às camadas sociais que tem maior dependência dos recursos naturais, temos:

*"Entende-se por Populações Tradicionais, grupos humanos culturalmente diferenciados, vivendo há, no mínimo, três gerações em um determinado ecossistema, historicamente reproduzindo seu modo de vida, em estreita dependência do meio natural para sua subsistência e utilizando os recursos naturais de forma sustentável."*

Devem ser levados em conta 2 aspectos importantes por quem trabalha com populações tradicionais:

1. Fazer com que elas não se sintam excluídas, marginalizadas, pelo fato de terem um sistema econômico e de vida diferentes.
2. Que as pessoas passem a incorporar o fato de serem populações tradicionais como uma opção, como uma forma positiva de vida, e não como algo do "destino".

## 5. Análises Comparativas - Brasil x Costa Rica

### Cultura Tradicional

Também é necessário que se entenda o que significa **Cultura Tradicional**, que, segundo o Prof<sup>o</sup>. Carlos Diegues (USP), tem por características as populações que têm:

- a. Dependência e até simbiose com a natureza, os ciclos naturais e os recursos naturais renováveis a partir do qual se constrói um "modo de vida";
- b. Conhecimento aprofundado da natureza e de seus ciclos que se reflete na elaboração de estratégias de uso e de manejo dos recursos naturais. Esse conhecimento é transferido de geração em geração por via oral;
- c. Noção de território ou espaço onde o grupo se reproduz econômica e socialmente;
- d. Reduzida acumulação de capital;
- e. Moradia e ocupação desse território por várias gerações, ainda que alguns membros possam ter-se deslocado para os centros urbanos e voltado para a terra dos seus antepassados;
- f. Importância das atividades de subsistência, ainda que a produção de mercadorias possa estar mais ou menos desenvolvida, o que implica numa relação com o mercado;
- g. Importância dada à unidade familiar, doméstica ou comunal e às relações de parentesco ou de compadrio para o exercício das atividades econômicas, sociais e culturais;
- h. Importância de mito e rituais associados à caça, à pesca e a atividades extrativistas;
- i. A tecnologia utilizada é relativamente simples, de impacto limitado sobre o meio ambiente. Há uma reduzida divisão técnica

e social do trabalho, sobressaindo o trabalho artesanal. Nele, o produtor e sua família, dominam o processo de trabalho até o produto;

- j. Fraco poder político, que em geral reside com os grupos de poder dos centros urbanos;
- k. Autoidentificação ou identificação pelos outros de se pertencer a uma cultura distinta das outras.

### Projetos com Comunidades Tradicionais

Também temos de considerar, ao desenvolver projetos com comunidades tradicionais indígenas e não-indígenas, que estes devem visar principalmente:

- Aumentar a produção e a produtividade dos recursos naturais existentes;
- Reduzir as perdas no processamento de tais recursos
- Melhorar o sistema de comercialização no mercado local
- Agregar valor aos produtos no local de produção, buscando formas de descentralizar o processo produtivo incentivando o processamento local;
- Desenvolver novos mercados para os produtos existentes;
- Desenvolver mercados para novos produtos;
- Abaixar os custos de implantação de sistema agroflorestais, mediante o aproveitamento de áreas já desmatadas;
- Reorganizar o sistema de abastecimento de tais populações, mediante atividades associativas que eliminem os intermediários;

# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA



### 5. Análises Comparativas - Brasil x Costa Rica

#### Normas de Conduta e Premissas Operacionais de Turismo com Populações Tradicionais

- Respeitar e valorizar a cultura local / regional
- Levar em conta o grau de contato das comunidades visitadas
- Fazer com que tradições prevaleçam sobre os interesses do turismo
- Ser uma atividade complementar e de apoio às atividades tradicionais
- Gerar recursos econômicos que ajudem a melhorar a qualidade de vida das populações envolvidas
- Fomentar a participação efetiva da comunidade em todo o processo de gestão da atividade em suas terras e/ou região

#### Potenciais Impactos Negativos do Turismo para Populações Tradicionais

- Estímulo à vergonha étnica (alimentação e hábitos higiênicos diferentes, desconhecimento de sua cultura por parte do visitante);
- Falta de respeito à cultura e à privacidade das comunidades (violação da intimidade, destruição de sítios arqueológicos, desrespeito aos rituais e locais considerados sagrados, imposição de festas e rituais fora do calendário tradicional);
- Risco de transmissão de doenças (dificuldade ou inexistência de controle, desconhecimento da legislação pertinente por partes dos visitantes);
- Introdução de vícios (álcool e drogas) e prostituição (desconhecimento dos hábitos e costumes das comunidades, como p.ex., a nudez em certas comunidades indígenas);
- Exploração e/ou manipulação da mão-de-obra comunitária (concentração de benefícios em famílias de líderes comunitários, marginalização de parte da comunidade com relação aos benefícios gerados pela atividade turística);
- Introdução de falsos valores, sobretudo em crianças e jovens;
- Produção de lixo, principalmente não biodegradáveis;
- Gestão inadequada dos resultados econômicos (abandono das atividades econômicas habituais, dependência exclusiva de uma só atividade econômica);
- Estímulo a produção "industrial" de artesanato;
- Comércio de artesanato e artefatos abaixo do valor justo;
- Utilização de espécies da fauna, flora e minerais como matéria-prima de artesanato e artefatos.

## 5. Análises Comparativas - Brasil x Costa Rica

### 5.8. Análise Comparativa: Área Protegidas

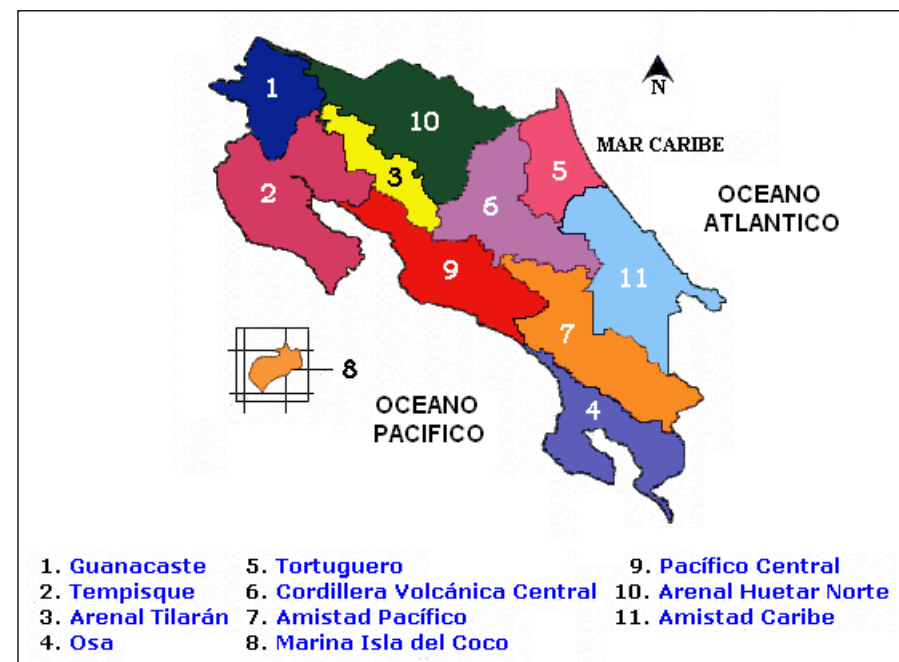
#### Áreas Protegidas da Costa Rica / SINAC

As áreas protegidas da **Costa Rica** estão subordinadas ao Sistema Nacional de Areas de Conservación - SINAC, um sistema de gestão institucional descentralizado e participativo que reúne competências para gerir florestas, fauna e áreas protegidas, criado com o objetivo de planejar e implementar ações para a sustentabilidade e manejo dos recursos naturais do país. Estima-se que 25% do território são áreas protegidas, um dos mais altos índices mundiais. Administrativamente o SINAC é subordinado ao Ministerio del Ambiente y Energía - MINAE, sendo responsável por onze subsistemas denominadas "Áreas de Conservação" e uma Sede Central. O SINAC para cumprir com suas responsabilidades definiu três áreas estratégicas para orientar a gestão das áreas de conservação:

1. fomento ao uso e manejo sustentável da biodiversidade e dos recursos naturais;
2. controle e proteção da biodiversidade e dos recursos naturais;
3. áreas protegidas.

Os objetivos de criação do sistema de unidades de conservação da Costa Rica, é semelhante ao brasileiro que visam a proteção e conservação de recursos naturais, diferente do sistema norteamericano, criado para lazer e recreação.

Os objetivos de criação das diferentes áreas de proteção e conservação da Costa Rica são amplos e para estes foram desenvolvidos diferentes mecanismos de gestão para as nove diferentes categorias de manejo: Parque Nacionais, Reservas Biológicas, Monumentos Nacionais, Refúgios Nacionais de Vida Silvestre, Áreas Úmidas (Humedales), Reservas Florestais, Zonas Protetoras, Corredor Biológico, Monumento Natural e Fazendas (Fincas) de propriedade do Estado.



# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA



### 5. Análises Comparativas - Brasil x Costa Rica

A Costa Rica estabeleceu sua primeira área protegida em 1945, segundo informe de fevereiro 2003, contando com 155 (cento e cinquenta e cinco) áreas protegidas totalizando 1.288.600 ha (12.886 km<sup>2</sup>), que representa 25,2% de seu território. (Informe Nacional sobre el Sistema de Áreas Silvestres Protegidas. Gerencia de Áreas Silvestres Protegidas, Sistema Nacional de Áreas de Conservación, Ministerio del Ambiente y Energía).

Áreas Protegidas - Categorias*	#	%	Áreas (ha)
Parques Nacionales	26	48%	625.634
Refugios Nac. de Vida Silvestre**	12	14%	180.034
Humedales	15	6%	77.871
Reservas Biológicas	10	2 %	21.675
Reservas Forestales / Naturales	11	17%	227.834
Zonas Protectoras	31	12%	153.955
Monumento Nacional	01	-	232
Outros		-	1.365
<b>Totais</b>	<b>155</b>		<b>1.288.600</b>

\* Informe Nacional sobre el Sistema de Áreas Silvestres Protegidas, 2003.

\*\* somente refúgios públicos, não incluindo privados e mistos, que se estima em 200mil hectares

A visitação às áreas protegidas tem mostrado uma tendência de crescimento de cifras absolutas nos últimos dez anos, passando de ±580 mil visitantes (sendo 56% estrangeiros) em 1992 para ±835mil (45% estrangeiros) em 2001 - destes, cerca de 90% (377mil) se concentraram em somente 10 parques, equivalente a somente 6% das áreas protegidas do país, e 60% visitaram somente três parques: Manuel Antonio, Vulcões Poás e Irazú.

Vale destacar que a Costa Rica compartilha um parque binacional com o Panamá - trata-se do Parque Internacional La Amistad, com 199.147 ha em território costarricense, na Cordilheira de Talamanca, a maior área protegida do país. Declarado pela Unesco como Reserva da Biosfera em 1982 e Sitio do Patrimônio Mundial Natural em 1983.

O sistema de áreas protegidas estabeleceu um plano estratégico para mitigar efeitos negativos das principais ameaças aos recursos naturais: incêndios florestais, caça e pesca ilegais, extrativismo fauna e flora, corte ilegal de madeira, contaminação de mananciais, fragmentação florestal e isolamento genético de espécies, pressão do setor turístico para aumentar a visitação e desenvolvimento urbano ou turístico nas áreas de entorno.

O plano também visa combater debilidades institucionais: limitação de recursos para manutenção e gestão, escassez e subutilização de informações técnicas e científicas para tomadas de decisão de manejo, carência de uma visão integral nacional de gestão e, por fim, a necessidade de continuidade dos esforços de manutenção de controle de qualidade.

# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA



### 5. Análises Comparativas - Brasil x Costa Rica

#### Parques Nacionais Brasileiros / SNUC<sup>10</sup>

O primeiro parque nacional no Brasil, foi o Itatiaia (RJ), criado em 1937. Em 1939 foram criados mais dois parques - Serra dos Órgãos e Foz de Iguaçu, encerrando o primeiro ciclo na construção do Sistema Nacional de Unidades de Conservação (SNUC). A próxima fase de crescimento foi 1959 e 1961, quando foram adicionados um total de 11 parques ao sistema.

Entre 1971 e 1974 foram adicionados mais três parques ao sistema, mas só a partir de 1979 começou um crescimento do sistema de forma mais regular. Entre 1979 e 2002 o número de parques cresceu no ritmo médio de um novo parque e meio a cada ano.

Atualmente, o Brasil conta com 52 Parques Nacionais, que cobram quase 17 milhões de hectares ou 2% do território do país. Vale lembrar que além dos Parques Nacionais, o Brasil conhece outros tipos de unidades de conservação no nível federal, estadual e municipal e reservas indígenas.

Porém o orçamento para operar os parques não acompanhou o ritmo de criação e como consequência alguns dos parques só existem no papel: não há planos de manejo ou os planos existentes foram elaborados há mais que 10 anos, suas áreas não foram devidamente desapropriadas e não existem recursos suficientes para a adequada proteção e gestão.

Poucos parques fornecem estatísticas de visitação e em diversos casos (por ex. P.N de Tijuca) estas estatísticas não refletem o real nível de visitação. Em 1998, foram registrados 2.8 milhões de visitas em 19 Parques Nacionais.

Em 1998, três parques (Tijuca, Foz de Iguaçu e Brasília), eram responsáveis por quase 90% da visitação. No caso de P.N de Tijuca o número de visitação inclui os visitantes não-pagantes e se trata de uma estimativa baseada em contagens e pesquisas realizadas neste ano (Janér, A. e Mourão, R., 1998).

Em termos de arrecadação, a liderança do ranking está com Foz de Iguaçu (o mais conhecido internacionalmente), seguido pelo P.N. de Brasília (urbano) e Tijuca (urbano/internacional).

O crescimento da demanda de turismo de natureza, não pode ser confirmado pelos números de visitação dos Parques Nacionais. Segundo os dados de Ibama, só três parques: Fernando de Noronha (PE), Serra da Canastra (MG) e Aparados da Serra (RS), mostraram um crescimento significativo na última década. No mesmo período o P.N. Foz de Iguaçu mostrou perda de visitação após atingir um número recorde de visitantes em 1994.

Os dados de visitação do mais antigo parque brasileiro, Itatiaia, localizado perto dos grandes centros São Paulo e Rio de Janeiro, mostram uma maturação do crescimento.

<sup>10</sup> Relatório "Turismo e Parques Nacionais", Ariane Janér, EcoBrasil, maio 2003.

# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA



### 5. Análises Comparativas - Brasil x Costa Rica

Os parques de Tijuca e Brasília são parques urbanos e seu perfil de visitação mostra isto claramente. A visitação a Tijuca é relacionada ao turismo internacional que chega ao Rio de Janeiro, e que visitam o Corcovado, que está dentro do parque, e o uso da Floresta de Tijuca e a Estrada das Paineiras para lazer urbano de visitantes e residentes. No caso de Brasília, a visitação do Parque Nacional de Brasília é principalmente gerada pela população local, atraída pelas duas piscinas naturais do parque.

#### UNIDADES DE CONSERVAÇÃO BRASILEIRAS (POR TIPO DE USO E CATEGORIAS)

UCs BRASIL por Categorias	Uso*	Áreas (ha)	%**
Estação Ecológica	PI	7.203.392	0,84
Parque Nacional	PI	17.074.743	2,00
Refúgio de Vida Silvestre	PI	128.521	0,02
Reserva Biológica	PI	3.740.557	0,44
Floresta Nacional	US	19.190.166	2,25
Reserva Extrativista	US	7.914.518	0,93
Área de Proteção Ambiental	US	6.526.679	0,76
Área de Rel. Interesse Ecológico	US	32.574	0,00
<b>Totais</b>		<b>61.811.153</b>	<b>7,23</b>

\* PI = Proteção Integral / US = Uso Sustentável

\*\* Percentagem do território brasileiro

#### VISITAÇÃO PARQUES NACIONAIS 1998

Parque	Visitantes	%/
P.N. da Tijuca *	1.450.000	52,4%
P.N. de Foz de Iguaçu	725.705	6,2%
P.N. de Brasília	291.593	10,5%
P.N. de Itatiaia	75.737	2,7%
P.N. de Ubajara	47.311	1,7%
P.N. Marinho de Fernando de Noronha	28.857	1,0%
P.N. da Serra dos Órgãos	23.918	0,9%
P.N. do Caparaó	23.088	0,8%
P.N. de Sete Cidades	17.889	0,6%
P.N. da Serra de Canastra	17.330	0,6%
P.N. Marinho de Abrolhos	14.639	0,5%
P.N. do Araguaia	10.453	0,4%
P.N. dos Aparados da Serra	9.555	0,3%
P.N. da Serra de Bocaina	9.002	0,3%
P.N. da Chapada dos Veadeiros	7.817	0,3%
P.N. do Monte Pascoal	6.244	0,2%
P.N. da Serra de Capivara	5.059	0,2%
P.N. do Jaú	539	0,0%
P.N. da Amazônia	38	0,0%
<b>Total de visitantes</b>	<b>2.764.774</b>	<b>100%</b>

Fonte: [www.ibama.gov.br](http://www.ibama.gov.br)

\* P.N. Tijuca estimativa baseada em estudos do ISER / Amigos do Parque



# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA



### 5. Análises Comparativas - Brasil x Costa Rica

Comparar a Costa Rica com o **Brasil**, quanto à superfície de áreas protegidas chega a ser de certa incoerente. Mas no aspecto visitação, pode-se dizer que a Costa Rica é muito mais eficiente que o Brasil, uma vez que 3 em cada 4 visitantes estrangeiros visitam pelo menos uma área protegida, pública ou privada.

De acordo com o Ibama, que alega dificuldades de ordem financeira para cuidar adequadamente das unidades, 22 dos 52 parques nacionais brasileiros ( $\pm 42\%$  do total), não estão oficialmente abertos à visitação pública descumprindo a lei federal do Sistema Nacional de Unidades de Conservação (Ibama 2003). Parte da baixa visitação é pela falta ou suficiente pessoal para gestão e atendimento, infraestrutura ou sequer possuem programa de uso público. Parte de nossa dimensão continental que torna os parques praticamente inacessíveis ou pela distância dos centros emissores ou pelo alto custo para visitá-los.

Se consideramos que os maiores centros emissores turísticos brasileiros: São Paulo (nacional) e Rio de Janeiro (internacional), encontram-se na região sudeste do Brasil, possibilitando acesso aos parques da Tijuca (RJ, urbano), Itatiaia (RJ), Bocaina (RJ/SP), Serra dos Órgãos (RJ), os demais parques visitáveis estão distantes e dependem muitas vezes de transporte aéreo.

No caso da **Costa Rica**, sua capital San José, situada na região central do país, é ponto de partida para a grande maioria dos pólos turísticos e parques nacionais, reduzindo o tempo de acesso em no máximo algumas horas de viagem terrestre, como mostra a tabela Parques x Área x Distância de San José.

### PARQUES X ÁREA X DISTÂNCIA DE SAN JOSÉ

Parques	Área (ha)	Km de San José
P. Nacional Braulio Carrillo	44.099	23 Km
P. Nacional Santa Rosa	49.515	26 km
P. Nacional Poás	5.599	37 Km
P. Nacional Irazú	2.309	54 Km
P. Nacional Chirripó	50.150	151 Km
P. Nacional Corcovado	41.788	235 Km
P. Nacional Tortuguero	18.946	254 Km
P. Internacional La Amistad	193.929	410 Km

### QUADRO COMPARATIVO

#### GRANDES P. NACIONAIS BRASILEIROS x UCs COSTA RICA

PARQUES NACIONAIS BRASIL (Amazônia)	Área (ha)
Parque Nacional Montanhas do Tumucumaque	3.882.376
Parque Nacional do Jaú	2.378.410
Parque Nacional do Pico da Neblina	2.298.154
<b>Costa Rica - Áreas Protegidas Públicas</b>	<b>1.288.600</b>
Parque Nacional da Amazônia	947.117
Parque Nacional da Serra do Divisor	846.408
Parque Nacional de Pacaás Novos	764.801
Parque Nacional do Cabo Orange	630.147

# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA



### 5. Análises Comparativas - Brasil x Costa Rica

#### Parques Nacionais Costa Rica - Economia

A partir do início da década de 70 o governo da **Costa Rica** comprou terras e custeou despesas operacionais para a criação de parques, porém, nos anos 80, sob uma crise econômica, o serviço de parques teve de recorrer a recursos internacionais provenientes de organizações ambientais e governos. Entretanto, as instituições financiadoras<sup>11</sup>, forçaram o governo a reduzir despesas, refletindo inclusive nos parques que durante dez anos tiveram recursos congelados.

Neste período o ingresso dos parques, para costarriquenses e estrangeiros, era de U\$ 1 (um dólar). Nos anos 90, com o país ainda financeiramente frágil, foi necessário aumentar o valor dos ingressos para U\$ 15 (quinze dólares), com preços especiais de U\$ 10 (dez dólares) para pré-compras e U\$ 5.25 para agentes de viagem. Apesar dos receios iniciais de que o aumento dos preços poderia acarretar uma redução da visitação, o resultado demonstrou haver uma disposição a pagar (*wiliness to pay*) de parte dos visitantes, tanto por motivos conservacionistas, como por ser um valor reduzido se comparado com as despesas de viagem.

Em 1996, em virtude das críticas do setor turístico, o ingresso passou a U\$ 6 (seis dólares) para estrangeiros e U\$ 1 (um dólar) para locais, com 75% da receita ficando retido nos próprios parques arrecadadores e 25% para parques de menos recursos.

<sup>11</sup> Fundo Monetário Internacional - FMI, o Banco Mundial - BIRD e a USAID.

#### Parques Nacionais Brasil - Economia<sup>12</sup>

Parques nacionais de um país, são vistos como as jóias da coroa da riqueza natural e, conseqüentemente, como atrativos indutores importantes de fluxo para o turismo e geradores de fonte de renda.

Porém, os parques também são patrimônios públicos e em geral são administrados de forma centralizada com recursos federais, enquanto o turismo é uma indústria muito fragmentada, que depende de decisões descentralizadas de milhões de turistas individuais.

No mundo inteiro existe uma tensão entre a conservação do patrimônio natural dos parques e – os impactos da visitação. Os diretores de parque enfrentam a difícil tarefa de administrar esta relação complexa.

Recebendo visitantes parques cumprem a um dos seus objetivos principais; que é dar ao público uma oportunidade para conhecer a sua riqueza natural.

A visitação geralmente também é uma fonte de recursos. Porém a própria visitação gera impactos para o meio ambiente e conseqüentemente aumenta os custos operacionais do uso público do parque.

<sup>12</sup> o texto baseia-se no estudo "Turismo e Parques Nacionais", de maio 2003. Ariane Janér, Instituto EcoBrasil.

# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA



### 5. Análises Comparativas - Brasil x Costa Rica

Análise da situação da Costa Rica e outros parques internacionais, permite tirar algumas conclusões importantes para a análise da situação brasileira:

- parques são indutores de fluxos turísticos importantes tanto para o turismo doméstico quanto para o internacional;
- parques nacionais podem ter um impacto econômico positivo importante na sua região;
- é perigoso generalizar sobre parques nacionais: cada parque é um caso;
- é importante achar formas de valorizar o parque e saber quantificar os impactos ambientais negativos da visitação;
- maior autonomia financeira ajuda para uma melhora gestão de recursos;
- poucos parques têm o potencial de serem autossustentáveis financeiramente e o financiamento de um sistema de unidades de conservação depende principalmente de recursos públicos;
- é válido e importante cobrar ingressos de entrada e taxa para uso de serviços.

A maioria dos parques nacionais no mundo tem muito pouca autonomia financeira, de forma que recursos gerados no parque são remetidos para uma caixa central e as decisões de alocar fundos para os parques também são feitas de forma centralizada (e não sempre atendem as reais necessidades de custeio).

Cada parque, porém, é um caso aparte, se considerarmos sua extensão, geografia, fragilidades ambientais e seu perfil de visitação. Uma administração financeira centralizada e a distância,

inibe uma gestão eficiente de recursos e uma agilidade na administração da visitação.

Nos Estados Unidos, as desvantagens de um sistema muito centralizado foram reconhecidas e, aos poucos, a autonomia dos parques está sendo melhorada. Atualmente 100 parques participam do "Recreational Use Demonstration Program" (Programa Demonstrativo de Uso para Fins Recreativos), onde 80% dos recursos gerados no parque permanecem no caixa do parque e só 20% da arrecadação é remetida para o caixa central.

Em teoria, auto-sustentabilidade financeira, onde as receitas geradas no parque são suficientes para custear os serviços de uso público e os custos da proteção dos recursos naturais, é possível para parques que conseguem atrair e acomodar grande número de visitantes. De outro lado, embora um determinado parque pode ser sustentável financeiramente, o sistema de unidades de conservação como um todo dificilmente será autossustentável.

Um bom exemplo são os dados do National Park Service dos Estados Unidos que mostram que, apesar do Sistema de Unidades de Conservação Federal ter uma receita de US\$ 239 milhões com uso público (2002), esta receita só cobre 11% do orçamento anual do sistema que monta US\$ 2.1 bilhões.

Existem várias barreiras para a implementação de terceirização de serviços de uso público em parques nacionais no Brasil. Não são insuperáveis, mas o não reconhecimento destes pontos fracos, pode induzir a uma aplicação ineficiente dos recursos.

# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA



### 5. Análises Comparativas - Brasil x Costa Rica

Em primeiro lugar, existe a falsa impressão em vários setores do governo e das ongs socioambientais, que a terceirização é um “Negócio da China”. Adicionalmente, existe ainda a falsa impressão que terceirização é sinônimo de privatização do patrimônio público natural, que leva à falsa discussão sobre como “dividir os grandes lucros” e “venda de patrimônio”.

Em segundo lugar, muitos parques nacionais brasileiros, onde o P.N. do Iguaçu é exceção e piloto de experiência, ainda não estão prontos para terceirização de serviços de uso público através de concessões de longo prazo por causa de problemas fundiários, falta de um Plano de Manejo atualizado ou simplesmente por ser de difícil acesso. Parques com este tipo de problema correm o risco uns empreendedores sérios e de qualidade para investir em serviços de uso público.

Em terceiro lugar, a estrutura e cultura do Ibama, mais preservacionista do que conservacionista, não tem a agilidade necessária para administrar parques terceirizados de forma eficaz. Em geral falta também uma cultura empreendedor e foco no mercado. Um bom exemplo disto é a falta de (e uso de) estatísticas de visitação e estudos de perfil de visitantes.

Uma análise das apresentações e discussões com Chefes de Parques de um encontro promovido pelo Fundo Brasileiro para a Biodiversidade - Funbio, em 2002, mostrou a falta de uma cultura de marketing - a grande ênfase está no “produto” (o parque e seus atrativos) sem focar o mercado (o visitante atual - cliente no ponto de vista de marketing), o tipo de visitante que atrair, o tamanho do mercado etc.).

Em visita ao P.N. da Chapada dos Veadeiros, no Estado de Goiás, notamos situações completamente contrárias à sustentabilidade da unidade que dizem respeito ao uso público e comércio de produtos e artesanato.

Quanto ao uso publico, o horário de visitação o parque é aberto à visitação de terça-feira a domingo, durante todo o ano, obedecendo nos seguintes horários: entrada das 08:00 às 12:00h e saída até às 17:00h; no horário de verão a entrada é das 09:00 às 13:00h e a saída até as 18:00h. Sendo só permitida a entrada com acompanhamento de condutores de visitantes credenciados.

Se formos pensar em termos de observação de aves, atividade facilitada pelas características do bioma Cerrado que permite maiores chances de avistagem pelas características de sua flora, dificilmente se terá condições de atender às expectativas de birdwatchers uma vez que aves em geral são mais ativas ao alvorecer (das 05:00 às 08:00h) e ao entardecer (das 17:00 a 19:00h). Essa, sem dúvida, é uma atividade com potencial de geração de recursos prejudicada por um horário voltada à administração e não ao usuário-cliente. Outro aspecto que se pode observar em Veadeiros é a ausência de serviço de alimentação, loja de conveniências, material informativo (guias de campo, p.ex.) e souvenirs, que na Costa Rica, com qualidade, é presente em todos os locais visitados, proporcionando conforto, informações e gerando recursos para parques, concessionários e comunidades locais. A expectativa que temos é a de que, em futuro próximo, o Ibama aplique em outros parques a experiência piloto que está sendo implementado no P.N. do Iguaçu, no tocante a uso publico e manejo da visitação.

# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA



### 5. Análises Comparativas - Brasil x Costa Rica

Entretanto, em virtude dos parques nacionais brasileiros tem grande variedade de atrativos, área, visitação e relacionamento com o entorno. Cada parque é um caso e deve-se ter cuidado com uma padronização excessiva. Não são todas as oportunidades de negócios que devem se localizar dentro do parque (p.ex. alojamento) e seu sucesso muitas vezes depende também do governo local.

Com o observado na Costa Rica e no cenário exposto, fontes de receita e oportunidades de negócios para parques podem ser encontradas nas seguintes categorias:

#### Acesso

- Estacionamento
- Transporte interno (veículos, embarcações, teleféricos)
- Bilheteria
- Centro de Visitante (vestuário, equipamentos etc.)

#### Atividades de Uso Público

- Trilhas e passeios (a pé, bicicleta, barco, veículos, cavalo)
- Banhos (mar, rio, lago, cachoeira)
- Esporte e Aventura (escaladas, rappel, vôo livre, expedições, canoagem, rafting etc.)

#### Serviços de Apoio ao Uso Público

- Alimentação
- Hospedagem (alojamento, hotel, pousada, camping)
- Lojas (conveniências, equipamentos, guias de campo etc.)

#### Tipos de cobranças e taxas em áreas protegidas<sup>13</sup>

- **Entrada:** permite acesso a áreas de parques;
- **Taxa de uso:** para uso de instalações específicas como estacionamento, camping, sanitários etc.;
- **Taxa de concessão:** pagos por concessionários que operam serviços no parque;
- **Royalties:** vendas de souvenirs;
- **Permissões:** taxas pagas por pessoas jurídicas e/ou físicas que operam no parque (guias, operadores etc.);
- **Impostos:** hotéis, lojas etc.;
- **Doações: em dinheiro ou material de consumo** (binóculos, vestuário etc.) de visitantes individuais ou através associações do tipo "Amigos do Parque".

Parques Nacionais Brasil exemplos de preços de ingressos	Valor (R\$)	
P.N. de Brasília, Emas, Chapadas dos Veadeiros e Guimarães	3,00	
P.N. dos Aparados da Serra e da Serra Geral	6,00	
P.N. do Iguaçu	Estrangeiros:	19,90
	Mercosul:	15,90
	Brasileiros:	11,40
	Lindeiros:	3,00

<sup>13</sup> Fontes: Janér, Ariane (2002), Laarman and Gregersen (1996); Mackintosh (1983); Ibrahim and Cordes 1(993); Harris and Driver (1987).

# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA



### 5. Análises Comparativas - Brasil x Costa Rica

#### 5.9. Capacidade de Carga

Um tema recorrente entre os participantes da visita técnica à Costa Rica foi **Capacidade de Carga**, que merece ser analisado e é totalmente pertinente, pois, um dos trabalhos pioneiros e mais coerentes do ponto de vista de aplicação foi elaborado pelo consultor costarricense Miguel Cifuentes.

Com o crescimento da demanda do turismo com atividades em áreas naturais - públicas ou privadas - aumentou a preocupação com a minimização dos impactos negativos causado pela visitação excessiva em espaços turísticos, tais como mirantes, trilhas etc.

Um fato importante a se considerar é a unidade de medida: "visitas/tempo". Com frequência notamos nos falar em "visitantes/tempo" - quem mede "visitantes" é a portaria, em espaços turísticos deve-se considerar "visitas". Por exemplo, um visitante acampado em um parque, pode usar mais de uma vez uma trilha e desta forma burlar o controle.

No Brasil, a maioria das unidades de conservação sofrem com a falta de planejamento, de pessoal e de equipes qualificadas para a coordenação e implantação dos programas de manejo. Estudos sobre os impactos da visitação e o manejo do uso público são escassos, bem como limitados principalmente, pelas dificuldades da aplicação de técnicas mais avançadas, as quais exigem informações científicas mais consistentes para se medir e monitorar a capacidade de carga em áreas de recreação.

Como sugerido por Cifuentes, métodos por demais sofisticados e caros são desaconselháveis para destinos turísticos carentes de recursos financeiros e humanos. Nas áreas protegidas da Costa Rica, Cifuentes também reconhece essa realidade e identifica a carência de pessoal especializado e a falta de capacidade de manejo como fatores importantes à determinação da capacidade de carga. (Vide método CC de Miguel Cifuentes anexo)

Inicialmente baseado no manejo de pastagens destinadas à bovinocultura, o conceito adaptado para o turismo ganhou impulso a partir da década de 60, quando cresce a preocupação com relação ao nível e características de uso que determinadas áreas de recreação poderiam sustentar.

Alguns métodos disponíveis:

- **LAC** = Limits of Acceptable Changes (Limite Aceitável de Cambio), do Serviço Florestal dos Estados Unidos (1985)
- **VIM** = Visitor Impact Management (Manejo de Impacto de Visitação), de Alan Graefe, Fred Kuss e Jerry Vaske (1990)
- **CC** = Capacidade de Carga, de Miguel Cifuentes (1992)
- **VERP** = Visitor Experience and Resource Protection

As metodologias de um modo geral definem um número baseado no espaço, tempo e quantidade de visitantes. Número este que com o decorrer do monitoramento sofre variações, fazendo com que a aplicação dessas metodologias seja flexível e com que os gestores das áreas possam se basear para o manejo da visitação.

# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA



### 5. Análises Comparativas - Brasil x Costa Rica

#### Método Miguel Cifuentes CC - Considerações<sup>14</sup>

Críticas vêm sendo feitas ao conceito de capacidade de carga pois o método é altamente subjetivo e consiste em definir inúmeras variáveis quantitativas e qualitativas, em geral impossíveis de serem determinadas com exatidão.

*Capacidade de Carga Turística é o nível de uso que uma determinada área pode suportar num determinado tempo sem que:*

- *ocorram danos excessivos ou irreversíveis aos recursos culturais, ambientais e cênicos locais ou regionais*
- *e sem prejuízo da qualidade da experiência objeto da visitação, ou seja, na experiência do visitante*

O fato de que na determinação da capacidade de carga turística intervenham fatores relacionados com interesses e decisões humanas, faz com que o conceito e os procedimentos para a definir sejam controvertidos. A evolução do conceito e a diversidade de métodos é consequência de uma permanente dinâmica que sempre provocará, e tem provocado, aperfeiçoamentos nas técnicas e conceitos de uso de capacidade de carga como estratégia de manejo.

Apesar dos avanços e da diversidade de métodos, no momento de determinar limites nota-se uma carência de procedimentos que,

além de confiáveis, sejam práticos, aplicáveis e coerentes com a realidade local.

Esta dificuldade é especialmente evidente em países em desenvolvimento onde geralmente há insuficiência de pessoal, recurso, informações, sistemas e tecnologia adequada. Este cenário, implica em estabelecer métodos de fácil aplicação, que reconheçam a carência de pessoal capacitado e de capacidade de manejo. Por isto, a determinação da capacidade de carga não deve ser tomada como um fim e nem como solução para os problemas advindos da visitação. A capacidade de carga deve ser considerada como uma ferramenta de planejamento que possibilita e requer decisões de manejo.

Em sendo a determinação e aplicação da capacidade de carga sujeitas às decisões humanas, estas estão sujeitas a julgamentos e/ou pressões sociais, econômicas e políticas, que desvirtuam a utilidade e uso desta ferramenta. Portanto, é relevante reconhecer que a capacidade de carga é relativa e dinâmica, dependendo de variáveis que decisões humanas e circunstâncias externas naturais podem afetar. Ou seja, as mesmas decisões que possibilitam a definição de uma capacidade de carga podem provocar variações nos locais de visitação. Em consequência, estas mudanças podem fazer aumentar ou diminuir a capacidade de carga inicialmente definida. Este fato nos obriga a realizar revisões periódicas como parte de um processo sequencial e permanente de planificação e ajuste do manejo da visitação. Além disso, toda determinação de capacidade de carga deve ter como base as categorias e os objetivos da área em questão.

<sup>14</sup> fonte: apostila "Capacidade de Carga", Instituto EcoBrasil, Roberto M.F. Mourão, 1997.

# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA



### 5. Análises Comparativas - Brasil x Costa Rica

Como a capacidade de carga de um local depende de suas características particulares, em áreas de com mais de um local de visitação, a capacidade de carga deve ser determinada para cada local sujeito a uso público em separado. No entanto, a (simples) somatória das capacidades de carga dos locais de uso público não pode ser tomada como a capacidade para toda a área protegida. Em determinadas situações, a existência de "limitantes críticas" será determinante na capacidade de carga de uma área. Isto significa que um sistema de trilhas ou espaços interligados, com acesso restrito ou limitado por capacidade de carga definida como de baixo fluxo, pode determinar a limitação de acesso a áreas com capacidade de carga menos restritivas (Exemplo - falta d'água em Noronha; calor intenso nos Lençóis Maranhenses).

Deve-se considerar como unidade de medida de capacidade de carga "visitas/tempo/área" e não "visitantes/tempo/área" (visitantes se "medem" na portaria). Apesar de ser mais fácil "medir" pessoas, uma mesma pessoa visitando repetidamente, num determinado tempo, uma mesma área, ocasionará efeitos repetitivos e cumulativos.

Apesar de parecer uma simples questão semântica, ao se referir à visitação a áreas protegidas, é melhor referir-se a "visitantes" e não "turistas" já que esta distinção permitirá aos gestores aceitar unicamente atividades que não vão de encontro com os objetivos da área e aos visitantes a compreensão de que devem aceitar, desde o início da visitação, que estarão sujeitos a condições e regras que se aplicam a todos, sobretudo no que se refere a serviços e facilidades.

### Os Seis Passos do Método CC Cifuentes:

- Passo 1: Análise da política sobre turismo e manejo de áreas protegidas
- Passo 2: Análise dos objetivos da área protegida
- Passo 3: Análise da situação dos locais de visitação
- Passo 4: Definição e fortalecimento ou mudança de políticas com respeito à categoria de manejo e do zoneamento
- Passo 5: Identificação dos fatores e características que influem em cada local de visitação
- Passo 6: Determinação da capacidade de carga para cada local de visitação

Um caso interessante sobre capacidade de carga na Costa Rica trata-se do Parque Vulcão Poás. Neste parque o controle da visitação se faz pela capacidade do estacionamento.

Quando o estacionamento para veículos pequenos, médios e ônibus lota, a entrada de mais visitantes é interrompida até que abra espaço para estacionar.



# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA

### 6. Conclusões / Lições Aprendidas

#### 6.1. Turismo na Costa Rica - Ciclo de Vida<sup>1</sup>

<b>Etapas</b>	<b>Anos 80</b>	<b>Anos 90</b>	<b>2000 ↗</b>
Volume Visitantes	0 → 500 mil	500 mil → 1 milhão	1 milhão ↗
Desenvolvimento	pioneirismo	crescimento	evolução
Segmento de Mercado	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ acadêmicos / pesquisadores</li> <li>▪ ecoturismo "intenso"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ecoturismo "moderado"</li> <li>▪ interessados gerais em experiências na natureza</li> <li>▪ sol &amp; praia com experiências no ambiente natural</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ sol &amp; praia com moderadas atividades e de aventura</li> <li>▪ turismo de incentivo com experiências no ambiente natural</li> <li>▪ turismo intercultural com experiências no ambiente natural</li> </ul>
Infraestruturas requeridas	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ albergues e chalés, sem classificação (estrelas), com até 20 UHs com comodidades básicas de fornecedores locais</li> <li>▪ ecolodges e estações de pesquisa de operadores estrangeiros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ albergues e chalés de 1 a 3 estrelas, com até 20 a 40 unidades habitacionais de fornecedores locais</li> <li>▪ hotéis de 3 a 4 estrelas com até 50 a 80 UHs de fornecedores locais</li> <li>▪ hotéis e albergues de 5 estrelas, de fornecedores locais ou estrangeiros com aumento da qualidade da oferta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ hotéis de 3 a 5 estrelas, com 50 a 100 UHs de fornecedores locais ou internacionais</li> </ul>
Portão de Entrada	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ San José para linhas aéreas regionais</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ San José para linhas aéreas regionais e internacionais</li> <li>▪ 5 portões de entrada para vôos charters</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ dois portões de entrada: San José e outro para vôos charters</li> </ul>
Percepção do Destino	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ecoturismo "intenso"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ turismo de natureza "moderado"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ turismo "multifacetado", diferenciado, com forte interesse na natureza</li> </ul>

<sup>1</sup> Instituto Costarricense de Turismo - ICT, 2005.

# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA

### 6. Conclusões / Lições Aprendidas

#### 6.2. Desenvolvimento Turístico da Costa Rica

Resumidamente, o desenvolvimento turístico ocorrido na Costa Rica, se caracteriza como a tabela abaixo:

Período	Característica
1980-1988	Período Pioneiro de Turismo Ecológico
1989-1994	Período de Crescimento
1995-2001	Período de Evolução de Destino Ecoturismo a Destino de Turismo com base na Natureza.

Após um período de retração, a tendência recente de crescimento pode ter sido ocasionada pelos seguintes fatores:

- promoção efetiva para mudar a imagem de destino "Turismo Ecológico" para "Destino Turístico baseado na Natureza";
- desenvolvimento e fortalecimento do setor empresarial em relação à demanda interna nacional de turismo e os esforços de promoção privada associados a estes;
- Liderança em turismo sustentável e responsável que se reforça com o desenvolvimento e implementação de programa de certificação para a sustentabilidade turística (CST).
- a promulgação da Lei de Incentivos Turísticos, que permitiu melhorar a capacidade de oferecer produtos e serviços que efetivamente valoraram os atrativos do país. Sobre este particular é importante assinalar que os incentivos foram reduzidos paulatinamente no período 1992-1998, até chegar a desaparecer no presente momento.

#### 6.3. Fatores de Competitividade da Costa Rica

Os elementos-chave para a competitividade de Costa Rica como destino turístico se mantém como uma relação de vantagem comparativa contra outros destinos e formam parte da história de seu crescimento.

É de suma importância que sejam observados para aplicação no Brasil:

- oferta de densidade de infraestrutura e biodiversidade;
- biodiversidade concentrada geograficamente permite que a oferta inclua uma ampla gama de atrativos, produtos e atividades (parques, praias, esportes aquáticos, etc.) que se encontram próximos;
- infraestrutura disponível permitindo acesso aos atrativos;
- estabilidade política reconhecida internacionalmente.
- alto índice de alfabetização, educação de nível médio e de formação universitária;
- alta porcentagem de pessoas com segundo idioma, em geral o inglês;
- mercado local tem várias companhias especializadas;
- fácil acesso do mercado norte-americano;
- tem por imagem de ser um dos principais destinos de turismo naturalista do mundo;
- tem um sistema de áreas protegidas bem estruturado.

# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA

### 6. Conclusões / Lições Aprendidas

#### 6.4. Resumo da Situação Atual (base 2001)

A atual situação do turismo na Costa Rica se resume em:

<b>Características</b>	<b>Situação</b>
<b>Crescimento</b>	A atividade turística vinha crescendo a uma taxa de cerca de 8%, mas devido aos atentados terroristas de 2001 a taxa caiu para 4%. Acredita-se que pela crise, o crescimento seja menor ou nulo em 2002.
<b>Investimentos</b>	Os investimentos foram menores em 1999 do que em 1998, não obstante teve uma importante recuperação a partir do período 2000-2001.
<b>Divisas</b>	O turismo continua sendo a principal atividade geradora de divisas do país, superando o gerado por outras atividades tradicionais.
<b>Porcentagem do PIB</b>	Os recursos do turismo como porcentagem do PIB continuam crescendo.
<b>Emprego</b>	Continua sendo uma das fontes mais importantes geradoras de emprego direto e indireto, com a particularidade que o emprego gerado representa muita estabilidade através do tempo.
<b>Quota de mercado</b>	A participação no mercado internacional é muito pequena apesar da posição relativa à região ser intermediária.
<b>Principal Mercado</b>	Os Estados Unidos continuam a ser o mercado prioritário e principal, com um diferencial muito superior a outros países emissores. Há um esforço de captação de visitantes europeus.
<b>Fatores de Competitividade</b>	Os fatores gerais de competitividade não sofreram variação, salvo a situação dos incentivos turísticos que poderiam ter um impacto importante sobre a inversão no futuro. Os fatores positivos do produto turístico, todavia são fonte de diferenciação e o programa de certificação em turismo sustentável (CST) se consolida como um fator que vem consolidar a imagem e o diferencial do país como destino turístico confiável.
<b>Segurança</b>	O tema segurança pode chegar a converter-se em um sério inconveniente para o desenvolvimento. Se espera a aprovação de lei de contravenções a qual será fator muito positivo nesta questão.

## PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

### RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA

#### 6. Conclusões / Lições Aprendidas

##### 6.5. Costa Rica / Turismo em Números

Anos	UHs	Turistas
1985	4.866	261.552
1986	5.270	260.840
1987	5.017	277.861
1988	5.289	329.386
1989	5.456	375.951
1990	6.713	435.037
1991	7.196	504.649
1992	8.549	610.549
1993	9.479	684.005
1994	10.794	761.448
1995	11.862	784.610
1996	13.128	781.127
1997	13.437	811.490
1998	13.413	942.778
1999	13.714	1.027.462
2000	14.122	1.088.075
2001	14.990	1.131.406
2002	15.172	1.113.359
2003	15.611	1.238.692
2004	n/d	n/d

Anos	Agências
1994	253
1995	263
1996	270
1997	273
1998	270
1999	289
2000	285
2001	295
2002	293
2003	295
2004	317

Empresas (2004)	Implantando	Operantes	Total
Agências de Viagem	40	277	317
Alimentação e Lazer	36	309	345
Aluguel de Veículos	13	18	31
Hospedagem	58	390	448
Linhas Aéreas	0	29	29
Transporte Aquático	34	40	74
<b>Totais</b>	<b>181</b>	<b>1.063</b>	<b>1.244</b>

fonte: Instituto Costarricense de Turismo - ICT

# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA

---

### 6. Conclusões / Lições Aprendidas

#### 6.6. Costa Rica - Planejamento Estratégico 2002-2012

Para um processo de benchmarking a ser implementado no Brasil, é importante estarmos atentos às diretrizes e ações que a Costa Rica tem tomado face às novas tendências de mercado e paradigmas de sustentabilidade ambiental e econômica.

Atentos às demandas atuais e às atuais tendências do turismo mundial, os gestores, planejadores e empresários costarriquenses passam por uma metamorfose que tem por dimensões principais a organização do espaço turístico e o planejamento estratégico.

A primeira dimensão, organização do espaço turístico, relaciona-se com o manejo do espaço turístico e o ordenamento territorial, básico para a promoção um desenvolvimento turístico equilibrado sob os aspectos ambiental, social e econômico.

A segunda dimensão refere-se com a gestão das variáveis de competitividade, em particular os diferenciais de destinos, produtos e comercialização.

A combinação das duas dimensões deverá resultar em um planejamento integrado de políticas e estratégias que orientem o desenvolvimento futuro da atividade turística da Costa Rica.

Nas devidas proporções, o planejamento, implementação e gestão das regiões / pólos turísticos brasileiros, deverão considerar as novas tendências pois, de certa forma, será como atuar como em "pequenas costa-ricas".

#### 6.7. Benefícios Esperados quanto a Turístico Responsável

- promover capacitação, treinamento e pesquisa;
- contribuir para o financiamento da conservação de recursos naturais e culturais;
- promover a participação da comunidade para melhoria da infraestrutura regional;
- promover a participação da comunidade gerando empregos e pequenos negócios;
- promover a educação e sensibilização ambientais de visitantes e das comunidades locais.
- requerer pequenos a médios investimentos;
- promover o uso de tecnologias alternativas (limpas);
- promover a recuperação, restauração e a valorização dos patrimônios culturais e ambientais;
- promover junto aos visitantes uma percepção mais autêntica da realidade local, por meio do contato direto entre pessoas, com cooperação e amizade.

#### 6.8. Potenciais Custos / Danos do Turismo Irresponsável

- degradação ambiental;
- mudanças sociais e culturais;
- distribuição não-equitativa de benefícios;
- restrição seletiva das oportunidades comerciais;
- deterioração de áreas protegidas, públicas e/ou privadas.

# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA

### 6. Conclusões / Lições Aprendidas



**"Em Monteverde não há concorrência, há competição".**

*Wilberth Porrujeles, Câmara de Turismo de Monteverde*

### 6.9. Monteverde - Sinergia e Maturidade

Situada a noroeste de San José, a cerca de 180 Km, foi fundada no final da década de 40 por um grupo de 44 imigrantes Quakers<sup>2</sup> norte-americanos, que se autoexilaram na Costa Rica, para não serem presos por protestarem contra a Guerra da Coréia. Integrados na comunidade local, atualmente contam com uma população de cerca de 6 mil habitantes, com uma economia baseada no turismo e produção de laticínios, para exportação.

No entorno de Monteverde existem várias reservas naturais com destaque para a famosa e importante Reserva de Bosque Nublado de Monteverde. Visitada inicialmente por pesquisadores e cientistas, em um segundo momento por estudantes, após uma expedição liderada por Jacques Cousteau, Monteverde torna-se conhecida pelo mundo.

Explode a visitação de ecoturistas nos anos 90, que superlota a reserva. Quando aprovado o plano manejo, saiu a determinação da capacidade de carga: 100 visitas/dias (atualmente 150), neste momento já existiam 600 leitos na região. Surgem também o "canopy" (arborismo) e as passarelas de copada (canopy walkways - pontes pênséis em meio a copas de árvores), o que ajuda a distribuir o público conseqüente do aumento da visitação.

<sup>2</sup> Quakers por filosofia, tem suas vidas baseadas em princípios de paz, harmonia e nenhuma de ostentação. Seita protestante fundada na Inglaterra, no séc.

XVII, não admitem sacramento algum, não prestam juramento perante a justiça, não pegam em armas, nem aceitam hierarquia eclesiástica.

# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA

---

### 6. Conclusões / Lições Aprendidas

A Câmara de Turismo de Monteverde foi inicialmente formada por um grupo de cerca de 50 empresários que, no início desta década, se uniram para organizar o turismo no destino, iniciativa que antecedeu a qualquer ação do poder público.

Os objetivos gerais da Câmara são:

- a proteção dos recursos naturais locais, cujos atrativos são matéria prima para desenvolvimento de produtos turísticos;
- a busca um futuro harmônico entre comunidade e empresários;
- a criaram uma página website do destino Monteverde;
- o desenvolvimento de projetos e implementação de ações de promoção conjunta do destino MonteVerde.

O destino turístico teve início a partir de um hotel de montanha adaptado para cientistas e pesquisadores da Reserva Monteverde.

Atualmente possui 15 hotéis, a maioria de médio porte, com um total de 400 UHs (o maior tem 120 UHs e ± 30 funcionários); 48 pensões e cama & café, que juntos possuem uma capacidade de hospedagem de 2.000 leitos.

O preço médio da hospedagem é de U\$ 40/50 per pax. Incluindo uma atividade/dia a U\$ 50 (p.ex. canopy/arvorismo, uma das atividades mais caras), acrescentando-se o ingresso ao parque, pode-se estimar um custo variando entre U\$ 120 a 150/pax/dia. Este valor equivale ao preço médio de um dia na Amazônia ou no Pantanal, que inclui pernoite, três refeições e de uma a duas atividades (passeio de barco, cavalgada etc.)

### 6.10. Reunião com Empresários de Monteverde

Os participantes da viagem técnica tiveram a oportunidade de se reunirem com membros da Câmara de Turismo de Monteverde, na qual, pelas informações e debates, foi possível observar o comprometimento, a sinergia empresarial e o conseqüente grau de "maturidade" do destino. Na reunião compareceram:

- Mauricio Arias Zumbado, subdiretor da Reserva Biológica de Monteverde
- Rosana Badilla, empresária, proprietária do Hotel Heliconia.
- Victoriano, guia naturalista, empresário, proprietário de ranário
- Wilber Porrujeles, ex-diretor-presidente da Câmara de Turismo de MonteVerde, um dos pioneiros do turismo local.

Os empresários atribuem o sucesso do destino Monteverde, que investem pouco em promoção aos seguintes fatores:

- ao Sapo Dourado, espécie rara, extinta, observada pela última vez na região;
- presença do Bosque Nublado, ecossistema raro mundialmente, além de outros cinco ecossistemas;
- qualidade dos serviços prestados;
- hospitalidade natural da comunidade;
- a maioria da população local fala inglês;
- a promoção "boca-a-boca";
- capacidade de diversificação e inovação dos produtos;
- claro conhecimento do público-alvo, com desenvolvimento de infraestrutura e produtos adequados ao bom atendimento.

# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA

---

### 6. Conclusões / Lições Aprendidas

No decorrer da reunião, foram feitos importantes comentários que merecem destaque:

- segundo os próprios, entre os empresários em Monteverde não há concorrência e sim competição;
- os empreendimentos são locais/regionais, de pequeno a médio porte, em geral com pouco investimento, trabalhando em harmonia pela importância de trabalhar com o mesmo foco;
- por serem os investimentos turísticos similares, os interesses particulares igualmente o são;
- sinergia para planejamento do desenvolvimento do destino a médio e longo prazo;
- participação ativa da iniciativa privada na criação de áreas de preservação, com apoio a cientistas e pesquisadores, fontes de informação e divulgadores "informais" do destino;
- os empresários estão debatendo com outros grupos de interesse da comunidade a conveniência de se asfaltar o trecho final de estrada a Monteverde uma vez que isto poderá aumentar o fluxo de visitantes pela redução da dificuldade de acesso, comprometendo a qualidade dos serviços atualmente prestados, antes de que avaliações e ajustes sejam realizados de forma a atender um maior volume;
- os empresários têm receio do "turismo de massa": mesmo estando próximos de Puntarenas, principal porto do país, que recebe navios de cruzeiros com até 2.000 passageiros a bordo, chegando a ter em temporadas de 2 a 3 meses 300 cruzeiros, ainda se discute a pavimentação da estrada de acesso;
- existe um sistema "informal" de aprendizado tipo "aprender fazendo", cujo maior interessado e beneficiado é o próprio empresário que ensina;
- há uma prática de se proporcionar oportunidades de trabalho mais qualificado e de novos negócios privilegiando ex-funcionários ou prestadores de serviços;
- ajuda mútua pelo sucesso do destino: ao se ter conhecimento de que um veículo transportando visitantes quebrou na estrada, os primeiros a ter conhecimento tomam providências para o socorro, seja de quem for o cliente, pois a imagem do destino não pode ser de forma alguma prejudicada;
- estima-se que cerca de 18% da receita do turismo na Costa Rica é originada no destino Monteverde, cujo principal indutor de fluxo é a Reserva Biológica;
- a região é ambientalmente frágil e necessita cuidado nas mudanças de gestão e operacionais necessárias para se adequar às demandas futuras de forma que eventuais impactos da visitação sejam mínimos;
- há recursos para financiar investimentos desde a década passada, tendo como garantia o próprio empreendimento;
- há a visão de considerar obstáculos como desafios, superando-os para crescer e se aprimorar;
- aproveitamento de atrativos naturais, com a contínua criação e adaptação da infraestrutura para atender e ao mesmo tempo direcionar a demanda;
- "os empresários trazem consigo o conceito de visão do todo, característica de empresas modernas" (Ana Báez);
- "os membros da comunidade trazem consigo características natas de empreendedores. Não têm medo de investir, não vêem os problemas como coisas negativas, mas como desafios para encontrar soluções, unidos" (Ana Báez);
- "a maioria dos empresários são locais, com a premissa de que



# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA

### 6. Conclusões / Lições Aprendidas

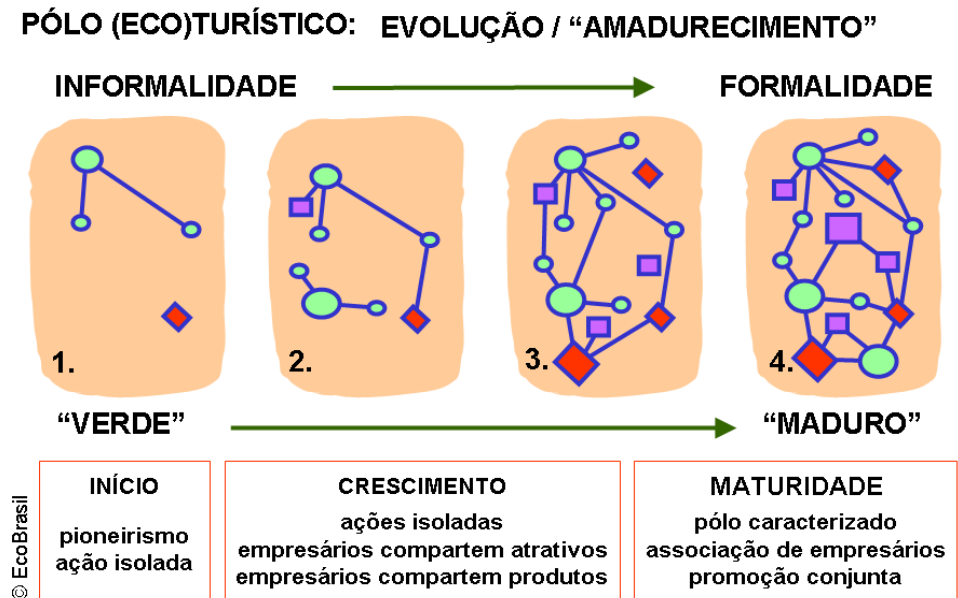
precisam sobreviver do ecoturismo e, portanto, precisam manter e conservar os recursos naturais. Estão preocupados com assuntos além dos investimentos financeiros” (Ana Báez);

- consideração na capacitação e treinamento a importância do trinômio: “proprietário, chefe e amigo”, com complemento de parte das pessoas em serem “autodidatas” e “multifuncionais”;
- a promoção sempre é feita em conjunto, cooperada;
- existem 280 operadoras receptivas no país e as operadoras emissoras, a maioria norte-americanas, atuam diretamente;
- parceria de longo prazo com operadoras nacionais que, em conjunto com *Instituto Costarricense de Turismo* - ICT, cada vez mais investem em divulgação no exterior por meio de participação em feiras, material impresso, visitas a operadoras emissivas e criação de rotas aéreas diretas dos diversos mercados emissores para Costa Rica.

Também se mencionou pontos negativos e ameaças ao destino Monteverde, assim como os desafios futuros:

- a excessiva dependência de um só (e grande) mercado emissor norte-americano, gera a necessidade de novos mercados, como o europeu, atualmente com moderado crescimento;
- a necessidade de plano regulador para o turismo e para imigração, onde existe um forte fluxo de nicaraguenses, com baixo nível de alfabetização e que tem se transformado em mão de obra barata, porém desqualificada;
- a necessidade de controle do crescimento não sustentável, sobretudo o urbano que ameaça limites de áreas protegidas;
- o maior desafio é remodelar e ajustar o destino às demandas atuais, sem comprometer os atuais fluxos.

De todos os modos, sabe-se que existem problemas a serem resolvidos, mas aos olhos dos clientes - operadores emissivos e visitantes - a imagem que se percebe de Monteverde é de um destino confiável, fruto de sua maturidade.



# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA

### 6. Conclusões / Lições Aprendidas

#### 6.11. Reserva Biológica de Monteverde

Fundada em 1951, com 10.500 Ha., tornou-se uma das Reservas Biológicas mais famosas do mundo. Possui uma grande quantidade de aves, atraindo milhares de observadores. Sua biodiversidade se destaca com: 2.500 espécies de plantas, 100 espécies de mamíferos, 120 espécies de répteis e anfíbios, 450 espécies de borboletas e 400 espécies de aves, em sua maioria observáveis em seu sistema de trilhas interpretadas. Sua capacidade de carga foi estabelecida em 150 visitas/dia.

A Reserva é uma "Propriedade sob Regime de Pagamento por Serviços Ambientais", atestados pelo *Ministerio del Ambiente y Energia* - MINAE, com gestão realizada pelo *Centro Científico Tropical* - CCT, que se dedica ao estudo das relações do ser humano com os recursos naturais tropicais. É um sistema operado por meio de convênios e parcerias com governos de outros países, assim como instituições internacionais, visando manter reservas preservadas, entre outros objetivos, como por exemplo seqüestro de carbono, no qual propriedades recebem cerca de US\$ 50 ao ano por hectare preservado.

A Reserva tem como destaque uma ponte suspensa, construída na altura da copa das árvores, onde em geral 70% da vida nas florestas ocorre, cujo principal objetivo é tornar possível a observação dos diferentes estratos e biodiversidade da floresta. A tecnologia e a construção são locais, e a experiência foi aplicada em outros países vizinhos (Nicarágua e Guatemala). Valendo destacar alguns detalhes. No início da ponte, tem uma "barreira", em forma de chicana, que além de alertar para a capacidade de

carga, é uma estratégia de manejo visando induzir à diminuição de velocidade do visitante no sentido trilha-ponte, resultando como efeito a sensação de que, a partir dali, vai se contemplar a floresta do alto e por dentro da copa, detalhada e devagar, resultando numa experiência mais proveitosa e rica.

#### Pontos Positivos (observados)

- excelente preparo dos guias, todos certificados, com alto nível de conhecimento da fauna e flora;
- idioma inglês fluente de praticamente todos os funcionários que têm contato com os visitantes;
- existência de material informativo sobre história e formas de apoiar a Reserva em várias localidades;
- trilhas pavimentadas com bloquetes de cimento permitindo um fluxo maior de visitantes, uso por pessoas com dificuldade de locomoção, pesquisadores percorrer de bicicleta e maior visibilidade de animais pequenos (p.ex. insetos);
- atendimento de emergência / primeiros socorros por pessoal especializado (enfermeiros/médicos), sendo que guias não podem proceder socorro por risco / seguros internacionais.

#### Pontos Negativos (observados)

- circulação em trilhas estreitas e com dois sentidos de direção, obrigando visitantes a pisar fora da trilha, com eventuais danos na vegetação lateral, causando erosão ou desconforto;
- as trilhas pavimentadas prejudicando uma experiência mais "autêntica e natural".

#### 6.12. Reserva Monteverde - reunião com o Subdiretor

# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA

### 6. Conclusões / Lições Aprendidas

Foi realizada reunião com Mauricio Arias, subdiretor da Reserva, com as seguintes informações e destaques:

- a área do parque é de cerca de 10 mil hectares sendo que apenas 2% desse total é utilizado para fins de uso público;
- a capacidade de carga é baseada no método de Miguel Cifuentes, para espaços de uso público (estacionamento, restaurante, administração, serviços etc.);
- conta com 48 funcionários, dos quais 23 são guarda-parques;
- é o quarto parque mais visitado do país, com cerca de 73 mil visitantes em 2004, com um incremento de 9% desde 2003;
- do total de visitantes, 87% são de visitantes internacionais, em sua maioria norte-americanos;
- valores do ingresso: U\$ 13/adulto/estrangeiro e U\$ 3,50 para costarriquenses;
- de cada 4 turistas de Monteverde, 3 visitam a Reserva;
- a receita bruta aproximada de U\$ 1 milhão por ano, utilizada para pagamento de despesas operacionais, pesquisas, folha de pagamento, reinvestimentos etc.;
- a Reserva é um tradicional centro de pesquisa científica sobre biodiversidade, com instalações específicas, com 8 estudos sendo realizados no momento;
- as pesquisas em geral são realizadas por pesquisadores de instituições estrangeiras;
- esta sendo desenvolvido um manual de orientação à pesquisa, descrevendo procedimentos e normas de atuação, etc;
- estão implementando o Plano de Manejo, além de outras ações: finalizando revisões na capacidade de carga de trilhas e outros espaços turísticos, valor dos ingressos, maior integração com a comunidade de entorno;
- existe uma unidade de educação ambiental que implementa projetos com a comunidade e da Reserva, em especial para crianças e adolescentes;
- existe programa cujo público-alvo são pessoas que querem aprender outras práticas ambientalmente corretas, como por exemplo reciclagem de papel;
- enfrentam problemas como exemplo caça ilegal e avanço da fronteira agrícola de entorno;
- os guias cadastrados pertencem à Associação de Guias Turísticos de Monteverde, que devem estar certificados pelo *Instituto Costarricense de Turismo* - ICT e pelo *Instituto Nacional de Aprendizaje* - INA, que capacita guias e outros profissionais do turismo e de setores profissionais;
- a Associação tem como um de seus objetivos promover um modelo de padrão de qualidade, por meio de capacitação que garanta a qualidade da experiência da visitação;
- o Governo tem por desafio aumentar a arrecadação de forma a cobrir déficits passados e presentes referentes a questão fundiária de áreas desapropriadas para a criação de áreas protegidas (o Parque Manoel Antônio, por exemplo, gera U\$ 1 milhão de receitas ao ano que são usados em um fundo para pagamento de áreas);
- as ongs que participam do processo de gestão participativa (cogestão) são formadas pelos gestores de parques mais representantes das comunidades, onde em alguns casos parte da arrecadação é administrada por ongs, envolvendo cada vez mais a comunidade;
- os parques costarriquenhos em geral não dispõem de planos próprios de marketing, mas estão inseridos na promoção feita

# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA

---

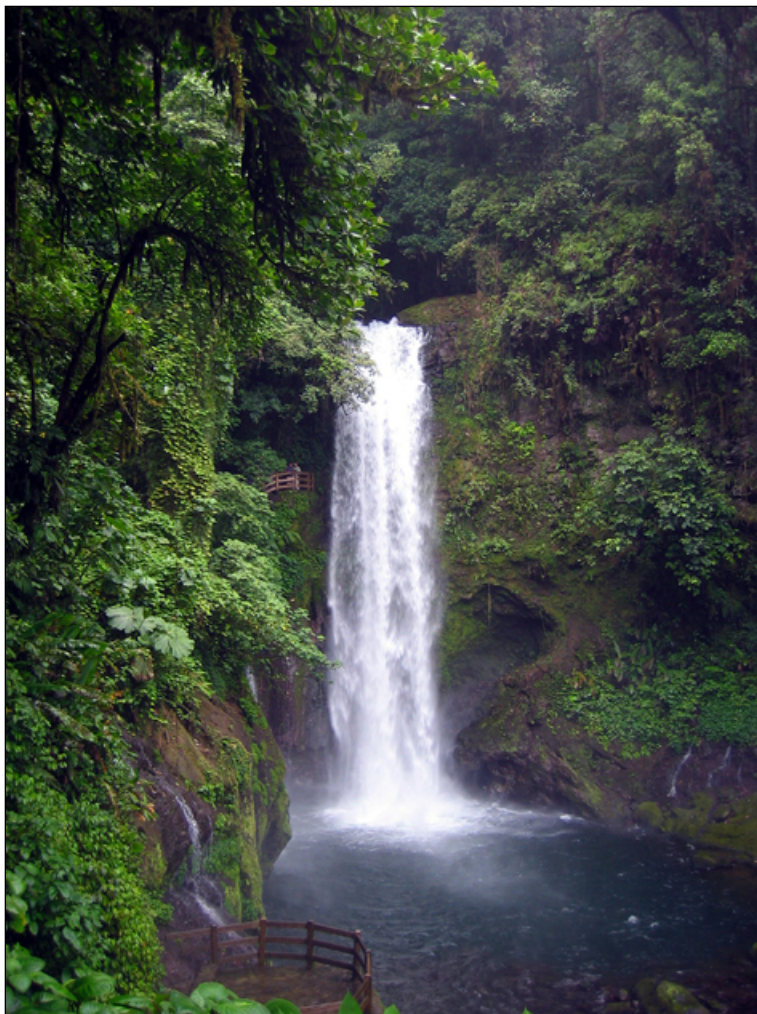
### 6. Conclusões / Lições Aprendidas

- pelos destinos onde se situam;
- a promoção do parque está ligada à promoção do destino Monteverde, feita por meio da Câmara Regional;
- possuem website informativo e promocional;
- estão atuando na captação de novos públicos, com foco no turismo educativo;
- investem na prevenção de acidentes e visitantes são obrigados a assinar "declaração de conhecimento de risco", onde assumem eventuais riscos;
- a direção do parque entende que o turismo pode ser a saída para subsidiar e patrocinar a conservação do ambiente;
- não há informação sobre o impacto econômico da Reserva na economia do país;
- resultados de pesquisas científicas, se relevantes e adequadas, são transformadas em informação para uso turístico, por meio de capacitação de guias e elaboração de material informativo;
- quase a totalidade dos empregados da Reserva são da comunidade local.

# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA

### 6. Conclusões / Lições Aprendidas



#### 6.13. Empreendimentos - La Paz / Waterfall Gardens

Um dos empreendimentos de porte visitados na Costa Rica, trata-se do La Paz / Waterfalls Gardens localizado em Vara Blanca, a cerca de uma hora de San José e 20 minutos do Vulcão Poás.

Funciona diariamente, todo o ano, das 08:30 às 17:30h, oferecendo uma série de atrações que podem ser visitadas de forma autoguiada ou com guias, sendo recomendado uma permanência mínima de duas horas.

Numa área total de 30 hectares, onde somente estão disponíveis para uso público, o empreendimento constitui-se de 3,5 quilômetros de trilhas, pontes metálicas, mirantes, que percorrem um circuito de atrações ao longo de uma fantástica série de quedas d'água, em desnível variando de 1200 a pouco mais de 1560m de altitude.

É um empreendimento privado, canadenses, com reduzida intervenção antrópica, muito bem-sinalizado com placas informativas e de advertência, cuja infraestrutura e atrações, além do restaurante, lojas de souvenirs e sanitários, inclui o Borboletário (*mariposário / butterfly observatory*), o Jardins dos Beija-flores (*jardin dos colibris / hummingbird gardens*).

Aparentemente há pouca participação da comunidade local, exceto pelos postos de trabalho criados para operação e manutenção do parque temático.

# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA

### 6. Conclusões / Lições Aprendidas

Para atender a enorme demanda de forma a comportar mais visitantes simultaneamente e planejando futuras atrações, alinhados com pesquisas de mercado relativas ao “novo ecoturista”, está-se ampliando com:

- Aviário (reforma do atual borboletário)
- Borboletário (novo, climatizado)
- Museu dos Ticos (tradições rurais costarriquenses)
- Ranário
- Serpentário
- Restaurante para banquetes

Além de novas atividades: cavalgadas e pesca esportiva de trutas, a serem incluídas no atual portfólio.

Preços	US\$
ingressos adultos estrangeiros	22
ingressos idosos estrangeiros	16
ingressos estudantes estrangeiros	12
ingressos crianças estrangeiras (até 12 anos)	10
ingressos adultos costarriquenses	11
ingressos idosos costarriquenses	18
ingressos crianças costarriquenses (até 12 anos)	8
almoço (buffet) adultos	11
almoço (buffet) estudantes	11
almoço (buffet) crianças (até 12 anos)	5

É importante ressaltar que, além de informações sobre o empreendimento, sua divulgação, via internet, informa sobre pacotes combinados com outras atrações costarriquenas, assim como as opções de hospedagem na região, custos de transporte etc., confirmando o aspecto “promoção combinada” do turismo do país. ([www.waterfallgardens.com](http://www.waterfallgardens.com))



Waterfalls Gardesn - Borboletário

# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA

### 6. Conclusões / Lições Aprendidas



Gôndola do Sky-Tram, com empresários brasileiros.

#### 6.14. Empreendimentos - Sky-Tram, Arenal

Alguns empreendedores costarriquenses se destacam pelo arrojo e visão empresarial que faz com que a Costa Rica se mantenha à frente de outros destinos ecoturísticos mundiais, que é o caso de Fernando Valverde, sempre com participação da comunidade local, é responsável pelo planejamento e implantação de algumas atrações: *Sky-Walk La Caminata de Su Vida* ([www.skywalk.co.cr](http://www.skywalk.co.cr)), *Sky-Trek The Zip Line Adventure* ([www.skytrek.com](http://www.skytrek.com)) e Sky-Tram, esta última visitada pelos empresários brasileiros.

Para se ter sucesso na indústria turística, a cada dia mais ampla e competitiva, faz-se necessário o uso da criatividade e renovação constante de produtos e atrações, com baixos impactos negativos ambientais e culturais, educativos e, como já ocorre na Costa Rica e no Brasil, com um componente de participação e aventura, utilizando tecnologias limpas e sustentáveis.

O Sky-Walk e Sky-Trek são projetos familiares originados em 1997, nas montanhas de Monteverde. Liderados por Fernando, biólogo, líder comunitário, visionário e apaixonado por educação e natureza. Utilizando torres e plataformas, explorou-se a observação da natureza de forma inusitada, por outros ângulos, com acesso facilitado a todas as idades, seguro e confortável. O grupo também possui um Serpentário ([www.snaketour.com](http://www.snaketour.com)).

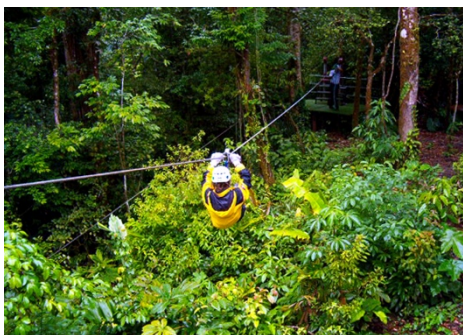
O sistema conhecido por Sky-Walk consiste num circuito de trilhas e seis pontes suspensas (pênseis), que variam de 80 a 120m de

# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA

### 6. Conclusões / Lições Aprendidas

comprimento, totalizando aproximadamente 2,5 km, com altura máxima de 46m.



Posteriormente, com a demanda por atividades com componente "de aventura", surgiu o Sky-Trek, em que os visitantes ascendem a plataformas suspensas e de lá, deslizam por cabos de aço (zip lines)<sup>3</sup>, de plataforma a plataforma, por entre copa de árvores e sobre vales, em distância de até 200m e 60m de altura, até retornar ao solo, em segurança. Os cabos se interligam por meio de trilhas e cabos, num percurso de 2.000m.

O **Sky-Tram** é um empreendimento localizado na região do Vulcão Arenal, constituído por um sistema de trilhas, torres e passarelas suspensas interligadas por cabos de aço, formando um fantástico circuito de "tiroleza", com vãos variando de 20 a 750 metros, onde chega-se a atingir 60 Km/h, acima e por entre copas de árvores, com o lago e vulcão ao fundo.

O sistema é similar a outros existentes na Costa Rica, porém incorporando o que há de mais atual em termos de tecnologia de teleférico e segurança.

O complexo, recém-construído, recebe cerca de 40 mil pessoas por ano. O investimento foi de US\$ 5 milhões, sendo 40% referentes à aquisição das terras e o restante para projeto e implementação da infraestrutura.

O circuito, "de aventura", consiste em uma ascensão em um extremamente suave e silencioso teleférico por entre e sobre as copas das árvores, operados por guias bilíngües, com a descida podendo ser feita de três maneiras<sup>4</sup>:

1. pelo próprio teleférico,
2. pelo sistema de trilhas,
3. por tiroleza, numa seqüência de 7 lances, a 200m de altura e tendo a maior 750 m de extensão.

Analisando a operação, apesar das detalhadas instruções dos guias, os participantes da viagem técnica, perceberam algumas falhas que podem vir a comprometer a segurança:

- a proximidade da mão do praticante da roldana, a necessidade de se carregar a roldana (uma peça pesada) durante as mudanças de plataforma, e
- a descida pela escada em caracol no final do percurso que se mostrou bastante perigosa, pois os clientes descem sem ancoragem. Outros pontos negativos foram algumas luvas sujas e com rasgos e fitas de capacetes malcheirosas.

<sup>3</sup> zip line é um sistema conhecido no Brasil por tirolesas, uma técnica vertical componente do chamado "arvorismo".

<sup>4</sup> O grupo de empresários brasileiros, sem exceção, reconhecendo a segurança do sistema, optou por descer pelas tirolesas.



# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA

### 6. Conclusões / Lições Aprendidas

#### Infraestrutura do Sky-Tram / comentários:

- recepção com informações gerais sobre o local;
- boa infraestrutura: sanitários, acesso para deficientes, vídeo instrutivo, mapas, material informativo e ilustração (folder);
- serviços agregados: loja de souvenirs e lanchonete;
- aparência: boa apresentação do produto e limpeza;
- informação técnica: faltou informação detalhada no quesito equipamentos e de como funciona o sistema de resgate;
- seguro: para o turista, seguro de responsabilidade civil empresarial, com pagamento semestral de acordo com a estimativa do fluxo de visitantes.
- vendas de fotos da tirolesa por US\$ 8,00 tamanho 15x18, como ganho acessório

#### Operação do Sky-Tram / comentários:

- tempo de circuito médio: 90 minutos;
- preço dos ingressos: US\$ 60 para estrangeiros e US\$ 40 para costarriquenses;
- capacidade de carga: 200 visitas/dia;
- público: norte-americanos  $\pm 70\%$ , europeus  $\pm 20\%$  e  $\pm 10\%$  de costarriquenses.
- prática da atividade: após informações e recomendações, o grupo brasileiro foi dividido em dois grupos de 9 + 2 guias;
- colocação e conferência do equipamento pelos visitantes, com assinatura do termo de conhecimento dos riscos envolvidos;
- apresentação do guia, embarque no teleférico;

- a tirolesa (*zip line*): boa orientação dos guias, assistência ao visitante, observadas pequenas falhas no sentido de segurança do equipamento. Faltaram luvas e toucas descartáveis;
- os cabos de aço para a tirolesa estavam amarrados de forma irregular, com precária proteção das árvores-ancoragem;
- gestão do risco - emergência: 3 sistemas independentes de frenagem e geradores energia de emergência;
- existe sistema para carro-tração para de manutenção e emergências para acesso ao teleférico.

#### Informações Gerais (Sky-Walk, -Trek e -Tram)

- há disponibilidade de crédito para empreendimentos turísticos, além da hotelaria;
- são 100 funcionários nos empreendimentos de Arenal e Monteverde;
- seguro cobre gastos médicos, indenizações;
- maioria da mão de obra local/regional;
- seguros pelo Instituto Nacional de Seguros, com apólice de responsabilidade civil, adotado para todas as atividades de turismo de aventura.
- os valores das indenizações são determinados pelas empresas na contratação. No Sky-Tram, em caso de acidente, a apólice paga indenização de U\$ 150 mil ao acidentado;
- o empresário acha o sistema de seguros deficiente e precisa ser melhorado;
- preocupação social da empresa: educação, capacitação dos funcionários, atividades culturais;

# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA

---

### 6. Conclusões / Lições Aprendidas

De grande potencial educativo e entretenimento, além de gerar empregos diretos na operação e manutenção, os projetos geram empregos e oportunidades indiretas de renda com serviços (transporte, hospedagem etc.) e ganhos acessórios (artesanato, alimentação).

Em resumo, o Sky-Tram, implantado numa reserva privada de 60 hectares, reúne componentes que podem servir de exemplo a outros destinos, em especial no Brasil:

- criatividade;
- responsabilidade social;
- educação e informação ambientais, resultado do conhecimento científico adequado e agregado às atividades.

# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA

### 6. Conclusões / Lições Aprendidas



Embarcação utilizada para passeios no Rio Sarapiquí.

#### 6.15. Passeio: Rio Sarapiquí

O Rio Sarapiquí, localizado a leste de Puerto Viejo, após a confluência com o Rio San Juan, flui calmamente por 40 Km até a fronteira com a Nicarágua, tendo uma das margens cobertas por mata ciliar secundária, com perceptível impacto antrópico, e a outra com extensas plantações de banana, num claro “cabo-de-guerra” entre a conservação ambiental e a expansão da fronteira agrícola pelos plantadores de banana.

Os passeios ao longo do rio, a bordo de confortáveis e seguros barcos a motor, em geral duram entre 2 e 3 horas, com excepcional oportunidade de observação da fauna local: primatas, répteis, aves etc.

A operadora que atendeu o grupo de empresários brasileiros, da atividade possui infraestrutura bem simples: sanitários e um caramanchão.

Os barcos são confortáveis e seguros, utilizam motores de popa robustos de 115 HP, 4 tempos, a gasolina, que consomem menos combustível e emitem pouco ruído.

A embarcação tinha casco em fibra de vidro, com cobertura, equipada com microfone e com capacidade para 30 passageiros.

# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA

---

### 6. Conclusões / Lições Aprendidas

Pontos positivos do passeio:

- boa recepção, com frutas e água fresca;
- o guia e o piloto demonstraram habilidade para localizar animais em geral e conhecimento para identificá-los;
- o que mais surpreendeu foi a diversidade e quantidade de animais em tão pouca mata;
- no passeio impressionou a quantidade de espécies vistas em pouco mais de 30 minutos de passeio: iguanas, macacos (3 das 4 espécies do país), morcegos e aves.

Como pontos negativos, foi observado:

- faltaram instruções a respeito do local, e o funcionamento do passeio;
- sacos plásticos de lixo nas margens e nos galhos de árvores; consequência das fortes enchentes do início do ano;
- no embarque não foi fornecida nenhuma instrução sobre a utilização do colete ou comportamento de segurança a bordo;
- o passeio de barco, embora equipado com coletes salva-vidas, faltaram informações de segurança e uso de coletes, do pessoal responsável pela embarcação. Coletes não tinham data de vencimento;
- tanques de combustível aparentes e próximos a baterias e fios de eletricidade.

# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA

### 6. Conclusões / Lições Aprendidas



Escritório do Parque Nacional Tortuguero - informações e ingressos.

#### 6.16. Passeio: Parque Nacional Tortuguero

Após breve visita a Caño Blanco, principal porto de embarque turístico, o grupo brasileiro seguiu para o Parque Nacional de Tortuguero, estabelecido em 1975, destaque mundial como um importante aéreo de alimentação, procriação e desova de tartarugas marinhas.

O parque localiza-se no litoral do Mar Caribe, Oceano Atlântico, a nordeste e a 258 Km de San José. Possui pouco mais de 70 mil hectares, sendo sua área continental de 19 mil e marítima de 52 mil ha. De clima chuvoso, com precipitação anual em torno dos 6.000 mm e temperatura média de 24° C.

A praia de desova tem 35 Km, com as espécies ameaçadas pela presença humana, iluminação excessiva e coletas furtivas de ovos, que diminuíram nos últimos anos. Um projeto de prospecção de petróleo em frente ao parque, poderá trazer risco para a nidificação e dispersão de tartarugas recém-nascidas.

Viagem pelos canais de Tortuguero até o desembarque no píer do Pachira Lodge, onde o grupo se hospedou, durou cerca de duas horas. Após check-in e almoço, o grupo saiu para visita ao projeto de conservação de tartarugas marinhas, passeio de barco pelo Rio Tortuguero para observação da vida selvagem e visita ao povoado de Tortuguero.

Destacando a excelente logística deste dia, o deslocamento terrestre foi rápido e passou por áreas de importância agrícola o

# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA

---

### 6. Conclusões / Lições Aprendidas

que tornou a viagem muito agradável. Também funcionou muito bem a estratégia de enviar as bagagens de ônibus, ficando o grupo somente o necessário para dois dias e um pernoite.

O transporte de barco foi uma experiência nova para o grupo, com rapidez e conforto. Foi possível observar um outro tipo de floresta e a dinâmica do ecoturismo em uma área onde não há transporte terrestre e os principais atrativos turísticos dependem dos transportes fluviais e aéreo. Experimentou-se também, pela primeira vez na viagem, um hotel de selva da Costa Rica.

Os produtos turísticos estão todos voltados para a observação e/ou conservação da vida selvagem e na dinâmica dos rios e da floresta. A visita ao projeto das tartarugas marinhas foi de suma importância para observarmos a viabilidade de um projeto de conservação aliado ao ecoturismo. Temos no Brasil uma série de projetos semelhantes a esse onde ainda não se desenvolve o ecoturismo como principal forma de apoio ao projeto e não se desenvolve o projeto como produto turístico.

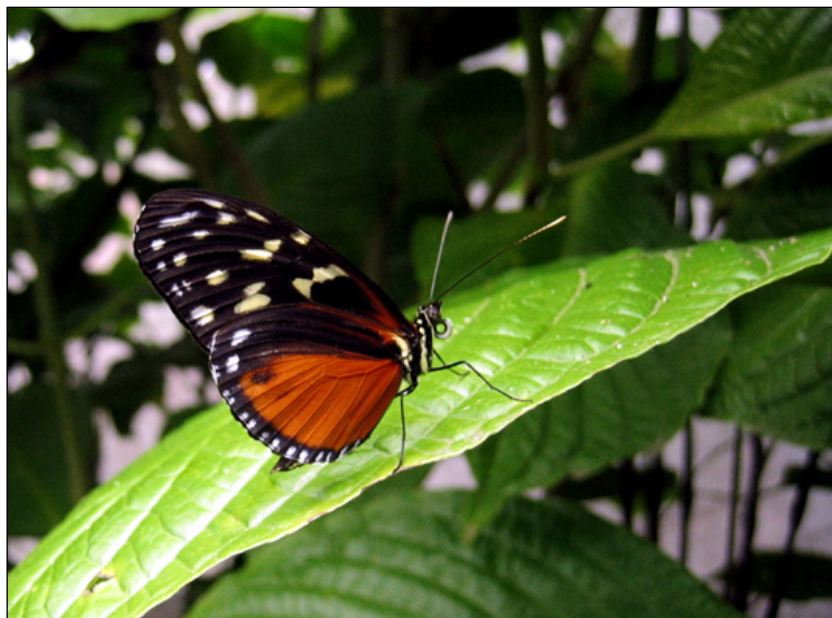
Além de passeio de barco pelos canais do Parque, foi feita uma visita à sede da *Caribbean Conservación Corporación* - CCC, onde assistiu-se a uma apresentação de vídeo dos trabalhos, complementada por Andrea, coordenadora de investigação de campo, que acredita que o ecoturismo seja uma boa ferramenta para conservação de fauna e flora, porém é necessário que a comunidade receba benefícios econômicos.

# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA

### 6. Conclusões / Lições Aprendidas

#### 6.17. Produto: Jardim de Mariposas, Monteverde



O borboletário Jardim de Mariposas, de Monteverde, reproduz os seis ecossistemas do país de onde as espécies são originárias.

Seu proprietário, um biólogo costarriquenho, autorizado pelo governo para criar um determinado número de borboletas por espécie, se responsabiliza para que os excedentes sejam reintroduzidos no meio natural da espécie, como contrapartida ambiental.

Este é um novo local de visitação em que a atração vai além da beleza e contato com as espécies de borboletas, destacando-se a transmissão ao público visitante de informações desenvolvidas por pesquisadores e uma excelente oportunidade de negócio onde o conhecimento científico foi adaptado para o uso turístico como informação e curiosidade ambientais.

Por ocasião da visita, foram observados pontos positivos:

- Jardins de Fauna (borboletas, rãs, serpentes, formigas) ou Flora (orquídeas, bromélias) são ótimas alternativas para a criação de novos atrativos, contribuindo para o aumento da permanência e diminuindo a pressão da visitação no principal atrativo regional: a Reserva Monteverde;
- Interação do turista com o projeto, onde o visitante recebe borboletas para soltar no jardim;
- oferta de vaga para trabalho voluntários, bilíngües;
- a "rusticidade" das instalações demonstra a viabilidade de empreendimentos de excelente conteúdo e atratividade para comunidades e micro e pequenos empresários.

Como ponto negativo, só foi possível observar a inadequada manutenção das instalações que, sem perder a "rusticidade", poderiam ser melhoradas.

# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA

### 6. Conclusões / Lições Aprendidas

#### 6.18. Produto: Águas Termales La Fortuna



Possuindo seis piscinas, com cascatas de águas termais, de origem vulcânica, que variam de 25 a 40° C e estão localizadas próximas ao Parque Nacional Vulcão Arenal, a 12 km da cidade de Fortuna.

A infraestrutura foi construída em meio a uma mata preservada, anteriormente era uma fazenda de gado de uma empresa familiar, que atualmente exploram o turismo. O atrativo foi construído visando o mínimo impacto e a preservação ambiental sendo este seu diferencial, não havendo necessidade de construção de infraestrutura "artificial" para atrair o visitante.

O controle da capacidade de carga associado à um bom plano de negócios, proporcionam rentabilidade com um número reduzido de visitantes. Esse empreendimento, que tem como foco principal o uso de águas termais, semelhante ao existente existe no município de Caldas Novas, em Goiás.

Características operacionais:

- funcionamento em três turnos: das 10 às 13h00, 13 às 17h00, e das 17 às 22h00.
- ingresso: conforme turno, U\$ 16. U\$ 12, U\$17, com almoço;
- costarriquenses pagam 50% do valor do ingresso para estrangeiros;
- funcionários: 11 empregados, da região, com administração familiar (5 pessoas) e demais trabalhando em jardinagem, manutenção, cozinha, recepção etc.
- durante a alta temporada, aumenta o número de pessoas;
- recebem clientes independentes (Fits) ou via agencias
- a promoção principal é o "boca-a-boca"

Foram observados os seguintes pontos positivos:

- lema: "la prioridad es la preservación del bosque";
- a capacidade de carga se relaciona com a mata;
- os proprietários respeitam os limites naturais do atrativo garantindo a conservação do entorno, desta forma mantendo a qualidade e rentabilidade em longo prazo;
- implantação de "código de conduta ética" para os visitantes através de seleção de agencias e operadoras;
- atendimento com cortesia e respeito.



# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA

### 6. Conclusões / Lições Aprendidas



Vulcão Arenal observado desde o Volcano Lodge.

#### 6.19. Atrativo Natural: Vulcão Arenal

O Vulcão Arenal possui 1.633m de altitude e impressiona pela característica clássica do vulcão: montanha com a cratera em atividade, lançando fumarolas e emitindo ruídos, sendo o principal indutor de fluxo para uma zona turística mais visitadas do país.

Localizado a cerca de 130 Km de San Jose, a noroeste, possui clima chuvoso com precipitação anual de 5.000 mm, e média anual de temperatura de 24º C. O lago é importante como manancial de água e geração de energia hidrelétrica, com atividades econômicas além do turismo: pesca, irrigação e fonte de águas termais.

O destino, em contraponto com Monteverde, que aos poucos vem se adaptando às novas demandas de mercado, já vem há tempos implementando novos produtos com componentes de natureza associado a "soft" aventura e infraestrutura de hospedagem baseada em acomodações de mais conforto, que inclui resorts.

Este é um ótimo exemplo de como um atrativo natural pode promover profundas mudanças econômicas em uma região, induzindo o desenvolvimento de infraestrutura apropriada para o turístico. O destino teve por estratégia de planejamento aproveitar a demanda já existente para o atrativo, incentivando empresários da região a buscar garantir sua própria sustentabilidade e da comunidade regional.

# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA

---

### 6. Conclusões / Lições Aprendidas

#### 6.20. Passeio: Reserva Biológica de La Selva

A Reserva Biológica La Selva, de propriedade privada, fundada em 1954, localiza-se a nordeste e a cerca de 93 Km de San José, possuindo uma área de 1.600 ha, que permitem visitação e pesquisa, tem sua gestão feita pela *Organización para Estudios Tropicales* - OET, que em 1968, adquiriu a área de seu fundador e proprietário original - o Dr. Leslie Holdridge.

Localizada em ecossistema de *bosque h medo tropical e premontano*, vizinha do conhecido Parque Nacional Bráulio Carrillo, a Reserva tem aproximadamente 70% de sua área coberta de mata primária. De clima chuvoso com precipita o anual de 4.000 mm, sua temperatura média anual   de 24  C.

Destaca-se por seus mais de 200 trabalhos científicos que são produzidos anualmente a respeito de sua biodiversidade:  $\pm 400$  espécies de aves,  $\pm 450$  espécies arbóreas e  $\pm 110$  mamíferos, tendo passado por l  mais de 250 pesquisadores.

O valor do ingresso   variável de acordo com o tipo e tempo de permanência, recebendo aproximadamente 4.000 visitas/ano. As caminhadas são guiadas por quase 15 km de trilhas, parte do sistema de trilhas da Reserva que perfazem 60 Km. Cimentadas em virtude do alto fluxo de visitantes, as trilhas ecoturísticas são diferentes das utilizadas pelos pesquisadores. A reserva oferece hospedagem para pesquisadores e visitantes.

Opera o / comentários:

- o grupo foi dividido em 2 grupos e a caminhada, reduzida pelo adiantado da hora, durou aproximadamente 01h30;
- na chegada foram preenchidas fichas com dados pessoais e se assinou termo de ciência dos potenciais riscos envolvendo uma visita em ambiente selvagem;
- foi instruido o usar calçados fechados e calças compridas em virtude de insetos, cobras e outros animais peçonhentos, caso contrário não poder-se-ia participar da atividade;
- caminhada de qualidade, apesar de breve, com guia naturalista que mostrou conhecimento da biodiversidade e história da Reserva, além de uma preocupa o com a segurança dos visitantes;
- existência diversas informa es disponíveis em placas e mapas das trilhas;
- uso intenso da reserva para pesquisa científica e o incentivo que d o aos profissionais, com casas e equipamentos necessários para a pesquisa, além da preocupa o com a segurança - em diversos locais havia extintores e hidrantes para preven o de incêndios
- muito bem conservada, a Reserva prima pela organiza o e limpeza, possuindo coleta seletiva.

# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA

### 6. Conclusões / Lições Aprendidas



#### 6.21. Equipamentos / Transporte Aéreo: Nature Air

No retorno a San José, provenientes do Parque Nacional de Tortuguero, tivemos a oportunidade de viajar pela Nature Air, empresa de pequeno porte, que opera vôos charters a partir de destinos ecoturísticos.

Foi uma experiência muito interessante que, apesar de ter sido uma viagem rápida ( $\pm$  30 minutos), nos permitiu observar um pouco da parte central da Costa Rica, através de janelas "panorâmicas" da aeronave.

Como pode-se observar nas fotos, as janelas foram adaptadas para uma maior dimensão, que, associadas à posição das asas na parte superior da fuselagem, são verdadeiros "mirantes".

# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA

### 6. Conclusões / Lições Aprendidas



Gôndola com publicações no Parque Nacional Poás.

### 6.22. Material Informativo

Neste aspecto, a Costa Rica prima pela quantidade e qualidade, com postos de vendas em praticamente todos os locais visitados.



Cartela de aves da Costa Rica

São livros de mesa e científicos, guias de campo, cartelas de atrativos e informações ambientais, que valorizam a natureza costarricense, que, como já mencionado, ajustam e fazem o conhecimento científico palatável e interessante aos olhos do visitante.

# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA

### 6. Conclusões / Lições Aprendidas

#### 6.23. Produto: InBioParque<sup>5</sup> ([www.inbio.ac.cr/inbioparque](http://www.inbio.ac.cr/inbioparque))

Na Costa Rica, onde estão cerca de 6% da biodiversidade do planeta, há um dos maiores projetos de mapeamento de biodiversidade do mundo, que é comandado pelo INBio - Instituto Nacional de Biodiversidade - associação científica que trabalha em cooperação com o governo e instituições de pesquisa, um modelo, para a obtenção de ganhos econômicos através da biotecnologia e de educação ambiental.



Além de disponibilizar seus dados na internet, o Instituto conta com pessoas das comunidades próximas às áreas de estudo para coletarem e catalogarem as espécies inicialmente encontradas. Esse esforço resultou em cerca de 3 milhões de indivíduos coletados, sendo que 47% estão totalmente identificados. No caso de plantas, são mais de 6 mil espécies identificadas, o que corresponde a mais de 90% das plantas do país.

O *Instituto Nacional de Biodiversidad* - INBio, é uma organização privada, de interesse público, sem fins lucrativos, cuja missão é

promover uma maior consciência sobre o valor da biodiversidade, de forma a promover sua conservação e a melhorar a qualidade de vida do ser humano.

Ao completar 10 anos de fundação, o INBio procurou fortalecer sua proposta de “bio-alfabetizar” a sociedade costarricense, sensibilizando e informando sobre a riqueza biológica do país, seu valor e a importância da conservação criando o INBioparque. em fevereiro de 2000, no centro de San José.

O INBioparque é um surpreendente parque temático que oferece uma experiência interativa com a natureza, onde o visitante encontrará plantas dos diversos ecossistemas costarricenses criteriosamente distribuídos numa área de 5 hectares, com uma implantação esmerada, de excelente sinalização e paisagismo.

<sup>5</sup> o projeto do Inbioparque baseou-se em tese da consultora Ana Báez.

# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA

### 6. Conclusões / Lições Aprendidas

Possui restaurante, lojas de souvenirs, biblioteca, salas de reuniões, auditórios, borboletário, "fazendinha" (com hortas e animais), com bem elaborados painéis informativos e didáticos.



# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA

### 6. Conclusões / Lições Aprendidas

Ingressos baixa estação (5 mai. - 15 dez.)	Preços U\$
adultos	U\$ 12
estudantes	U\$ 10
crianças 5-12 anos	U\$ 6
Ingressos alta estação (16 dez. - 14 mai.)	
adultos	U\$ 15
estudantes	U\$ 12
crianças 5-12 anos	U\$ 8
menores de 5 anos	grátis
preços especiais para grupos	sob consulta

\* preços reduzidos para residentes

\*\* possui pacotes com tour guiado

O Inbioparque é um espaço temático de "bio-alfabetização" altamente recomendado para ser replicado no Brasil, em capitais e outros centros urbanos.



InBioparque - dioramas e mostruário sobre insetos.

# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA

### 6. Conclusões / Lições Aprendidas

#### 6.24. Hospedagem: Sueño Azul Resort

Localizado em Horquetas de Sarapiquí, a cerca de 30 minutos, 70 Km de San José, a meia hora nos limites do Parque Nacional de Bráulio Carrillo, numa reserva privada de cerca 500 ha, que incluem floresta primária, às margens e na junção dos rios San Rafael e Puerto Viejo. Na área, de rica diversidade biológica, permite a observação de fauna, com destaque para aves.

A área é uma antiga fazenda de produção de bananas, adaptada para uma pousada, com 50 UHs / 70 Pax, de qualidade e bom gosto, com um lago e uma bem cuidada área ajardinada. Seu quadro pessoal varia de 35 a 70 funcionários, na alta temporada.

Possui piscina, bares, spa com várias terapias alternativas e tratamentos estéticos, massagem, de relaxamento e de medicina natural (aromaterapia, drenagem linfática, herboterapia etc.) com espaço para práticas de ioga e outras técnicas. Oferece várias atividades próprias ou de atrações do entorno: caminhadas, canoagem, cavalgadas, observação de fauna, rafting etc.

Tarifas 2005	Preços U\$
solteiro / single	U\$ 75
casal / double	U\$ 92
triplo / triple	U\$ 103
suíte	U\$ 130

Apesar de interessante do ponto de vista de hospedagem e serviços, foi possível observar que a implementação e expansão do resort e de suas facilidades estão sendo realizadas sem um planejamento criterioso. Ao lado de um novo restaurante, que está sendo construído às margens de um curso d'água, está sendo construída uma piscina "natural", em cimento, com cascata, sem muito cuidado estético ou de preocupação ambiental. Nos pareceu que o espaço será usado para grupos numerosos de turistas e não nos foi informado se houve preocupação com a capacidade de carga turística.



Sueño Azul Resort - Restaurante



# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA

### 6. Conclusões / Lições Aprendidas

#### 6.25. Hospedagem - Hotel Helicônia

Bela infraestrutura, construído em madeira, quartos amplos e aconchegantes, camas Super King Size e uma enorme janela com impressionante vista panorâmica. Os quartos não possuem ar-condicionado, televisor e frigobar, por opção do hotel que contribui com a redução do consumo de energia.



#### Hotel Helicônia - Pontos Positivos

- conceito de aperfeiçoamento contínuo da equipe,
- treinamento do funcionário para ter capacidade de atuar em várias áreas do empreendimento,
- fomento do crescimento profissional do funcionário dentro do empreendimento,
- funcionário de todos os níveis têm conhecimento do inglês,
- melhorias e reestruturações realizadas a partir de sugestões por parte de clientes.

#### Hotel Helicônia - Pontos Negativos

- janela panorâmica nos quartos de frente para corredor de acesso único para os outros quartos, com falta de privacidade no quarto e na varanda,
- sistema de aquecimento para água quente insuficiente (não oferecer o que não pode ser entregue),
- encanamento de água e esgoto a céu aberto,
- instalações (banheiras jacuzzi ao ar livre) sem condições de uso com jeito de abandono, ao lado do restaurante, sem aviso do motivo por estar assim.

# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA

---

### 6. Conclusões / Lições Aprendidas

#### 6.26. Conclusões da Viagem Técnica pelos participantes

##### Pontos Fortes (nº de opiniões)

- consultores (6)
- consultora internacional - Ana Báez (2)
- contatos com empresários brasileiros (2)
- custos da viagem (2)
- escolha do destino (2)
- escolha do destino (4)
- integração do Grupo (2)
- roteiro (2)
- conhecimento adquirido
- contato com empresários locais
- disciplina
- exigência de multiplicação do conhecimento
- grupo diversificado
- guias
- iniciativa
- metodologia
- observação da realidade da Costa Rica
- operacional da viagem na Costa Rica
- vontade da equipe Braztoa/Embratur e seu empenho no projeto.

##### Pontos Fracos (nº de opiniões)

- visita a atrativo representativo praia (4)
- receptivo com operacional especializado em ecoturismo (3)
- conhecer melhor a operação - precisamos saber como operam os produtos, como vendem, onde e quais são (2)
- pouca ambientação com a capital do destino (San José)
- aplicação de reuniões diárias
- avaliações e reuniões durante a viagem entre os participantes
- continuação do projeto após a viagem
- falta de contato com operador local (Gray Line)
- falta de dia livre
- maiores informações durante a viagem
- mais mulheres no grupo para equilibrar pontos de vista
- a metodologia aplicada às reuniões para melhor rendimento e conclusões
- a metodologia de extração de resultados dos empresários
- não repetir passeios (florestas)
- operadora selecionada
- organização pré-viagem
- reuniões específicas para cada segmento de ecoturismo representado na viagem
- roteiro do índio deveria ser mais natural
- utilizar mais operadores locais

# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA

---

### 6. Conclusões / Lições Aprendidas

#### 6.27. Costa Rica - Desafios Futuros

Já na década passada, na Costa Rica, se questionou:

*"Turismo pode continuar crescendo como tem crescido e ainda ser considerado responsável?"*

Os desafios do Turismo Responsável vão além da simples geração de renda com uma distribuição equitativa e monitorando da conservação dos recursos naturais e culturais. Implica-se em promover o planejamento e a construção de infraestrutura adequadas, com respeito ao ambiente natural e a cultura regional, além de assegurar a prestação de serviços com qualidade, sempre que possível personalizado, regidos por um rígido código de ética conservacionista.

É uma pergunta de difícil resposta. É certo que, no caso da Costa Rica, foi possível observar mudanças para adequação ao volume e expectativas de uma nova clientela que busca, segundo pesquisas recentes que norteiam o planejamento estratégico:

- sol & praia com moderadas atividades e de aventura
- turismo de incentivo com experiências no ambiente natural
- turismo intercultural com experiências no ambiente natural

Isso significa que a indústria turística deverá seguir um plano consistente e coerente que considera o tipo de produto disponível e o perfil de clientela desejados. Quem sabe como apreciar e

respeitar bons produtos está disposto a pagar o preço, mesmo que um pouco acima do desejável.

Na verdade, inicialmente a Costa Rica não tinha considerado a possibilidade de se envolver no ecoturismo, pelo menos de forma pró-ativa, uma vez envolvida, teve que enfrentar as conseqüências de falta de planejamento, da ausência de marco legal específico, da escassez de recursos humanos propriamente treinados etc.<sup>6</sup>

Freqüentes mudanças do país quanto a política na indústria do ecoturismo na realidade nada mais foram do que a evidência do dinamismo da atividade e da necessidade para ampliar seu portfólio de produtos.

Podemos citar, como exemplos, desta dinâmica a criação das fazendas de borboletas e de plantas medicinais, torres e passarelas de copada, canoagem e rafting, entre outros.

Além disso, é importante enfatizar que enquanto a maioria dos autênticos ecoturistas continuam existindo, ele é pioneiro na criação de novos destinos. Como resultado, pode-se esperar um crescimento continuando de destinos novos, uma maior competição e a abertura de segmentos de novos mercados, que com certeza também vem ocorrendo no Brasil.

---

<sup>6</sup> Ana Báez, Relatório LEAD, 1998.

# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA

---

### 6. Conclusões / Lições Aprendidas

Nos próximos anos, poderemos questionar se o ecoturismo continuará existindo na Costa Rica ou, se no final, o turismo "mais convencional" assumirá.

Com mais da metade da oferta localizada fora de áreas urbanas, em sua maioria de propriedade e operada por costarriquenses, com grande porcentagem das atrações de qualidade utilizando como matéria prima recursos naturais, fomentando a criação de reservas privadas, melhorando e consolidando o sistema público de áreas protegidas, há poucas dúvidas de que ainda levará tempo para a Costa Rica ajustar sua oferta turística e competir para maiores volumes nos mercados do turismo.

O aparecimento no cenário hoteleiro da Costa Rica de algumas cadeias internacionais (Marriott, Meliá, Camiño Real) não implica em competição ou antagonismo com o ecoturismo. Estes hotéis (resorts "verticalizados") suprem um segmento específico e oferecem serviços nos quais as instalações menores (pousadas e hotéis de selva) são limitadas, como por exemplo, para eventos, onde são necessários espaços para reuniões e convenções. O verdadeiro desafio é assegurar, em se tratando de países em desenvolvimento, que esse tipo de hotel adote e cumpra critérios de desenvolvimento sustentável de turismo responsável, política que se já se discute e implementa no Brasil por meio do Programa de Certificação em Turismo Sustentável - PCTS, considerado por especialista como mais atual e adequado aos implantados ou em implantação em outros países.

A Costa Rica assumiu a responsabilidade pelas mudanças que turismo traz para evitar a deterioração social. Por outro lado, seus

empresários são bastantes rigorosos, além de visionários, com a clara consciência que o principal recurso da Costa Rica é a Natureza, que precisa ser respeitada e protegida, pois, só assim continuará sendo a principal fonte de renda do país.

### 6.28. Brasil - Desafios Futuros

Voltamos da Costa Rica com a sensação de que os modelos existem, podem e precisam ser adequados às regiões e destinos turísticos brasileiro.

O Programa Nacional de Regionalização do Turismo - PNRT estabeleceu diretrizes para o desenvolvimento em 219 regiões turísticas (pólos), num território de 8 milhões de quilômetros quadrados, e que em sua implementação tornará os desafios superiores aos que a Costa Rica enfrentou no desenvolvimento de seus destinos e produtos e enfrentará para se ajustar às demandas e expectativas de mercado.

Apesar do muito que teremos de percorrer, temos certeza de que, com a tenacidade e criatividade típica dos brasileiros, poderemos dar uso adequado aos nossos recursos naturais e culturais para fazer do Brasil um destino turístico sustentável e confiável.

# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA



### 7. Bibliografia

ANSSON, R.J., 1996, "Our National Parks - Overcrowded, Underfunded and Besieged with a Myriad of Vexing Problems: How Can We Best Fund our Imperiled National Park System?", Journal of Land Use & Environmental Law.

BÁEZ, A. 1996, "Learning from experience in the Monteverde Cloud Forest". Editora John Wiley & Sons.

Báez, A. e VALVERDE, Fernando. 1999. "Claves para el éxito de Proyetos Ecoturísticos con Participación Comunitária. Revista Ciencias Ambientales, Dezembro 1999.

BROWN, C, 2000, "Visitor Use Fees in Protected areas: Synthesis of the North American Experience and Recommendations for developing nations", The Nature Conservancy, Washington D.C.

CIFUENTES, M. Capacidad de Carga Turística, 1992.

IBAMA (sem data), Ecoturismo Brasil - Parques Nacionais, Oportunidades de Negócios, Brasília

JANÉR, A. e MOURÃO, R.M.F., 1998, "Parque Nacional de Tijuca - Plano de Ecoturismo e Uso Público", Plano Estratégico do Parque Nacional de Tijuca, Consórcio Amigos do Parque.

JANÉR A e VASCONCELOS A, 2002, "Roteiro para Elaboração de Planos de Negócios e Estudos de Viabilidade para Terceirização de Serviços de Uso Público em Parques Nacionais", IBAMA.

JANÉR, A. e VASCONCELOS A, 2002, Parque Nacional de Brasília - Plano de Negócios", IBAMA, Brasília DF

MITTERMEIER, R., "Megadiversity, Earth's Biologically Wealthiest Nations". Cemex S.A., 1997.

MOURÃO, Roberto M.F., Relatório de Avaliação da Atividade de Observação de Aves no Brasil. IBAMA / ProAves. 2000.

MOURÃO, Roberto M.F. Apostila "Capacidade de Carga", Instituto EcoBrasil, 1997.

SIBLEY & MONROE 1990, Ornitologia Brasileira, Editora Nova Fronteira 1997.

### Websites

[www.embratur.gov.br](http://www.embratur.gov.br)

[www.ibama.gov.br](http://www.ibama.gov.br)

[www.np.gov.br](http://www.np.gov.br)

[www.worldheadquarters.com/cr/protected\\_areas](http://www.worldheadquarters.com/cr/protected_areas)

# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA



### 6. Conclusões / Lições Aprendidas

#### 6.1. Depoimentos / Comentários dos participantes

- Parabéns aos idealizadores e que seja dado continuidade ao projeto
- Foi uma experiência fantástica e enriquecedora. Certamente teremos muito trabalho a fazer no Brasil para multiplicarmos os conhecimentos adquiridos. Será muito importante uma comunicação efetiva entre todos os envolvidos e uma padronização nas idéias a serem disseminadas, obviamente com adaptações necessárias para cada uma das regiões. Tenho certeza de que mudamos nossa visão em determinados aspectos em relação ao ecoturismo. Espero que possamos começar a nos unir de verdade e pôr em prática as experiências de sucesso aprendidas na viagem. Todos estão de parabéns pelo bom aproveitamento da viagem
- Importante iniciativa, uma experiência ímpar que proporciona contato com o destino de excelência. Foi impressionante a união e a consciência do *Trade* a compreensão do funcionamento do turismo bem como de preservação muito impressionou a infraestrutura dos atrativos a capacidade de transformar o conhecimento científico em atrativo turístico. Ainda na viagem do contato com os demais empresários fez surgir negócios. Uma expectativa positiva em relação ao retorno e a multiplicação.
- Muito importante a continuidade do programa, pois atinge empresários que não tiveram oportunidade e apoio de programas da Embratur antes direcionados somente aos

grandes empresários "cartas marcadas". Tínhamos a visão de que a Embratur não tinha nenhum programa voltado para os pequenos empresários do Brasil. Visto que o Sebrae tem o foco nas pequenas empresas sugiro que posicione o Sebrae nesta conquista e, não deixe acabar este programa, devendo montar mais outros voltados aos pequenos e médios empresários. Conseguindo a continuidade das ações deste foco, o empresariado brasileiro que, são os que "entregam" os produtos terão a oportunidade de corrigir erros em seus produtos absorver informações, equipamentos novos no mercado, tendências internacionais, garantindo a "Inovação dos produtos do Brasil". Ficaria a Embratur muito mais próxima dos empresários pequenos, garantindo a sustentabilidade a atividade e dando-nos motivação para continuarmos a ser os "empreendedores do Brasil"

- Para melhor aproveitamento, poderia-se reduzir o número de atividades, proporcionar maior discussão entre os empresários, Embratur em reuniões ou bate-papos programados. De modo geral acho o projeto maravilho, proporcionando grande oportunidade de aprendizado por todos
- O perfil da operadora local não correspondeu a minha expectativa tinha mais o perfil de ser um simples ônibus de linha, não mostrou nenhuma iniciativa de aplicar "boas práticas de ecoturismo". Os funcionários se esforçaram bastantes após perceber esta falha o que foi positivo.

# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA



### 6. Conclusões / Lições Aprendidas

- Analisar mais o destino e variar as atividades, pois não era necessário visitar tantos parques, todos tem a mesma forma de trabalho e necessitávamos de maiores informações técnicas nos roteiros. Viagem muito proveitosa, informações a respeito do trabalho positivas e negativas, muito importantes também a integração com empresários brasileiros e união.
- Pessoalmente foi uma grande oportunidade de observação e interpretação das melhores práticas de um case de sucesso como é a Costa Rica. Como sugestão, a partir da próxima viagem a programação poderia ser em mais dias para que as reuniões sejam mais bem aproveitadas (em função do cansaço). Outra sugestão: que alguns que tenha participado de uma viagem técnica, seja aceito pelo menos como suplente.
- Análise mais criteriosa dos locais a serem visitados, para evitar desgastes e perda de tempo com locais semelhantes, mais visitas e troca de informações com escritórios de agências locais. Excelente experiência com o local e grande integração com os outros operadores.

**PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO**  
**RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA**



**COSTA RICA**  
**SEM INGREDIENTES ARTIFICIAIS**

**ANEXO I - EMPRESAS PARTICIPANTES**

**MAIO 2005**



# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA



### EMPRESAS PARTICIPANTES - Justificativas para participação

Para análise de justificativa de escolha, aos potenciais participantes da viagem foi solicitado que respondessem às seguintes questões:

1. como tem sido trabalhado o ecoturismo na sua região pelas empresas privadas e órgãos públicos?
2. qual a atuação específica de sua empresa no contexto geral?
3. quais seus objetivos nesta viagem?

### PARTICIPANTES DA VIAGEM TÉCNICA À COSTA RICA<sup>1</sup>

Organização	Participantes	Destinos	UF	Telefones	Websites
1. Andarporai	Maria Ivania dos Santos	Chap. Diamantina	BA	71 3230-8226	<a href="http://www.andarporai.com.br">www.andarporai.com.br</a>
2. Brasil Aventuras	Frederico Costa Tavares	Serra Cipó	MG	31 3284-9828	<a href="http://www.brasilaventuras.com.br">www.brasilaventuras.com.br</a>
3. Caá-etê	Ana Cláudia Aveline	Porto Alegre	RS	51 3338-3323	<a href="http://www.pedrafiada.com.br">www.pedrafiada.com.br</a>
4. Cliotur	Carlos Queiroga de Deus	Paraíba	PB	83 247-4460	<a href="http://www.cliotur.com.br">www.cliotur.com.br</a>
5. Drena Turismo	Gustavo Chaves Soares	Pirenópolis	GO	62 331-3336	<a href="http://www.drena.tur.br">www.drena.tur.br</a>
6. Eco Adventure	Marcos V. M. Fontelles	Parnaíba	PI	86 323-9595	<a href="http://www.eatour.com.br">www.eatour.com.br</a>
7. Itacaré Ecoturismo	Carlos Augusto Cunha	Itacaré	BA	73 3251-3666	<a href="http://www.itacare.com/agencia/itacarecoturismo">www.itacare.com/agencia/itacarecoturismo</a>
8. Korubo	Luciano Rodrigues Cohen	Jalapão	TO	11 3667-5053	<a href="http://www.uol.com.br">www.uol.com.br</a>
9. Maris Turismo	Flávio Hauser	Península Maraú	BA	73 3258-2166	<a href="http://www.maris.com.br">www.maris.com.br</a>
10. Pakaas Lodge	Dayan C. Saldanha	Rondônia	RO	69 3541-3058	<a href="http://www.pakaas.com.br">www.pakaas.com.br</a>
11. Sudoeste Turismo	Rodolfo K. Araújo	Ilha Grande	RJ	24 3361-5516	<a href="http://www.sudoestesw.com.br">www.sudoestesw.com.br</a>
12. Tamanduá	Cláudio César Carneiro	Bonito	MS	67 255-5000	<a href="http://www.tamandua.tur.br">www.tamandua.tur.br</a>
13. Jaqueline Gil, consultora, Embratur				61 429-7767	<a href="mailto:jaqueline.gil@embratur.gov.br">jaqueline.gil@embratur.gov.br</a>
14. Mônica Samia, Braztoa				11 3259-9500	<a href="mailto:monica@braztoa.com.br">monica@braztoa.com.br</a>
15. Roberto M.F. Mourão, consultor nacional, Instituto EcoBrasil				24 99901-9199	<a href="mailto:roberto@ecobrasil.org.br">roberto@ecobrasil.org.br</a>
16. Ana Báez, consultora internacional, Turismo & Conservacion, Costa Rica				+506 487-4483	<a href="mailto:turbaez@racsa.co.cr">turbaez@racsa.co.cr</a>

<sup>1</sup> também participaram das atividades motoristas e guias da operadora costaricense contratada para a viagem.

# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA



(grupo de participantes, da esquerda para a direita, de cima para baixo)

Marcos Fontelles, Jaqueline Gil, Carlos Queiroga, Ana Cláudia Aveline, Maria Ivania dos Santos, Flávio Hauser, Cláudio Carneiro, Luciano Cohen, Dayan Saldanha, Carlos Augusto Cunha, Rodolfo K. Araújo, Roberto M.F. Mourão, Gustavo Chaves Soares, Frederico Tavares, Mônica Samia.

# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA



### EMPRESAS PARTICIPANTES

**empresa: Andar Por Aí**

destino turístico: Chapada Diamantina

estado: Bahia

contato: Maria Ivania dos Santos

telefone: 71 3230-8226

e-mail: [contato@andarporai.com.br](mailto:contato@andarporai.com.br)

website: [www.andarporai.com.br](http://www.andarporai.com.br)

### Justificativas / Informações

A Chapada Diamantina apresenta uma situação bem peculiar. Os atrativos se concentram principalmente na área do Parque Nacional e no seu entorno. Alguns dos atrativos excluídos do parque já são protegidos ou em processo de criação de APA, RPPN e parques municipais.

São ecossistemas que outrora sofreram grande degradação pela atividade intensa de garimpo e outras práticas econômicas como coleta de flores silvestres, caça e agropecuária.

O ecoturismo apresenta-se como possibilidade de aproveitamento do Patrimônio Natural e reaquecimento de uma economia que foi devastada, entre outros fatores, pelo fim da exploração mineral.

O Parque é muito extenso, envolvendo quatro municípios, com algumas comunidades tradicionais dentro de sua área. A situação

fundiária ainda não foi resolvida, e os atrativos são administrados por particulares, na maioria das vezes, moradores tradicionais, que, antes do ecoturismo dedicavam-se àquelas atividades já citadas.

Os atrativos são, com poucas exceções, administrados sem nenhum critério técnico e pouquíssima fiscalização, uma vez que o Ibama, órgão do Governo Federal responsável pelo Parque Nacional dispõe de pequeno efetivo de fiscais para realizar tal trabalho.

O governo do Estado e os municípios envolvidos têm desenvolvido algumas ações como criação de novas áreas de proteção ambiental, treinamento de agentes receptivos e cursos para guias locais e na hotelaria. Este trabalho tem apresentado alguns resultados, mas é necessário levar em conta, principalmente, que a população local vivia de uma atividade contrária ao ecoturismo, e é necessário criar uma cultura preservacionista, onde se organize a atividade econômica baseada em princípios de sustentabilidade.

Os serviços receptivos ainda são poucos e a atenção dos órgãos municipais para o ecoturismo é recente. Estamos trabalhando na região há alguns anos, e este tempo tem sido muito importante para o crescimento de nossa empresa, temos aprendido muito com as experiências, uma vez que o ecoturismo local ainda não estava plenamente estabelecido quando lá chegamos.

A Andar Por Aí atua na Chapada Diamantina, e ao longo do tempo tem buscado o aprimoramento dentro de padrões de desenvolvimento sustentável. Para tanto buscamos subsídios em

# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA

---



cursos, congressos e outros eventos, além do estabelecimento de parcerias com prestadores de serviço locais, órgãos oficiais de turismo e o poder público. Não deixando de estar atentos a um bom relacionamento com as comunidades locais.

Conhecer a Costa Rica é um desejo antigo estimulado pelas boas notícias sobre o trabalho lá desenvolvido, e a forma como a viagem vai acontecer é muito enriquecedora pela importância de trazer e adaptar à nossa realidade estas experiências de sucesso.

Os objetivos da Andar Por Aí estão plenamente de acordo com aqueles estabelecidos pelos organizadores da viagem a Costa Rica e desejamos, além do crescimento de nossa empresa, contribuir de forma positiva para o crescimento da atividade de ecoturismo em nosso país.

# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA



### EMPRESAS PARTICIPANTES

**empresa: Brasil Aventuras**

destino turístico: Serra do Cipó

estado: Minas Gerais

contato: Frederico Costa Tavares

telefone: 31 3284-9828

e-mail: [incoming@brasilaventuras.com.br](mailto:incoming@brasilaventuras.com.br)

website: [www.brasilaventuras.com.br](http://www.brasilaventuras.com.br)

### Justificativas / Informações

O ecoturismo tem crescido muito nas áreas onde atua nossa empresa. Diversas novas empresas aparecendo e algumas poucas empresas mais antigas realmente conseguindo se consolidar no mercado. Sem dúvida pode-se dizer que a maioria das empresas tem buscado um maior nível de excelência em seus serviços. Houve um amadurecimento por parte dos empreendedores. Sustentabilidade e segurança tem sido uma constante nas empresas com quem mantemos mais contatos. Ainda há muito a se fazer e melhorar. Infelizmente algumas empresas são apenas oportunistas e não tem muitas preocupações com a qualidade dos produtos oferecidos e algumas vezes tornam o trabalho já desenvolvido mais lento.

Os órgãos públicos têm se mostrado mais interessados no ecoturismo. De pouco tempo para cá tem havido uma mobilização de apoio e incentivo um pouco maior por parte dos órgãos públicos. Muito mais pode ser feito, mas pelo menos foi dado início à

mobilização. No estado de Minas Gerais, pela primeira vez, desde que se iniciou o novo governo, o ecoturismo está começando a ganhar o espaço que sempre mereceu e ao meu ver posso dizer o mesmo em relação ao governo federal.

A Brasil Aventuras Expedições atua principalmente como receptivo para o mercado internacional e tem como principais áreas de atuação:

- mercado dos esportes de aventuras, principalmente o que se refere a trekking, montanhismo, arvorismo e *canyoning*, podendo incluir as expedições *overland*;
- mercado de Observação de Aves e Vida Selvagem, atuando principalmente nos estados da região sudeste e Pantanal;
- mercado de turismo eco-cultural, atuando nos estados de Minas Gerais e Rio de Janeiro.

Como objetivos nesta viagem esperamos:

- assimilar, adaptar e utilizar os casos de sucesso dos operadores da Costa Rica para a realidade brasileira e para nossa empresa;
- transferir informações e tecnologias aprendidas durante a viagem a interessados e operadores parceiros de nossa empresa;
- trocar experiências com os operadores brasileiros participantes da viagem;
- aprender sobre o desenvolvimento e comercialização do produto ecoturismo a Costa Rica.

# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA



### EMPRESAS PARTICIPANTES

**empresa: Caá-Ete (Pedra Afiada)**

destino turístico: Aparados da Serra / Porto Alegre

estado: Rio Grande do Sul

contato: Ana Cláudia Strauch Aveline

telefone: 51 3338-3323

e-mail: [reservas@pedraafiada.com.br](mailto:reservas@pedraafiada.com.br)website: [www.pedraafiada.com.br](http://www.pedraafiada.com.br)

### Justificativas / Informações

Na região de Aparados da Serra temos duas cidades base para a visita aos Parques: Cambará do Sul e Praia Grande. A primeira localizada na parte alta da serra, no Rio Grande do Sul, e a segunda, na base dos abismos, já Santa Catarina. Pela diferença estadual, elas não trabalham unidas e disputam o título de "cidade dos cânions". Ambas têm Conselho de Turismo, formado por associação de condutores, artesãos, pequenos empresários do setor e secretarias de turismo e cada uma direciona suas ações de forma distintas. Como há muitas desavenças internas nestes grupos, alguns membros acabam não participando frequentemente.

De maneira geral, o turismo ainda é muito amador, e o ecoturismo mais ainda. Faltam cursos para a comunidade, em todas as áreas, desde hotelaria, administração, condução, artesanatos, gastronomia, e profissionalizantes, visto que ambas as

comunidades têm aversão por trabalho nos sábados, domingos e feriados. Em Cambará houve, há 7 anos atrás, um trabalho desenvolvido por uma ONG de capacitação da população local que rendeu alguns frutos, e este ano o Sebrae está iniciando um projeto por todos os municípios dos Campos de Cima da Serra, onde Cambará está incluído, de base, onde muitas áreas acima citadas estão compreendidas.

Muitas empresas de Canela, Gramado e São Francisco de Paula fazem passeios de 1 dia aos Parques, considerando "ecoturismo". Há, inclusive, uma operadora de São Paulo que tem um roteiro chamado Aparados da Serra, mas fica 6 dias em Canela e faz apenas um bate e volta nos Parques, usando indevidamente o nome da região. Mas de modo geral, as pousadas, a maioria familiar, em casa adaptadas, tem tido uma ocupação sustentável ao seu negócio.

Os Parques de Aparados da Serra e Serra Geral tem um Conselho Consultivo onde diversos órgãos participam. O Plano de Manejo foi lançado a menos de 1 ano e restringiu muitas atividades nas áreas do parque como camping e algumas trilhas muito frequentadas e impactadas. Não há uma fiscalização efetiva, mas só o fato desta proibição já fez diminuir estas práticas.

Poucas empresas realmente fazem o ecoturismo em sua essência, entre elas, podemos destacar a Caá-etê Ecoturismo, com saídas de Porto Alegre em feriados e finais de semana o ano todo e receptivo regular, que trabalha com guias biólogos e geólogos; a Maracajá Ecoturismo, a mais antiga no sul do Brasil, que opera apenas os grandes feriados; a Rota Alternativa, também de Porto Alegre; a

# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA



Atitude Ecologia, de Canela e o Refúgio Ecológico Pedra Afiada, que tem uma equipe de guias montanhistas com grande conhecimento de campo, para as pessoas que procuram diretamente o destino.

Os demais conduzem as pessoas até os atrativos naturais. Sendo que as Associações de Condutores têm tido um trabalho não linear, com elogios e críticas se intermediando, onde apenas alguns guias se destacam. Falta um trabalho de reciclagem com estes atores, mas estes se mostram muito arredios a pessoas de fora da comunidade, e todos atuam na Associação como um segundo emprego.

A Caá-etê Ecoturismo tem focado seu trabalho cada vez mais na região de Aparados da Serra. Nosso trabalho compreende:

- divulgação deste pólo de ecoturismo nos veículos nacionais de imprensa através de releases, participação em feiras, distribuição de folders informativos;
- parcerias com operadoras nacionais e internacionais;
- participação nos diversos Conselhos e ONGs, como Consultivo dos Parques, de Turismo de Praia Grande e o Instituto Portal Ambiental;
- palestras e cursos onde a diretora da Caá-etê, Ana Cláudia Aveline se apresenta levando imagens e informações da região, como Festival de Turismo de Gramado, escolas, faculdades;
- eventos em Porto Alegre e visitação nas agências de maneira a capacitar os agentes de viagem a venderem o ecoturismo;
- trabalho de base na região conversando com donos de diversas pousadas (tanto em Cambará do Sul como Praia Grande) sobre como proceder as tarifas em caso de aptos duplos, triplos,

solteiros, tarifas grupo, comissionamentos etc. (o que inclusive é uma grande dificuldade e trava o crescimento profissional destes estabelecimentos), expectativas dos clientes, estrutura básica necessária;

- a partir do Refúgio Pedra Afiada, temos proporcionado cursos e capacitação profissional nas áreas de hotelaria, recepção, governança, gastronomia, educação ambiental e trilhas interpretativas convidando pessoas de destaque nesta área para treinar nosso pessoal de atendimento local.

No operacional de nossos roteiros, cada guia atua de maneira diversificada, mas como dois focos distintos de interpretação dependendo da programação: fauna e flora; e, geologia e hidrologia. Nossa atividade principal são as caminhadas, mas oferecemos cavalgada, bóia-cross e rapel como opcionais.

A empresa surgiu para desenvolver roteiros, mas logo sentiu necessidade de aprimorar as hospedagens e empreendeu uma pousada (Refúgio Ecológico Pedra Afiada) que foi um marco, a partir do qual, muitas outras seguiram.

O trabalho se diversificou pois houve necessidade de capacitação imediata de pessoas da comunidade que nunca haviam trabalhado com ecoturismo.

Hoje, a Caá-etê está buscando ampliar o leque de atrações ecoturísticas, e já adquiriu uma área de mata nativa onde há uma cachoeira de 70 metros, para fazer ali uma Unidade de Conservação classificada como RPPN (Reserva Particular do Patrimônio Natural).

# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA



Como objetivos nesta viagem, pretendemos conhecer o know-how que fez da Costa Rica um dos maiores destinos de ecoturismo do mundo:

- o trabalho e estilo das hospedagens,
- a estrutura dos parques,
- o treinamento da comunidade,
- o operacional dos roteiros,
- o artesanato;

enfim, tudo o que está relacionado ao segmento.

Sempre procuramos implementar imediatamente ações observadas em outros locais de ecoturismo por nós visitados de fácil execução e resultados satisfatórios em nossa região. Assim como, os conhecimentos empíricos obtidos são transmitidos aos funcionários e membros da equipe através de palestras e audiovisual, objetivando motivação, melhorias nos serviços e conhecimento global.

Mas temos um interesse especial nos parques privados costarrriquenhos por ser este nosso novo desafio, nossa nova fronteira.

Desde infraestrutura, apoios privados e governamentais, atividades ecoturísticas, divulgação, treinamento de equipe, guarda-florestal, pesquisas, enfim, tudo o que compõe uma área particular de conservação.



# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA



### EMPRESAS PARTICIPANTES

**empresa: Cliotur**

destino turístico: Estado da Paraíba / Bioma Caatinga

estado: Paraíba

contato: Carlos Queiroga de Deus

telefone: 83 247-4460

e-mail: [cliotur@cliotur.com.br](mailto:cliotur@cliotur.com.br)

website: [www.cliotur.com.br](http://www.cliotur.com.br)

### Justificativas / Informações

O Parque Estadual Pedra da Boca reuniu praticantes de esportes de aventura e ambientalistas. O Parque, em Araruna, 160 Km da Capital, João Pessoa, realizou dia 7 de maio, um evento "Pedra da Boca: Feira, Fuxico e Aventura", que reuniu alguns praticantes de esportes de aventura, estudiosos do ecoturismo e do meio ambiente. Houve compra/venda de equipamentos e troca de informações. Segundo o chefe do parque, Rogério Ferreira, o evento será realizado a cada dois meses, como forma de manter um espaço permanente de apoio e informação para as pessoas que frequentam o local.

"No parque, o público poderá agendar cursos de escalada, *mountain bike* e rapel. Poderão também comprar e trocar equipamentos, praticar esportes de aventura no interior do parque com guias especializados, conhecer pessoas da área, trocar ideias e informações em geral e assistir a palestras com especialistas da

área de meio ambiente", explica Rogério Ferreira. O parque é frequentado por pessoas de Pernambuco e Rio Grande do Norte, mas ainda "precisa ser descoberto pelos paraibanos".

O parque tem recebido muitos grupos de ônibus, 2, 3 até 4 no mesmo dia. A base de apoio, não está adequada para o público grande e às vezes o restaurante não tem como atender. As pessoas aguardam em pé sem comer. No contexto geral não há uma união entre as pessoas que praticam, comercializam e exploram o ecoturismo. Não tem uma linha de trabalho, não existe um consenso de trabalho. Não tem uma política definida. Cada um faz de sua maneira.

O Parque foi obra do Governo passado e o atual não tem interesse nele e o governo não está fazendo o seu papel. Por outro lado, há uma preocupação de algumas pessoas que querem desenvolver a sua região - exemplos: Casarão do Jabre (Matureia), Lajedo do Pai Mateus (Cabaceiras), Parque das Pedras (Pocinhos), Barra de Camaratuba (Mataraca), Serra das Aradas (Vieirópolis).

Atuação da Cliotur no contexto geral:

- vem conhecendo os destinos da Paraíba há nove anos;
- em 2000 fizemos o 1º Famtur para o Parque Pedra da Boca, lançando no mercado de João Pessoa, alguns passeios para os moradores da própria cidade;
- demos então o primeiro passo para o ecoturismo, no Estado;
- em agosto de 2004 lançamos o Roteiro: "Do Sertão ao Litoral Paraibano" em Minas Gerais através da Operadora Voetur.

Existem outros atrativos / produtos regionais:

# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA

---



- Vale dos Dinossauros (Sousa)
- Pedra do Ingá (Ingá)

Como objetivos de viagem desejamos conhecer:

- o trabalho de um destino que tem excelência.
- as pessoas como elas são;
- como elas fazem;
- outras pessoas que trabalha com roteiros brasileiros.

# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA



### EMPRESAS PARTICIPANTES

**empresa: Drena Turismo**

destino turístico: Pirenópolis

estado: Goiás

contato: Gustavo Chaves Soares

telefone: 62 331-3336

e-mail: [drena@drena.tur.br](mailto:drena@drena.tur.br)

website: [www.drena.tur.br](http://www.drena.tur.br)

### Justificativas / Informações

O Ecoturismo está em pleno desenvolvimento no Estado de Goiás, desde 2002. A Agetur (Agência Goiana de Turismo) em conjunto com Sebrae-GO, participam dos principais eventos de Ecoturismo e Turismo de Aventura do País, tais como: *Adventure Sports Fair*, BNT Mercosul, Festival de Turismo de Gramado e ABAV.

Com uma ação inovadora a parceria Agetur/Sebrae, tem trabalhado diretamente com os receptivos nos *stands* das referidas feiras, o que proporciona negócios diretos, os quais finalmente trazem resultados a curto e médio prazo.

Podemos destacar a inserção dos destinos Pirenópolis, Cidade de Goiás, nas principais operadoras do país, a saber, Ambiental Expedições, Venturas e Aventuras, Cia. Ecoturismo, entre outras.

O Sebrae Goiás em parceria com a Agetur realiza o Workshop Goiás é Bom Demais!!!, nas principais capitais do país. Promovem, ainda, constantemente, cursos de qualificação para os receptivos do Estado.

O Governo do Estado de Goiás na Região do Ouro, foco principal de nosso trabalho, incentivou nos últimos anos, a criação de dois parques na região – Parque Estadual dos Pireneus, abrangendo as cidades de Pirenópolis, Corumbá e Cocalzinho e o Parque Estadual Serra Dourada, com 30 mil hectares, nos municípios de Mossâmedes, Buriti de Goiás e Cidade de Goiás. Na Região das Águas, por seu turno, foi criado o Parque Estadual da Serra de Caldas.

A proximidade com Brasília trouxe experiência em atuação com o público internacional, em sua maioria oriundo das Embaixadas. Atualmente estamos iniciando os trabalhos com operadoras internacionais, com destaque para *Trivium* (Inglaterra) e *Igesse Tour Operator* (Itália).

A Drena Ecoturismo & Aventura, tem participado desde 2002, da parceria Sebrae-GO /Agetur em todas as feiras e workshops realizados. Trabalhamos como receptivos na Região do Ouro, com sede em Pirenópolis. Participamos das discussões dos Grupos Técnicos Temáticos nos segmentos de ecoturismo e turismo de aventura, no âmbito da Câmara Temática de Segmentação do Conselho Nacional do Turismo.

Somos sócios fundadores da Abeta (Associação Brasileira de Empresas de Turismo de Aventura), no qual, Gustavo Chaves

# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA



Soares faz parte do GT de Relações Institucionais. Estamos engajados nos processos de desenvolvimento do ecoturismo e turismo de aventura em nosso País.

Em compromisso assumido com a Agetur, realizarei três oficinas no Estado de Goiás, nas seguintes regiões Ouro, Biosfera e Água, com o objetivo de colaborar para a busca da excelência nos processos de operações turísticas junto aos empresários do Trade em Goiás.

Atualmente prestamos consultoria para desenvolvimento de Atrativos de Ecoturismo, em Pirenópolis: Santuário das Araras, Várzea do Lobo, e em Cocalzinho, no Hotel Fazenda Tabapuã dos Pireneus. Ainda realizamos construções e operações de atividades de aventura, com destaque para Arvorismo no Santuário de Vida Silvestre Vagafogo (RRPN) e Tirolesa Voo dos Pireneus (567 m) em Cocalzinho, Goiás.

Realizamos em conjunto com o Grupo Nativa Proteção, Pesquisa e Informação Ambiental e Sebrae-GO, a formação dos Condutores de Visitantes na Região dos Pireneus, nas cidades de Corumbá, Cocalzinho e Pirenópolis.

Trabalhamos em conjunto com o Sebrae-GO do GEOR (Gerenciamento Orientado para Resultados) no projeto Desenvolvimento Turístico de Pirenópolis.

Somos membros da ACISAP (Associação Comercial de Indústrias, Serviços, Agropecuária de Pirenópolis), no qual, Gustavo Chaves Soares é Diretor de Turismo Receptivo.

Nossos objetivos na viagem, atendendo as premissas do projeto, são:

- observar as melhores práticas turísticas com reconhecimento internacional,
- realizar a multiplicação dos conhecimentos adquiridos, realizando *benchmarking*, apoiado nos conhecimentos adquiridos durante a viagem.

Destaques de conhecimentos objetivados na viagem, com respeito aos atrativos e produtos a serem visitados:

### Parque Nacional Vulcão Poas

A Região do Ouro possui rica biodiversidade de avifauna, com aproximadamente 360 espécies de aves, com destaque para Urubu Rei, Águia Chilena, Guaianin Branco, entre outros, recurso, ainda pouco explorado na região, motivo de viagens internacionais. Desenvolver projeto para explorar melhor estes recursos naturais.

### Reserva de Monteverde

Construímos e operamos o primeiro circuito de arvorismo em área silvestre do Estado de Goiás, localizado no Santuário de Vida Silvestre Vagafogo, a primeira RPPN do Estado. A reserva supramencionada possui um *canopy walkways* (arvorismo), oportunidade ímpar para troca de experiências.

### Aeral Tram / Sky Tram

Conhecer a tecnologia utilizada neste atrativo.

# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA

---



### Arenal

A Região das Águas - alvo das oficinas técnicas subsequentes a este projeto - explora as águas termais de origem vulcânica, desta maneira, o trabalho realizado no atrativo alvo da visita técnica, trará importantes contribuições para os empreendedores da região.

### Reserva Biológica de La Selva

Conhecer mais sobre a gestão realizada, *Organizacion para Estúdios Tropicales*. Trabalhamos com a FUNATURA/UNB (Fundação Pró Natureza), em processo semelhante em atrativos da Região do Ouro.

### InBio Parque

Conhecer a administração deste Parque, a trazer contribuições que poderão ser implementadas nos Parque Estadual dos Pireneus, Parque Estadual Serra Dourada, Parque Estadual Serra de Caldas e Parque Nacional Chapada dos Veadeiros.

# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA



### EMPRESAS PARTICIPANTES

**empresa: Eco Adventure**

destino turístico: Delta do Rio Parnaíba / Parnaíba

estado: Piauí

contato: Marcos V. M. Fontelles

telefone: 86 323-9595

e-mail: [diretoria@eatour.com.br](mailto:diretoria@eatour.com.br)

website: [www.eatour.com.br](http://www.eatour.com.br)

### Justificativas / Informações

As atividades ecoturísticas na região do Delta do Parnaíba são ainda conduzidas de forma ineficiente. Em primeiro lugar, carecemos de um plano de manejo da APA, onde as atividades serão desenvolvidas sem esquecer a preservação do meio, incluindo aí a própria população local. Apesar de estudos já feitos, os envolvidos na realização de passeios não possuem uma estratégia clara de como ministrá-los sem riscos à natureza embora já se vislumbre uma certa conscientização nesse aspecto.

Essa conscientização não se vê plenamente convertida em atos, na medida de que muitos deles demandam custos proibitivos que não são colocados no preço final do produto, em decorrência da concorrência predatória entre as empresas. Isso acaba por gerar, também, passeios maus estruturados e conduzidos de forma inadequada, perpetuando assim o ciclo baixa qualidade - baixos preços - baixa qualidade.

A população ribeirinha também é grande depredadora de seu próprio habitat. Com condições precárias de existência, falar de preservação vira um luxo que sequer chega até as mentes dos povos. Em última análise, não possuem um nível cultural-educacional que permita a percepção de tais valores.

A Eco Adventure Tour luta há pelo menos 3 anos pela criação de uma associação das agências de receptivo turístico local, sem sucesso. A disputa acirrada pela clientela e atravessadores, iniciada anos antes da criação de nossa empresa, gerou rancores de parte a parte que dificultam bastante o entendimento. A postura "selvagem" de algumas empresas, que visam o lucro excessivamente, numa sanha por dominar os segmentos do mercado, inviabilizaram todas as tentativas de negociação. Tal associação resolveria muitos de nossos problemas ou seria pelo menos o start disso.

A Eco Adventure Tour mantém em seu quadro de funcionários, 4 Guias Regionais Embratur. Com larga experiência e um conhecimento adquirido nas salas de aula, fazem o que está ao alcance deles, para conduzir suas atividades de forma qualificada criativa e sustentável, resguardadas as condições apresentadas no início. Todos os produtos são formatados visando serviços de alto padrão, que possa atender os mais exigentes viajantes. Produtos econômicos também são criados na empresa pra atender os menos abonados. Tudo visando o respeito ao turista e à natureza.

Todos os funcionários de campo e de escritório já passaram por diversos cursos em parceria com o Sebrae, a pedido da Eco

# **PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO**

## **RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA**

---



Adventure Tour. Contudo percebe-se que o caminho que leva a qualificação de turística está apenas começando.

Em relação às iniciativas governamentais, elas são ainda tímidas, embora já se perceba, por parte das entidades, o reconhecimento da atividade como importante ferramenta socioeconômica.

# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA



### EMPRESAS PARTICIPANTES

**empresa: Itacaré Ecoturismo**

destino turístico: Itacaré

estado: Bahia

contato: Carlos Augusto Cunha

telefone: 73 3251-3666

e-mail: [iecotur@uol.com.br](mailto:iecotur@uol.com.br)

website: [www.itacare.com/agencia/itacarecoturismo](http://www.itacare.com/agencia/itacarecoturismo)

### Justificativas / Informações

A descoberta de Itacaré pelos ecoturistas, foi marco inicial para a prática do ecoturismo. Por apresentar características como trilhas entre Mata Atlântica, praias, rios e cachoeiras de rara beleza, praticamente virgens e perfeitas para a prática de esportes de aventura, logo se evidenciou o potencial do destino.

Visando organizar Itacaré como destino de ecoturístico as empresas privadas através de associações e ONGS, iniciaram então algumas ações:

- conscientização da comunidade local a respeito da importância da preservação do meio ambiente e arquitetura local;
- coleta seletiva de lixo;
- capacitação da mão de obra local;
- resgate da manifestação da cultura local;

- promoção da inclusão do nativo no contexto social e na prática do ecoturismo;
- certificação das empresas;
- divulgação em mídia.

Neste processo de organização os órgãos públicos têm contribuído através de:

- organização da Secretaria de Turismo;
- implantação do saneamento básico;
- melhoria na segurança;
- participação da administração pública em projetos com a organização privada.

A Itacaré Ecoturismo empresa pioneira no município e regulamentada pelos órgãos de turismo atende operadoras de Ecoturismo de todo Brasil, tem um quadro de funcionários composto de 100% de mão de obra local, além de ser responsável pela capacitação e aperfeiçoamento deles.

Apoia projetos sociais da comunidade local e participa de associações e projetos que visam a organização e divulgação do destino.

A viagem possibilitará:

- observar a prática de operação do ecoturismo reconhecida mundialmente pelo profissionalismo, e implantá-las e que me proporcionam um melhor custo-benefício;



# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA

---



- entender melhor o perfil do ecoturista em geral, a fim de qualificar os serviços de minha empresa e de Itacaré, conseqüentemente do Brasil, melhorando assim a imagem dos novos produtos, para competição a nível internacional;
- analisar a eficácia na relação e interação entre as empresas do ramo do turismo e órgãos públicos para o incentivo a projetos sociais e preservação da cultura local.

# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA



### EMPRESAS PARTICIPANTES

**empresa: Korubo**

destino turístico: Jalapão

estado: Tocantins

contato: Luciano Rodrigues Cohen

telefone: 11 3667-5053

e-mail: [korubo@uol.com.br](mailto:korubo@uol.com.br)

website: [www.uol.com.br](http://www.uol.com.br)

### Justificativas / Informações

A Korubo Expedições iniciou suas atividades no final do ano 2000, na região do Jalapão, Tocantins. Nesta época não havia nenhum empreendimento turístico na região. Desde então, 2 outros estabelecimentos surgiram, porém eles tiveram uma curta duração e, atualmente a Korubo é a única empresa que explora a região de forma fixa, durante todo o ano.

A Korubo visa a prática do turismo sustentável, razão de ser do negócio: uma perfeita integração com a natureza.

Para isto, ao invés de utilizarmos concreto na construção, a estrutura é toda de Tendas em canvas e barracos feitos com material local compatíveis com o entorno físico e cultural da região. A vegetação nativa não foi removida e a arquitetura como um todo está bem integrada à paisagem. Contamos com funcionários nativos e utilizamos diversos serviços locais. O artesanato também

é bem valorizado e levamos os clientes para adquirir os mesmos diretamente da comunidade local. O número reduzido de clientes, máximo de 20 pessoas por vez, permite um tratamento personalizado e minimiza o impacto ambiental.

Estamos localizados em uma área particular e contamos com autorização do órgão local que cuida do meio ambiente, a NATURATINS, para operar dentro do parque.

Quanto ao apoio à divulgação, no início, contamos apenas com a fundamental colaboração de importantes parceiros comerciais. Há cerca de 8 meses, a Secretaria de Turismo do Estado do Tocantins vem ajudando nesta divulgação através da participação em feiras e encontros comerciais.

A Korubo Expedições representada por seu sócio fundador Luciano Cohen, pretende na viagem à Costa Rica:

- observar sob os mais diversos aspectos;
- a forma como se pode praticar turismo sustentável e de qualidade, para avaliar e implementar melhorias na operacionalização e comercialização de nosso produto;
- também ter uma participação ativa para a disseminação destes conceitos e práticas, colaborando para que o turismo brasileiro tenha melhoria de qualidade e competitividade perante o mercado externo.

# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA



### EMPRESAS PARTICIPANTES

**empresa: Maris Turismo**

destino turístico: Península Maraú

estado: Bahia

contato: Flávio Hauser

telefone: 73 3258-2166

e-mail: [isney@maris.com.br](mailto:isney@maris.com.br)

website: [www.maris.com.br](http://www.maris.com.br)

### Justificativas / Informações

A Península de Maraú devido a sua diversidade em ecossistemas e nível de preservação da cultura da população local é uma região não só predestinada para o desenvolvimento do ecoturismo, mas depende altamente da mudança do turismo convencional para o ecoturismo e turismo sustentável para poder garantir a preservação do meio ambiente e do equilíbrio social da população local a médio e longo prazo.

Atualmente maioria das empresas do setor turístico (hospedagem e transporte) desconhece ou não pratica os princípios do ecoturismo. Algumas chegam a utilizar ele somente como ferramenta de marketing ou acreditam que o fato de oferecer serviços turísticos em uma região de natureza equivale à prática do ecoturismo. A maioria utiliza mão de obra qualificada "importada" de outras regiões do país, pela carência da região e por não querer ou poder treinar e qualificar os nativos. Tirando

duas exceções nenhuma empresa conta com a obrigatória Licença Ambiental. Temos um leque grande de informação, aprendizado e conscientização na região.

Até então o que garante a preservação do patrimônio natural e cultural da região é a dificuldade de acesso e conseqüentemente o número ainda relativamente pequeno de visitantes. Existe pelo outro lado um consenso e uma vontade tanto por parte da maioria dos empresários como da população em geral de que a preservação do meio ambiente e o equilíbrio social é fundamental é um objetivo importante a ser perseguido.

Atualmente algumas empresas já deram alguns passos em direção a se adequar aos princípios de ecoturismo. Algumas dando passos avulsos e poucos passos planejados e contínuos.

Como exemplo podemos citar:

- apoio de empresas a realização de estudos científicos sobre o estado de conservação e o impacto causado pelos visitantes nos recifes da Piscina Natural em Taipus de Fora;
- instalação de equipamentos que causam menos impacto ao meio ambiente (aquecedor solar para água dos chuveiros, energia solar, motores menos poluentes etc.)
- treinamento e capacitação da mão de obra local
- coleta seletiva de lixo e reciclagem do lixo
- incentivo e apoio para a criação da APA Península de Maraú por empresas e ongs locais

# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA



### EMPRESAS PARTICIPANTES

**empresa: Pakaas Lodge**

destino turístico: Rondônia

estado: Rondônia

contato: Dayan C. Saldanha

telefone: 69 3541-3058

e-mail: [reservas@pakaas.com.br](mailto:reservas@pakaas.com.br)website: [www.pakaas.com.br](http://www.pakaas.com.br)

### Justificativas / Informações

Rondônia é um dos Estados mais novos da Federação. Por conta disso, muitas oportunidades foram ou ainda estão por ser desenvolvidas. O Turismo é um dos principais expoentes da economia do jovem Estado.

Talvez por essa razão, a atividade ainda esteja aquém do desejável. Porém, muito já se caminhou em pouco mais de cinco anos. Ocorre que, ainda quando era Território Federal, o único órgão relacionado ao Turismo era a FUNCER (Fundação de cultura, esportes e turismo).

Nessa antiga configuração, os comandantes do órgão eram, invariavelmente, pessoas mais ligadas à área de cultura o que, naturalmente, ia relevando as questões de turismo para além da questão do esporte.

No governo passado houve um avanço: criou-se a Superintendência Estadual de Turismo – Setur-RO, mas ainda estranhamente vinculada à Secretaria de Agricultura.

Aliado a isso, Rondônia ocupa uma posição privilegiada em relação a outros Estados tanto geográfica como estrategicamente. Explica-se: foi o primeiro Estado a ter o seu Zoneamento socioeconômico-ecológico, que é um programa que define diretrizes para preservação e ocupação racional das diversas microrregiões que compõem o Estado.

Rondônia está inserida no Proecotur, e Guajará Mirim é um dos polos turísticos identificados no Estado. Da área total do município, cerca de 92% são áreas de preservação (terras indígenas, reservas extrativistas e reservas biológicas).

Ainda há poucas ações por parte do governo na questão do ecoturismo na região. Existem carências das mais diversas áreas, que vão desde a sensibilização da comunidade quanto à importância do ecoturismo, passando pela capacitação de guias e da própria mão-de-obra hoteleira. Divulgação, participação em feiras e contato com o trade, melhoria de infraestrutura são ações que ainda estão sendo aguardadas por parte do governo.

O Pakaas Lodge é a primeira iniciativa de ecoturismo da região (quase não há empreendimentos voltados para turista de fora do Estado). Antes de sua implantação, houve pesquisas de campo, visitas a empreendimentos já consagrados em outros pólos turísticos, além de suporte de assessorias em ecoturismo e hotelaria.

# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA



No dia-a-dia, o Pakaas Lodge promove a cultura e os costumes locais à medida que oferece em seu cardápio de passeios visitas a comunidades tradicionais (indígenas, seringueiros e ribeirinhos), além de estimular a produção de artesanato pelos índios, a produção de pesca pela associação de pescadores (pois oferece uma gastronomia além de cozinha internacional, os saborosos pratos regionais), o patrimônio histórico (através de passeios pelos trilhos da lendária Estrada de Ferro Madeira-Mamoré) e estimula o comércio nas vizinhas cidades, a boliviana Guayaramerin e a brasileira Guajará Mirim.

Uma outra marca do Pakaas é o atendimento personalizado e a filosofia preservacionista do meio ambiente (há uso racional de água e esgoto), coleta seletiva de lixo, reflorestamento e educação ambiental para funcionários e colaboradores.

Temos por objetivo na viagem:

- verificar in loco experiências de sucesso internacional em polos consagrados de ecoturismo;
- verificar todos os procedimentos, desde turismo receptivo até o acompanhamento em tours oferecidos por guias do local a ser visitado;
- se possível, contato com turistas e prestadores de serviço para avaliar os procedimentos adotados;
- assimilar e colocar em prática, transportando para a realidade de nosso empreendimento, as informações e experiências vivenciadas nesta viagem técnica, para alcançar a excelência em turismo.

# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA



### EMPRESAS PARTICIPANTES

**empresa: Sudoeste Turismo**

destino turístico: Ilha Grande

estado: Rio de Janeiro

contato: Rodolfo K. Araújo

telefone: 24 3361-5516

e-mail: [rodolfo@sudoestesw.com.br](mailto:rodolfo@sudoestesw.com.br)website: [www.sudoestesw.com.br](http://www.sudoestesw.com.br)

### Justificativas / Informações

Na dinâmica do desenvolvimento turístico, a Ilha Grande, Angra dos Reis, RJ, na minha opinião, está no meio do caminho entre o início da atividade turística e a base/ponto de partida para chegar as "Boas Práticas", em quase todos os pontos de vista elencados no item 06 do documento/projeto "Excelência em Turismo".

A grande maioria das empresas ainda trabalha na informalidade e poucos efetivamente respeitam as regras do ecoturismo.

A prefeitura de Angra dos Reis, apesar dos apelos cada vez maiores das empresas legalizadas, das associações e de parte da população, quase nada tem feito pela melhoria da infraestrutura da Ilha.

O lixo, apesar de não ser mais despejado na Ilha (vai de barco todos os dias para Angra), ainda é um problema assim como é o saneamento, principalmente no período da alta temporada.

Com o ensino médio quase inexistente na Ilha, os jovens locais e às vezes famílias inteiras estão se mudando para que seus filhos possam estudar no continente deixando a indústria turística carente de mão de obra preciosa, abrindo caminho para os aventureiros e para a perda da identidade da Ilha.

As empresas legalizadas insistem, há pelo menos 03 anos na intensificação das fiscalizações (fazenda, saúde e obras) por parte da prefeitura que pouco faz.

O movimento atual das empresas legalizadas da Vila do Abraão é o de uma união amigável e saudável para o bem comum. Fato que há pouco tempo era quase uma utopia. A indiferença do poder municipal e estadual, e a criação de novas entidades como o Ilha Grande Convention & Visitors Bureau e o projeto "Unir e Vencer" do Sebrae atualmente em curso na Ilha, muito contribuíram para esta união dos empresários.

A Ilha Grande hoje vive exclusivamente do turismo e todos empresários e empreendedores que dela tiram seu sustento sabem que o local tem potencial tão grande (ou maior) quanto tem Fernando de Noronha. A maioria dos problemas (mais urgentes na Vila do Abraão, capital informal e principal porta de entrada da Ilha) não são tão difíceis de serem solucionados, bastando boa vontade, bons projetos e é claro, verbas.

Atuamos no mercado de turismo receptivo onde somos ainda os únicos legalmente a prestar estes serviços. Operamos roteiros exclusivamente para a Ilha Grande para grupos e individuais e

# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA

---



atendemos operadoras e agências nacionais, internacionais e o público direto. O turista estrangeiro representa cerca de 75% dos clientes da Sudoeste SW Turismo.

A Costa Rica sempre foi um destino desejado por mim por ser a "meca" do Ecoturismo. Realmente fazer uma viagem deste tipo é um privilégio.

Pretendo absorver o máximo de conhecimento, saber como funciona uma indústria de Ecoturismo vitoriosa, ver in loco atividades que acho viáveis para a Ilha Grande e me tornar um profissional mais preparado para ajudar no desenvolvimento de um turismo sustentável na Ilha Grande e aprimorar os serviços de minha empresa.

# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA



### PARTICIPANTES

**empresa: Tamanduá**

destino turístico: Bonito

estado: Mato Grosso do Sul

contato: Cláudio César Carneiro

telefone: 67 255-5000

e-mail: [tamandua@tamandua.tur.br](mailto:tamandua@tamandua.tur.br)

website: [www.tamandua.tur.br](http://www.tamandua.tur.br)

### Justificativas / Informações

O turismo na região de Bonito, Mato Grosso do Sul, se desenvolveu principalmente devido à iniciativa privada, empresários que rapidamente assimilaram a necessidade de conservação do meio ambiente aliada ao desenvolvimento da atividade turística.

Mantém-se essa característica, mas foi sempre estimulado o associativismo e a formação de entidades de classe (como conselhos, associações, ongs etc.), vindo o poder público acompanhar a atividade com a capacitação da mão de obra e a regulamentação de atividades, contribuindo para a sustentabilidade do modelo de atividade econômica.

O turismo é uma atividade econômica importantíssima na região e no Estado, tornando-se imprescindível o apoio e o incentivo dos poderes públicos para o seu desenvolvimento.

Nossa empresa foi instituída para suprir a necessidade do mercado local por uma operadora com todos os produtos possíveis a serem disponibilizados tanto no mercado nacional quanto no mercado doméstico, priorizando os produtos turísticos regionais e divulgando-os em workshops, feiras etc.

Nosso quadro de funcionários contempla principalmente profissionais de Bonito e região, profissionais estes formados ou em formação por faculdade da própria cidade, o que contribui para o desenvolvimento sustentável do município e melhora a qualidade de vida dos seus moradores.

Em todo o nosso "portfólio" de produtos, damos preferência para os que estão baseados em nosso município, para garantir o desenvolvimento dos mesmos e assegurar a formação de uma estrutura de serviços local. Participamos ativamente de associações, Ongs, conselhos, oficinas, cursos de capacitação (como o Empretec e o Sebrae Ideal), desenvolvendo um espírito crítico e construtor em nossa sociedade, que exige cada vez mais a nossa participação, necessária para influenciar as tomadas de decisão do poder público de forma a atender as necessidades do segmento turístico.

Esperamos, nesta viagem, poder absorver todas as experiências que foram desenvolvidas em Costa Rica, de forma a entender como a região se desenvolveu e se autossustenta e, no retorno a Bonito, levar essas informações ao Estado do Mato Grosso do Sul e a principalmente a Bonito, de forma a agregar às nossas atividades o que for aplicável.



# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA

---



Visto termos o mesmo público-alvo de Costa Rica, acreditamos poder observar equipamentos e serviços possíveis de serem implantados em Bonito e região, o que certamente resultará em aumento do nosso poder de atração de turistas.

Além disso, sabemos que os produtos oferecidos por Costa Rica são similares aos nossos, mas, comercialmente, com maior estabilidade de visitação. Neste caso, o objetivo será tentar identificar as razões dessa diferença e implantar as correções que se fizerem necessárias.

De volta ao Brasil, repassaremos as nossas observações aos demais participantes da atividade turística, tanto de Bonito quanto do Estado do Mato Grosso do Sul, de forma a incentivar a evolução de nossos serviços e equipamentos.

*Excelência em Turismo*

**COSTA RICA**  
**SEM INGREDIENTES ARTIFICIAIS**

**ANEXO II - AGENDA PROGRAMAÇÃO**

**MAIO 2005**

## Programação da Viagem à Costa Rica

A viagem técnica à Costa Rica realizou-se no período 13-22 de maio de 2005, tendo ocorrido no dia 12 em São Paulo, uma reunião de apresentação das responsabilidades programação, participantes, além de outros detalhes da viagem.

Além dos participantes da viagem à Costa Rica, presentes, apresentando o programa Excelência em Turismo:

- **Vinícius Nobre Lages**, gerente de Desenv. Setorial, Sebrae
- **Elisângela Barros Silva**, consultora técnica, Sebrae



<b>Datas</b>	<b>Locais/ Destinos</b>
13 maio, sexta-feira	São Paulo → San José
14 maio, sábado	San Jose → Monteverde
15 maio, domingo	Monteverde
16 maio, segunda-feira	Monteverde → Arenal
17 maio, terça-feira	Arenal → Sarapiquí
18 maio, quarta-feira	Sarapiquí
19 maio, Quinta-feira	Sarapiquí → P.N. Tortuguero
20 maio, sexta-feira	P.N. Tortuguero → San José
21 maio, sábado	San José → São Paulo
22 maio, domingo	São Paulo

# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA / ANEXO II - AGENDA

---

### **13 maio, sexta-feira - São Paulo → San José**

Apresentação no aeroporto de Cumbica para embarque com destino à Costa Rica.

Chegada em San José a bordo do voo Taca TA 032 das 13h32, desembarque e traslado ao Hotel Bougainvillea para acomodação.

Jantar no hotel.

A partir das 17h30 reunião de chegada do grupo.

### **14 maio, sábado - San José → Monteverde**

Café da manhã no hotel, a partir das 07h00.

Saída às 08h00 para visita ao Vulcão Poas e Cataratas da Paz.

Almoço em La Paz. Continuação da viagem, rumo a Monteverde.

Chegada e acomodação no Hotel Heliconia.

Jantar no hotel.

### **15 maio, domingo - Monteverde**

Café da manhã a partir das 07h00. Saída às 08h para visita à Reserva Biológica de Monteverde.

Às 12h00 retorno ao hotel para almoço.

Saída às 14h00 para visita ao "Jardim das Mariposas".

Tempo livre para desfrutar Monteverde.

Jantar às 19h00

Reunião das 20h00 às 21h30 no hotel.

### **16 maio, segunda-feira - Arenal**

Café da manhã no hotel, a partir das 07h00.

Saída às 08h00 com destino a Tilaran, com visita ao Ecolodge Lago Coter, para inspeção técnica, inclusive almoço.

Às 13h30 para saída rumo a Arenal. Chegada em Arenal e acomodação no Hotel Volcano Lodge.

Saída por volta das 15h15, para visita ao Projeto La Catarata.

Às 18h00 visita das Águas Termais de Los Hidalgos com jantar e lazer nas termas.

### **17 maio, terça-feira - Arenal → Sarapiquí**

Café da manhã no hotel, a partir das 07h00.

Saída às 07h30 para visita ao Sky Tram.

Apresentação às 11h00 para regresso ao hotel e almoço.

Saída às 13h00 breve visita ao Pueblo de La Fortuna. Chegada em Sarapiquí prevista para as 14h00.

Às 17h00 check in no Hotel La Quinta. Noite livre para relax e jantar no Hotel.

# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA / ANEXO II - AGENDA

---

### **18 maio, quarta-feira – Sarapiquí**

Café da manhã no hotel, a partir das 07h00. Saída às 07h30 para visita ao Rio Sarapiquí.

Almoço no Restaurante Sueño Azul.

Continuação a Estação Biológica La Selva

Retorno ao hotel previsto para 21h00 para jantar.

### **19 maio, quinta-feira - Sarapiquí → P. N. Tortuguero**

Café da manhã no hotel, a partir das 07h00.

Saída em seguida para visita a Caño Blanco e embarque em bote com destino a Tortuguero. Visita as instalações do Pachira Lodge.

Às 13h00 almoço e às 15h30 saída em visita ao Pueblo de Tortuguero para reunião no CCC (Caribbean Conservation Center). Regresso ao Pachira Lodge para jantar às 19h00.

### **20 maio, sexta-feira - P.N. Tortuguero → San José**

Saída às 05h30 para tour de observação das aves e passeio pelos canais e em seguida, retorno ao Hotel para café da manhã. Saída para retornar a San José em voo doméstico.

Às 10h00 chegada e acomodação no Hotel Bougainvillea.

Saída às 10h30 para InBio Parque, com previsão de chegada às 11h00. Visita guiada ao Parque e *almoço* neste local. Às 14h30 reunião com os empresários.

Jantar às 18h00 no Hotel Bougainvillea.

---

### **21 maio, sábado – San José → Brasil**

Café da manhã no hotel a partir das 7h00.

Traslado ao aeroporto para embarque no voo Taca TA 033 das 15h35 para o retorno a São Paulo.

---

*Excelência em Turismo*

# **COSTA RICA**

**SEM INGREDIENTES ARTIFICIAIS**

**ANEXO III - FOTOS**

**MAIO 2005**

# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM - COSTA RICA / ANEXO III - FOTOS



### Parque Nacional Vulcão Poás

**localização:** a 55 Km de San José

**área:** 5.600 ha

**destaques:** para observadores de aves com cerca de 80 espécies e algumas de maior interesse; com boas trilhas para caminhadas; próximo fica uma das mais fotografadas cachoeiras do país: Catarata La Paz.

**vulcão:** com 2.708 m, tem 2 crateras concêntricas, sendo a interior um lago de águas quentes; em sua erupção em 1910 lançou uma nuvem de gases que atingiu a 8.000 m de altura.

**vegetação:** floresta de carvalhos e ciprestes que atingem 20 m de altura

fotos © 2005 Roberto M.F. Mourão



**Parque Nacional Vulcão Poás**



Torre mirante para fotografias - tempo de permanência de 10 minutos, capacidade 10 pessoas  
fotos © 2005 Roberto M.F. Mourão



**Parque Nacional Vulcão Poás**



placa informativa dos serviços e atrativos do parque



loja de souvenirs - qualidade e diversidade, a preços altos

fotos © 2005 Roberto M.F. Mourão

**Trilhas - Comentários Ilustrados / Reserva Monteverde**

# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM - COSTA RICA / ANEXO III - FOTOS

Um dos objetivos de trilhas de uso público em áreas naturais é suprir as necessidades recreativas de maneira a manter o ambiente estável e permitir ao visitante a devida segurança e conforto. As trilhas devem encorajar o visitante a permanecer nelas por serem facilmente reconhecidas como caminho mais fácil, que evita obstáculos e minimiza a energia dispensada, devendo manter regularidade e continuidade de seu caminho, evitando mudanças bruscas de direção.

A visitação a áreas naturais sempre provoca algum nível de impacto, sendo os mais comuns estão relacionados a quatro fatores: solo (compactação e erosão); vegetação (corte, coleta, exposição de raízes, alterações na composição da flora); fauna (mudanças de comportamento, desaparecimento e alterações na composição das comunidades silvestres) e poluição (sonora, lixo, água e do solo).

Observamos na Costa Rica alguns exemplos de revestimento que merecem atenção pois poderão ser utilizados no Brasil, em trilhas de alta visitação.



Em virtude do alto fluxo de visitantes, os gestores da Reserva de Monteverde, decidiram por revestir as trilhas com "pastilhas" de troncos serrados e com uma tela de arame para evitar escorregões.

Entretanto, a solução que funcionou inicialmente teve de ser substituída para outro material de maior resistência ao impacto e abrasão e de menor custo de manutenção: blocos de cimento vazados.



**Trilhas - Comentários Ilustrados / Reserva Monteverde**

Apesar que trilhas "naturais", sem revestimentos, ou cobertas por serrapilheira sejam mais agradáveis, podemos notar que o revestimento com blocos de concretos, depois de certo tempo de uso se mesclam com o ambiente, ou ainda, apresentam um visual que não compromete a experiência e desempenham sua função de proteger contra erosão ou excessivo pisoteio, além de permitir segurança do usuário.



Os espaços vazios dos blocos podem também ser preenchidos de cimento.



Serrapilheira - camada de folhas, galhos etc., que mistura com terra e cobre o solo de matas. É um tipo de adubo "natural".



Os blocos permitem utilizar executar obras de proteção nas trilhas, como o caso deste bueiro de águas pluviais.



Após um tempo de uso, os blocos tomam uma aparência agradável (e aceitável).

fotos © 2005 Roberto M.F. Mourão

*Excelência em Turismo*

# **COSTA RICA**

**SEM INGREDIENTES ARTIFICIAIS**

**ANEXO IV - CAPACIDADE DE CARGA  
MIGUEL CIFUENTES / LAC - VIM - VERP**

**MAIO 2005**

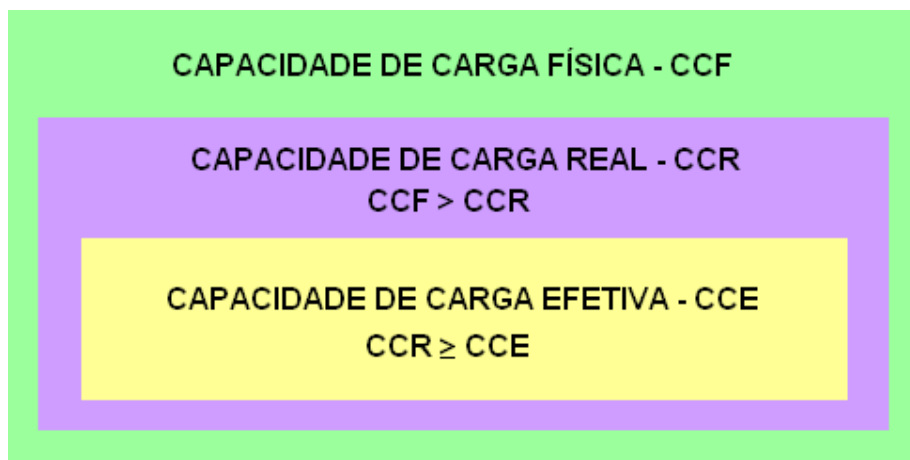
## METODOLOGIA DE CÁLCULO DE CAPACIDADE DE CARGA

### MÉTODO CIFUENTES

Como forma de demonstrar de que a realização de cálculos de capacidade de carga a seguir um estudo demonstrativo aplicando métodos de cálculo para ilustrar a questão “capacidade de carga”.

Conforme demonstrado pelo gráfico abaixo, o conceito de capacidade de carga turística incorpora 3 níveis:

- CCF - Capacidade de Carga Física
- CCE - Capacidade de Carga Efetiva (ou permissível / possível)
- CCR - Capacidade de Carga Real



## CAPACIDADE DE CARGA FÍSICA - CCF

A Capacidade de Carga Física é dada pela simples relação entre o espaço disponível e a necessidade normal de espaço dos visitantes, de acordo com o seguinte cálculo:

$$CCF = (V / A) \times S \times T$$

Onde: V = Visitantes  
A = Área ocupada pelos visitantes  
S = Área disponível para uso público  
T = Tempo necessário para a visitação

## CAPACIDADE DE CARGA REAL – CCR

A Capacidade de Carga Real é o limite máximo de visitas, determinado a partir da Capacidade de Carga Física - CCF, após submetê-la aos fatores de correção definidos de acordo com as características particulares da área.

As seguintes variáveis são consideradas na determinação da CCR:

- físicas
- ambientais
- ecológicas
- sociais
- manejo

Estas variáveis se tornam em fatores condicionantes ( $F_c$ ) da capacidade de carga determinada pela Capacidade de Carga Física.

Desta forma, o cálculo da Capacidade de Carga Real é feito de acordo com a seguinte fórmula:

# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA ANEXO IV CCT



$$CCR = CCF \times Fc1 \times Fc2 \times Fc3 \times Fc4 \times Fc...$$

### CAPACIDADE DE CARGA EFETIVA - CCE

Capacidade de Carga Efetiva é determinada em função da possibilidade de se ordenar, controlar e manejar uma área - "CM", atuando como um fator limitante da Capacidade de Carga Real. O cálculo da capacidade de manejo é encontrado através da elaboração de duas listagens:

- Primeiro, a listagem de todos os recursos humanos, de equipamentos e de infraestrutura necessários para a implementação de toda a área protegida ou sendo avaliada
- A seguir, listam-se os recursos disponíveis.

A CM será igual à porcentagem da capacidade instalada em relação à capacidade projetada. Se a CM de uma área atender a todas as demandas necessárias para o manejo da visitação, a Capacidade de Carga Efetiva será igual à Capacidade de Carga Real (ou seja, CM será igual a 1 na fórmula abaixo).

Em resumo, a Capacidade de Carga efetiva é estabelecida em função do limite máximo que a Capacidade de Carga Real pode ser aplicada, onde CM é representado pela porcentagem da capacidade de manejo dos gestores, conforme a fórmula abaixo.

$$CCE = CCR \times CM$$

As seguintes variáveis são consideradas na determinação da CM:

- pessoal
- equipamentos
- informações
- infraestrutura
- facilidades

# PROJETO EXCELÊNCIA EM TURISMO

## RELATÓRIO DE VIAGEM TÉCNICA - COSTA RICA ANEXO IV CCT



Para comparação, a tabela abaixo resume outras metodologias<sup>1</sup>

	<b>LAC</b>	<b>VIM</b>	<b>VERP</b>
	Limits of <b>A</b> ceptable <b>C</b> hanges	Visitor <b>I</b> mpact <b>M</b> anagement	Visitor <b>E</b> xperience and <b>R</b> esource <b>P</b> rotection
	Limites <b>A</b> ceitáveis de <b>C</b> âmbio	Manejo do <b>I</b> mpacto da <b>V</b> isitação	<b>E</b> xperiência de <b>V</b> isita e <b>P</b> roteção de <b>R</b> ecursos
<b>Aspectos Iniciais</b>	1. Definir resultados e expectativas	1. Pré-avaliação de dados disponíveis	1. Formação de grupo de trabalho
<b>Metas</b>	2. Definir e descrever oportunidades	2. Revisar objetivos de manejo	2. Desenvolver objetivos, significância ou relevância preliminares dos temas interpretativos da UC
<b>Indicadores e Padrões</b>	3. Seleção de indicadores de ambientais e sociais	3. Seleção de indicadores de impacto 4. Seleção de padrões para indicadores de impacto	3. Mapeamento e análise de recursos e das experiências de visitantes 4. Estabelecimento da amplitude (ou alcance) das condições ambientais e sociais desejáveis (potenciais áreas para manejo da visitação) 5. Uso do zoneamento para identificar e propor alternativas de planejamento e manejo 6. Selecionar indicadores qualitativos e padrões associados específicos para cada zona
<b>Inventário e avaliação</b>	4. Inventário de recursos e condições sociais disponíveis (cenários) 5. Especificação de oportunidades e padrões disponíveis 6. Identificação de oportunidades e padrões alternativos	5. Comparação dos padrões e condições existentes 6. Identificação de prováveis causas de impactos	7. Comparação entre condições desejadas e condições existentes 8. Identificação das prováveis causas de discrepâncias entre condições desejadas e existentes
<b>Ações, implementação e monitorando</b>	7. Identificação de estratégias de manejo 8. Avaliação e seleção de alternativas de estratégias de manejo 9. Implementação e monitoramento	7. Identificação de estratégias de manejo 8. Implementação	9. Desenvolvimento e ajustes das estratégias de manejo para evitar discrepâncias

<sup>1</sup> Manual MPE, Roberto M.F. Mourão, Instituto EcoBrasil, 2001.