

Gestão pública do turismo na percepção dos atores locais

Public Management of Tourism in the Perception of Local

Bárbara Tavares de Paula¹, Evandro Rodrigues de Faria² Fernanda Cristina da Silva³, Marco Aurélio Marques Ferreira⁴, Juliana Maria de Araújo⁵

RESUMO: Esse artigo tem como objetivo analisar a gestão pública do turismo na perspectiva dos atores locais, tomando como unidade de investigação o município de Armação dos Búzios – RJ. Para tanto, tomou-se por base a literatura sobre turismo e gestão pública do turismo. Como fonte de dados, foram realizadas vinte e duas entrevistas com atores locais envolvidos com o turismo, as quais foram analisadas por meio do método de Análise de Conteúdo. De forma geral, os entrevistados apontaram, em relação à gestão pública do turismo, a necessidade de melhoria na prestação de alguns serviços públicos, principalmente nas áreas de saúde, educação e transporte, para a oportunidade de fomentar mais o turismo como estratégia para o desenvolvimento local, para a manutenção e ampliação de ações públicas para preservação da cultura local, para a promoção de ações sustentáveis e de conscientização ambiental pelo governo, com vistas a diminuir os impactos desejáveis da atividade, e para a carência de participação social por parte de atores pertencentes a várias camadas da população. Assim, apesar dos aspectos que precisam ser melhorados, ficou evidente a importância da atuação dos governos locais, de forma a não apenas potencializar os seus benefícios, por meio de ações planejadas e sustentáveis, mas também a minimizar as suas externalidades negativas.

PALAVRAS-CHAVE: turismo; impactos do turismo; gestão pública do turismo

ABSTRACT: This article aims to analyze public tourism management from the perspective of local actors, taking the municipality of Búzios – RJ as the research unit. To this end, the literature on tourism and public tourism management was used. As a source of data, twenty-two interviews were conducted with local actors involved in tourism, which were analyzed using the Content Analysis method. In general, the interviewees pointed out, in relation to the public management of tourism, the need to improve the provision of some public services, especially in the areas of health, education and transport, for the opportunity to further promote tourism as a strategy for development for the maintenance and expansion of public actions for the preservation of local culture, for the promotion of sustainable actions and environmental awareness by the government, with a view to reducing the desirable impacts of the activity, and for the lack of social participation by actors belonging to multiple sections of the population.. Thus, in spite of the aspects that need to

1 Universidade Federal de Viçosa, Mestre em Administração, <https://orcid.org/0000-0003-3955-5460>, e-mail: barbara.t.paula@ufv.br

2 Universidade Federal de Viçosa (UFV), Professor Adjunto, <https://orcid.org/0000-0001-7982-3947>, e-mail: evandroadm@ufv.br

3 Universidade Federal de Viçosa (UFV), Professora Adjunta, <https://orcid.org/0000-0002-4384-4997>, E-mail: fernanda.silva@ufv.br

4 Universidade Federal de Viçosa (UFV), Professor Titular, <https://orcid.org/0000-0002-9538-1699>, E-mail: marcoarelio@ufv.br

5 Universidade Federal de Viçosa (UFV), Doutoranda, <https://orcid.org/0000-0002-2004-3062>, E-mail: juliana.m.araujo@ufv.br

be improved, it became evident the importance of the performance of local governments, in order to not only enhance their benefits, through planned and sustainable actions, but also to minimize their negative externalities.

KEYWORDS: tourism; tourism impacts; public tourism management.

INTRODUÇÃO

O turismo é em diversas regiões um dos fatores mais relevantes para o desenvolvimento regional, sendo, na perspectiva de diversos estudos, um catalisador das ações de promoção social, econômica e ambiental a partir do conceito de turismo de base comunitária (JAMAL E DREDGE, 2014; DENICOLAI et al., 2010; GIAMPICCOLI E SAAYMAN, 2018) ou turismo local (BEAUMONT E DREDGE, 2010).

Esse modelo de turismo firmou-se, ao longo do tempo, como um grande fenômeno mundial, capaz de ensejar transformações ambientais, sócio espaciais e acarretar mudanças a nível nacional e internacional (RIBEIRO; HIGUCHI, 2008). Atualmente considerado como uma das maiores atividades econômicas, seu nível de lucratividade chega à casa dos bilhões, beneficiando não somente a comunidade receptora, mas todo um país (LIMA; MARQUES JÚNIOR, 2007).

Além disso, mais que favorável à economia, o turismo também envolve relações sociais, valorização da cultura e da paisagem local e é alternativa à superação da pobreza e das desigualdades sociais (SANTOS; ARAUJO, 2014). Ademais, a atividade turística é, muitas vezes, o meio de sobrevivência da população, gerando emprego e renda a quem com ela se envolve, direta ou indiretamente (OLIVEIRA; SILVA, 2016).

Todavia, o desenvolvimento da atividade turística também está atrelado a efeitos indesejáveis no meio ambiente, na economia e na própria dinâmica social, tais como o aumento nas taxas de criminalidade e prostituição, maior utilização de substâncias ilícitas, aumento no tráfego e também na produção de lixo (GUTIÉRREZ E LÓPEZ, 2017; MONTERRUBIO ET AL., 2012). O crescimento desse segmento econômico também gera uma ocupação urbana desordenada em torno do centro da cidade e das áreas urbanas mais centrais ou mais próximas dos atrativos turísticos e afasta os nativos para as áreas periféricas, uma forma de exclusão social imposta a esses atores locais (CORIOLANO, 2004).

Além disso, conforme Zechner, Alves e Sampaio (2008), a sazonalidade a que se submete a atividade turística é também um agravo aos destinos, tendo em vista que sofrem bruscas mudanças ao longo do ano, indo rapidamente da ascensão ao declínio, ensejando um planejamento sustentável da atividade para que esta possa ser lucrativa também em longo prazo.

Dessa forma, o planejamento do turismo é essencial para que os seus benefícios possam superar os seus impactos negativos, de forma que esta atividade possa fomentar a economia local e propiciar ganhos à comunidade residente. Assim, um turismo planejado e pensado de forma sustentável, atendendo às necessidades de turistas e residentes, torna-se um amplo instrumento de desenvolvimento regional, comprometendo-se também com as gerações futuras (ZECHNER ET AL., 2008).

Diante do exposto, o presente estudo tem como objetivo analisar como se dá a gestão pública do turismo em Armação dos Búzios-RJ na percepção de atores locais envolvidos com a atividade. A expectativa é que o estudo permita uma reflexão sobre o papel e a importância dos governos locais na gestão do turismo, dado que muitas vezes os atrativos turísticos, assim com os serviços necessários para a sua exploração são de natureza pública, além dos impactos positivos e negativos causados pela atividade, que precisam ser controlados.

Armação dos Búzios-RJ foi escolhida por ser um dos principais destinos de “sol e praia” do país, pertencendo, segundo o Ministério do Turismo (2019), à categoria A do Mapa do Turismo Brasileiro 2019-2021 (em uma classificação de “A” a “E”). Segundo esse Mapa, dos 83 destinos turísticos do estado do Rio de Janeiro, apenas 7 deles (8,43%) são classificados como A – classificação que indica melhor desenvolvimento do setor turístico na cidade –, dentre os quais Armação dos Búzios se encontra, proporção que fica ainda menor ao ser considerado o país como um todo, quando há apenas 2,3% dos destinos turísticos ocupando esta mesma categoria (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2019).

Destacam-se alguns estudos já realizados sobre o município de Armação dos Búzios que visam compreender como se dá o turismo e sua dinâmica, a exemplo de Barbosa (2003), Souza e Braga (2005), Trentin (2014, 2016) e Evangelista (2018). Este estudo traz como diferencial a compreensão, pela ótica dos atores envolvidos, acerca da gestão pública do turismo, contribuindo para a discussão a respeito do papel dos governos locais no fomento da atividade, assim como na minimização das suas externalidades negativas.

GESTÃO E DESEMPENHO DO TURISMO

Várias correntes teóricas têm explorado, ao longo as últimas décadas, a gestão e o desempenho do turismo, com a participação do setor público, com diferentes perspectivas, que incluem a Teoria da Escolha Pública, que examina o impacto das decisões de políticas públicas no desenvolvimento do turismo e no bem-estar dos residentes locais (DUVERGER et al. 2022). As relações e arranjos setoriais em que o conceito de Organizações Público-Privadas de Gestão de Destinos é destacado como uma fórmula benéfica para o desenvolvimento do turismo sustentável e

competitivo, enfatizando a importância do envolvimento do sector privado nos processos de tomada de decisão (FRANCO E ESTEVÃO, 2010; MARIANI E KYLANEN, 2014; ZAPATA E HALL, 2012). A gestão de marketing no setor do turismo, enfatizando a importância de uma boa estratégia publicitária na atração de investimentos e turistas, sendo o sucesso de tais estratégias avaliadas de forma semelhante às avaliações de políticas públicas (HIGGINS-DESBIOLLES, 2018; MILLER, 2010). A integração dos princípios da administração pública com o desenvolvimento do turismo é também enfatizada, sublinhando a importância do apoio e financiamento governamental para o crescimento da indústria do turismo (MILLER 2010; STODDARD ET AL. 2012).

O processo de desenvolvimento do turismo gera efeitos positivos para os governos locais e seus municípios. Entre os benefícios destacam-se a geração de emprego e renda e melhoria educacional. A elevação da qualidade de vida dos residentes, minimizando as desigualdades pessoais e regionais de renda, além de possibilitar a preservação ambiental e movimentar a economia (CARVALHO, 2010; RABAHY, 2019; RIBEIRO e HIGUCHI, 2008).

Porém, justamente por se tratar de uma atividade altamente lucrativa, o turismo atrai diversos grupos interessados, produzindo espaços vulneráveis e dotados de conflitos (BATISTA E VASCONCELOS, 1999). Entretanto, os impactos negativos advindos do turismo frequentemente não são percebidos ou são até mesmo ignorados, incorrendo no declínio da procura pela localidade (BUTLER, 1980; FANDÉ E PEREIRA, 2014).

Ainda, segundo Lima e Marques Júnior (2007), o crescimento desordenado do turismo incorre também em um crescimento acelerado dos seus impactos, de forma que os malefícios quase sempre estejam numa proporção superior aos benefícios, principalmente no que tange à comunidade receptora e ao meio ambiente. Tais malefícios advindos do desenvolvimento do turismo na localidade são, frequentemente, de ordem econômica, social e ambiental (PERDIGÃO ET AL, 2019).

Como impactos negativos da atividade turística, destacam-se o aumento nos índices de criminalidade, prostituição e de uso de drogas, a especulação imobiliária, (LIMA E MARQUES JÚNIOR, 2007), descaracterização das culturas (BARRETTO, 2003), aumento de congestionamentos devido ao elevado fluxo de veículos, aumento na geração de resíduos durante a alta temporada (OLIVEIRA E VAZQUEZ, 2018), dependência econômica excessiva do turismo (CLEMENTE E STOPPA, 2015), alterações econômicas desfavoráveis como, por exemplo, concentração de empresas estrangeiras em detrimento de negócios locais (GUTIÉRREZ E LÓPEZ, 2017), deterioração ambiental (LI ET AL, 2019), massificação do turismo (SANTOS, 2019), dentre outros.

Conforme Butler (1980), com o crescimento do turismo, da infraestrutura necessária para a sua realização e dos seus impactos, passa também a atrair turistas que não conseguem sustentar a

atividade e a manutenção da função turística da destinação. Isso devido ao menor dispêndio de recursos, que pode trazer como consequência a dificuldade de garantir infraestrutura e serviços turísticos com certo padrão de qualidade e, ainda, de manter a atratividade da destinação e evitar a degradação ambiental. Além disso, aspectos culturais e políticos também devem ser observados ao se definir o público-alvo que se deseja atrair para a localidade, a fim de se ter um desenvolvimento desejável da atividade turística que seja compatível com os objetivos estabelecidos por esta (LICKORISH E JENKINS, 2000).

Dessa forma, o desenvolvimento do turismo de forma planejada e sustentável pode ser a chave para que este não venha a trazer prejuízos à comunidade (SOARES ET AL., 2013). Ademais, um bom planejamento e gestão do turismo propicia, também, uma evolução simultânea do meio ambiente, do desenvolvimento regional e do próprio turismo em si (BENI, 1999).

O planejamento da atividade turística pode ser definido como a interferência na forma como ocorre o turismo na localidade, de forma a gerar empregos, renda, qualidade de vida e consumo, controlando e organizando os impactos advindos da sua realização (BENI, 1999; BOITEUX E WERNER, 2009). Virginio (2013) afirma que, além de investimento e planejamento da atividade pelos atores envolvidos na sua realização, é crucial o direcionamento de esforços da gestão pública, principalmente de pastas ligadas ao turismo, para o alcance dos objetivos.

O planejamento do turismo, etapa crucial para um desenvolvimento sustentável da atividade, busca, portanto, atingir os objetivos estabelecidos na política de turismo, que, segundo Scott (2011, p.64, tradução nossa), envolve ações, decisões, políticas, valores e crenças ideológicas, processos sociais envolvendo comunicação, resultados como legislação e implementação realizada sob a coordenação das administrações públicas relacionadas aos processos de análise, atração, recepção e avaliação dos impactos dos fluxos de turismo em um sistema ou destino turístico.

O planejamento do turismo, além das etapas de implementação e monitoração, deve levar em consideração a demanda, que consiste no número de turistas, suas características, seu local de origem, relação histórica com a destinação e potencial público futuro; a oferta, composta pela variedade de atrações, bem como pelas características infraestruturais e de prestação de serviços da localidade; os custos de implementação, tanto com melhorias das instalações quanto com recrutamento e treinamento de pessoal; e, após todas essas etapas, a avaliação, a fim de se analisar os objetivos e a política de turismo de acordo com os impactos gerados pelo desenvolvimento da atividade, com a intenção de se neutralizar problemas encontrados (LICKORISH E JENKINS, 2000).

Em âmbito nacional, estadual e municipal vários programas e ações já foram desenvolvidos, tais como a implantação do ICMS Turístico, o fortalecimento de Conselhos Municipais de Turismo (Soares et al., 2013), a Lei Geral do Turismo, o Plano Nacional de Turismo, o Programa de

Regionalização do Turismo (BANTIM E FRATUCCI, 2019), dentre outros. Tais políticas consolidaram o turismo como instrumento de desenvolvimento, além de reforçar a necessidade de cooperação entre agentes públicos e privados, bem como da sociedade civil para a elaboração de políticas públicas específicas do turismo (ROCHA ET AL., 2018).

Dessa forma, instâncias participativas passam a fazer parte da produção do turismo, ensejando criação de conselhos, consórcios, fóruns, etc., possibilitando “o desenvolvimento de políticas públicas mais democráticas e mais diretamente articuladas com as necessidades e características do setor turístico local e regional” (FRATUCCI ET AL., 2014). Assim, as políticas públicas do turismo antes formuladas “de cima para baixo”, passam a contar também com a participação dos cidadãos, muitas vezes os mais afetados pelas externalidades positivas e negativas advindas da exploração da atividade no âmbito local.

METODOLOGIA

Este estudo classifica-se como de natureza qualitativa, uma vez que buscou responder ao seu problema de pesquisa a partir da percepção de atores envolvidos com o turismo em Armação dos Búzios, especificamente representantes do Conselho Municipal de Turismo (COMTUR) e de organizações civis, como a Associação Comercial e Empresarial de Búzios (ACEB).

Quanto aos seus objetivos, este estudo se classifica como descritivo, tendo em vista que se propôs a compreender e descrever a percepção dos atores entrevistados sobre a gestão pública local do turismo. Segundo Gil (2002, p. 42), a pesquisa descritiva busca “a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis”.

Quanto aos meios de investigação, a pesquisa se classifica como de estudo de campo, tendo em vista que os dados foram coletados in loco, por meio da realização de entrevistas semiestruturadas.

Foram realizadas vinte e duas entrevistas semiestruturadas junto a atores locais, nos meses de novembro a janeiro de 2020, utilizando-se um roteiro estabelecido a priori, que englobou questões relacionadas ao desenvolvimento do turismo no local e ao papel do governo na gestão do turismo e de seus impactos.

Dos vinte e dois entrevistados, onze eram do poder público municipal (Executivo ou Legislativo), nove eram ligados a Organizações Sociais e dois eram da sociedade civil também ligados à iniciativa privada, sendo que vários deles eram membros do COMTUR e/ou estavam associados à iniciativa privada diretamente relacionada ao turismo. O Quadro 1 a seguir mostra os segmentos de atores entrevistados, bem como os seus respectivos códigos, a fim de resguardar-lhes a privacidade.

Quadro 1: Atores entrevistados

SETOR	IDENTIFICAÇÃO DO ENTREVISTADO
COMTUR	E5, E7, E8, E10, E11, E18, E19, E20
ORGANIZAÇÕES SOCIAIS	E1, E5, E6, E7, E8, E9, 10, E16, E21
PODER LEGISLATIVO	E3, E17, E19
PODER EXECUTIVO	E2, E11, E12, E14, E15, E18, E20, E22
INICIATIVA PRIVADA	E1, E4, E7, E8, E9, E10, E11, E13, E21

Fonte: dados da pesquisa.

O ponto de partida para a identificação dos atores a entrevistados ocorreu durante uma reunião do Conselho Municipal de Turismo (COMTUR) em novembro de 2019, seguindo-se para os membros que não estavam presentes na reunião e alguns secretários municipais de pastas com maior envolvimento com o setor. A partir disso, foi utilizada a técnica de amostragem bola de neve, onde o próprio entrevistado sugere novos entrevistados (MUNARI ET AL., 2018), segundo sua percepção acerca do envolvimento do sujeito com o fenômeno investigado. Salienta-se que as entrevistas foram gravadas, com a devida autorização dos participantes, e posteriormente transcritas. Ressalta-se que este projeto foi autorizado pelo Comitê de Ética, sob o número 3.068.818.

Para a análise das entrevistas, utilizou-se o método de Análise de Conteúdo, definida como um conjunto de técnicas que tem por objetivo analisar o significado contido nas comunicações (BARDIN, 2016), permitindo inferências válidas a partir de sua interpretação. De forma geral, o método busca classificar palavras, frases ou parágrafos em categorias de conteúdo (ROESCH, 2015). Destaca-se que, neste estudo, as categorias analíticas foram criadas após a realização da pesquisa de campo, a partir das informações coletadas a respeito da gestão pública do turismo em Armação dos Búzios. Estas categorias são apresentadas no Quadro 2 abaixo.

Quadro 2. Categorias Analíticas.

CATEGORIAS ANALÍTICAS	DESCRIÇÃO
FOMENTO DO TURISMO	Percepção sobre como o governo local tem trabalhado o turismo como uma das alternativas para o desenvolvimento local.
IMPACTOS DO TURISMO	Percepção sobre os impactos positivos e negativos do turismo, bem como sobre a atuação do governo frente a estes.
PARTICIPAÇÃO SOCIAL	Percepção sobre como se dá a participação dos diferentes atores envolvidos no turismo na sua gestão por parte do governo local.
SERVIÇOS PÚBLICOS	Percepção sobre como os serviços públicos que vem sendo prestados impactam e são impactados pelo turismo.

QUALIFICAÇÃO DE MÃO OBRA	Percepção sobre como o governo tem atuado no fomento à qualificação da população local para a prestação de serviços turísticos.
PRESERVAÇÃO DA CULTURA LOCAL	Percepção sobre as ações desenvolvidas pelo governo para preservação da cultura local.

Fonte: elaborado pelos autores.

As categorias analíticas de fomento do turismo e de impactos do turismo foram construídas entendendo-se que o turismo é gerador de impactos positivos, como o desenvolvimento da economia local, e de impactos negativos, como a marginalização da população residente (CORIOLANO, 2004). Dessa forma, torna-se necessário um planejamento da atividade que norteie a gestão pública para desenvolver e fomentar de modo mais sustentável o setor turístico, a fim de promover maior desenvolvimento local (ZECHNER ET AL., 2008).

A criação de Conselhos Municipais de Turismo (COMTUR) visa alcançar parte dos objetivos estabelecidos na política de turismo, como o maior envolvimento da comunidade local na sua gestão, a fim de se estabelecer uma relação mais harmoniosa entre os turistas e os residentes e tornar a população parte ativa no processo de desenvolvimento da atividade, o que foi analisado a partir da categoria de participação social (FRATUCCI ET AL., 2014).

A categoria de serviços públicos busca analisar a prestação de serviços como educação, saúde, segurança, dentre outros e o quanto eles são impactados pela dinâmica turística da cidade, positiva ou negativamente, como previsto por Carvalho (2010), Rabahy (2019), Ribeiro e Higuchi (2008), Virginio (2013), Butler (1980) e outros.

A categoria de qualificação de mão de obra pretende analisar as ações da gestão pública no treinamento e qualificação de pessoal voltado para o setor turístico, uma vez que a análise de oferta, que abrange esta vertente, é uma das etapas do planejamento do turismo como prevista por Lickorish e Jenkins (2000).

Além disso, é importante que a política de turismo tenha objetivos que promovam a preservação da cultura local e que, conseqüentemente, direcione um planejamento que vise cumprir esse objetivo, para que a atividade turística não seja um fator de descaracterização e esquecimento desta, mas sim de promoção, divulgação e resgate da cultura, como apontado por Alves (2014), Ribeiro e Higuchi (2008) e outros.

Essas categorias analíticas serão analisadas, juntamente com os resultados da pesquisa, na seção seguinte.

ANÁLISE DA GESTÃO PÚBLICA DO TURISMO EM ARMAÇÃO DOS BÚZIOS-RJ

Para compreender como se dá a gestão pública do turismo, buscou-se nas entrevistas analisar as seguintes categorias: serviços públicos (que são impactados e impactam a oferta do turismo), qualificação da mão de obra local, fomento do turismo visando o desenvolvimento local, preservação da cultura local, impactos do turismo e participação social.

Analisando os **serviços públicos** prestados pelo governo local em Búzios, considerando a atual gestão, significativa parcela dos entrevistados (E1, E4, E5, E6, E7, E8, E11, E13, E18, E19, E20) considera que estes ainda são deficientes, como sinalizado por E18, que argumenta que, apesar de toda estrutura existente, “(...) os serviços não são prestados de maneira adequada, a gente tem tudo, tem hospital, mas os serviços não vêm sendo prestado de maneira adequada”. E um dos motivos para tal seria a morosidade, burocracia e sistemas pouco eficientes que ainda são utilizados, como argumenta E11:

É, sendo bastante honesto a gente tá bastante para trás do que deveria estar hoje, por vários motivos. Pela coisa pública ser sempre mais lenta do que a gente gostaria, inúmeros motivos não só por incompetência, mas burocracias, por sistemas de compra ultrapassados que regem várias coisas (...). (E11)

Além disso, é também mencionada a instabilidade política da cidade, vivenciada inclusive durante o período da coleta de dados, que é considerada um dos motivos para a dificuldade de planejamento público, e consequentemente, para deficiências na prestação de serviços públicos, como exemplificado:

Há várias deficiências, inclusive em função dessa instabilidade política. Existe uma série de erros durante todas as administrações anteriores de Búzios que, a meu ver pessoal, isso te autorizo a publicar da forma que você achar melhor, houve uma irresponsabilidade muito grande de não se esforçar em que o próximo governo tivesse facilidade em dar continuidade a bons projetos, então essa política do pior-melhor e vaidade de alguns gestores acabou que deixou a cidade um foco no jogo para o poder e não na estrutura da cidade. (E13)

Ademais, a maioria dos entrevistados enxerga um subfinanciamento nas políticas sociais por parte do governo local, em decorrência de falta de controle da população real do município. Além da deficiência no sistema educacional, principalmente no quesito de falta de capacitação, do transporte público ineficiente e da falta de saneamento básico, incluindo a discrepância das medidas públicas tomadas para melhorar o problema na região turística e na região periférica da cidade. As falas a seguir demonstram isso:

Não [a infraestrutura municipal não é boa]... Não, ela não é pelo seguinte: porque a gente tem um sistema público de saúde e de educação. Então como eu não tenho esse controle da população real, eu recebo o recurso do Fundeb, da educação. Ele é muito menor do que a capacidade que eu tenho que atender. (E2)

Em relação a transporte, o transporte aqui em Búzios é feito por vans e realmente esse transporte feito por vans não é legal. [...] Educação também aqui é uma educação razoável, não vamos dizer que é 100%, mas é uma educação razoável. Tem tentado melhorar um pouco, mas ainda não tá aquela educação... Ainda mais uma cidade turística como Búzios, né, que deveria ser uma educação mais voltada

pra receber melhor o turista, né, não temos qualificação não. [...] E as redes de esgoto precisa ser melhorado e muito. Muito, muito, muito mesmo. Isso aí em Búzios, realmente.... Tipo assim, podemos dizer que é um dos calcanhar de Aquiles de quem tá na gestão, tá governando, porque saneamento básico aqui na cidade praticamente não existe, entendeu? É, de um modo geral, os bairros periféricos não tem essa obra né... Não tá tendo aí esse trabalho igual eles tão tendo lá no centro não. (E5)

Esses problemas na gestão pública de uma cidade turística são descritos e previstos por diversos autores como parte do desenvolvimento da dinâmica turística, caso não haja o devido planejamento para o crescimento do turismo como atividade econômica. Butler (1980), Beni (1999), Virginio (2013) e Soares et al. (2013) afirmam a necessidade de um planejamento integrado para que a atividade se desenvolva de forma sustentável e benéfica para o município como um todo.

Portanto, depreende-se que, quanto ao oferecimento de serviços públicos, há necessidade de melhoria na prestação dos serviços, principalmente no tocante à educação, saúde e transporte público. Apesar disso, ao serem indagados se estes serviços eram melhores ou piores em relação aos municípios da região, a maioria dos entrevistados afirmou que Armação dos Búzios ainda dispunha de melhores serviços se comparada às demais cidades litorâneas da região, principalmente relacionado ao serviço de saúde, como mostram as falas seguintes:

Aqui tem só um posto de urgência, aí tudo praticamente se concentra naquele posto de urgência e como tudo se concentra num local só e não tem pessoal suficiente pra atender todo mundo, aí causa um certo problema. [...] Em relação às cidades próximas Búzios então tá bem, nesse quesito aí Búzios tá bem, entendeu? Mesmo assim, porque normalmente as cidades que estão no nosso entorno são bem maiores do que Búzios, entendeu? Tem uma demanda muito maior. Aí eu não sei se seria por causa disso. Mas, em relação às cidades tipo Cabo Frio, Araruama, Rio das Ostras, Búzios tá bem melhor do que estes, no quesito de atendimento na área da saúde. (E5)

A saúde, até que a saúde de Búzios se for olhar pra outros municípios, ruim não tá não, exame eles liberam, inclusive ligam pra casa das pessoas pra avisar. [...] Então nessa parte aí da saúde, o município não tá ruim não. (E16)

Em relação à **qualificação da mão de obra local**, foi citada por alguns entrevistados (E5, E7, E12, E13, E17, E18) a carência de programas de qualificação de profissionais, de forma que grande parte da mão de obra qualificada vem de cidades vizinhas, como se observa na fala de E7:

É... a cidade tem um problema: nossos trabalhadores não moram aqui. Nossa cidade tem esse problema. Acho que a gente vai ter que trabalhar muito em qualificação e capacitação dos meninos para que eles sintam esse incentivo para trabalhar na cidade, entendeu? A maioria do fluxo é de Cabo Frio, de cidades perto daqui. (E7)

Assim, seria interessante a criação de um programa de qualificação de trabalhadores, pelo governo ou com seu apoio, de forma que estes possam especializar-se para atuarem no oferecimento dos serviços turísticos, potencializando o número de empregos gerados pelo setor, bem como a renda da população local.

Esta situação justifica-se também pela questão da educação no município, onde muitos alunos se deslocam para cidades vizinhas para concluírem o ensino médio e o ensino superior, tendo em vista a carência de escolas de nível médio e a inexistência de faculdades. Logo, são ainda escassos os programas para capacitação de mão de obra na cidade, ocasionando uma migração dos jovens para áreas vizinhas e a absorção de trabalhadores qualificados de outros municípios.

Os entrevistados também foram questionados a respeito do **fomento do turismo** por parte da gestão pública como alternativa para o desenvolvimento local. As respostas foram bem controversas, sendo que somente os entrevistados mais ligados ao poder público (E3, E11, E12, E17, E18, E19) acreditavam, em sua maioria, que existia esse fomento.

Na verdade não vejo que aqui seja uma cidade que dependa muito desse tipo de incentivo do município, na verdade depende que o município faça é coibir algumas atitudes deles, algumas ações exageradas principalmente das agências de turismo, abordagem no meio da rua, algumas de forma até desrespeitosa. (E15)

Com certeza, turismo foi feito para isso. O executivo é para poder executar essas questões e tem a Secretaria de Turismo para poder fomentar realmente o turismo nas áreas, ou desenvolver o potencial que a cidade tem. (E19)

Foi citada também, pela maior parte dos entrevistados (E1, E2, E3, E4, E7, E9, E10, E11, E12, E14, E17, E18, E19, E20), a dificuldade no planejamento de ações de longo prazo, que é papel das administrações públicas, ao definir objetivos de uma política de turismo, conforme abordado por Scott (2011). Essa falta de planejamento pode ser observada na fala de E3:

Eu acho que interessa sim. Não é a falta de interesse, mas eu acho que poder público ao longo aí desses 11 anos que eu estou, precisa trabalhar com planejamento. A gente não vê um planejamento, entendeu? (E3)

Em relação à **preservação da cultura local**, alguns entrevistados (E2, E3, E7, E11, E12, E20) afirmaram existir um interesse por parte da gestão pública municipal para que haja um resgate e uma maior divulgação da história da cidade e de sua cultura local, através da digitalização de relatos de residentes mais antigos, como mostrado a seguir:

Também tem uma lei que fala sobre a memória oral buziana. Então o que que é essa lei? Anualmente o poder público tem que promover a produção de pelo menos 6 novos filmes que conte, através de relatos de patriarcas, de matriarcas, de pessoas que vieram e que ajudaram a construir essa cidade a sair da aldeia de pescadores e ser a cidade que nós somos hoje. (E3)

Ressalta-se a existência de três quilombos em Armação dos Búzios, porém alguns entrevistados relataram que são pouco conhecidos, de forma que a história mais popular a respeito dos primórdios do município ainda continua sendo a visita da atriz Brigitte Bardot. Entretanto, também se pôde perceber tentativas de inclusão da comunidade nos serviços turísticos, como a inserção do quilombo da Baía Formosa em um roteiro turístico, além da tentativa de criação de uma feira com produtos quilombolas. Dessa forma, espera-se que tais ações aproximem os turistas da cultura local buziana, resgatando e divulgando as histórias da população nativa.

Não obstante, alguns entrevistados também demonstraram preocupação acerca da perda da identidade local, impulsionado por uma ausência da inserção de algumas camadas da população na atividade turística, conforme afirma Barretto (2003) e verificado em Búzios pelas falas abaixo:

Eles focam mais nas coisas turísticas né, as coisas mais da atualidade e acabam esquecendo as histórias, como aconteceu, como começou, né. Hoje aqui em Búzios divulga-se muito que foi a Brigitte né, que deu esse... Quer dizer, mas só que antes da Brigitte chegar aqui existia uma história, existiam os moradores aí da comunidade, existia a comunidade quilombola da Rasa, os quilombos já estavam aqui. Quer dizer, a história de Búzios não começou ali com a Brigitte, tá entendendo? (E5)

Ah, eu acho que existe [uma história], eu acho que para o turista isso não fica tão evidente... o turista não tem muito acesso a isso, porque não existe um espaço aonde esteja organizada a memória cultural do povo, a memória, enfim... não tem nada disso, infelizmente, mas a gente tem esse material produzido, tem tudo gravado, [...] existe toda uma lei de preservação da memória oral, justamente como a memória sendo esse ponto de preservação dessa cultura caçara, cultura dos quilombos, acho que isso é super importante, mas, assim, isso não está divulgado né. (E12)

No que tange aos **impactos do turismo**, abordado por Scott (2011) como uma das questões a ser avaliada na política de turismo pelas administrações públicas, os entrevistados inicialmente foram questionados quanto aos impactos que eles percebem na cidade, positivos e negativos, e, posteriormente, quanto à atuação pública no que se refere a estes.

Conforme discutido anteriormente, um dos maiores efeitos do desenvolvimento do turismo em qualquer comunidade é sua capacidade de geração de emprego e renda (RABAHY, 2019). Quanto a isso, os entrevistados foram quase unânimes, conforme se percebe abaixo:

Olha, todos os empregos da cidade são decorrentes direta ou indiretamente do turismo, não tem outra atividade. Mesmo a construção civil, que emprega muita gente, ela é decorrente da atividade turística, os veranistas, os pousadeiros, as casas, marceneiros, arquitetos, engenheiros, toda a cadeia produtiva da construção civil é ligada diretamente à atividade turística. Porque a gente não tem outra atividade a não ser o turismo. (E1)

Porém, em relação às condições de trabalho no setor turístico, as respostas variaram de regular a boa e somente três entrevistados (E2, E10, E20) afirmaram que são ruins, citando o desrespeito à legislação trabalhista. Ademais, foi também citada a dificuldade na obtenção de emprego de forma contínua, de modo que a maioria dos trabalhadores conseguia manter seus empregos somente na alta temporada, devido à sazonalidade do fluxo de visitantes em cidades turísticas, o que também foi apontado no estudo de Zechner et al. (2008) e pode ser observado na fala abaixo:

Bom, eu acho que quando chega na época do turismo a coisa melhora. Mas no geral, Búzios por ser uma cidade sazonal, quando chega na baixa as pessoas são despedidas, as pessoas são mandadas embora. Então há um volume maior pra alta temporada e na baixa a gente fica com muitas pessoas desempregadas. (E3)

Os entrevistados também foram questionados a respeito do acesso dos residentes aos serviços e produtos turísticos, verificando-se que vários deles (E1, E2, E8, E11, E16, E17)

consideram que a população local tem acesso e usufrui destes no município, conforme se verifica na fala de E16:

Tem restaurante que dá um bom desconto pra pessoa local... Frequento, frequento sem problema. Não tem discriminação (...). Inclusive tem alguns restaurantes em Búzios que dão bom desconto pra pessoa local. (E16)

Entretanto, alguns entrevistados (E3, E4, E5, E6, E7, E20) relataram que, apesar dos supracitados descontos, muitos serviços não eram frequentados pela população que vivia mais afastada da península, em decorrência dos altos valores cobrados e da baixa renda auferida por estes. Dessa forma, percebeu-se ainda um distanciamento entre a população de dentro e fora da península no tocante aos serviços oferecidos, fruto da exclusão social imposta aos atores locais na dinâmica turística como também observado por Coriolano (2004) em seu estudo, o que pode ser exemplificado pelas falas seguintes:

A população, os moradores que são nativos e moram na península acredito que sim. Mas, a população que mora no continente acredito que não por baixa renda... Às vezes você vai deixar de alimentar seu filho pra pagar um prato que é um absurdo na praia, é coisas fora do normal, não existe. (E20)

Eu acho, na minha opinião eles não tem acesso não. Porque normalmente os entretenimentos, essas opções turísticas são mais voltadas pro turista, tá entendendo? E aqui em Búzios os valores cobrados são bem elevados, quer dizer, aí uma pessoa de uma comunidade não tem condições de pagar o valor. [...] Então, quer dizer, então esses entretenimentos voltados aqui na cidade não é assim, a comunidade assim não tem acesso a esses recursos de entretenimento pra turismo. (E5)

Apesar das diferentes opiniões quanto à participação dos moradores nas atividades turísticas da cidade, pode-se observar que houve uma mudança considerável nessa dinâmica nos últimos anos para que o morador tivesse mais acesso e usufrísse mais desses atrativos, como descrito pela fala abaixo:

Hoje em dia sim, já foi muito pior. Hoje o que a gente pode ver no serviço turísticos são os passeios, esses passeios não, por que todo mundo já conhece a cidade. Agora esse turismo que é consumido diariamente sim, frequenta restaurantes, os lugares, hoje existe a feira. São chefes até desses outros restaurantes que participam dessa feira numa modalidade mais de rua então tem acesso, nem todos, existe uma parte que não tem, mas hoje em dia é mais tranquilo neste sentido, já existiu uma barreira um pouco maior. (E18)

Os entrevistados, ao serem questionados sobre uma possível massificação do turismo em Búzios, deram respostas unânimes sobre a mudança no poder aquisitivo dos turistas que visitam a cidade, como previsto pela teoria do Butler (1980).

O poder aquisitivo de muitas pessoas caiu. Se uma pessoa saía pra jantar pelo menos três vezes por semana, ela agora tá fazendo isso uma vez por semana né. A gente tem visto aí, são mais de 14 milhões de desempregados no país. (E3)

Eu acho que não só mudou o poder aquisitivo, como mudou o produto turismo, né? Quando o turismo era um estilo de vida, cê tinha um perfil de frequentador, hoje turismo é um produto, todo mundo tem que conhecer aqueles lugares mais

conhecidos. [...] Antes quem viajava era classe A e B, hoje a classe C foi incorporada, então o cara... Todo o pessoal que trabalhava comigo, garçons, cozinheiros, o chef, o cara vai viajar uma vez por ano. (E1)

A mudança no perfil dos turistas que visitam a cidade mostrou-se ser uma preocupação de muitos entrevistados ligados à atividade turística, tendo em vista que há um reflexo direto na renda, empregos e investimentos, além de ensejar uma adaptação por parte dos empresários ao novo público.

Ademais, ainda como previsto por Butler (1980) em relação ao aumento desordenado no número de turistas, foram unânimes os relatos sobre a piora no fornecimento de serviços públicos durante a alta temporada, conforme se percebe na fala de E5:

Se a gente for colocar, tudo piora, tudo só agrava, entendeu? No verão tudo só agrava. A condição da água mesmo entendeu, tem regiões que fica às vezes quase um mês sem receber água porque as empresas normalmente potencializam tudo lá pro centro, né. [...] Aí, quer dizer, aí os bairros mais periféricos acabam sendo mais prejudicados, né. (E5)

Percebeu-se que a maioria dos impactos está atrelada à grande visitação nos meses de alta temporada, o que sobrecarrega os serviços públicos e ocasiona uma superlotação dos espaços. Como consequência, tem-se o congestionamento das vias públicas, coleta de lixo insuficiente, falta de água e de energia elétrica. Entretanto, verificou-se também algumas iniciativas do poder público para minimizar tais impactos, tais como o Plano Municipal de Turismo e o Plano Verão (projeto para organização da atividade turística durante a alta temporada), além de discussões no âmbito do Conselho Municipal de Turismo (COMTUR) para tentar controlar a superlotação dos espaços públicos durante a alta temporada, porém sem muito sucesso como mostram as falas seguintes:

No verão, em um dia de movimento, Búzios deve receber mais de 100 mil pessoas, então 3 vezes o volume da cidade. Não preciso falar mais. Você não pode ter um esquema que esteja preparado para um terço do ano, que é a época do verão. [...] Agora, todo ano é a mesma coisa, a 3 meses do verão "vamos ter um Plano Verão, vamos ter um Plano Verão", a 2 meses "Plano Verão, Plano Verão", a 1 mês, "para o outro ano vamos ter um Plano Verão". É sempre igual. (E14)

Igual ao Plano Verão, por exemplo, é um projeto de lei que acho que é desde 2014, 2015, se eu não me engano, e ele nunca conseguiu ser efetivamente cumprido, então essa demora do poder público, ela inviabiliza né, algumas coisas. [...] É uma das pautas do Conselho né. (E19)

De forma geral, os entrevistados relataram como sendo os principais efeitos indesejáveis do turismo a superlotação dos espaços, culminando no aumento no acúmulo de lixo, poluição, falta de energia elétrica, água, etc. Tais impactos são justamente aqueles mais apontados pela literatura, a exemplo de Butler (1980), Oliveira e Vasquez (2018) e também Li et al. (2019). Ademais, percebeu-se também a preocupação com a massificação do turismo, corroborando os achados de Santos (2019). No mais, a perda dos costumes locais, culminando com a descaracterização da

cultura, como apontado por Barretto (2003), parece ser uma preocupação dos entrevistados, mas vem sendo minimizada através de projetos de resgate histórico.

Final de semana a galera faz passeio lá no Mangue de Pedra, porque foi criada a área de preservação e o conselho gestor, com a participação da sociedade, e agora falta o plano de manejo. Ou seja: o que pode e o que não pode ser feito lá. Mas independente disso, todo o pessoal que vai fazer passeio no final de semana no mangue de pedra leva o saquinho, recolhe o lixo e traz. Então, essa conscientização da importância do mangue e de preservar, a gente percebe claramente quem visita o mangue. Pessoal já se ligou. E também é uma fonte de renda. O mangue é uma fonte de trabalho e de renda dentro dessa questão do desenvolvimento sustentável. Você pode explorar o mangue, desde que seja sustentável. [...] Ele [o turismo] ainda é muito pouco... Pode ser muito maior, se eu sair dessa lógica sol e mar e explorar de forma sustentável a questão ambiental. Um ecoturismo, uma coisa assim... Claro. (E2)

Olha, a gente tem aqui, a gente está participando nesse momento do programa Bandeira Azul, uma certificação internacional de praias para ordenamento e qualidade da água, dos espaços, tudo isso, que é uma certificação que surgiu na França em 1987 eu acho, 1986, e daí ela foi replicada em toda a Europa e está sendo replicada agora em algumas praias aqui do Brasil, já são 13 praias do Brasil e a gente tem uma inscrição, com a taxa paga, tudo certo para a gente participar desse processo já. (E12)

Apesar disso, acerca do turismo ser saudável ou não para a cidade, a maioria dos entrevistados relatou que ainda é, mesmo com a existência de construções ilegais, desmatamento e poluição nas praias. Para minimizar tais impactos, alguns entrevistados, assim como apontado na literatura, ressaltam a importância do planejamento turístico.

Turismo ele é saudável pra cidade sim, eu acho que realmente a gente precisa de planejamento, a gente precisa é fazer com que o turista cada vez mais se sinta confortável em vir pra cá e que nós moradores abracemos, que nós moradores entendamos a importância do turismo. Que a gente tem que proporcionar a não degradação das nossas belezas naturais, porque se as nossas belezas forem degradadas nós não teremos turismo mais. (E3)

É, porque Búzios é uma cidade realmente encantadora, né. Então a chance de ser uma cidade com um turismo bom e duradouro é grande se tiver um planejamento pra isso. [...] Planejamento e na realidade um compromisso. Porque comprometimento das pessoas, independente de partido político, de quem quer que seja, nós precisamos mudar. Mudar pra melhor. (E4)

Quanto à atuação pública frente aos impactos apresentados, os entrevistados, de forma geral, relataram um empenho por parte da gestão pública para promoção de ações sustentáveis e de conscientização ambiental. Foi citada também a preocupação com o ordenamento náutico, capacidade de carga e reformas na rede de esgoto para implementação de rede separativa, a fim de evitar a poluição ambiental, além da existência de áreas ainda inexploradas na cidade, que talvez venham a ser incorporadas em roteiros turísticos, ensejando o ecoturismo.

Por fim, ao serem interrogados a respeito da **participação social** nas decisões públicas relacionadas ao setor do turismo, as respostas se mostraram bem diversas. Somente três entrevistados foram contundentes quanto à participação social por parte dos residentes, enquanto

seis negaram que exista essa possibilidade. Além disso, os entrevistados que mais desacreditavam na participação popular eram pertencentes às organizações sociais, enquanto os do poder público tiveram suas respostas oscilando entre sim e não.

Eu acho que muito pouco. [...] Então a gente vê que quando acontece essas audiências a participação popular é muito pouca. Talvez porque há uma ineficiência na comunicação, as pessoas também não leem B.O. [Boletim Oficial], geralmente audiências públicas são chamamentos por Boletins Oficiais. [...] A nossa participação ainda é muito pequena. Eu acho que a participação pode ser muito melhor, muito maior. As pessoas entenderem que só com a voz delas é que a gente pode realmente transformar, a gente pode realmente gerar mudança. (E3)

Olha, a sociedade civil organizada sim por que a gente tem um conselho bem atuante e eu [...] procuro levar todas as ações para o conselho. Agora o que eu não posso dizer é se o conselho representa de fato os anseios de toda a população, mas é um conselho instituído, como todo conselho deve ser instituído, legalizado e formalizado (...). (E20)

Um aspecto citado dentre os entrevistados (E1, E5, E6, E9, E14, E20) foi a pressão que alguns empresários faziam para que seus anseios fossem ouvidos, de forma que alguns atores se sentiam descrentes em relação à participação social, conforme verificou-se nas falas abaixo:

Olha a população apesar de ter conselho e tente aquilo, [participar das decisões] a gente tem umas entidades classistas. As entidades classistas aqui são fortes [...] (E1)

Hoje não [participamos], porque a gente não faz parte do conselho e é dentro do conselho que são tomadas as decisões e a maior parte é feita pelos empresários, né. (E6)

É de cima pra baixo [as decisões]. [...] É praticamente imposto à população. A população não decide. Tem um grupo, apesar de que é como eu tô falando, essa gestão agora quebrou um pouco isso, mas tem as Associações de Hotéis, comércios, são eles que ditam, né, como que vai ser aquela programação, como que vai ser regido o turismo na cidade. A prefeitura agora interfere mais um pouco, mas mesmo assim ainda tá muito aquém. Eles mesmo que já tão mandando. (E5)

Por outro lado, alguns entrevistados (E11, E18, E19) afirmaram que há uma preocupação por parte do setor público para ampliar a participação popular, e que reconhecem a importância da democratização do acesso à participação na política municipal.

Eu acho que está sendo uma evolução. Hoje vocês vão fazer uma reunião do Comtur, hoje a gente procura fazer com que todas as pessoas, e não só do Conselho, mas que todas as pessoas estejam convidadas e que possam opinar mesmo que não tenha poder de voto, mas possam influenciar o voto. (E11)

Portanto, conclui-se que a participação na gestão do turismo hoje é maior por parte da iniciativa privada, em geral, buscando avanços no setor que levem a maiores benefícios para esta classe, sobretudo os econômicos, o que também é evidenciado no trabalho de Coriolano (2004). Por outro lado, parece haver ainda um distanciamento da sociedade civil no que tange às decisões de caráter público que o turismo envolve, e que afeta a população local, o que cria uma imagem de impotência perante os empresários e demais atores diretamente ligados à atividade no município, como observa-se na fala de E20.

Olha, alguns né, [o turismo] acaba privilegiando alguns nichos. Não são, não chega a toda demanda, mas existe um benefício, a gente não pode dizer que não há um benefício, há sim. Mas isso fica por mérito de algumas influências de família, de muito tempo na cidade etc. (E20)

Tal ausência de envolvimento de todos os atores na gestão do turismo pode acabar gerando conflitos entre a cidade e o turismo e entre os moradores e turistas, além de fomentar um modelo de desenvolvimento turístico desigual, em que os benefícios acabam ficando concentrados, conforme explicam Fratucci et al. (2014).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho possibilitou analisar como se dá a gestão pública do turismo em Armação dos Búzios-RJ, na percepção de atores locais envolvidos com a atividade. Especificamente foram analisadas seis categorias, quais sejam: serviços públicos, qualificação de mão de obra, fomento do turismo, preservação da cultura local, impactos do turismo e participação social.

De forma geral os serviços públicos foram considerados regulares, sendo citadas deficiências no sistema educacional, principalmente no quesito de falta de capacitação, no transporte público e no saneamento básico. Com relação ao fomento do turismo, com vistas ao desenvolvimento local, apenas os entrevistados pertencentes ao poder público enxergam ações nesse sentido, embora não especifiquem quais. Os demais atores são descrentes em relação a esse fomento por parte da gestão pública.

Sobre a preservação da cultura local, constatou-se ações de resgate e divulgação da história da cidade e de sua cultura, através da digitalização de relatos de residentes mais antigos e a inserção de um quilombo em um roteiro turístico, além da tentativa de criação de uma feira com produtos quilombolas. No que tange aos impactos do turismo, constatou-se que os atores percebem benefícios advindos do desenvolvimento da atividade no município (como sua capacidade de geração de lucro, emprego e renda), porém percebem também impactos indesejáveis (como a precarização do trabalho, o risco de perda da identidade local, a piora nos serviços públicos, dentre outros). Quanto à atuação pública frente aos impactos apresentados, os entrevistados, de forma geral, relataram um empenho por parte da gestão pública para promoção de ações sustentáveis e de conscientização ambiental.

Por fim, com relação à participação social na gestão pública do turismo, constatou-se que, apesar de ser considerada importante pelos atores locais entrevistados, ainda não há plena participação por parte de todas as camadas da população. Percebe-se que alguns segmentos são muito mais atuantes, principalmente aqueles que estão diretamente envolvidos com a prestação de serviços turísticos privados no município.

Diante do exposto, fica evidente a importância da atuação dos governos locais no turismo, de forma a não apenas potencializar os seus benefícios, por meio de ações planejadas, controladas e sustentáveis, mas também a minimizar as suas externalidades negativas. Acredita-se que quanto mais houver a participação social nas decisões públicas relacionadas ao turismo, melhor a cidade será para os seus moradores e, conseqüentemente, para os seus turistas.

Espera-se que este estudo tenha promovido uma reflexão acerca do papel e da importância dos governos locais na gestão do turismo assim como acerca dos impactos negativos que ele pode gerar e da importância da participação social na melhoria do destino turístico, tanto para os turistas quanto para os moradores.

Sugere-se, para futuros estudos, que seja feita uma análise mais aprofundada com membros de outras organizações sociais da cidade não incluídos nesse estudo e com membros do poder público municipal que não sejam participantes do COMTUR, mas que tenham ligação com o turismo ainda que de forma indireta. Ademais, seria interessante uma análise comparada com outras destinações para identificar se o “modelo” de gestão pública do turismo encontrado em Búzios se aproxima de outras realidades ou revela aspectos próprios.

REFERÊNCIAS

- ALVES, M. B. Turismo e Desenvolvimento Local: a qualidade de vida sob a ótica da população do Arraial de Conceição do Ibitipoca- MG. **Revista Turismo Em Análise**, 25(3), 628. 2014.
- BANTIM, N. R.; FRATUCCI, A. C. Gestão regional do turismo – participação e representatividade no Conselho Regional de Turismo das Agulhas Negras- RJ. **Revista Brasileira de Pesquisa Em Turismo**, 2019.
- BARBOSA, K. C. **Turismo em Armação dos Búzios (RJ/Brasil):** Percepções Locais sobre os Problemas da Cidade e Diretrizes Prioritárias de Apoio à Gestão Ambiental. Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2003.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70. 2016.
- BARRETTO, M. O imprescindível aporte das ciências sociais para o planejamento e a compreensão do turismo. **Horizontes Antropológicos**, 9(20), 15–29, 2003.
- BATISTA, M. C. M.; VASCONCELOS, F. P. Poço da Draga, Fortaleza-CE: A produção do espaço pelo turismo e a geração de conflitos. **Revista da Casa da Geografia de Sobral**, 1999.
- BEAUMONT, N.; DREDGE, D. Local tourism governance: A comparison of three network approaches. **Journal of sustainable tourism**, v. 18, n. 1, p. 7-28, 2010.
- BENI, M. C. Política e estratégia do desenvolvimento regional: planejamento integrado e sustentável do turismo. **Turismo em Análise**, 10(1), 7–17, 1999.
- BOITEUX, B., & WERNER, M. **Introdução ao Estudo do Turismo**. Rio de Janeiro (RJ): Elsevier, 2009.
- BUTLER, R. W. The concept of a tourist area cycle of evolution: implications for management of resources. **Canadian Geographer / Le Géographe Canadien**, 1980.

- CARVALHO, S. M. S. A percepção do turismo por parte da comunidade local e dos turistas no município de Cajueiro da Praia - PI. **Revista Turismo em Análise**, 21(3), 470–493, (2010).
- CLEMENTE, A. C. F., & STOPPA, E. A. Políticas de Lazer dos órgãos públicos de turismo: reflexões sobre uma vivência turística para o morador em sua cidade. **Licere**, 18(3), 249–274, 2015.
- CORIOLOANO, L. O turismo, a exclusão e a inclusão social. **Revista da Casa da Geografia de Sobral**, 2004.
- DENICOLAI, S.; CIOCCARELLI, G.; ZUCHELLA, A. Resource-based local development and networked core-competencies for tourism. **Tourism management**, v. 31, n. 2, p. 260-266, 2010.
- DUVERGER, P.; YU, L.; LAMOUREUX, K.. **Public economics, public choice and tourism**. In: A Modern Guide to Tourism Economics. Edward Elgar Publishing, 2022. p. 185-201.
- EVANGELISTA, M. L. M. D. F. **Os territórios turísticos de Armação dos Búzios: emergências entre política pública e realidade dos meios de hospedagem (UFF)**, 2018.
- FANDÉ, M. B., & PEREIRA, V. F. G. C. Impactos Ambientais Do Turismo: Um Estudo Sobre a Percepção De Moradores E Turistas No Município De Paraty-Rj. **Revista Eletrônica em Gestão, Educação e Tecnologia Ambiental**, 18(3), 1170–1178, 2014.
- FRANCO, M.; ESTEVÃO, C. The role of tourism public-private partnerships in regional development: a conceptual model proposal. **Cadernos Ebape**. Br, v. 8, p. 600-612, 2010.
- FRATUCCI, A. C., SCHWANTES, G. X. L., & MAIA, Y. DE C. Estrutura da gestão pública nos municípios do estado do Rio de Janeiro. *Cultur*: **Revista de Cultura e Turismo**, 8(1), 140–159, 2014.
- GIAMPICCOLI, A.; SAAYMAN, M. Community-based tourism development model and community participation. **African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure**, v. 7, n. 4, 2018.
- GIL, A. C. **Como elaborar Projetos de Pesquisa** (4.). São Paulo: Atlas. 2002.
- GUTIÉRREZ, I. G., & LÓPEZ, Á. L. Cuatrociénegas: Conflictos asociados al turismo en un área natural protegida. **Cuadernos de Turismo**, (40), 295–314, 2017.
- HIGGINS-DESBIOLLES, F. Sustainable tourism: Sustaining tourism or something more?. **Tourism management perspectives**, v. 25, p. 157-160, 2018.
- JAMAL, T.; DREDGE, D. Tourism and community development issues. **Tourism and development**, p. 178-204, 2014.
- LI, R., PENG, L., & DENG, W. Resident perceptions toward tourism development at a large scale. **Sustainability** (Switzerland), 11(18), 1–12, 2019.
- LICKORISH, L. J., & JENKINS, C. L. **Introdução ao Turismo** (3). Tradução de Fabiola Vasconcellos. Rio de Janeiro: Campus, 2000.
- LIMA, A. G. A., MARQUES JÚNIOR, S. Avaliação socio-ambiental em comunidades receptoras: uma contribuição ao estudo dos impactos da atividade turística na visão dos moradores da Vila de Ponta Negra, Natal/RN. **Holos**, 3(23), 161–170, 2007.
- MARIANI, M. M.; KYLÄNEN, M. The relevance of public-private partnerships in co-competition: Empirical evidence from the tourism sector. **International Journal of Business Environment** 5, v. 6, n. 1, p. 106-125, 2014.
- MILLER, G. et al. Public understanding of sustainable tourism. **Annals of tourism research**, v. 37, n. 3, p. 627-645, 2010.
- MINISTÉRIO DO TURISMO. **Mapa do Turismo Brasileiro 2019-2021**. In Documento Oficial. 2019. Recuperado de <http://www.mapa.turismo.gov.br/mapa/init.html#/home>

- MONTERRUBIO, J. C., MEX, E., GULLETTE, G. S., MENDOZA-ONTIVEROS, M. M., TURISMO, I. DE, MAR, U., ... ROO, Q. Social impacts of tourism as perceived by state-planned tourism destination residents: the case of Huatulco, Mexico María José Fernández. **Int. J. Tourism Anthropology**, 2(1), 34–52, 2012.
- MUNARI, A. B., ASSUNÇÃO, V. K. DE, & MENEZES, C. T. B. DE. Problemas socioambientais decorrentes da urbanização e turismo: estudo de caso da Lagoa das Capivaras, Garopaba (SC), Brasil. **Desenvolvimento e Meio Ambiente**, 44(Edição especial), 243–266. 2018.
- OLIVEIRA, R. E. DE, & VAZQUEZ, G. H. Impactos Socioeconômicos, Culturais e Ambientais na Percepção de Moradores e Turistas de Ubatuba-SP. **Revista Nacional de Gerenciamento de Cidades**, 6(40), 35–50, 2018.
- OLIVEIRA, W. A., & SILVA, C. B. DA. A percepção da comunidade de Perobas (RN), acerca o desenvolvimento do turismo. **Revista Brasileira de Ecoturismo (RBEcotur)**, 9(1), 112–132, 2016.
- PERDIGÃO, G. DA S., CORDEIRO, J. S., CALAZANS, G. M., SANTIAGO, G. L. A., & CORDEIRO, J. L. Percepção dos moradores da comunidade de Cabeça de Boi - Itambé do Mato Dentro (MG), e dos turistas que visitam a região acerca dos impactos desencadeados pela atividade turística. **Research, Society and Development**, 8(10), 1–18, 2019.
- RABAHY, W. A.. Análise e perspectivas do turismo no Brasil. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, 14(1), 1–13, 2019.
- RIBEIRO, M. DE N. L., & HIGUCHI, M. I. G. Percepções sobre Turismo, Lazer e Conservação Ambiental: um estudo com moradores do entorno de uma reserva florestal urbana. **Turismo em Análise**, 19(3), 472–487, 2008.
- ROCHA, A. M. DA, NÓBREGA, W. R. DE M., & REZENDE FILHO, M. F. Impactos da política de turismo no município de Parnaíba (PI): percepção de diferentes sujeitos locais. **Revista Brasileira de Ecoturismo (RBEcotur)**, 11(4), 695–719, 2018.
- ROESCH, S. M. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso** (3rd ed.). São Paulo: Atlas, 2015.
- SALVADOR, C., BRASIL, B. A., BALDI, M., ALBAN, M. (Des)Centralização da gestão pública do turismo brasileiro: análise da participação dos atores privados no Conselho Nacional de Turismo. **Tourism & Management Studies**, 10, 193–199, 2014.
- SANTOS, D. P. DE O. El nivel de satisfacción de los residentes con el turismo en Canet d' En Berenguer, Cullera y Oliva. **Revista de Investigación Turística**, 9(1), 47–62, 2019.
- SANTOS, E. R., & ARAUJO, H. R. O turismo na visão dos moradores de uma comunidade garimpeira: o caso de Extração (Curralinho), Diamantina, MG. **Cenário**, 2(3), 153–169, 2014.
- SCOTT, N. **Tourism Policy: A Strategic Review**. Contemporary tourism review. Goodfellow Publishers Limited, Woodeaton, Oxford, 2011.
- SOARES, É. B. S., EMMENDOERFER, M. L., & MONTEIRO, L. P. Gestão pública no turismo e o desenvolvimento de destinos turísticos em um estado da Federação Brasileira: uma análise do planejamento estratégico do turismo em Minas Gerais (2007-2010). **Tourism & Management Studies**, 9(2), 50–56, 2013.
- SOUZA, T. M. M. DE, & BRAGA, T. M. Desenvolvimento via turismo: um enfoque sobre mitos e possibilidades a partir dos modelos adotados em Búzios, Guarapari e Mata de São João. **Revista de Desenvolvimento Econômico**, VII(12), 59–68, 2005.
- STODDARD, J. E.; POLLARD, C. E.; EVANS, M. R. The triple bottom line: A framework for sustainable tourism development. **International Journal of Hospitality & Tourism Administration**, v. 13, n. 3, p. 233-258, 2012.

TRENTIN, F. **Políticas de turismo no Brasil: Tomada de decisão e a Análise das Estruturas de governança nos destinos turísticos de Armação dos Búzios e de Paraty, Estado do Rio de Janeiro, Brasil.** Universidade de Coimbra, 2014.

TRENTIN, F. Governança turística em destinos brasileiros: comparação entre Armação dos Búzios/RJ, Paraty/RJ e Bonito/MS. **Revista de Turismo y Patrimonio Cultural**, 14(3), 645–658, 2016.

ZAPATA, M. J.; HALL, C. M. Public–private collaboration in the tourism sector: Balancing legitimacy and effectiveness in local tourism partnerships. The Spanish case. **Journal of Policy Research in Tourism, Leisure and Events**, v. 4, n. 1, p. 61-83, 2012.

ZECHNER, T. C., ALVES, F. K., SAMPAIO, C. A. C. O papel do turismo no arranjo socioprodutivo de base comunitária da Micro-Bacia do Rio Sagrado. **Dynamis Revista Tecnológica**, 1(14), 34–42, 2008.