



UFAM



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIAS DO AMBIENTE E
SUSTENTABILIDADE NA AMAZÔNIA- PPGCASA**

ROOSEVELT MOLDES DE CASTRO

**SERVIÇO TURÍSTICO INFORMAL: UMA REFLEXÃO SOBRE O
ASPECTO AMBIENTAL, SOCIAL E ECONÔMICO DESSA PRÁTICA
NA CIDADE DE MANAUS-AM.**

**MANAUS, AM
2015**



UFAM

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIAS DO AMBIENTE E
SUSTENTABILIDADE NA AMAZÔNIA- PPGCASA**



**SERVIÇO TURÍSTICO INFORMAL: UMA REFLEXÃO SOBRE O
ASPECTO AMBIENTAL, SOCIAL E ECONÔMICO DESSA PRÁTICA
NA CIDADE DE MANAUS-AM.**

ROOSEVELT MOLDES DE CASTRO

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciências do Ambiente e Sustentabilidade na Amazônia – Nível: Mestrado Acadêmico, para obtenção do Título de Mestre em Ciências do Ambiente e Sustentabilidade na Amazônia.

**Orientadora: Prof^a. Dr^a. Edilza Laray de Jesus
Coorientador: Prof. Dr. Henrique Pereira dos Santos**

**MANAUS, AM
2015**

Ficha Catalográfica

Ficha catalográfica elaborada automaticamente de acordo com os dados fornecidos pelo (a) autor (a).

M717s Moldes, Roosevelt
SERVIÇO TURÍSTICO INFORMAL: UMA REFLEXÃO SOBRE O
ASPECTO AMBIENTAL, SOCIAL E ECONOMICO DESSA
PRÁTICA NA CIDADE DE MANAUS-AM. / Roosevelt Moldes. 2015
82 f.: il. color; 31 cm.

Orientadora: Edilza Laray de Jesus
Coorientador: Henrique Pereira dos Santos
Dissertação (Mestrado em Ciências do Ambiente e
Sustentabilidade na Amazônia) - Universidade Federal do
Amazonas.

1. Turismo. 2. Agente informal. 3. Sustentabilidade. 4.
Informalidade. I. Jesus, Edilza Laray de II. Universidade Federal do
Amazonas III. Título

ROOSEVELT MOLDES DE CASTRO

**SERVIÇO TURÍSTICO INFORMAL: UMA REFLEXÃO SOBRE O
ASPECTO AMBIENTAL, SOCIAL E ECONÔMICO DESSA PRÁTICA
NA CIDADE DE MANAUS-AM.**

Aprovado em: 29/04/2015.

BANCA EXAMINADORA:

Profª. Drª. EDILZA LARAY DE JESUS – UEA

Profª. Drª. LILEANE PRAIA PORTELA DE AGUIAR- UEA

Profª Drª. VILMA TEREZINHA DE A. LIMA-UFAM

Prof. Dr. NELCIONEY JOSÉ DE SOUZA ARAÚJO-UFAM

**MANAUS, AM
2015**

DEDICATÓRIA

A minha esposa, Nívea Mara, a minhas filhas,
Yanael, Aryel , Amanda e a meus pais, Valdisa e
Roberto (*in memoriam*) pelo incentivo,
compreensão e apoio incondicional ao meu
trabalho.

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar a Deus, pela vida, pela saúde e pelas oportunidades que Ele sempre me proporcionou estando sempre à frente de minhas ações e abençoando minha vida.

A minha mãe Valdisa Moldes e a meu pai Roberto Castro (*in memoriam*), pelo amor, lições de vida e conselhos. Em especial, a minha esposa Nívea Mara, que sempre esteve ao meu lado, compreensiva e carinhosa nas horas de aflição, de estresse e dúvidas.

As minhas filhas, que de suas maneiras especiais me apoiaram e torceram pelas minhas conquistas.

Aos meus amigos da turma de mestrado, em especial Eliane Marques, Rosane Brum e Cintia Freitas, pela sincera amizade compartilhando momentos de alegrias e de tristezas em nossos cafés ambientais.

À minha orientadora, Professora Dr^a. Edilza Laray, que me ensinou em momentos de dúvidas, sempre estimulando minhas pesquisas e estudos. Também ao amigo o professor Dr. Mário Bueno Ribeiro, que também contribuiu de maneira relevante nesta caminhada.

Aos professores avaliadores, pela disponibilidade em participar da banca examinadora desta dissertação, assim como pelas contribuições para o aprimoramento do trabalho.

Ao grupo de trabalhadores do turismo que deram suas anuências e credibilidade para a realização da pesquisa, em especial ao meu amigo Olímpio Carneiro pelo apoio no trabalho de campo que me fizeram crescer enquanto pesquisador, proporcionando muitos momentos de felicidade e otimismo.

Aos professores e funcionários do Programa de Pós Graduação em Meio Ambiente e Sustentabilidade na Amazônia, pelo apoio e orientações ofertadas. De forma especial ao coordenador do Curso o professor Dr. Henrique Pereira dos Santos, que sempre se dispôs a contribuir.

A secretaria do curso, nossa amiga Fernanda Mendes, que proporcionou de forma ética e competente seu apoio durante nossa trajetória no programa, como também a Carlos Tijolo.

À CAPES por me garantir dois anos de bolsa para a realização da pesquisa.

O que se opõe ao descuido e ao descaso é o cuidado. Cuidar é mais que um ato; é uma atitude. Portanto, abrange mais que um momento de atenção. Representa uma atitude de ocupação, preocupação, de responsabilização e de envolvimento afetivo com o outro.

Leonardo Boff

RESUMO

De acordo como o Ministério do Turismo, a atividade turística no Brasil evoluiu substancialmente nos últimos anos. O setor recebeu financiamento de R\$ 13,5 bilhões de instituições federais, o que contribuiu para desenvolver os principais segmentos do setor e conseqüentemente fomentar a economia de muitas regiões brasileiras. No entanto, essa realidade é resultado de planejamentos traçados e desenvolvidos ao logo dos anos pelas instituições ligadas diretamente a atividade, porém percebeu-se que essas ações não foram eficazes a ponto de envolver todas as pessoas que utilizam o turismo como meio de sobrevivência, pois evidenciou-se a existência de pessoas comercializando produtos e serviços em caráter informal, isto é, sem ligação com as instituições gestoras da atividade e provavelmente sem o compromisso com o planejamento traçado para a atividade. Dentro deste contexto, este estudo tem o propósito de analisar o aspecto ambiental, social e econômico da sustentabilidade, proposto pelo Ministério do Turismo presentes ou não nesses serviços turísticos informais existentes na cidade de Manaus/AM. Para isso foi necessário realizar uma pesquisa campo com esse público alvo, procurando descrever os serviços existentes, as características e as ações desenvolvidas pelos agentes informais no processo de comercialização e execução desses serviços. A coleta de dados foi realizada na área urbana da cidade de Manaus e dentro dos roteiros comercializados pelos agentes informais, de forma que o estudo poderá possibilitar uma reflexão a respeito da necessidade de planejar o turismo como meio de desenvolvimento regional a partir do fortalecendo as relações de todos os envolvidos, possibilitando favorecendo o desenvolvimento sustentável.

Palavras Chaves: Sustentabilidade, Serviços Turísticos, Agentes informais.

ABSTRACT

According to the Ministry of Tourism, tourism in Brazil has evolved substantially in recent years. The sector received funding of R \$ 13.5 billion in federal institutions, which helped to develop the key segments of the industry and therefore boost the economy of many regions. However, this reality is the result of drawn plans and developed the logo of years by institutions linked directly to activity, but it was realized that these actions have not been effective enough to involve all the people who use tourism as a means of survival, as It showed the existence of people selling products and services in informal character, that is, unrelated to the management institutions activity and probably without the commitment to the planning layout for activity. Within this context, this study aims to analyze the environmental aspect, social and economic sustainability, proposed by the Ministry of Tourism present or not these informal tourist services existing in the city of Manaus / AM. For it was necessary to conduct a field survey of this target audience, trying to describe the existing services, the characteristics and actions undertaken by informal agents in the process of marketing and performance of these services. Data collection was carried out in the urban area of the city of Manaus and within the itineraries marketed by informal agents, so that the study could enable a reflection on the need to plan tourism as a means of regional development from strengthening relationships of all involved enabling favoring sustainable development.

.

KEYWORDS: Sustainability, Tourist Services, informal agents.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Área onde a comercialização dos serviços ocorre de forma mais intensa.	18
Figura 2: Av. Eduardo Ribeiro nos dias atuais(D) e no início do século XIX (E).	266
Figura 3: Região onde está situada a institucionalidade da Zona Franca.	277
Figura 4: Mapa de divisão política da Região Metropolitana de Manaus.	299
Figura 5: AIT's abordando Turistas próximos ao Teatro Amazonas (E) e Porto de Manaus (D).	333
Figura 6: O AIT (A) e um dos membros da articulação informal(B) com os turistas.	355
Figura 7: Turistas realizando uma das atividades comercializadas pelos AIT's.	366
Figura 8: AIT: Exposição midiática.	377
Figura 9: Souvenirs ofertados pelo agente a seus clientes - Cuia com doces amazônicos (A).	388
Figura 10: Grupo de Turistas partindo para passeio às áreas naturais no entorno de Manaus.	50
Figura 11: Autônomos de vans,- profissionais integrantes desta articulação.	51
Figura 12: O AIT, no momento da abordagem apresentando os produtos e serviços.	53
Figura 13: Roteiro comercializado pelos AIT's no entorno de Manaus.	599
Figura 14: Comunidade indígena Dessana, visitada pelos turistas.	600
Figura 15: Turistas nadando com os botos.	61
Figura 16: O Encontro das Águas no Amazonas.	62
Figura 17: Turistas no Restaurante para o Almoço.	633
Figura 18: Vitórias Amazônicas- Comunidade January.	644
Figura 19: Veículos utilizados para o transporte do turista entre o porto e hotel.	65
Figura 20: Cachoeira das Araras no município de Presidente Figueiredo-Am.	677
Figura 21: Roteiro de Visitas as cachoeira em Presidente Figueiredo.	677
Figura 22: Visita dos Turistas a uma das áreas do Prosamim.	688

Figura 23: Turista em visitas a Manaus Moderna.....	699
Figura 24: Turista em visita aos barcos regionais na Manaus Moderna.	699
Figura 25: Roteio do city tour realizado pelo AIT 01.....	70
Figura 26: Turista em Visita ao Museu do Seringal.....	70

LISTA DE SIGLAS

ABIH	Associação Brasileira da Indústria de Hotéis
ABBTUR	Associação Brasileira de Turismólogos e Profissionais de Turismo
ABAV	Associação Brasileira de Agências de Viagens
AIT	Agente Informa de Turismo
ABRASEL	Associação de Bares Restaurantes e Similares
AMAZONASTUR	Empresa Amazonense de Turismo
EMBRATUR	Instituto Brasileiro de Turismo
EMANTUR	Empresa Amazonense de Turismo
GAWC	Globalization and World Cities
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
OMT	Organização Mundial do Turismo
ONU	Organização das Nações Unidas
PIB	Produto Interno Bruto
PNMT	Programa Nacional de Municipalização do Turismo
PROECOTUR	Programa de Ecoturismo
SEPLAN	Secretaria de Estado de Planejamento e Desenvolvimento Econômico
MANAUSTUR	Fundação Municipal de Eventos e Turismo
MTUR	Ministério do Turismo

SUMÁRIO

RESUMO GERAL	VIII
ABSTRACT.....	IX
INTRODUÇÃO GERAL.....	12
CAPITULO I- TURISMO EM MANAUS: O SERVIÇO INFORMAL NA ATIVIDADE.	
RESUMO.....	20
ABSTRACT.....	20
INTRODUÇÃO.....	20
RESULTADOS E DISCURSSÕES.....	21
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	39
REFERÊNCIAS.....	40
CAPITULO II- TURISMO INFORMAL EM MANAUS: OS ASPECTOS DA SUSTENTABILIDADE NESTA PRÁTICA	
RESUMO.....	44
ABSTRACT.....	44
INTRODUÇÃO.....	44
RESULTADOS E DISCURSSÕES.....	46
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	54
REFERÊNCIAS.....	55
CAPITULO III - A PRÁTICA DO TURISMO INFORMAL: A SUA RELAÇÃO COM SUSTENTABILIDADE APONTADA PELO MINISTÉRIO DO TURISMO.	
RESUMO.....	57
ABSTRACT.....	57
INTRODUÇÃO.....	57
RESULTADOS E DISCURSSÕES.....	58
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	71
REFERÊNCIAS.....	73
ANEXO I.....	76
ANEXO II.....	77
APÊNDICE I.....	79

INTRODUÇÃO

A prática do turismo tem sido uma atividade socioeconômica que nas últimas décadas contribuiu de forma direta com o desenvolvimento em muitos países, pois além de atrair recursos financeiros, sustenta o câmbio e os empregos locais. De acordo com dados da Organização Mundial do Turismo (OMT) em 2010, as estimativas apontavam para uma receita anual de 3,4 trilhões de dólares, representando 10,9% do PIB (Produto Interno Bruto) mundial.

O Brasil, em razão da diversidade cultural e principalmente das belezas naturais é considerado um país com potencial turístico. De acordo com os dados do Ministério do Turismo - Mtur (2013), tal característica contribuiu com o aumento significativo no número de turistas internacionais que vieram ao país, passando de 5.809.505 para 9.236.947 no período de janeiro de 2010 a outubro de 2013.

Ainda de acordo com dados desse mesmo órgão, os desembarques domésticos neste período saíram de 49.570.980 para 84.863.693. Na constatação do Mtur, tais situações proporcionaram uma receita cambial em 2013 de US\$ 5.040 milhões, deixando o Brasil no 51º lugar entre os 140 países mais visitados.

É importante ressaltar que a valorização da atividade turística organizada no Brasil teve expansão a partir da década de 1990, pois o país percebeu que a concentração da atividade em poucos locais não contribuía com retorno socioeconômico do país, além da possibilidade de causar danos ao meio ambiente e que a sua descentralização poderia gerar renda e emprego de forma mais justa em nível nacional (MONTEIRO & ALBUQUERQUE 2007).

Considerando a necessidade dessa expansão, em 1996, o Governo Federal lançou a Política Nacional de Turismo (PNT), cujas diretrizes e programas deveriam ser executados pelos Estados e iniciativa privada, por intermédio da orientação e supervisão do Ministério da Indústria, do Comércio e do Turismo, via Instituto Brasileiro de Turismo (EMBRATUR).

Ainda de acordo com Monteiro e Albuquerque (2007), na Política Nacional de Turismo, essa implementação seguiria as orientações da EMBRATUR para todo território nacional, onde os principais programas na época eram: Programa de Ação para o Desenvolvimento do Turismo no Nordeste (PRODETUR); Programa Nacional de Municipalização do Turismo (PNMT); Programa Nacional de Ecoturismo, no qual

estava incluso o PROECOTUR; Programa de Formação Profissional no Setor Turístico e o Plano Anual de Publicidade e Promoção.

As articulações para implementação de políticas voltadas para atividade turística no Brasil foram de suma importância, sendo criado em 2003 pelo Governo Federal, o Ministério do Turismo, com a missão de orientar o PNT a partir das diretrizes, metas e programas para os anos de 2003 a 2007.

Este Plano tinha como base as seguintes premissas: parceria e gestão descentralizada; desconcentração de renda por meio da regionalização, interiorização e segmentação da atividade turística; diversificação dos mercados, produtos e destinos; inovação na forma e no conteúdo das relações e interações dos arranjos produtivos; adoção de pensamento estratégico, exigindo planejamento, análise, pesquisa e informações consistentes; incremento do turismo interno; o turismo como fator de construção da cidadania e de integração social.

Para o Estado do Amazonas, essa estrutura de organização da gestão do turismo, proporcionou no ano de 2003 a criação da Empresa Estadual de Turismo do Amazonas – AMAZONASTUR, cuja missão era implantar no Estado a Política Estadual de Turismo Sustentável pautada na sustentabilidade ambiental, social, cultural, econômica e político institucional.

Nesse contexto a AMAZONASTUR executou alguns programas: Programa de Regionalização do Turismo (PRT) e Programa Nacional de Pesca Amador (PNDPA), Programa de Certificação do Turismo (PCTS), Programa Clube da Melhor Idade (PCMI), Programa Nacional de Turismo Rural de Base Familiar (PNTRAF) Programa de Desenvolvimento do Ecoturismo na Amazônia Legal (PROECOTUR).

Ao longo da execução desses programas, destacou-se em termos de amplitude de propostas que visavam à sustentabilidade, o PROECOTUR, implantado em 2002, pelo Governo Federal, via Ministério do Meio Ambiente, cujas finalidades eram:

- Viabilizar o ecoturismo como uma atividade sustentável para o desenvolvimento da Amazônia Legal, através da proteção e desenvolvimento dos atrativos turísticos da região, por meio de medidas como a criação de áreas protegidas com manejo específico para ecoturismo;

- Criar um ambiente de estabilidade para investimentos em empreendimentos de ecoturismo, mediante a definição de políticas e normas;
- Fortalecer os órgãos de gestão ambiental e desenvolvimento turístico estaduais, regionais e nacionais;
- Viabilizar operacionalmente empreendimentos de ecoturismo por meio da realização de estudos de mercado, identificação, desenvolvimento e adaptação à região de tecnologias para geração de energia, tratamento de efluentes, disponibilizando os resultados para investidores privados;
- Tornar possível o financiamento de empreendimentos de ecoturismo implantando linhas de crédito específicas para o segmento.

O PROECOTUR tinha função de proporcionar a melhoria, ampliação ou implantação da infraestrutura básica necessária para o aumento do fluxo turístico para a Amazônia Legal. A AMAZONASTUR foi a instituição que executou as ações deste programa no Estado, mediante convênios firmados com o Ministério do Meio Ambiente.

A AMAZONASTUR buscou proporcionar o desenvolvimento de regiões chamadas de Pólos de Ecoturismo, na qual envolveu os municípios de São Gabriel da Cachoeira, Barcelos, Santa Isabel do Rio Negro, Novo Airão, Manacapuru, Iranduba, Autazes, Itacoatiara, Silves, Careiro Castanho, Careiro da Várzea, Rio Preto da Eva, Presidente Figueiredo e a capital, Manaus.

No ano de 2004, o Governo Federal através do Ministério do Turismo lançou outro programa, o de Regionalização do Turismo Roteiros do Brasil (PRTB), sendo este também baseado nas orientações contidas no Plano Nacional de Turismo – (PNT) com a participação de parceiros envolvidos na cadeia produtiva do turismo. O PRTB foi adotado pela gestão de políticas públicas, a e busca pela descentralização foi feita por meio de ações coordenadas e integradas, pautadas em princípios de flexibilidade, articulação, mobilização, cooperação intersetorial e interinstitucionais.

Com o objetivo de impulsionar o Programa de Regionalização do Turismo (PRT) no âmbito do território brasileiro, em 2005 foi realizado, no Estado de São Paulo, o Salão do Turismo - Roteiros do Brasil com a apresentação, promoção e comercialização de novos produtos/roteiros turísticos desenvolvidos também de acordo com as diretrizes políticas estabelecidas no PNT e os princípios e diretrizes operacionais do PRTB.

O Salão de Turismo tinha como foco os novos produtos que precisavam de mercado. Neste evento, a proposta apresentada pelo Estado do Amazonas, através da AMAZONASTUR estava em consonância com a proposta do PROECOTUR, a partir dos produtos turísticos já existentes no Estado:

- Boi Bumbá: abrangendo os Pólos Manaus e Sateré, no segmento de Turismo Cultural abarcando os Municípios de Manaus e Parintins, estes roteiros possuíam infraestrutura e fluxo consolidado;
- Cachoeiras: situado no Pólo Amazonas, no segmento Turismo de Natureza, nos Municípios de Presidente Figueiredo e Rio Preto da Eva, por possuírem, infraestrutura, fluxo turístico e diversidade em atrativos naturais;
- Encontro das Águas: localizado no Pólo Manaus e Rio Negro, atuando no segmento do Turismo Cultural e de Natureza, contemplando os Municípios de Manaus e Iranduba e municípios próximos e de fácil acesso, com diversidade em atrativos culturais, infraestrutura de qualidade;
- Floresta Verde: situada no Pólo Solimões e Rio Negro, dentro do segmento de Turismo Cultural e Ecoturismo. A rodovia que liga os Municípios de Manacapuru, Iranduba e Novo Airão, por ter facilidade de acesso à diversificação dos atrativos naturais e com boa infraestrutura turística oferecida pelos hotéis de selva existentes na região;
- Encontro da Cultura e da História: no Pólo Manaus e Rio Negro, atuando no segmento de Turismo Cultural, nos Municípios de Manaus, Barcelos e Novo Airão por possuírem fácil acesso, infraestrutura, fluxo e diversidade de atrativos culturais.

Nesse contexto a necessidade de organização da atividade turística no Brasil passou a ser necessária a ponto de solidificar as ações do *Cluster*¹ de instituições da iniciativa privada. Assim poderiam apoiar e contribuir com a gestão pública no sentido de explorar a atividade turística dentro dos critérios definidos como legais, as quais são citadas a seguir: Associação Brasileira da Indústria de Hotéis (ABIH), Associação Brasileira de Bares e Restaurantes (ABRASEL), Associação Brasileira

¹ De acordo com Albagli e Britto (2003), O termo refere-se a agrupamentos territoriais de agentes econômicos que desenvolvem atividades similares. No contexto do turismo do Brasil, estão inseridos a Associação Brasileira da Indústria de Hotéis (ABIH), Associação Brasileira de Bares e Restaurantes (ABRASEL), Associação Brasileira de Bacharéis em Turismo (ABBTUR), Associação Brasileira de Agencias de Viagens (ABAV), dentre outras,

de Bacharéis em Turismo (ABBTUR), Associação Brasileira de Agências de Viagens (ABAV), dentre outras, que passaram a se organizar de forma federal e estadual.

Dessa forma, a prática de comercialização dos produtos e serviços turísticos formulou suas regras e normas para execução dos serviços, na qual cada órgão do *Cluster* tem a função de organizar e fiscalizar as práticas desenvolvidas na atividade turística a qual está ligada.

Neste tecer do processo de organização da gestão da atividade turística, pode-se destacar também o papel das agências e operadoras de turismo (que são representadas pela ABAV), pois cabe a essas pessoas jurídicas a responsabilidade de cuidar das necessidades de viagem e roteiros (documentos, hotéis, passeios, transporte, traslados) dos turistas, a fim de proporcionar a eles um maior conforto e satisfação.

No entanto, apesar do avanço da gestão e organização da atividade turística nas esferas federal e estadual, na cidade de Manaus é possível perceber que a prática de comercialização que deveria ser dessas instituições jurídicas (agências e operadoras) também é desenvolvida por indivíduos ou grupos de pessoas que se articulam de maneira informal, ou seja, sem ligação com os órgãos oficiais (Mtur e AMAZONASTUR) ou Instituições ligadas ao *Cluster* oficial de turismo e, provavelmente, sem a ligação ou preocupação direta com os planejamentos traçados para a atividade turística ao longo de toda a sua trajetória no Brasil.

Assim sendo, o presente trabalho realizou um estudo dessa articulação e comercialização de produtos e serviços turísticos, (que na ótica do órgão gestor da atividade, age em caráter informal) para, a partir do ponto de vista da ciência, evidenciar e compreender os significados, os valores e as atitudes que regem as relações das pessoas envolvidas na prática da informalidade na cidade de Manaus.

Desta forma o estudo teve como objetivo geral analisar os aspectos ambientais, sociais e econômicos da sustentabilidade na prestação de serviços turísticos informais na cidade de Manaus/AM. E para atingir tal objetivo, procurou descrever os serviços dos agentes informais de turismo na cidade de Manaus; Identificar as dimensões da sustentabilidade propostas pelo Ministério do Turismo presentes no serviço turístico informal em Manaus e avaliar a prática turística dos agentes informais, os significados, atitudes e a relação com a sustentabilidade convencionalizada ao Ministério do Turismo.

A orientação metodológica pautou-se pela fenomenologia, porque ela propõe descrever o fenômeno e não explicá-lo ou buscar relações causais, volta-se para as coisas mesmas como elas se manifestam. Para a fenomenologia, voltar às coisas mesmas significa voltar ao mundo da experiência considerando que, antes da realidade objetiva, há um sujeito que a vivencia; antes da objetividade há um mundo pré-dado, e, antes de todo conhecimento, há uma vida que o fundamentou (HUSSERL, 1986).

Dentre as diferentes abordagens de tradição fenomenológica, existe a fenomenologia sociológica que é considerada, dentro das ciências sociais, como a sociologia da vida cotidiana (WAGNER, 1979). Em sua elaboração, existem influências do pensamento de Max Weber e de Edmund Husserl. Contudo, foi Alfred Schütz quem deu consistência aos princípios filosóficos de Husserl, criando teoria e método para a abordagem da realidade social.

Portanto, a utilização deste método na pesquisa contribuiu para identificar junto aos sujeitos que compõe esta articulação relativa à prestação de serviços informais no âmbito do turismo, tudo aquilo que eles compreendem sobre suas atividades turísticas, bem como, os significados e os valores que regem essas práticas dentro do contexto da sustentabilidade.

Este estudo foi realizado no município de Manaus, capital do Amazonas, está localizada na região Norte do Brasil, o maior Estado brasileiro, com uma área de 11.401,092 km² e de clima equatorial: a Floresta Amazônica, um dos maiores atrativos comercializados pela indústria turística.

A coleta de dados ocorreu na área urbana de Manaus, nas proximidades do Porto de Manaus e Teatro Amazonas (figura 05), pois, é nesta área que os agentes se articulam e executam atividades relacionadas à prestação de serviços de turismo, cuja existência está relacionada ao mundo dos trabalhadores do setor informal autônomos. A pesquisa e a observação de campo foram realizadas de forma direta no decorrer da execução dos principais serviços comercializados que serão apresentados no decorrer deste trabalho.

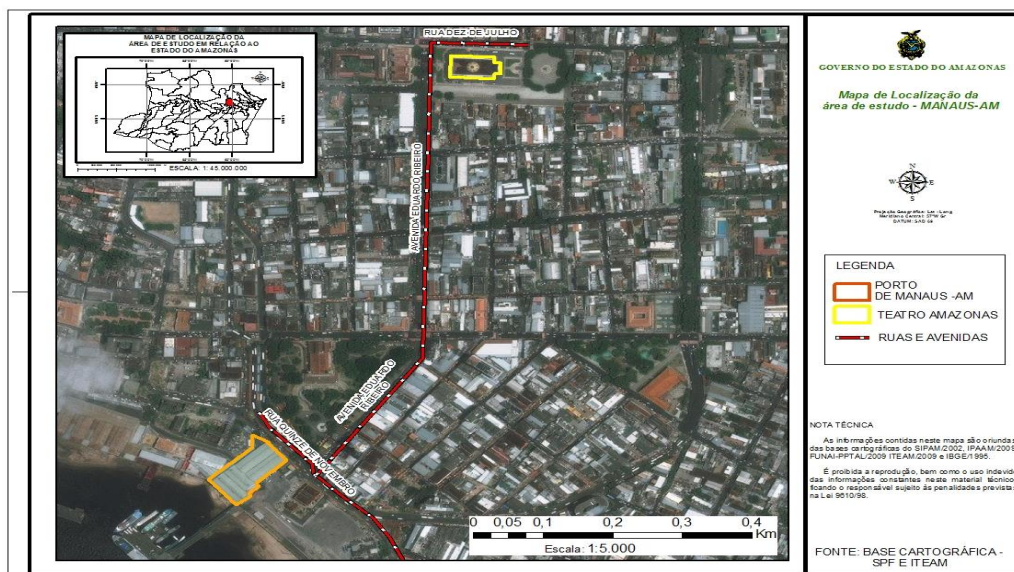


Figura 1: Área onde a comercialização dos serviços ocorre de forma mais intensa.
Fonte: MOLDES, Roosevelt e NASCIMENTO, Marta B. 2015.

Por meio do método fenomenológico, este estudo foi desenvolvido, em duas etapas. A primeira sistematizou informações bibliográficas, utilizando autores como: Sachs, Eimar Nascimento, Raymond Aron, Lia Tiriba, J. Brinkerhoff, Leonard Lickorish, Carson Jenkins, Ray Youell, dentre outros, a fim de apresentar os conceitos de turismo, a trajetória da atividade ao longo da história no mundo e no Brasil, além de relatar a realidade da atividade na cidade de Manaus, refletir e embasar a discussão a respeito do tema proposto.

Na segunda etapa, foi selecionado o grupo de pessoas autônomas, formados por agentes informais de turismo, taxistas, barqueiros dentre outros. Desse conjunto tomou-se por base a figura do agente informal (AIT) por serem os principais sujeitos responsáveis pela articulação nesse comércio. E assim, desenvolveu-se ao longo do segundo semestre de 2014, a pesquisa de campo a partir de observação direta e entrevistas.

A dissertação está estruturada em introdução, metodologia, três capítulos em formato de artigos e as considerações finais. O primeiro descreve os serviços dos agentes informais de turismo na cidade de Manaus. O segundo identifica as dimensões da sustentabilidade propostas pelo Ministério do Turismo inerentes à prática deste serviço turístico informal. O último capítulo faz uma avaliação da prática turística dos agentes informais procurando identificar a relação com a sustentabilidade apontada pelo Mtur, isto é, procurando identificar se um turismo

produtivo, do ponto de vista econômico; justo, do ponto de vista social e correto, do ponto de vista ambiental.

- **Instrumentos de pesquisa**

Para a execução do método, usou-se como instrumentos de coleta de dados, observação direta, conversas informais com os AIT's, registro visual, entrevistas semi estruturada com registro oral por meio de gravador de áudio e diário de campo.

A análise foi qualitativa a partir dos dados obtidos em campo procurando interpretar, escrever e decodificar os componentes de um sistema de significados através da fala dos entrevistados. Sendo esta o fio condutor do trabalho, analisaram-se os determinantes socioculturais, econômicos e ambientais que os Agentes Informais detêm a respeito de seu meio.

Para todos os sujeitos envolvidos na metodologia proposta foi submetido um **Termo de Consentimento Livre e Esclarecido** (TCLE), no qual estão detalhados a justificativa, os objetivos, os procedimentos e demais informações relacionada à pesquisa, bem como, o Termo de autorização para utilização de imagem e som de VOZ.

CAPITULO I

TURISMO EM MANAUS: O SERVIÇO INFORMAL NA ATIVIDADE ²

Roosevelt Moldes de Castro³.

Resumo: Este estudo teve como objetivo descrever os serviços dos agentes informais de turismo na cidade de Manaus. Serviços estes organizados por pessoas autônomas que se articulam a outros profissionais do mercado informal, formando uma articulação de serviços na atividade turística. Por meio da abordagem sistêmica e do método fenomenológico, com observação, pesquisa de campo, aplicação de entrevistas, o estudo permitiu detectar a existência desses trabalhadores informais, as formas de divulgação e venda dos serviços e produtos turísticos e as técnicas de atuação para atendimento de seus clientes. Observou-se nesse contexto que as políticas de gestão do turismo implantadas no país não foram abrangentes de forma que pudesse promover a sinergia necessária, deixando à margem esses grupos de pessoas que também trabalham na atividade turística.

Palavras-chave: Turismo, Agente informa de turismo, Serviço informal.

Abstract: This study aimed to describe the services of informal travel agents in the city of Manaus, these services organized by independent people that articulate with other professionals in the informal market, forming a network of services in tourism. Through the systemic approach and the phenomenological method, observation and field research with application of interviews, this data showed the existence of these informal workers, as well as the participation of other professionals, the ways of promoting and selling services and products and the acting techniques to serve its customers. This scenario shows that tourism management policies implemented in the country were not comprehensive so that he could promote the necessary synergy, leaving the margin these groups of people who also work in the tourism.

Keywords: Tourism, Tourism Informal Agent, Informal service.

INTRODUÇÃO

O turismo é uma atividade que contribui de forma significativa na economia de diversas localidades e o Brasil é considerado um país com potencial bastante promissor.

²Parte da Dissertação de mestrado. Financiamento CAPES – UFAM.

³ Mestrando em Ciências Ambientais e Sustentabilidade da Amazônia (CCA/UFAM), Turismólogo. Email: rooseveltmoldes@hotmail.com.

A sociedade industrial inaugurou novas formas de intervenção nos recursos que se constituíram predatórios. No entanto desde a década de 1970 a preocupação com a sustentabilidade do planeta entrou em pauta nas discussões, surgindo programas e projetos de natureza pública ou privada. Sendo o turismo uma atividade predadora dos espaços naturais, os órgãos gestores em nível nacional e seus parceiros desenvolveram programas e ações a fim de que a atividade fosse explorada de forma planejada e organizada, levando em consideração o tema sustentabilidade.

No estado do Amazonas, em especial sua capital Manaus, através da Amazonatur o Ministério do Turismo e a iniciativa privada desenvolveram programas e ações com a finalidade de tornar a atividade uma ferramenta de inclusão social, desenvolvimento participativo e sustentável.

Apesar dos esforços da institucionalização do turismo para implantação desse planejamento, é frequente a presença de grupos de pessoas que comercializam os produtos e serviços turísticos em caráter informal, isto é, sem qualquer ligação com o *cluster* oficial do turismo e conseqüentemente, sem o conhecimento a respeito dos aspectos sustentáveis adotados pela gestão do turismo no país.

Com a finalidade de evidenciar essa realidade, o estudo inicia apresentando a digressão histórica acerca do turismo, a cidade de Manaus e sua potencialidade para desenvolver a atividade, e por fim os agentes informais que realizam a comercialização dos produtos e serviços articulando-se com outros profissionais e assim analisou-se a respeito dos aspectos econômicos, sociais e culturais nessa articulação.

1.1 DIGRESSÕES HISTÓRICAS ACERCA DO TURISMO

O surgimento e o significado do turismo, ainda é algo que não pode se dar com exatidão. Assim sendo este primeiro capítulo fará uma breve apresentação desses conceitos e o registro histórico que buscam apresentar a origem da atividade ao longo dos tempos.

De acordo com Sancho (2001), turismo é o movimento provisório das pessoas, por períodos inferiores a um ano para destinos fora do lugar de residência e de trabalho. As atividades empreendidas durante a estada e as facilidades são criadas para satisfazer as necessidades dos turistas.

Observa-se neste conceito um enfoque que caracteriza a atividade a partir de um limite de tempo que o turista passa fora de seu local de origem. A Organização Mundial do Turismo (OMT), quando define o turismo, também abarca a periodicidade (superior a 24 horas e inferior a 60 dias) como elemento que identifica. Porém, a viagem não pode ser motivada por razões econômicas, passando a entender que o “turismo engloba atividades das pessoas que viajam e permanecem em lugares fora de seu ambiente usual durante não mais do que um ano consecutivo, por lazer, negócios ou outros fins” (OMT 2001).

É importante destacar que o uso da palavra “negócio” no contexto do turismo levantou questionamentos de alguns autores, como Barreto (2002), pois para ele um deslocamento com motivação exterior, que não é provocado pelo sincero desejo do indivíduo estar naquele lugar, mas sim por uma imposição profissional, causa uma mudança na visão de turismo, diferente do entendimento da OMT, pois para a Instituição, o turismo passa a agregar novos valores referindo-se às atividades exercidas durante a viagem, levando em consideração viajar para resolver ou fechar negócios e ainda usufruir da localidade visitada.

Entretanto, para Silva & Souza (2012), o turismo não pode ser compreendido pelo viés econômico como ocorre ao longo dos tempos e sim evidenciar a atividade como potencializadora e forte instrumento de desenvolvimento socioeconômico capaz de resguardar o patrimônio cultural e natural.

Nesta ótica é possível perceber que o planejamento da atividade pode proporcionar o fortalecimento das identidades locais, permitindo atender às necessidades condizentes com a realidade ali observada, e que atendam apenas aos interesses externos.

Na a história do turismo, de acordo com *Youell* (2002), os registros feitos a partir dos deslocamentos e das viagens, na Grécia Antiga, com os Jogos Olímpicos em 776 a. C, é considerado como o marco para o turismo, pois, acredita-se que ele teve sua origem neste período. Este evento promoveu as primeiras viagens, tanto para os atletas quanto para o público. Concomitante a estas viagens havia também peregrinações religiosas e viagens por motivo de saúde.

De acordo com Yasoshima e Oliveira (2002), outro fator que contribuiu com o desenvolvimento do turismo foi a expansão da rede de transportes e de

comunicações em Roma, iniciado a partir da *Pax Roma*⁴, que proporcionou a realização de viagens, pois os viajantes poderiam fazer seus trajetos em segurança, sem cruzar fronteiras hostis.

Os mesmos autores afirmam ainda que esse período foi favorável para o turismo devido a construção de uma infraestrutura viária, onde estas estradas tinham como função principal o deslocamento rápido dos militares, e os viajantes podiam usufruir delas com segurança e rapidez. No entanto essa situação durou até a idade Média, com a queda do Império Romano em 476 d. C., pois, as viagens se tornaram perigosas e difíceis, pois a falta de segurança, saques e assassinatos eram constantes, além de algumas estradas terem sido destruídas, o que dificultou mais ainda as viagens.

Para Barreto (2002), em outro momento da história, o período do Renascimento no século XIV, foi importante para o desenvolvimento do turismo, pois nesta época deu-se início as viagens de professores, artistas e intelectuais. Esta forma de aprender e adquirir cultura foram aprovados pela Inglaterra, que chegou até a custear essas viagens para futuros diplomatas e ocupantes de cargos no reino.

No entanto, alguns estudantes, para conseguir descontos sobre taxas, deveriam pertencer a nobreza e especialmente ingleses residentes no exterior para ter o privilégio de participar de viagens, que consistiam em conhecer Roma, Florença, Nápoles, Veneza e outras cidades a fim de ampliar seus conhecimentos.

Neste contexto, eram propostos dois circuitos: O *petit tour*⁵, que consistia em visitar Paris e o sudoeste da França, e o *grand tour*⁶, este compreendia toda a proposta do anterior e também conhecer o sul, o sudoeste da França e a Borgonha.

Para Barreto (2002), o marco para o estabelecimento do turismo como atividade econômica e social, deu-se a partir da Revolução Industrial no século XVIII, uma vez que, neste momento da história apresentava mudanças significativas tais como: tecnologia da máquina a vapor, expansão dos navios e dos trens, além do aumento do tempo livre, que levou a procura por viagens recreativas.

Outro elemento que caracteriza esta fase da evolução do turismo, foi o surgimento das agências de viagens, cujas mesmas contribuíram para a implementação desta atividade de forma organizada. Para este momento, a história

4. Significou dois séculos de paz sob o Império Romano

5 De acordo com Salgueiro (2002) expressão pela qual vieram a ser denominadas as viagens aristocráticas pelo continente europeu com duração superior a 3 anos.

6. Viagens com duração inferior a 3 anos.

registra como precursor Thomas Cook (1808-1892), o inglês realizou a primeira viagem com fins comerciais, o qual compreendia o trecho entre duas cidades, para negociar, como cita Arendit, (2002):

Thomas Cook, um vendedor de Bíblias, foi o responsável pelo transporte de 570 pessoas em uma viagem de 22 milhas entre as cidades de Leicester a Loughborough para participar de um congresso antialcoólico em 1841. Comprou e revendeu os bilhetes, transformando-se no primeiro agenciador de viagens.

Assim “os avanços tecnológicos no transporte e em outras formas de comunicação reforçaram ainda mais os fatores econômicos que favoreceram a expansão do turismo” (LICKORISH e JENKINS 2000, p.23).

No período entre guerras, as férias remuneradas passaram a ser uma realidade para a grande parte da população européia, os transportes facilitaram os deslocamentos e também o lazer. Já as comunicações atuavam na divulgação das atrações dos países vizinhos e nas propagandas e serviços de viagens. Desta forma pode-se inferir a partir do exposto, que o aspecto de deslocamento foi fator preponderante no transporte terrestre em geral e conseqüentemente a atividade de turística.

Para Azevedo e Giulian (2006), na atual conjuntura, as transformações na economia pela qual o mundo tem vivido e o turismo engajado nessas mudanças, ele se tornou uma das maiores atividades mundiais em termos de importância socioeconômica e cultural. Essas mudanças forçaram os agentes que trabalham na atividade (hotelaria, agencias dentre outros) a reorganizar o setor, a fim de obter o retorno desejado a seus investimentos e isso possibilitou a criação de órgãos na iniciativa privada e pública para planejar, organizar e gerenciar a atividade turística.

No Brasil essa preocupação com a atividade culminou na criação de planos e programas que deveriam considerar a realidade de cada local, no entanto, deveriam ter como premissa a sustentabilidade, a dinamização do setor turístico, evitando desperdício de tempo e recursos financeiros, conforme afirma Monteiro & Albuquerque (2007):

Os programas turísticos passaram a ser utilizados como instrumentos e estratégias governamentais criadas a partir da Política Nacional de Turismo [...], a fim de proporcionar a construção de infraestrutura turística local e além da capacitação dos agentes envolvidos dentro da cadeia produtiva do turismo, estas conquistas visavam o turismo sustentável em base local.

De acordo com os mesmos autores, neste momento da trajetória da atividade turística no país, é possível observar a intenção da prática e exploração da atividade de forma sustentável e para contribuir com esse processo, foi criada no ano de 2003 (após modelos anteriores de gestão), a gestão descentralizada do turismo, onde os Municípios, brasileiros passaram a ser incentivados no desenvolvimento do turismo.

O estado do Amazonas especialmente Manaus, através desta Política Nacional, buscou aproximação com a sociedade, com organismos públicos, privados e não governamentais de forma que suas relações com o setor turístico pudessem orientar o processo do desenvolvimento da atividade turística, com foco na regionalização e na sustentabilidade do local.

Desta forma, o legado histórico da cidade de Manaus representado pelo patrimônio material e seu ambiente natural, (características locais), passaram a ser trabalhados pelas Instituições responsáveis pela gestão do turismo como estratégias no desenvolvimento regionalizado, buscando proporcionar melhorias na qualidade de vida dessa população receptora.

1.2. CIDADE DE MANAUS: SEU LEGADO HISTÓRICO E O TURISMO.

De acordo com Mota (2008), a história de Manaus registrada a partir da chegada dos europeus, teve seu início no ano de 1669, quando começou o núcleo urbano do Forte de São José da Barra do Rio Negro, três léguas do encontro das águas (Rio Negro e Rio Solimões), que segundo ele se tornou o cartão postal da cidade.

O autor ainda faz num primeiro momento a narração desta linha do tempo desde o período que a cidade era apenas uma aldeia chamada de Lugar da Barra do Rio Negro até chegar a ser denominada como Vila de Manaós. Na sequência é feita a apresentação do momento histórico desde a época que o local era denominado como Cidade da Barra do Rio Negro até chegar a ser nominada como Cidade de Manaós, tendo sua grafia escrita desta forma até o ano de 1856, quando Álvaro Maia publicou o decreto governamental grafando como Manaus.

Nesta narrativa da trajetória histórica de Manaus e observando na figura 02, a cidade no início de estruturação urbana e sua realidade atual, onde é possível evidenciar a transformação ocorrida ao longo do tempo no local. Estas mudanças

proporcionaram à cidade relevância cultural, política, social e ambiental, tanto que em 2008, o *World Cities Study Group and Network* (GAWC) ⁷, do Reino Unido, incluiu o nome da cidade em uma lista de cidades classificadas por sua economia, cultura, acontecimentos políticos e patrimônios históricos.

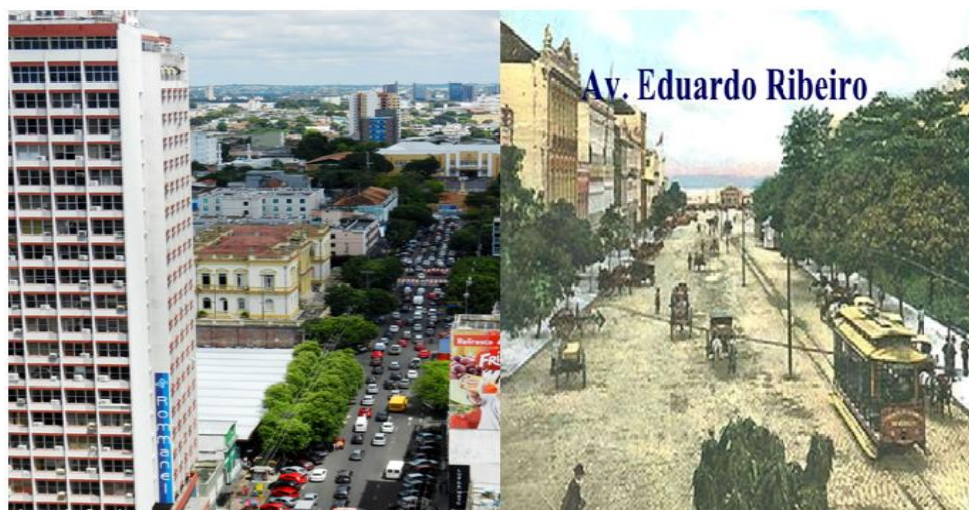


Figura 2: Av. Eduardo Ribeiro nos dias atuais(D) e no início do século XIX (E).
Fonte: CARDOSO, Antonio 2014.

Na questão populacional, de acordo com dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) divulgado em 2013, a cidade tem uma população estimada em 1.982.179 habitantes, sendo a sétima mais habitada do Brasil e a 131ª mais populosa do mundo.

Barbosa (2013) afirma que o crescimento econômico das cidades da Amazônia, como Manaus, durante o ciclo da borracha, baseou-se no extrativismo do látex e sua exportação dos anos 1870 até o ano de 1912, no entanto após esse período a cidade se deparou com estagnação de aproximadamente sessenta anos.

O autor afirma que somente em 1967, o Governo Brasileiro estabeleceu uma política de desenvolvimento socioeconômico regional para a Amazônia, denominada Zona Franca de Manaus, nela continha a proposta de construção do processo de desenvolvimento da Amazônia Ocidental. Dessa forma teve início um novo ciclo econômico na região e de forma bem específica para a cidade, com relevância significativa, conforme afirma Seráfico e Seráfico (2005):

7. Criado no Departamento de Geografia da Universidade de Loughborough, esta rede se concentra na investigação sobre as relações externas de cidades do mundo.

A criação da Zona Franca de Manaus foi justificada pela ditadura militar com a necessidade de se ocupar uma região despovoada. Era necessário, portanto, dotar a região de “condições de meios de vida” e infraestrutura que atraíssem para ela a força de trabalho e o capital, nacional e estrangeiro, vistos como imprescindíveis para a dinamização das forças produtivas locais, objetivando instaurar na região condições de “rentabilidade econômica global”. De fato, sua criação e desenvolvimento sempre estiveram atrelados a circunstâncias políticas econômicas locais, nacionais e mundiais.

Assim, evidencia-se que o modelo produtivo da Zona Franca de Manaus passou a ser o principal incentivador na geração de emprego e renda local desde o fim do ciclo da borracha e de acordo com Siroën *et al* (2014), o Polo Industrial de Manaus (base de sustentação do modelo Zona Franca) tem participação de mais de 80% do Produto Interno Bruto - PIB do Amazonas incluem tanto indústrias de ponta com a geração de conhecimentos, até montadoras simples com mão de obra barata.

Botelho (2006) destaca que, embora o órgão gestor da Zona Franca esteja situado na cidade de Manaus, a sua institucionalidade também se faz presente em outros pontos da região, principalmente nas áreas de livre comércio como Macapá/Santana, no Amapá, Tabatinga/Amazonas e Guajará-mirim /Rondônia, dentre outros, conforme figura 3.

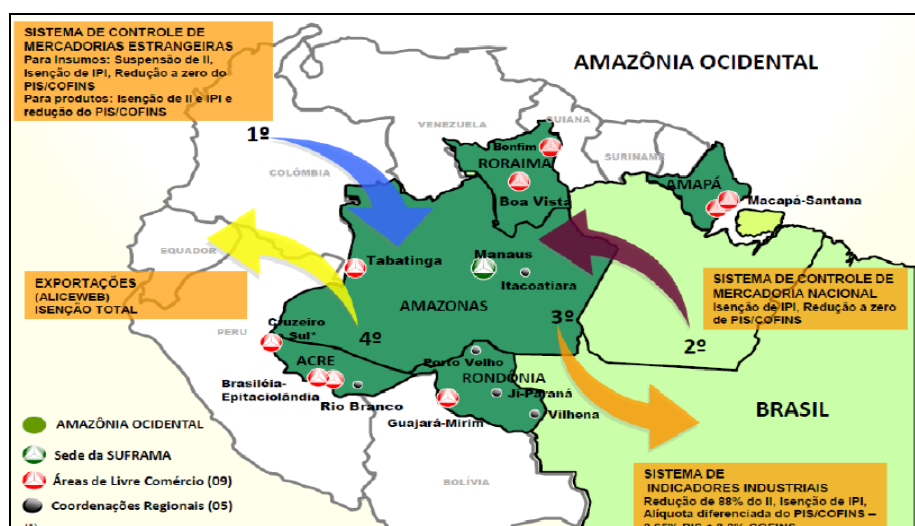


Figura 3: Região onde esta situada a institucionalidade da Zona Franca.
Fonte: SUFRAMA, 2014.

Malveira (2009) destaca a 1ª fase desse processo na economia proporcionou para o Polo Industrial e para as regiões onde estavam se inserindo esse processo, o

acesso a modernas tecnologias e a importação. A inserção desse processo econômico nesta região, também passou a contribuir com o setor terciário voltado de forma especial para incremento da atividade de turismo.

1.2.1 O turismo na cidade de Manaus

A trajetória pela qual a cidade de Manaus atravessou ao longo do tempo, deixou uma herança arquitetônica, as quais se consolidaram como patrimônio cultural, podendo ser utilizados como atrativos turísticos na cidade.

Destes recursos, destacam-se os construídos no período áureo da borracha (período este, já mencionado anteriormente) e aliados às manifestações culturais do povo amazônica, à diversidade cultural, (material e imaterial), e aos recursos naturais existentes no local, são elementos que contribuem com a fomentação do turismo na cidade de Manaus.

De acordo Monteiro & Albuquerque (2007), demorou alguns anos para a atividade turística no Brasil iniciar um processo de expansão buscando abarcar o país de modo geral. Antes, o turismo era realidade somente em algumas regiões onde já existiam certa infraestrutura e produtos turísticos⁸ formatados, colaborando para limitar os destinos turísticos, concentrados apenas nas cidades do Rio de Janeiro, São Paulo e algumas outras no sul do país, como Florianópolis e Foz do Iguaçu.

Tendo em vista essa realidade da época, no ano de 1997 a Empresa Amazonense de Turismo- EMANTUR criou no Estado do Amazonas o primeiro Polo Turístico, que no ano de 2007, através da Lei Complementar Estadual nº 52 de 30 de maio, esta área foi oficializada como a região Metropolitana de Manaus tendo as cidades de Manaus, Iranduba, Manacapuru, Nova Airão, Rio Preto da Eva e Presidente Figueiredo como prioridade no planejamento turístico estadual, conforme Figura 4.

8.De acordo com Bullón (2002), O produto turístico pode ser entendido como um conjunto de bens e serviços que são colocados no mercado para que satisfaçam as necessidades dos turistas.



Figura 4: Mapa de divisão política da Região Metropolitana de Manaus.
Fonte: CONCEIÇÃO, 2013.

Outro marco no tocante do turismo no país, apontado por Fonseca (2010), aconteceu no ano de 1998 com o lançamento do Programa de Ecoturismo da Amazônia Legal – PROECOTUR, criando estrutura para a adequação da atividade turística nos nove estados da Amazônia Brasileira (Acre, Amapá, Amazonas, Maranhão, Mato Grosso, Pará, Rondônia, Roraima e Tocantins).

Tal programa tinha também como objetivos específicos: proteger os atrativos ecoturísticos, implementar infraestrutura básica de serviços, criar ambiente de estabilidade, avaliar o mercado nacional e internacional, propor base normativa, capacitar recursos humanos, estimular a utilização de tecnologias apropriadas, valorizar as culturas locais e contribuir para a conservação da biodiversidade

Para Figueiredo *apud* Fonseca (2010), na Região Norte, os estados do Amazonas e do Pará se destacam. O Amazonas possui uma melhor estrutura para o desenvolvimento do turismo de natureza e do ecoturismo com hotéis ecológicos e hotéis de selva (*lodges*), barcos ecológicos, roteiros pelas matas, entre outros, além de uma propaganda maciça e segmentada nos principais países emissores.

Tendo como parâmetro essa realidade, o turismo em Manaus pode ser uma ferramenta relevante de forma a contribuir no desenvolvimento da economia do local. Elísio (2012) afirma que a cidade tem seu foco em três vertentes principais:

- Viagens pelo rio, explorando a riqueza das águas e visitando a floresta em seu redor. Para isso existem passeios com hospedagens nos navios;
- Hospedagem em hotéis nas matas e/ou nas beiras do rio, com focos em passeios para conhecer a fauna e flora, mas sempre voltando a base no hotel;

- Conhecimento do centro histórico de Manaus com visitas e passeios mais curtos para o encontro das águas, visita às vegetações típicas da região.

No ano de 2014, o Ministério do Turismo, em parceria com a Fundação Getúlio Vargas e a Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas, realizou uma pesquisa, onde apontou a cidade de Manaus como um dos destinos mais desejados do país. Ainda conforme esses dados, 92,6% dos turistas brasileiros que visitaram a cidade, afirmaram satisfação nas opções de turismo e lazer oferecidos.

Para os órgãos gestores do turismo de Manaus (Amazonastur e Manaustur), a explicação para estes resultados se deve ao bom desempenho das políticas voltadas para atividade turística local, pois elas possibilitaram o processo de interação entre o homem e os atrativos turísticos no qual, tanto o morador, quanto o visitante pudessem conhecer, interpretar e experienciar o local.

No entanto, cabe evidenciar que essas políticas implementadas não foram tão positivas do ponto de vista de algumas comunidades, pois em estudos realizados no município de Novo Airão - AM durante visita com estudantes e professores da Universidade Federal do Amazonas (UFAM) e outro com estudantes e professores da UEA, a professora Edilza Laray de Jesus reuniu dados (2010) que, analisados, demonstram insatisfações daqueles moradores locais quanto à forma de turismo proposto e praticado a partir do programa planejado pelo Mtur e seus parceiros do *Cluster* turístico.

Para Jesus (2010) o incremento do ecoturismo como alternativa ao turismo de massa não garante por si só uma mudança de paradigma na economia do setor e nem a inversão de valores dos turistas e empresários do setor se não tiver sólido envolvimento da comunidade em todas as etapas do processo. Ela observa necessariamente não haver homogeneidade de concepções e práticas do ecoturismo para comunitários, turistas, agentes de viagens, economistas, turismólogo, antropólogos, sociólogos, educadores.

Na cidade de Manaus, pode-se também questionar a eficácia da política de turismo ao evidenciar-se a existência da prática de comercialização de roteiros turísticos que deveriam ser desenvolvida apenas por essas instituições como agências receptivas e/ou operadoras de turismo. No entanto, também são desenvolvidas por indivíduos que trabalham na informalidade para prestar os serviços turísticos, ou seja, sem ligação com os órgãos oficiais (Mtur, Amazonastur e Manaustur) ou Instituições ligadas ao *cluster* oficial de turismo.

A existência dessa realidade deve suscitar uma reflexão a respeito da dimensão político institucional da verdadeira sustentabilidade e dos planejamentos a serem desenvolvidos com essa preocupação, pois nesse contexto é importante levar em consideração “os processos participativos democráticos e coletivos, completamente diferente de doações que mais parecem pena, misericórdia. Esta dimensão se completa na dimensão ética, até porque o ecoturismo não é apenas ecológico, mas também social” (JESUS, 2010). E sobre essa realidade da prática informal de turismo e seus agentes, discorreremos a seguir.

1.2.3 Turismo informal em Manaus.

Por conta do aspecto de possibilidades oferecido pelo turismo, na cidade de Manaus, a prática de trabalho informal na atividade turística, embora despercebida por muitos, é algo bastante consistente, envolve indivíduos e grupos de pessoas que diferente de uns poucos, veem no turismo o meio de sustento seu e de sua família.

Com a finalidade de levantar dados a respeito desta prática e dessa realidade na cidade, foi necessária a realização de uma pesquisa de campo para identificar os principais envolvidos nessa comercialização.

Em campo, a primeira ação foi a inserção no meio destes agentes e para isso se fez necessária a colaboração do agente definido nesta pesquisa como o número um (01), o qual prestou todas as orientações, a fim de possibilitar o levantamento dos dados dessa realidade e facilitou o acesso do pesquisador no cotidiano vivido pelos demais agentes informais.

O primeiro fato observado foi, em que alguns casos, “*a atuação como agente informal é algo casual esporádica, ou seja, a pessoa fica apenas um determinado período e depois de algum tempo deixa de atuar na atividade*” (Diário de Campo 21/12/2014). Os motivos são diversos, indo da falta de adaptação, até o fato de conseguir retornar a atividade formal, seja em agências de turismo ou em outra área do mercado de trabalho.

Essa situação alertou para a necessidade de estabelecer alguns critérios de inclusão dos agentes informais na pesquisa, a fim de obter os resultados que retratassem a realidade das relações estabelecidas e vividas por estas pessoas com outros membros e com o seu meio, sendo estabelecidos os critérios:

- Pessoas maiores de 18 anos de idade;

- Desenvolver atividade com experiência entre 5 e 15 anos;
- Essa atividade ser o seu único meio de sobrevivência para seu sustento e de sua família.

O público alvo da pesquisa foram 05 sujeitos que se enquadram nos critérios e destes, apenas 03 aceitaram participar das entrevistas. Os demais permitiram apenas a observação das atividades por eles desenvolvidas. Os informantes possuem idade entre 42 e 55 anos, apenas um possui formação escolar de ensino médio completo, conforme Tabela 1.

Tabela 1: Caracterização dos Agentes Informais de Turismo.

	Gênero	Idade	Escolaridade
Entrevistado 01	Masculino	55	Ensino Médio Completo
Entrevistado 02	Masculino	53	Ensino Fundamental Incompleto
Entrevistado 03	Masculino	50	Ensino Fundamental completo
Entrevistado 04	Masculino	49	Ensino médio incompleto
Entrevistado 05	Masculino	42	Ensino Fundamental completo

Fonte: MOLDES, Roosevelt, 2014.

Os dois sujeitos da pesquisa que não autorizaram a realização da entrevista, alegaram não se sentiriam bem e não saberiam se expressar. No entanto, foi possível observar certo receio de prestar informações, pois, *muitos deles não se sentem a vontade, acreditando ser uma possível fiscalização* (Caderno de campo, novembro de 2014) apesar de ter sido esclarecido tratar-se de uma pesquisa.

- **Os Agentes informais de turismo que atuam na cidade de Manaus.**

Esses agentes informais (nesta pesquisa são chamados de agentes informais de turismo – AIT's), antes do seu envolvimento direto com o turismo, atuavam em outras áreas do mercado de trabalho formal de Manaus, como: corretores, taxistas, comerciários, dentre outros e ao se encontrarem desprovidos de uma atividade remunerada formal, passaram a ver no turismo a forma ideal para atender suas necessidades pessoais e familiares.

A partir dessa realidade é possível identificar que essas pessoas tendo sido privadas, sejam de forma voluntárias ou não do mercado de trabalho formal, buscam através do trabalho informal, a sua inclusão social e na ótica de Sachs (2003), essa atitude, além de apontar para o exercício do direito do trabalho promove autoestima, oferece oportunidades para autorrealização e avanço na escala social.

Embora não conhecendo esses aspectos técnicos científicos de suas ações, nesse contexto os AIT's se articulam de maneira que possibilitem buscar através de seus esforços, os meios para proporcionar sua geração de renda e para isso normalmente ficam concentrados na área próxima ao Porto de Manaus e próximo ao Teatro Amazonas (figura 05), pois, segundo eles, esses locais são espaços onde existe um fluxo grande de turistas nacionais e internacionais.



Figura 5: AIT's abordando Turistas próximos ao Teatro Amazonas (E) e Porto de Manaus (D).
Fonte: MOLDES, Roosevelt, 2014.

A característica comum entre turistas alvos desses AIT's é não possuírem pacotes ou serviços adquiridos com as agências de turismo, o que, na opinião deles possibilita a abordagem para apresentarem os seus serviços.

Quanto à forma de atuação desses AIT's, eles não comercializam os serviços de forma isolada, até porque, eles não dispõem dos equipamentos necessários para composição dos serviços a serem prestados no turismo. Estes estabelecem com outros profissionais, formais e não formais, uma relação de prestadores para seus serviços, que assemelha ao que Singer (2002) chama de economia solidária.

Para este autor a economia solidária constitui um modo de produção que, ao lado de diversos outros modos de produção compõe a formação social capitalista, isso porque o capitalismo não só é o maior dos modos de produção, mas molda a superestrutura legal e institucional de acordo com os seus valores e interesses.

Outra característica nesta atividade informal se assemelha ao que *Durkheim* em sua obra publicada em 1930, *A Divisão do Trabalho Social*, definiu como solidariedade orgânica e mecânica. O autor evidencia como característica a importância de compreender os fatores que explicariam a organização social onde a garantia da vida ocorre a partir de uma ligação (maior ou menor) entre as pessoas.

No entanto, na relação existente entre os AIT's e a demais pessoas na prática informal da prestação de serviços turísticos está mais voltada para a solidariedade orgânica, uma vez que nela os envolvidos “assumem funções específicas dentro dessa divisão do trabalho social e cada um deles é uma peça de uma grande engrenagem e cada um tem sua função marcando seu lugar na sociedade” (ARON, 2003).

Ainda segundo este mesmo autor, a consciência coletiva nesse envolvimento tem seu poder de influência reduzido, criando-se condições de sociabilidade bem diferentes daquelas vistas na solidariedade mecânica, havendo espaço para o desenvolvimento de personalidades. Os indivíduos se unem não porque se sentem semelhantes ou porque haja consenso, mas sim porque são interdependentes dentro da esfera social.

- **A participação de outros profissionais.**

Na prática do turismo formalizado, a participação das instituições ligadas ao *cluster*, é fundamental para atingir os resultados desejados. A partir da pesquisa percebeu-se que este fato também não é diferente na vida dos envolvidos no turismo informal.

Os agentes informais relatam que para atingir seus objetivos é necessário o envolvimento de outros profissionais tais como: barqueiros (figura 06), recepcionista dos hotéis, motorista de vans, taxistas dentre outros. Nessa ótica, “a parceria pode ser entendida como uma relação dinâmica entre vários atores, baseada em objetivos determinados por eles. Deve atender aos interesses das partes envolvidas e dividir as responsabilidades na busca por seus interesses em comum” (BRINKERHOFF,

2002).

Pode-se entender que este aspecto da relação realiza-se por meio da organização e articulação coletiva dessas pessoas, dividindo os custos, lucros produzidos, a partir do acordo prévio entre eles, assim pode ser observado o estabelecimento involuntário da economia solidária citada anteriormente.



Figura 6: O AIT (A) e um dos membros da articulação informal(B) com os turistas.
Fonte: MOLDES, Roosevelt, 2014.

Na ótica de Tiriba (2003) essa atividade denomina-se como economia popular, para ela os atores-coadjuvantes desta economia são denominados *Oikotrabalhadores*, ou seja, “pessoas que, unidas por laços sociais de amizade ou de parentesco, promovem e estimulam redes de solidariedade, em diferentes níveis e estilos [...] no sentido de garantir não apenas a manutenção da unidade doméstica, mas também viabilidade do empreendimento econômico” (Tiriba 2003).

Nesse contexto, o modo como os agentes informais veem a participação de outros profissionais, funciona como uma estratégia de sobrevivência, pois, acreditam na solidificação de benefícios mútuos de forma a enfrentar as dificuldades e desafios a serem superados com a comercialização dos seus produtos e serviços.

- **Formas de divulgação para a venda dos serviços e produtos.**

Os agentes informais procuram evidenciar os seus serviços através da venda pessoal e esse tipo de estratégia tem sido a mais comum entre eles. Esta forma de atuação na opinião deles é muito eficiente, pois quando chamados nos hotéis ou no

momento da abordagem aos potenciais clientes (turistas), procuram apresentar o produto ou serviço (figura 07) com suas características pessoais de venda.



Figura 7: Turistas realizando uma das atividades comercializadas pelos AIT's.
Fonte: MOLDES, Roosevelt, 2014.

Essa técnica é considerada por Kotler e Keller (2006), a ferramenta mais eficaz em estágios mais avançados do processo de compra, especialmente para aumentar a preferência e a convicção do comprador e levá-lo à ação, ao mesmo tempo em que estimula a formação de vínculos duradouros. Sem ter o conhecimento científico dessa técnica, eles a utilizam e comercializam quase todos os serviços que as agências de receptivo (cadastradas nos órgãos federais, estaduais e municipais) ofertam em Manaus, tais como: *transfer* entre a rede hoteleira e os atrativos, bem como pacotes e passeios turísticos dentro da cidade e na área metropolitana⁹.

- **Técnicas de atuação para atendimento de seus clientes**

Em relação ao atendimento, ele acontece de forma distinta, cada AIT dispensa o atendimento a partir de suas convicções. Na observação de campo foi possível detectar que a maioria dos agentes tem a preocupação em atender somente o produto ou serviço adquirido pelo turista.

9. O termo refere-se à extensão da capital amazonense com seus municípios vizinhos, Criada pela Lei Complementar Estadual nº 52 de 30 de maio de 2007, que é formada pela união de oito municípios: Manaus, Careiro da Várzea, Iranduba, Itacoatiara, Manacapuru, Novo Airão, Presidente Figueiredo e Rio Preto da Eva.

No entanto, é importante destacar o agente número um da pesquisa, pois este desperta uma preocupação alternativa ao atender seus clientes de forma diferenciada, pois como ele afirma, “o compromisso é fazer com que o turista possa conhecer e amar Manaus” (entrevistado 1). Essa sua forma de atendimento, se tornou uma marca associada a seu nome na cidade, dessa maneira ele consegue fazer que a pessoa atendida indique seus serviços a outras pessoas ou amigo que pretendem visitar Manaus.

No decorrer da pesquisa também foi possível evidenciar que este mesmo agente, consegue se destacar dos demais, a ponto de ter sido matéria do jornal de grande circulação em Manaus no final do ano de 2014 (figura 08), além de apresentar-se em um programa de emissora de televisão local a fim de apresentar seu trabalho no mercado de turismo da cidade.



Figura 8: AIT: Exposição midiática.

Fonte: Adaptação própria do Jornal e emissora de televisão A crítica-2014

Outra característica de intervenção desse agente é oferecendo *souvenires*, (Figura 09) como lembrança a seus clientes, pois em sua opinião esta ação tem duas funções: a primeira é a lembrança da cidade que a pessoa vai levar consigo e a segunda é a divulgação de seu nome e/ou serviços, pois, em cada um desses *souvenires* há informações e números de contatos dele.



Figura 9: Souvenirs ofertados pelo Agente a seus clientes - Cuias com doces amazônicos (A), Cartão de visitas feitos da escama do pirarucu (B) e a pimenta no tucupi (C).
Fonte: MOLDES, Roosevelt. 2014.

Nesta ação por ele desenvolvida pode-se verificar o que autores Churchill e Peter (2005), definem no marketing de relacionamento, como o fechamento da venda e esse ato não é o fim do processo, pelo contrário, os vendedores desenvolvem um relacionamento de longo prazo. Em outros aspectos pode-se detectar a reutilização de matérias que em tese seriam descartados como a escama do peixe pirarucu, utilizada como cartão de apresentação, bem como o reaproveitamento das garrafas para envasamento dos demais produtos a serem ofertados.

A partir deste cenário existente no contexto do turismo na cidade de Manaus, é possível afirmar que a forma de gestão do turismo planejada e implantada ao longo do tempo por meio do *cluster* turístico e das políticas públicas para a atividade em nível nacional, não foram abrangentes, pois, a sinergia proposta pelo Ministério do Turismo não possibilitou a integração e cooperação de todos envolvidos na atividade turística na cidade, deixando a margem esses grupos de pessoas evidenciadas, onde veem na informalidade uma saída para a sobrevivência ou inclusão social.

CONSIDERAÇÕES

Apesar da criação de uma gestão descentralizada do turismo implantada no Brasil ao longo dos anos envolvendo o Governo Federal, os governos estaduais e municipais, o setor privado e as organizações representativas da sociedade civil, evidenciou-se neste trabalho que as ações voltadas para a atividade turística, não possibilitaram a inclusão de pessoas desempregadas, possibilitando a organização de grupo de agentes informais de turismo na comercialização dos produtos e serviços turísticos na cidade de Manaus, evidenciando que a informalidade para estas pessoas além de servir como atividade econômica tem a função de prática de sobrevivência.

Ferrel e Hartline (2005) afirmam que milhões de pessoas colocam-se no mercado visando à sobrevivência ou a melhores condições de vida e bem-estar e para Gondin (2006) a informalidade não é somente uma atividade econômica não legalizada, mas sim uma possibilidade de inclusão social e econômica, de mudanças e até mesmo de reestruturação produtiva e uma prática de sobrevivência instituída.

Nesse contexto é relevante refletir a respeito do turismo a partir de uma ótica que envolva todos os seus aspectos (sociais, econômicos e ambientais), isto é, de forma integrada e envolvendo as questões humanas inerentes a atividade, pois “a participação da comunidade é de grande valor em qualquer projeto que envolva o turismo” (NASCIMENTO E SIMONETTI, 2012).

A partir disso é necessário planejar e, as políticas públicas precisam auxiliar o desenvolvimento regional negando os projetos ostensivos de crescimento sem o desenvolvimento sustentável fazendo com que as relações estabelecidas entre todos os envolvidos (formais e não formais) possam fortalecer as relações, com o objetivo de gerar a dignidade aos inseridos nesta prática.

REFERÊNCIAS

ALBAGLI, S.; BRITTO, J. (Orgs.). **Glossário de arranjos produtivos locais**. Projeto Políticas de Promoção de Arranjos Produtivos Locais de MPMEs. Rio de Janeiro: UFRJ/RedeSist, 2003. Mimeografado.

ARENDIT, Ednilson José. **Introdução à Economia do Turismo**. Campinas, SP: Alínea, 2002.

ARON, Raymond. **As etapas do pensamento sociológico**. Tradução Sérgio Bath. 6. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2003, p. 458.

AZEVEDO, Mauricio Sanita de; GIULIANI Antônio Carlos. **TURISMO DE NEGÓCIO**: disponível em: <http://www.unimep.br/phpg/mostracademica/anais/4mostra/pdfs/174>.

BARBOSA, Evandro Brandão; **Zona Franca de Manaus**: Política brasileira de desenvolvimento socioeconômico regional. In Revista acadêmica de economia con el Número Internacional Normalizado de Publicaciones Seriadas ISSN 1696-8352

BARRETO, Margarita. **Manual de Iniciação ao estudo do turismo**. Campinas-SP: Papirus, 2002

BOTELHO, A. J. **Redesenhando o projeto ZFM**: um estado de alerta (uma década depois). Manaus: Editora Valer, 2006.

Boletim de Pesquisa da GAWC. Disponível em: <http://www.lboro.ac.uk/>. Acesso em 20/06/2014

BULLON, Roberto C. **Planejamento do Espaço Turístico**. 3ª Ed. São Paulo-SP, Editora EDUSC: 2002.

BRASIL, Ministério do Turismo. **Programa de Regionalização do Turismo - Roteiros do Brasil: Turismo e Sustentabilidade** – Brasília, 2007.

BRINKERHOFF, J. M. Government-nonprofit partnership: a defining framework. **Public Administration and Development**. Dev. 22, 19–30, 2002.

CARVALHO, Luana. Taxista desenvolve turismo alternativo na cidade de Manaus. **A CRITICA**. Folha Cidades, Caderno C4A5. Manaus, 14 de dez, 2014.

CONCEIÇÃO Antonio Henrique Queiroz. **O TURISMO NA REGIÃO METROPOLITANA DE MANAUS**. Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Paulista – UNIP para a obtenção do título de Doutor em Engenharia de Produção.

CHURCHILL, G. A. J; PETER, J. P. **Marketing**: criando valor para os clientes. 2 ed. São Paulo: Saraiva, 2005.

ELISIO, Paulo: **História de Manaus - Porta de Entrada do Amazonas: Historia com gosto**. Disponível em <https://www.blogger.com/profile/15162233324049809548>. Acesso em: 20 jun.2014

FERRELL, O. C.; HARTLINE, M.D. **Estratégias de Marketing**. 3ª edição. São Paulo: Thomson, 2005.

FONSECA, Antonio Picanço: **(Eco) turismo e territorialidade: a (in) sustentabilidade na Boca da Valéria / Parintins – AM**. Manaus: UFAM, 2010.

GONDIM SMG, Feitosa GN, Santos ICN, Sá MO, Bonfim MC. **Carteira de trabalho, artigo de luxo. O perfil psicossocial de trabalhadores informais em Salvador, Bahia**. Estud. Psicol. 2006.

HUSSERL, Edmund. **A Ideia da Fenomenologia**. Traduzido por: Artur Mourão. Lisboa: Ed. 70, 1986.

IBGE. **CENSO 2010**. Disponível em: <http://censo2010.ibge.gov.br>. Acesso em 20. jun/2014.

JESUS, Edilza Laray de. **Desafios e Perspectivas Para Pensar e Articular o Ecoturismo no Amazonas**. Revista Eletrônica Aboré - Publicação da Escola Superior de Artes e Turismo Edição 05/2010

KOTLER, P.; KELLER, K. L. **Administração de Marketing**. 12 ed. São Paulo: Prentice Hall, 2006.

LICKORISH, Leonard L; Jenkins, Carson L. **Introdução ao Turismo**. Rio de Janeiro: Campos. 2000 ISBN 85-352-0688-4.

MALVEIRA, William. **Economia & Horizontes da Amazônia**. Manaus, 2009.

MARCONI, Eva Maria; LAKATOS, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 6. Ed. São Paulo: Atlas, 2006.

MONTEIRO, Elizandra Cristina dos Santos Carneiro. ALBUQUERQUE, Carlossandro Carvalho de **Estudo sobre os programas turísticos desenvolvidos no estado do Amazonas no período de 2003 a 2005: projetos e ações**, Revista Eletrônica Aboré - Publicação da Escola Superior de Artes e Turismo Edição 03/2007

MOTA, Vanderlan Santos. **Espaços públicos de lazer em Manaus: O papel das políticas públicas**. Manaus: Ed. Valer, 2008.

NASCIMENTO, Elimar Pinheiro do; SIMONETTI, Susy Rodrigues. **Uso público em unidades de conservação: fragilidades e oportunidades para o turismo na utilização dos serviços ecossistêmico**. Revista Somanlu, ano 12, Edição./jun. 2012.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO. **Introdução ao Turismo**. São Paulo: Roca, 2001.

QUARESMA, Valdete Boni e Sílvia Jurema. **Aprendendo a entrevistar**: como fazer entrevistas em Ciências Sociais. Revista Eletrônica dos Pós-Graduandos em Sociologia Política da UFSC. Vol. 2 nº 1 (3), jan./jul. 2005, p. 68-80. Disponível em:<http://www.emtese.ufsc.br/3_art5.pdf>. Acesso em: 1. Jul. 2013.

SACHS, Ignacy. **Inclusão social pelo trabalho**. Rio de Janeiro: Garamond, 2003.

SANCHO, Amparo. **Introdução ao Turismo**. São Paulo: Roca, 2001.

SALGUEIRO, Valéria; **Revista Brasileira de História vol.22 no.44: Grand Tour: uma contribuição à historia do viajar por prazer e por amor à cultura**. São Paulo 2002 <http://www.scielo.br/scielo.php?pid> Em12.12.2014

SERÁFICO, José. SERÁFICO, Marcelo. JOSÉ SERÁFICO. **A Zona Franca de Manaus e o Capitalismo no Brasil**. In *Revista Estudos Avançados* 19, 2005

SINGER, Paul. **Introdução a Economia Solidária**. São Paulo-SP: Ed. Fundação Perceu. Abramo, 2002.

SILVA, Telma Sueli Nascimento da; SOUZA, Claudinei Fonseca. **Percepção dos impactos do Turismo pelos moradores da Praia do Farol - Ilha de Cotijuba/PA**. In *Revista Brasileira de Gestão e Desenvolvimento Regional*. Taubaté, SP. 2012.

SIROËN, Jean Marc. **A inserção de Manaus nas cadeias globais de valor**. In: Polo Industrial de Manaus: Estrutura Produtiva e Condições de Trabalho. 2013, Manaus. **Anais-Amazonas: SUFRAMA**, 2013.

TIRIBA, L. **Ciência econômica e saber popular: reivindicar o popular na economia e na educação**. In L. Tiriba & I. Picanço (Orgs.), *Trabalho e educação: arquitetos, abelhas e outros tecelões da economia popular solidária* São Paulo: 2003.

WAGNER, H. R. **Fenomenologia e Relações Sociais**: textos escolhidos de Alfred Schütz. Rio de Janeiro: Zahar, 1979.

YIN, Robert K. **Estudos de caso**: planejamento e métodos. Porto Alegre: Bookman, 2005.

YOUPELL, Ray. **Turismo: uma introdução**. São Paulo: Contexto, 2002.

YASOSHIMA, José Roberto; OLIVEIRA, Nadja da Silva. Antecedentes das Viagens e do Turismo *in* Rejowski, Miriam (ORG). **Turismo no Percorso do Tempo**. São Paulo: Aleph, 2002.

CAPITULO II

TURISMO INFORMAL EM MANAUS: OS ASPECTOS DA SUSTENTABILIDADE NESTA PRÁTICA.

Resumo: Esta pesquisa teve como foco os serviços e pacotes turísticos comercializados por agentes informais de turismo, que junto com outros profissionais autônomos se articulam na atividade turística em Manaus. Por meio da abordagem sistêmica, do método fenomenológico, o estudo permitiu relacionar as dimensões da sustentabilidade apontadas pelo Ministério do Turismo presentes na prática desses agentes informais, tendo em vista o contexto da sustentabilidade turística, onde esta requer a aplicação de seus aspectos em todas as escalas da atividade e onde grandes e pequenas empresas tem a possibilidade de desenvolver suas atividades em lugares ambientalmente frágeis, de ecossistemas únicos e natureza conservada, como a Amazônia, o turismo deve ser planejado a fim de considerar os subsistemas sociocultural, ambiental, econômico e político-institucional.

Palavras-chave: Serviço informal, Turismo Sustentável, Aspectos da sustentabilidade.

Abstract: This research focused the services and tour packages sold by agents Tour Informal, which along with other independent professionals are articulated forming a network of services in tourism in Manaus. Through a systemic approach to the phenomenological method, observation and field research , applying interviews and use of bibliographic references this study allowed identify dimensions of sustainability identified by the Ministry of Tourism that are present in the practice of informal agents, given that the issue of sustainable tourism requires the application of its aspects at all scales of activity, so that the big resorts to that small companies develop their activities in environmentally fragile places , unique and preserved nature ecosystems, so that this way tourism should be planned and considered as an open and inter- related to socio-cultural , environmental, economic and political - institutional system subsystems .

Keywords: Informal service network, Sustainable Tourism, Aspects of sustainability

INTRODUÇÃO

No contexto atual, o termo Sustentabilidade tem sido muito utilizado, fazendo referência às diversas formas de se manter a vida no Planeta. De acordo com Russo, (2007), o conceito de desenvolvimento sustentável originou-se das preocupações lançadas na Reunião Organização das Nações Unidas – ONU em

Estocolmo para o Meio Ambiente no ano de 1972, pois naquela época, já se cogitavam as urgências de medidas contra a escassez dos recursos naturais em escala global.

Para a atividade turística a utilização do termo passou a ser um fator de contribuição relevante do ponto de vista econômico a partir de 1997 quando a Organização Mundial do Turismo (OMT) direcionou os setores públicos e privados da indústria turística a considerar em suas ações os princípios que pudessem envolver a atividade rumo ao desenvolvimento sustentável.

O Brasil como parte integrante das discussões mundiais e vendo na atividade uma aliada para contribuir com o desenvolvimento nacional, elaborou programas e ações junto aos Estados a fim de fomentar o turismo responsável, isto é, o turismo produtivo, do ponto de vista econômico; justo, do ponto de vista social e correto, do ponto de vista ambiental.

O programa que mais se destacou em termos de amplitudes de propostas que visavam à sustentabilidade em Manaus, foi o Programa de Ecoturismo – PROECOTUR. A ação desenvolvida a partir dessa nova ótica de gestão do turismo, além de buscar o fortalecimento e a regionalização da atividade no país, tinha como função reforçar a participação de vários atores da iniciativa pública e iniciativa privada formando um *cluster* que passou a contribuir com a estruturação das formas e normas para a prática de comercialização dos produtos e serviços turísticos.

É importante ressaltar que a sustentabilidade proposta por este programa não foi atingida em sua totalidade, pois, segundo Sachs (2003) a sustentabilidade se realiza por meio do desenvolvimento incluyente, sustentável e sustentado, fato estes não evidenciados em algumas localidades.

Para Jesus (2010), as falhas nesse programa que vão desde a falta de informação, a confusão ou a simplificação conceitual limitam a participação no processo comprometeram as suas finalidades.

Na cidade de Manaus a deficiência da abrangência do Proecotur pode ser evidenciada quando se constatou um grupo de pessoas que trabalha na atividade turística em caráter informal e não foram envolvidas nesse processo. A existência dessas pessoas que se denominam agentes turísticos, suscitou a necessidade de realizar este estudo, a fim de identificar quais os aspectos dessa sustentabilidade apontada pelo Mtur, estão inerentes em sua prática, uma vez que estas pessoas

também utilizam os mesmo espaços, produtos e serviços que agências e operadoras de turismo ligadas ao *cluster* oficial comercializam.

A busca desta identificação foi realizada a partir de uma pesquisa de campo com 05 desses agentes, que neste trabalho foram denominados de Agentes Informais de Turismo – AIT's, confrontando nessa discussão o conteúdo¹⁰ elaborado pela entidade Federal responsável pelo turismo no país, no qual as diretrizes contidas tinham a função de direcionar para promover o desenvolvimento regionalizado como estratégia de agregação de valores do cidadão, de sua cultura, de suas produções, de seus saberes e fazeres, tendo em vista melhorar a qualidade de vida das populações receptoras e dinamizar a economia do País.

2.1 DIMENSÕES DA SUSTENTABILIDADE APONTADAS PELO MINISTÉRIO DO TURISMO PRESENTES NA ARTICULAÇÃO DO TURISMO INFORMAL DESENVOLVIDO EM MANAUS.

A organização do turismo no Brasil resulta de tomada de consciência das instituições responsáveis pela gestão da atividade. Para Monteiro & Albuquerque (2007), isso ocorreu a partir da década de 1990, quando as instituições perceberam que, quanto mais o turismo fosse concentrado, menor seria seu retorno socioeconômico e maior a possibilidade de causar danos ao meio ambiente. E, a sua descentralização poderia gerar renda e emprego de forma mais justa em nível nacional. A partir de então, os Municípios brasileiros passaram a ser incentivados a criar seus próprios Conselhos Municipais de Turismo e desenvolver a atividade.

No entanto, na opinião de Sansolo (2002), o Brasil, colocou essas questões que enfatizam o meio ambiente, a questão social e cultural em segundo plano, o que ocasionou graves problemas socioambientais. Na opinião do autor, as estratégias e os investimentos que promoveram e incentivaram o modelo por onde o turismo pretendeu desenvolver o local, viram os recursos naturais como inesgotáveis e para ele é necessária outra forma de pensar a atividade.

Nesta conjuntura, Costa (2012) afirma que o Mtur buscou outra alternativa para desenvolver a atividade e implantou em 2004, o modelo de gestão descentralizada do turismo, o qual tinha o caráter de construir um ambiente

10. Gestão do Turismo – Brasil. 2. Desenvolvimento sustentável. 3. Políticas Públicas. I. Título. II. Título: Turismo e Sustentabilidade

democrático, harmônico e participativo entre poder o público, a iniciativa privada, o terceiro setor e a comunidade, objetivando promover a integração e cooperação intersetorial, com vistas à sinergia na atuação conjunta entre todos os envolvidos direta e indiretamente na atividade de uma determinada localidade, fomentando o turismo pautado no desenvolvimento sustentável, no qual tinha o seguinte princípio norteador:

O desenvolvimento sustentável parte do pressuposto de que os benefícios devem favorecer a todos os envolvidos no processo. Não se pode entendê-los somente do ponto de vista do crescimento, compreendido de maneira quantitativa e centrado em variáveis estritamente econômicas. Daí a ênfase no conceito de desenvolvimento na escala humana, ou seja, tomando as pessoas como coluna vertebral do desenvolvimento. (BRASIL/Mtur 2007).

Evidencia-se que, para o Mtur, a noção de sustentabilidade passou a ser vista como princípio fundamental da atividade turística no país. Isso levou a uma reformulação do planejamento turístico nacional, onde o elemento orientador do planejamento do turismo seria pautado nas relações entre turismo e sustentabilidade e que passaram a ser abordadas por meio dos princípios norteadores do entendimento dos seus distintos campos, os quais de acordo com o Mtur são os seguintes:

- **Sustentabilidade ambiental:** Assegura a compatibilidade do desenvolvimento com a manutenção dos processos ecológicos essenciais à diversidade dos recursos.
- **Sustentabilidade sociocultural:** Assegura que o desenvolvimento aumente o controle das pessoas sobre suas vidas, preserve a cultura e os valores morais da população e fortaleça a identidade da comunidade. Tem por objetivo construir uma civilização mais igualitária, ou seja, com mais equidade na distribuição de renda e de bens, de modo a reduzir o abismo entre os padrões de vida dos ricos e dos pobres.
- **Sustentabilidade econômica:** Assegura que o desenvolvimento seja economicamente eficaz, garanta a equidade na distribuição dos benefícios advindos desse desenvolvimento e gere os recursos de modo que possam suportar as necessidades das gerações futuras.

- **Sustentabilidade político-institucional:** Assegura a solidez e continuidade das parcerias e compromissos estabelecidos entre os diversos agentes e agências governamentais dos três níveis de governo e nas três esferas de poder, além daqueles atores situados no âmbito da sociedade civil.

Nestes princípios estabelecidos pelo Ministério do Turismo, fica evidente a intenção do órgão, em buscar estabelecer que a gestão do turismo trabalhasse com o modelo de desenvolvimento sustentável, pois considera a autenticidade cultural, inclusão social, a conservação do meio ambiente, a qualidade dos serviços e a capacidade de gestão local, como formas de manter a atividade numa escala de longo prazo. Dessa forma o Mtur procurava criar formas de minimizar o máximo possível os impactos negativos nos recursos que constituem a base de toda a cadeia da atividade turística.

De acordo com *Youell* (2002), essa abordagem sustentável na característica do desenvolvimento turístico implica que os recursos naturais e os culturais possam ser preservados de forma que no futuro possam também continuar beneficiando a todos.

Molina (2001) reforça essa abordagem, afirmando que a sustentabilidade deve ser promovida para melhorar a qualidade de vida humana sem ultrapassar a capacidade de sustentação dos ecossistemas que a mantém. Assim, o desenvolvimento sustentável proporciona o bem estar da população local e favorece a evolução ecológica para manter a vitalidade dos recursos disponíveis no planeta.

Na gestão do turismo em Manaus, esta “nova” forma de compreensão da atividade turística com a ótica sustentável deveria favorecer ainda mais a gestão local a partir dos “recursos/atrativos naturais e artificiais que a cidade dispõe” (CASTRO e MENDONÇA, 2010) e estes elementos poderiam contribuir com o planejamento de forma a utiliza-los como estratégia, uma vez que, o turismo depende da qualidade e da proteção do meio ambiente em longo prazo, conforme afirma o Ministério do Turismo:

É preciso que se busque conciliar a necessidade de crescimento com a diminuição dos impactos negativos que ele pode causar, quando perseguido sem planejamento. Todo o dinheiro que o turista deixa na região deve reverter-se em benefício da comunidade, deve servir para melhorar a qualidade de vida das pessoas da região, dar-lhes ânimo. Se o ambiente for preservado por tempo indeterminado, por muito tempo, os atrativos

turísticos irão representar desenvolvimento para a região, porque a circulação de divisas trazidas pelos turistas passa a ser revertida em progresso e, como consequência, há desenvolvimento social e econômico para todos. **Isso é sustentabilidade ambiental** (BRASIL/Mtur 2007).

Nesse contexto de geração de divisas a partir do turismo, é importante fazer uma reflexão a respeito da realidade detectada na cidade de Manaus. Como mencionado anteriormente, é possível perceber a existência de trabalhadores utilizando-se da atividade para comercialização de seus produtos e serviços. Essa prática de trabalho, observada do ponto de vista da estrutura formada pela gestão do turismo no país configura-se como informal, uma vez que os mesmos não fazem parte do *cluster* oficial da atividade turística do país e de certa forma podem não conhecer os princípios norteadores do turismo sustentável elaborado pelo Mtur já mencionados neste capítulo.

No entanto, partindo do ponto de vista de Sachs (2003), embora essas pessoas estejam agindo de maneira informal, o trabalho na vida deles serve como meio de inclusão social. Assim ao fazer a análise entre os princípios da sustentabilidade proposta pelo Mtur nas ações desse grupo é possível perceber que há uma relação com pelo menos dois dos quatro princípios norteadores propostos que são apresentados a seguir:

2.1.1 Na sustentabilidade ambiental

Para o Mtur a sustentabilidade ambiental assegura a conservação dos ambientes ecológicos como essenciais. Embora nesse estudo tenha sido constatado que os AIT's não dispõem de conhecimento científico sobre sustentabilidade ambiental, eles afirmam que esses recursos são muito importantes na prática do turismo na cidade. Na concepção deles a “*o meio ambiente natural é o fator motivacional para o turista vir a Manaus*” (Entrevistado 01, 02 e 03) e como a maior parte dos serviços (pacotes) turísticos comercializados por eles são para as áreas naturais (figura 10), eles acreditam que “*sem ele, não haveria turismo, assim ele é um elemento importante para nós e para a nossa sobrevivência*” (Entrevistado 01).



Figura 10: Grupo de Turistas partindo para passeio nas áreas naturais do entorno de Manaus.
Fonte: MOLDES, Roosevelt, 2014.

Nestas falas dos entrevistados, foi possível constatar como eles veem a natureza na perspectiva de sua atuação profissional, demonstrando a consciência da importância dela na vida de cada um deles, apenas como manutenção do processo produtivo do turismo.

É relevante destacar que as áreas de atuação dos AIT's são as mesmas onde as agências formais ligadas ao *cluster* também executam seus serviços. Do ponto de vista da sustentabilidade, essa realidade pode vir a contribuir com “a busca pela qualidade ambiental, onde ela deixe de ser um problema e passe a ser um fator de competitividade empresarial, sobretudo, de responsabilidade social” (GONÇALVES, 2004).

2.1.2 No campo da sustentabilidade sociocultural

Este campo para o Mtur está ligado à importância do desenvolvimento turístico regional, de forma que a história e a cultura do local possam ser elementos de resgate e valorização das tradições e de todas as manifestações que expressam a identidade dos visitados, como afirmar o próprio órgão gestor do turismo:

Evidencia-se que essa dimensão da sustentabilidade é particularmente importante para o desenvolvimento do turismo regional e só será alcançada se, ao longo do processo, for valorizado o patrimônio cultural e histórico, preservados os costumes locais e incentivado o resgate das tradições e da cultura popular, incluindo manifestações artísticas, como a música, o folclore, as danças, o teatro e o artesanato, entre outras. Assim, pode-se afirmar que sustentabilidade sociocultural implica o reconhecimento da

continua necessidade de mecanismos de mediação entre as partes interessadas no desenvolvimento da comunidade, da sociedade, tanto com relação aos diferentes grupos de interesses internos, quanto com relação aos grupos de interesse externos (BRASIL/Mtur 2007).

Como este conceito de sustentabilidade sociocultural o turismo perpassa a noção de cidadania e de horizonte ético na intervenção social, no contexto da prática dos AIT's este sentido se insere à medida que eles integram na execução de seus serviços outros profissionais (figura 11), pois para eles “ *tem que haver outros profissionais, pois, sozinho não se faz nada, de modo é necessário os parceiros. Parceiros da hoteleira, parceiros barqueiros, parceiros guias bilíngue, taxistas que apoiam o serviço*” (entrevistado 01).



Figura 11: Autônomos de vans,- profissionais integrantes desta articulação.
Fonte: MOLDES, Roosevelt. 2014.

Esta afirmação do entrevistado remete a afirmação de Archer e Cooper (2001) a respeito da necessidade de refletir sobre os aspectos humanos existentes na atividade em forma de parcerias de trabalhos, pois para o autor o turismo em determinados momentos ainda esta mais voltada para aspectos mercadológicos e econômicos e não se atem nos aspectos humanos.

2.1.3 No contexto da sustentabilidade econômica

De acordo com Mtur (2007), esse aspecto pressupõe um tipo de desenvolvimento econômico que contempla aspectos ambientais e sociais, sendo

que a atividade turística possui características únicas dentre as atividades econômicas de um país, pois envolve os seguintes fatores:

- Valorização as pequenas e médias empresas: Trata-se de um número infinito de negócios, onde a grande empresa tem dificuldade de penetração;
- Inclusão das classes menos favorecidas da sociedade: o turismo gera grande parte de suas ocupações nas classes com baixa escolaridade: empregados em hotéis, restaurantes, bares, áreas de diversão, meios de transporte etc.;
- Forma mais barata de gerar empregos: gera empregos a um custo menor, se comparado a outros setores econômicos;
- Capacidade de reduzir as desigualdades de renda: Pode significar uma fundamental ferramenta de inclusão social;
- Capacidade de gerar divisas: por meio do fluxo de estrangeiros que visitam o país e também via investimentos diretos em atividades turísticas;
- Elemento de integração nacional: Possibilita unidade nacional a partir conhecimento da diversidade cultural e valorização desta.

Para identificar essa dimensão na prática dos AIT's, foram utilizadas de forma detalhada as informações levantadas na pesquisa de campo:

Como mencionado anteriormente, *o processo de venda é feita diretamente entre o turista e o agente. Isso ocorre quando o próprio AIT aborda o turista que transita próximo aos atrativos, no qual os mais comuns são: o Teatro Amazonas e a área do porto de Manaus (Caderno de campo, novembro de 2014).* Outra forma considerada como divulgação ou pré-venda na opinião dos AIT's acontece quando o pessoal dos hotéis apresenta o produto. *“Após essa breve apresentação sobre os serviços, feita pela pessoa do hotel, que em muitos casos é o recepcionista, o AIT é chamado para ir ao hotel e apresentar os detalhes e os valores que serão cobrados a partir do tipo de serviço que será negociado” (entrevistado 01).*



Figura 12: O AIT, no momento da abordagem apresentando os produtos e serviços.
Fonte: MOLDES, Roosevelt, 2014.

Desta forma, a pessoa que indicou o AIT para o turista interessado pelo serviço, terá um percentual de comissão a partir do valor acertado quando o serviço for executado (Caderno de campo, Nov/2014). Para execução do serviço, como o AIT já tem a sua rede de serviço estruturada, ele afirma que entra em “contato com eles acerta o valor do serviço deles, o que eles vão fazer e depois repassa o valor combinado” (entrevistado 01, 02 e 03). Dependendo dos serviços a serem executados, esses profissionais a serem contactados podem ser “taxistas, pessoal de van, pessoal de barco, guias bilíngues, etc.” (entrevistados 02 e 03). Os entrevistados acrescentam ainda: “assim todos ganham [...] e como não tem apoio do governo, não tem apoio de nada, cada um se vira como pode.” (entrevistado 01, 02 e 03).

Na realidade desses principais articuladores de serviços, foi evidenciada que não há contabilização dos ganhos, apenas a preocupação de pagar os seus prestadores de serviços, alegando: *“porque vai recebendo e vai pagando o que deve e o que sobra a investe em algo necessário pra casa, pros filhos” (entrevistado 02 e 03) e ainda completam: “a atividade de turismo é muito interessante, porque você conhece muitas pessoas, você faz novas amizades [...] e o retorno financeiro não deixa de ser bom” (entrevistado 01).*

Para os AIT's não há sazonalidade no local, pois conseguem desenvolver suas atividades durante o ano todo de forma que *“Não tem um período mais favorável, porque aqui é turismo de negócio, as pessoas vêm a trabalho e*

aproveitam pra fazer os seus passeios. 95% das pessoas praticantes dos passeios vêm a trabalho e somente 5% vêm a turismo” (entrevistados 1 e 3).

Nessa realidade evidenciada, pode-se pressupor que o envolvimento dos demais profissionais autônomos com os AIT's e também dos profissionais já atuantes no mercado formal (funcionários de hotéis, restaurantes dentre outros), “funciona como válvula de segurança do capitalismo selvagem” (Sachs 2003) e na visão de Machado e Ribas (2008), configuram-se como alternativa de “promoção” e forma de inclusão.

Ao buscar relacionar essa prática com os quatro aspectos da sustentabilidade adotados pelo Mtur são possíveis perceber que há uma relação com pelo menos duas delas, a partir do momento que este trabalho informal conjuga os objetivos econômicos e sociais quando assumem a capacidade de reduzir as desigualdades de renda e a forma de gerar empregos.

CONSIDERAÇÕES

Na ótica do Mtur a visão estratégica, a perspectiva integral do desenvolvimento e a participação ativa da comunidade local, têm um papel relevante no desafio de construir o paradigma da sustentabilidade. Este estudo evidenciou que as ações desenvolvidas pelo órgão não conseguiram inserir os AIT's que atuam na atividade na cidade de Manaus, deixando-os a margem dessas políticas implantadas para o setor turístico.

Porém, o fato de estarem nessa condição, não os impede de comercializar os produtos inerentes à atividade, pois eles veem no turismo sua fonte de sustento de forma que se unem a outros profissionais autônomos locais, para assim agregarem os elementos necessários para oferta de seus produtos e serviços.

O resultado da pesquisa evidenciou que dos quatro aspectos da sustentabilidade turística (ambiental, sociocultural, econômica e político institucional), é possível perceber que mesmo esses profissionais não tendo conhecimento dos planos e ações desenvolvidos para esse fim, de forma empírica conseguem desencadear em sua forma laboral dois desses aspectos, sociocultural e econômico.

No entanto, é necessária uma reflexão da gestão oficial do turismo para a realidade que envolve esses profissionais tidos como informais, pois a questão

voltada para a sustentabilidade não se afirma apenas como resultados das ações, mas sim, como processo de transformação social que integra e unifica [...] admite o humano como parte do processo e exclui, definitivamente, as urgências materialistas na relação custo benefício (RUSSO, 2002).

REFERÊNCIAS

ARCHER, Brian; COOPER, Chris. Os impactos positivos e negativos do turismo. In: THEOBALD, William F. (org.). **Turismo Global**. 2. ed. Traduzido por: Ana Maria Capovilla; Maria Cristina Guimarães Cupertino e João Ricardo Barros Penteado. São Paulo: SENAC, 2002. Tradução de: Global Tourism.

BRASIL, Ministério do Turismo. **Programa de Regionalização do Turismo - Roteiros do Brasil: Turismo e Sustentabilidade**/– Brasília, 2007.

CASTRO, Regiane Campos de; MENDONÇA, Arminda: **A importância dos recursos/atrativos naturais e artificiais para a cidade de Manaus**. Revista Eletrônica Aboré - Publicação da Escola Superior de Artes e Turismo Manaus - Edição 05 Dez/2010.

COSTA, SARANY RODRIGUES DA. **GESTÃO DESCENTRALIZADA DO TURISMO NO BRASIL: a regionalização como estratégia para o desenvolvimento nacional**. Anais do IX Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia, 2012. Disponível em: <http://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos12/53816742.pdf>. Acesso em 20 de janeiro de 2015.

GONÇALVES, Carlos Porto, Sader, E. (org). **O desafio ambiental**. (Os porquês a desordem mundial), Rio de Janeiro, Record, 2004.

JESUS, Edilza Laray de. **Desafios e Perspectivas Para Pensar e Articular o Ecoturismo no Amazonas**. Revista Eletrônica Aboré - Publicação da Escola Superior de Artes e Turismo Edição 05/2010.

MACHADO, Ana Flávia; RIBAS, Rafael Perez. **Where are the Jobs that take people out of poverty in Brazil?** International Poverty Centre: one pager. July, 2008. n. 61. <http://www.undp-povertycentre.org/pub/IPCOnePager61.pdf> Acesso em 13 jan. 2015.

MONTEIRO, Elizandra Cristina dos Santos Carneiro. ALBUQUERQUE, Carlossandro Carvalho de **Estudo sobre os programas turísticos desenvolvidos no estado do Amazonas no período de 2003 a 2005: projetos e ações**, Revista Eletrônica Aboré - Publicação da Escola Superior de Artes e Turismo Edição 03/2007.

MOLINA, S. **Turismo e Ecologia**. trad. Josely Baptista. São Paulo: Edusc, 2001

OMT. **E-business para Turismo**. Porto Alegre: Bookman, 2010.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO. **Introdução ao Turismo**. São Paulo: Roca, 2001.

RUSSO, C.R. 2002. **(Eco) Turismo e Educação Ambiental**. FLONA Ipanema e as Viagens Aula com os alunos de Graduação UniABC: Um Estudo de Caso. In: Cadernos UniABC, Biologia, 27: 45. Trabalho apresentado no VI ENTBL – Encontro Nacional de Turismo com Base Local – Campo Grande – MS – GT 03 – Ensino, Turismo e Educação

_____. **Sustentabilidade e turismo: um debate sobre as possibilidades do desenvolvimento do turismo sustentável** In: Cadernos Gaia Scientia 2007): 95-102

SACHS, Ignacy. **Inclusão social pelo trabalho**. Rio de Janeiro: Garamond, 2003.

SANSOLO, J. **Turismo: aproveitamento da biodiversidade para a sustentabilidade**. São Paulo: Eco, 2002.

YOUELL, Ray. **Turismo: uma introdução**. São Paulo: Contexto, 2002.

CAPITULO III

A PRÁTICA DO TURISMO INFORMAL: A SUA RELAÇÃO COM A SUSTENTABILIDADE APONTADA PELO MINISTÉRIO DO TURISMO.

Resumo: Esta pesquisa teve como objetivo descrever os principais produtos e serviços turísticos, comercializados pelos Agentes Informais de Turismo. A partir dessas informações coletadas através do método fenomenológico, com observação direta, pesquisa de campo e entrevistas com os principais articuladores desse mercado, o estudo permitiu realizar uma reflexão qualitativa dessa ação a fim de constatar a intensidade da sustentabilidade proposta pelo Ministério do Turismo nas suas atitudes e nas relações que envolvem esses AIT'S e os demais membros dessa articulação. Também foi possível evidenciar as potencialidades das práticas solidárias na constituição de uma sociedade, pela via deste trabalho na atividade turística que ocorre de maneira informal.

Palavras-chave: Sustentabilidade, Turismo, Prática solidária.

Abstract: This research aimed to describe the main tourism products and services marketed by the Tourism Informal agents. From this information collected through the systemic approach and the phenomenological method, observation and field research and interviews with the prime movers of this market, the study allowed for an evaluative reflection of this action in order to determine the intensity of sustainability proposed by the Ministry of tourism in their attitudes and relationships involving these AIT 'S and the other members of this joint. It was also possible to show the potential of solidarity practices in the formation of a company, by way of this work of this work in the tourist activity that occurs informally.

Keywords: Sustainability, Tourism, Solidarity Economy

INTRODUÇÃO

O Programa de Regionalização do Turismo, implantado no Brasil a partir do ano de 2003, tinha como principal objetivo construir um ambiente democrático, harmônico e participativo, promovendo a integração e cooperação intersetorial, com vistas à sinergia na atuação conjunta entre todos os envolvidos direta e indiretamente na atividade turística de uma determinada localidade.

De acordo com o Mtur (2007), o que se esperava é que cada região turística pudesse planejar e decidir seu próprio futuro, de forma participativa e respeitando os

princípios da sustentabilidade econômica, ambiental, sociocultural e político-institucional.

A região poderia assumir a responsabilidade pelo seu autodesenvolvimento, possibilitando a consolidação de novos roteiros como produtos turísticos rentáveis e com competitividade nos mercados nacional e internacional, sendo capaz de gerar postos de trabalho, riquezas, promover uma melhor distribuição de renda e a inclusão social.

No entanto, conforme evidenciado anteriormente, no Amazonas os programas não conseguiram inserir as pessoas ou grupo de pessoas que, na ótica do *trade* do turismo nacional se articulam de maneira informal. Essas pessoas ou grupos utilizam a atividade turística como meio de sustento econômico e de realização laboral o que possibilitou analisar a relação entre as dimensões da sustentabilidade apontadas pelo Ministério do Turismo presentes na prática desses agentes informais, abrangendo a sustentabilidade proposta pelo órgão gestor.

Partindo da realidade constatada, este capítulo tem por objetivo refletir sobre a realidade dos agentes informais do turismo e a contemplação dos aspectos sustentáveis propostos pelo Ministério do Turismo nas atitudes e nas relações que envolvem os membros dessa “rede” no ato da comercialização e execução de seus produtos e serviços. Para isso serão apresentados seus principais produtos (pacotes) e a forma de distribuição dos benefícios destas vendas.

3.1 OS PRODUTOS E SERVIÇOS MAIS COMERCIALIZADOS PELOS AIT's EM MANAUS.

Devido ao fato da cidade de Manaus está situada numa área composta por florestas e rios, é sabido que a maioria dos produtos e serviços comercializados pelas operadoras e agências de turismo local direcionam seus clientes a tais atrativos para desfrutarem do contato com as áreas naturais (figura 13). Nesse sentido, os AIT's de forma articulada, seguem a mesma linha de comercialização das empresas turísticas oficializadas pelos órgãos responsáveis pela atividade, levando seus clientes para as mesmas áreas.

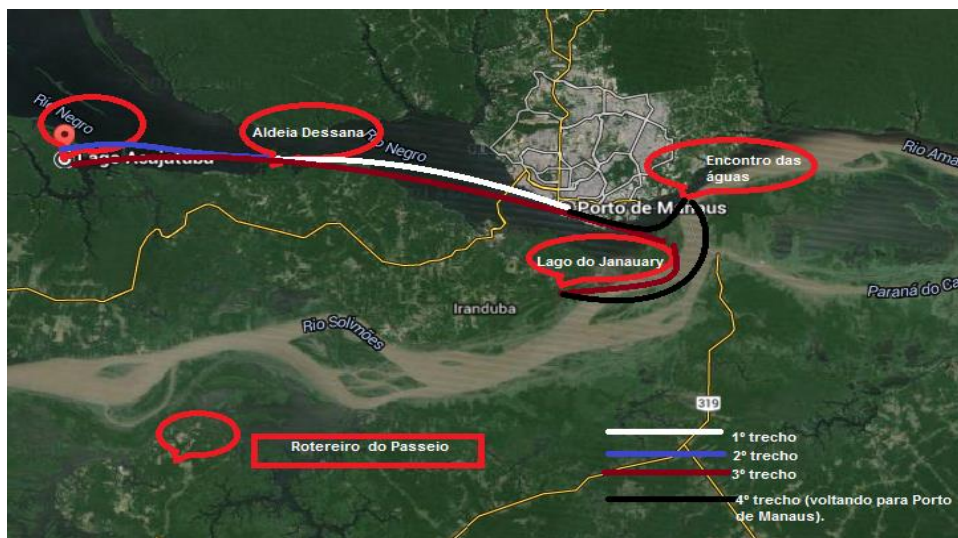


Figura 13: Roteiro comercializado pelos AIT's no entorno de Manaus.
 Fonte: MOLDES, Roosevelt, 2014.

Ao longo de duas décadas e meia, alguns produtos e serviços (passeios) turísticos consolidaram-se neste mercado. No âmbito da realidade dos AIT's desenvolveu-se uma estrutura de articulação entre os pares de trabalho, a forma de atuação e contribuição de cada membro envolvido na organização, visando a melhor forma de execução destes passeios, cujo os que mais se destacam pela procura são descritos a seguir:

3.1.1 Visita a comunidade indígena, nadar com os botos e visita ao encontro das águas.

Dentro de um roteiro previamente definido pelo AIT's, pelo barqueiro e pelo guia, normalmente está inserida nesta programação uma visita à comunidade indígena da etnia Dessana (figura14), onde os turistas têm a possibilidade de assistir e participar de um momento de apresentação de dança de boas vindas ao local. Antes da apresentação o líder da tribo fala a respeito de suas tradições, evidenciando a importância dessa cultura no contexto amazônico.



Figura 14: Comunidade indígena Dessana, visitada pelos turistas.
Fonte: MOLDES, Roosevelt, 2014.

De acordo com Pinheiro (2010), a etnia Dessana tem sua origem no Alto Rio Negro, às margens do rio Tiquié, bem perto da fronteira com a Bolívia, porém atualmente residem no baixo Rio Negro numa área própria e até pagam impostos e não possuem assistência da Fundação Nacional do Índio- FUNAI. Esta comunidade indígena está localizada próxima de Manaus e, de acordo com dados relatados pelo líder da comunidade o grupo é composto por 90 pessoas e residem nessa área desde 1995 sobrevivendo do turismo, artesanato e outras sabedorias indígenas.

Como a comunidade tem sua fonte de renda oriunda da atividade turística, os AIT's informaram que é repassado um percentual por turista visitante, este valor já está inserido no preço praticado no momento da negociação do passeio e é repassado posteriormente ao líder da comunidade.

Neste contexto, de acordo com Pessoa e Rabinovici (2010), pode-se detectar uma prática de envolvimento sustentável do turismo, a partir do momento que a visita ao local transcende apenas o mero contato com a natureza e passa ter uma postura de valorização cultural do local e também a repartição de benefícios, pois o valor repassado pelos AIT's para estas comunidades é voltado para os próprios e moradores do local.

Ainda neste roteiro é oportunizada a visita ao Recanto do Boto, um conjunto de casas flutuantes localizado no lago do Acajatuba, a 30 quilômetros de Manaus. A viagem até o local dura cerca de 30 minutos de barco. O local é administrado por sete pessoas e é um dos cinco autorizados pelo Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (IBAMA) para a prática de turismo

com botos (figura15). Além de interagir com peixes o turista também pode comprar artesanatos amazônicos.

No entanto, o visitante precisa cumprir algumas normas de segurança: não tocar na cabeça do boto, pois se trata de uma parte sensível do animal, na qual se encontra o orifício respirador. O turista também não pode alimentar os animais, pois essa função deve ser realizada pelos instrutores do local.

Estes animais são conhecidos por serem brincalhões como os golfinhos e pertencem à subordem dos *Odontocetos*. Alimentam-se de peixes e crustáceos, os quais conseguem engolir sem mastigar. Eles têm olhos pequenos e não enxergam muito bem. Para se comunicar e se guiar eles emitem gritos finos e prestam atenção ao eco dos sons na água. Os pelos do bico também ajudam, pois tem função de tato e de direção, ou seja, servem para o boto saber para onde está indo e sentir o que vem pela frente (DE CICCIO, 2015).



Figura 15: Turistas nadando com os botos.
Fonte: MOLDES, Roosevelt. 2014.

Todavia, no que tange à sustentabilidade ambiental, esses animais tiveram seus hábitos alimentares influenciados pelos moradores a fim de tê-los próximos para a obtenção de recursos financeiros com a visita dos turistas, pois a resposta de um organismo a uma mudança no seu ambiente afeta o número de descendentes que ele deixa nas populações futuras (RICKLEFS, 2003).

Como ocorre na comunidade indígena Dessana, esta comunidade do Recanto do Boto, também receberá um percentual referente à visita e o valor será repassado para os familiares responsáveis pelo local.

Terminada esta etapa do roteiro, os turistas são levados para visitar o encontro das águas, considerando este estudo, este atrativo natural é o principal produto procurado e comercializado pelos AIT's.

Para o Departamento de Patrimônio Material e Fiscalização – DEPAM/IPHAN, o fenômeno de encontros das águas, é relativamente comum na bacia amazônica. Acontece sempre que um chamado rio branco encontra com um de águas escuras, como no caso do encontro entre o Tapajós e o Amazonas em Santarém, no Pará. Entretanto para este órgão, em Manaus, no Amazonas, o encontro das águas entre o rio Negro e Solimões (figura 15) é coberto de excepcionalidades e singularidades, das quais se destacam:

- Volume e a vazão das águas dos dois rios no momento do encontro;
- A força e grandeza são tão expressivas que pode ser considerado como o maior encontro das águas do mundo, pois são mais de 10 quilômetros de distância entre o ponto onde as águas se encontram até a diluição total entre as duas;
- Os primeiros três quilômetros são marcados por uma linha quase rígida onde, à margem direita estão as águas claras do Solimões - barrentas, mais rica em peixe e com menor calor - e à esquerda, as escuras e transparentes, menos piscosas e mais quente, a do Rio Negro.



Figura 16: O Encontro das Águas no Amazonas.
Fonte: MOLDES, Roosevelt 2014.

Ribeiro (2014) evidência que a diferença de composição, a taxa de acidez, a temperatura de fluxo e a densidade evitam a mistura dos dois rios quando eles se encontram. Somente depois da junção deles, passa a receber o nome de Rio Amazonas, um dos principais meios econômicos e de transporte para os habitantes da cidade de Manaus. Desta forma, o Encontro das Águas de Manaus constitui-se um dos mais importantes atributos turísticos, solicitados pelos turistas que visitam Manaus.

É relevante destacar que no ano de 2010, esse atrativo foi tombado pelo Ministério da Cultura como patrimônio cultural, assegurando a proteção dos 10 quilômetros contínuos das águas escuras do rio Negro e as barrentas do Solimões, além dos 30 quilômetros quadrados do seu entorno.

Ainda dentro da logística programada para este roteiro, o barqueiro (parceiro do AIT) leva o turista para um restaurante flutuante (figura 16) localizado na área da comunidade do Lago do *Janauary* onde será servido o almoço com um cardápio diversificado e no local os turistas podem realizar a compra do artesanato local.

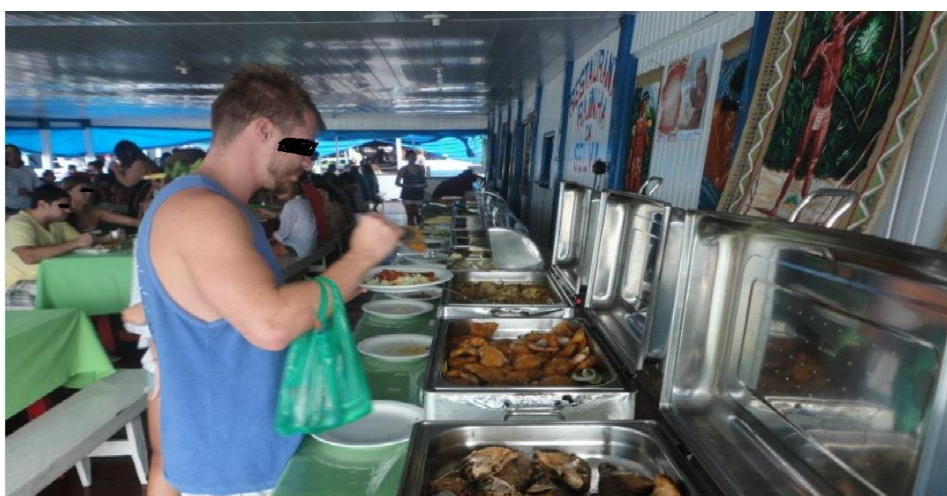


Figura 17: Turistas no Restaurante para o Almoço.
Fonte: MOLDES, Roosevelt, 2014.

Logo em seguida ainda naquela área do Lago do Janauary, há um momento para visitar o Lago das Vitórias Régias (*Victoria amazônica*), figura 17, que de acordo com Araguaia (2012), o nome mais popular dessas plantas aquáticas surgiu a partir da iniciativa de um pesquisador inglês que levou as sementes para serem plantadas, nos jardins do palácio real em Londres, onde a planta recebeu o nome de Vitória, em homenagem à famosa rainha do fim do século XIX.



Figura 18: Vitórias Amazônicas- Comunidade January.
Fonte: MOLDES, Roosevelt, 2014

Atualmente a planta é chamada de *Victoria Amazônica*, ela é uma angiosperma da família *Nymphaeaceae*, conhecida, também pelo nome popular de Jaçanã. Esta planta é encontrada no Brasil, Bolívia e Guianas e tem ciclo de vida perene.

É uma planta exclusivamente aquática, possuindo folhas flutuantes e circulares podendo atingir 2,5 metros de diâmetro quando adultas. Estas possuem canais de escoamento e duas fendas laterais, encaminhando a água das chuvas para o lago, além de suas nervuras, possui bordas de aproximadamente 10 cm em suas extremidades e compartimentos de ar em sua região inferior. Estas duas estruturas permitem com que, mesmo em contato com a água, a folha não afunde e tampouco ocorra refluxo desta (ARAGUAÍÁ, 2012).

A autora afirma ainda que esta angiosperma possui flores em seus primeiros momentos, tem coloração branca, com bordas esverdeadas. Elas vivem por apenas 48 horas e no segundo dia estão aptas para polinização, adquirindo coloração rósea. O seu fruto amadurece em torno de seis semanas e as sementes são flutuantes, na época de vazante, fixam-se no solo, germinando uma nova planta.

Além destas informações também são fornecidas aos turistas as características da flora local, sendo trabalhada neste momento uma forma de educação ambiental. Para Dias (2004), momentos como esse proporcionam o desenvolvimento da motivação, compreensão e conhecimento, possibilitando

fomentar os valores e atitudes ambientais, uma vez que se preserva o que se conhece.

Ainda segundo este autor, esta forma de educação ambiental pode fazer aflorar inquietações pessoais, necessárias quando se lida com a problemática ambiental, possibilitando chegar a soluções para um ambiente mais sustentável.

Após cumprir todas essas etapas o barqueiro retorna com os turistas para Manaus, onde (dependendo do acerto com o AIT) terá um veículo (figura18) para levá-los de volta ao hotel.



Figura 19: Veículos utilizados para o transporte do turista entre o porto e hotel.
Fonte: MOLDES, Roosevelt, 2014.

Normalmente neste serviço o guia local e/ou bilíngue é um membro da equipe obrigatório, uma vez que nestes grupos de turistas há pessoas estrangeiras. O tempo deste passeio é em torno de 8 horas desde a saída do Porto de Manaus.

3.1.2 Excursão à presidente Figueiredo

De acordo com Oliveira (2012), o município de Presidente Figueiredo foi criado em 1981 e recebeu este nome em homenagem ao primeiro Presidente da Província do Amazonas, João Baptista de Figueiredo Tenreiro Aranha (1798-1861).

Distante 118 km ao norte de Manaus, com acesso pela BR 174, o município tem uma área de 24.781 km² distribuídas em reservas ecológicas, reserva indígena, mineração, hidroelétrica e uma exuberante floresta onde a natureza foi pródiga em esconder os rios, os igapós e as cachoeiras. O município de Presidente Figueiredo

está situado a longitude 60° Oeste de Greenwich e Latitude de 02 ° sul, com altitude de 120 m.

Muller e Carvalho *apud* Oliveira (2011), afirmam que o município é conhecido como a Terra das Cachoeiras, pois ultrapassam mais de 100 cachoeiras catalogadas, de tamanhos e formatos diversos, além de várias corredeiras, grutas e cavernas, o que possibilita a prática de esportes de aventura como *rafting*, *bóia cross*, caiaque, tirolesa, rapel, arvorismo e trilhas na selva.

As características naturais contribuem para que o município seja considerado o mais visitado, depois de Manaus. Esta afirmação é resultado de uma pesquisa realizada em abril de 2011, pelo Instituto Fecomércio de Pesquisas Empresariais do Amazonas (IFPEAM).

Grandes partes das cachoeiras estão inseridas em áreas protegidas, como as Reservas Federais (Reserva Indígena Waimiri Atroari, Reserva Biológica do Uatumã), Reservas Estaduais (Área de Proteção Ambiental Caverna do Maroaga), Reservas Municipais (Parque Urubuí, Parque Natural Municipal, Cachoeira das Orquídeas, Parque Natural Municipal Galo-da-Serra). Além dessas, há cerca de 500 hectares em Reservas Particulares do Patrimônio Natural (RPPN).

Segundo os informantes do estudo, a cidade é outro produto bastante procurado e a comercialização ocorre da seguinte forma: ao confirmar o serviço com os turistas, dependendo da quantidade de pessoas, o AIT entra em contato com um taxista ou um profissional autônomo que possua um veículo compatível com a quantidade de pessoas e acertam o valor deste serviço. Após essa etapa é combinado com os turistas o horário que o veículo irá chegar ao hotel para levá-los até o município.

Durante o trajeto são passadas algumas informações relacionadas ao município envolvendo os aspectos históricos, geográficos e turísticos, o tempo da visita em cada cachoeira e mais detalhes da viagem. Ao chegar ao município os turistas são levados para visitar as cachoeiras mais frequentes: Cachoeira de Iracema, Cachoeira da Arara, (figura 20), Cachoeira do Santuário Iracema, e a visita à Correadeira do Urubuí.



Figura 20: Cachoeira das Araras no município de Presidente Figueiredo-Am.
Fonte: MOLDES, Roosevelt. 2014.

Nesta última eles realizam o almoço e em seguida retornam a Manaus. O tempo médio desse serviço é em torno de 10 horas, contando com o tempo de deslocamento entre os atrativos (figura 21) até o retorno a Manaus.

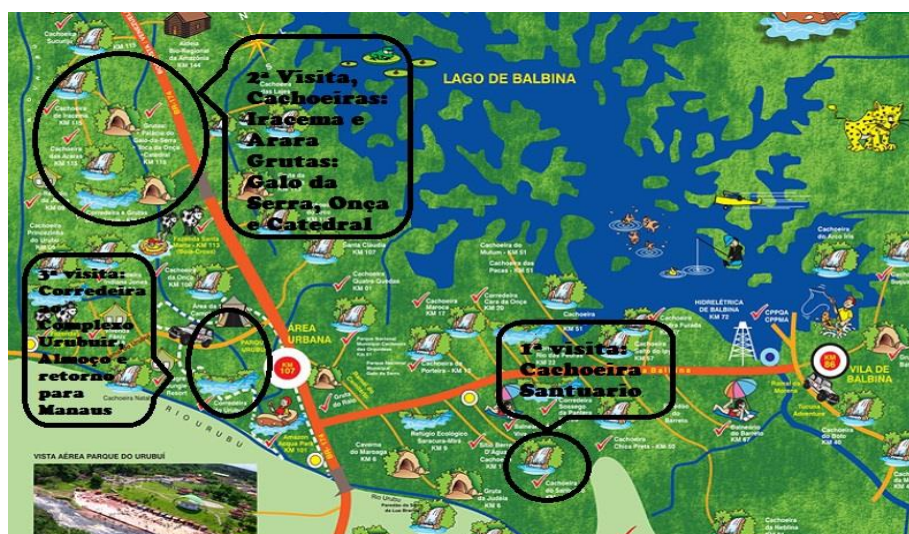


Figura 21: Roteiro de Visitas as cachoeira em Presidente Figueiredo.
Fonte: Adaptação a partir do mapa fornecido pelo Centro de Atendimento ao Turista do Município, 2014.

Na preparação e execução destes serviços é possível notar desde seu início a formação do que poderia ser caracterizada uma “rede” (de serviços), cuja articulação volta-se para o favorecimento de todos os envolvidos, uma vez que nos valores acertados com o turista contratante ou com o grupo, já estão agregados os percentuais cabíveis a todos os que conformam esta prestação de serviços. Revelando, assim, uma forma de economia solidária, na qual “integram todos os

membros da sociedade desejosos e necessitados de trabalhar [...] sendo também outro modo de produção, cujos princípios básicos são a propriedade coletiva ou associada do capital e o direito à liberdade individual“ (SINGER 2002).

3.1.3 O *city tour*

Quanto a este, somente um entrevistado executa e acompanha o turista apresentando à cidade de Manaus, utilizando veículo próprio. Se a quantidade de pessoas ultrapassa a capacidade de seu veículo são contratados profissionais autônomos proprietários de vans para locar seus veículos e assim realizar o serviço.

Com este AIT o *City Tour* é realizado nos principais pontos da cidade (Teatro, Palácio Rio Negro, Ponta Negra, dentre outros). Porém, este inclui no roteiro alguns lugares alternativos, ou mesmo diferenciados, como: Área do Prosamim¹¹ (figura 22) nos bairro de Santa Luzia e São Raimundo visita à Feira da Banana na área conhecida como Manaus Moderna (figura 23) e visita às embarcações típicas da região (figura 24)



Figura 21: Visita dos Turistas a uma das áreas do Prosamim.
Fonte: MOLDES, Roosevelt, 2014.

¹¹ O Programa Social e Ambiental dos Igarapés de Manaus,(PROSAMIM) foi concebido em 2003, Tem o objetivo a proporcionar a construção de moradias dignas a pessoas que estavam instaladas nas proximidade dos igarapés de Manaus. Desde que as obras desse projeto se iniciaram,em 2006, forma construídas e entregou 2011 unidades habitacionais, na Zona Sul da cidade.



Figura 22: Turista em visitas a Manaus Moderna.
Fonte: MOLDES, Roosevelt. 2014.



Figura 23: Turista em visita aos barcos regionais na Manaus Moderna.
Fonte: MOLDES, Roosevelt, 2014.

É importante destacar que no *City Tour* (figura 25) não tem ordem de visitação definida, pois, depende muitas vezes das condições do trânsito na cidade para o deslocamento.

O tempo de excursão é em torno de 8 horas incluindo o tempo de almoço, uma vez que as “*peças precisam conhecer a cidade como ela é*” (entrevistado 01). Quanto aos demais AIT’s foi detectado que eles repassam esse serviço para uma agência receptiva da cidade e recebem a comissão previamente acertada.

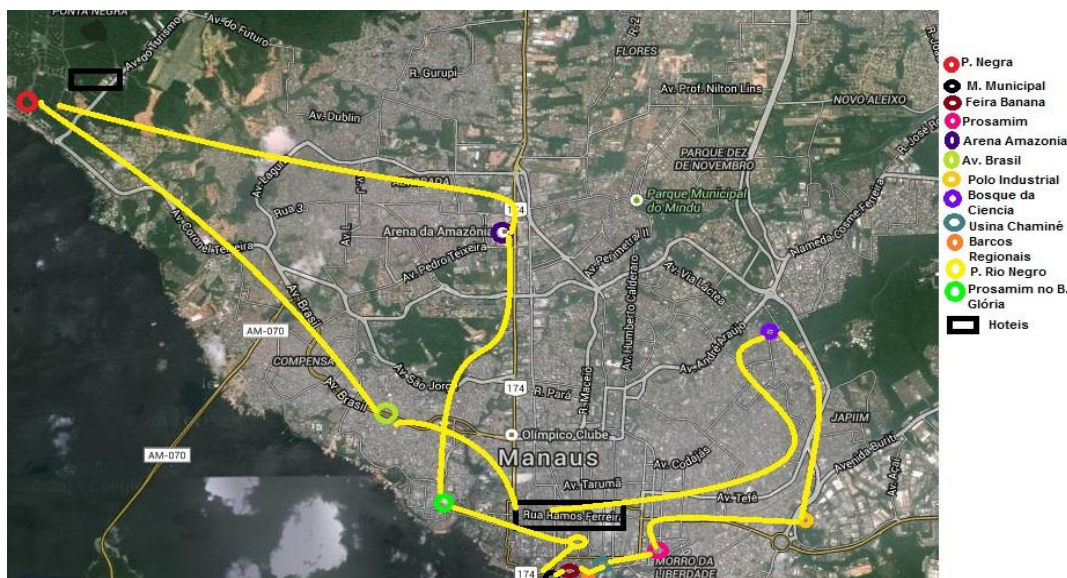


Figura 24: Roteiro do City tour realizado pelo AIT 01
 Fonte: MOLDES, Roosevelt 2014.

Além desses produtos existem outros também comercializados, no entanto em um escala menor ou muitas vezes em caráter exclusivo, como focagem de jacaré, visita à Vila Paraíso/Museu do Seringal (figura 26) e visita em ambientes naturais no entorno de Metrópole da Amazônia Ocidental.



Figura 25: Turista em Visita ao Museu do Seringal
 Fonte: MOLDES, Roosevelt. 2014.

Pelo exposto, podemos constatar que esta articulação no âmbito da prestação de serviços informais é algo consistente no contexto do turismo na cidade de Manaus. Tal articulação desencadeia, produtivamente, a materialização empírica de uma gestão. Para Esteves (2010) essas ações são importantes meios de divulgação

e implementação das práticas e das propostas desta economia solidária¹², favorecendo o avanço da formação dos trabalhadores e trabalhadoras que, advindos da lógica de mercado, conseguem, através delas, incluírem-se em outra possibilidade de economia.

Estas formas organizativas se aproximam das análises que Singer (2002) definiu como economia solidária, que ganha caráter humanizador ao aproximar o trabalhador de sua atividade conferindo-lhe uma autonomia e dignidade por ser ele mesmo o articulador de todo o processo de organização dos serviços, na qual a cadeia produtiva onde eles estão inclusos se desvincula da produção do lucro como única finalidade e eles sentem o resultado do trabalho como inclusão.

Para Gadotti (2009), essa economia solidária pode falar em inclusão social uma vez que esta é uma das condições de implementação de seu projeto político. Para a lógica da economia solidária, a sustentabilidade, e emancipação, a solidariedade e a inclusão social são fundamentais como princípios e não para resolver seus problemas estruturais.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A abordagem acerca dos produtos e serviços de turismo, no âmbito da informalidade, realizadas na cidade de Manaus pelos agentes informais de turismo, possibilitou a identificação de valores que norteiam a relação desenvolvida neste mercado, tais como: a organização solidária para o trabalho e a repartição dos ganhos; a concepção da natureza como base material para realização das visitas, da qual os guias e os turistas dependem com exclusividade para existência do turismo de natureza próximo a cidade de Manaus.

Neste campo da inclusão o estudo evidenciou a relação de valor do espaço natural, no sentido que ele é um dos principais meios de continuidade dessa inclusão, além de ser nele a concretização da divisão do trabalho entre os AIT's e os demais membros envolvidos na prática de comercialização dos produtos e serviços turísticos em Manaus.

¹² Paul Siger define Economia Solidária como um modo de produção que se caracteriza pela igualdade. Pela igualdade de direitos, os meios de produção são de posse coletiva dos que trabalham com eles.

Constatou-se também o sentimento de valorização de sua própria realidade quando insere em sua atividade a visão mais real possível da cidade, diferente do apresentado nos “cartões postais” do local.

Numa perspectiva horizontal desta relação, pode-se pressupor que ocorre o envolvimento de valorização pessoal, a partir de responsabilidades compartilhadas. Isto é evidenciado quando cada pessoa dessa articulação informal tem autonomia para desenvolver sua função. Ao executar sua tarefa dentro de cada produto ou serviço turístico de forma a garantir em larga medida a sua manutenção e a dos demais membros do grupo e de sua própria família.

Neste estudo, essa cadeia produtiva informal do turismo demonstrou uma estrutura que, mesmo de forma empírica, é dotada de processos de planejamento e gestão, por se tratar de um serviço, no qual cada cliente deve ser atendido em suas expectativas a fim de continuar possibilitando a existência do fluxo, onde todos possam obter benefícios.

O estudo também evidenciou que essa economia pode desencadear ações voltadas para os aspectos sociocultural e econômico, elementos estes, propostos pelo Ministério do Turismo, de forma que a importância da prática destes indivíduos no campo da sustentabilidade evidencia-se à medida que suas ações contribuem com a melhoria da qualidade de vida e a redução dos níveis de exclusão social, por meio de uma distribuição de renda e dos bens de forma justa.

Assim, se faz necessário um maior aprofundamento e atenção a este grupo de pessoas, pois o trabalho realizado por eles à margem dos organismos oficiais tem se sustentado ao longo de duas décadas, a fim de detectar os motivos que os levam a se manter neste contexto da informalidade bem como, procurar inseri-los num verdadeiro planejamento turístico sustentável possibilitando a eles ver o aspecto ambiental não apenas para uso em forma de ganhos monetários, mas como parte essencial na sua relação humana.

Desta forma é relevante que os órgãos responsáveis pelas políticas direcionadas para o turismo, reflitam a respeito desta informalidade existente neste campo do turismo na cidade, pois é preciso desenhar estratégias que ampliem os benefícios sociais, culturais, ambientais, em proporções mais relevantes do que o econômico e desta forma possibilitar a todos os envolvidos com a atividade turística que compartilhem responsabilidades e benefícios, gerando cooperação estimuladora de ganhos e responsabilidades equitativas.

REFERÊNCIAS

ARAGUAIA, Mariana **Vitória-régia - Victoria amazônica**. Disponível em: <http://www.jardineiro.net/plantas/vitoria-regia-victoria-amazonica.html>>. Acesso em: 10 dez. 2014.

BRASIL, Ministério do Turismo. **Programa de Regionalização do Turismo - Roteiros do Brasil: Turismo e Sustentabilidade**/– Brasília, 2007.

De Cicco, Lúcia Helena Salvetti. **Pajé Dessana fala sobre a influência dos padres e a resistência de seu povo**. Disponível em [http:// www.encontrodeculturas.com.br](http://www.encontrodeculturas.com.br). Acesso em 21dez. 2014.

DIAS, G. P. **Empreendedorismo: uma “nova” noção para a (com) formação humana nos interesses do capital**, 2004. Disponível em boletimef.org/.../1962/.../BoletimEF.org_Educacao-e-empresendedorismo.pdf. Acesso em 20 de janeiro de 2015.

ESTEVES, Alex Gomes. **Economia solidária e empreendedorismo social: perspectivas de inclusão social pelo trabalho**. 2010. Monografia apresentada como pré-requisito para de conclusão de curso de Serviço Social, Pontifícia Universidade Católica. Rio de Janeiro, 2010.

FARIAS, Elaíze. **Mudanças climáticas interferem no saber indígena da Amazônia**. A Crítica. Folha Cidades, Caderno. Manaus, 21 de out. 2011.

GADOTTI, M. **Economia solidária como práxis pedagógica**. São Paulo: Editora e Livraria Instituto Paulo Freire, 2009.

MÜLLER, A.J;CARVALHO, A. de S. **Uso de produtos CERBS para o zoneamento geoambiental de Presidente Figueiredo, no Amazonas**. XII Simpósio Brasileiro de Sensoriamento Remoto. Natal: SBSR, 2009. Disponível em <http://www.obt.inpe.br/cbers/cbers_XIISBSR/63 Acesso em 20 dez 2014.

OLIVEIRA, Iana Cavalcante. **A hierarquização dos atrativos naturais de Presidente Figueiredo**.Rio de Janeiro 2012.

PINHEIRO. Sinvaline - **Dessana, a força de uma etnia**. *Disponível em* : [http:// encontrodeculturas.com.br/2010/noticiasDetalhe.php?id=345](http://encontrodeculturas.com.br/2010/noticiasDetalhe.php?id=345). Acessp e 21.07. 2014.

PESSOA, Mara Aristeu: RABINOVICI, Andréa. In NEIMAN, Zysman: RABINOVICI, Andréa. **Turismo e Meio Ambiente no Brasil**. São Paulo: Manole, 2010.

RICKLEFS. R.E, **A economia da natureza**. 5ª Ed. Rio de Janeiro. Guanabara Koogan. 2003.

RIBEIRO, Tatiane do Amaral: **Entendendo o Encontro das Águas** Disponível em: <http://www.megacurioso.com.br/fenomenos-da-natureza/45402-voce-sabe-como-acontece-o-fenomeno-do-encontro-das-aguas-em-manaus.htm>. Acesso em: 20/06.2014.

SINGER, Paul. **Introdução a Economia Solidária**. São Paulo-SP: Ed. Fundação Perceus, 2002.

APENDICE**Entrevista**

Idade: _____

Profissão: _____

Local onde mora _____

Local de origem: _____

Escolaridade: _____

1) Há quanto tempo trabalha na atividade turística: _____

2) Como era a sua vida antes de trabalhar nesta atividade?

3) Na sua ideia (percepção) o que mudou em sua vida após entrar nessa atividade?

4) Como é feita a divulgação e venda dos seus serviços turístico?

5) Quais os serviços turístico ofertado a seus clientes? Qual o mais utilizado? =

6) De que forma você atende os seus clientes ? Há envolvimento de outros profissionais?

7) Como ocorre o envolvimento destes outros profissionais? Quais São

8) Na sua opinião qual o maior benefício desta relação profissional para o Sr(a) e para os outros profissionais?

9) Na sua ideia (percepção) qual a importância do meio ambiente(natureza) bem conservado para turismo e na vida dos trabalhadores da atividade?

10) Qual o período mais favorável (economicamente) da atividade?

11) Qual a média de sua renda mensal?

12) Na sua opinião quais as dificuldades que o Senhor e os demais trabalhadores da atividade enfrentam?

ANEXO I

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Pelo presente convidamos o (a) Sr(a) para participar da Pesquisa intitulada, **“SERVIÇO TURÍSTICO INFORMAL: UMA REFLEXÃO SOBRE OS ASPECTOS AMBIENTAL, SOCIAL E ECONOMICO DESSA PRATICA NA CIDADE DE MANAUS-AM.**”, sob a responsabilidade do pesquisador ROOSEVELT MOLDES DE CASTRO, a qual pretende “Analisar aspectos da sustentabilidade presente ou não na rede informal de prestação de serviços turísticos na cidade de Manaus”.

Sua participação é voluntária e se dará por meio de entrevistas semiestruturada, formulários e fotografias em locais, momentos e horário de sua livre escolha.

Os riscos físicos previsíveis de sua participação na pesquisa serão aqueles associados aos desconfortos causados pelo tempo dedicado em atenção aos momentos das entrevistas. Quanto aos riscos psíquicos, sociais, culturais podem ocorrer constrangimentos pela exposição da imagem e de informações pessoais e por trazer à memória da entrevistada experiências ou situações vividas, uma vez que durante as entrevistas serão submetidos a um processo de estímulos recordatórios.

Para minimizar tais riscos, serão tomados os cuidados de não serem incluídas perguntas de cunho pessoal, assegurando-se o direito dos sujeitos de retirarem-se da pesquisa ou de não responderem a determinada pergunta. Além disso, assegura-se também o anonimato dos entrevistados.

Se você aceitar participar, estará contribuindo para o estudo e gerar informações sobre o tema, irá enriquecer as informações sobre o assunto, tema pouco explorado, possibilitando a melhorias nas políticas publicas.

Se depois de consentir em sua participação o Sr (a) desistir de continuar participando, tem o direito e a liberdade de retirar seu consentimento em qualquer fase da pesquisa, seja antes ou depois da coleta dos dados, independente do motivo e sem nenhum prejuízo a sua pessoa. O (a) Sr (a) não terá nenhuma despesa e também não receberá nenhuma remuneração. Os resultados da pesquisa serão analisados e publicados, mas sua identidade não será divulgada, sendo guardada em sigilo.

Para qualquer outra informação, o (a) Sr (a) poderá entrar em contato com o pesquisador no endereço: Programa de Pós-graduação em Ciências do Ambiente e Sustentabilidade na Amazônia (PPGCASA-UFAM). Telefone para contato: (92) 9312-0634, (92) 8102-6475 e-mail: rooseveltmoldes@hotmail.com, Endereço: Avenida Gen. Rodrigo Octávio, 3000 campus universitário, bloco F setor sul. Coroado, Cep: 69.077-000, Manaus – AM.

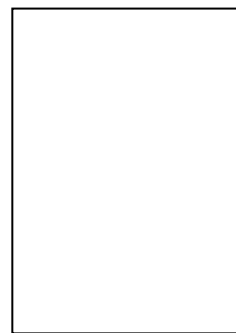
Com a prof^a Orientadora: Edilza Laray de Jesus : Programa de Pós-graduação em Ciências do Ambiente e Sustentabilidade na Amazônia (PPGCASA-UFAM). Telefone para contato: (92) 9201-0590, (92) 3878-4411, e-mail: edilzalaray@gmail.com. Mesmo endereço acima, ou poderá entrar em contato com o **Comitê de Ética em Pesquisa – CEP/UFAM**, na Rua Teresina, 495, Adrianópolis, Manaus-AM, telefone (92) 3305-5130. E-mail: cep@ufam.edu.br - cep.ufam@gmail.com.

Consentimento Pós-Informação

Eu,....., fui informado(a) sobre o que a pesquisadora quer fazer e porque precisa da minha colaboração, e entendi a explicação. Por isso, eu concordo em participar do projeto, sabendo que não vou ganhar nada e que posso sair quando quiser. Este documento é emitido em duas vias que serão ambas assinadas por mim e pelo pesquisador, ficando uma via com cada um de nós.

Data: ___/___/___

Assinatura do participante

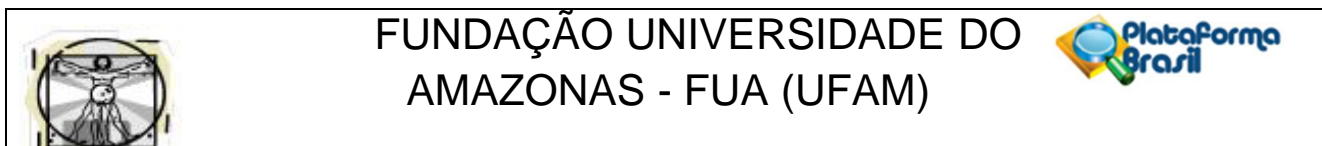


Impressão do dedo polegar

Caso não saiba assinar

Assinatura do Pesquisador Responsável

APENDICE I



**FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE DO
AMAZONAS - FUA (UFAM)**

PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: SERVIÇO TURÍSTICO INFORMAL: UMA REFLEXÃO SOBRE O ASPECTO AMBIENTAL, SOCIAL E ECONOMICO DESSA PRATICA NA CIDADE DE MANAUS-AM.

Pesquisador: ROOSEVELT MOLDES DE CASTRO

Área Temática:

Instituição Proponente: Centro de Ciências do Ambiente

Versão: 1

CAAE: 36938514.2.0000.5020

Patrocinador Principal: FUND COORD DE APERFEICOAMENTO DE PESSOAL DE NIVEL SUP

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 824.494

Data da Relatoria: 08/10/2014

O Brasil, em razão da diversidade cultural e principalmente das belezas naturais, é um país considerado com potencial turístico. Nesse contexto o país buscou traçar meios, os quais possibilitassem organizar a atividade, o que culminou na formação de um Cluster de instituições da iniciativa privada e dessa forma contribuem com a gestão pública no sentido de explorar a atividade turística dentro dos critérios definidos como legais.

Apesar dessa estrutura de gestão e organização da atividade turística na esfera federal e estadual, na cidade de Manaus é possível perceber que a prática de comercialização que deveria ser dessas instituições jurídicas (agências e operadoras) também é desenvolvida por indivíduos ou grupos de pessoas que agem em forma de Rede Informal de Prestação de Serviços Turísticos (RIPST), ou seja, sem ligação com os órgãos oficiais (Mtur e AMAZONASTUR) ou Instituições ligadas ao Cluster oficial de turismo e provavelmente sem a ligação ou preocupação direta com os planejamentos traçados para a atividade turística ao longo de toda a sua trajetória no Brasil. Tendo essa realidade e levando em consideração que a atividade turística utiliza os espaços geográficos e transforma-os em função de si, podendo trazer também muitos impactos na sustentabilidade econômica, social, ambiental e cultural de cada localidade, esta pesquisa investigará os aspectos da sustentabilidade que estão presentes ou não nesta REDE.

Endereço: Rua Teresina, 4950

Bairro: Adrianópolis

CEP: 69.057-070

UF: AM

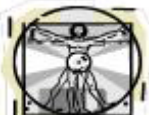
Município: MANAUS

Telefone: (92)3305-5130 **E-mail:** cep@ufam.edu.br

Fax: (92)3305-5130

Página 01

de 05



Continuação do Parecer: 824.494

informal na cidade de Manaus. Dessa forma denomina-se para efeitos de estudos o grupo de pessoas autônomas que articulam todo o processo junto o trade formados por agentes informais de turismo e estes são os principais sujeitos responsáveis pela articulação desta Rede.

Objetivo da Pesquisa:

Objetivo Primário:

Analisar aspectos da sustentabilidade social e econômica presentes ou não na rede informal de prestação de serviços turísticos na cidade de Manaus.

Objetivo Secundário:

Caracterizar o trabalho dos agentes informais de turismo e da rede envolvida com a atividade; Identificar quais as dimensões da sustentabilidade apontadas pela MTUR que estão presentes na prática dos agentes informais de turismo; Subsidiar a compreensão dos significados, dos valores e das atitudes que regem as relações dos membros dessa rede com a sustentabilidade.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Riscos:

A pesquisa não apresentará riscos e nem danos morais e/ou materiais para os informantes. O risco emocional pode ser desencadeado, talvez pelo receio de a pesquisa estar à serviço de fiscalização de órgão público. Ventila-se a possibilidade de algum dos sujeitos prestarem informações incompletas, omitindo assim detalhes de sua vivência.

Benefícios:

Produção de trabalho científico sobre aspectos informais de serviços turísticos no Amazonas que ainda não foram devidamente tratados pela academia. Para os sujeitos da pesquisa o trabalho dará subsídios para organizar, planejar e executar as atividades com conhecimento da realidade da qual fazem parte.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

Trata-se de uma dissertação de mestrado de ROOSEVELT MOLDES DE CASTRO apresentado ao Programa de Pós-Graduação em Ciências do Ambiente e Sustentabilidade na Amazônia da Universidade Federal do Amazonas. Pretende-se utilizar a pesquisa documental e a de campo, seguido as etapas: a) Conhecimento e assinatura do TCLE pelos sujeitos da pesquisa; b) Levantamento das orientações legais que subsidiam o trabalho dos guias de turismo (lixo, preservação e conservação dos rios, normas navais, respeito e ética no trato com terceiros; c) levantamento do perfil dos agentes informais que articulam a rede de serviços turísticos na cidade.

Endereço: Rua Teresina, 4950

Bairro: Adrianópolis

CEP: 69.057-070

UF: AM

Município: MANAUS

Telefone: (92)3305-5130 **E-mail:** cep@ufam.edu.br

Fax: (92)3305-5130

Página 02 de 05



Continuação do Parecer: 824.494

de Manaus c) mapeamento da área de abrangência dos serviços turísticos e produção cartográfica.

Os instrumentos desta pesquisa são: entrevista semiestruturada e diário de campo. Serão realizadas

entrevistas mantendo-se atento a desvios relacionados à autenticidade do relato. A utilização do método fenomenológico na pesquisa contribuirá para que possa ser identificado junto aos sujeitos que compõe a rede informal aspectos da vivência de seu trabalho e suas relações com a atividade turística, bem como, os significados e os valores que regem sua prática dentro do contexto da sustentabilidade.

A análise dos dados levará em conta as descrições, os discursos, incluindo mensagens explícitas e implícitas, verbais e não verbais, alternativas e contraditórias. Sendo pesquisa fenomenológica,

apenas a categoria de sustentabilidade considerando os aspectos social e econômico serão considerados como invariantes. Estudiosos da fenomenologia como DARTIGUES (1973), GIORGI (1978), e MARTINS e BICUDO (2005), sugerem que a análise de descrição pode ser feita em quatro momentos: 01. O pesquisador lê a descrição inteira, do início ao fim, com vistas a ter um sentido do todo. Familiariza-se, então com o texto que descreve a experiência vivida. Procura colocar-se no lugar do sujeito, de forma a não ser um espectador, mas alguém que procura chegar aos significados atribuídos pelo sujeito da mesma forma como ele os atribuiu. Esta “operação” é imperiosa na modalidade fenomenológica. 02. O pesquisador lê a descrição novamente, agora mais lentamente, identificando unidades de significado. Não há diferenças específicas nessa identificação de unidades de significado, por exemplo, um parágrafo, etc. As condições sob as quais o estudo se desenvolve, o tipo de conhecimento que se busca, os antecedentes e os acontecimentos reais da pesquisa, assim como o envolvimento do pesquisador são todos fatores importantes para justificar porque se seguiu um ou outro caminho.

03. Após obter unidades de significados, o pesquisador percorre todas as unidades identificadas e expressa o significado contido nelas. Isso é particularmente verdadeiro para as unidades mais reveladoras do fenômeno considerado. A questão é, pois, encontrar maneiras de poder detectar informações singulares, mas relevantes e poder distingui-las de outras também singulares, mas irrelevantes. 04. Finalmente, o pesquisador sintetiza as unidades de significado para chegar à estrutura do fenômeno e à sua essência. Nessa síntese, o pesquisador integra os “insights” contidos nas unidades de significado transformadas em uma descrição consistente da estrutura do fenômeno.

Endereço: Rua Teresina, 4950

Bairro: Adrianópolis

CEP: 69.057-070

UF: AM

Município: MANAUS

Telefone: (92)3305-5130 **E-mail:** cep@ufam.edu.br

Fax: (92)3305-5130

Página 03 de 05



FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE DO AMAZONAS - FUA (UFAM)



Continuação do Parecer: 824.494

Público Alvo:

4 agentes informais de turismo do município de Manaus. Local de aplicação da pesquisa de campo: Porto Central de Manaus.

Critério de Inclusão:

Pessoas maiores de 18 anos de idade, que desenvolvam atividade como agentes informais de turismo no com experiência entre 5 e 15 anos no ramo e que façam desse trabalho seu único

meio de sobrevivência para seu sustento e de sua família. Pessoas que tomem conhecimento do TCLE e assinem o documento para participar voluntariamente da pesquisa como sujeito.

Critério de Exclusão:

Pessoas menores de 18 anos de idade, que não desenvolvam atividade como agentes informais de turismo em Manaus e, desenvolvendo esta, possuam experiência inferior a 5 anos no ramo. Pessoas que façam desse trabalho apenas um adicional na economia familiar. Pessoas que desconheçam o TCLE e/ou conhecendo, se recusem a assinar tal documento.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

- 1- Folha de rosto - Adequada , assinada pelo coordenador do Programa;
- 2- TCLE – adequado;
- 3- Instrumento de Coleta de dados – foi apresentado o roteiro de entrevista;
- 4- Critérios de inclusão e exclusão - apresentados, adequados;
- 5- Riscos e benefícios – adequados;
- 6- Cronograma – adequado - prevê pesquisa de campo para 3/11 a 21/11/2014;
- 7- Orçamento – adequado.

Não há recomendações a fazer.

Recomendações:

O protocolo de pesquisa atende as exigências da Resolução CNS 466/2012.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

Aprovado

Situação do Parecer:

Não

Necessita Apreciação da CONEP:

Considerações Finais a critério do CEP:

Endereço: Rua Teresina, 4950

Bairro: Adrianópolis

UF: AM

Telefone: (92)3305-5130 **E-mail:** cep@ufam.edu.br

CEP: 69.057-070

Município: MANAUS

Fax: (92)3305-5130



MANAUS, 08 de Outubro de 2014.

Assinado por:

Eliana Maria Pereira da Fonseca

(Coordenador)

Endereço: Rua Teresina, 4950

Bairro: Adrianópolis

CEP: 69.057-070

UF: AM

Município: MANAUS

Telefone: (92)3305-5130 **E-mail:** cep@ufam.edu.br

Fax: (92)3305-5130