

**UNIVERSIDADE DO ESTADO DO AMAZONAS
ESCOLA SUPERIOR DE ARTES E TURISMO
CURSO DE TURISMO**

**CADASTUR: OBRIGATORIEDADE, CUMPRIMENTO DA LEGISLAÇÃO E
IMPORTÂNCIA PARA O TRADE TURÍSTICO NO ESTADO DO AMAZONAS**

**MANAUS
2021**

VALÉRIA MENDES FERREIRA

**CADASTUR: OBRIGATORIEDADE, CUMPRIMENTO DA LEGISLAÇÃO E
IMPORTÂNCIA PARA O TRADE TURÍSTICO NO ESTADO DO AMAZONAS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito para a obtenção do título de bacharel em turismo do Curso de Turismo da Escola Superior de Artes e Turismo (ESAT) da Universidade do Estado do Amazonas (UEA).

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

MANAUS

2021

Ficha Catalográfica

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

V163 Ferreira, Valéria
 Cadastur : obrigatoriedade, cumprimento da legislação
 e importância para o trade turístico no estado do Amazonas /
 Valéria Ferreira. Manaus : [s.n], 2021.
 61 f.: color.; 29 cm.

 TCC - Graduação em Turismo - Bacharelado -
 Universidade do Estado do Amazonas, Manaus, 2021.
 Inclui bibliografia
 Orientador: Cristiane Barroncas Maciel Costa Novo

 1. alojamento de floresta. 2. cadastur. 3. Amazonas.
 4. ordenamento. 5. turismo. I. Cristiane Barroncas
 Maciel Costa Novo (Orient.). II. Universidade do Estado
 do Amazonas. III. Cadastur

Elaborado por Jeane Macelino Galves - CRB-11/463

VALÉRIA MENDES FERREIRA

**CADASTUR: OBRIGATORIEDADE, CUMPRIMENTO DA LEGISLAÇÃO E
IMPORTÂNCIA PARA O TRADE TURÍSTICO NO ESTADO DO AMAZONAS**

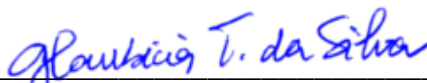
Este Trabalho de Conclusão de Curso foi julgado adequado para obtenção do Grau de Bacharel em Turismo da Escola Superior de Artes e Turismo da Universidade do Estado do Amazonas (UEA) e aprovado, em sua forma final, pela Banca Examinadora.

Aprovado em: 22/12/2021

Nota Final = 9,3

BANCA EXAMINADORA

Profª. Cristiane Barroncas Maciel Costa Novo, Dra. (orientadora)
(Universidade do Estado do Amazonas (UEA))



Profª. Glaubécia Teixeira da Silva, Dra.
Universidade do Estado do Amazonas (UEA)



Profº. Ricardo Jorge da Cunha Costa, Dr.
Universidade Federal do Amazonas (UFAM)

Aos meus pais, José Carlos da Silva Ferreira e Vanusa Mendes da Costa por nunca terem medido esforços para me proporcionarem sempre o melhor. Em especial, minha mãe pelos cuidados e apoio.

À minha querida tia Shirley Mary Libório de Freitas, que nos deixou há pouco tempo, mas continua sendo fonte de inspiração de força e generosidade para muitas pessoas.

AGRADECIMENTOS

Gratidão à Deus por ter me conduzido por esse caminho e permitido que eu tivesse saúde e determinação para concluir este estudo.

Aos meus pais por toda a dedicação que sempre tiveram comigo e por me incentivarem a conquistar meus objetivos.

Meus sinceros agradecimentos a minha orientadora Prof.^a Dra Cristiane Barroncas Maciel Costa Novo que conduziu o trabalho com paciência e disposição, sempre acessível ao compartilhar todo o seu vasto conhecimento e a todos os docentes que cruzaram meu caminho ao longo da graduação.

Agradeço imensamente a Professora Dra. Glaubécia Teixeira da Silva pelas contribuições feitas ao Trabalho de Conclusão de Curso I.

Agradeço todos os profissionais vinculados ao turismo do nosso estado que proporcionaram a minha aproximação com este importante tema e execução do projeto.

Agradeço à Empresa Estadual de Turismo do Amazonas pelo fornecimento de dados e materiais que foram fundamentais para o desenvolvimento da pesquisa, o que possibilitou a realização deste trabalho.

Agradeço aos meus colegas de turma, por compartilharem comigo tantos momentos de descobertas e aprendizado que me permitiram crescer não somente como profissional, mas também como pessoa.

Agradeço ao meu primo e professor Paulo Costa que é um exemplo de educador por compartilhar seus conhecimentos que foram essenciais para meu processo de formação.

Agradeço as minhas avós pela cumplicidade e pelo apoio em todos os momentos importantes da minha vida.

Agradeço aos servidores da Escola de Educação Básica e Profissional Fundação Bradesco, pelos ensinamentos que me permitiram apresentar um melhor desempenho no meu processo de formação profissional.

Agradeço a todos que contribuíram de diferentes formas para o desenvolvimento deste trabalho de pesquisa, enriquecendo o meu processo de aprendizado.

“Você pode sonhar, criar, desenhar e construir o lugar mais maravilhoso do mundo. Mas é necessário ter pessoas para transformar seu sonho em realidade”.

Walt Disney

RESUMO

O turismo foi um dos setores mais impactados durante a pandemia e é preciso planejamento para a retomada de suas atividades. Desta forma, é importante o uso das ferramentas de auxílio para o ordenamento das atividades turísticas bem como para o restabelecimento do trade turístico amazonense. Dentro desse setor, os alojamentos de florestas encontram-se cada vez mais crescentes no Amazonas e para que as atividades que envolvem esse tipo de hospedagem sejam ofertadas com um serviço de qualidade, regulamentados pela lei, é necessário ter mais envolvimento entre o setor público, a iniciativa privada e todos os atores do turismo. Como forma de analisar os serviços ofertados no estado do Amazonas, procura-se ter como indicador referência o Cadastro de Prestadores de Serviços Turísticos (Cadastur). A ferramenta tem sido observada como instrumento norteador para o turismo, gerando maior visibilidade e fomento para a atividade turística. O cadastro torna-se importante para o turista pois serve como fonte de consulta, possibilitando que o mesmo tenha acesso aos serviços e atividades desenvolvidas. Desta forma o objetivo geral desta pesquisa foi analisar a atual situação dos prestadores de serviços turísticos no estado do Amazonas, especificamente os alojamentos de florestas, no que tange ao cadastramento junto ao Ministério do Turismo (MTur) e quanto aos objetivos específicos foram: discutir a importância do planejamento turístico e suas ferramentas de auxílio; identificar e caracterizar os prestadores de serviço com Cadastur no Amazonas (alojamento de floresta); entender de que forma ou como o Cadastur pode influenciar nos negócios turísticos e auxiliar os prestadores de serviços durante a pandemia. No aspecto metodológico o estudo se caracterizou como estudo de caso, com abordagem qualitativa e quantitativa e os objetivos metodológicos foram descritivos e exploratórios. Por fim, quanto aos resultados da pesquisa verificou-se que os empreendedores estão insatisfeitos com a mão de obra disponível no estado para o setor, além disso nota-se que o Amazonas precisa trabalhar mais em suas ações de promoção do destino, tornando seus produtos conhecidos no âmbito nacional e internacional.

Palavras-chave: Cadastur. Alojamento de floresta. Amazonas. Ordenamento.

ABSTRACT

Tourism was one of the sectors that had the greatest impact during the pandemic and planning now needs to be done to resume its activities. Thus, it is important to use aid tools for the planning of tourist activities as well as for the development of the Amazon tourism trade. Forest accommodation is increasingly growing in the Amazon tourism market and for activities involving this type of accommodation to be offered with a quality service, regulated by law, it is necessary to have greater involvement between the public sector, the private initiative and all tourism actors. As a way of analyzing the services offered in the state of Amazonas, the reference indicator is the Register of Tourist Service Providers (Cadastur). The tool has been seen as a guiding instrument for tourism, generating greater visibility and promotion of tourist activity. The register becomes important for the tourist as it serves as a source of consultation, allowing them to have access to the services and activities developed, thus the general objective of this research was to analyze the current situation of tourist service providers in the state of Amazonas, specifically the forest accommodation, with regard to registration with the Ministry of Tourism and regarding the specific objectives were: to discuss the importance of tourism planning and its support tools; identify and characterize service providers with Cadastur in Amazonas (forest accommodation); understand how or how Cadastur can influence tourism business and help service providers during the pandemic. In the methodological aspect, the approach is qualitative and quantitative and the methodological objectives are descriptive and exploratory. Finally, as for the survey results, it appears that entrepreneurs are dissatisfied with the labor available in the state for the sector, in addition it is noted that Amazonas needs to work more in its actions to promote the destination, making its products known nationally and internationally.

Keywords: Cadatur. Forest accommodation. Amazons. Ordering.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Nuvem de palavras obtida a partir das avaliações dos turistas sobre o turismo no Amazonas.....	32
Figura 2	Anavilhanas Jungle Lodge no município de Novo Airão (AM).	38
Figura 3	Um dos tipos de transporte utilizados para chegar no Anavilhanas Jungle Lodge.	39

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Situação dos cadastros no Sistema Cadastur no estado do Amazonas em 2021.	34
Gráfico 2 Cadastros regulares no Sistema Cadastur no estado do Amazonas em 2021.	35
Gráfico 3 Comparativo da taxa de ocupação por tipo de serviço nos anos de 2019 e 2020.	41
Gráfico 4 Benefícios do Cadastur que os empreendedores tinham conhecimento antes de se cadastrarem.	48
Gráfico 5 Benefícios do Cadastur que os empreendedores foram contemplados .	48
Gráfico 6 Fatores que atrapalham a prestação de serviços e o desenvolvimento dos alojamentos de floresta.	51
Gráfico 7 Apoio do Cadastur via órgão oficial de turismo do Amazonas ao empresariado local em decorrência da pandemia de Covid 19.....	52

LISTA DE QUADROS

Quadro 1	Glossário do Turismo segundo o MTur.....	22
Quadro 2	Marcos legais do turismo brasileiro.	27
Quadro 3	Ranking das sugestões mais citadas pelos empreendedores.	49

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AMAZONASTUR	Empresa Estadual de Turismo do Amazonas
ANSEEDITUR	Associação Nacional dos Secretários e Dirigentes Municipais
CADASTUR	Cadastro de Prestadores de Serviços Turísticos
CNT	Confederação Nacional de Turismo
EMBRATUR	Instituto Brasileiro de Turismo
FORNATUR	Fórum Nacional dos Secretários e Dirigentes Estaduais de Turismo
FUNGETUR	Fundo Geral de Turismo
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
MTUR	Ministério do Turismo
OMT	Organização Mundial do Turismo

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	15
1. O PLANEJAMENTO TURÍSTICO E AS FERRAMENTAS DE AUXÍLIO	19
1.1 TURISMO: PLANEJAMENTO E ORDENAMENTO	20
1.2 POLÍTICA PÚBLICA DO TURISMO	26
2. CARACTERIZAÇÃO DO CADASTUR NO AMAZONAS (ALOJAMENTO DE FLORESTA)	29
2.1 BREVE CONTEXTO DO TURISMO NO AMAZONAS	29
2.2 CARACTERIZANDO O CADASTUR.....	33
2.3 OS ALOJAMENTOS DE FLORESTA NO AMAZONAS	37
3. CADASTUR: VANTAGENS E DESAFIOS DURANTE A PANDEMIA	43
3.1 CADASTUR E AS VANTAGENS PARA OS EMPREENDEDORES	43
3.2 OBJETIVOS DO CADASTUR E SUA IMPORTÂNCIA PARA OS DIVERSOS SETORES DO TURISMO	45
3.3 CUMPRIMENTO DA LEGISLAÇÃO.....	47
3.4 OS ALOJAMENTOS DE FLORESTAS	50
CONCLUSÃO	54
REFERÊNCIAS	57
APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO EM AMBIENTE VIRTUAL	59

INTRODUÇÃO

O turismo é uma das possibilidades de desenvolvimento para grande parte dos municípios do Brasil e do estado do Amazonas. A depender da forma de sua organização ele pode contribuir com avanços econômicos (uma das facetas que mais se destaca), melhorar o padrão de vida das comunidades locais, além de proporcionar o desenvolvimento social, gerando empregos e aumentando as opções de fontes de renda dos municípios.

O setor emprega diretamente algo em torno de 3 milhões de pessoas nas áreas de hotelaria, companhias aéreas, agências de viagens, restaurantes e lazer. A expectativa é que, em 2023, o setor seja responsável por 10,6 milhões de empregos diretos e indiretos, o que representará 9,5% do total de empregos (MTur, 2013). De acordo com a pesquisa realizada pela Confederação Nacional do Turismo (CNT) em 2019, Serviço e Turismo, o setor tem uma porcentagem maior de trabalhadores com idade entre 18 e 24 anos (17,4%), em comparação com a média do mercado de trabalho (16,2%). O turismo é intensivo em mão de obra e absorve trabalhadores com diferentes níveis educacionais.¹

Na leitura de Castelli (2001), o turismo pressupõe movimento e coloca o indivíduo em contato com outras civilizações, culturas, costumes, mentalidades e valores. Engloba a infraestrutura, os recursos naturais, culturais, artísticos, históricos, os meios de hospedagem e os serviços complementares. É movimento, evasão, abandono do cotidiano, divertimento, desenvolvimento e descanso.

O turismo não é um setor fácil de ser promovido, nem gerenciado. A implantação e promoção do turismo requer planejamento, análise de mercado, análise dos serviços oferecidos, aceitação dos turistas e, principalmente, é de suma importância envolver a comunidade receptora no planejamento da atividade turística, para que esta possa contribuir com a minimização dos impactos socioculturais. Sem o cumprimento desses fatores, o turismo pode causar mais danos do que benefícios.

O envolvimento das comunidades receptoras na etapa de planejamento dos locais de destino deve ser considerado desde o princípio, até a implementação e a operacionalização das ações da atividade turística. É importante orientar os turistas

¹ Disponível em: <https://sebraers.com.br/turismo/o-perfil-da-mao-de-obra-do-turismo/>. Acesso em: 22 fev. 2021.

para uma conduta adequada, com relação aos atrativos naturais e culturais e, em especial, com relação ao seu comportamento junto às comunidades locais. Os turistas necessitam de orientações a respeito das atividades que possam vir a realizar, principalmente se esta envolver a natureza.

O Amazonas é um estado com grande diversidade de praias fluviais, natureza representada pela diversidade de sua fauna e flora, patrimônios históricos e com várias oportunidades turísticas. O estado também se destaca pela oferta de hospedagem em seus alojamentos de floresta, parte deles de reconhecimento em âmbito internacional. Esta pesquisa tem como foco avaliar as oportunidades geradas pela ferramenta Cadastro de Prestadores de Serviços Turísticos (Cadastur) para o ordenamento da atividade turística. Quanto ao objetivo geral estabelecido foi verificar a atual situação dos prestadores de serviços turísticos no estado do Amazonas, especificamente do segmento alojamentos de florestas, no que tange ao cadastramento junto ao Ministério do Turismo (MTur). E no que diz respeito aos objetivos específicos foram: discutir a importância do planejamento turístico e suas ferramentas de auxílio; identificar e caracterizar os prestadores de serviço com Cadastur no Amazonas (alojamento de floresta); entender de que forma ou como o Cadastur pode influenciar nos negócios turísticos e auxiliar os prestadores de serviços durante a pandemia.

Para a região que detém em sua maior parte territorial a maior floresta tropical do mundo, o ordenamento da atividade turística é de suma importância, considerando a necessidade de encontrar formas de desenvolvimento inovadores que sejam capazes de preservar o meio (reservas naturais) ao mesmo tempo gerar renda. O turismo de natureza no estado do Amazonas, considerando os produtos formados são fonte de inspiração para que o *trade* turístico, os operadores e os prestadores de serviços possam promover uma retomada responsável do turismo na região. É o momento do *trade* turístico aproveitar a mudança da escolha de destinos por parte dos turistas em decorrência da pandemia de Covid-19.

Atualmente, os turistas passaram a preferir lugares que praticam o turismo de natureza, o ecoturismo, turismo de base comunitária ou lugares mais isolados como os alojamentos de florestas. Em virtude da necessidade de adaptação ao período de pandemia, os visitantes passaram a se interessar mais por atividades ao ar livre, próximo a natureza e distantes de locais aglomerados.

Os prestadores de serviços junto aos operadores turísticos são elementos fundamentais para o desenvolvimento do turismo no estado do Amazonas, atuando de forma coerente, ordenada e seguindo a legislação em vigor. Os serviços turísticos e o poder público devem se aliar para o fomento da atividade turística, trazendo avanços para o turismo na região, e o Cadastur pode ser um instrumento a ser utilizado, sendo o objeto de estudo desta pesquisa.

Embora o turismo dependa também do setor público, ele precisa de investimentos do setor privado no oferecimento de serviços, por exemplo, transportadoras turísticas, meios de hospedagem, guias de turismo capacitados, agências e operadoras de turismo formalizadas, organizadoras de eventos e serviços complementares. É importante ressaltar que os serviços básicos, ficam a cargo da esfera pública, como abastecimento de água e energia elétrica, além do saneamento básico e a infraestrutura das cidades.

A Amazônia concentra mais da metade das florestas tropicais do planeta. Manaus, que é a capital do Amazonas, traz a chance de o turista ver de perto e encantar-se com a espetacular biodiversidade de um dos maiores patrimônios naturais do Brasil. Por ser tão ampla, diversa e de nem sempre fácil acesso, é imprescindível que o visitante contrate serviços especializados. Todavia, é importante que todos os serviços oferecidos no estado do Amazonas atendam aos padrões de qualidade e estejam cadastrados no Cadastur, e que por meio dele, o turista possa ter ciência dos serviços oferecidos no destino e, assim, possa adquirir pacotes turísticos com segurança. A partir do estudo realizado procura-se responder ao seguinte problema: os prestadores de serviços turísticos do Estado do Amazonas estão correspondendo à obrigatoriedade estabelecida pela legislação, quanto ao cadastramento no Ministério do Turismo (MTur)? O Cadastur está auxiliando os prestadores no enfrentamento da crise causada pela Covid-19?

O interesse por esta temática originou-se da situação do cenário atual, no qual a pandemia tem apresentado aspectos que levam o mundo todo à ação e à reflexão também. Tendo em vista que a atividade turística foi uma das áreas mais atingidas pela pandemia de Covid-19, a pesquisa pretende mostrar como o Cadastur auxiliou os prestadores de serviços cadastrados na plataforma e como estes prestadores se comportam frente às obrigatoriedades e cumprimentos das leis do setor.

Como hipóteses de pesquisa acredita-se que os prestadores de serviços desconhecem os benefícios do Cadastur e têm receios por seus empreendimentos

não estarem regularizados ou com o cadastro atualizado, além de não possuírem conhecimento sobre o acesso gratuito ao Cadastur.

O método de pesquisa escolhido para a realização da presente pesquisa foi o estudo de caso, pois ele possibilita ao pesquisador organizar, coletar, apresentar e analisar os dados, preservando o caráter único do objeto em estudo. Ademais, permite a aproximação entre o contexto e o fenômeno estudado (YIN, 2015).

Além do estudo de caso, utilizou-se a pesquisa bibliográfica e a pesquisa documental que consistiu na etapa inicial deste trabalho, com o objetivo de reunir as informações e dados disponíveis que serviram de base para relacionar a teoria com o objeto de pesquisa e, com isso, permitir a construção das análises, pois “a análise documental favorece a observação do processo de maturação ou de evolução de indivíduos, grupos, conceitos, conhecimentos, comportamentos, mentalidades, práticas, entre outros” (CELLARD, 2008, p.15). Esse material foi coletado em livros, artigos científicos, dissertações e teses.

Como instrumento de coleta de dados foi disponibilizado questionário em ambiente virtual para os sujeitos da pesquisa, empresários de alojamentos de floresta². As perguntas formuladas para o questionário (Apêndice A) foram elaboradas após árdua e profunda pesquisa acerca da ferramenta Cadastur e sua legislação. O link do questionário foi enviado para os 70 alojamentos de floresta existentes em todo o estado, segundo o banco de dados da Empresa Estadual de Turismo do Amazonas (Amazonastur). Porém dos 70, 55 alojamentos estão com cadastros regulares e 15 estão com cadastros vencidos no Cadastur. Foram obtidas 21 respostas (36,36%) dos empreendimentos regulares.

No primeiro capítulo serão abordados o planejamento turístico e as ferramentas de auxílio, bem como a importância das políticas públicas para o êxito do planejamento. No segundo capítulo será feita a caracterização do Cadastur no Amazonas no que se refere aos alojamentos de floresta. E no terceiro capítulo as vantagens do Cadastur e o cumprimento da legislação, além de outros resultados advindos do questionário aplicado, como a caracterização dos prestadores de serviços amazonenses. Por fim a conclusão da pesquisa e as referências que foram de suma importância para as análises.

² Meio de Hospedagem localizado em área de floresta, geralmente próximo a rios, distante da área urbana, com vivência em meio à natureza.

1. O PLANEJAMENTO TURÍSTICO E AS FERRAMENTAS DE AUXÍLIO

O turismo possui uma diversidade de conceitos que foram elaborados e se tornaram cada vez mais abrangentes na medida em que foram realizados estudos a respeito da atividade turística, porém, uma das definições mais utilizadas é a proposta pela Organização Mundial do Turismo (OMT). A OMT, em 1994, formulou um conceito de turismo que passou a ser referência para a elaboração das estatísticas internacionais. “O turismo compreende as atividades que realizam as pessoas durante suas viagens e estadas em lugares diferentes ao seu entorno habitual, por um período consecutivo inferior a um ano, com finalidade de lazer, negócios ou outras” (OMT, 2001, p. 38).³

O conceito de turismo pode ser estudado a partir de diferentes perspectivas. Para Mathienson e Wall (1990, p. 43) o 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 que são criadas para satisfazer as necessidades dos turistas”. Conforme destacam os autores, existe uma importante perspectiva da oferta ao mencionarem as facilidades criadas para a realização da atividade turística e, além disso, existe a importância de satisfazer as necessidades dos turistas que serão também os clientes.

Comumente o turismo é referenciado como um meio da promoção do desenvolvimento de uma região. Pesquisas evidenciam o turismo como grande provedor e, além disso um setor que movimenta o comércio e serviços ligados a ele.

Segundo o Ministério do Turismo:

A expectativa é de que, em alguns destinos, o turismo passe a posicionar-se como atividade de maior importância na formação do Produto Interno Bruto (PIB), o que significa sustentabilidade da economia e, sobretudo, garantia de empregos, ocupações, renda, diminuição das desigualdades e da pobreza. Para que se mantenha como fonte geradora das riquezas do lugar, o turismo tem que ser planejado, com capacidade de organização e de gestão. (BRASIL, 2009, p.07).

Nota-se que o turismo é um setor que só tende a crescer e que grandes expectativas estão sendo geradas, mas para que essa atividade econômica e social

³ Disponível em: http://redeetec.mec.gov.br/images/stories/pdf/eixo_hosp_lazer/061112_fund_de_tur_e_hosp.pdf. Acesso em: 20 maio 2021.

possa acontecer, o planejamento turístico é essencial e ele pode fazer uso de ferramentas que o auxiliem na sua implementação. A seguir estão os tópicos que discutiremos neste capítulo.

1.1 TURISMO: PLANEJAMENTO E ORDENAMENTO

O turismo abrange um leque de atividades de diversos segmentos que exigem o estabelecimento de estratégias para sua consolidação e melhorias contínuas. Cabe a cada destino oferecer os seus mais ricos atrativos turísticos, com bons serviços e equipamentos de qualidade. O transporte, as acomodações e os roteiros fazem parte da cadeia do turismo e devem estar alinhados.

Segundo o Ministério do Turismo:

Turismo é uma atividade de ponta nas sociedades atuais, envolve deleite/encanto e satisfação pessoal. Insere-se nas sociedades democráticas, complexas e pluralistas, demandando ética, desenvolvimento sustentável, respeito à diversidade e aos problemas ambientais e sociais. É uma atividade cada vez mais sofisticada e profissionalizada, exigindo familiarização com novas tecnologias de informática e telecomunicações, domínio de línguas estrangeiras, cultura geral sólida, conhecimentos específicos da área e consciência da necessidade de eficiência nas operações e alta qualidade nos serviços prestados. Turismo articula-se com lazer, entretenimento, gastronomia, eventos, cultura, esportes, hospitalidade e meio ambiente (BRASIL, 2009, p 51).

O turismo se fortalece ao passo que os integrantes que fazem parte da cadeia produtiva do se propõem a aprimorar seus ofícios e suas funções. Este setor necessita de um olhar profundo e delicado, requer atenção e constante aperfeiçoamento na realização de suas respectivas atividades.

O MTur por meio do Programa “Formação de Gestores de Políticas Públicas” descreve o turismo como sendo uma atividade econômica da iniciativa privada, mas que o poder público detém papel fundamental na definição de políticas e ações, na organização e articulação entre todos os segmentos envolvidos, e na garantia de recursos para infraestrutura, promoção e qualificação (BRASIL, 2009).

De maneira complementar o Programa de Regionalização do Turismo (2007) que o mercado turístico pode ser entendido como “o encontro e a relação entre a oferta de produtos e serviços turísticos e a demanda, individual ou coletiva, interessada e motivada pelo consumo e uso destes produtos e serviços”.

A atividade turística, assim como todas as outras atividades, precisa de ordem e zelo, buscando a satisfação de seus clientes e atento as suas respectivas demandas.

O turismo é um fenômeno com muitos aspectos positivos. No plano cultural, o turismo contribui para preservação do patrimônio histórico, artístico e cultural; Gera uma atividade socioeconômica sobre o mercado receptor e cria-se empregos; Facilita os laços de comunicação e entendimento entre os povos e sociedades que produzem problemas raciais ou de xenofobia; No âmbito social, possui grande capacidade de geração de emprego e novos postos de trabalho; Pode permitir a comunicação e a paz com os mercados emissores⁴.

Na visão de Arendt (2000, p. 86),

o dinheiro gerado na atividade turística multiplica-se pela economia, possibilitando o aumento da urbanização; incremento de indústrias ligadas à atividade turística (alimentos, transportes, etc.); geração de emprego no setor de serviços turísticos; aumento dos investimentos e conseqüente geração de emprego no setor da construção civil; aumento da demanda por produtos locais (artesanatos, etc.); incrementa a entrada de divisas no país receptor; permite aumentar a arrecadação de impostos e taxas.

Todavia se não organizado da forma correta, o turismo como qualquer outra atividade também pode trazer aspectos negativos, por isso a responsabilidade dessa atividade deve ser dividida entre governos (federal, estadual ou municipal), sociedade organizada como um todo, empresários, profissionais, organizações não-governamentais, sindicatos e comunidades organizadas, estes devem se comprometer com os resultados positivos da atividade turística.

Barreto (1998) e Cruz (2001) são categóricas ao afirmarem que o receptivo necessita de um mínimo de instalações que oportunizem o desenvolvimento de unidades turísticas, como, por exemplo, sistemas de deslocamento, hospedagem, infraestrutura básica, serviços de apoio e restauração em consonância com as necessidades da comunidade em que o turismo se desenvolve.

É necessário que exista uma infraestrutura turística, pois é ela que apoia o desenvolvimento do turismo. Essa estrutura impulsiona cada vez mais o deslocamento e permanência do turista no destino turístico. Assim, conhecer os

⁴ Disponível em: https://www.ucs.br/ucs/eventos/seminarios_semintur/semin_tur_7/arquivos/02/06_Dall_Agnol.pdf. Acesso em: 02 abr. 2021.

elementos e mecanismos de investimentos é extremamente necessário para qualquer gestor que planeja e busca o desenvolvimento das potencialidades turísticas de sua região. A infraestrutura impacta diretamente a experiência de viagem. Ou seja, o êxito da atividade depende também da infraestrutura da localidade.

Segundo o glossário do Ministério do Turismo, infraestrutura turística é o conjunto de obras e de instalações de estrutura física e de serviços urbanos básicos que dão suporte ao desenvolvimento da atividade turística em determinada área. São exemplos de Infraestrutura Turística: sistema de transportes e de comunicações, hotéis, locadoras, posto de informações, bares e restaurantes, entretenimento.⁵

Podemos considerar que grande parte da infraestrutura turística de um destino, especialmente, meios de hospedagens, locadoras de veículos e restaurantes devem estar inseridos no Cadastur. Por meio desta ferramenta pode-se ter controle das localidades e de como estão seus serviços turísticos. O quadro 1 traz o glossário do Ministério do Turismo com as seguintes definições para as nomenclaturas citadas:

Quadro 1 - Glossário do Turismo segundo o MTur.

INFRA-ESTRUTURA BÁSICA	É o conjunto de obras de instalações de estrutura física de base que criam condições para o desenvolvimento de uma unidade turística, tais como sistema de transportes, comunicações e serviços urbanos (redes de abastecimento de água, luz, esgoto, limpeza pública).
INFRA-ESTRUTURA URBANA	É o sistema formado pelas redes de instalações para atender às funções urbanas de circulação (sistema viário), comunicação (sistema de comunicação), suprimento de energia (sistema energético) e saneamento básico (sistema de saneamento). a) Sistema Viário Urbano: Conjunto das vias de circulação intra-urbana; b) Sistema Viário Urbano-Regional: Conjunto das vias de circulação interurbana: rodovias, ferrovias, hidrovias, aerovias; c) Sistema de Comunicação: Conjunto formado pela rede de telefonia e de sinais televisivos; d) Sistema Energético: Conjunto formado pelas redes de energia predominantemente utilizadas na cidade: eletricidade e gás; e) Sistema de Saneamento: Conjunto formado pelas redes de abastecimento de água potável, de esgotamento sanitário (ou efluentes líquidos domésticos), de drenagem de águas pluviais e de monitoramento de resíduos (coleta, tratamento e disposição final do lixo).
ACESSO	São as vias de acesso que permitem o deslocamento do turista até o lugar: transporte aéreo, terrestre, marítimo ou fluvial (EMBRATUR, s.d.).
EQUIPAMENTOS E SERVIÇOS TURÍSTICOS	Representam o conjunto de edificações, de instalações e de serviços indispensáveis ao desenvolvimento da atividade turística. Compreendem os meios de hospedagem, os serviços de alimentação, o entretenimento e diversão, o agenciamento, os transportes, a locação de veículos, os eventos, os guias, a informação e outros serviços turísticos.

Fonte: Ministério do Turismo. Dados e fatos, (2021).

⁵ Disponível em: <http://dadosefatos.turismo.gov.br/gloss%C3%A1rio-do-turismo/890-i.html>. Acesso em: 20 maio 2021.

As ações que regem o turismo devem estar em conformidade com as políticas estabelecidas para o ordenamento da atividade turística. De acordo o Art. 1º da Lei nº11.771/08 de 17 de setembro de 2008, que estabelece normas sobre a Política Nacional de Turismo, e por meio desta são definidas as atribuições do Governo Federal no planejamento, desenvolvimento e estímulo à atividade turística, além de disciplina na prestação de serviços turísticos, o cadastro, a classificação e a fiscalização dos prestadores de serviços turísticos (Brasil, 2008).

Neste sentido, em reconhecimento a importância da infraestrutura turística para os destinos, consta entre as ações do MTur, de acordo com o Plano Nacional de Turismo (2018 – 2022): “Melhorar a infraestrutura turística - Apoio aos investimentos de infraestrutura turística para permitir a expansão da atividade e a melhoria da qualidade do produto para o turista nas diversas regiões do país. Finalidade: desenvolver o turismo nas regiões onde exista oferta e demanda, provendo os destinos de infraestrutura turística adequada para a expansão da atividade e melhoria dos produtos e serviços ofertados”. (BRASIL, 2013, p.85)⁶

O Ministério do Turismo por meio do “Programa de Qualificação a Distância para o Desenvolvimento do Turismo” e de seus dos membros representantes do Sistema do Turismo (aqueles que estão à frente como: gestores, atuantes do setor) são orientados a definir critérios que permitam caracterizar as atividades turísticas e dar conformidade à terminologia, promover inventário de oferta e estudo de demanda turística, pesquisar dados de empregabilidade (gerados pelo turismo), regulamentar ocupações e atividades, articular com entidades do turismo, propor tombamento de patrimônio e criação de Unidades de Conservação de interesse turístico, implantar sinalização turística, dentre outras atribuições.

A dimensão política do turismo é expressa pela intervenção e integração do Estado nos níveis federal, estadual e municipal. O Estado atua como agente indutor do turismo sustentável e como mediador de conflitos de interesses dos *stakeholders*⁷, elaborando e implementando políticas públicas. O advento da regulamentação da atividade turística veio do reconhecimento do turismo como crescente atividade econômica e indutor de impactos socioambientais positivos e/ou negativos, que

⁶ Disponível em: http://bracosabertos.turismo.gov.br/pea/conteudo/gestor/40_4_gtur/40_4_gtur.pdf. Acesso em: 20 maio 2021.

⁷ Stakeholders: Acionistas.

suscita por isso a ação do Estado no seu fomento, orientação, gestão e fiscalização – na Política Nacional do Turismo.⁸

O Plano Nacional de Turismo (2018-2022) descreve as secretarias estaduais e municipais de turismo como responsáveis por reconhecer e promover a atividade turística das regiões, mediante a criação de suas próprias políticas de turismo (lei estadual e municipal). Estas ações são apoiadas pelos colegiados e conselhos de turismo.

E ainda no mesmo documento, o Plano Nacional de Turismo relata que órgãos estaduais e municipais de turismo devem ser fortalecidos e mais bem integrados ao processo de desenvolvimento e gestão do turismo, assim como as organizações que os representam, como o Fórum Nacional dos Secretários e Dirigentes Estaduais de Turismo (FORNATUR), a Associação Nacional dos Secretários e Dirigentes Municipais (ANSEEDITUR) e outras que compõem o Conselho Nacional de Turismo (CNT). Esses colegiados garantem a representatividade dos entes da Federação na definição das políticas públicas de turismo do país.

Para o ordenamento é preciso planejar. No dicionário Aurélio, a definição de planejar é “fazer planos, ou ainda elaborar por etapas com bases técnicas de planos e programas com objetivos definidos” (AURÉLIO, 1995, p.22).

Planejamento em sua definição geral consiste em uma importante tarefa de gestão e administração, que está relacionada com a preparação, organização e estruturação de um determinado objetivo.⁹ Segundo Oliveira (2004), o planejamento consiste na identificação, análises, estruturação, coordenação de missão, propósitos, objetivos, desafios, metas, estratégias, políticas internas e externas, programas, projetos e atividades, a fim de alcançar de modo mais eficiente, eficaz, efetivo o máximo do desenvolvimento possível, com a melhor concentração de esforços e recursos. O planejamento gera resultados porque tem uma visão ampla do objetivo. Porém, não basta simplesmente ter um planejamento ou plano, é necessário saber executá-lo.

No turismo, o planejamento numa visão sistêmica deve ser abordado não somente nos seus limites organizacionais (superestrutura) como também nos seus aspectos físico-espaciais (infraestrutura e ocupação/distribuição) para dar o suporte necessário às leis de mercado (relação oferta e demanda turística). Para Andrade

⁸ Disponível em: BRASIL. 2008. Lei nº 11.771 de 17 de setembro de 2008. Acesso em: 21 maio 2021.

⁹ Disponível em: <https://administradores.com.br/artigos/o-que-e-planejamento>. Acesso em: 21 maio 2021.

(1992, p.38) o conceito de turismo é “um complexo de atividades e serviços que visam ao planejamento, a promoção e a execução de viagens e serviços de recepção, hospedagem e atendimento a visitantes fora de suas residências”.

Portanto, planejamento turístico é:

Processo pelo qual se analisa a atividade turística de um país ou região, diagnosticando o seu desenvolvimento e fixando um modelo de atuação, mediante o estabelecimento de objetivos, metas e instrumentos, com os quais se pretende impulsioná-la, coordená-la e integrá-la ao conjunto macroeconômico em que se encontra inserida (SOUZA & CORRÊA, 1998, p.115).

É importante alinhar o exercício dos diferentes profissionais ligados ao turismo, de forma que esses possam contribuir com o desenvolvimento e melhoria dos produtos e serviços desta atividade, fazendo com que a qualidade de vida da comunidade local também seja melhorada.

Sobre o planejamento turístico, faz-se necessário traçar diretrizes e estratégias para o desenvolvimento do setor, considerando um desenvolvimento que não despreze os limites do meio natural e que possa contribuir com a valorização da cultura e da natureza.

Para Getz (1987) existem quatro procedimentos presentes em experiências de planejamento turístico: fomento, uma abordagem econômica voltada para a indústria, uma abordagem físico-espacial, voltada para o planejamento ambiental e uma abordagem voltada para a comunidade.

Segundo Boullón

Planejar bem o espaço é descobrir sem erro como é a realidade (nossa realidade, não outra), e ser capaz de imaginar aquilo que devemos agregar-lhe, para que, sem que perca seus atributos, adapte-se a nossas necessidades. Por isso, uma estrutura lógica é aquela que melhor se adapta a um organismo preexistente, dado pela natureza. Essa é a ordem orgânica (2002, p. 8).

Assim, entende-se que a atividade turística deve ser planejada minuciosamente e coordenada considerando o todo: a comunidade local, a natureza, os visitantes, para que possa se desenvolver de forma responsável e organizada. Como forma de nortear a atividade turística, originou-se a Política Pública de Turismo, a qual veremos a seguir.

1.2 POLÍTICA PÚBLICA DO TURISMO

Como forma de organizar o turismo existe a política pública do turismo. Na leitura de Solha (2007) pode-se entender a política como uma forma de gerenciar os interesses diversos, em torno de um objetivo.

Nota-se por meio da citação que a política é branda e dinâmica e deve se encaixar nos interesses de cada comunidade, a depender do tempo e da região.

A Política Pública do Turismo por sua vez:

[...] trata-se de uma ação pensada, avaliada, guiada por uma racionalidade coletiva, na qual tanto o Estado como a sociedade, desempenham papéis ativos transcende os governos, é fortemente institucionalizada na sociedade de forma a garantir-lhe perenidade (PEREIRA, 2008, p. 96).

A política pública do turismo possui um nível de articulação cada vez mais intenso. A intervenção possui uma característica importante, as políticas direcionadas ao planejamento e desenvolvimento deste setor devem estar articuladas com outras políticas, que podem ser ligadas diretamente ao turismo, ou a ele relacionadas, como transporte, meio ambiente, saneamento básico, saúde, educação, segurança, fomento de atividades produtivas etc.

No entendimento de Beni (2006, p. 91),

as políticas devem ser “orientações específicas para a gestão diária do turismo, abrangendo os muitos aspectos dessa atividade. Numa visão bem simplista, elas procuram maximizar os benefícios e minimizar possíveis efeitos adversos e, como tal, fazem parte do desenvolvimento planejado de uma região ou país, em que é necessário criar, desenvolver, conservar e proteger recursos turísticos.

O processo de formulação de Políticas Públicas, apresenta diferentes fases, mas que no exercício, essas fases se interligam entre si (LOPES, AMARAL, CALDAS, 2008), sendo a primeira fase a formação da agenda onde serão selecionadas as prioridades, a segunda fase compreende a formulação de políticas com apresentação de soluções ou alternativas para as questões apresentadas, a terceira fase é onde ocorre o processo de tomada de decisão, ou melhor, a escolha das ações, a quarta fase denominada implementação ocorre a execução das ações e por fim, a quinta e última fase de avaliação.

É importante ter ciência do processo de fomento do turismo pelo estado brasileiro, por isso será de muita utilidade a cronologia a seguir, pois ela sistematiza as principais ações em prol do Turismo ao longo dos anos. Todas as ações foram cruciais para o fortalecimento da atividade turística no território brasileiro.

Quadro 2- Marcos legais do turismo brasileiro.

1937/1945	As poucas políticas indiretamente relacionadas ao turismo destinavam-se à proteção dos bens históricos e artísticos nacionais e à fiscalização de agências e vendas de passagens.
1938	Segundo Joandre Antonio Ferraz, em Regime Jurídico do Turismo, a primeira menção à atividade legal do turismo no Brasil ocorreu através do Decreto-Lei 406, de 4/05/1938, que dispunha sobre a entrada de estrangeiros em território nacional.
1946/1947	O turismo ficou sob responsabilidade do Ministério da Justiça e Negócios.
1946	Proibição dos jogos de azar no Brasil. Os principais cassinos eram o Copacabana, Urca e Atlântico, no Rio de Janeiro; Icaraí, em Niterói; Quitandinha, em Petrópolis; Atlântico e Balneário, em Santos; Pampulha, em Belo Horizonte; Grande Hotel, em Recife; e Central, em Salvador.
1953	Em 28 de dezembro, foi fundada, no Rio de Janeiro, a Associação Brasileira de Agentes de Viagens (ABAV). Posteriormente, outras ABAVs foram estruturadas em cada Estado da federação
1958	O Decreto-Lei nº 44.865 criou a Comissão Brasileira de Turismo (Combratur), extinta em fevereiro de 1972 pelo Decreto nº 572.
1966	O Decreto-Lei nº 55, de 18 de novembro, definiu a Política Nacional de Turismo, criou o Conselho Nacional de Turismo e a Empresa Brasileira de Turismo (Embratur). O Decreto nº 58.483, de 23 de maio, regulamentou as agências de viagens e turismo.
1967	Em outubro, aconteceu no Rio de Janeiro o I Encontro Oficial do Turismo Nacional, primeira iniciativa da Embratur
1968	Os dados estatísticos sobre turismo receptivo no Brasil começaram a ser sistematizados pela Embratur a partir desse ano (com estimativas para 1966 e 1967). Analisando os dados, pode-se ver que o turismo cresceu, em números de chegada de estrangeiros, até 1980, decresceu até 1982 e recomeçou a crescer em 1984, mantendo-se em ascensão até 1986, quando começou a decrescer acentuadamente até atingir o ponto mais baixo das duas últimas décadas em 1990.
1971	Surgiram as primeiras preocupações com a formação profissional em Turismo. Nesse ano, foi criada a Faculdade de Turismo do Morumbi, em São Paulo, pioneira no ensino superior de Turismo no país. Criação de incentivos fiscais como o FUNGETUR – Fundo Geral do Turismo (DECRETO-LEI Nº 1.191, de 27 de outubro).
1972	Criado o curso de Turismo da Universidade de São Paulo, sediado na escola de Comunicações e Artes (ECA).
1976	Comunicado GECAM (Gerência de Operações de Câmbio) nº 313, de 10 de junho, do Banco Central do Brasil, suspendeu autorizações para remessas destinadas ao pagamento de serviços terrestres no exterior. O Banco Central tomou essa medida para tentar equilibrar a balança de pagamentos.
1980	Decreto nº 84.451, de 11 de março, deu nova regulamentação ao passaporte brasileiro e extinguiu o visto de saída. O visto de saída era uma medida do regime militar. Além do passaporte válido por quatro anos, o cidadão precisava tirar um visto a cada seis meses para que o governo tivesse um controle rigoroso de quem deixava o país.
1985/1986	Liberação do mercado para o exercício e a exploração de atividades turísticas e consequente redução da clandestinidade e aumento do número de agências registradas. Estímulo à criação de albergues da juventude, um meio econômico de hospedagem
1985	A Embratur (Instituto Brasileiro de Turismo) iniciou o Projeto “Turismo Ecológico”, criando dois anos depois a Comissão Técnica Nacional constituída conjuntamente com o Ibama (Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis), primeira iniciativa direcionada a ordenar o segmento.

1987	Incorporação das leis ambientais na formulação das políticas públicas. A Embratur lança o turismo ecológico como um novo produto.
1988	O turismo foi citado na Constituição Brasileira em seu artigo 180, no qual se atribuiu responsabilidades iguais a todos os níveis governamentais da área.
1992	O turismo passou a ser de responsabilidade do Ministério da Indústria, Comércio e Turismo. Apresentado o Plano Nacional de Turismo. Criado o Programa de Desenvolvimento do Turismo. Criado o Programa de Desenvolvimento do Turismo no Nordeste – Prodetur/NE.
1993/1994	Implantação do Prodetur/NE; lançamento de diretrizes para uma Política Nacional de Ecoturismo
1994	Publicado na revista Turismo em Análise (vol. 5, nº 1, de maio de 1994), da Universidade de São Paulo, o primeiro levantamento geral sobre os cursos superiores (Bacharel e Tecnólogo) em Turismo e Hotelaria no Brasil (ANSARAH e REJOWSKI, 1994). Nesse levantamento, havia 32 cursos superiores, sendo 29 de turismo, dois de hotelaria e um de Turismo e Hotelaria em todo o Brasil.
1994	Publicação das Diretrizes para uma Política Nacional de Ecoturismo pela Embratur e Ministério do Meio Ambiente
1994	Lançado, em agosto, o Programa Nacional de Municipalização do Turismo (PNMT).
1996/2002	Criado o Ministério do Esporte e Turismo. Apresentação da nova política Nacional de Turismo 1996-1999, com dez objetivos estratégicos. Flexibilização da legislação, resultando na queda das tarifas aéreas e na autorização de cruzeiros com navios de bandeiras estrangeiras na costa brasileira.
1997	Com o sucesso do Plano Real, com a abertura do mercado brasileiro ao comércio e aos investimentos do exterior e com a estabilização da moeda e da economia, o Brasil passa por um crescimento da oferta em serviços destinados ao lazer, turismo, hotelaria, gastronomia e entretenimento em geral. A pressão por melhor qualidade e por profissionais capacitados para trabalhar nessas áreas, relativamente novas, gera uma procura por cursos superiores de turismo e hotelaria, que se expandem significativamente. De 52 cursos superiores em Turismo e Hotelaria existentes em 1996, o total passa para cerca de 150. O número de cursos chegou, por volta de 2003, a mais de 600 em todo o Brasil. A partir de 2004, iniciou-se um processo de normalização no setor educacional superior, diminuindo o número de programas em todo o país.
2003	Criação do Ministério do Turismo (MTur). Formação de Gestores das Políticas Públicas do Turismo: Programa de qualificação a distância para o desenvolvimento do Turismo.

Fonte: Brasil (2009). Ministério do Turismo. Secretaria de Políticas de Turismo.

A criação do Ministério do Turismo (MTur), em 2003, foi um importante marco no setor, uma iniciativa que já era demandada por diversas instituições do setor tanto privado quanto por órgãos públicos estaduais e municipais. Até então, o turismo dividia espaço ministerial com áreas como Cultura, Comércio ou Esportes.

Após a criação do MTur, originou-se a Lei Nº 11.771, de 17 de setembro de 2008 e conforme o Art. 22 desta lei “Os prestadores de serviços turísticos estão obrigados ao cadastro no Ministério do Turismo, na forma e nas condições fixadas nesta Lei e na sua regulamentação” (BRASIL, 2008).

O Cadastur será discutido a partir do capítulo a seguir, caracterizando-o de forma geral, em seguida mostrando a situação dos empreendimentos cadastrados no Estado do Amazonas no que tange aos alojamentos de florestas.

2. CARACTERIZAÇÃO DO CADASTUR NO AMAZONAS (ALOJAMENTO DE FLORESTA)

Dando continuidade aos objetivos propostos, o presente capítulo tem como objetivo identificar e caracterizar os prestadores de serviço com Cadastur no Amazonas (alojamento de floresta). Ele foi estruturado fazendo um breve contexto do turismo no Amazonas e em seguida caracterizando o Cadastur e como ele está organizado no estado do Amazonas, especificamente no que se refere aos alojamentos de floresta.

2.1 BREVE CONTEXTO DO TURISMO NO AMAZONAS

De acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2010) o Amazonas é o estado de maior dimensão territorial do Brasil com 1.559.161,682 quilômetros quadrados. Está situado na Região Norte do país e possui grande potencial turístico, sendo portador de uma cultura multiétnica e de um povo hospitaleiro, além de belezas naturais inigualáveis e a maior floresta tropical do mundo: a floresta amazônica que concentra uma enorme biodiversidade.

O Amazonas possui riquíssima biodiversidade existente em sua floresta, colocando o Brasil entre os países mais bem posicionados neste quesito. O último relatório intitulado *The Travel & Tourism Competitiveness Report (TTCR)*¹⁰ do Fórum Econômico Mundial (2017) posicionou o Brasil na 27ª colocação em um ranking de 136 países analisados. A gastronomia amazonense vem conquistando admiradores e entusiastas de várias partes do mundo por causa de suas elevadas propriedades nutricionais e seu sabor único.

A Floresta Amazônica tem seu núcleo mais representativo no Estado do Amazonas e vem ao longo dos anos mostrando cada vez mais seu potencial para a geração de riquezas, do qual se destacam seus frutos, plantas e óleos medicinais como: o cacau, seringueira; guaraná, mandioca, cupuaçu, andiroba; copaíba entre outros. Detém a maior cobertura vegetal tropical do mundo e é exuberante em

¹⁰ The Travel & Tourism Competitiveness Report (TTCR): Índice de Competitividade em Viagens e Turismo.

manifestações de seres vivos. A Floresta Amazônica promove diariamente a sua própria renovação, em um ciclo infindável que se alterna em manhã e noite, chuva e sol, vazante e enchente dos rios, influenciando beneficentemente o clima em escala planetária.¹¹

Outro aspecto que merece destaque é a beleza das espécies vegetais e animais que despertam curiosidade nos visitantes. A fauna também comporta diferentes répteis e aves que atraem olhos do mundo inteiro. Além da existência de mais de duas mil espécies de peixes nos rios do Amazonas que faz a culinária amazonense ser rica e saborosa, valorizando o pescado da região. As frutas regionais incrementam a culinária local, podendo ser consumidas ao natural ou em forma de sucos, doces, molhos, geleias, vinhos e sorvetes, como o famoso açaí.

O Amazonas comporta uma diversidade cultural significativa em decorrência da sua formação étnica: indígena, influências africanas e europeias, particularmente de portugueses e espanhóis, além de outras correntes migratórias. O referencial da cultura amazonense se manifesta no artesanato, nas festividades como o Festival Folclórico de Parintins, com o duelo de apresentações em que a rica história da região amazônica se transforma em enredos e coreografias, que atraindo e encanta turistas de todos os países do mundo.¹²

O turismo de natureza e o ecoturismo, são principais atrativos dos roteiros do Amazonas. O visitante tem a oportunidade de conhecer, aprender e valorizar a importância da floresta tropical e os habitantes que nela vivem, que são os principais responsáveis pela sua conservação. Por seu contato direto com a natureza, o Estado faz parte dos roteiros oferecidos pelas agências nos programas de barco, pernoites em hotéis de selva e passeios pela floresta. O ecoturismo pode ser praticado no Amazonas durante o ano todo, pois a sazonalidade que ocorre na floresta de várzea, local onde as comunidades vivem, oferece dois belos paisagismos, permitindo ao turista vivenciar a floresta em época de seca e de cheia (alagada). Além das caminhadas na floresta, do passeio de canoa nas trilhas aquáticas, observando a beleza da natureza e os que vivem nela, o turista ainda usufruir da convivência com o ribeirinho.¹³

¹¹ Disponível em: <http://www.amazonas.am.gov.br/o-amazonas/biodiversidade/>. Acesso em: 05 junho 2021

¹² Disponível em: <http://www.amazonas.am.gov.br/o-amazonas/cultura/>. Acesso em: 06 junho 2021.

¹³ Disponível em: <http://www.amazonas.am.gov.br/o-amazonas/turismo/>. Acesso em: 06 junho 2021

A forte influência da natureza no turismo do estado faz com que os prestadores de serviços forneçam roteiros imersos nos rios e florestas, pernoites em alojamentos de florestas, além de passeios pelas comunidades indígenas e ribeirinhas. O Turismo de natureza pode ser praticado no Amazonas durante o ano todo, explorando as duas estações da região.

Nesse sentido, Silva (2006) afirma que:

Turismo de natureza é um segmento do mercado turístico que agrega tipologias turísticas, cujos produtos advêm, prioritariamente, de ambientes naturais conservados ou estão correlacionados diretamente a eles, os quais mantêm certo equilíbrio dinâmico devido à pouca presença de impactos ambientais. Corresponde a um segmento de mercado que supervaloriza o contato e a inter-relação com a natureza, em contraponto com o urbano, por meio da percepção e realização de experiências pouco convencionais em áreas urbanas. Independentemente da intensidade do fluxo turístico, causa impacto ambiental durante sua prática, o que muitas vezes compromete, ao longo do tempo, a qualidade do produto turístico oferecido (SILVA, 2006, p. 86).

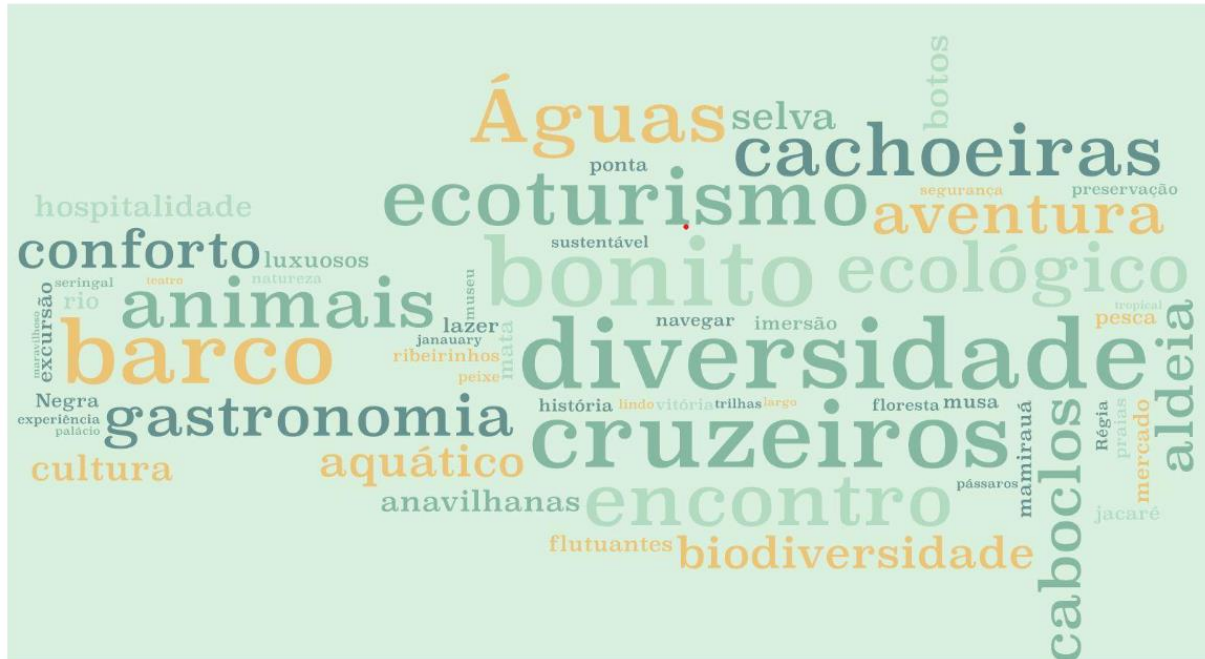
Conforme citação verifica-se que o Amazonas possui vocação para este tipo de turismo, mas precisa de forte empenho de todos os atores do turismo envolvidos, pois é um segmento delicado, que possui todas as riquezas naturais do estado e que precisa ser preservado, organizado e bem estruturado.

Para além do meio ambiente e economia, o turismo no Amazonas pode transformar a visão de vida dos visitantes e também a dos moradores. A interação com a cultura local conecta o visitante com estilos de vida diferentes do seu. Conhecer uma nova cultura, vivenciar, experimentar novos alimentos, realizar trocas com os locais, faz com que os próprios viajantes se tornem defensores e disseminadores da importância da conservação da floresta, do Amazonas e do ambiente. O Amazonas sempre esteve no imaginário coletivo provocando curiosidade e desejo de conhecer e interagir.

Cada vez mais o turismo cresce no estado. O Amazonas é um destino muito procurado por aqueles que querem vivenciar e buscam o contato com a natureza, além disso, a região possui grandes pontos do turismo cultural também.

A figura 1 faz parte de um estudo realizado pela Empresa Estadual de Turismo do Amazonas, denominado “Movimentação e Caracterização dos Turistas do Amazonas em 2020”.

Figura 1- Nuvem de palavras obtida a partir das avaliações dos turistas sobre o turismo no Amazonas.



Fonte: Amazonastur (2020).

Observa-se um apelo pelo turismo de natureza, pelo rico contato com a floresta nas palavras em evidência listadas pelos turistas: ecoturismo, barco, diversidade, águas, ecológico, selva, aquático, floresta, etc. A natureza e todos os aspectos que a envolvem são fatores determinantes para a vinda do visitante ao estado do Amazonas.

Em 2019, o gasto de turistas estrangeiros no Brasil foi de US\$ 5.913 bilhões. De acordo com o Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade (ICMBio), em 2017, nos municípios que são cercados por Unidades de Conservação, os turistas gastaram cerca de R\$ 2 bilhões. Dados assim demonstram o potencial econômico do turismo de natureza.¹⁴

Conforme apresenta a pesquisa acima, o Amazonas possui grande potencial para o crescimento do turismo de natureza e conseqüentemente de todos os setores e serviços que o envolvem. Para tanto é preciso que os empresários estejam capacitados para realizar as atividades, conhecendo as ferramentas que podem o auxiliar e prestar o apoio necessário. A seguir será caracterizado o Cadastur e posteriormente como está a situação dos empresários cadastrados no Amazonas.

¹⁴ Disponível em:

https://www.icmbio.gov.br/portal/images/stories/agendapresidente/contribui%C3%A7%C3%B5es_Economicas_d_o_Turismo_-_final_-_web.pdf. Acesso em: 13 jun. 2021.

2.2 CARACTERIZANDO O CADASTUR

O Cadastro dos Prestadores de Serviços Turísticos (Cadastur) possui diversas legislações regulamentadoras como:

- a Portaria do MTur nº130/2011 que o institui o Cadastro dos Prestadores de Serviços Turísticos (Cadastur),
- o Decreto Federal nº 9.094/2017 que dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos e;
- a Portaria do MTur nº192/2018 que irá dispor sobre a necessidade dos municípios terem pelo menos 1 estabelecimento de cadastro obrigatório no Cadastur para compor o Mapa do Turismo Brasileiro.¹⁵

A Secretaria de Estado de Cultura e Turismo (SECULT) de Minas Gerais (2020) por meio do Programa e Ações de Rede de Gestores de Cultura e Turismo relata que o Cadastro dos Prestadores de Serviços Turísticos no Ministério do Turismo (Cadastur) tornou-se obrigatório a partir de 2008, com a publicação da Lei nº 11.771/08 para Acampamentos Turísticos, Agências de Turismo, Guias de Turismo, Meios de Hospedagem, Organizadoras de Evento, Parques Temáticos, Transportadoras Turísticas, sendo opcional para mais oito tipos de prestadores de serviços que possuem relação com a atividade turística, sendo eles: Casas de Espetáculo, Centros de Convenções, Empreendimentos de Entretenimento e Lazer e Parques Aquáticos, Empreendimentos de Apoio ao Turismo Náutico ou à Pesca Desportiva, Locadoras de Veículos para Turistas, Prestadoras de Serviços de Infraestrutura para Eventos, Prestadoras Especializadas em Segmentos Turísticos, Restaurantes, Cafeterias, Bares e similares.

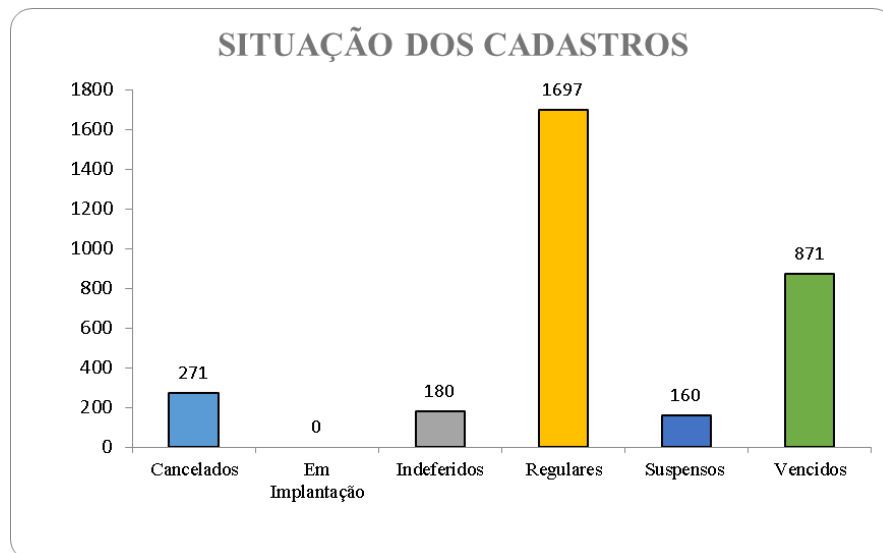
O Cadastur possui várias vantagens para aquele prestador de serviços que é cadastrado na plataforma, tais como: apoio financeiro, de capacitação, de negócios, participação em eventos de grande relevância para a atividade turística etc, além de ser uma plataforma de cunho informativo disponibilizando aos turistas um leque de opções confiáveis da cadeia do turismo como hotéis, restaurantes, transportes e atrativos. As vantagens, os benefícios, o objetivo e a importância do Cadastur serão tópicos abordados mais à frente no capítulo 3.

¹⁵ Disponível em: <https://www.secult.mg.gov.br/programas-e-acoas/cadastur>. Acesso em: 25 maio 2021.

O Cadastur é executado pelo Ministério do Turismo, em parceria com os órgãos oficiais de turismo, nos 26 estados do país e no Distrito Federal. No Amazonas ele é de responsabilidade da Empresa Estadual de Turismo (Amazonastur), coordenado pelo Departamento de Registro e Sensibilização.

Segundo a Amazonastur (2021) existem cerca de 3.179 prestadores de serviços cadastrados no sistema. É importante ressaltar que este número pode variar de acordo com a data em que o sistema foi consultado devido a maior variação dos cadastros vencidos, cancelados, em implantação, indeferidos e suspensos, conforme pode ser visto no gráfico 1.

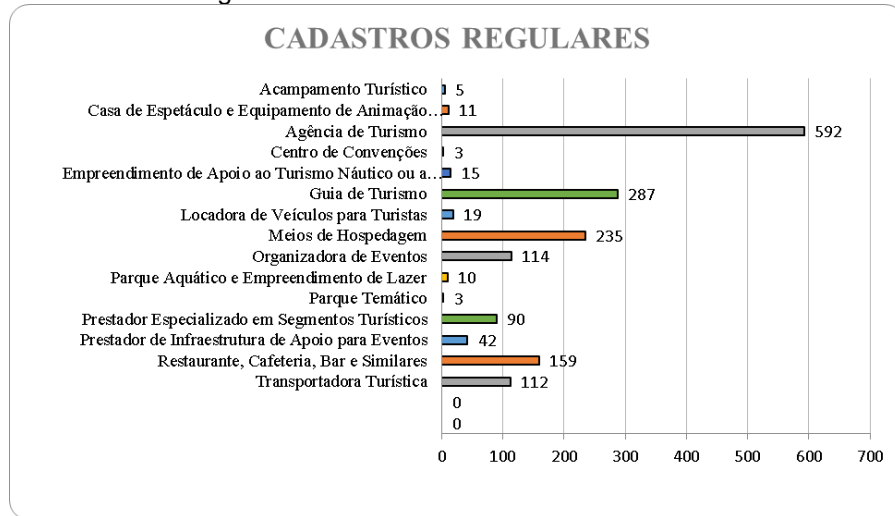
Gráfico 1- Situação dos cadastros no Sistema Cadastur no estado do Amazonas em 2021.



Fonte: Amazonastur (nov, 2021).

Elaboração: MENDES, V. (2021).

Observa-se no gráfico 1 que dos 3.179 cadastros totalizados, apenas 1.697 prestadores estão regulares no sistema. Este número subdivide-se em diversos setores e atividades do turismo. No gráfico 2 serão apresentados quantos prestadores de serviços estão cadastrados em cada segmento turístico.

Gráfico 2- Cadastros regulares no Sistema Cadastur no estado do Amazonas em 2021.!

Fonte: Amazonastur (nov, 2021).

Elaboração: MENDES, V. (2021).

É possível perceber que o segmento que possui maior número de cadastros regulares é agência de turismo sendo 592, seguido por guias de turismo com 287 e em terceiro lugar os meios de hospedagem, com total de 235 empreendimentos cadastrados. Embora não apareça a categoria “alojamento de floresta” no gráfico 2 eles estão entre os 235 meios de hospedagem.

Em consulta ao banco de dados da Amazonastur em novembro de 2021, existem 70 alojamentos de floresta em todo o estado. Dos 70 alojamentos de floresta existentes no Amazonas, 55 alojamentos estão com cadastros regulares e 15 estão com cadastros vencidos no Cadastur. Vale ressaltar que o cadastro possui validade de 05 (cinco) anos a contar da data de sua homologação para pessoa física e de 02 (dois) anos para pessoa jurídica.

O próprio sistema informa para o prestador por meio de um e-mail que o cadastro dele está prestes a ser expirado, ou seja, precisa ser renovado em 30, 60 ou 90 dias antes da data limite. Caso o prestador não renove, todo mês ou toda semana, chega uma correspondência à regional que é responsável pelos cadastros no Amazonas, no caso a Amazonastur. A equipe acompanha os empresários verificando os cadastros pendentes de renovação e ligando para eles, além de enviar um e-mail em uma mala direta.

O empreendedor pode fazer seu cadastro no sistema, porém é indicado que se faça com o acompanhamento de um técnico do órgão oficial de turismo, para que se evitem equívocos. A fim de minimizar os erros por parte dos empreendedores que decidem fazer seu cadastro de forma individual, o MTur disponibilizou uma cartilha,

intitulada “Manual de Orientações para Cadastramento dos Prestadores de Serviços Turísticos no Ministério do Turismo” explicando o passo a passo para o cadastramento além de explicar sobre o funcionamento do sistema.

Embora esse número pareça pequeno frente a dimensão territorial da região e ao apelo pelo turismo de natureza, vale ressaltar que alguns empreendimentos do tipo alojamento de floresta estão com a tipologia equivocada no Cadastur, classificados como pousadas ou hotéis. Como dito anteriormente, alguns empresários ao realizarem seus cadastros sozinhos classificam seus empreendimentos como pousadas ou até mesmo como hotéis ao invés de alojamentos de florestas.

É inegável a importância que o Cadastur tem para esses empreendimentos no que tange a exposição de seus produtos uma vez que, se não estão na plataforma, fica difícil de receberem apoio em seus negócios, pois o empreendimento torna-se invisível aos olhos dos órgãos de fomento do turismo, de outros investidores ou até mesmo de turistas que visitam a página a procura de informações a respeito dos 26 destinos do Brasil.

Os visitantes buscam por informações antes de realizarem sua viagem e, ao chegarem ao destino escolhido, precisam de informações também, acerca dos atrativos, dos meios de hospedagem, transporte, opções de lazer, gastronomia etc, por isso a informação é de suma importância para a realização das atividades turísticas. Essa necessidade de informação possui relação com as precauções tomadas pelos visitantes e, também, para evitarem possíveis riscos.

O Cadastur é uma fonte de consulta, gerando contínuas informações acerca dos destinos turísticos existentes. A atualização do sistema é feita em parceria com os empresários que podem preencher o requerimento de renovação do seu empreendimento com antecedência caso haja alguma alteração, por meio de documentos que comprovem as alterações indicadas.

Segundo Lucca Filho (2003, p. 12) “a informação tem extrema importância no setor turístico, para as suas atividades de distribuição e para a tomada de decisão de visitantes. A informação sobre localidades pode colaborar na opção de retorno do turista à cidade”.

Se o destino, representado pelos empreendimentos não oferecem ou não tornam fácil o acesso para que o turista possa verificar as atividades, os equipamentos e os serviços oferecidos no destino ou ainda, se o número de empreendimentos é pouco frente a demanda, o turismo pode estagnar ao invés de progredir. Segundo

Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas de São Paulo (Sebrae-SP) por meio do Cadernos de Atrativos Turísticos, para o turista, o sucesso de sua viagem depende da qualidade dos serviços prestados por todas as empresas que envolvem a atividade. Se ocorrer falha em algum empreendimento, a experiência geral do turista será comprometida e o destino todo será prejudicado, e não somente o empreendimento que cometeu a falha.

Atualmente com o uso da internet, o consumidor de turismo passou a ter maior acesso à informação e, portanto, o seu poder de comparação aumentou (RAFFOUR, 2002). Dessa forma, os turistas possuem mais conhecimento sobre sua escolha de destino, permitindo maior planejamento da sua viagem e maior aproveitamento de todos os serviços e equipamentos disponíveis para ele. É preciso que o Amazonas esteja preparado, com uma quantidade e qualidade significativa de meios de hospedagem, acampamentos turísticos, parques, restaurantes, bares etc.

É possível que os prestadores de serviços insiram suas redes sociais na ferramenta Cadastur, possibilitando maior visibilidade e segurança, evitando contas falsas e que informações “fakes” sejam propagadas. O Cadastur mostra-se seguro e efetivo para os prestadores, clientes e público em geral.

Todas essas informações podem ser acessadas no Portal do Cadastur em <http://cadastur.turismo.gov.br>. A seguir conheceremos mais sobre os alojamentos de florestas do Amazonas vinculados ao Cadastur.

2.3 OS ALOJAMENTOS DE FLORESTA NO AMAZONAS

Os alojamentos de floresta também conhecidos como “hotéis de selva”, são famosos destinos turísticos como uma opção de hospedagem para quem procura viver uma imersão na natureza. Este meio de hospedagem são estabelecimentos que se encontram cercados pela floresta e estão situados junto aos rios.

A classificação desses empreendimentos hoteleiros tem como base os aspectos construtivos, serviços oferecidos e a responsabilidade ambiental que cada alojamento desenvolve. Conforme princípios construtivos regionais, os alojamentos de floresta adotam tipologias arquitetônicas baseadas na cultura ribeirinha, podendo ser estruturadas por palafitas, flutuantes e habitações de terra firme, podendo ser um misto de cada uma delas. Dessa forma, tais empreendimento acabam usando, mesmo

que seja indiretamente, essas estruturas como um diferencial competitivo no mercado. (RAMOS, PIRES, GUIMARÃES, 2014).

Os roteiros que acontecem nos alojamentos de florestas envolvem passeios aquáticos, visitas a locais de mata fechada, passeios de canoas e caminhadas em trilhas. Para aqueles que procuram contato direto com a natureza, o alojamento de floresta é a melhor escolha.

Figura 2- Anavilhanas Jungle Lodge no município de Novo Airão (AM)¹⁶.



Fonte: Janailton Falcão, (2019).

O acesso a esse tipo de hospedagem a partir de Manaus, de acordo com a localização do empreendimento, pode ser realizado por três vias de acesso: via terrestre, variando de uma hora a mais de três horas; modal hidroviário, percurso realizado entre duas a três horas, com o tempo de viagem podendo chegar até doze horas a depender da localização do alojamento de floresta e o modal aéreo percurso realizado em uma hora e meia (OBSERVATUR, 2021).

¹⁶ Os empreendimentos localizados dentro do estado do Amazonas estão nos municípios de Autazes, Careiro, Barcelos, Iranduba, Manacapuru, Manaus, Uarini, Rio Preto da Eva, Itacoatiara, Novo Airão, Apuí, Atalaia do Norte, Presidente Figueiredo e Careiro da Várzea, por isso, a depender da distância da capital, o tempo de acesso pode variar, sendo maior ou menor que o esperado. As condições climáticas também influenciam no tempo de percurso, bem como a variação dos níveis das águas - vazante e cheia dos rios.

Figura 3 - Um dos tipos de transporte utilizados para chegar no Anavilhanas Jungle Lodge.



Fonte: Janailton Falcão (2019).

Alguns empreendimentos não estão cadastrados no Cadastur, o que impossibilita a atuação do governo para fomentar o desenvolvimento turístico do estado do Amazonas por meio de políticas públicas, bem como para os usuários, sejam eles nacionais ou internacionais, que ficam impossibilitados também de terem acesso às informações sobre os hotéis de selva.

Dos 70 alojamentos de floresta, 9 fazem parte do Amazonas Cluster de Turismo (ACT), associação que reúne cerca de 25 empresários e atua com a oferta diferenciada da atividade turística com equipamentos, serviços e excelência gerencial.

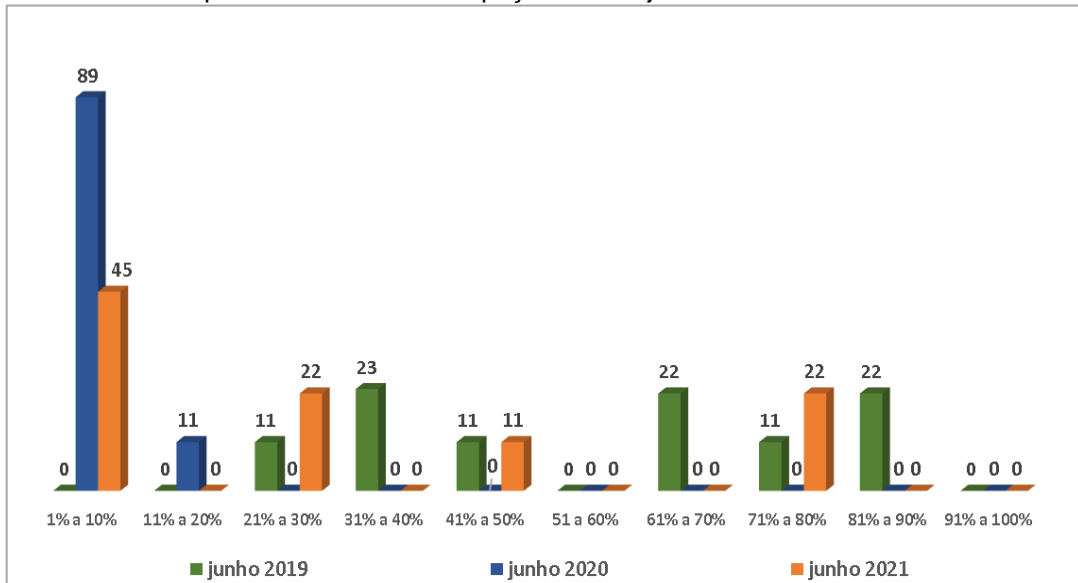
Conforme o Observatur-UEA (2021) por intermédio do Relatório de Indicadores dos Empreendimentos do Amazonas Cluster de Turismo para o setor de meios de hospedagem, o segmento de alojamentos de floresta alimenta a cadeia produtiva do turismo e, no universo dos 9 empreendimentos que fazem parte da ACT e responderam a pesquisa, contribui com os seguintes indicadores:

- 02 empreendimentos no município de Autazes;
- 02 empreendimentos no município de Careiro;
- 02 empreendimentos no município de Manacapuru;
- 02 empreendimentos no município de Novo Airão;
- 01 empreendimentos no município de Uarini;
- 138 unidades habitacionais;
- 384 leitos;
- 04 unidades habitacionais adaptadas;

78% dos empreendimentos adotam o regime tributário- Simples Nacional;
 234 empregos diretos e indiretos gerados;
 116 CLT - 80 temporários - 38 terceirizados;
 57% dos colaboradores residem no município do empreendimento;
 56% dos colaboradores recebem de 1 a 2 salários mínimos;
 R\$ 1.428,00 é média da diária menor valor R\$ 320,00 – maior valor R\$ 2.982,00;
 45% do percentual, acima de 50%, da receita total é proveniente da entrada de diárias e hospedagem;
 34% do percentual, entre 21% a 30%, da despesa total é proveniente da saída com salários e encargos;
 33% da frequência muito alta dos hóspedes, representa o público internacional;
 55% da frequência média dos hóspedes, representa o público nacional.
 11% da frequência muito alta dos hóspedes representa o público regional;
 22% da frequência média dos hóspedes, representa o público local;
 22% da frequência muito alta do público alvo é representada pela categoria casais e melhor idade;
 04 dias é o tempo médio de permanência do hóspede;
 100 Km ou mais é a área de alcance do raio de atuação do empreendimento, com influência na cadeia produtiva, com oferta de dezenas de atrativos naturais e culturais para a Experiência Amazônica do hóspede com destaque para a interação com residentes de comunidades ribeirinhas, comunidades indígenas e produtores e empreendedores locais, pesca esportiva, observação de pássaros, observação da fauna aquática, observação da fauna terrestre, praias fluviais, trilhas interpretativas, trilhas noturnas, trilhas aquáticas, focagem de jacaré, grutas e cavernas, exposição de artesanato, gastronomia regional, voo panorâmico, interação com pesquisadores da região, entre outras experiências (OBSERVATUR, 2021, p.30).

Dada a importância deste tipo de acomodação para o turismo no estado do Amazonas, o Observatur-UEA por intermédio do Relatório citado anteriormente realizou também um estudo comparativo da taxa de ocupação por tipo de serviço. Conforme apresenta o gráfico 3, 22% dos alojamentos de florestas e/ou hotéis de selva tiveram ocupação entre 81% a 91% de suas acomodações em junho de 2019, enquanto em 2020 89% dos alojamentos de florestas tiveram menos de 10% de ocupação.

Nos anos de 2020 e 2021 é necessário levar em consideração a pandemia de COVID-19, pois o setor do turismo e, conseqüentemente o segmento hoteleiro foi e é uma das áreas mais afetadas pela pandemia.

Gráfico 3- Comparativo da taxa de ocupação dos alojamentos de floresta.

Fonte: Adaptado do Relatório de Indicadores dos Empreendimentos do Amazonas Cluster de Turismo Junho-2021 (Observatório de Turismo da UEA, 2021).
Organização: MENDES, V. (2021).

No estudo realizado foram feitos levantamentos de hotel urbano e cruzeiros também, todos foram atingidos significativamente pela pandemia, todavia os hotéis de selva antes da pandemia tinham suas taxas de ocupações bastante elevadas, o que garante uma retomada esperançosa para o empresariado amazonense no que tange a este tipo de hospedagem.

É importante movimentar a economia do Amazonas por meio do turismo por várias razões. Uma das razões é que o estado já possui produtos prontos, potenciais incríveis e uma natureza que por si já chama atenção do visitante. Outro motivo, é que a movimentação da economia garante o maior apoio de políticas públicas e investimentos de empresas, ou seja, tanto o poder público quando a iniciativa privada pode colaborar para o crescimento da economia do estado. Estas ações podem e devem gerar benefícios para as próprias comunidades locais, que conseguem alcançar estabilidade financeira.

O incentivo ao turismo significa fortalecer todas as atividades econômicas, sobretudo melhorar a infraestrutura das comunidades do Amazonas, além de ofertar treinamentos para garçons e camareiras, cursos de educação ambiental para o turismo, organização de eventos, campanhas de divulgação e marketing turístico, campanhas de limpeza e excelentes opções de pousadas, restaurantes e bares.

Para preencher as lacunas que existem no planejamento da atividade turística e visando promover o desenvolvimento turístico, o ordenamento, a formalização e a

legalização dos prestadores de serviços turísticos, o Ministério do Turismo instituiu em 2006 o sistema de Cadastro de Pessoas Físicas e Jurídicas que atuam no setor de turismo (Cadastur), que é executado em parceria com os órgãos oficiais de turismo nos 26 estados, incluindo o Amazonas e o Distrito Federal. Em 2018, o Cadastur passou por mudanças em sua versão, tendo como plataforma o sistema 3.0 de tecnologia, visando a melhoria do acesso por parte dos prestadores de serviços e turistas. Neste sentido vamos conhecer as vantagens oferecidas pelo Cadastur e o que foi feito por intermédio dele e como foi o apoio diante da pandemia dos anos de 2020 e 2021.

3. CADASTUR: VANTAGENS E DESAFIOS DURANTE A PANDEMIA

Este capítulo tem como finalidade caracterizar o Cadastur revelando as vantagens para os empreendedores cadastrados na ferramenta bem como mostrar como este colaborou (ou pôde colaborar) no enfrentamento durante a pandemia de Covid-19. Ele foi estruturado fazendo um breve contexto das vantagens do Cadastur tanto para os turistas, quanto para os empresários e para a ação pública. Em seguida expõe-se as ações do órgão oficial de turismo do Amazonas para apoio aos empresários cadastrados na ferramenta. O presente capítulo também mostra a importância e o objetivo da ferramenta para o trade turístico amazonense.

Os dados deste capítulo foram coletados a partir de questionários on-line enviados aos proprietários de alojamentos de floresta do estado do Amazonas que estão na plataforma Cadastur. O questionário foi disponibilizado no período de 09/11 a 09/12/2021. As análises e os gráficos gerados foram feitas a partir do software Microsoft Excel.

3.1 CADASTUR E AS VANTAGENS PARA OS EMPREENDEDORES

Inicialmente o cadastro garante oportunidades de negócios aos prestadores registrados no sistema, além de visibilidade, podendo gerar parcerias de sucesso, pois o Cadastur é um banco de informações de profissionais e prestadores de serviços turísticos qualificados, disponível para acesso para o público em geral.

Segundo o Portal da Prefeitura de Sorocaba para os consumidores, a vantagem é a segurança de organizar sua viagem e consumir de um estabelecimento certificado pelo MTur, além do atendimento por profissionais capacitados, e ainda suporte ao longo da viagem, ou seja, podem ter informações detalhadas sobre os prestadores de serviços regularmente cadastrados em seu destino. Para fins de planejamento e atuação do governo, o cadastro é uma excelente fonte de consulta do mercado turístico brasileiro.

Para os prestadores registrados na ferramenta Cadastur existem alguns benefícios de grande valia para o setor, como: Incentivo a participar de programas e projetos do governo federal; acesso a financiamento por meio de bancos oficiais, o Ministério do Turismo articula junto às instituições financeiras parceiras Banco do Brasil e Caixa Econômica Federal, linhas de créditos com condições especiais para

os prestadores de serviços turísticos em projetos de implantação, modernização e ampliação de seus empreendimentos, para obtenção de capital de giro ou compra de produtos, insumos, serviços, máquinas e equipamentos; Participação em programas de qualificação, o MTur, juntamente com outros órgãos da administração pública, desenvolve programas de qualificação para os prestadores de serviços turísticos. São cursos ofertados de forma presencial ou à distância; apoio em eventos, feiras e ações do MTur, com o intuito de divulgar novos produtos turísticos, destinos, segmentos. Participando como expositores, os empresários têm a oportunidade de relacionar-se com o mercado e de apresentar seus produtos e serviços para outros profissionais, além de ser uma importante plataforma de networking para os empresários.¹⁷

Por ser uma exigência legal para os prestadores de serviços turísticos de caráter obrigatório, tais como: acampamentos turísticos, agência de turismo, guia de turismo, parque temático, organizadora de eventos, meios de hospedagem, transportadora turística, o certificado de cadastro tornou-se um requisito em contratos e processos licitatórios do governo.

Durante a pandemia de Covid-19, o Cadastur, por meio das instituições públicas, ofereceu apoio aos prestadores de serviço turístico do Estado do Amazonas, no qual foram realizados acompanhamentos e orientações não apenas com prestadores regularizados, mas aqueles que estavam com o cadastro prestes a vencer ou até mesmo vencidos. Os prestadores que estavam em situação de vencimento, eram por um motivo delicado: o cenário pandêmico. A fim de colaborar com o *trade* turístico do estado, a Amazonastur lançou uma cartilha que orientou os empresários do turismo para acesso ao Crédito Emergencial. O objetivo do governo do Estado foi ajudar empresas afetadas pela pandemia, tanto na capital quanto no interior, foram disponibilizadas linhas de crédito e renegociação para o setor.

Além disso, o empresariado local recebeu também o Auxílio Estadual que alcançou mais de 500 trabalhadores, sendo: guias de turismo, cooperados, canoeiros, pilotos, barqueiros e outros. Os beneficiários estavam registrados no sistema de Cadastro de Pessoas Físicas e Jurídicas do Ministério do Turismo (Cadastur), ou associados a uma das 10 cooperativas de transporte fluvial turístico, também foram beneficiados os profissionais que atuam como pessoa física e Microempreendedor Individual (MEI).

¹⁷Disponível em: http://bracosabertos.turismo.gov.br/pea/conteudo/gestor/39_1_gtur/39_1_gtur.pdf. Acesso em: 20 junho 2021.

Mesmo em um ano atípico para o turismo, em virtude da pandemia de Covid-19, o Ministério do Turismo por meio do Cadastur, alcançou uma importante marca para o setor em direção a um turismo totalmente legalizado no país, desde a hospedagem a outros serviços. De acordo com o MTur, o Brasil alcançou em 2021 a marca de 130 mil prestadores de serviços turísticos regularizados, este número demonstra que o cadastro dessas empresas é a chave para um turismo responsável e mais organizado e mostra quanto o trabalho de sensibilização, orientação e fiscalização que o Cadastur tem realizado em parceria com os órgãos estaduais de turismo é eficaz e importante.

3.2 OBJETIVOS DO CADASTUR E SUA IMPORTÂNCIA PARA OS DIVERSOS SETORES DO TURISMO

O Cadastur pretende organizar toda a cadeia que envolve o turismo desde seus serviços até equipamentos e produtos turísticos. “Por produto turístico entende-se tudo o que é oferecido aos turistas, incluindo as atrações naturais, diversões, museus, paisagens, festivais e necessidades, tais como refeições, alojamentos, transportes, serviços de guias etc” (OLIVEIRA, 2000, p.56).

Por meio do Cadastur é possível comprovar que o empreendimento turístico está legalmente constituído, comprovar que o empreendimento está em funcionamento e em operação, comprovar que o profissional atende aos requisitos legais para o exercício da atividade desenvolvida, disponibilizar informações ao turista sobre os prestadores de serviços cadastrados.

O Cadastur é uma ferramenta de planejamento a fim de fomentar o desenvolvimento de políticas públicas para o setor de turismo, além de ser uma referência para consulta do mercado turístico. Por meio do sistema é possível saber as categorias de empresas de hospedagem que estão presentes em determinada região: Albergue/Hostel, Hotel, Hotel Histórico, Hotel Fazenda, Pousada, Resort, Alojamento de Floresta, Cama e Café e Flat/Apart Hotel, é possível também ter conhecimento do número de leitos de acordo com as categorias hoteleiras de uma localidade. Além disso, conhecer as empresas de transporte turístico que atuam no município, bares, restaurantes, casas de espetáculos, empresas organizadoras de

eventos, parques temáticos, marinas e empreendimentos de apoio ao turismo náutico.¹⁸

O usuário pode realizar seu registro de forma completamente online sozinho. Pretende-se aumentar o número de prestadores de serviços turísticos registrados no sistema cada vez mais, visando aproximar e conhecer melhor os equipamentos turísticos e como consequência auxiliar na elaboração de políticas públicas mais adequadas conforme à realidade do turismo da região.

Para os prestadores de serviços turísticos e guias de turismo devidamente inscritos no Cadastur, o MTur lançou o selo Turismo Responsável, um programa que estabelece boas práticas de higienização para cada segmento do setor. O selo é um incentivo para que os consumidores se sintam seguros ao viajar e frequentar locais que cumpram protocolos específicos para a prevenção da Covid-19, posicionando o Brasil como um destino protegido e responsável. O selo tem o objetivo de diminuir os impactos da pandemia e preparar o setor para um retorno gradual das atividades.

O MTur por intermédio do seu Programa de Qualificação para Gestores Públicos afirma ser preciso que os órgãos públicos que oferecem a ferramenta do Cadastur para os prestadores saibam como funciona a ferramenta e possam falar de sua importância para o desenvolvimento da atividade turística nas regiões, é necessário informar aos empresários também sobre a exigência legal para determinadas categorias de empresas e prestadores de serviços turísticos como já mencionado neste estudo.

A melhoria da qualidade de serviços passa a ser uma premissa constante nos projetos do MTur e, conseqüentemente, no estado do Amazonas. Rodrigues (1997) coloca o turismo como sendo uma atividade complexa que compreende tanto a produção como o consumo, tanto as atividades secundárias, como terciárias que agem articuladamente, apropriando-se de lugares exóticos, de paisagens naturais para se obter conhecimentos culturais, históricos, possibilitar o descanso, e vários outros motivos simbólicos ou reais”.

Os órgãos e as instituições do turismo devem incentivar as empresas e / ou prestadores de serviços turísticos a fazerem o cadastro, pois o prestador é peça essencial para o desenvolvimento do turismo e do destino em que atua.

¹⁸ Disponível em: http://bracosabertos.turismo.gov.br/pea/conteudo/gestor/39_1_gtur/39_1_gtur.pdf. Acesso em: 15 julho 2021.

3.3 CUMPRIMENTO DA LEGISLAÇÃO

Segundo o Manual de Orientações para Cadastramento dos Prestadores de Serviços Turísticos no Ministério do Turismo (BRASIL, 2011), o cadastro oficial dos prestadores de serviços turísticos era de responsabilidade do Instituto Brasileiro de Turismo (EMBRATUR) até o ano de 2002, por meio do Sistema Automático de Gerenciamento dos Prestadores de Serviços Turísticos (SAGET), no ano seguinte (2003) ficou ao cargo do Ministério do Turismo. Três anos depois, em 2006, para promover o ordenamento, a formalização e a legalização dos prestadores de serviços turísticos, foi implantado o sistema de cadastro oficial dos empreendimentos, equipamentos e profissionais do setor de turismo no Brasil, o Cadastur.

Conforme apresentado no referido Manual desde a publicação da Lei nº 11.771/2008, a Lei do Turismo, e sua regulamentação pelo Decreto 7.381/2010, o sistema Cadastur vem passando por adaptações para atender aos dispostos na legislação. Nesse sentido, o MTur, apresenta o Manual de Orientações para Cadastramento dos Prestadores de Serviços Turísticos junto ao Ministério do Turismo, que tem como objetivo orientar os prestadores de serviços turísticos para o correto cadastramento no Sistema Cadastur.

Quanto as normas da Política Nacional do turismo o DECRETO Nº 7.381, de 2 de dezembro de 2010, deixa claro que:

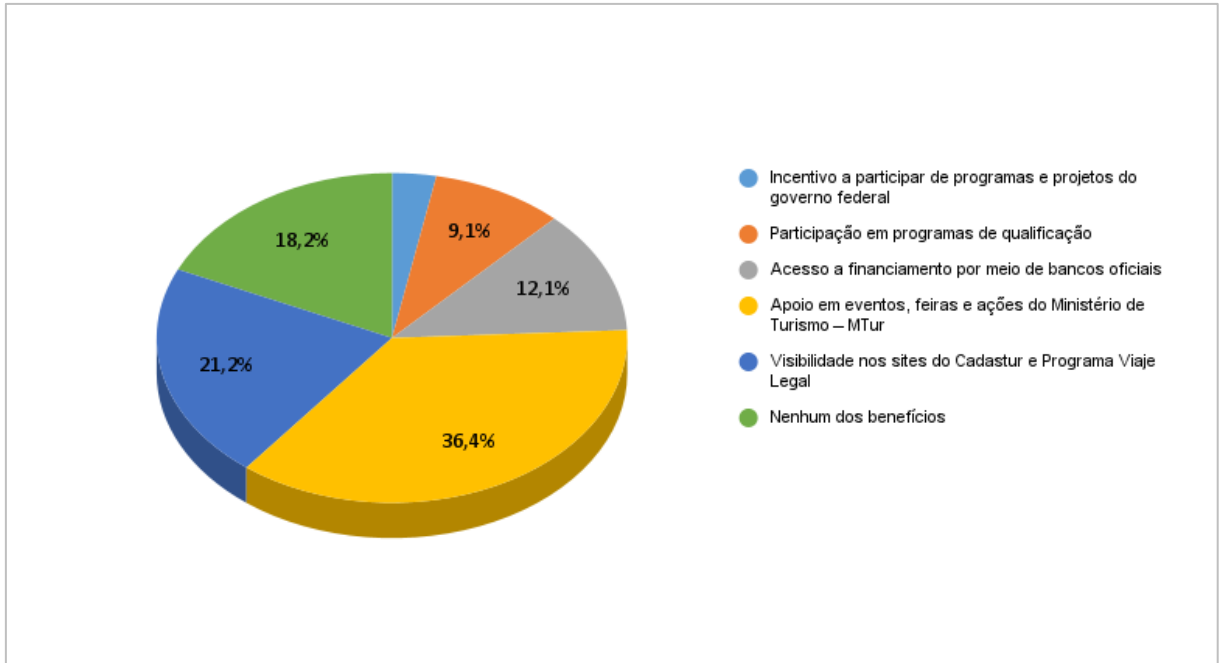
Art. 1º- A Lei nº11.771, de 17 de setembro de 2008, que estabelece normas sobre a Política Nacional de Turismo, define as atribuições do Governo Federal no planejamento, desenvolvimento e estímulo ao setor turístico, dispõe sobre o Plano Nacional de Turismo (PNT), institui o Sistema Nacional de Turismo, o Comitê Interministerial de Facilitação Turística, dispõe sobre o fomento de atividades turísticas com suporte financeiro do Fundo Geral de Turismo (FUNGETUR), o cadastramento, classificação e fiscalização dos Prestadores de Serviços Turísticos e estabelece as normas gerais de aplicação das sanções administrativas (BRASIL,2010).

Portanto, os prestadores que são obrigados por lei devem estar no sistema Cadastur, para serem contemplados pelos benefícios e além disso, serem monitorados de forma a contribuir para o ordenamento turístico de sua região.

Quanto aos benefícios, os empresários relataram em sua maioria que “Apoio em eventos, feiras e ações do MTur” é o fator de mais relevância dentro dos

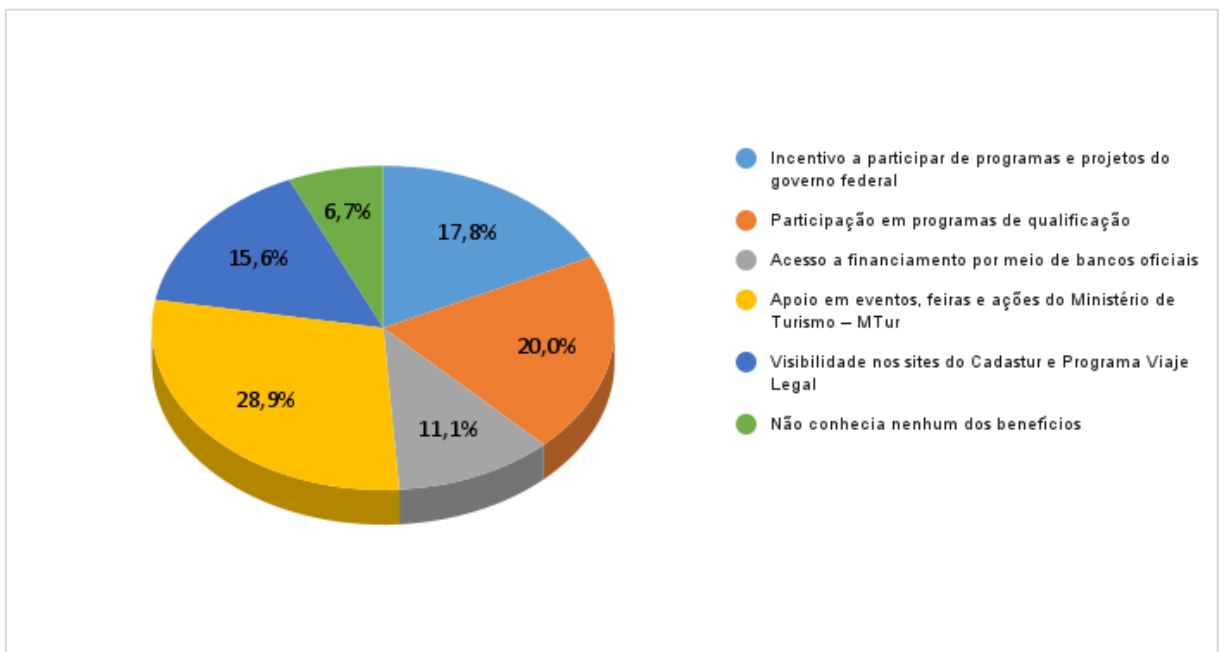
benefícios, conforme gráfico 4. Isso quer dizer que dos 21 entrevistados, 12 conheciam este benefício e 4 foram contemplados com o mesmo (gráfico 5).

Gráfico 4 – Benefícios do Cadastur que os empreendedores tinham conhecimento antes de se cadastrarem.



Elaboração: MENDES, V. (2021).

Gráfico 5 – Benefícios do Cadastur que os empreendedores foram contemplados.



Elaboração: MENDES, V. (2021).

Quanto aos benefícios do Cadastur, os empreendedores desconhecem alguns, porém o mais conhecido - Apoio em eventos, feiras e ações do MTur-, por esse motivo acredita-se que esse número tenha se repetido em resposta à pergunta: “Quais dos benefícios do Cadastur o (a) senhor (a) já foi contemplado? ”, mais uma vez -Apoio em eventos, feiras e ações do MTur- recebe destaque com 36,4%. Com isso, fica claro que esses benefícios devem ficar mais objetivos para os empreendedores, uma vez que a finalidade do Cadastur é trazer melhorias para o empresariado.

Ainda em relação aos benefícios do Cadastur, em resposta à pergunta: “Quais outros benefícios o(a) senhor(a) acredita que o Cadastur poderia proporcionar para os(as) prestadores(as) cadastrados(as) e regularizados(as)?”, como sugestão para o MTur adotar ao Cadastur os empresários selecionaram algumas questões e tais repostas se repetiram, as sugestões mais citadas estão em ordem crescentes no ranking, conforme quadro 3.

Quadro 3- Ranking das sugestões mais citadas pelos empreendedores.

RANKING DAS SUGESTÕES DOS BENEFÍCIOS MAIS CITADOS

1º Cursos de capacitação ou reciclagem dos profissionais
2º Marketing do destino
3º Linhas de créditos para o turismo
4º Integração com plataformas digitais de turismo
5º Maior fiscalização para aqueles empreendimentos que não são cadastrados na plataforma
6º Isenção de ICMS

Fonte: Pesquisa em ambiente virtual.

Elaborado por: MENDES, V. (dez, 2021).

Mais uma vez os cursos de capacitação se repetem, mas é importante ressaltar que o MTur já oferece cursos voltados ao aprimoramento de serviços turísticos em seu site oficial. As capacitações são ofertadas de forma gratuita pelo próprio Ministério do Turismo, a fim de ampliar a qualificação do setor, principalmente diante do cenário de retomada das atividades turísticas no país em virtude da pandemia, ou seja, observa-se a partir do gráfico que os empreendedores desconhecem o oferecimento e gratuidade desses cursos.

A Empresa Estadual de Turismo (Amazonastur) que é instituição responsável pelo Cadastur no Amazonas junto com o Centro de Educação Tecnológica do Amazonas (Cetam) por meio do termo de cooperação técnica, iniciaram também no dia 13 de setembro de 2021 a implementação de cursos de formação inicial e continuada para profissionais de turismo em 06 (seis) municípios amazonenses,

sendo eles: Parintins, Boa Vista do Ramos, Novo Airão, Presidente Figueiredo, São Sebastião do Uatumã e Manacapuru.

Dos 21 questionários analisados, 15 indagaram sobre a falta de divulgação do “destino “Amazonas”. Tal resultado demonstra a importância de investir mais no marketing turístico pois ele é aplicado entre seus inúmeros objetivos para a promoção de negócios de diversas dimensões, desde pequeno negócio até uma atração turística local.

Levando em consideração os objetivos da Política Nacional de Turismo, presente na Lei nº11.771/08:

Art. 5º- XVI - promover a integração do setor privado como agente complementar de financiamento em infraestrutura e serviços públicos necessários ao desenvolvimento turístico;

Art 9º IV - articular, perante os órgãos competentes, a promoção, o planejamento e a execução de obras de infraestrutura, tendo em vista o seu aproveitamento para finalidades turísticas; (BRASIL,2010).

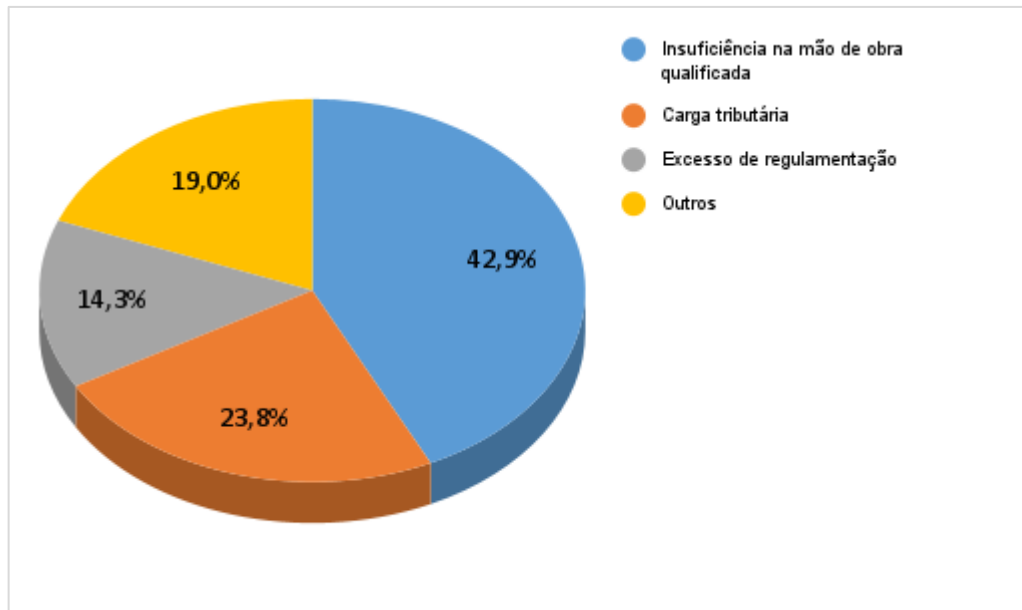
Percebe-se que marketing do destino “Amazonas”, apoio a capacitação da mão de obra, fiscalização para aqueles que não são cadastrados são fatores que deixam a desejar e repetem como questionamentos tanto no âmbito federal como estadual, sendo assim, não estão em concordância com os objetivos estabelecidos por lei.

3.4 OS ALOJAMENTOS DE FLORESTAS

Conforme exposto no capítulo 2, o Amazonas possui 55 alojamentos de floresta regulares. O questionário virtual foi enviado para esse universo, porém, apenas 21 empresários responderam voluntariamente.

No gráfico 6 observa-se que a deficiência na mão de obra qualificada como o fator de maior preocupação dentro do questionamento dos principais agentes que atrapalham a prestação de serviços e o desenvolvimento dos alojamentos de floresta. Excesso de regulamentação e carga tributária também foram fatores apontados como empecilhos para o crescimento do segmento.

Gráfico 6- Fatores que atrapalham a prestação de serviços e o desenvolvimento dos alojamentos de floresta.



Elaboração: MENDES, V. (2021).

Embora toda a diversidade cultural, beleza da natureza, atrativos diferenciados, alojamentos de florestas com intensas programações no Amazonas, a atividade turística não se sustenta apenas com esses requisitos. Faz-se necessário e é primordial que a atividade turística dentro dos seus mais amplos aspectos, seja desenvolvida com profissionalismo e excelência em qualidade para que cada visita seja uma experiência única e enriquecedora e que os turistas possam voltar várias vezes ao estado.

A eficiência operacional e a satisfação do cliente deve ser a meta na prestação de serviços. Assim como ocorre em produtos, deve-se ter um programa de qualidade, mensurando como vai o desempenho do trabalho desenvolvido e, conseqüentemente, como este pode ser aperfeiçoado. A qualidade pode ser percebida pelos turistas por meio dos seus componentes tangíveis e intangíveis. Moura (1999, p. 68) cita que a “qualidade é definida como sendo a conformidade entre o que se produz com aquilo que o cliente quer, de modo que suas expectativas sejam superadas e sua satisfação alcançada”.

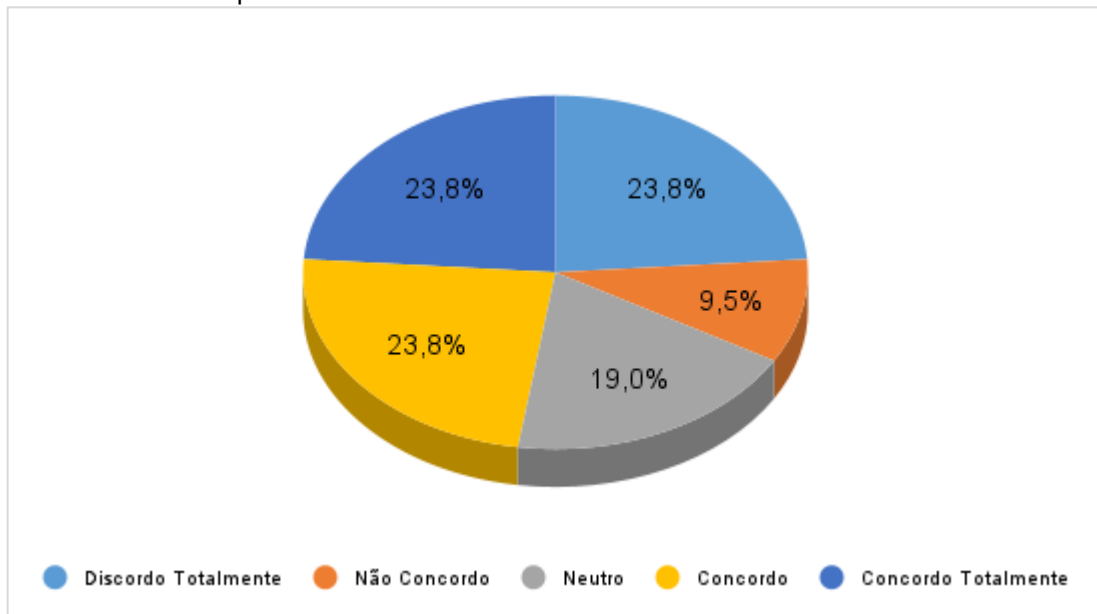
Um dos questionamentos presentes no formulário eram sobre quais ações o governo federal e o governo estadual poderia implementar para fortalecer os serviços prestados pelos alojamentos de floresta. Os empreendedores responderam que para fortalecer os serviços prestados pelos seus empreendimentos seria necessário via

governo federal: formalizar a atividade, subsidiar o combustível, reduzir tarifa das passagens aéreas, segurança, infraestrutura e investimentos, acesso a financiamentos mais específicos para o setor, ações de capacitações de todas as áreas que englobam a hotelaria de selva e maior promoção do destino.

Com o mesmo objetivo, mas via governo estadual, os empreendedores responderam: Melhorar a divulgação do destino e seus produtos e serviços (investimento no Marketing do Destino), maior aporte financeiro para o enfrentamento dos pequenos negócios turísticos em decorrência da pandemia, ações de capacitações para melhorar a mão de obra, fomento à formação de uma rede ou fórum, fiscalização e incentivos, maior divulgação daqueles que estão cadastrados no Cadastur.

Conforme apresenta o gráfico 7, em resposta à pergunta presente no questionário “O(a) senhor(a) acredita que o apoio do Cadastur foi importante para seu empreendimento em decorrência da pandemia de Covid-19?”, os empreendedores mostram-se bem divididos.

Gráfico 7- Apoio do Cadastur via órgão oficial de turismo do Amazonas ao empresariado local em decorrência da pandemia de Covid 19.



Elaboração: MENDES, V. (2021).

Enquanto dez pessoas responderam que concordam que o apoio aos empresários cadastrados na ferramenta foi importante, sete discordaram e quatro mantiveram-se neutros. A Amazonastur ofertou aos empreendedores cadastrados na

ferramenta o Auxílio Estadual dos profissionais do turismo para enfrentamento da pandemia.

Além disso, os técnicos do órgão oficial de turismo realizaram acompanhamento aos empresários. Estes acompanhamentos eram feitos via ligação telefônica, WhatsApp, e-mail, onde eram realizadas perguntas de como estavam a situação dos empresários, se seus empreendimentos estavam fechados, qual a porcentagem de queda dos serviços e de como o órgão oficial de turismo poderia ajudá-los. A maioria dos empreendimentos encontravam-se fechados, e o que desejavam era linhas de financiamento e créditos.

Apesar de já existir uma linha de crédito destinada por lei ao turismo, que é o Fundo Geral de Turismo (FUNGETUR), é importante lembrar que o turismo foi um dos setores mais atingidos pela pandemia, o que revela que é preciso que diferentes instituições financeiras olhem para os empreendedores turísticos e confiem na retomada do turismo, fornecendo outras possibilidades para o mercado.

Neste caso, o Cadastur poderia ter um ambiente para inserção das demandas do *trade*, tendo em vista que alguns benefícios acabam não sendo uma motivação para os empreendedores se regularizarem, por exemplo as linhas de crédito cujos critérios de concessão não estão adaptados à realidade dos empreendedores da região amazônica.

CONCLUSÃO

Esta pesquisa abordou as ferramentas de planejamento que são essenciais para o ordenamento do turismo e que estão previstas de acordo com a Lei nº 11.771/2008 da Política Nacional de Turismo, especificamente, o que preconiza o seu Art. 22. “Os prestadores de serviços turísticos estão obrigados ao cadastro no Ministério do Turismo, na forma e nas condições fixadas nesta Lei e na sua regulamentação”.

Os serviços e equipamentos oferecidos pelos prestadores de serviços dos alojamentos de florestas, ou seja, a infraestrutura necessária para este segmento deve ter um olhar mais cauteloso, nas quais os benefícios do Cadastur devem atingir diretamente o empreendedor, tais como acesso a linhas de crédito, cursos de capacitação, incentivos a participar de projetos do governo federal.

No que diz respeito ao uso desta ferramenta no estado do Amazonas verificou-se a partir do resultado do questionário aplicado, há necessidade de se expandir os benefícios do Cadastur via MTur para o empresariado local que pretende empreender no turismo ou já faz parte do setor. É preciso buscar outras vantagens ao empreendedor que é cadastrado na ferramenta, para que este possa permanecer no Cadastur e para que mais prestadores venham se cadastrar na ferramenta. Subsídio de combustível; Ação de redução das passagens aéreas; Investimentos e formalização da atividade foram uma das vantagens citadas pelos empreendedores de alojamentos de florestas a serem adotadas pelo Cadastur.

Nota-se também a necessidade da realização de um marketing turístico mais efetivo no estado, levando o destino “Amazonas” para além das fronteiras. Considerando seus produtos, atrativos, serviços, riquezas naturais e culturais, festividades e empreendimentos de grande importância para o turismo no estado como os alojamentos de florestas.

Para o empresariado, outro fator relevante que deve ser considerado aos alojamentos de florestas, são as vias de acesso, que precisam ser melhoradas. A revitalização dos portos fluviais, a melhoria das estradas e rodoviárias do estado, além da implantação de sinalização turística são fatores que podem colaborar para o crescimento desses empreendimentos. O estado possui muitos desafios em sua logística, por isso é preciso investir no acesso para a região norte do país como um todo.

O Cadastur pode ser uma ferramenta de planejamento com maior amplitude de alcance da sua efetividade, como por exemplo, além de simular a regularização dos empreendimentos pode proporcionar melhores condições para o ordenamento da atividade turística a partir das informações mais detalhadas sobre as condições desses empreendimentos cadastrados cujas demandas foram identificadas nesta pesquisa. Ficou claro também que esforços constantes deverão ser feitos, parcerias devem se firmar e a união da gestão pública com a iniciativa privada e comunidade receptora dever ser cada vez mais fortalecida, pois o turismo no estado só tende a crescer e precisa estar preparado para receber os turistas.

É preciso capacitar a mão de obra local, onde o estado deve programar cursos de treinamento para o exercício da atividade turística em vários níveis, para que os profissionais possam se preparar para receber os turistas de forma adequada, podendo assim melhor atendê-los. Algumas sugestões de cursos são: marketing, idioma, administração de empresas e atendimento ao público. Além disso, é importante divulgar esses cursos de forma massiva, para que chegue até o empreendedor e seus colaboradores.

É necessário estabelecer uma política de desenvolvimento do setor turístico no que tange aos alojamentos de florestas a longo prazo, por meio do esforço cooperativo em escala regional, estadual e nacional, oferecendo apoio ao trade turístico amazonense através do órgão oficial de turismo do estado e do órgão oficial de turismo do Brasil.

Este estudo surgiu da necessidade de se realizar um turismo mais organizado no Amazonas, considerando o turismo mais uma alternativa de desenvolvimento para a região. A atividade turística deve ser mais segura, saudável e organizada.

Os resultados da pesquisa são um forte indicativo de que muito se precisa avançar no que diz respeito a união da iniciativa privada, poder público e de todos os atores do turismo. Pretende-se que esta pesquisa possa colaborar para um turismo mais ordenado e responsável no estado do Amazonas.

Cada localidade possui características únicas e por este motivo o planejamento para desenvolver o turismo deve ser feito de forma particular. É necessário levar em consideração fatores como o ambiente econômico, social, político, cultural, os recursos naturais, o clima, a infraestrutura adequada, o transporte, as facilidades de alojamento, alimentação, e a promoção de atividades turísticas da região.

O turismo é de fato capaz de transformar o Amazonas em um destino competitivo e trazer grandes benfeitorias para o estado, todavia precisa estar em conformidade com um bom planejamento e com estratégias eficazes.

REFERÊNCIAS

- AMAZONASTUR. **Amazonastur inicia pré-cadastro para auxílio estadual dos profissionais do turismo.** Disponível em: <<http://www.amazonastur.am.gov.br/amazonastur-reabre-prazo-de-pre-cadastro-para-profissionais-do-turismo-receberem-auxilio-estadual/>>. Acesso em: 4 de maio de 2021.
- ANDRADE, J. V. de. **Turismo: Fundamentos e Dimensões.** São Paulo: Editora Ática, 1992.
- ARENDETT, E. J. **Introdução a economia do turismo.** Campinas, São Paulo: Alínea, 2000.
- AURÉLIO, B. H. **Dicionário Aurélio Básico da Língua Portuguesa.** Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1995, p.22.
- BARRETTO, M. **Manual de iniciação ao estudo do turismo.** Campinas: Papyrus, 1998.
- BENI, M. C. **Análise estrutural do turismo.** 11a ed. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2006.
- _____. **Política e Planejamento do turismo no Brasil.** São Paulo: Aleph, 2006.
- BRASIL, Ministério do Turismo. **Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil: Módulo Operacional 8 – Promoção e Apoio à Comercialização.** Brasília: Ministério do Turismo, 2007:15. Disponível em: <http://www.regionalizacao.turismo.gov.br/images/roteiros_brasil/promocao_e_apoio_a_comercializacao.pdf>. Acesso em outubro de 2021.
- BRASIL. 2008. Lei nº 11.771 de 17 de setembro de 2008. **Política Nacional de Turismo.** Disponível em: Acesso em 25 nov. 2021.
- BRASIL. **Decreto Federal nº 9.094/2017.** Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos.
- BRASIL. **Lei nº 11.771** de 17 de setembro de 2008. Regulamenta a Lei nº 11.771, de 17 de setembro de 2008, que dispõe sobre a Política Nacional de Turismo, define as atribuições do Governo Federal no planejamento, desenvolvimento e estímulo ao setor turístico, e dá outras providências.
- BRASIL. Ministério do Turismo. **Manual de Orientações para Cadastramento dos Prestadores de Serviços Turísticos no Ministério do Turismo.**
- BRASIL. Ministério do Turismo. **Secretaria de Políticas de Turismo Programa de Qualificação a Distância para o Desenvolvimento do Turismo: formação de gestores das políticas públicas do turismo.** Alexandre Panosso Netto, Francisco José Pereira da Silva, Luiz Gonzaga Godoi Trigo. – Florianópolis: SEAD/FAPEU/UFSC, 2009.312 p.
- CASTRO, C. A. P. de. **Sociologia aplicada ao turismo.** São Paulo: Atlas, 2002.
- CELLARD, A. **A análise documental.** In: POUPART, J. et al. A pesquisa qualitativa: enfoques epistemológicos e metodológicos. Petrópolis, Vozes, 2008.
- CRUZ, R. C. **Política de turismo e território.** 2 ed. São Paulo: Contexto, 2001.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Censo Brasileiro de 2010**. IBGE, 2010. Disponível em: <<https://www.ibge.gov.br/cidades-e-estados/am.html>>. Acesso em: 03 março de 2021.

LOPES, B.; AMARAL, J. N.; CALDAS, W. **Políticas públicas: conceitos e práticas**. Belo Horizonte: Sebrae/MG, 2008.

Mathieson, A e Wall, G. (1990). *Tourism: Economic, Physical and Social Impacts*. New York: John Wiley & Sons.

Ministério do Turismo. **Dados e Fatos**. Disponível em: <<http://dadosefatos.turismo.gov.br/gloss%C3%A1rio-do-turismo/882-a.html>>. Acesso em outubro de 2021.

Ministério do Turismo. **Plano Nacional do Turismo: 2018/2022- “Mais emprego e renda para o Brasil”**. Brasília, 2018. Disponível em <<https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-deconteudo/pnt-2018-2022-pdf>>. Acesso em: 29 out. 2021.

MOURA, J. A. M. **Os Frutos da Qualidade**. 3ª ed. São Paulo: Makron Books, 1999.

Observatório de Turismo da UEA. **Relatório dos Indicadores dos empreendimentos: Amazonas Cluster de Turismo (2021)**. Escola Superior de Artes e Turismo. Universidade do Estado do Amazonas, 2021. Disponível em: <<https://observatur.uea.edu.br/>>. Acesso em outubro de 2021.

OLIVEIRA, A. P. **Turismo e Desenvolvimento: Planejamento e Organização**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

RAFFOUR, Guy. 2002. **O impacto das novas tecnologias de informação e comunicação no setor do turismo: questões e recomendações**.

RAMOS, A. C. S. M. **Alojamento de Floresta no Amazonas: Uma análise para classificação**. Dissertação (Mestrado em Turismo e Hotelaria pela Universidade do Vale do Itajaí). Balneário de Camboriú, SC: Univali. 2012.

SÃO PAULO, Prefeitura Municipal de Sorocaba. Disponível em <https://turismo.sorocaba.sp.gov.br/visite/voce-sabe-o-que-e-o-cadastur/>. Acesso em 20 de setembro de 2021.

SOUZA, A M.; CORRÊA, M. **Turismo: conceitos, definições e siglas**. Manaus: Ed. Valer, 1998.

Viajar verde. **Por que o turismo na Amazônia pode salvar a floresta**. Disponível em <<https://viajarverde.com.br/por-que-o-turismo-na-amazonia-pode-salvar-a-floresta/>>. Acesso em 10 de setembro de 2021.

YIN, R. K. **Estudo de Casos: Planejamento e Métodos**. São Paulo: Editora Bookman, 2005, 212p.

_____. **Pesquisa qualitativa do início ao fim**. Tradução de Daniela Bueno. Revisão técnica de Dirceu da Silva. Porto Alegre, RS: Penso, 2016.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO EM AMBIENTE VIRTUAL

Este apêndice apresenta as perguntas do questionário realizado com o trade turístico do estado do Amazonas, proprietários dos alojamentos de florestas.

PROJETO DE PESQUISA					
CADASTUR: obrigatoriedade, cumprimento da legislação e importância para o trade turístico no Estado do Amazonas					
Identificação do empreendimento:					
1. Como o senhor conheceu o Cadastro de Prestadores de Serviços Turísticos (Cadastur)? <input type="checkbox"/> Pelo site do Ministério do Turismo <input type="checkbox"/> Por intermédio de uma Associação de Classe (ABIH, ABAV...) <input type="checkbox"/> Por intermédio de uma Universidade <input type="checkbox"/> Por intermédio do órgão oficial de Turismo do Amazonas <input type="checkbox"/> Outro: _____					
2. Quais dos benefícios abaixo do Cadastur você conhecia antes de se cadastrar? <input type="checkbox"/> Incentivo a participar de programas e projetos do governo federal <input type="checkbox"/> Participação em programas de qualificação <input type="checkbox"/> Acesso a financiamento por meio de bancos oficiais <input type="checkbox"/> Apoio em eventos, feiras e ações do Ministério de Turismo – MTur <input type="checkbox"/> Visibilidade nos sites do Cadastur e Programa Viaje Legal <input type="checkbox"/> Não conhecia nenhum dos benefícios					
3. Quais outros benefícios o senhor acredita que o Cadastur poderia proporcionar para os prestadores cadastrados e regularizados?					
4. O senhor acredita que o Cadastur tem cumprido o seu papel	CONCORDO TOTALMENTE	CONCORDO	NEUTRO	NÃO CONCORDO	DISCORDO TOTALMENTE
5. Você está satisfeito com a parceria do Cadastur com a sua empresa?	CONCORDO TOTALMENTE	CONCORDO	NEUTRO	NÃO CONCORDO	DISCORDO TOTALMENTE
6. Você acredita que o apoio do Cadastur foi importante para seu empreendimento em decorrência da pandemia de Covid-19?	CONCORDO TOTALMENTE	CONCORDO	NEUTRO	NÃO CONCORDO	DISCORDO TOTALMENTE
7. Quais ações o governo federal poderia implementar para fortalecer os serviços prestados pelo alojamento de floresta? _____ _____ _____					
8. Quais são os principais fatores que atrapalham a prestação de serviços e o desenvolvimento do seu empreendimento? _____ _____ _____					
Responsável pela entrevista: _____					