

PADRÃO DE RESPOSTA – ENADE 2009

CURSO/ÁREA: TURISMO

Questão 38

A) Fundamentos do planejamento

Planejamento estratégico

Pesquisa de mercado (Concorrência, mercado consumidor, fornecedores)

Pesquisa de demanda

Estudos de viabilidade socioeconômica

Análise do ambiente interno e externo

Análise SWOT / FFOA ou FOFA

Planejamento Sistêmico

Planejamento Participativo

Fundamentos da Gestão

- **Gestão ambiental** – uso de energia limpa, conscientização dos hóspedes para o desperdício, implementação de sistemas de controle de gastos de energia, redução de resíduos entre outras, reaproveitamento de resíduos, por exemplo, transformação de óleo usado em sabão.
- **Gestão com responsabilidade social** – manutenção de tradições e culturas locais, valorização dos recursos humanos, participação em programas com ênfase nas questões sociais, etc.
- **Gestão econômica e financeira** – envolvendo conceitos de *pay&bac*, gestão de recursos físicos e econômicos, gestão orçamentária.
- **Gestão de recursos humanos**- conjunto de métodos, políticas, técnicas e práticas definidas com o objetivo de orientar o comportamento humano e suas relações , para maximizar o potencial do capital humano
- **Gestão de marketing** – 4p's – preço, produto, praça e promoção, relacionamento com o cliente.

B) Desenvolvimento sustentável – Dinamização da economia local, equidade social e prudência ecológica.

Conceitos associados ao Desenvolvimento Sustentável, descrevendo como as atividades de hotelaria e turismo podem conciliar a viabilidade econômica com responsabilidade socioambiental por meio de programas de gestão ambiental, o envolvimento e responsabilidade social, proporcionando melhor qualidade de serviços e respeitando as culturas locais.

Questão 39

Não concordo - Prováveis argumentos
Concordo – Prováveis argumentos

Argumentos:

Os estudantes devem fazer um paralelo entre a visão dos empreendedores e gestores de resorts e de cruzeiros marítimos.

Para os resorts

- um resort além dos investimentos em terrenos, edificações, instalações, serviços com o aproveitamento da mão de obra local;
- paga impostos aos organismos públicos, encargo sociais de colaboradores;
- é fiscalizado por órgãos ambientais e cumpre uma rígida legislação trabalhista, entre outras obrigações de uma empresa hoteleira, imóvel;
- depende da sazonalidade e da inconstância da demanda.
- não pode oferecer dentre os serviços de animação, os cassinos, que são proibidos em território nacional.

Para os cruzeiros marítimos

Na verdade, os cruzeiros têm **custos de implementação do negócio elevados**, pagam taxas para o governo tanto para sua entrada, quanto permanência no país, além de pagar as taxas portuárias mais altas do mundo.

Enfrentam grandes **problemas com a infraestrutura**.

Aproveitam do potencial e de uma **demanda reprimida**.

Há uma **lei que exige que os cruzeiros contratem no mínimo 20 %** de mão-de-obra brasileira e segue normas das leis trabalhistas.

Os cruzeiros têm práticas **de gerenciamento de receitas** que prevêm em muito, a relação custo operacional, demanda, sazonalidade para estabelecer seus preços, o que não é amplamente aplicado pela rede hoteleira em larga escala.

O investimento em Marketing é alto, que envolve preço, promoção, formas de comercialização e distribuição, o que confere bons resultados para os cruzeiros marítimos.

Fazem a prática da **integração vertical** a partir do momento em que firmam parceria com transportadoras aéreas para reduzir o custo do deslocamento até o navio, algo pouco ou quase nada praticado pelos resorts ou rede hoteleira.

Os cruzeiros são **incentivadores de demanda futura**, a partir do momento em que o pax conhece uma localização visitada pelo cruzeiro, se satisfeito com o local, acaba por voltar em outro período de férias ou oportunidade.

Conclusão: Existência de concorrência, porém, **não desleal**, pois ambos devem seguir legislações previamente definidas pelo governo, com especificidades para sua área de atuação que trazem consigo dificuldades de atuação. Ambos enfrentam problemas estruturais, porém, as vantagens competitivas são distintas. Além disso, os cruzeiros atendem segmentos distintos de demanda, incluindo as classes B e C, diferentemente dos resorts que procuram atender à classe A. Com relação aos cassinos, os cruzeiros marítimos são proibidos de oferecer este tipo de lazer quando em limites territoriais do país, devendo, portanto respeitar a mesma legislação que os resorts. Além disso, os preços e a forma de pagamento praticados pelos resorts são pouco acessíveis à demanda brasileira, sendo seu foco, muitas vezes, no público internacional.

Questão 40

A) Procedimentos

- Ações do poder público
- Educação ambiental
- Plano diretor turístico
- Programas de conscientização tanto do visitante, quanto da comunidade
- Programas de interpretação do patrimônio ambiental
- Prover infraestrutura urbana para incentivar bons hábitos (coleta de lixo, placas de sinalização e advertências)
- Redimensionamento do sistema sanitário (aumentar o limite de coleta de resíduos sólidos e líquidos, tratamento dos resíduos conforme normas técnicas)
- Aumentar em épocas de alta temporada o contingente de mão-de-obra para limpeza urbana.
- Educação para o turismo nas escolas.

B) Ações

- Controle dos impactos negativos do turismo de massa.
- Política Pública de Gestão do Turismo.
- Planejamento Sustentável.
- Identificar fase do Ciclo de Vida do Produto Turístico; saturação tendendo ao declínio.
- Responsabilidade Social: envolvimento da comunidade local.
- Capacidade de Carga Social.