

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

ÉVERTON FELIPE KAIZER

A PARTICIPAÇÃO PLURAL NO DESENVOLVIMENTO DO TURISMO DE  
CURITIBA/PR

Curitiba

2022

ÉVERTON FELIPE KAIZER

A PARTICIPAÇÃO PLURAL NO DESENVOLVIMENTO DO TURISMO DE  
CURITIBA/PR

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Turismo, no Setor de Ciências Humanas, na Universidade Federal do Paraná, como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Turismo.

Orientador: Prof. Dr. José Elmar Feger

Curitiba

2022

DADOS INTERNACIONAIS DE CATALOGAÇÃO NA PUBLICAÇÃO (CIP)  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ  
SISTEMA DE BIBLIOTECAS – BIBLIOTECA DO CAMPUS REBOUÇAS

Kaizer, Éverton Felipe.

A participação plural no desenvolvimento do turismo de Curitiba/PR / Éverton Felipe Kaizer. – Curitiba, 2022.

1 recurso on-line : PDF.

Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal do Paraná, Setor de Ciência Humanas. Programa de Pós-Graduação em Turismo.

Orientador: Prof. Dr. José Elmar Feger

1. Turismo – Estudo e ensino. 2. Turismo – Curitiba (PR). 3. Turismo – Aspectos sociais. 4. Turismo – Planejamento. 5. Turismo e Estado. I. Feger, José Elmar. II. Universidade Federal do Paraná. Programa de Pós-Graduação em Educação. III. Título.

Bibliotecária: Maria Teresa Alves Gonzati CRB-9/1584

**ATA Nº07.22**

## **ATA DE SESSÃO PÚBLICA DE DEFESA DE MESTRADO PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE MESTRE EM TURISMO**

No dia quatro de agosto de dois mil e vinte e dois às 14:00 horas, na sala 321 e [meet.google.com/aog-nzvh-oom](https://meet.google.com/aog-nzvh-oom), Campus Rebouças e online, foram instaladas as atividades pertinentes ao rito de defesa de dissertação do mestrando **ÉVERTON FELIPE KAIZER**, intitulada: **A PARTICIPAÇÃO PLURAL NO DESENVOLVIMENTO DO TURISMO DE CURITIBA/PR**, sob orientação do Prof. Dr. JOSÉ ELMAR FEGER. A Banca Examinadora, designada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação TURISMO da Universidade Federal do Paraná, foi constituída pelos seguintes Membros: JOSÉ ELMAR FEGER (UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ), AGUINALDO CESAR FRATUCCI (UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE), SARAH MARRONI MINASI (UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ). A presidência iniciou os ritos definidos pelo Colegiado do Programa e, após exarados os pareceres dos membros do comitê examinador e da respectiva contra argumentação, ocorreu a leitura do parecer final da banca examinadora, que decidiu pela APROVAÇÃO. Este resultado deverá ser homologado pelo Colegiado do programa, mediante o atendimento de todas as indicações e correções solicitadas pela banca dentro dos prazos regimentais definidos pelo programa. A outorga de título de mestre está condicionada ao atendimento de todos os requisitos e prazos determinados no regimento do Programa de Pós-Graduação. Nada mais havendo a tratar a presidência deu por encerrada a sessão, da qual eu, JOSÉ ELMAR FEGER, lavrei a presente ata, que vai assinada por mim e pelos demais membros da Comissão Examinadora.

Curitiba, 04 de Agosto de 2022.

Assinatura Eletrônica

08/08/2022 15:39:16.0

JOSÉ ELMAR FEGER

Presidente da Banca Examinadora

Assinatura Eletrônica

08/08/2022 14:47:29.0

AGUINALDO CESAR FRATUCCI

Avaliador Externo (UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE)

Assinatura Eletrônica

08/08/2022 14:34:44.0

SARAH MARRONI MINASI

Avaliador Interno (UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ)

## TERMO DE APROVAÇÃO

Os membros da Banca Examinadora designada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação TURISMO da Universidade Federal do Paraná foram convocados para realizar a arguição da Dissertação de Mestrado de **ÉVERTON FELIPE KAIZER** intitulada: **A PARTICIPAÇÃO PLURAL NO DESENVOLVIMENTO DO TURISMO DE CURITIBA/PR**, sob orientação do Prof. Dr. JOSÉ ELMAR FEGER, que após terem inquirido o aluno e realizada a avaliação do trabalho, são de parecer pela sua APROVAÇÃO no rito de defesa.

A outorga do título de mestre está sujeita à homologação pelo colegiado, ao atendimento de todas as indicações e correções solicitadas pela banca e ao pleno atendimento das demandas regimentais do Programa de Pós-Graduação.

Curitiba, 04 de Agosto de 2022.

Assinatura Eletrônica

08/08/2022 15:39:16.0

JOSÉ ELMAR FEGER

Presidente da Banca Examinadora

Assinatura Eletrônica

08/08/2022 14:47:29.0

AGUINALDO CESAR FRATUCCI

Avaliador Externo (UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE)

Assinatura Eletrônica

08/08/2022 14:34:44.0

SARAH MARRONI MINASI

Avaliador Interno (UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ)

*Dedico este trabalho aos meus pais, por  
todo o apoio na realização dos meus objetivos.*

## **AGRADECIMENTOS**

À Universidade Federal do Paraná, que com a sua estrutura e competência, resiste aos dias atuais, reiterando o seu compromisso com a sociedade, de forma pública, gratuita e com muita qualidade!

Ao Programa de Pós-Graduação em Turismo (PPGTurismo) da Universidade Federal do Paraná que me acolheu e me guiou durante essa trajetória.

Aos meus mestres, professores e professoras do PPGTurismo, por toda a dedicação ao ensino e a pesquisa, fundamentais ao meu caminho de aprendizagem na pesquisa científica.

Ao Prof. Dr. José Elmar Feger, meu orientador, pela paciência, dedicação e conhecimento adquirido durante as orientações. Obrigado!

À Prof. Dra. Sarah Marroni Minasi, que me acompanha desde a graduação, pela ajuda e grande incentivo para iniciar o mestrado. Obrigado!

Ao Prof. Dr. Aguinaldo Cesar Fratucci, por ter aceitado compor a banca de avaliação desta dissertação. Obrigado!

À minha família, que nunca mediu esforços para me proporcionar uma vida confortável e, com isso, pude ir atrás de todos os meus objetivos de vida, por todo o apoio e o incentivo em continuar esta caminhada. Muito obrigado!

Ao Ricardo, meu grande parceiro de vida, por me incentivar a seguir em frente e não desistir, por me acolher nos momentos de inseguranças e comemorar as minhas conquistas como se fossem as suas. Muito obrigado!

Aos meus amigos, colegas de trabalho, de mestrado e a todas as pessoas que de alguma forma me apoiaram e contribuíram durante esse período intenso de estudos, o meu muito obrigado!

## RESUMO

O turismo constitui-se como um fenômeno que possui vasto potencial para o desenvolvimento. No entanto, ele também pode gerar consequências negativas se não houver o planejamento efetivo, além de uma eficiente gestão do turismo. As consequências negativas são percebidas, principalmente, pelos moradores, que habitam o local, portanto, torna-se imprescindível incluir esses agentes sociais na gestão do turismo. Esta inclusão normalmente se dá a partir dos conselhos municipais de turismo, instância de governança que reúne diferentes representantes dos interesses relacionados ao turismo. A participação social se dá, nesse caso, a partir da participação mediata, ou seja, quando há um ou mais representantes de grupos de interesse participando da instância de governança. Já a participação imediata seria aquela em que os interessados participam diretamente nas políticas públicas, sem a representação. No entanto, parece ser incipiente os estudos em que a participação imediata é analisada, configurando uma lacuna teórica, conforme o levantamento bibliográfico realizado. Nesse sentido, o objetivo desse estudo é compreender a participação (mediata e imediata) de moradores no desenvolvimento do turismo em Curitiba após a influência das políticas de descentralização e participação social no Brasil, ocorridas após a Constituição de 1988. Para atingir tal objetivo, o estudo de caso qualitativo e descritivo foi conduzido por uma pesquisa bibliográfica e documental nos canais de comunicação com a população do município de Curitiba: Central 156, página do *Facebook* da Prefeitura Municipal, Fale Conosco do Instituto Municipal de Turismo de Curitiba, Programa Fala Curitiba e Conselho Municipal de Turismo de Curitiba. Os resultados obtidos evidenciam a importância dos canais de comunicação para o processo de governança de turismo em Curitiba, visto que as participações por meio deles podem qualificar as políticas e programas de desenvolvimento do turismo no município. Percebe-se que a governança de turismo tem um sentido e uma abrangência maior do que somente instituir uma instância de governança. A governança de turismo entendida como um processo, e não como um modelo de gestão, deve buscar a participação plural, ou seja, aquela em que inclui a participação mediata e a imediata.

Palavras-chave: Curitiba; Governança; Participação Plural; Políticas Públicas; Turismo.



## ABSTRACT

Tourism is a phenomenon that has vast potential for development. However, it can also have negative consequences if there is no effective planning and efficient tourism management. The negative consequences are mainly perceived by the residents, who inhabit the place, therefore, it is essential to include these social agents in tourism management. This inclusion normally takes place from the municipal tourism councils, a governance body that brings together different representatives of interests related to tourism. Social participation occurs, in this case, from mediate participation, that is, when there are one or more representatives of interest groups participating in the governance instance. Immediate participation, on the other hand, would be the one in which interested parties participate directly in public policies, without representation. However, studies in which immediate participation is analyzed seem to be incipient, configuring a theoretical gap, according to the bibliographic survey carried out. In this sense, the objective of this study is to understand the (mediate and immediate) participation of residents in the development of tourism in Curitiba after the influence of decentralization and social participation policies in Brazil, which took place after the 1988 Constitution. Qualitative and descriptive case study was conducted by a bibliographical and documentary research in the communication channels with the population of the city of Curitiba: Central 156, Facebook page of the City Hall, Fala Conosco of the Municipal Institute of Tourism of Curitiba, Programa Fala Curitiba and Municipal Tourism Council of Curitiba. The results obtained show the importance of communication channels for the tourism governance process in Curitiba, since participation through them can qualify tourism development policies and programs in the municipality. It can be seen that tourism governance has a greater meaning and scope than just instituting an instance of governance. Tourism governance, understood as a process, and not as a management model, should seek plural participation, that is, one that includes mediate and immediate participation.

Palavras-chave: Curitiba; Governance; Plural Participation; Public Policy; Tourism;

## LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 - Interações entre governanças e sociedade .....	18
FIGURA 2 - Etapas da pesquisa .....	27
FIGURA 3 - Regionais do município de Curitiba/PR .....	33
FIGURA 4 - Funcionamento da Central 156 .....	35
FIGURA 5 - Exemplo de propaganda do Fala Curitiba .....	45
FIGURA 6 - Exemplo da propaganda do Fala Curitiba .....	46
FIGURA 7 - Reportagem sobre o Fala Curitiba.....	46
FIGURA 8 - Participações sobre a Linha Turismo.....	51
FIGURA 9 - Veículo e trajeto da Linha Turismo .....	52
FIGURA 10 - Participações sobre a Segurança .....	53
FIGURA 11 - Praça do Japão, em Curitiba. ....	54
FIGURA 12 - Participações sobre os Postos de Informação Turística .....	55
FIGURA 13 - Posto de Informação Turística de Curitiba.....	56
FIGURA 14 - Fluxo da participação imediata em Curitiba, PR. ....	57

## LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 - Interesses do COMTUR Curitiba em 2021 .....	40
GRÁFICO 2 - Interesses do COMTUR Curitiba em 2009 .....	41
GRÁFICO 3 - Gênero dos membros do COMTUR.....	42
GRÁFICO 4 - Participações do COMTUR.....	43

## LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 - Publicações selecionadas para o referencial teórico.....	4
QUADRO 2 - As três dimensões da política.....	9
QUADRO 3 - Aspectos relacional e racional na política de turismo .....	11
QUADRO 4 - O aspecto relacional.....	12
QUADRO 5 - O aspecto racional.....	12
QUADRO 6 - Tipos de governança .....	13
QUADRO 7 - Quatro principais dimensões para governanças de turismo .....	20
QUADRO 8 - Princípios da participação plural em governanças de turismo.....	21
QUADRO 9 - Relação de documentos a serem consultados .....	29

QUADRO 10 - Os princípios e a coleta dos dados.....	31
QUADRO 11 - Esquema de apresentação dos princípios e suas variáveis .....	37
QUADRO 12 - Principais diferenças entre os canais de comunicação .....	39
QUADRO 13 - Prioridades de cada regional .....	44

## LISTA DE SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
ABIH-PR	Associação Brasileira da Indústria de Hotéis do Paraná
ABRASEL-PR	Associação Brasileira de Bares e Restaurantes do Paraná
AC	Análise de Conteúdo
CF	Constituição Federal
CMC	Câmara Municipal de Vereadores
CME	Conselho Municipal de Educação de Curitiba
COMTUR	Conselho Municipal de Turismo
CPF	Cadastro de Pessoas Físicas
IBGC	Instituto Brasileiro de Governança Corporativa
IGT	Instância de Governança do Turismo
IMT	Instituto Municipal de Turismo de Curitiba
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
LOA	Lei Orçamentária Anual
PIT	Posto de Informação Turística
PMC	Prefeitura Municipal de Curitiba
PNMT	Política Nacional de Municipalização do Turismo
PNT	Política Nacional de Turismo
PRT	Programa de Regionalização do Turismo
SEDEST	Secretaria Estadual de Desenvolvimento Sustentável e do Turismo
SINDEGTUR-PR	Sindicato Estadual dos Guias de Turismo do Paraná
SINDETUR-PR	Sindicato de Empresas de Turismo do Paraná
SISTUR	Sistema de Turismo
URBS	Urbanização de Curitiba S/A

## SUMÁRIO

<b>1.</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>1</b>
<b>2.</b>	<b>REFERENCIAL TEÓRICO .....</b>	<b>8</b>
2.1.	GOVERNO E POLÍTICAS PÚBLICAS.....	8
2.2.	POLÍTICAS PÚBLICAS DE TURISMO.....	10
2.3.	GOVERNANÇA: CORPORATIVA, PÚBLICA, SOCIAL E DE TURISMO .....	13
2.4.	PARTICIPAÇÃO SOCIAL NO TURISMO .....	17
<b>3.</b>	<b>METODOLOGIA.....</b>	<b>24</b>
3.1.	ANÁLISE TEMÁTICA .....	31
3.2.	CANAIS DE COMUNICAÇÃO DE CURITIBA.....	32
3.2.1.	Programa Fala Curitiba.....	32
3.2.2.	Central 156 .....	34
3.2.3.	Facebook da Prefeitura Municipal de Curitiba .....	35
3.2.4.	Fale conosco do Instituto Municipal Turismo.....	36
3.2.5.	Conselho Municipal de Turismo de Curitiba – COMTUR.....	36
<b>4.</b>	<b>PRINCÍPIOS DA PARTICIPAÇÃO PLURAL: RESULTADOS E DISCUSSÕES .....</b>	<b>36</b>
4.1.	CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM A POPULAÇÃO .....	37
4.1.1.	Consulta Popular, <i>Site</i> e Voto; .....	37
4.2.	PARTICIPAÇÃO EFETIVA E PLURAL, EQUILÍBRIO DE INTERESSES E FOMENTO A PARTICIPAÇÃO DE GRUPOS MARGINALIZADOS .....	40
4.2.1.	Identificação de Agentes, Paridade de Interesses e de Voto e Diversidade e Efetividade.....	40
4.2.2.	Incentivos a Participação, Expressão de Vozes Excluídas, Inclusão de Atingidos pelas Decisões Políticas Setoriais .....	45
4.3.	UTILIDADE DA PARTICIPAÇÃO .....	47

4.3.1.	Efeitos da Participação .....	47
4.4.	EDUCAÇÃO PARA O BEM COMUM .....	49
4.4.1.	Capacitação de Agentes para a Representação .....	49
4.5.	ENGAJAMENTO COMUM .....	50
4.5.1.	Criação de Respostas Coletivas a Problemas Comuns .....	50
4.6.	FORMAS DE REPRESENTAÇÃO SOCIAL .....	56
4.6.1.	Indivíduos Organizados e Indivíduos Não Organizados .....	57
<b>5.</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>58</b>
<b>6.</b>	<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>61</b>

## 1. INTRODUÇÃO

O turismo é um fenômeno que possui potencial para o desenvolvimento local (IGNARRA, 2013). Porém, a atividade pode ocasionar desgastes ambientais e outras possíveis problemáticas de cunho social e econômico (IGNARRA, 2013). Partindo destas constatações, destaca-se a importância das ferramentas de gestão do turismo, que possuem objetivo de contribuir para a maximização dos efeitos positivos e a supressão de efeitos indesejáveis. Logo, deve-se levar em consideração a singularidade ao tratar do turismo, pois a atividade transcende a perspectiva disciplinar e relaciona-se com outras áreas. Deve, assim, ser compreendida e analisada pela ótica da interdisciplinaridade (SAMPAIO; MANTOVANELI JR; GÂNDARA, 2008).

Fávero (2006) entende que as problemáticas referentes ao turismo não teriam como único fato gerador o próprio fenômeno, mas sim a inexistência ou inoperância de políticas, a má gestão e a ineficiência ou inexistência de um planejamento turístico. Ainda, quando o turismo é planejado visando somente abordagens econômicas ou exclusivamente financeiras, criam-se desequilíbrios entre as demais dimensões de uma sociedade, prejudicando e inviabilizando etapas posteriores do planejamento (MOLINA; RODRIGUEZ, 2001).

Cita-se como exemplo, os primeiros planejamentos do turismo no cenário mundial, que tiveram enfoques limitados, não compreendendo a visão integral que o turismo exige ao ser planejado (PETROCCHI, 2009). Relata-se que “não havia preocupação com a integração entre o turismo e as políticas globais, nem com a preservação do meio ambiente, nem com as considerações de valores culturais, sociais [...]” (PETROCCHI, 2009, p.20). Dessa forma, é notório que as políticas públicas podem ser importantes diretrizes para a orientação e coordenação da gestão do turismo. No entanto, sem a operacionalização destas políticas não há resultados práticos, assim como quando o turismo está sendo coordenado somente pelo mercado. Nestes casos há uma limitação na concretização do planejamento turístico.

No que se refere ao Brasil, o enfoque territorial do turismo, que se tentou desenvolver, mas não foi efetivamente implementado em anos anteriores, foi desenvolvido com o Programa Nacional de Municipalização do Turismo (PNMT), no ano de 1994, pretendendo incentivar o desenvolvimento do turismo no âmbito municipal (BRASIL, 2013). Em 2004, com o lançamento do Programa de

Regionalização do Turismo (PRT), orientando a organização do território em regiões turísticas, centrou-se o argumento na ação regionalizada e descentralizada, com enfoque no planejamento participativo (BRASIL, 2013).

Nesse sentido, a busca por ações mais democráticas e participativas torna-se o eixo principal das orientações políticas, influenciadas, também, pela descentralização promovida e garantida pela própria Constituição Federal (CF) de 1988. Ela estabeleceu a participação social na formulação e controle das políticas públicas, por exemplo, nas áreas de saúde (art.198), assistência social (art. 204) e cultura (art. 216-A) (BRASIL, 1988).

Em 2008 foi sancionada a Lei nº 11.771, de 17 de setembro, que dispõe sobre a Política Nacional de Turismo (PNT). Entre os diversos objetivos da mesma encontra-se o inciso VI do art. 5º que evidencia o caráter participativo que deve orientar a política de turismo nacional: “promover, descentralizar e regionalizar o turismo [...] com o envolvimento e a efetiva participação das comunidades receptoras nos benefícios advindos da atividade econômica” (BRASIL, 2008, p. 01).

Distintivamente da gestão centralizada, em que o poder público discute e toma decisões que influenciam determinada localidade, teoricamente havia se consolidado, com a CF, o PRT e a PNT, a gestão compartilhada e descentralizada do turismo, incidindo na tentativa de aumentar a participação efetiva e plural da sociedade nos processos decisórios de poder. Esta tentativa necessitou estratégias para fomentar ações políticas participativas. Porém, para colocar isto em prática, dever-se-ia criar espaços visando propiciar a ampla discussão dos temas de interesse. A partir disso, a criação de conselhos municipais de turismo (que posteriormente viriam a ser chamados de instância de governança do turismo) é estimulada pelo poder público, pois entende-se que elas constituem um espaço adequado ao debate e a troca de ideias.

Adentrando um pouco mais no conceito de governança de turismo, Velasco González (2014) o entende como parte da ideia de governo. Nesse caso um governo de turismo que possibilite a participação ativa de diversos atores sociais envolvidos com o turismo a exercerem sua participação cidadã, melhorando, assim, o processo de tomada de decisões coletivas.

O conselho municipal de turismo (COMTUR), uma das modalidades de instância de governança, neste caso em nível municipal, pode ser definido de acordo



com Brasil (2018, p.08) como “[...] um colegiado de entidades representativas da comunidade e do setor público e tem como responsabilidade assessorar na definição e implementação das políticas municipais de turismo”.

Ademais, a institucionalização de um conselho municipal de turismo ativo tornou-se obrigatório para a participação do município em uma das 333 regiões turísticas validadas pelo Ministério do Turismo (BRASIL, 2019). Estima-se que os Conselhos Municipais de Turismo (COMTUR) representem a sétima área (entre as dez) com o maior número de conselhos gestores de políticas públicas no Brasil (POLITIZE, 2016). Isso pode indicar a abrangência das instâncias de governança de turismo e a importância das pesquisas nesse tema, visto que se configura um espaço consolidado na política de turismo.

No entanto, o conceito de governança de turismo ultrapassa os limites do simples estabelecimento de uma instância de governança do turismo (IGT). As decisões tomadas, por exemplo, devem estar pautadas por princípios participativos e, portanto, deve-se estar atento às demandas da comunidade, representada também pelos moradores. Para fins deste estudo, a palavra “morador” será utilizada para designar qualquer pessoa que more ou habite o município de Curitiba (ABREU, 2012).

Aliás, a recomendação dada no sentido de fomentar a participação de diferentes agentes sociais do turismo, citada em diferentes estudos sobre o tema, muitas vezes não deixa evidente quem são, e o estudo de Fratucci (2009) os elucida: são os turistas, agentes de mercado, o poder público, trabalhadores e comunidade receptora. Dessa forma, contribuiu para a identificação e classificação da participação de cada um deles. Na governança corporativa há uma outra modalidade: os *shareholders*, que seria a relação entre administradores e acionistas (DA SILVA, 2014), que não vem ao caso nesta dissertação, visto que se dedica ao tema da política pública.

Queiroz e Rastrollo-Horrillo (2015) coadunam com estes preceitos e propõem três dimensões teóricas para análise de governanças de turismo: “quem?”, “o quê?” e “como?”. A primeira refere-se a identificação e a diversidade de atores; a segunda tem relação com todas as atividades desenvolvidas por ações de governança; e o último diz respeito às estratégias necessárias para alcançar a amplitude do conceito. Estas dimensões são importantes para transgredir a ideia de que a governança de turismo é somente a instituição de uma instância de governança de turismo.

O referencial teórico do estudo foi construído a partir de um levantamento bibliográfico que foi realizado em seis bases de dados, sendo Ebsco, Science Direct e Scopus (internacionais), Redalyc e Scielo (latino-americanas), e Spell (nacional). Ao final, foram selecionados vinte artigos que foram utilizados como referencial teórico para este estudo (conforme o Quadro 1).

QUADRO 1 - Publicações selecionadas para o referencial teórico

<b>Autor(a)</b>	<b>Tema</b>	<b>Ano de Publicação</b>
Conceição	Governança regional de turismo	2021
Xavier, Totti e Raddatz	Governança regional de turismo	2021
Lima, Mendes Filho, Correa e Mayer	Destino turístico inteligente	2021
Fernandes e Bernier	Destino turístico inteligente	2021
Santos e Pereira	Governança regional de turismo	2018
Palomino Villavicencio, Gasca Zamora e López Pardo	Governança no turismo comunitário	2016
Queiroz e Rastrollo-Horrillo	Governança em destinos turísticos	2015
Pulido-Fernández, M.d.L.C. e Pulido-Fernández, J.I.	Governança em destinos turísticos	2014
Velasco González	Governança de turismo	2014
Wang e Ap	Políticas de turismo	2013
Pechlaner e Volgger	Governança em destinos turísticos	2012
Hall	Políticas de turismo	2011
Hall	Turismo e sustentabilidade	2011
Moscardo	Governança de turismo	2011
Gill e Williams	Governança de turismo	2011
Dredge e Whitford	Governança de turismo	2011
Beaumont e Dredge	Governança local de turismo	2010
Fratucci	Redes regionais de turismo	2009
Plummer e Fennell	Turismo em áreas protegidas	2009

Caffyn e Jobbins	Governança de turismo	2003
------------------	-----------------------	------

FONTE: O autor (2021).

No que se refere à literatura, diversos autores e autoras têm se debruçado sobre as governanças de turismo em destinos turísticos (PULIDO-FERNÁNDEZ; PULIDO-FERNÁNDEZ, 2014; LIMA; MENDES FILHO; CORREA; MAYER, 2021; FERNANDES; BERNIER, 2021; WANG; AP, 2013; VILLAVICENCIO; ZAMORA; PARDO, 2016; QUEIROZ; RASTROLLO-HORRILLO, 2015; GILL; WILLIAMS, 2011; MOSCARDO, 2011), ou, ainda, refletindo sobre o conceito de governança de turismo e seus princípios (VELASCO GONZÁLEZ, 2014; HALL, 2011; BEAUMONT; DREDGE, 2009). A importância da governança de turismo se desdobra em outros estudos, tais como as governanças de turismo em áreas protegidas (PLUMMER; FENNELL, 2009) ou, voltadas ao desenvolvimento do turismo sustentável (DREDGE; WHITFORD, 2011; HALL, 2011).

No Brasil, a partir da política de incentivo à regionalização do turismo, houve a necessidade de organizar os municípios em regiões turísticas, fato este que fomentou a criação de instâncias de governança regionais como uma das formas de gestão e planejamento regional do turismo (XAVIER; TOTTI; RADDATZ, 2021; FRATUCCI, 2009; SANTOS; PEREIRA, 2018), além de dimensões analíticas destes espaços visando a sua qualificação (CONCEIÇÃO, 2020). Os conceitos e debates sobre os achados e proposições destas pesquisas serão apresentados no referencial teórico.

Trazendo ao centro do debate a participação social em instâncias de governança de turismo, é evidente a falta de diversidade quando se trata dos *stakeholders* em instâncias de governança de turismo (MINASI; KAIZER; MESQUITA, 2021; COUTINHO, 2015; ALVES; SOUZA, 2019; TRENTIN; FRATUCCI, 2011; BANTIM; FRATUCCI, 2019; SILVA; MOESCH, 2014; BASSANI, 2019). Esse fato traz consequências para a gestão do turismo, como a disparidade na tomada de decisão, ou seja, somente alguns agentes do turismo irão discutir e, talvez, deliberar sobre o desenvolvimento local, estratégia contrária ao desenvolvimento territorial que incide em uma gestão participativa que incorpore a participação cidadã como fator de desenvolvimento e, assim, priorize políticas públicas para a melhoria de aspectos sociais e ambientais do município (FRANZ; ANDRIOLI; DA SILVA, 2021).

O compartilhamento do poder deve se impor a descentralização, pois "anunciar a descentralização e fomentar a participação não é o mesmo que efetivar o

compartilhamento do poder, ou seja, a governança" (FERNANDES; CORIOLANO, 2015, p. 274). A partir dessas reflexões, a justificativa deste estudo perpassa pela necessidade de discutir e delimitar teoricamente a governança municipal de turismo, pois as discussões em torno do conceito encontram-se em processo. Além do mais, diversos estudos confundem os termos governança de turismo com instância de governança do turismo e esta pesquisa pretende contribuir para a elucidação sobre as diferenças entre as duas categorias. A diferenciação inicia pela distinção entre participação mediata (através de representantes) e participação imediata (através de consultas, plebiscitos, referendos, audiências públicas e outras) (SIEYÈS, 1993).

Diversos estudos se propõem a analisar a participação social a partir da participação mediata, ou seja, a partir de representantes dos grupos de interesse dentro das instâncias de governança (GOMES; VARGAS-SÁNCHEZ; PESSALI, 2014; PINHEIRO, MARACAJÁ; CHIM-MIKI, 2019; BANTIM; FRATUCCI, 2019, BASSANI, 2019), e é nesse sentido que se percebe a oportunidade de uma lacuna teórica, visto que há escassez de estudos voltados a protagonizar a participação imediata para a tomada de decisões dentro das IGT.

A sugestão para aplicação de modelos de instrumentos que avaliem ou validem as governanças de turismo (RUSCHMANN; DOS ANJOS; JUNIOR, 2016; KALAOUM; TRIGO, 2021), sobretudo as governanças municipais, é um fator essencial a ser discutido neste estudo. No aspecto prático da justificativa, intenciona-se qualificar as instâncias de governança do turismo em nível municipal, trazendo ferramentas para aprimorar o olhar sobre o amplo potencial do conceito de governança de turismo, que em alguns casos é abstraído e reduzido a existência de uma instância ou entidade representativa. Além disso, para o avanço do turismo regional, pode ser mais eficiente incentivar a organização em nível municipal, para assim, fortalecer o pensamento coletivo e cooperado em nível regional.

Com relação à investigação que se configura na esfera local, elege-se o município de Curitiba, capital do Paraná, Estado que se localiza na região sul do Brasil, juntamente com Rio Grande do Sul e Santa Catarina. Estima-se que em 2020, Curitiba tinha aproximadamente 1.948.626 de habitantes, sendo a maior capital da região sul do Brasil (CURITIBA, 2021a). Curitiba é conhecida nacionalmente e internacionalmente como uma cidade ecológica (ou sustentável) e chega a ser intitulada como uma "cidade modelo" para o restante do Brasil (EL PAÍS, 2016).

Estes fatos devem-se ao arquiteto e urbanista Jaime Lerner ter chegado à prefeitura do município em 1971. As duas primeiras legislaturas (de 1971 a 1975 e de 1979 a 1985) formaram a imagem de Curitiba como um modelo a ser seguido. No transporte público, por exemplo, foi pioneiro no chamado transporte rápido por ônibus (ou BRT, na sigla em inglês) e, atualmente, aproximadamente 300 cidades já o utilizam como referência, incluindo outras capitais brasileiras (EL PAÍS, 2016).

Pesquisas acadêmicas também discutem as narrativas de Curitiba como uma cidade modelo, conforme aponta Crowley (2018) em sua dissertação, ela “é vista como líder na área do urbanismo de base ecológica desde a década de 1970” (p. 15). Rechia (2005, p. 58) aborda, ainda, que o município é conhecido por ter a imagem de “cidade-modelo”, “cidade dos parques públicos”, “cidade planejada”, “cidade moderna e humana”, “cidade ecológica” e “metrópole verde”, representado por um apelo urbanístico funcional e estético. As experiências urbanas implementadas em Curitiba foram (e são) consideradas inovadoras e criativas (MANOSSO; BIZINELLI; ABRAHÃO; GÂNDARA, 2015).

Além disso, o município é referência em programas e ações de sustentabilidade (CURITIBA, 2021a), em *smart city* (CURITIBA, 2018a). Conceito conhecido por catalisar o desenvolvimento econômico com a melhoria da qualidade de vida por intermédio de dez indicadores: governança, administração pública, planejamento urbano, tecnologia, o meio-ambiente, conexões internacionais, coesão social, capital humano e a economia (FGV, 2021) e também em consultas públicas aos cidadãos com o programa “Fala Curitiba” que foi reconhecido e apontado pela ONU como um exemplo de governança (CURITIBA, 2018b).

Pelos motivos listados acima, além da imagem (voltada ao desenvolvimento sustentável) que o município tem nacionalmente e até internacionalmente, é que se justifica o interesse em pesquisar os desdobramentos da governança municipal de turismo em Curitiba. Portanto, a questão norteadora deste estudo perpassa pelo questionamento: qual é a participação dos moradores de Curitiba nas decisões relativas às políticas de desenvolvimento do turismo no município?

Dessa forma, o objetivo principal desse estudo é compreender a participação plural (mediata e imediata) de moradores no desenvolvimento do turismo em Curitiba após a influência das políticas de descentralização e participação social no Brasil, ocorridas após a Constituição de 1988. Já os objetivos específicos se propõem a:

- a) Contextualizar o funcionamento dos canais de comunicação que mantém as relações entre o governo municipal e a sociedade;
- b) Analisar quais as demandas apontadas pelos moradores no que se refere ao turismo a partir dos canais de comunicação;
- c) Mapear a dinâmica do COMTUR para identificar os possíveis meios de obter a participação imediata do morador e como elas são utilizadas para o embasamento na elaboração de políticas públicas de turismo baseado no processo de governança;

Com isso, o estudo está estruturado em cinco capítulos, em que o primeiro é essa introdução, que evidencia o objeto, problema de pesquisa e os objetivos que se busca com a pesquisa. A seguir, o referencial teórico apresenta e discute as principais teorias sobre Estado, governo e políticas públicas, tipos de governança e a participação social no turismo são discutidas juntamente com a metodologia que discorre sobre as ferramentas que serão utilizadas para alcançar os objetivos propostos. Os capítulos seguintes referem-se aos princípios da participação plural, onde cada um deles apresenta e discute os mesmos e, por fim, as considerações finais que trazem as conclusões sobre o estudo e as referências utilizadas para a construção dele.

## **2. REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1. GOVERNO E POLÍTICAS PÚBLICAS**

Para a discussão inicial sobre o que são políticas públicas, é importante refletir sobre o Estado, ente fundamental para a organização política, administrativa e jurídica, tornando-o, assim, permanente. Ao contrário dos governos e a gestão pública, que têm por sua característica a transitoriedade e se estabelecem a partir da vontade soberana de um povo (pessoas pertencentes a determinado território). Dessa forma, ressalta-se que essas relações são elementares à uma sociedade democrática (SILVA; BASSI, 2012).

Já a capacidade de intervenção dos governos em determinada realidade ocorre por meio de políticas públicas. A literatura sobre o tema coaduna que não há uma única definição do termo, muito menos uma melhor do que outra (SOUZA, 2006). Portanto, o debate de diferentes ideias é o que se pretende a partir deste subcapítulo.

Para a compreensão e análise das políticas públicas, cabe, segundo Frey (2009), apresentar as três dimensões, conforme os termos em língua inglesa.

QUADRO 2 - As três dimensões da política

Dimensão	Significado
<b>Polity</b>	Estrutura institucional do sistema político-administrativo
<b>Politics</b>	Processo político, seus conteúdos, objetivos, deliberações e conflitos
<b>Policy</b>	Programas políticos e os conteúdos materiais das decisões políticas

FONTE: Adaptado de Frey (2009).

O termo *politics*, por exemplo, remete ao processo em si, ou seja, ao poder e a influência sobre o que poderá ser decidido pelo governo no que se refere às políticas públicas (*policy*) (DYE, 2010). Costumeiramente é utilizado, também, para se referir ao papel desempenhado por representantes eleitos por um povo ou grupos com interesses diversos que buscam influir sobre um conjunto de interesses ou valores sociais (KRAFT; FURLONG, 2010). No caso deste estudo, a investigação se ancora nos programas políticos e os conteúdos das decisões políticas e no seu processo político (*policy* e *politics*) e não se estende a outra dimensão.

Dias (2003, p.121), por exemplo, sugere que “as políticas públicas são o conjunto de ações empreendidas pelo Estado, enquanto sujeito, dirigidas a atender às necessidades de toda sociedade”. O entendimento de Boneti (2012) é de que as políticas públicas se originam da sociedade e passam pela esfera do setor público para decidir a forma de intervenção que será realizada em determinada realidade. Sendo assim, tem-se no debate público uma ferramenta imprescindível para a construção de políticas públicas, pois ela é “[...] o resultado da dinâmica do jogo de forças que se estabelece no âmbito das relações de poder, relações essas constituídas por grupos econômicos e políticos, classes sociais e demais organizações da sociedade civil” (BONETI, 2012, p. 13, tradução nossa).

Já Dye (2011) a entende como as escolhas que os governos são submetidos: a fazer ou a não fazer. Todas as decisões que são tomadas são políticas públicas, pois irão ter consequências para aquela sociedade. Então, regular conflitos ou estimular conflitos com outros países, distribuir poder entre grupos de interesse, ou até mesmo recompensas a determinados membros da sociedade, extrair dinheiro da

população (como os impostos), tudo isso diz respeito às políticas públicas. Segundo o autor, “[...] dificilmente existe qualquer problema pessoal ou social para o qual algum grupo não exija uma solução governamental - isto é, uma política pública destinada a aliviar o desconforto pessoal ou a inquietação social” (DYE, 2011, p.1).

Por isso é que Kraft e Furlong (2010) acreditam que as políticas públicas não são realizadas longe das pressões e conflitos. Pelo contrário, elas são afetadas diretamente por condições sociais, econômicas, culturais, estruturas de governo, normas institucionais e outras variáveis e, dessa forma, são determinadas quais as ações ou alternativas irão se destacar no cenário político.

Os autores também discorrem sobre os cinco contextos que são capazes de moldar os processos de tomada de decisão e influenciar políticas públicas: social, econômico, político, administrativo (ou governante) e cultural (KRAFT; FURLONG, 2010). Porém, quando se fala em políticas públicas, um dos conceitos amplamente aceitos e que tentam elucidar o cerne da análise de políticas públicas implica em responder às seguintes questões que Lasswell (1936) expõe: quem ganha o quê, por quê e que diferença faz. Essa tríade conduziria a essência da compreensão das políticas públicas.

## 2.2. POLÍTICAS PÚBLICAS DE TURISMO

O turismo é um fenômeno extremamente dinâmico, gerador de efeitos positivos e negativos e, diante disso, a intervenção do Estado se torna absolutamente necessária para o desenvolvimento turístico (DIAS, 2011). A intervenção se dá a partir de políticas públicas que, conforme Beni (2006), podem ser realizadas para um propósito geral (ex: política contra o tabagismo), para uma ação específica (ex: política de reflorestamento de parques nacionais), ou então designar normas que regulam determinada atividade ou problemática (ex: política energética).

O mesmo autor entende que as políticas públicas, no caso do turismo, “[...] são orientações específicas para a gestão permanente do turismo, abrangendo os inúmeros aspectos operacionais da atividade” (BENI, 2006, p. 80). Já Hall (2001, p. 26) coloca que “as políticas de turismo estão intimamente relacionadas aos valores culturais e ideológicos, ao ambiente político e às estruturas institucionais, e refletem as tendências e preocupações do momento de sua elaboração”.



Ruschmann e Solha (2014) identificam que as políticas de turismo apresentam, normalmente, duas principais posturas: de um lado se tem uma visão comercial, na qual buscam-se resultados econômicos, por outro lado, a política é vista como estratégia para o desenvolvimento harmonioso, com o estabelecimento de limites, garantindo as necessidades e expectativas da comunidade receptora.

No entanto, os responsáveis pelo planejamento das políticas públicas de turismo necessitam estar atentos a análise da situação de modo macro para, principalmente, orientar a tomada de decisões em longo prazo (RUSCHMANN; SOLHA, 2014), o que, na maioria dos casos, não é observado quando se analisa as políticas de turismo no Brasil (MINASI; KAIZER; OLIVEIRA, 2021).

Velasco (2016) coloca em debate dois principais aspectos para compreensão e diferenciação de governo de turismo e gestão pública de turismo: de um lado a autora descreve a perspectiva relacional (política) e, de outro, a perspectiva racional (técnica) (Quadro 3).

QUADRO 3 - Aspectos relacional e racional na política de turismo

Enfoque	Dimensão	Conceito	Elemento Central	Perguntas chave
<b>RELACIONAL</b>	Política	Governo de Turismo	Ator	Que poder tem? Quem ganha e quem perde com suas decisões?
		Política de Turismo	Objetivos e Instrumentos	O que fazer dada a situação atual? Com que instrumentos?
<b>RACIONAL</b>	Técnica	Planejamento Turístico	Metodologias	O que sabemos? Como articular ações para modificar o futuro?
		Gestão Pública do Turismo	Organizações Públicas e Processos	Como melhorar o rendimento das organizações?

FONTE: Velasco (2016).

O relacional é o político, o debate, o diálogo, a gestão do coletivo e a distribuição do poder, que segundo a autora, são suas preocupações básicas. A atuação neste campo pode se dar a partir da imposição, da negociação e da resistência (VELASCO, 2016).

QUADRO 4 - O aspecto relacional

<b>Quem?</b>	Quem decide? Quem ganha? Quem suporta impactos negativos?
<b>Como?</b>	Imposição Negociação Resistência
<b>O quê?</b>	Poder

FONTE: Velasco (2016).

Já o aspecto racional é campo da técnica. Nele é que se dá o planejamento, a busca por soluções dos problemas, por ferramentas, inovadoras ou tradicionais, que poderão gerar bons resultados. Busca-se também, neste aspecto, que tipo de conhecimentos técnicos são necessários, quem tem competência suficiente para ajudar e quais são as melhores metodologias para atingir os objetivos que se pretende alcançar. A habilidade estratégica é um pressuposto a este campo (VELASCO, 2016). Porém, os dois aspectos trazidos pela autora não são polarizados por regra, há de se ressaltar que em alguns casos eles podem se relacionar sincronicamente.

QUADRO 5 - O aspecto racional

<b>Quem?</b>	Quem tem a competência? Quem participa? Quem suporta impactos negativos/positivos?
<b>Como?</b>	Metodologias e Ferramentas
<b>O quê?</b>	Conhecimento

FONTE: Velasco (2016).

Cabe destacar que no aspecto relacional, quando a autora se refere ao elemento central “ator”, há uma aproximação ao conceito de políticas públicas de Lasswell (1936), principalmente quando Velasco (2016) questiona “quem ganha e quem perde com suas decisões?”. Para a autora, esse seria um dos questionamentos que norteiam a elucidação do que seriam as políticas públicas. Ainda, dentro do enfoque relacional, os direcionamentos sobre as ações do turismo em cada local devem estar alinhados as discussões a partir das instâncias de governança do turismo, tema que será apresentado a seguir.

### 2.3. GOVERNANÇA: CORPORATIVA, PÚBLICA, SOCIAL E DE TURISMO

A palavra governança, por muitas vezes, é confundida com outros vocábulos de significado diferente do seu contexto (QUEIROZ; RASTROLLO-HORRILLO, 2015). Além disso, os estudos não indicam um caminho em comum para o seu entendimento, pois a governança possui diferentes concepções nas mais variadas áreas de conhecimento em que é abordada (KISSLER; HEIDEMANN, 2006; SECCHI, 2009; HALL, 2011; KALAOUM; TRIGO, 2021), despertando o interesse de pesquisadores das mais variadas áreas de estudo.

No entanto, na tentativa de colaborar com a elucidação do seu entendimento, Hall simplifica a compreensão ao conceituar o termo e aponta que “governança é o ato de governar” (HALL, 2011, p. 439). Já o Banco Mundial define governança como “a capacidade do governo de formular e implementar políticas sólidas com eficácia” (WORLD BANK, 2021, p.1). Aqui neste trabalho, para se iniciar o caminho em busca de assimilação quanto ao tema, optou-se por começar pela governança corporativa (também conhecida como privada). No quadro 6 é possível identificar quatro tipos de governança, sendo que três destas serão explicitadas neste capítulo (corporativa, pública e social). A governança comunitária não foi discutida pois ela ocorre mais comumente nas organizações da sociedade civil e terceiro setor, o que não é caso das governanças municipais de turismo.

QUADRO 6 - Tipos de governança

Nomenclatura	Contexto de Aplicação
Governança Corporativa	Ocorre no âmbito das organizações de mercado
Governança Comunitária	Ocorre no âmbito das organizações ou interorganizações da sociedade civil e terceiro setor
Governança Pública	Ocorre nas organizações públicas estatais, em um ou mais níveis federativos ( <i>multi-level public governance</i> )
Governança Social	Ocorre no âmbito de arranjos organizacionais de composição plural, envolvendo agentes estatais e não estatais, públicos e privados com ou sem fins lucrativos para co-gestão da coisa pública (defesa de interesses públicos, co-produção de bem e serviços para a promoção do bem-estar social)

FONTE: Araújo (2017) baseado em Knopp e Alcoforado (2010).

Dessa forma, o sistema de governança corporativa pode ser formado por instituições, regulamentos e convenções culturais que devem reger e mediar a relação dos gestores para com os investidores, ou outros grupos aos quais se deve prestar contas, dependendo da organização e peculiaridades, além de prioridades políticas e sociais que são adotadas (LETHBRIDGE, 1997).

O Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC) entende que a governança corporativa é um sistema por meio da qual as organizações são “dirigidas, monitoradas e incentivadas” (2021, p.1) a relacionar-se com sócios, conselhos de administração, diretoria, órgãos de fiscalização, controle e outras partes interessadas. Cadbury (1992) coaduna com este conceito e acrescenta que a governança corporativa é atribuída aos conselhos de administração das empresas, que são responsáveis por definir os objetivos estratégicos, fornecendo a liderança para colocá-los em efeito, supervisionando a gestão do negócio, além de informar aos acionistas sobre sua administração.

O contexto público da governança trata da busca pelo bem-estar público, diferentemente da governança corporativa que se refere à gestão de bens privados. Fukuyama (2006) entende que a governança concerne à capacidade do governo de fazer, de determinar o cumprimento de regras e prestar serviços, se aproximando, em alguma medida, da concepção apresentada inicialmente, por Hall (2011).

Secchi (2009) traça uma linha de concepções, conforme cada área de estudo visualiza o tema posto em debate: estudiosos das relações internacionais enxergam a governança pública como a mudança nas relações de poder entre estados na esfera internacional. Teóricos do desenvolvimento tratam como práticas democráticas e de gestão que são capazes de qualificar o desenvolvimento social e econômico. Quando se fala em governança no meio empresarial e contábil, entende-se por princípios que aumentem o controle e a efetividade por parte dos *stakeholders*.

Já para Kissler e Heidemann (2006), a governança pública recorre cada vez mais à autogestão, que, conforme os autores, se opõem ao que eles chamam de hierarquia e ao mercado, com sua gestão baseada no poder e no dinheiro. Nesse novo modelo soma-se a negociação, a confiança e a comunicação, baseado na cooperação de atores públicos, privados e comunitários para a governança dos bens públicos.

Brugué e Vallès (2005) coadunam com este ideal e acrescentam que cada vez mais a governança pública não está baseada nos políticos eleitos, nem em conceder a responsabilidade ao setor privado, mas sim, por meio das relações coletivas entre o governo e a sociedade civil a fim de encontrar caminhos para decidir sobre os recursos que são de interesse comum. Kalaoum e Trigo (2021) tecem uma crítica à simplificação trazida por Hall (2011) e apresentada no início do presente capítulo. Os autores enfatizam que a síntese de Hall pode ser entendida como um ponto de partida para a investigação, mas como contribuição teórica sobre o tema é pouco produtiva, podendo, inclusive, causar confusão com outros conceitos.

A pouca precisão e o distanciamento entre os entendimentos de pesquisadores do tema também impacta as novas contribuições teóricas (KALAOUM; TRIGO, 2021), além de gerar o uso indiscriminado do termo com pouca reflexão sobre o seu significado, ou seja, sem saber exatamente o que é (KISSLER; HEIDEMANN, 2006). A palavra governança, segundo Dias e Cario (2014, p. 92), tornou-se um conceito guarda-chuva e sinônimo para vários fenômenos [e por isso] [...] é possível observar diversas perspectivas e abordagens dadas a ela, indicando, inclusive, a existência de muita confusão na literatura”.

Kalaoum e Trigo (2021) indicam que a governança é um meio ou um processo [e não um modelo de gestão] que, assim como outros autores supracitados já comentaram, requer a participação de diferentes agentes do Estado, mercado e sociedade civil em uma arena democrática que nada remete às hierarquias, muito pelo contrário, aproxima-se de ser uma heterarquia<sup>1</sup>, pelo menos em teoria. Neste estudo, entende-se que o conceito de Kalaoum e Trigo (2021) abarca a maioria das problematizações quanto a governança, por isso, aqui ele será utilizado como referência.

Knopp (2011) considera que quando a governança envolve “[...] agentes estatais e não estatais, públicos e privados, com ou sem fins lucrativos e os cidadãos para a cogestão da coisa pública” e com objetivo de contribuir para o bem-estar social, podemos chamá-la de governança social. Chamamos de social pois ela reúne a sociedade como um todo. Nesse sentido, os agentes são todos parte integrante e não mais ou menos importantes. “É social porque envolve a participação de outros

---

<sup>1</sup> Segundo os autores, seria uma concepção contrária à hierarquia, com a participação horizontal de todos os stakeholders.

atores sociais na feitura, na implementação, no monitoramento e avaliação de políticas, programas e projetos públicos, junto ao Estado” (KNOPP, 2011, p. 59).

A diferenciação da governança social para outros tipos está justamente na sua composição plural da sociedade. Para Alcoforado (2009, p. 9) “é a utilização dos meios, instrumentos e recursos disponíveis em um dado contexto social, para se realizar o desenvolvimento local, com a provisão dos serviços sociais demandados por uma determinada população, de acordo com a demanda dela mesma”. Por isso o relacionamento entre os diversos agentes é fundamental para a governança social.

O estudo de Garcia, Alves e Portugal Júnior (2021, p. 16) em regiões do estado de Minas Gerais buscou entender se a relevância da participação nas governanças sociais para o desenvolvimento local e constatou que “[...] pode-se considerar que a participação popular contribui para o desenvolvimento econômico de uma localidade, por meio do cruzamento de dados estatísticos e corroborando o posicionamento dominante encontrado no meio acadêmico”, o que retrata a importância da governança social para a sociedade.

Já a governança do turismo, normalmente uma governança social dentro do setor, é cada vez mais relevante para a literatura sobre política pública de turismo (BEAUMONT; DREDGE, 2010). Por outro lado, diversos autores afirmam que o conceito de governança de turismo não possui um consenso (assim como o conceito de governança em geral) no que se refere a sua definição (HALL, 2011; COUTINHO; NÓBREGA, 2019). Queiroz e Rastrollo-Horrillo (2015) entendem que a governança de turismo busca identificar como colocar em prática o exercício efetivo da sustentabilidade nos destinos turísticos. Ela requer, sobretudo, uma ação coordenada entre as partes interessadas em um destino turístico para atingir objetivos em comum (CAFFYN; JOBBINS, 2003).

Velasco González (2014) considera que “a governança de turismo [...] seria a busca de novas formas de tomada de decisões coletivas sobre assuntos que implicam a gestão de conflitos [...] e que tratam de impulsionar os processos de inovação social, fortalecimento de atores mais frágeis do sistema e a mudança das dinâmicas turísticas que geram impactos negativos.” (p. 19, tradução nossa). Porém, a autora vai mais além: aponta que a governança parte dos cidadãos que, na busca por novas formas de tomar as decisões coletivas, tentam construir outras possibilidades, ante as anteriores, que permitam um papel mais ativo de diferentes atores sociais.

Tomio e Schmidt (2014) argumentam que a governança de turismo pode ser desenvolvida a partir de uma diversidade de objetivos: socioeconômicos, ambientais, políticos (ou todos eles juntos) e deve abarcar representantes do olhar público e do setor privado. Porém todas essas iniciativas superam a atuação individual e precisam alinhar-se aos objetivos coletivos, do grupo, da população, da cidade e etc. “No turismo, como em outro campo socioeconômico, a governança exerce, em especial, um papel de ordenamento, de gestão e de articulação” (p. 716).

Beaumont e Dredge (2010) trazem contribuições importantes para a construção de indicadores ou sistemas de avaliação de governanças locais. Ao analisarem três instâncias com tipos de governanças diferentes. Os autores identificam três principais *trade-offs* ou dilemas em que as governanças de turismo podem vir a enfrentar: eficiência ou inclusão, legitimidade interna ou externa e flexibilidade ou estabilidade. Além do mais, o estudo pode contribuir para a troca de informações e modos de fazer, já que uma instância tinha maiores habilidades em um quesito do que outra, e o compartilhamento de informações entre elas poderiam ajudar na qualificação de ambas.

Coutinho e Nóbrega (2019) identificaram, em seu estudo sobre governança de turismo, que atualmente existem dois desafios a serem superados pelas governanças de turismo: o institucional, que se refere às questões do Estado, seu papel de regulador, o personalismo dos governos e a pequena importância dada ao turismo. E o outro seria voltado ao organizacional, referindo-se, aqui, ao vínculo, a cooperação ou colaboração entre atores e o entendimento do seu papel (principalmente coletivo) dentro da governança de turismo.

Diversas pesquisas (QUEIROZ; RASTROLLO-HORRILLO, 2015, BEAUMONT; DREDGE, 2010, GISPERT; CLAVÉ, 2020) concluem que é de fundamental importância a participação diversificada de atores nas governanças de turismo. Portanto, o capítulo seguinte irá aprofundar esse tema, trazendo à tona a discussão sobre participação social no turismo.

#### 2.4. PARTICIPAÇÃO SOCIAL NO TURISMO

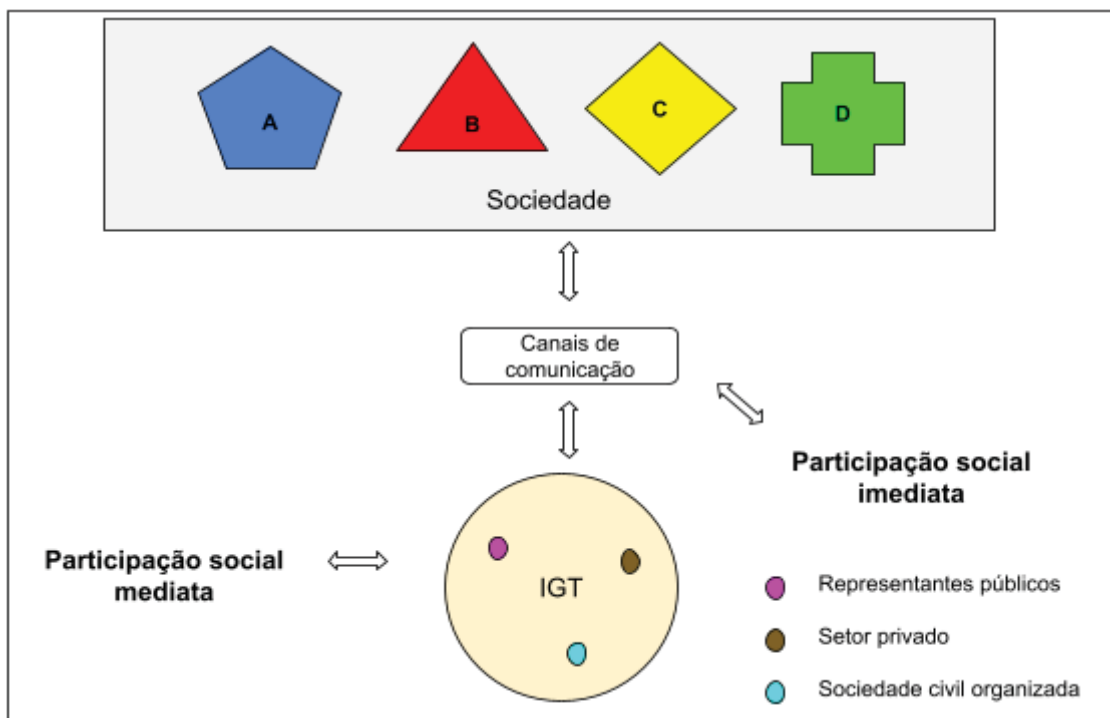
Gohn (2004, p. 24) é incisiva ao afirmar que “uma sociedade democrática só é possível via o caminho da participação dos indivíduos e grupos sociais organizados”. Além disso, a mudança pode ser lenta a partir do plano micro ou local, porém é a partir

dele que iniciam as mudanças maiores que a sociedade deseja. É nele que se concentram as forças vitais de uma comunidade, constituído pelo poder local de determinada região, portanto, toda a ação local é essencial para as mudanças na e da sociedade (GOHN, 2004).

Para Bordenave (1986) a participação social acontece de diversas formas: no plano micro, no âmbito familiar, nas associações de bairro e outros. Já no plano macro seria a participação nas lutas sociais, políticas e econômicas que modificam ou constituem a sociedade. Entretanto, o autor faz uma observação pertinente: numa sociedade regida mais pelos sistemas de interesse que pelos de solidariedade “[...] a participação será sempre uma guerra a ser travada para vencer a resistência dos detentores do privilégio” (BORDENAVE, 1986, p.42).

Segundo Sieyès (1993), a participação pode dar-se a partir de duas formas: a mediata, que se dá por meio da representação e a imediata, que seria a por meio da participação direta (consultas, plebiscitos, referendos, audiências públicas e outras).

FIGURA 1 - Interações entre governanças e sociedade



FONTE: Adaptado de Sieyès (1993).

A Figura 1 retrata a relação entre a sociedade e a instância de governança do turismo. A participação mediata se dá por meio da representação (grupos de interesse



que elegem seus membros para representá-las perante a IGT). Já a participação imediata se dá por meio dos canais de comunicação entre a sociedade (e seus grupos) e a IGT. Estes dois tipos de interações complementarizam o conceito de governança de turismo e o diferenciariam da simples existência de uma instância de governança.

A participação de atores plurais faz parte do conceito de governança do turismo, o que significa que ela é apontada por diversos autores e autoras como fundamental (VELASCO GONZÁLEZ, 2011; 2014; CONCEIÇÃO, 2020; BEAUMONT; DREDGE, 2010). Isso quer dizer que sem a participação plural de atores não há governança. Este pilar está intrínseco ao próprio conceito. No planejamento do turismo não é diferente, segundo Beni (2006), as intervenções costumam ter mais sucesso quando o planejamento é participativo e leva em consideração a ampla gama de *stakeholders*.

Outros autores, como exemplo, Kissler e Heidemann (2006), acreditam que os atores locais e regionais avaliam melhor os seus problemas e estratégias para solucioná-los do que outros, como os nacionais e estaduais, indicando a importância da participação social plural para o sucesso dos projetos. Bordenave (1986, p.13) enfatiza que “quando a população participa da fiscalização dos serviços públicos, estes tendem a melhorar em qualidade e oportunidade”. Dredge e Whitford (2011) sustentam que as colaborações entre o setor público e a iniciativa privada, em grande parte dos casos, exclui outros grupos de interesse como os moradores, sobretudo na tomada de decisões coletivas.

Nitsche (2013) coaduna e exemplifica, ressaltando que na maioria das vezes a comunidade local não se interessa por projetos turísticos, mantendo a dependência do setor público, situação que está sujeita a diversos problemas na construção de políticas de sucesso. Isso pode acontecer, segundo Feger e Veis (2018, p. 113), devido ao distanciamento dos atores locais nos projetos turísticos, que normalmente é causado pela “[...] não aceitação do turismo na cidade ou região, desconhecimento do programa, despolitização da sociedade, aversão aos impactos do turismo, limitando a visão de longo prazo, entre outros”. A participação popular e a própria descentralização das tomadas de decisão são os caminhos mais frutíferos para o enfrentamento de problemas graves e complexos (BORDENAVE, 1986).

Pinheiro, Maracajá e Chim-Miki (2019) analisaram a participação social na instância de governança do turismo do Pólo de Turismo Seridó, no Rio Grande do Norte e concluíram, com suas análises, que a participação da sociedade é baixa,

principalmente por falta de empoderamento da sociedade para com a importância da participação. Outro aspecto interessante que o estudo constatou foi que o incentivo ao incremento da oferta e da demanda turística não quer dizer que, necessariamente, a atividade turística acontecerá com desenvolvimento participativo, economicamente equitativo e ambientalmente responsável.

Diante do exposto, elaborou-se um quadro com os principais indicadores encontrados nesta revisão de literatura (Quadro 7). Os indicadores, segundo Beni (2006), são utilizados especialmente para direcionar decisões ou avaliar políticas e programas, o que no caso deste estudo será realizado nos capítulos seguintes.

QUADRO 7 - Quatro principais dimensões para governanças de turismo

<b>Princípio</b>	<b>Referência</b>
<b>Democracia</b>	Kalaoum e Trigo (2021)
<b>Transparência</b>	Kalaoum e Trigo (2021) Queiroz e Rastrollo-Horrillo (2015) Dredge e Whitford (2011) Smith (2009)
<b>Participação plural</b>	Velasco González (2011; 2014) Conceição (2020) Queiroz e Rastrollo-Horrillo (2015) Smith (2009)
<b>Colaboração/Cooperação</b>	González (2014) Coutinho e Nóbrega (2021) Kalaoum e Trigo (2021)

FONTE: O autor (2021).

A democracia, conforme Kalaoum e Trigo (2021), deve ser analisada do contexto de que para haver a participação plural de diversos atores (VELASCO GONZÁLEZ, 2011; 2014; CONCEIÇÃO, 2020; QUEIROZ; RASTROLLO-HORRILLO, 2015), há, também, um contexto democrático em voga naquela realidade.

González (2011) afirma que é importante distinguir a governança de turismo de uma cooperação com o setor privado para o desenvolvimento do turismo. A teoria, que deve acompanhar a prática, sobre governança exige um aprofundamento nas

relações entre sociedade e governo, que não se dá pela simples cooperação público-privada (GONZÁLEZ, 2011). Aumentar o grau de cooperação e aprofundar as interações (e conflitos) entre os atores seria imprescindível para o enfrentamento dos desafios que certamente surgirão (GONZÁLEZ, 2011; KALAOUM; TRIGO, 2021).

A transparência parece ser interessante para dar credibilidade ao processo de governança de turismo. Acima de tudo, a transparência tende a estimular as relações entre as partes interessadas, informando-os sobre as regras, normas, condutas tomadas e modalidades de participação (QUEIROZ; RASTROLLO-HORRILLO, 2015), sempre respeitando um princípio fundamental da administração pública que é a transparência de suas ações (KALAOUM; TRIGO, 2021).

Já a participação social plural refere-se à participação de diversos agentes sociais do turismo no processo de governança. Eles podem ser nomeados aqui como setor público, privado, outras organizações e moradores dos espaços em que ocorre o turismo, ou seja, aqueles impactados por suas ações, podem (e deve) fazer parte da tomada de decisões e metas compartilhadas (QUEIROZ; RASTROLLO-HORRILLO, 2015).

Acima de tudo, a participação plural é fundamental para a completude (teórica) do conceito de governança de turismo (GISPERT; CLAVÉ, 2020), pois sem ela de pouco adianta existir a governança, que tem por objetivo a discussão, a colaboração para com os diferentes e o desenvolvimento do turismo como o fator principal que os une (KALAOUM; TRIGO, 2021).

Porém, no que concerne à delimitação de pesquisa, este estudo se concentrará na variável participação plural, não tratando de analisar as demais variáveis apresentadas anteriormente. Partindo deste contexto, cabe destacar que o foco principal será o morador, aqui entendido como o indivíduo que habita o município de Curitiba.

QUADRO 8 - Princípios da participação plural em governanças de turismo

Princípio	Variável	Referência
<b>Participação efetiva e plural</b>	Identificação de agentes; Diversidade; Efetividade; Incentivos à participação;	Queiroz e Rastrollo-Horrillo (2015) González (2014) Smith (2009)

<b>Equilíbrio de interesses</b>	Paridade de interesses; Paridade de voto;	Queiroz e Rastrollo-Horrillo (2015) Minasi, Kaizer e Oliveira (2021) Bassani (2019)
<b>Canais de comunicação com a população</b>	Consulta popular; <i>Site</i> ; Voto;	Queiroz e Rastrollo-Horrillo (2015) Smith (2009)
<b>Fomento a participação de grupos marginalizados</b>	Expressão de vozes excluídas; Inclusão de atingidos pelas decisões políticas setoriais	Sampaio (2006) Alencar, Cruxên, Fonseca, Pires e Ribeiro (2013)
<b>Utilidade da participação</b>	Efeitos da participação	Gurza Lavalle (2011)
<b>Educação para o bem comum</b>	Capacitação de agentes para a representação	Gurza Lavalle (2011) Minasi, Kaizer e Oliveira (2021) Bordenave (1985)
<b>Engajamento comum</b>	Criação de respostas coletivas a problemas comuns	Gurza Lavalle (2011)
<b>Formas de representação social</b>	Indivíduos organizados Indivíduos não organizados	Ferraz (2005)

FONTE: O autor (2021).

Dentro do contexto da participação social, a participação efetiva de diversos atores diz respeito à capacidade de inclusão de uma diversidade de agentes sociais, dando legitimidade e representatividade ao processo de governança (QUEIROZ; RASTROLLO-HORRILLO, 2015; GONZÁLEZ, 2014; SMITH, 2009). Segundo as autoras, a participação social abarca todas as etapas do processo: “o processo de participação pode abarcar desde o diagnóstico até o estabelecimento dos objetivos dentro do destino, passando pelo desenho da política turística, sua implementação e a evolução” (p. 53, tradução nossa). Sampaio (2006), por exemplo, vai mais além da ideia de participação plural e defende que deve haver fomento aos grupos tradicionalmente marginalizados dentro da arena política.

Outro fator importante é o equilíbrio entre as partes, caracterizado como a paridade entre os diferentes interesses que estão presentes em uma instância de governança (MINASI; KAIZER; OLIVEIRA, 2021). De nada adianta uma instância ter a representação de uma parte e não de outra, ou ter mais de uma do que de outra, sendo que o equilíbrio é essencial para a manutenção da participação plural, da colaboração e da cooperação e da garantia de um desenvolvimento do turismo que favoreça a maioria dos *stakeholders* (QUEIROZ; RASTROLLO-HORRILLO, 2015; MINASI; KAIZER; OLIVEIRA, 2021; BASSANI, 2019). Para isso ocorrer, os canais de comunicação são fundamentais. Segundo Queiroz e Rastrollo-Horrillo (2015) podem ser *sites*, consultas populares, voto, conselhos e outros incentivos. Segundo as autoras, as consultas aos moradores são fundamentais dentro do que se chama de ciclo da política de turismo.

Lavalle (2011) introduz o conceito de utilidade da participação social. Segundo o autor, se a participação é apreciada por seus efeitos, suas consequências, esse algo seria apreciado por suas características úteis para a sociedade, “[...] é um meio para a produção de efeitos” (p. 37). Sendo assim, seria interessante investigar, conforme a linha de raciocínio do autor, quais os efeitos da participação de moradores no desenvolvimento do turismo do município de Curitiba, foco deste estudo.

Outras possíveis consequências da participação social, tais como a capacidade de exercício do civismo e de elevar a compreensão sobre os bens públicos (ou comuns), abstendo-se, naquele momento, da competência individual ou egoísta, o senso de pertencimento à sociedade, ao município ou à região, fortalecido também pelo senso de comunidade, além da criação de respostas coletivas a problemas comuns, ou problemas locais (LAVALLE, 2011).

As novas formas de participação dão conta de um debate teórico em andamento: o de que a representação social mediata não dá conta da pluralidade da sociedade. Portanto, requer novas formas de participação social incluindo indivíduos organizados em coletivos (movimentos sociais, entidades, organizações não governamentais) e indivíduos não organizados, ou seja, aqueles que desejam colaborar, porém não fazem parte de um coletivo (FERRAZ, 2005).

Diante dos pressupostos apresentados neste capítulo, os procedimentos metodológicos serão indicados a seguir, visando explicitar como este estudo pretende discutir seus resultados e também como se dará a coleta e análise dos dados.

### 3. METODOLOGIA

Este estudo apresenta características qualitativas, definidas por Minayo (2001, p.07) como “[...] o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes [...] dos processos e dos fenômenos”. Além disso, a abordagem qualitativa é relevante neste estudo por destacar as relações sociais considerando a pluralização das esferas da sociedade (FLICK, 2009). A tipologia desta pesquisa possui natureza descritiva e explicativa com o objetivo de descobrir, descrever e caracterizar os objetos de estudo, além de oferecer explicações sobre o que é descoberto (VEAL, 2011).

Contudo, essa proposta foge ao estabelecimento de uma relação de causalidade, própria da pesquisa explicativa, e propõe esclarecer como ocorre um fenômeno em relação ao seu contexto (VEAL, 2011). Para iniciar um estudo acadêmico voltado às ciências, sejam elas naturais ou sociais, é fundamental apropriar-se de conceitos e pressupostos, desta forma o pesquisador poderá adequar o melhor caminho a ser percorrido em sua pesquisa.

Para Minayo (2016), metodologia seria o caminho do pensamento e a prática exercida na abordagem da realidade. Poderá ainda auxiliar na estruturação do projeto de pesquisa, estando ele em qualquer uma das áreas que permeiam o turismo, escolhendo as abordagens e dimensões mais pertinentes para o estudo em questão (TRIBE, 2009). A metodologia ocupa um lugar central no interior das teorias e está referida a elas (MINAYO, 2016).

A construção do conhecimento faz-se necessária para qualquer investigação, sobretudo num campo complexo como o turismo. O direcionamento do tipo de pesquisa que será empreendido dependerá de fatores como a natureza do objeto, o problema de pesquisa e a corrente de pensamento que guia o pesquisador (SILVA; ALMEIDA; GUINDANI, 2009). Por tratar-se de um estudo teórico-empírico, foi conduzido por meio de uma pesquisa qualitativa com uma abordagem interpretativista. Nesta abordagem se busca entender o mundo em que se vive e trabalha, levando o pesquisador a procurar a complexidade de visões em vez de reduzir os significados a algumas categorias de ideias.

Os pressupostos gerais e as estruturas interpretativistas ou construtivistas, como também são chamados, sustentam a pesquisa qualitativa (CRESWELL, 2014). Segundo Minayo (2016) na interpretação buscam-se sentidos do que foi analisado, para se chegar a uma compreensão ou explicação que vão além do escrito e

analisado, desta forma justifica-se por se tratar de algo empírico, uma construção social ao longo do tempo, por diferentes pessoas e organizações, com mais ou menos conhecimento acerca do exposto.

Uma das características da pesquisa qualitativa é a sua utilização quando necessário uma compreensão complexa e detalhada da questão (CRESWELL, 2014). Outro aspecto a ser considerado é que se trata de um processo emergente, ou seja, o plano da pesquisa não pode ser rigidamente prescrito e as fases do projeto podem mudar, principalmente depois da coleta de dados (CRESWELL, 2014). Há de se considerar a presença de dados quantitativos a fim de validar as evidências trabalhadas, o que de acordo com Minayo (2016) pode surtir um efeito enriquecedor para a pesquisa, quando bem trabalhada teórica e praticamente, produz riqueza de informações, aprofundamento e maior fidedignidade interpretativa.

A pesquisa concentra-se nos pressupostos, questões e características em que se vincula às diferentes estruturas sob a ótica interpretativista, visto que se pretende entender o mundo que se vive, através do desenvolvimento indutivo de uma teoria ou padrão de significado (CRESWELL, 2014). O autor afirma que a pesquisa qualitativa é uma forma de investigação interpretativa em que os pesquisadores fazem uma interpretação do que enxergam, ouvem e entendem. Suas interpretações não podem ser separadas de suas origens, história, contextos e entendimentos anteriores (CRESWELL, 2014).

O estudo foi, inicialmente, executado através da pesquisa bibliográfica, para a construção do referencial teórico (primeira etapa), com a finalidade de “conhecer as diferentes formas de contribuição científica que se realizaram sobre determinado assunto ou fenômeno” (CAJUEIRO, 2013, p.23). A fim de verificar o espectro de estudos já realizados sobre o tema, e assim, delinear a lacuna que se pretende avançar nesta pesquisa, na sequência, apresenta-se o rastreamento sobre a governança de turismo em publicações científicas indexadas em bases de dados com relevância entre a comunidade acadêmica. Para alcançar este objetivo, buscaram-se metodologias de revisão sistemática, aquelas em que há uma elaboração em etapas e configura-se a partir de regras específicas para a sua sistematização, e optou-se pela *Methodi Ordinatio* justamente por ter uma metodologia sistemática na qual permitisse a revisão de literatura de forma ordenada e organizada.

Também foi utilizado a pesquisa documental em atas, relatórios, resumos e planilhas disponibilizadas por meio dos canais de comunicação que são objeto deste

estudo. As fontes utilizadas para este estudo são secundárias, ou seja, aquelas em que o pesquisador interpreta os dados que já existem e estão disponíveis para outras interpretações (VEAL, 2011). “Se as informações já disponíveis respondem aos problemas propostos pela pesquisa, então seria um desperdício de recursos coletar novas informações” (VEAL, 2011, p. 147).

Sendo assim, a pesquisa se apoia no estudo de caso, pois trata de uma pesquisa descritiva e exploratória que examina acontecimentos contemporâneos (YIN, 2001). A diferença, no entanto, do estudo de caso para outros tipos de pesquisas é a variedade de evidências levantadas pelo pesquisador. Segundo Yin (2001, p. 19), “[...] embora os estudos de casos e as pesquisas históricas possam se sobrepôr, o poder diferenciador do estudo é a sua capacidade de lidar com uma ampla variedade de evidências - documentos, artefatos, entrevistas e observações” que ajudaram na aproximação com o objeto de estudo. Mas antes, é necessário realizar a pré-análise, fase que antecede a coleta de dados.

Na pré-análise o momento é de sistematizar e operacionalizar as ideias, e geralmente abrange três aspectos: a escolha do material, a formulação de hipóteses e objetivos e a elaboração de indicadores para a interpretação dos resultados (RICHARDSON, 2014). A fase da análise do material é a mais longa e cansativa, consiste em codificar, categorizar e quantificar a informação (RICHARDSON 2014, p. 231). Já o tratamento dos resultados é a fase final da análise, em que o pesquisador precisa responder as questões centrais, através da codificação. Segundo Holsti (1969) esse processo em que o pesquisador trabalha transformando os dados brutos em agrupamentos e unidades é que permite a descrição relevante sobre o conteúdo a ser evidenciado.

Cabe aqui ressaltar, no que se refere à generalização, que embora o tema central da pesquisa refere-se a um caso ilustrativo, e sendo este um destino turístico onde se integram organizações públicas e privadas, pode-se entender que esta seja uma pesquisa social crítica, no sentido literal do conceito. Como reitera Richardson (2011, p. 101) “a pesquisa social baseia-se no suposto de que a sociedade está em movimento constante, que o mundo social e nossa compreensão dele estão mudando constantemente, limitando o valor da generalização”.

A delimitação temporal estabelecida foi de cinco anos (de julho de 2016 a julho de 2021), justamente por conta do expressivo volume de dados existente,



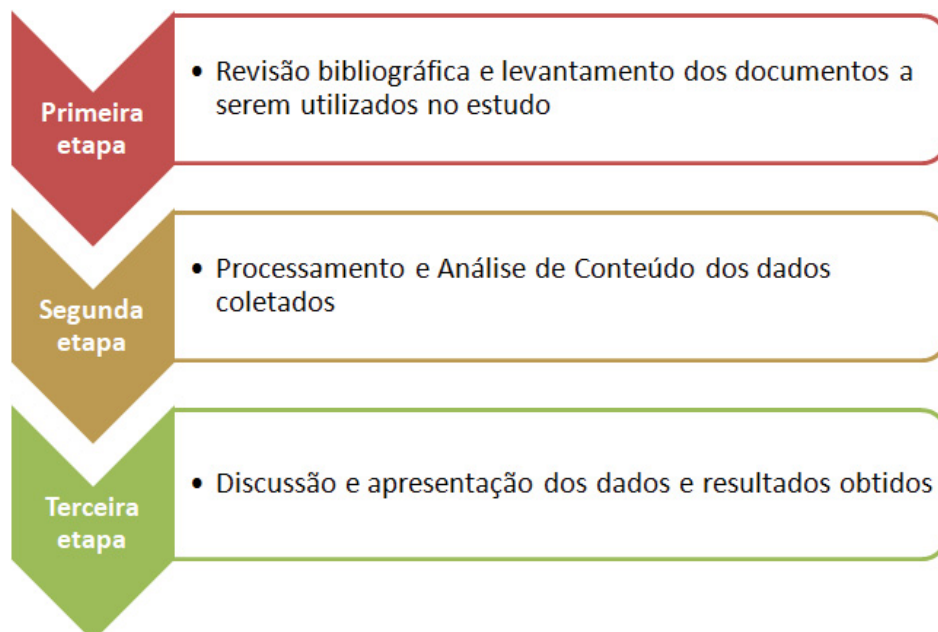
principalmente nas redes sociais mencionadas. Feito isso, iniciou-se a etapa seguinte, onde os dados já foram coletados e foi realizada a sua análise (segunda etapa).

Esta etapa foi pela Análise de Conteúdo (AC), entendida por Bardin (2010, p. 47) como “um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando a obter [...] indicadores [quantitativos ou não] que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção destas mensagens”. O conjunto de técnicas (processamento, categorização e interpretação) terá importância fundamental para a elucidação dos objetivos propostos até aqui. A relação entre os métodos de análise aplicados aos dados empíricos construirá um conjunto de resultados que serão observados com o aporte das teorias sobre governança de turismo.

A pesquisa foi baseada na análise de conteúdo. A estrutura léxica foi utilizada apenas como justificativa do teor textual das estratégias. Seu campo de aplicação é voltado para a comunicação entre as pessoas, portanto toda comunicação que implica transferência de significados de um emissor a um receptor pode ser objeto de análise de conteúdo (BARDIN, 1979). A base da metodologia da análise de conteúdo está na pergunta como analisar ou como tratar o material.

Por último, na terceira etapa realizou-se a discussão e apresentação dos dados e resultados obtidos durante todo o estudo. As etapas da pesquisa podem ser visualizadas na Figura 2.

FIGURA 2 - Etapas da pesquisa



FONTE: O autor (2021).

A fim de verificar o espectro de estudos já realizados sobre o tema, e assim, delinear a lacuna que se pretende avançar nesta pesquisa, na sequência, apresenta-se o rastreamento sobre a governança de turismo em publicações científicas indexadas em bases de dados com relevância entre a comunidade acadêmica. Para alcançar este objetivo, buscaram-se metodologias de revisão sistemática, aquelas em que há uma elaboração em etapas e configura-se a partir de regras específicas para a sua sistematização, e optou-se pela *Methodi Ordinatio* justamente por ter uma metodologia sistemática na qual permitisse a revisão de literatura de forma ordenada e organizada.

A *Methodi Ordinatio* é uma delas, pois consiste em uma metodologia que utiliza três fatores para avaliar a relevância de publicações identificadas na literatura: o número de citações do artigo, o ano de publicação e o fator de impacto da revista científica (PAGANI; KOVALESKI; RESENDE, 2017). Com base nesses três principais parâmetros é que são desenvolvidas as nove etapas para a concretização do resultado final da revisão teórica baseada na *Methodi Ordinatio*: o ranking de publicações científicas. Este ranking indicará quais as bibliografias imprescindíveis para contextualizar a literatura do objeto em evidência e que se busca aprofundar no estudo.

Durante o desenvolvimento da metodologia, basicamente utilizam-se as seguintes ferramentas digitais: dois gerenciadores de referências, um processador de texto e uma planilha eletrônica (PAGANI; KOVALESKI; RESENDE, 2017). Resumidamente, para a busca nas bases de dados, devem-se adotar algumas palavras-chave que posteriormente serão combinadas entre si visando alcançar maior especificidade na coleta de dados.

A busca dos artigos científicos se deu em seis bases de dados: três de abrangência internacional (*Ebsco*, *Science Direct* e *Scopus*), duas latino-americanas (*Redalyc* e *Scielo*) e uma nacional (*Spell*) por meio de duas palavras-chave: governança de turismo e desenvolvimento turístico, em inglês, espanhol e português, durante os meses de dezembro de 2020 e janeiro de 2021. A pesquisa retornou com o total de 141 estudos, somada a coleta nas seis bases de dados. Após a exclusão de trabalhos repetidos e que não discutiam diretamente a temática em análise, o total passou para 132 artigos.

O ranqueamento dos 132 estudos se deu através da fórmula matemática chamada de *InOrdinatio*, que pode ser observada a seguir:  $(\text{Fator de Impacto}/1000) + (\text{Número de citações}) + (10 \cdot (10 - (\text{Ano em que se está pesquisando} - \text{Ano de publicação})))$ . Este cálculo revelou um dado numérico essencial para o ranqueamento. O mesmo já foi exposto no Quadro 1, durante a introdução do presente estudo.

A seguir será apresentado o quadro com a relação entre a fonte dos dados e a quantidade de documentos encontrados para a análise. Os dados são apresentados em forma de participações (comentários extraídos dos canais de comunicação) e documentos (atas, relatórios e etc...).

QUADRO 9 - Relação de documentos a serem consultados

Fonte	Quantidade
Central 156	76 participações
Fale Conosco do Instituto Municipal de Turismo	Não acessível
Fala Curitiba	4 documentos
Atas do COMTUR	11 documentos
Página do <i>facebook</i> da Prefeitura Municipal de Curitiba (PMC)	50 participações

FONTE: O autor (2021).

Os dados foram coletados em diferentes fontes, como pode ser visto no Quadro 9. Na Central 156 as participações foram selecionadas por meio de 55 planilhas em Excel disponibilizadas no próprio *site* da central. A busca por participações relacionadas ao turismo foi sistematizada pela aplicação de um filtro aplicado por palavra-chave (turismo). Este filtro retornou com três categorias, sendo elas: “pontos turísticos”, “postos de informação turística” e “linha turismo”. Por conta do volume dos dados, as 55 planilhas foram compiladas com o respectivo filtro abordado acima em uma planilha principal que reuniu 146 participações. Contudo, somente 76 delas foram analisadas devido à falta de dados informacionais a respeito das outras participações.

Em relação aos dados do canal Fale Conosco do IMT não foi possível conseguir acesso aos dados inicialmente propostos por este estudo, pois o acesso aos mesmos

não foi autorizado pela instituição. A mesma alegou infringir a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), mesmo que os dados solicitados não tinham o objetivo de visualizar quaisquer dados pessoais referentes ao perfil do (a) participante.

No caso do programa Fala Curitiba foram analisados os documentos de 2017, 2018, 2019 e 2020, disponíveis no próprio *site* do programa, contendo o resumo e ocorrências do que foi realizado em cada um deles. Os anos de 2016 e 2021 não foram analisados por falta de acesso a tais documentos. Foram solicitados os dados desses anos, porém sem sucesso.

As atas do COMTUR de Curitiba estão disponíveis *online*, no *site* do Portal de Conselhos, domínio público mantido pela PMC. Foram analisadas 11 atas de reuniões ordinárias e extraordinárias. Elas contêm o resumo do que foi tratado nas reuniões, juntamente com os nomes das pessoas participantes. Através do nome também foi realizado uma análise do gênero das pessoas participantes para entender se há equidade dentro do COMTUR. Para evidenciar tais dados foi realizada a média de participações do gênero masculino e feminino em todas as atas dos anos de 2016, 2018 e 2020. Cabe ressaltar que uma limitação do recorte de gênero foi a interpretação do pesquisador a partir dos nomes visualizados, visto que as pessoas participantes não foram consultadas e, nesse caso, o gênero deveria ser autodeclarado pela própria pessoa. Mesmo assim, optou-se por realizar a análise desde que ficasse evidente a limitação.

Na página oficial da PMC na rede social *Facebook* houve a coleta de dados a partir dos comentários deixados por cada pessoa. Foi elencado três critérios que foram aplicados no momento da coleta das participações: proximidade com o tema da publicação, caráter construtivo ou sugestivo no que se refere às políticas públicas de turismo no âmbito municipal e maior relevância (curtidas ou interações). Com isso, foram elencadas, por ano, as publicações com maior número de curtidas e, dentre elas, foram selecionadas, no máximo, dez publicações por ano (de 2016 a 2021) com maior relevância no tema “turismo”, palavra-chave utilizada para a busca de publicações dentro da página da PMC. Estas publicações deram origem, cada uma delas, a um comentário escolhido conforme os critérios elencados acima, totalizando 50 comentários que foram sistematizados para análise.

O Quadro 10 faz uma relação entre o princípio abordado e o local em que foi feita a coleta dos dados, a partir dos canais de comunicação.

QUADRO 10 - Os princípios e a coleta dos dados

<b>Princípio</b>	<b>Coleta dos dados</b>
<b>Participação efetiva e plural</b>	Atas do COMTUR
<b>Equilíbrio de interesses</b>	Atas do COMTUR
<b>Canais de comunicação com a população</b>	Atas do COMTUR Fala Curitiba Fale conosco do IMT Central 156 <i>Facebook</i> da PMC
<b>Fomento a participação de grupos marginalizados</b>	Atas do COMTUR Fala Curitiba Central 156 <i>Facebook</i> da PMC
<b>Utilidade da participação</b>	Atas do COMTUR Central 156 <i>Facebook</i> da PMC
<b>Educação para o bem comum</b>	Atas do COMTUR Central 156 <i>Facebook</i> da PMC
<b>Engajamento comum</b>	Atas do COMTUR Central 156 <i>Facebook</i> da PMC
<b>Formas de representação social</b>	Fala Curitiba Central 156 <i>Facebook</i> da PMC

FONTE: O autor (2021).

Destaca-se que a explicação sobre cada um dos canais de comunicação escolhidos para o estudo será realizada nos próximos capítulos.

### 3.1. ANÁLISE TEMÁTICA

Esta forma de análise comporta um feixe de relações e pode ser graficamente apresentado por uma palavra, uma frase, um resumo (MINAYO, 2016). No contexto

trabalhado o tema está centrado na intenção do enunciado da estratégia, como se dá a participação social no local de estudo, conforme as categorias da participação plural a serem apresentadas a seguir. Neste aspecto, utilizando-se das bases teóricas e do interpretativismo se criam componentes de análise que se aproximam dos significados.

Com os princípios da participação plural apresentadas no capítulo anterior, o estudo foi realizado a partir da observação delas na coleta e análise dos dados. Cada uma das variáveis direciona o olhar do pesquisador para um aspecto. Feito isso, adentra-se na coleta de dados, na qual será realizada a exploração dos documentos a serem pesquisados.

Para expandir o conhecimento sobre as fontes de dados desta pesquisa, abaixo será realizado uma explanação sobre cada uma delas.

## 3.2. CANAIS DE COMUNICAÇÃO DE CURITIBA

### 3.2.1. Programa Fala Curitiba

O programa de comunicação com a população Fala Curitiba foi implementado no ano 2017 pela administração municipal de Curitiba buscando inovar na forma de sintonizar a escuta dos gestores públicos municipais às sugestões demandadas por parte da população (CURITIBA, 2018). Segundo o próprio programa, as reuniões acontecem nas dez regionais do município. As regionais se caracterizam por serem áreas divididas administrativamente dentro da abrangência territorial de Curitiba. São elas: Boa Vista, Santa Felicidade, Matriz, Portão, Cajuru, CIC, Pinheirinho, Boqueirão, Tatuquara e Bairro Novo (CURITIBA, 2022b).

As reuniões do Fala Curitiba têm como objetivo ouvir as demandas apresentadas pelos cidadãos, buscando provocar um consenso coletivo em relação ao elenco de prioridades formuladas pelos moradores de cada regional, como por exemplo, ao longo do ano de 2018 foram realizadas 58 reuniões presenciais em todas as regionais, tendo, em média, seis reuniões por regional. Nas reuniões, além de ouvir as demandas regionais, o programa também tem como objetivo informar, discutir e tirar dúvidas sobre os anseios da comunidade (CURITIBA, 2018). A divulgação com o convite para participar destas reuniões aconteceu com o envio via internet e telefones celulares (por envio de imagens, mensagens de voz e/ou texto), principalmente às

lideranças dos bairros, cidadãos atuantes e influentes nas atividades da administração regional (CURITIBA, 2018).

FIGURA 3 - Regionais do município de Curitiba/PR



FONTE: Curitiba (2022a).

A participação *online*, via *site*, que já existia desde o início do programa, em 2017, foi fortalecida com a pandemia da COVID-19, que iniciou em 2020 e atingiu o mundo inteiro, impedindo o contato próximo de pessoas e deixando suspensas as atividades presenciais do Fala Curitiba. Porém, a participação do cidadão faz parte de uma etapa do programa, que se divide em três principais etapas (CURITIBA, 2019; 2021).

- **1ª Etapa - Inicial**

Neste primeiro momento o cidadão é convidado a participar de forma *online*, através do *site*, de forma presencial, nas reuniões que estão programadas nas regionais (suspensas pela pandemia da COVID-19) ou então por formulários preenchidos presencialmente nas administrações regionais (CURITIBA, 2021b). Cada cidadão pode sugerir até três prioridades, que são agrupadas em grupos temáticos e, posteriormente, definidos, em conjunto, desta vez, as três prioridades

coletivas do grupo temático, sendo mediado por um gestor técnico do tema em debate, no caso presencial. Já para a participação via *síte* os votos são direcionados diretamente às prioridades coletivas.

- **2ª Etapa** - *Análise e classificação das prioridades sugeridas pela população*

As prioridades coletivas são levadas até a segunda etapa, quando passam por uma avaliação dos órgãos e secretarias responsáveis pelas políticas públicas apontadas como prioridade pela população. A avaliação possui determinados critérios que incluem análises técnicas, orçamentárias e jurídicas. Após a avaliação as prioridades são classificadas em:

- a) Impossíveis de serem realizadas no momento - com as devidas justificativas ou serviços que não competem à gestão;
- b) A serem realizadas no trabalho sistemático do órgão/entidade – não necessitando ser encaminhada para a LOA;
- c) A serem indicadas para a LOA do ano seguinte;

Aquelas que foram indicadas para a LOA do ano seguinte serão votadas na etapa posterior.

- **3ª Etapa** - *Votação das prioridades sugeridas pela população nas reuniões de bairro*

Por fim, na última etapa as prioridades indicadas para a LOA do ano seguinte vão novamente a votação popular, física e *online*, quando serão eleitas as cinco prioridades para cada uma das dez regionais do município. Com as cinco prioridades deliberadas, são encaminhadas ao órgão/secretaria responsável e essa tem até dezembro do ano seguinte para o seu cumprimento.

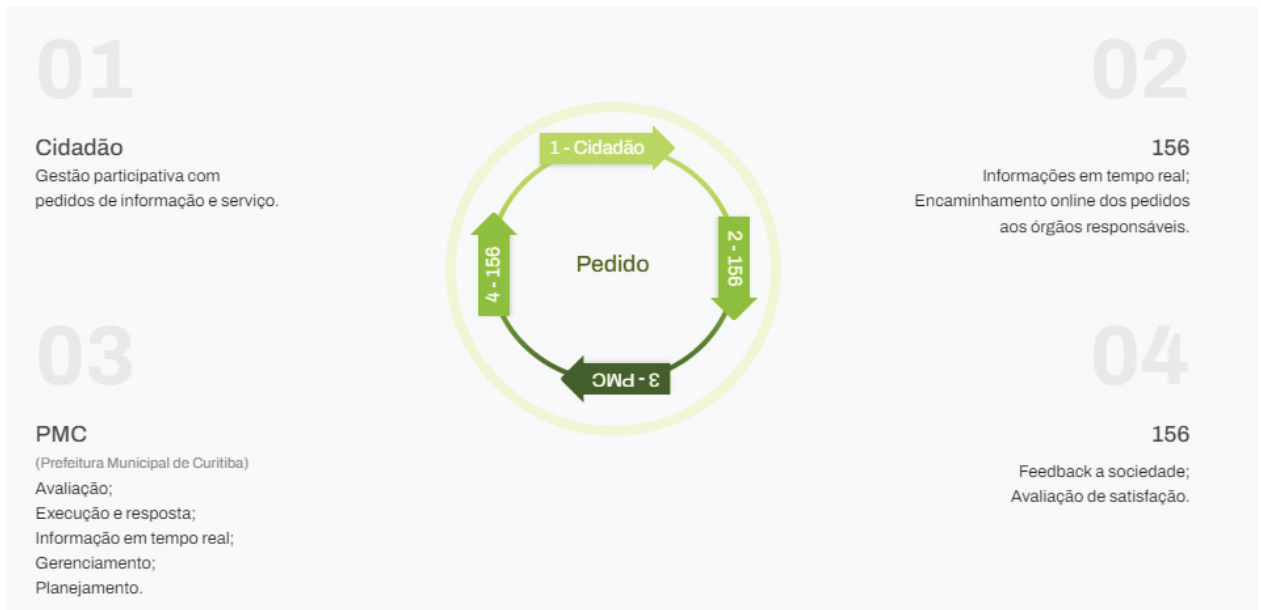
### 3.2.2. Central 156

A Central 156 é o serviço de comunicação entre o cidadão e a administração municipal, sendo gerida diretamente pela Secretaria do Governo Municipal. A ideia de conectar o cidadão com os serviços municipais em Curitiba surgiu em 1984 com o tele



documento, um serviço que prestava atendimento telefônico para informações sobre alvarás e afins. Hoje, a central atende por diversos canais, disponíveis através do *site* e *chat*, aplicativo de celular e telefone. Através deles, os interessados podem solicitar informações, serviços municipais e outros atendimentos (CURITIBA, 2022).

FIGURA 4 - Funcionamento da Central 156



FONTE: Curitiba (2022).

O ciclo de funcionamento da central inicia com uma solicitação por parte da pessoa interessada (passo 1). Após isso, existem duas alternativas: a informação é disponibilizada em tempo real ou encaminhada aos órgãos responsáveis para verificação (passo 2). A administração municipal fica responsável pelo desenvolvimento da solicitação, buscando solucionar a demanda ou então justificar a não realização para a pessoa interessada (passo 3). E o último passo (4) é a devolutiva à sociedade, buscando avaliar o atendimento e a satisfação do serviço prestado (CURITIBA, 2022).

### 3.2.3. Facebook da Prefeitura Municipal de Curitiba

A rede social *Facebook* foi utilizada para coletar os dados das interações com a página da Prefeitura Municipal de Curitiba. Até abril de 2022 ela possuía cerca de um milhão de seguidores, com um fluxo de postagem diário. A extração de

comentários das postagens (como explicado na metodologia) seguiu alguns filtros e possibilitou a análise da participação mediata via rede social.

#### 3.2.4. Fale conosco do Instituto Municipal Turismo

O fale conosco do IMT é um canal de comunicação que fica no *site* da instituição, aberto continuamente, em que o usuário consegue interagir mediante as suas demandas.

#### 3.2.5. Conselho Municipal de Turismo de Curitiba – COMTUR

O COMTUR Curitiba foi instituído através da lei nº 11.835, de 4 de julho de 2006 como um órgão “deliberativo, consultivo e de assessoramento, vinculado ao Chefe do Poder Executivo, destinado a desenvolver, planejar e orientar uma política de ações pertinentes ao desenvolvimento do turismo turístico do município de Curitiba” (CURITIBA, 2006, p. 01). Segundo a mesma lei, o conselho é composto por representantes das instituições nominados através do decreto publicado posteriormente, tendo mandato de dois anos, sendo proibido qualquer tipo de remuneração.

Os canais de comunicação são ferramentais essenciais à comunicação entre o governo e a sociedade. A seguir serão apresentados os princípios da participação plural e a apresentação de seus resultados.

## **4. PRINCÍPIOS DA PARTICIPAÇÃO PLURAL: RESULTADOS E DISCUSSÕES**

Neste capítulo serão expostos os dados coletados conforme os princípios da participação plural em governanças de turismo e as construções que envolvem discussões e relações com os conceitos teóricos e resultados alcançados. O Quadro 11 sintetiza a ordem de apresentação dos dados.

QUADRO 11 - Esquema de apresentação dos princípios e suas variáveis

<b>Princípios</b>	<b>Variáveis</b>
<b>Canais de Comunicação com a População</b>	Consulta Popular, <i>Site</i> e Voto
<b>Participação Efetiva e Plural</b> <b>Equilíbrio de Interesses</b> <b>Fomento a Participação de Grupos Marginalizados</b>	Identificação de Agentes Paridade de Interesses e de Voto Diversidade, Legitimidade e Efetividade Incentivos a Participação Expressão de Vozes Excluídas Inclusão de Atingidos pelas Decisões Políticas Setoriais
<b>Utilidade da Participação</b>	Efeitos da Participação
<b>Educação para o Bem Comum</b>	Capacitação de Agentes para a Representação
<b>Engajamento comum</b>	Criação de Respostas Coletivas a Problemas Comuns
<b>Formas de Representação Social</b>	Indivíduos Organizados Indivíduos Não Organizados

FONTE: O autor (2022).

A apresentação levou em consideração a afinidade de temas, agrupando princípios e variáveis, conforme pode ser visualizado nas seções que seguem.

#### 4.1. CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM A POPULAÇÃO

##### 4.1.1. Consulta Popular, *Site* e Voto;

Os canais identificados para esta variável foram a Central 156, programa Fala Curitiba, *Facebook* da PMC, Fale Conosco do IMT e o COMTUR Curitiba. Eles se configuram como canais de comunicação com a população por terem ferramentas para receber as demandas de moradores, sobre diversas áreas, e também do turismo. No caso da Central 156, o público pode registrar a comunicação de forma livre, podendo ser um elogio, reclamação ou solicitação. Cabe lembrar, também, que a

Central é o canal oficial de comunicação entre cidadãos e a gestão municipal, sendo o canal administrado diretamente pela Secretaria de Governo da Prefeitura Municipal.

O programa Fala Curitiba possui uma metodologia diferente, apesar de ser outro canal de comunicação entre os cidadãos e a gestão municipal assim como o mencionado anteriormente. A diferença se dá, principalmente, pelo Programa ter diversos funis com objetivo de buscar a convergência de sugestões a serem enviadas para a gestão municipal, o que limita a livre expressão de ideias com foco no orçamento municipal a ser executado para o ano seguinte.

A página do *Facebook* da Prefeitura Municipal de Curitiba possui uma dinâmica e um fluxo contínuo de comunicação, ou seja, a todo o momento há perfis interagindo entre si, com a postagem, com a página e essa interação é em tempo real, tornando o canal de comunicação direta e rápida. No caso da página da PMC na rede social, o perfil dos autores dos comentários revela que a maioria se identifica com o gênero feminino (58%) e mora em Curitiba (70%). É importante destacar que alguns perfis de pessoas que comentaram nas postagens não continham dados, por isso não puderam ser classificados.

O Fale Conosco do IMT é um canal de comunicação contínua, com o recebimento de mensagens a qualquer momento via *site* do instituto. Pelos motivos explanados na metodologia, não houve sucesso na tentativa de obtenção de tais dados, porém, este estudo reconhece este meio como mais um canal de comunicação.

Por fim, o COMTUR Curitiba é um conselho em que se reúnem diversos interesses vinculados ao turismo no município e objetiva-se, com o apoio desses *stakeholders*, o desenvolvimento do turismo municipal. Os representantes trazem as demandas do seu grupo e ali é realizada a consulta e deliberação de iniciativas.

QUADRO 12 - Principais diferenças entre os canais de comunicação

Canal de comunicação	Fala Curitiba	Central 156	Facebook da PMC	Fale conosco do IMT	COMTUR Curitiba
<b>Funcionamento</b>	Eleição de prioridades	Ouvidoria	Comunicação direta	Ouvidoria	Representantes
<b>Fluxo</b>	Periódico	Contínuo	Contínuo	Contínuo	Periódico
<b>Filtros</b>	Sim	Não	Sim	Sim	Sim
<b>Feedback</b>	Sim	Sim	Geralmente não	Não acessível	Sim
<b>Administração</b>	Gestão municipal	Gestão municipal	Gestão municipal	Gestão municipal	Gestão municipal
<b>Participação</b>	Imediata	Imediata	Imediata	Imediata	Mediata
<b>Operacionalização</b>	Reuniões presenciais e votação <i>online</i>	Telefone, <i>chat</i> , aplicativo de celular	Comentários, compartilhamentos, curtidas, reações e mensagens diretas	Mensagem escrita via <i>site</i>	Reuniões presenciais e <i>online</i>

FONTE: O autor (2022).

Cada canal de comunicação possui a sua particularidade, sendo, em todos os casos, administrado pelo município. O funcionamento deles é diverso, de eleição de prioridades pelo público geral até por meio de representantes que foram nomeados ou eleitos para interpor os interesses de um grupo específico. O fluxo demonstra ser, normalmente, contínuo, com o recebimento de demandas a todo o momento, sendo que estes se apoiam na rede de internet para que o fluxo contínuo ocorra. Já o *feedback* é diverso, mesmo sendo, na maioria das vezes, realizado. Isso se dá por conta da dinâmica de cada canal de comunicação, da plataforma que se utiliza (que possui suas regras próprias) ou então do tipo de demanda que está sendo colocada. O *feedback* normalmente parte da gestão municipal, mais precisamente órgão interno responsável, que oferece alguma resposta a demanda protocolada. E a operacionalização do canal também é diversa, cada um com as suas próprias regras, indo de ambientes virtuais informais até reuniões híbridas e/ou presenciais formais.

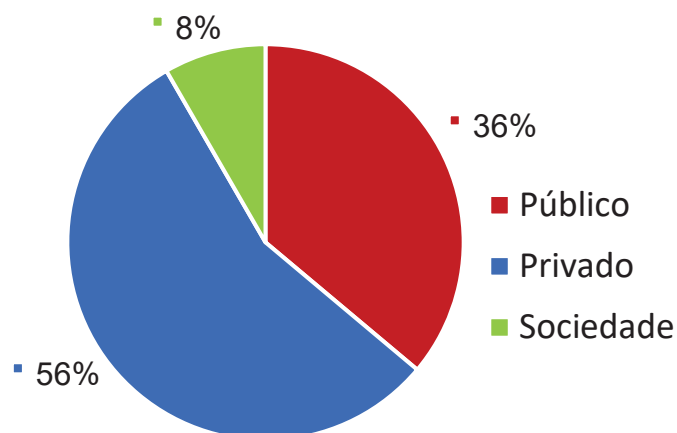
O entendimento de Queiroz e Rastrollo-Horrillo (2015) e Smith (2009) coaduna com a existência e a diversidade de canais de comunicação, sendo estes destacados pelas autoras como fundamentais ao processo de governança no turismo: segundo as mesmas, as ferramentas de gestão, incluindo os canais de comunicação, materializam a governança, trazendo-os à tona como elementos centrais ao processo, juntamente com os instrumentos de responsabilidade social.

#### 4.2. PARTICIPAÇÃO EFETIVA E PLURAL, EQUILÍBRIO DE INTERESSES E FOMENTO A PARTICIPAÇÃO DE GRUPOS MARGINALIZADOS

##### 4.2.1. Identificação de Agentes, Paridade de Interesses e de Voto e Diversidade e Efetividade

O COMTUR foi instituído como um órgão de participação mediata, ou seja, aquela em que há um (ou mais) representante (s) de um segmento ou interesse. No caso do COMTUR, são 36 instituições, representadas por membros obrigatórios ou rotativos, segundo a última atualização publicada através do Decreto Municipal nº 1932/2021, sendo que duas delas não informaram os nomes de membros titulares e/ou suplentes. O Gráfico 1 evidencia os interesses em que cada participante representa, sendo eles categorizados como público, privado e sociedade.

GRÁFICO 1 - Interesses do COMTUR Curitiba em 2021

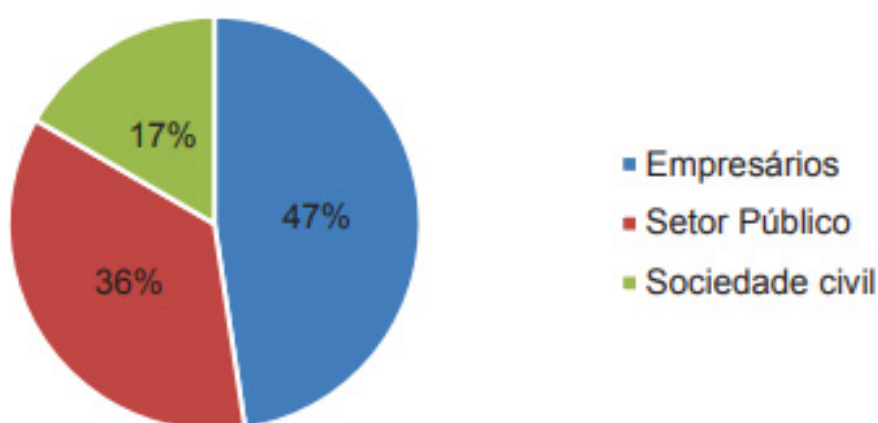


FONTE: O autor (2022).

Nota-se que a predominância é de participantes com interesse privado, com 56%, sendo representados, à título de exemplo, pela Associação Brasileira de Bares e Restaurantes do Paraná (ABRASEL-PR) e Associação Brasileira da Indústria de Hotéis do Paraná (ABIH-PR). O interesse público e a sociedade, representam, respectivamente, 36% e 8% dos interesses do COMTUR Curitiba. As entidades representantes do interesse público são, como exemplo, a Câmara Municipal de Vereadores de Curitiba (CMC) e a Secretaria de Desenvolvimento Sustentável e do Turismo do Estado do Paraná (SEDEST). Já as que representam o interesse da sociedade pode-se citar o Sindicato das Empresas de Turismo do Paraná (SINDETUR-PR) e o Sindicato Estadual dos Guias de Turismo do Paraná (SINDEGTUR-PR). Destaca-se que o público e a sociedade, se somados os percentuais, representam 44%, diante de 56% de participantes com interesses privados, o que evidencia a expressiva participação privada no COMTUR Curitiba.

O estudo de Bassani (2019) indica que o COMTUR Curitiba tinha, naquele ano, baseado na última atualização de conselheiros (as) obrigatórios ou rotativos pelo decreto municipal n° 1.597/2009, 39 participantes, sendo três a mais do que a atualização de 2021.

GRÁFICO 2 - Interesses do COMTUR Curitiba em 2009



FONTE: Bassani (2019).

Nesse sentido, na atualização de 2009 havia predominância de interesses privados (47%), seguido dos interesses públicos (36%) e da sociedade (17%). Percebe-se um aumento no número de interesses privados se comparado os dados

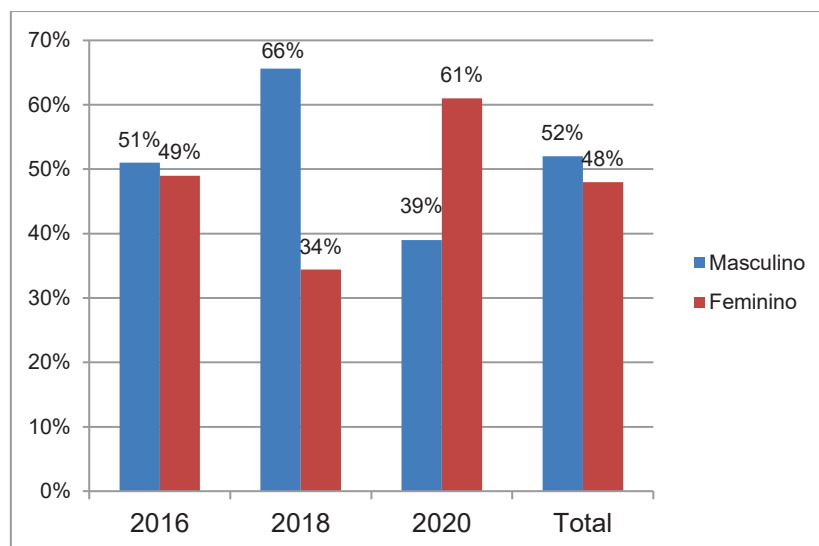
de 2009 e 2021, passando de 47% para 56% e a diminuição da representação do interesse da sociedade de 17% para 8%.

É importante destacar que a representação da sociedade está associada a entidades de classe (como trabalhadores de empresas de turismo, guias de turismo, agentes de viagens e outros) e não há registros, neste caso de Curitiba, de outras entidades representativas, como associações de bairros, associações voltadas à causa ambiental, movimentos sociais e outros. Portanto, entende-se que a compreensão da representação da sociedade está vinculada somente a entidades classistas e não condiz com a diversidade da própria sociedade.

Conforme a leitura e interpretação dos dados, outro fator a ser comentado é a diminuição da representação da sociedade (que antes, em 2009, já era incipiente em termos de paridade dos interesses). Este dado chama a atenção para o fato de que a instância de governança do turismo pode vir a tornar-se uma colaboração assemelhada a público-privada e não uma governança de turismo conforme o que apresentam as teorias, com base na diversidade e paridade de interesses e voto (QUEIROZ; RASTROLLO-HORRILLO, 2015).

Outro dado a ser destacado é o gênero dos membros do COMTUR, conforme a presença dos mesmos nas atas do próprio conselho.

GRÁFICO 3 - Gênero dos membros do COMTUR



FONTE: O autor (2022).

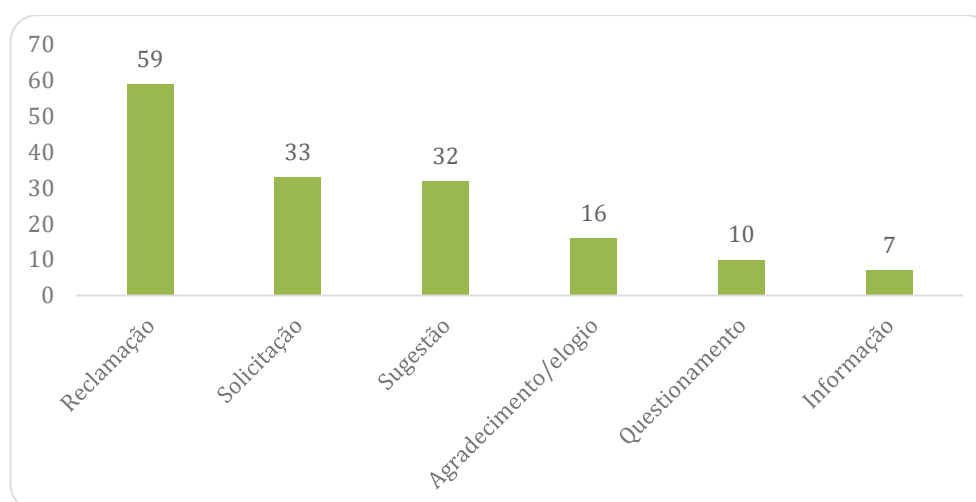
O estudo de Alencar, Cruxên, Fonseca, Pires e Ribeiro (2013) que avalia a desigualdade nos conselhos nacionais e destaca a predominância de homens quando



analisados os dados sobre a participação a partir do gênero, fica evidente que no caso do COMTUR Curitiba os espaços representativos, em sua maioria, são igualitários entre os gêneros, mesmo que nos anos de 2018 e 2020 tenham estado dispare, pois quando os dados são avaliados considerando todos os anos da amostra, a média revela uma paridade de gênero, sendo 52% de representação masculina e 48% feminina. Ressalta-se que a atribuição do gênero foi realizada a partir do nome completo, sendo esta, uma interpretação sujeita a erros haja vista que não foi realizada a partir de uma autodeclaração dos membros.

No que se refere às participações dentro do COMTUR, foram instituídas seis categorias para a classificação dos tipos de participação dentro do COMTUR. São elas: reclamação, questionamento, agradecimento/elogio, sugestão, informação e solicitação. Cada uma delas se refere a um tipo de participação que foi encontrada no rastreamento efetuado dentro do COMTUR através das atas. Sendo assim, a participação com o maior número de classificações foi a de reclamação, com 59 menções, seguido de solicitação (33), sugestão (32), agradecimento/elogio (16), questionamento (10) e informação (7), totalizando 157 participações classificadas.

GRÁFICO 4 - Participações do COMTUR



FONTE: O autor (2022).

Percebe-se que a maioria das participações acontece através de reclamação, em que o membro a direciona ao poder público. O direcionamento ao poder público se dá por conta da própria dinâmica do COMTUR, que acontece com a coordenação da gestão pública municipal. O IMT conduz as pautas, abre para as participações, direciona as solicitações e estabelece a dinâmica das reuniões. A condução das

atividades do conselho fica, em todas as atas, a cargo da presidente do COMTUR e os membros são consultados, evidenciando-se, assim, as representações de protagonismo e coadjuvante dentro da estrutura da instância de governança municipal.

Já o programa Fala Curitiba é organizado através de etapas em que são construídas coletivamente as propostas que serão priorizadas no ano seguinte.

QUADRO 13 - Prioridades de cada regional

Regional	Política pública prioritária					
	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Bairro Novo	Não acessível	Vias	Saúde	Saúde	Vias	Não acessível
Boa Vista		Vias	Obras públicas	Segurança	Vias	
Boqueirão		Vias	Saúde	Saúde	Vias	
Cajuru		Esporte e Lazer	Saúde	Saúde	Vias	
CIC		Vias	Defesa social	Segurança	Vias	
Matriz		Vias	Defesa social	Segurança	Assistência Social	
Pinheirinho		Vias	Defesa social	Saúde	Vias	
Portão		Vias	Defesa social	Segurança	Vias	
Santa Felicidade		Vias	Saúde	Saúde	Vias	
Tatuquara		Vias	Meio Ambiente	Transporte público	Vias	

FONTE: Adaptado de Curitiba (2017; 2018; 2019; 2020).

No Quadro 13 é possível visualizar uma prioridade por regional ao longo dos anos delimitados por este estudo. Reitera-se que o quadro apresenta somente uma prioridade, a título de exemplo, porém, cabe lembrar que cada regional possui, ao final do processo, cinco prioridades que deverão ser executadas pela administração municipal no ano seguinte.

Como por exemplo, a prioridade da regional Tatuquara em 2019 que foi o transporte público. Os participantes priorizaram a “melhoria do transporte coletivo com a expansão da frota e novos itinerários” (CURITIBA, 2019, p. 10). A partir da votação da prioridade, a gestão municipal compromete-se a pautar e possibilitar a melhoria apontada.

Nesse sentido, não foram encontradas prioridades elencadas pela população que se relacionavam diretamente com o turismo. Indiretamente poderiam ser elencadas algumas prioridades que influenciam o turismo, tais como a manutenção de vias públicas, melhorias no serviço de saúde pública, transporte público e outros, porém, buscou-se, a partir do objetivo deste estudo, que as demandas fossem diretamente ao turismo, o que não foi identificado nesse caso. Na teoria fica evidente a existência de fatores que influenciam o turismo, como, a título de exemplo, as relações ambientais do Sistema de Turismo (SISTUR) de Beni (2003), entendidas em seus subsistemas ecológico, social, econômico e cultural que podem vir a influenciar as ações e o funcionamento do turismo.

Não foram encontrados dados referentes a este princípio nos canais *Facebook* da PMC, Fale conosco do IMT e Central 156.

#### 4.2.2. Incentivos a Participação, Expressão de Vozes Excluídas, Inclusão de Atingidos pelas Decisões Políticas Setoriais

Os incentivos à participação são percebidos, principalmente, através das propagandas dos canais de comunicação promovida pela PMC. As propagandas normalmente possuem uma convocação para a participação da população dentro dos canais de comunicação, como no caso do Fala Curitiba.

FIGURA 5 - Exemplo de propaganda do Fala Curitiba

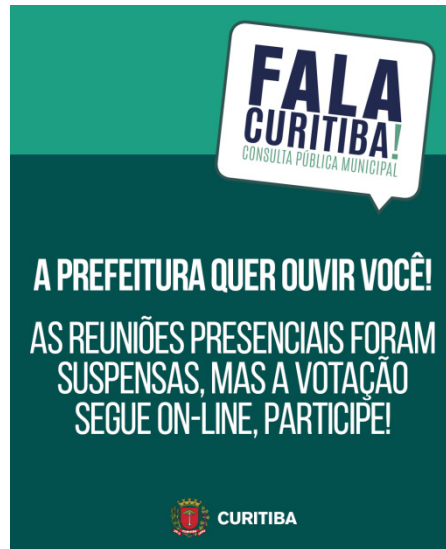


FONTE: Curitiba, 2021b.

Frequentemente estes materiais de divulgação são apresentados em totens nas ruas, ônibus e banners nas ruas de Curitiba, com um convite a participação dos

cidadãos, assim como a Figura 7, que ressalta que “as reuniões presenciais foram suspensas, mas a votação segue on-line”, fazendo referência ao período de isolamento em virtude da pandemia de COVID-19.

FIGURA 6 - Exemplo da propaganda do Fala Curitiba



FONTE: Twitter, 2020.

Normalmente as propagandas são divulgadas nos períodos em que o Programa acontece, justamente para ampliar a divulgação e incentivar a participação. Os grandes veículos de comunicação também divulgam o programa, como exemplo abaixo do G1, portal de notícias de grande repercussão.

FIGURA 7 - Reportagem sobre o Fala Curitiba

## Veja como apontar 50 prioridades para a cidade pelo 'Fala Curitiba'

Cidadão tem até o dia 30 de junho para participar.

Por RPC Curitiba e G1 PR

27/05/2020 07h35 · Atualizado há 2 anos



FONTE: G1 (2020).

Na Central 156 são divulgados, na maioria das vezes, de forma institucional através da gestão municipal, porém com menor expressividade em relação ao Fala

Curitiba. Outra forma de incentivar a participação pode ser através da inclusão de atingidos pelas decisões políticas com a expressão de vozes excluídas, que são essenciais ao processo de desenvolvimento do turismo. As associações de moradores de bairro podem ser ferramentas importantes para o cumprimento destes requisitos, já que é uma entidade próxima das expectativas do morador.

No caso do COMTUR, nenhuma associação de moradores faz parte da instância de governança. Se houvesse participação dessas entidades, poderia, inclusive, aumentar a participação de interesses da própria sociedade no COMTUR. Como exemplo, o município vizinho de Curitiba, São José dos Pinhais, possui um Conselho Municipal de Turismo com representações divididas por segmentos, como agências de viagens, meio de hospedagem, transporte de passageiros, alimentação, clubes de serviço, associação de moradores rurais e associação de moradores da zona urbana. Nos segmentos de associação de moradores, são três membros titulares, sendo dois do segmento rural e um do urbano (SÃO JOSÉ DOS PINHAIS, 2021). A representação de tais associações pode refletir na construção de uma política pública de turismo próxima aos interesses e expectativas dos moradores.

Ainda nesse contexto, destaca-se a importância dos canais de comunicação para a expressão de vozes excluídas, como é o caso da página da PMC na rede social *Facebook* e mais ainda da Central 156. Esses canais fomentam a participação partindo de funcionamentos diferentes, com destaque para a resposta no caso da Central 156. A possibilidade de se manifestar abertamente sobre temas comuns ao cidadão faz parte da construção do processo de cidadania, que seria, em resumo, a participação do cidadão nas decisões comuns a todos.

Não foram encontrados dados referentes a este princípio nos canais *Facebook* da PMC, Fale conosco do IMT e atas do COMTUR.

### 4.3. UTILIDADE DA PARTICIPAÇÃO

#### 4.3.1. Efeitos da Participação

Os efeitos da participação podem ser visualizados a partir da Central 156, por exemplo, que possibilita, a partir da sua dinâmica, a visualização de respostas as demandas registradas no sistema. Como a participação que “sugere que seja inserido na página do IMT, informações referentes a quantidade total de pontos turísticos que

a linha 979 – turismo percorre em todo o seu trajeto” (Participante B121). A sugestão é respondida com a promessa de “rever a seção que descreve o passeio da Linha Turismo para aprimorar o conteúdo”. Já a participação que solicitava alguns materiais de divulgação, guias turísticos e atrativos turísticos de Curitiba para um evento que contaria com a participação de um grupo de cinquenta turistas (Participante B111) foi atendida: “informamos que entramos em contato com a solicitante e já disponibilizamos o material promocional pretendido no dia [...]”.

A solicitação de manutenção de um PIT (Posto de Informação Turística) que estava com os azulejos quebrados (Participante B135) é respondida com aceno positivo, informando que “[...] foi aberto um chamado junto a equipe de manutenção da prefeitura para o reparo dos azulejos da escada [do local]. O trabalho deverá ser executado nos próximos dias”. O atendimento dos PITs também é motivo de algumas reclamações no canal de comunicação (Participantes B92 e B107), que são respondidas com um agradecimento pelo alerta e informadas de que “[...] já foi feita a orientação para que não ocorra novamente” e “como medida foi reforçada a toda a equipe [do local] quanto ao procedimento de atendimento ao público do local”.

Outras participações recebem uma resposta negativa, porém justificando a sua necessidade, como é o caso da solicitação de alteração no itinerário da Linha Turismo para atender um evento empresarial que ocorreria no município (Participante B99). O IMT agradeceu o contato e informou que não terá como atender a solicitação, visto que o “traçado desde já é predeterminado pela URBS, [órgão] responsável pelo gerenciamento da Linha Turismo. Tal alteração [...] possivelmente necessitaria de desvio da rota fixa, e de estudos quanto ao cabeamento de fios e postes da região”, sendo assim, impossível de ser atendida no momento, e sugerindo o ponto mais próximo para o atendimento do grupo.

No caso do Fala Curitiba, os efeitos da participação seriam a inclusão de prioridades no orçamento público, apesar de não aparecerem aspectos relacionados ao turismo, trata-se de um canal que pode contribuir para melhorar, também, a política pública de turismo no município. Recentemente, o site do Programa lançou uma nova versão, em que o cidadão pode acompanhar o monitoramento das prioridades eleitas para cada regional. Essa ação permite que os mesmos acompanhem e monitorem o andamento das proposições.

Conforme Gurza Lavallo (2011), a participação pode ser considerada desejável por conta dos seus efeitos, sendo assim, por sua capacidade de ser útil para a

produção de “consequências julgadas valiosas” (p. 37). Em suma, “se aquilo que é apreciado são as consequências, esse ‘algo’ é valorizado pela sua utilidade, ou seja, é um meio para a produção de efeitos” (p. 37). A participação, quando considerada valiosa, aparece como a materialização de dois princípios da democracia: a autodeterminação e inclusão. Nesse sentido, o autor sustenta que o “engajamento participativo incrementa o senso de pertencimento do cidadão à sua sociedade” (p. 38), o que coaduna com as participações acima, que os mesmos inúmeras vezes buscaram participar sugerindo algumas melhorias sendo que o usuário sequer seria ele, ou seja, confirmando o senso de pertencimento ao coletivo, que nesse caso seria o município de Curitiba.

Não foram encontrados dados referentes a este princípio nos canais *Facebook* da PMC, Fale conosco do IMT e atas do COMTUR.

#### 4.4. EDUCAÇÃO PARA O BEM COMUM

##### 4.4.1. Capacitação de Agentes para a Representação

Os representantes de conselhos temáticos devem ter conhecimento da sua atuação, por isso é necessário que eles sejam capacitados e orientados sobre as suas responsabilidades dentro da representação.

A busca por palavras-chave nas atas do COMTUR, como formação, treinamento, capacitação e qualificação, evidenciaram que todos os casos se relacionavam ao *trade* turístico, como “[...] qualificação com foco nos profissionais do trade turístico e profissionais do setor de prestação de serviços” (19ª REUNIÃO ORDINÁRIA, p. 5), ou então sobre “[...] capacitação do empresário/empreendedor para estar preparado para essa retomada (25ª REUNIÃO ORDINÁRIA, p. 3) e a “[...] capacitação e assessoramento para pequenos empreendedores e empresas” (23ª REUNIÃO ORDINÁRIA, p. 6), o que demonstra que não há capacitação para novos e antigos conselheiros.

Com isso, percebe-se que a possível inexistência de uma capacitação para conselheiros pode vir prejudicar, por exemplo, a compreensão coletiva dos agentes durante a representação, visto que alguns participantes confundem os interesses coletivos com os individuais no momento da representação (MINASI; KAIZER; MESQUITA, 2021; COUTINHO; NÓBREGA, 2019), ocasionando a falta de

compreensão do potencial e dos objetivos de um órgão cooperativo e representativo e, para, além disso, na ineficácia da participação, onde o sujeito não compreende a potencialidade e/ou utilidade da sua participação, contribuindo, assim, para a enfraquecimento de tais instituições políticas (GURZA LAVALLE, 2011).

Conforme Bordenave (1986), o ser humano não nasce sabendo participar, ele necessita aprender. Isto é, a dinâmica da participação precisa ser ensinada e compreendida: “a participação é uma habilidade que se aprende e se aperfeiçoa” (BORDENAVE, 1986, p.46).

A título de exemplo, o Conselho Municipal de Educação de Curitiba (CME) realizou, no ano de 2017, o curso de formação continuada que totalizou 32 horas de capacitação dos membros conselheiros do município e região metropolitana. O curso tinha como objetivo “[...] qualificar a atuação do conselheiro em relação à organização dos Sistemas de Ensino e dos Conselhos Municipais de Educação, às funções e atribuições do conselho, à legislação educacional e atos normativos [...]” e outros temas, como mecanismos de financiamento, aplicação de recursos, gestão democrática e aplicação dos recursos destinados à educação, a fim de tornar os órgãos representativos vinculados a educação instâncias efetivas de fiscalização, proposição e normatização das atividades educacionais (CURITIBA, 2017, p. 1).

O exemplo supracitado pode auxiliar os agentes públicos responsáveis pelo turismo de Curitiba a criar uma capacitação de membros do conselho municipal, fazendo com que cada representante esteja consciente do papel desempenhado dentro de uma instância de governança de turismo.

#### 4.5. ENGAJAMENTO COMUM

##### 4.5.1. Criação de Respostas Coletivas a Problemas Comuns

A coleta de dados no *Facebook* da PMC e na Central 156 revelou outras participações plurais, que serão apresentadas e discutidas a seguir. Para fins de apresentação, foram agrupadas participações por temas, em que cada tema expõe assunto que foi colocado em debate dentro dos canais de comunicação acima mencionados.



FIGURA 8 - Participações sobre a Linha Turismo



FONTE: O autor (2022).

As participações sobre a Linha Turismo são distribuídas, principalmente, por três temas, sendo eles: tarifa, informação e alteração. As tarifas são frequentemente abordadas com críticas e sugestões, como em relação ao programa Primavera Turística, promovido pela Prefeitura Municipal. Ele institui que, durante dois meses da primavera, normalmente entre setembro e dezembro, os moradores com cartão do transporte coletivo municipal podem utilizar a Linha Turismo as terças, quartas e quintas, exceto feriado pagando o valor de um passe comum (atualmente R\$ 5,50) ao invés dos R\$ 50 cobrados normalmente. O trajeto da Linha Turismo possui 26 pontos de embarque e desembarque, onde o usuário escolhe quais deles deseja conhecer e após embarca novamente no próximo veículo da linha, durante o período de 24h após a compra do passe (CURITIBA, 2022d).

FIGURA 9 - Veículo e trajeto da Linha Turismo



FONTE: Curitiba, 2022d.

Porém, os moradores sugerem que os passeios sejam expandidos para outros dias, visto que “para nós que trabalhamos durante a semana não vai resolver nada [...]”, pois os mesmos trabalham nos dias e horários o programa contempla. Nesse caso, o mesmo sugere que “[...] poderia por pelo menos no sábado ou domingo para que os trabalhadores aproveitasse[m] tbm [sic] (Participante A30)”. Outra participação faz uma crítica ao Programa conceder o desconto somente a moradores com o cartão do transporte coletivo municipal, e propõe que o programa oferecesse o benefício aos finais de semana, além de aceitar também outras formas de pagamento, ampliando, assim, o benefício do Programa a outros públicos com potencial de consumo: “[...] as pessoas q moram na região metropolitana e não tem cartão poderia[m] conhecer melhor os parques e aproveitar cm a família nos finais de semana” (Participante A32). Ainda, outra sugestão recomenda que para incentivar o uso e o reuso dos cartões da Linha Turismo fosse reembolsado “[...] um valor simbólico ao devolver o cartão” (Participante A26).

No que se refere ao quesito informação, os participantes sugerem que seja colocado guias turísticos em todos os pontos turísticos da cidade, pois “[...] não há nenhuma informação a respeito daquele determinado ponto turístico, informando sobre a história da cidade” (Participante B125). Há também a reclamação por falta de informações no site do IMT, principalmente sobre a Linha Turismo: “[...] no site não

está dito que é obrigatório descer do ônibus depois que o mesmo chega na praça tiradentes” (Participante B117), ou ainda, há sugestões para inserir “[...] informações referentes a quantidade total de pontos turísticos que a linha 979 - turismo percorre em todo o seu trajeto.” (Participante B121), o que, atualmente, já acontece, como pode ser observado na Figura 8, retirada do site do IMT.

As alterações de roteiro são temas comuns nas participações sobre a Linha Turismo. Há pedidos para que o Museu Egípcio seja incluído no trajeto, por ele ser “[...] o maior museu egípcio da América Latina no momento e de ser o único a abrigar uma múmia, em virtude de o carioca [o museu que se encontra no Rio de Janeiro] ter pegado fogo. Seria um ponto turístico interessante” (Participante B113). As alterações são solicitadas também por conta do “[...] forte odor de urina causado por moradores de rua”, solicitando a mudança para um ponto do trajeto que fosse “[...] mais limpo” (Participante B74). Ou ainda, as participações solicitam que a Linha Turismo pare em um “[...] evento empresarial para o embarque de pessoas” (Participante B99).

FIGURA 10 - Participações sobre a Segurança

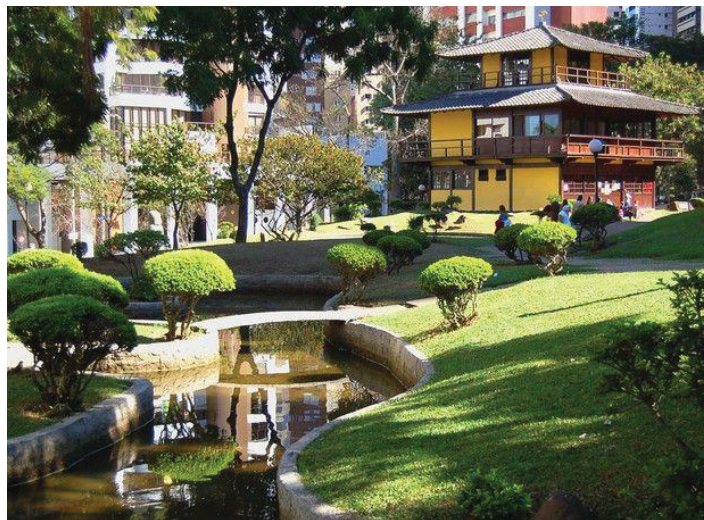


FONTE: O autor (2022).

A segurança é outro tema frequente, visto que há diversas participações que enfatizam a falta dela no município de Curitiba. Em relação aos atrativos turísticos, um dos comentários recomenda que o turista “[...] deixe seus pertences casa/hotel e tá

tudo certo. O índice de violência é altíssimo” (Participante A3) ou então “visite Curitiba, mas tenha cuidado ao andar pelo centro de dia e não anda [sic] por ele a noite. Está perigoso. Muitos suspeitos e ‘gangue que vende’ celular barato” (Participante A9). Outra participação alerta para que o turista tenha cuidado e não seja “[...] assaltado no Batel [...]” ou presencie “[...] um tiroteio em lugares turísticos como a Praça do Japão” (Participante A8). O passeio nos parques e praças aos finais de semana tornou-se inseguro até para os moradores, que convocam a gestão municipal a ação: se “[...] não investir em segurança nos parques o turismo em Curitiba vai cair bastante e a cidade perde muito com isso” (Participante A1).

FIGURA 11 - Praça do Japão, em Curitiba.



FONTE: Flickr (2010).

Outra participação faz um comentário em relação ao espaço público e aos bairros, que “[...] no centro, nos parques é realmente bonito...mas nos bairros a realidade é outra”, citando como exemplo o bairro Cajuru, onde, “[...] não tem ruas bonitas nem asfaltadas...ruas as escuras cheias de buracos [sic]...valetas sujas de lixo a céu aberto...falta de segurança para a população” (Participante A17). A ponderação anterior é reiterada por mais comentários, como o que expressa que “Curitiba já foi boa”, porém, dia a após dia a insegurança e os índices de violência aumentam, a infraestrutura dos bairros é precária e a “[...] grande verdade é que Curitiba é uma cidade maquiada, bonita no centro, nas grandes vias e bairros nobres. Porém sucateada e insegura no subúrbio e adjacências [...]” (Participante A19), retratando a sua visão e contrapondo a narrativa publicada na rede social da PMC. Por fim, outra

participação informa que “A 200 metros dali [de onde a publicação fazia referência turística], houve um homicídio a plena luz do dia!” E questiona: “como incentivar o turismo em meio ao livre comércio de substâncias ilícitas, onde membros de facções criminosas estão se estabelecendo livremente?” (Participante A12).

FIGURA 12 - Participações sobre os Postos de Informação Turística



FONTE: O autor (2022).

Os PITs de Curitiba recebem, frequentemente, algumas participações dentro dos canais de comunicação. Algumas delas se referem ao atendimento prestado nos locais. Como uma pessoa que precisava de uma “[...] informação urgente” e foi até um PIT, onde relata que as “[...] duas atendentes estavam ocupadas e outras duas estavam conversando em uma sala e não atenderam” (Participante B92). Outra participação relata o comportamento da “[...] funcionária que estava no local e não atendeu e nem passou nenhuma informação” e que, ainda, “[...] ficou o tempo todo mexendo no computador e outros cidadãos entraram no local e ela não atendeu nenhum deles” (Participante B107).

FIGURA 13 - Posto de Informação Turística de Curitiba



FONTE: Curitiba (2018).

Outro aspecto presente nos comentários é em relação a infraestrutura dos locais. Uma das participações “solicita manutenção [no PIT], tendo em vista que os azulejos da escadaria do local estão quebrados de forma que geram risco de crianças se cortarem [...] em razão de serem pedaços bem afiados” (Participante B135). O funcionamento dos banheiros também é motivo de reclamação, sendo que o local estava fechado. A participação “ênfatiza que estava com um cadeirante e ao parar no local [PIT] foi informada que deveria se dirigir ao sanitário próximo a estufa [local mais distante]” (Participante B96).

Segundo Gurza Lavallo (2011), o engajamento coletivo incentiva o senso de pertencimento ao local. “Assim, a participação incrementaria os estoques de confiança disponíveis em uma determinada coletividade, viabilizando a cooperação e a criação de respostas coletivas a problemas comuns” (GURZA LAVALLE, 2011, p. 38), como observado nas participações apresentadas acima, o engajamento coletivo, por intermédio de associações ou a própria sociedade civil, é eficiente ao criar soluções para os problemas comuns e poderia, também, estimular o “bom governo, embora por caminhos pouco especificados” (p. 38).

Não foram encontrados dados referentes a este princípio nos canais Fale conosco do IMT, Fala Curitiba e atas do COMTUR.

#### 4.6. FORMAS DE REPRESENTAÇÃO SOCIAL

#### 4.6.1. Indivíduos Organizados e Indivíduos Não Organizados

Os indivíduos organizados estão dentro de instituições, como o COMTUR. A partir desse lugar é que acontece a interação entre os diversos membros, majoritariamente representados pela dualidade entre o interesse público e o privado. Já os indivíduos não organizados são os participantes que interagem com o *Facebook* da PMC, Central 156, Fale Conosco do IMT e Fala Curitiba (parcialmente). Cabe destacar que o Fala Curitiba também é aberto a participação mediata, porém, para isso é considerado por meio do Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), dessa forma, configurando como participação imediata.

Nesse sentido, majoritariamente, as participações de indivíduos organizados já são consideradas a partir do desenvolvimento da instância de governança do turismo de Curitiba, como pode ser evidenciado com este estudo. Por outro lado, as participações mediatas, relevantes em quantidade e conteúdo, deveriam, ao menos, ser levadas em consideração nas decisões a serem tomadas no âmbito da gestão municipal, o que parece ocorrer de forma insuficiente ou até mesmo não ocorrer.

FIGURA 14 - Fluxo da participação imediata em Curitiba, PR.



FONTE: O autor (2022).

A Figura 14 representa o funcionamento da participação imediata em Curitiba. O processo se inicia com uma demanda, que pode ser uma ideia, sugestão, reclamação ou informação. Essa demanda pode ser registrada em algum canal de comunicação, que no caso de Curitiba, normalmente são utilizadas as redes sociais

ou a Central 156, apuradas e armazenadas pelo Governo Municipal. A gestão do turismo deve fazer o gerenciamento dos dados dessas demandas, transformando-as em informação e conhecimento para, finalmente, auxiliar a tomada de decisões baseada justamente nestas evidências, qualificando, assim, o processo de desenvolvimento do turismo no município.

A presença dos canais de comunicação e suas respectivas participações, que se desdobram em ideias, sugestões, reclamações e solicitações, não devem ser ignoradas. O município de Curitiba possui uma ampla rede de comunicação com a população, que vem se tornando ainda mais conhecida e consolidada ao longo dos anos, vide incentivos e propagandas sobre a importância da participação, propiciando a geração de dados valiosos, se estes forem transformados em conhecimento dentro do processo de governança em turismo do município.

## **5. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Ao iniciar este capítulo sobre as considerações finais do presente estudo, faz-se importante lembrar os objetivos que foram estipulados no capítulo introdutório. Assim, o objetivo principal desse estudo foi compreender a participação plural (mediata e imediata) de moradores no desenvolvimento do turismo em Curitiba após a influência das políticas de descentralização e participação social no Brasil, ocorridas após a Constituição de 1988, tendo como objetivos específicos contextualizar o funcionamento dos canais de comunicação que mantém as relações entre o governo municipal e a sociedade, analisar quais as demandas apontadas pelos moradores no que se refere ao turismo, assim como mapear a dinâmica do COMTUR para identificar os possíveis meios de obter a participação imediata do morador e como elas são utilizadas para o embasamento na elaboração de políticas públicas de turismo baseado no processo de governança.

O processo de construção do estudo foi permeado por alguns obstáculos externos, como a pandemia do COVID-19 que atingiu o mundo como um todo, tirando a vida de mais de 6 milhões de pessoas, e alguns internos, como a dificuldade na obtenção de documentos e dados. Alguns não foram encontrados e outros o acesso foi negado. Tais intercorrências exigiram uma mobilização maior por parte do pesquisador em concluir o estudo.



Ao analisar as participações plurais, mediata e imediata, a valiosa contribuição para o desenvolvimento do turismo à nível municipal é evidente e merece destaque. Faz-se imprescindível destacar que a participação imediata se tornou uma grata surpresa ao longo do estudo, pois na sua concepção não era esperada tamanha densidade de participações a respeito do turismo em Curitiba. Percebe-se que alguns canais de comunicação, como neste caso a Central 156 e o *Facebook* da PMC, recebem o maior número de participações imediatas. A participação mediata se concentra no COMTUR e no Fala Curitiba (parcialmente), onde os membros representam alguns interesses específicos.

Percebeu-se que a participação imediata tem como objetivo, normalmente, sugerir, avaliar ou monitorar a ação pública. Algumas participações assumem um tom crítico, e até mesmo personalista. A análise dos dados pôde demonstrar que a participação, em suma, aponta as deficiências no processo de gestão municipal, tal como a manutenção de algum espaço, a alteração de uma rota ou até mesmo a falta de segurança pública. A maioria das participações efetuadas de forma imediata é de moradores do município. Sendo assim, há participação do morador de Curitiba no desenvolvimento do turismo. Todavia, como relatado acima, ela se dá de forma sugestiva na maioria das ocasiões e, assim sendo, os moradores participam pouco, ou nada, da tomada de decisão.

A participação mediata, através do COMTUR, é semelhante a imediata no sentido de sugerir, avaliar ou monitorar a ação pública. Entretanto, por estar em um ambiente coletivo, ela manifesta-se, em suma, a partir de sugestões, geralmente de forma indireta, ou seja, buscando um tom moderado e raramente com um aspecto crítico. Nos casos da participação mediata parece haver uma subordinação ao poder público, orientada, inclusive, pela hierarquia de falas estabelecida durante as reuniões.

Conclui-se que os mesmos canais de comunicação possuem uma tarefa imprescindível e são fundamentais a democracia, pois possibilitam os relacionamentos entre o governo e a sociedade. No que se refere ao turismo, eles poderiam ser aproveitados de forma mais incisiva para o desenvolvimento do turismo municipal, no sentido de incluir as participações como sugestões factíveis de debate, construção de ideias e possíveis inovações nos processos de governança do turismo do município.

A utilização de dados da participação plural para a tomada de decisão dentro das governanças de turismo em nível municipal é fundamental para o alinhamento de expectativas entre moradores e gestores públicos responsáveis pelo desenvolvimento do turismo. No entanto, para que isso aconteça deve haver o interesse por parte do poder público de trazer a participação plural ao centro do processo de governança do turismo. E as evidências trazidas por este estudo podem contribuir para o engajamento no interesse dessa intenção.

Nesse sentido, a governança de turismo entendida como um processo deve incorporar a participação plural, mediata e imediata, e não somente a participação mediata e hegemônica, com a participação através da representação. Esse conjunto de dados irá fomentar a difusão de novas ideias e a possibilidade de melhoria de processos que impactam o turismo municipal. Sobretudo, a participação plural dentro do processo de governança de turismo pode se destacar, também, como um diferencial, já que Curitiba vem se destacando na perspectiva de destino turístico inteligente no Brasil.

Enquanto contribuição teórica, a lacuna observada por meio do referencial teórico trouxe à tona a reflexão da importância de trazer a participação plural, principalmente a imediata, para as governanças de turismo, pois, provavelmente, só a partir dela é que será possível avançar na aplicação do conceito teórico como um todo. A difusão deste estudo pode ajudar a qualificar a amplitude e a profundidade do conceito de governança de turismo. Assim, entende-se por governança municipal de turismo o processo de envolver a participação plural, formando, assim, um ambiente colaborativo com o objetivo de desenvolver o turismo.

Quanto à limitação do estudo, cabe ressaltar a dificuldade de acesso aos dados de alguns canais de comunicação e a interpretação que leva em consideração somente a visão do pesquisador. Como sugestão de estudos futuros, considera-se interessante a realização de entrevista com os agentes públicos responsáveis pela instância de governança municipal a fim de evidenciar se as participações imediatas utilizadas para a gestão do turismo, considerando que as mesmas são registradas pelo poder público, mas não aparecem nas atas do COMTUR, por exemplo. Além disso, a realização de um grupo focal com objetivo de discutir os dados apresentados por este estudo. A recomendação para pesquisas futuras perpassa por uma validação dos dados apresentados por este estudo, com objetivo de entender as repercussões da participação plural na governança de turismo.

## 6. REFERÊNCIAS

ALCOFORADO, Flávio. **O instituto de governança social: avanços e perspectivas no desenho de um novo arranjo organizacional.** In: CONGRESSO CONSAD DE GESTÃO PÚBLICA, 2., Brasília/DF. *Anais...* Brasília/DF: 7 a 8 maio 2009. Disponível em: [http://www.escoladegoverno.pr.gov.br/arquivos/File/Material\\_%20CONSAD/painéis\\_II\\_congresso\\_consad/painel\\_7/o\\_instituto\\_de\\_governanca\\_social.pdf](http://www.escoladegoverno.pr.gov.br/arquivos/File/Material_%20CONSAD/painéis_II_congresso_consad/painel_7/o_instituto_de_governanca_social.pdf). Acesso em: 21 jul. 2015.

ALENCAR et al. Participação social e desigualdades nos conselhos nacionais. **Sociologias** [online]. 2013, v. 15, n. 32, pp. 112-146. <https://doi.org/10.1590/S1517-45222013000100006>.

ARAÚJO, Ítalo Anderson dos Santos. **O impacto da governança em uma experiência turística de base comunitária: o caso da fundação casa grande.** 2017. 139 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Administração, Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2017. Disponível em: <https://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/28377>. Acesso em: 15 out. 2021.

ABREU, Carina Vasconcellos. **Conceito de Turista Cidadão na Ação Viva o Centro a Pé em Porto Alegre: Turismo e Paisagem: Relação complexa.** Caxias do Sul: UCS, 2012. Disponível em: [https://www.ucs.br/ucs/eventos/seminarios\\_semintur/semin\\_tur\\_7/arquivos/03/01\\_46\\_19\\_Abreu.pdf](https://www.ucs.br/ucs/eventos/seminarios_semintur/semin_tur_7/arquivos/03/01_46_19_Abreu.pdf). Acesso em: 15 out. 2021.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo.** 5 ed. Lisboa: Edições 70, 2010.

BARDIN, Lawrence. **Análise de conteúdo.** Lisboa: Edições 70, 1979.

BANTIM, Natasha Ribeiro; FRATUCCI, Aguinaldo Cesar. Gestão regional do turismo – participação e representatividade no Conselho Regional de Turismo das Agulhas Negras- RJ. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, [S.L.], v. 13, n. 1, p. 108-124, 1 mar. 2019. ANPTUR - Associação Nacional de Pesquisa e Pós Graduação em Turismo. <http://dx.doi.org/10.7784/rbtur.v13i1.1487>.

BASSANI, Carolina Poltronieri. **Turismo, direito e democracia: uma análise dos bens democráticos nas leis dos conselhos municipais.** 2019. 127 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Turismo, Turismo, Setor de Ciências Humanas, Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2019. Disponível em: <https://acervodigital.ufpr.br/bitstream/handle/1884/63535/R%20-%20D%20->

%20CAROLINA%20POLTRONIERI%20BASSANI.pdf?sequence=1&isAllowed=y.  
Acesso em: 15 out. 2021.

BEAUMONT, Narelle; DREDGE, Dianne. Local tourism governance: a comparison of three network approaches, **Journal of Sustainable Tourism**, 2010. Disponível em: <<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/09669580903215139>>, acesso em: 6 Jan. 2021.

BENI, M. C. **Análise estrutural do turismo**. São Paulo: SENAC, 2003.

BENI, M. C. Política e planejamento estratégico no desenvolvimento sustentável do Turismo. **Revista Turismo em Análise**, [S. l.], v. 17, n. 1, p. 5-22, 2006. DOI: 10.11606/issn.1984-4867.v17i1p5-22.

BONETI, Lindomar. **Políticas públicas por dentro**. Buenos Aires: Clacso, 2017. 63 p. Disponível em: [http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20171002015938/Políticas\\_publicas\\_por\\_dentro.pdf](http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20171002015938/Políticas_publicas_por_dentro.pdf). Acesso em: 15 out. 2021.

BORDENAVE, Juan Díaz. **O que é participação**. 4ª ed. São Paulo: Editora Brasiliense, 1986.

BRASIL. Diretrizes do Programa de Regionalização do Turismo. **Ministério do Turismo**, Brasília, 2013. Disponível em: <[encurtador.com.br/jlOU2](http://encurtador.com.br/jlOU2)> Acesso em: 11 nov. 2019.

BRASIL. **Lei nº 11.771, de 17 de setembro**. Brasília, 2008. Disponível em: <[encurtador.com.br/itvAR](http://encurtador.com.br/itvAR)> Acesso em: 24 nov. 2019.

BRASIL. Regionalização: sensibilização e mobilização. **Ministério do Turismo**, Brasília, 2019. Disponível em: <[encurtador.com.br/GQZ38](http://encurtador.com.br/GQZ38)> Acesso em: 11 nov. 2019.

BRASIL. **Orientações técnicas para a criação de Conselho Municipal de Turismo**. Ministério do Turismo. Brasília, 2018. Disponível em: <[http://regionalizacao.turismo.gov.br/images/conteudo/CARTILHA\\_CONSELHOS\\_MUNICIPAIS\\_REVISADA\\_05\\_10\\_18.pdf](http://regionalizacao.turismo.gov.br/images/conteudo/CARTILHA_CONSELHOS_MUNICIPAIS_REVISADA_05_10_18.pdf)> Acesso em 12 de outubro de 2021.

BRUGUE, Quim; VALLES, Josep Maria. New-Style Councils, New-Style Councillors: from local government to local governance. **Governance**, [S.L.], v. 18, n. 2, p. 197-226, abr. 2005. Wiley. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1468-0491.2005.00273.x>.

CADBURY. **The Committee on the Financial Aspects of Corporate Governance**. The report of the committee on the financial aspects of corporate governance, 1992. Disponível em: [https://web.actuaries.ie/sites/default/files/erm-resources/243\\_financial\\_aspects\\_of\\_corporate\\_governance.pdf](https://web.actuaries.ie/sites/default/files/erm-resources/243_financial_aspects_of_corporate_governance.pdf) Acesso em: 26 Ago. 2021.

CAFFYN, Alison; JOBBINS, Guy. Governance Capacity and Stakeholder Interactions in the Development and Management of Coastal Tourism: examples from morocco and Tunisia. **Journal Of Sustainable Tourism**, [S.L.], v. 11, n. 2-3, p. 224-245, set. 2003. Informa UK Limited. <http://dx.doi.org/10.1080/09669580308667204>.

CAJUEIRO, Roberta Liana Pimentel. **Manual para elaboração de trabalhos acadêmicos**. 1ª ed. Rio de Janeiro: Editora Vozes, 2013.

CONCEIÇÃO, C. C. Modelo analítico de governança regional de turismo-MAGRET. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, 14(2), 123-138, 2020.

COUTINHO, Ana Catarina Alves; NÓBREGA, Wilker Ricardo de Mendonça. Governança em destinos turísticos: desafios na sociedade contemporânea. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, [S.L.], v. 13, n. 3, p. 55-70, 20 ago. 2019. Associação Nacional de Pesquisa e Pós Graduação em Turismo. <http://dx.doi.org/10.7784/rbtur.v13i3.1543>.

CRESWELL, T. "Mobilities III: Moving on". **Progress in Human Geography**, v. 38, n. 5, 2014, p. 712-721.

CRESSWELL, T. Mobilities I: Catching up. **Progress in Human Geography**, 35(4), 2010, p. 550-558.

CROWLEY, Duncan Patrick. **Construindo uma cidade sustentável pela participação cidadã: repostas locais dos grupos da sociedade civil em Curitiba**. 2018. 250 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Meio Ambiente e Desenvolvimento, Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação, Setor Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação, Programa de Pós-Graduação em Meio Ambiente e Desenvolvimento, Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2018. Disponível em: <https://www.acervodigital.ufpr.br/bitstream/handle/1884/56966/R%20-%20D%20-%20DUNCAN%20PATRICK%20CROWLEY.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 15 out. 2021.

CURITIBA. Fundação de Assistência Social. **Mapa Regionais**. 2022a. Disponível em: <https://fas.curitiba.pr.gov.br/maparegional.aspx> Acesso em: 19 jan. 2022.

CURITIBA. **Administrações Regionais: O que são Regionais?** 2022b. Disponível em: <https://www.curitiba.pr.gov.br/conteudo/o-que-sao-regionais/80> Acesso em: 19 jan. 2022.

CURITIBA. **156 Curitiba. Sobre.** 2022c. Disponível em: <https://156.curitiba.pr.gov.br/Sobre/Veja-sobre-historia-da-central-156-e-seus-beneficios-para-cidadao> Acesso em: 20 de jan 2022.

CURITIBA. Notícias. **Linha Turismo volta a promover o projeto primavera turística**. 2022d. Disponível em: <https://www.curitiba.pr.gov.br/noticias/linha-turismo-volta-a-promover-o-projeto-primavera/60591> Acesso em: 23 de maio 2022.

CURITIBA. **Curitiba é referência em programas e ações de sustentabilidade**. 2021a. Disponível em: <https://www.curitiba.pr.gov.br/noticias/curitiba-e-referencia-em-programas-e-acoes-de-sustentabilidade/59236>. Acesso em: 15 out. 2021.

CURITIBA. **Consultas públicas: Nova fase do Fala Curitiba começa na segunda-feira**. 2021b. Disponível em: <https://www.curitiba.pr.gov.br/noticias/nova-fase-do-fala-curitiba-comeca-na-segunda-feira/58827> Acesso em: 19 jan. 2022.

CURITIBA. **Saiba como Curitiba virou referência nacional em smart city: cidades inteligentes.** Cidades inteligentes. 2018a. Disponível em: <https://www.curitiba.pr.gov.br/noticias/saiba-como-curitiba-virou-referencia-nacional-em-smart-city/45072>. Acesso em: 15 out. 2021.

CURITIBA. **Fala Curitiba é apontado pela ONU como exemplo de governança: reconhecimento**. 2018b. Disponível em: <https://www.curitiba.pr.gov.br/noticias/fala-curitiba-e-apontado-pela-onu-como-exemplo-de-governanca/48007>. Acesso em: 15 out. 2021.

CURITIBA. Notícias. **Postos de informações turísticas estarão fechados na manhã de sexta-feira**. 2018c. Disponível em: <https://www.curitiba.pr.gov.br/noticias/postos-de-informacoes-turisticas-estarao-fechados-na-manha-de-sexta-feira/46548> Acesso em: 22 de junho de 2022.

CURITIBA. **Conselho Municipal da Educação de Curitiba finaliza curso de Formação para Conselheiros Municipais de Educação**. 2017. Disponível em: <https://educacao.curitiba.pr.gov.br/noticias/conselho-municipal-da-educacao-de->

curitiba-finaliza-curso-de-formacao-para-conselheiros-municipais-de-educacao/11684 Acesso em: 14 de junho de 2022.

CURITIBA. Lei nº 11.835, de 4 de julho de 2006. **Institui o Conselho Municipal de Turismo – COMTUR, e dá outras providências**. Disponível em: <https://mid-turismo.curitiba.pr.gov.br/2022/2/pdf/00010651.pdf> Acesso em: 27 de maio de 2022.

DIAS T., CARIO, S. A. F. Governança Pública: ensaiando uma concepção. **Journal of Accounting, Management and Governance**, 17(3), 2014. Disponível em <https://www.revistacgg.org/contabil/article/view/621>. Acesso 15 out. 2021.

DYE, Thomas R. Understanding public policy. 13 ed. USA: Pearson Education, 2011.

FLICK, U. **Introdução à pesquisa qualitativa**. Porto Alegre: Artmed, 2009.

FLICKR. **Praça do Japão**. 2010. Disponível em: <https://bityli.com/HaRFGg> Acesso em 22 de junho de 2022.

FEGER, J.E.; VEIS, E.L. A regionalização do turismo no contexto da política pública de desenvolvimento turístico Brasileiro: O caso de duas regiões localizadas no Estado do Paraná. **CULTUR: Revista de Cultura e Turismo**, Vol. 12, No 1, 2018, pp. 95-117.

FERRAZ, A. T. R. **Impactos da experiência conselhistas sobre as atividades políticas e organizativas dos movimentos sociais na saúde**: o caso do movimento popular de saúde de Campinas/São Paulo. Campinas, 2005, Tese (Doutorado em Ciências Sociais). Universidade Estadual de Campinas.

FGV. **O que é uma cidade inteligente?** Disponível em: <https://fgvprojetos.fgv.br/noticias/o-que-e-uma-cidade-inteligente>. Acesso em: 15 out. 2021. FREY, K. Políticas públicas: um debate conceitual e reflexões referentes à prática da análise de políticas públicas no Brasil. *Planejamento E Políticas Públicas*, (21), 2009. Disponível em <http://www.ipea.gov.br/ppp/index.php/PPP/article/view/89>. Acesso em 14 out. 2021.

FUKUYAMA, Francis. What Is Governance? **Governance**, [S.L.], v. 26, n. 3, p. 347-368, 3 mar. 2013. Wiley. <http://dx.doi.org/10.1111/gove.12035>.

GARCIA, Melissa Chaves; ALVES, Alessandro Ferreira; PORTUGAL JÚNIOR, Pedro dos Santos. Participação social, governança pública e desenvolvimento local: uma

análise do estado de Minas Gerais. **Brazilian Journal of Development**, v. 7, n. 9, p. 91898-91916, set. 2021. DOI:10.34117/bjdv7n9-381

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. Editora Atlas SA, 2008.

GISPERT, Octavi Bono I; CLAVÉ, Salvador Anton. Dimensions and models of tourism governance in a tourism system: the experience of catalonia. **Journal Of Destination Marketing & Management**, [S.L.], v. 17, p. 100465, set. 2020. Elsevier BV. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jdmm.2020.100465>.

GOHN, Maria da Glória. Empoderamento e participação da comunidade em políticas sociais. **Saúde e Sociedade**, [S.L.], v. 13, n. 2, p. 20-31, ago. 2004. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/s0104-12902004000200003>.

GONZÁLEZ, María Velasco. Entre el poder y la racionalidad: gobierno del turismo, política turística, planificación turística y gestión pública del turismo. **Pasos Revista de Turismo y Patrimonio Cultural**, [S.L.], v. 14, n. 3, p. 577-594, 2016. University of La Laguna. <http://dx.doi.org/10.25145/j.pasos.2016.14.038>

GONZÁLEZ, María Velasco. Gobernanza turística: ¿Políticas públicas innovadoras o retórica banal? **Caderno Virtual de Turismo**. Edição especial: Hospitalidade e políticas públicas em turismo. Rio de Janeiro, v. 14, supl.1, s.9-s.22, nov. 2014.

GURZA LAVALLE, Adrián. **Participação: valor, utilidade, efeitos e causa**. In: **Efetividade das instituições participativas no Brasil: estratégias de avaliação**[S.l.: s.n.], 2011.

G1. Paraná. **Veja como apontar 50 prioridades para a cidade pelo 'Fala Curitiba'**. 2020. Disponível em: <https://g1.globo.com/pr/parana/noticia/2020/05/27/veja-como-apontar-50-prioridades-para-a-cidade-pelo-fala-curitiba.ghtml> Acesso em: 06 de junho de 2022.

HALL, Michael. **Planejamento Turístico: Políticas, Processos e Relacionamentos**. São Paulo: Editora Contexto, 2001.

HALL, Michael. A typology of governance and its implications for tourism policy analysis, **Journal of Sustainable Tourism**, 2011. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/citedby/10.1080/09669582.2011.570346?scroll=top&needAccess=true> Acesso em 6 Jan 2021.



HALL, Michael. Policy learning and policy failure in sustainable tourism governance: from first- and second-order to third-order change? **Journal of Sustainable Tourism**, 2010. Disponível em <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/09669582.2011.555555>. Acesso em 6 Jan. 2021.

HOLSTI, Ole. R. **Content Analysis for the Social Sciences and Humanities**. Boston, Addison-Wesley Publishing Company, 1969.

IBGC - Instituto Brasileiro de Governança Corporativa. **Quem Somos**. 2021. Disponível em: <https://www.ibgc.org.br/quemsomos>. Acesso em: 15 out. 2021.

KALAOUM, Fausi; TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi. Theoretical Reflections on Public Governance and Tourist Governance. **Revista Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade**, [S.L.], v. 13, n. 1, p. 71-89, 9 jan. 2021. Universidade Caixias do Sul. <http://dx.doi.org/10.18226/21789061.v13i1p71>.

KRAFT, Michael E.; FURLONG, Scott R. **Public Policy: politics, analysis and alternatives**. 3 ed. USA: CQ Press, 2010.

KISSELER, L.; FRANCISCO G. HEIDEMANN. F. G. Governança pública: novo modelo regulatório para as relações entre Estado, mercado e sociedade? **RAP Revista de Administração Pública**. Rio de Janeiro 40(3):479-99, Maio/Jun. 2006.

KNOPP, G. Governança social, território e desenvolvimento. **Perspectivas em Políticas Públicas**, [S. l.], v. 4, n. 8, p. 53 74, 2011. Disponível em: <https://revista.uemg.br/index.php/revistappp/article/view/916>. Acesso em: 10 jul. 2022.

LASWELL, H.D. **Politics: Who Gets What, When, How**. Cleveland, Meridian Books. 1936/1958.

LETHBRIDGE. Governança Corporativa. **Revista do Bndes**, Rio de Janeiro, v. 4, p. 209-231, dez. 1997. Disponível em: [https://web.bndes.gov.br/bib/jspui/bitstream/1408/13435/1/RB%2008%20Governan%c3%a7a%20corporativa\\_P\\_BD.pdf](https://web.bndes.gov.br/bib/jspui/bitstream/1408/13435/1/RB%2008%20Governan%c3%a7a%20corporativa_P_BD.pdf). Acesso em: 15 out. 2021.

MANOSSO, Franciele Cristina; BIZINELLI, Camila; ABRAHÃO, Cinthia Maria de Sena; GÂNDARA, José Manoel Gonçalves. Os Atrativos Turísticos de Curitiba – PR: uma perspectiva através do guia brasil quatro rodas. **Revista Brasileira de Pesquisa**

**em Turismo**, [S.L.], v. 9, n. 1, p. 97-120, 22 abr. 2015. ANPTUR - Associação Nacional de Pesquisa e Pós Graduação em Turismo. <http://dx.doi.org/10.7784/rbtur.v9i1.728>.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Novo mapa do turismo brasileiro compreende mais regiões turísticas do país**. Brasília, 2019. Disponível em: <[encurtador.com.br/ipARZ](http://encurtador.com.br/ipARZ)> Acesso em: 24 nov. 2019.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. (org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 18 ed. Petrópolis: Editora Vozes, 2001.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **Pesquisa Social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis: Vozes; 2016. (Série Manuais Acadêmicos).

MINASI, Sarah Marroni; KAIZER, Éverton; MESQUITA, Rodrigo. Social participation and tourism public policy: the brazilian tourism regionalization program. **Enlightening tourism**. A pathmaking journal, [S.I.], v. 11, n. 1, p. 231-262, jun. 2021. ISSN 2174-548X. Available at: <<http://uhu.es/publicaciones/ojs/index.php/et/article/view/5128>>. Acesso em: 29 Jun. 2021. doi: <http://dx.doi.org/10.33776/et.v11i1.5128>.

MOSCARDO, Gianna. Exploring social representations of tourism planning: issues for governance, **Journal of Sustainable Tourism**, 2011. Disponível em: <<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/09669582.2011.558625>>, acesso em: 6 Jan. 2021.

NITSCHKE, Letícia Bartoszeck. Por um turismo para as comunidades locais. **Revista Turismo e Sociedade**. Vol 6, No 3, 2013, pp. 713-717.

PAGANI, Regina Negri; KOVALESKI, João Luiz; RESENDE, Luis Mauricio Martins. Avanços na composição da Methodi Ordinatio para revisão sistemática de literatura. **Ciência da Informação**, v. 46, n. 2, 2017. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1886>> acesso em: 06 Jan. 2021.

PINHEIRO, Isabelle de Fátima Silva; MARACAJÁ, Kettrin Farias Bem; CHIM-MIKI, Adriana Fumi. Política pública de regionalização do turismo: um estudo sobre a participação social no polo de turismo seridó. **Turismo - Visão e Ação**, [S.L.], v. 22, n. 1, p. 162, 21 maio 2020. Editora UNIVALI. <http://dx.doi.org/10.14210/rtva.v22n1.p162-184>.

PIRES, Roberto Rocha C. (org.). **Efetividade das instituições participativas no Brasil: estratégias de avaliação**. estratégias de avaliação. 2011. Disponível em:

[https://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/livros/livro\\_dialogosdesenvol07.pdf](https://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/livros/livro_dialogosdesenvol07.pdf). Acesso em: 15 out. 2021.

PLUMMER, Ryan; FENNER, David. Managing protected areas for sustainable tourism: prospects for adaptive co-management, **Journal of Sustainable Tourism**, 2009. Disponível em: <<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/09669580802359301?scroll=top&needAccess=true>>, acesso em: 6 Jan. 2021.

POLITIZE. **6 fatos importantes sobre conselhos municipais**. 2016. Disponível em: <<https://www.politize.com.br/conselhos-municipais-fatos-importantes/>> Acesso em: 24 nov. 2019.

QUEIROZ, Françoise; RASTROLLO-HORRILLO, María-Ángeles. El estado del arte en gobernanza de destinos turísticos. **Tourism & Management Studies**, v. 11, n. 2, p. 47–55, 2015. Disponível em: [http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2182-84582015000200005&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2182-84582015000200005&lng=es&nrm=iso) Acesso em: 12 Nov. 2020.

RECHIA, Simone. Espaço e planejamento urbano na sociedade contemporânea: políticas públicas e a busca por uma marca identitária na cidade de Curitiba. **Movimento (Esefid/Ufrgs)**, [S.L.], v. 11, n. 3, p. 49-65, 27 dez. 2007. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. <http://dx.doi.org/10.22456/1982-8918.2882>.

RICHARDSON, R. J. Pesquisa Social: métodos e técnicas. 3 ed. 13 reimp. São Paulo: Atlas, 2011.

RUSCHMANN, Doris van de Meene; ANJOS, Francisco Antonio dos; ARNHOLD, Marcos Junior. Indicadores de avaliação de governança em destinos turísticos – uma análise da aplicabilidade dos modelos propostos. **Applied Tourism**, [S.L.], v. 2, n. 1, p. 128, 21 jun. 2017. Editora UNIVALI. <http://dx.doi.org/10.14210/at.v2n1.p128-148>.

SÁ-SILVA, J. R.; ALMEIDA, C. D. de; GUINDANI, J. F. Pesquisa documental: pistas teóricas e metodológicas. **Revista Brasileira de História & Ciências Sociais**, [S. l.], v. 1, n. 1, 2009. Disponível em: <https://periodicos.furg.br/rbhcs/article/view/10351>. Acesso em: 11 out. 2021.

SÃO JOSÉ DOS PINHAIS. **Composição dos membros do CMTur, Gestão 2021-2022**. 2021. Disponível em: <http://conselhos.sjp.pr.gov.br/wp->

content/uploads/2021/08/Conselheiros-do-CMTUR-2021-22.pdf Acesso em: 21 de junho de 2022.

SECCHI, Leonardo. Modelos organizacionais e reformas da administração pública. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, p. 347-369, abr. 2009. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rap/a/ptr6WM63xtBVPfvK9SxJ4DM/?lang=pt&format=pdf>. Acesso em: 15 out. 2021.

SOUZA, C. Governos locais e gestão de políticas sociais universais. **Revista São Paulo em perspectiva**, v. 18, n. 2, p. 27-41, 2004. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/spp/v18n2/a04v18n2.pdf>> Acesso em: 11 nov. 2019.

SILVA, C. L. ; BASSI, N. S. S. . **Políticas públicas e desenvolvimento local**. In: Christian Luiz da Silva. (Org.). Políticas Públicas e desenvolvimento local: instrumentos e proposições de análise para o Brasil. 1ed. Petrópolis: Vozes, 2012, v. 1, p. 15-38.

SILVA, Róbinson da. A realização dos interesses societários e não societários na sociedade anônima (shareholders e stakeholders). **RBMAD**, São Paulo, v. 1, p. 224-282, nov. 2014. Disponível em: [https://web.archive.org/web/20180422111934id\\_/http://www.revistaseletronicas.fmu.br/index.php/rbmad/article/viewFile/619/738](https://web.archive.org/web/20180422111934id_/http://www.revistaseletronicas.fmu.br/index.php/rbmad/article/viewFile/619/738). Acesso em: 15 out. 2021.

SMITH, G. **Democratic innovations: designing institutions for citizen participation**. Cambridge: Cambridge University Press, 2009.

TRIBE, John. The study of tourism: anthropological and sociological beginnings. **Tourism Management**, 30 (1), 142-143, 2009.

TOMIO, Marialva; SCHMIDT, Carla Maria. Governança e Ações Coletivas no Turismo Regional: a experiência dos empreendedores da região oeste do paraná. **Turismo: Visão e A o**, Paraná, v. 16, n. 3, p. 710-739, out. 2014. Disponível em: <https://siaiap32.univali.br/seer/index.php/rtva/article/view/7747>. Acesso em: 15 out. 2021.

TWITTER. **Prefeitura de Curitiba**. 2020. Disponível em: [https://twitter.com/curitiba\\_pmc/status/1241046851110854656](https://twitter.com/curitiba_pmc/status/1241046851110854656) Acesso em: 26 de maio 2022.

VEAL, A. J. **Metodologia de Pesquisa em Lazer e Turismo**. São Paulo: Aleph, 2011.

VELASCO GONZÁLEZ, M. “La política turística: una arena de acción autónoma”, **Cuadernos de turismo**, 27, 2011.

VELASCO GONZÁLEZ, M. Gobernanza turística:¿ Políticas públicas innovadoras o retórica banal?. **Caderno Virtual de Turismo**, 14(1), 9-22, 2014.

WORLD BANK. **Worldwide Governance Indicators**. Home. Disponível em: <http://info.worldbank.org/governance/wgi/>. Acesso em: 15 out. 2021.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. Porto Alegre: Bookman, 2001.

APÊNDICE 1 – Dados da Central 156

ID	ANO	TIPO	ASSUNTO	DESCRICAO	SEXO	REGIONAL_CIDADAO	ORGAO_RESP	RESPOSTA_FINAL
B1	2016	RECLAMAÇÃO	POSTOS DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS	POSTOS DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS - ATENDIMENTO	F	Unidade Regional Matriz	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	O Instituto Municipal de Turismo – Curitiba Turismo informa que os banheiros do CAT (Centro de Atendimento ao Turista) do Jardim Botânico se encontram regularmente funcionando durante a semana, exceto o banheiro para pessoas com deficiência feminino que está fechado para reparos. Por restrição orçamentária, não há possibilidade, neste momento, de contratação de serviço de limpeza aos finais de semana. Assim, decidiu-se mantê-los fechados nos sábados, domingos e feriados. Os banheiros somente serão abertos nos fins de semana a partir da contratação de uma empresa terceirizada para o serviço, ainda sem previsão de data. Informa-se ainda que o Jardim Botânico conta com banheiros públicos no espaço ao lado do módulo da Guarda Municipal para atendimento aos usuários e visitantes do parque.
B2	2016	SOLICITAÇÃO	PONTOS TURÍSTICOS	PONTOS TURÍSTICOS - INFORMAÇÕES TURÍSTICAS	M	Unidade Regional Matriz	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	Conforme pesquisa realizada pelo pesquisador artístico-cultural do Instituto Municipal de Turismo – Curitiba Turismo, informamos que desde o surgimento do núcleo urbano, em meados do século XVII, o nome da capital paranaense vinha sendo registrado de diversas maneiras (Corê-utuba, Coreitba, Coreitba, Coritiba, Curitiba, Curiyitba, Curiyutuba, Curiyitba, Curitiba, Curitiba, Curiyitba e, finalmente, Curitiba). A ortografia atual e oficial – Curitiba – foi estabelecida em 1919, por decreto do então presidente do Estado do Paraná Afonso Alves de Camargo, que levou em conta, na ocasião, o fato de o nome da cidade ser grafado comumente de diferentes formas apresentava-se, portanto, a conveniência de estabelecer-se-lhe a uniformidade. Assim, oficialmente, foi decretada a grafia Curitiba, com ípsilon, que foi naturalmente alterada em 1943, quando a reforma ortográfica permitiu os ípsilons pelos is. Como a Praça General Osório foi construída em 1874, local onde se encontra o totem do relógio e a placa mencionada no protocolo, bem antes do decreto que normalizou o nome de Curitiba, então o nome da cidade no texto da placa foi escrito daquela forma, não se referindo ao clube de futebol, mas sim aos municípios da cidade de Curitiba.
B3	2016	SOLICITAÇÃO	POSTOS DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS	POSTOS DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS - ATENDIMENTO	F	Unidade Regional Cajuru	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	O Instituto Municipal de Turismo – Curitiba Turismo informa que os banheiros do CAT (Centro de Atendimento ao Turista) do Jardim Botânico se encontram regularmente funcionando durante a semana, exceto o banheiro para pessoas com deficiência feminino que está fechado para reparos. Por restrição orçamentária, não há possibilidade, neste momento, de contratação de serviço de limpeza aos finais de semana. Assim, decidiu-se mantê-los fechados nos sábados, domingos e feriados. Os banheiros somente serão abertos nos fins de semana a partir da contratação de uma empresa terceirizada para o serviço, ainda sem previsão de data. Informa-se ainda que o Jardim Botânico conta com banheiros públicos no espaço ao lado do módulo da Guarda Municipal para atendimento aos usuários e visitantes do parque.
B4	2016	RECLAMAÇÃO	POSTOS DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS	POSTOS DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS - ATENDIMENTO	F	Unidade Regional Cajuru	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	O Instituto Municipal de Turismo – Curitiba Turismo informa que os banheiros do CAT (Centro de Atendimento ao Turista) do Jardim Botânico se encontram regularmente funcionando durante a semana, exceto o banheiro para pessoas com deficiência feminino que está fechado para reparos. Por restrição orçamentária, não há possibilidade, neste momento, de contratação de serviço de limpeza aos finais de semana. Assim, decidiu-se mantê-los fechados nos sábados, domingos e feriados. Os banheiros somente serão abertos nos fins de semana a partir da contratação de uma empresa terceirizada para o serviço, ainda sem previsão de data. Informa-se ainda que o Jardim Botânico conta com banheiros públicos no espaço ao lado do módulo da Guarda Municipal para atendimento aos usuários e visitantes do parque.
B5	2016	RECLAMAÇÃO	POSTOS DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS	POSTOS DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS - ATENDIMENTO	F	Unidade Regional Portão	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	O Instituto Municipal de Turismo – Curitiba Turismo informa que os banheiros do CAT (Centro de Atendimento ao Turista) do Jardim Botânico se encontram regularmente funcionando durante a semana. Por restrição orçamentária, não há possibilidade, neste momento, de contratação de serviço de limpeza aos finais de semana. Assim, decidiu-se mantê-los fechados nos sábados, domingos e feriados. Os banheiros somente serão abertos nos fins de semana a partir da contratação de uma empresa terceirizada para o serviço, ainda sem previsão de data. Informa-se ainda que o Jardim Botânico conta com banheiros públicos no espaço ao lado do módulo da Guarda Municipal para atendimento aos usuários e visitantes do parque.
B6	2016	ELOGIO	POSTOS DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS	POSTOS DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS - ATENDIMENTO	F	Unidade Regional Tatuquara	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	Informamos que os elogios foram repassados a Diretora citada e que esta agradece o reconhecimento e se coloca sempre prestativa e atenciosa as demandas referentes à sua função.
B7	2016	RECLAMAÇÃO	POSTOS DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS	POSTOS DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS - ATENDIMENTO	F	Unidade Regional Matriz	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	O Instituto Municipal de Turismo – Curitiba Turismo informa que os banheiros do CAT (Centro de Atendimento ao Turista) do Jardim Botânico se encontram regularmente funcionando durante a semana, exceto o banheiro para pessoas com deficiência feminino que está fechado para reparos. Por restrição orçamentária, não há possibilidade, neste momento, de contratação de serviço de limpeza aos finais de semana. Assim, decidiu-se mantê-los fechados nos sábados, domingos e feriados. Os banheiros somente serão abertos nos fins de semana a partir da contratação de uma empresa terceirizada para o serviço, ainda sem previsão de data. Informa-se ainda que o Jardim Botânico conta com banheiros públicos no espaço ao lado do módulo da Guarda Municipal para atendimento aos usuários e visitantes do parque.
B8	2016	SOLICITAÇÃO	LINHA TURISMO	LINHA TURISMO - INFORMAÇÕES TURÍSTICAS	M	Unidade Regional Matriz	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	Agradecemos o contato, mas informamos que atualmente o quadro de equipe do Instituto Municipal de Turismo encontra-se limitado. Ocorre também que não temos autorização para ampliar as horas extras fixas da nossa equipe. Nos comprometemos a manter seu pedido como prioridade para tão logo tenhamos restabelecida a utilização das horas extras e possamos também ampliar nossa equipe.
B9	2016	SOLICITAÇÃO	PONTOS TURÍSTICOS	PONTOS TURÍSTICOS - INFORMAÇÕES TURÍSTICAS	M	Unidade Regional Matriz	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	Conforme pesquisa realizada pelo pesquisador artístico-cultural do Instituto Municipal de Turismo – Curitiba Turismo, informamos que desde o surgimento do núcleo urbano, em meados do século XVII, o nome da capital paranaense vinha sendo registrado de diversas maneiras (Corê-utuba, Coreitba, Coreitba, Coritiba, Curitiba, Curiyitba, Curiyutuba, Curiyitba, Curitiba, Curitiba, Curiyitba e, finalmente, Curitiba). A ortografia atual e oficial – Curitiba – foi estabelecida em 1919, por decreto do então presidente do Estado do Paraná Afonso Alves de Camargo, que levou em conta, na ocasião, o fato de o nome da cidade ser grafado comumente de diferentes formas apresentava-se, portanto, a conveniência de estabelecer-se-lhe a uniformidade. Assim, oficialmente, foi decretada a grafia Curitiba, com ípsilon, que foi naturalmente alterada em 1943, quando a reforma ortográfica permitiu os ípsilons pelos is. Como a Praça General Osório foi construída em 1874, local onde se encontra o totem do relógio e a placa mencionada no protocolo, bem antes do decreto que normalizou o nome de Curitiba, então o nome da cidade no texto da placa foi escrito daquela forma, não se referindo ao clube de futebol, mas sim aos municípios da cidade de Curitiba.
B10	2016	RECLAMAÇÃO	PONTOS TURÍSTICOS	PONTOS TURÍSTICOS - INFORMAÇÕES TURÍSTICAS	F	Unidade Regional Santa Felicidade	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	O Instituto Municipal de Turismo – Curitiba Turismo informa que os banheiros do CAT (Centro de Atendimento ao Turista) do Jardim Botânico se encontram regularmente funcionando durante a semana, exceto o banheiro para pessoas com deficiência feminino que está fechado para reparos. Por restrição orçamentária, não há possibilidade, neste momento, de contratação de serviço de limpeza aos finais de semana. Assim, decidiu-se mantê-los fechados nos sábados, domingos e feriados. Os banheiros somente serão abertos nos fins de semana a partir da contratação de uma empresa terceirizada para o serviço, ainda sem previsão de data. Informa-se ainda que o Jardim Botânico conta com banheiros públicos no espaço ao lado do módulo da Guarda Municipal para atendimento aos usuários e visitantes do parque.
B11	2016	SUGESTÃO	LINHA TURISMO	LINHA TURISMO - NOVOS PONTOS - ITINERÁRIO	M	Unidade Regional Pinheirinho	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	Informamos que o Instituto Municipal de Turismo – Curitiba Turismo, junto com a URBS e demais secretarias envolvidas, estão estudando a implantação de uma nova linha turística, a Rota Sul, integrando este atrativo e mais alguns localizados nesta região da cidade. Agradecemos a sugestão e tão logo seja possível iremos atender a seu pedido.
B12	2016	SUGESTÃO	LINHA TURISMO	LINHA TURISMO - NOVOS PONTOS - ITINERÁRIO	M	Unidade Regional Pinheirinho	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	Informamos que o Instituto Municipal de Turismo – Curitiba Turismo, junto com a URBS e demais secretarias envolvidas, estão estudando a implantação de uma nova linha turística, a Rota Sul, integrando este atrativo e mais alguns localizados nesta região da cidade. Agradecemos a sugestão e tão logo seja possível iremos atender a seu pedido.
B13	2016	SOLICITAÇÃO	POSTOS DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS	POSTOS DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS - ATENDIMENTO	F	Unidade Regional Cajuru	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	O Instituto Municipal de Turismo – Curitiba Turismo informa que os banheiros do CAT (Centro de Atendimento ao Turista) do Jardim Botânico se encontram regularmente funcionando durante a semana, exceto o banheiro para pessoas com deficiência feminino que está fechado para reparos. Por restrição orçamentária, não há possibilidade, neste momento, de contratação de serviço de limpeza aos finais de semana. Assim, decidiu-se mantê-los fechados nos sábados, domingos e feriados. Os banheiros somente serão abertos nos fins de semana a partir da contratação de uma empresa terceirizada para o serviço, ainda sem previsão de data. Informa-se ainda que o Jardim Botânico conta com banheiros públicos no espaço ao lado do módulo da Guarda Municipal para atendimento aos usuários e visitantes do parque.
B14	2016	RECLAMAÇÃO	POSTOS DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS	POSTOS DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS - ATENDIMENTO	F	Unidade Regional Cajuru	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	O Instituto Municipal de Turismo – Curitiba Turismo informa que os banheiros do CAT (Centro de Atendimento ao Turista) do Jardim Botânico se encontram regularmente funcionando durante a semana, exceto o banheiro para pessoas com deficiência feminino que está fechado para reparos. Por restrição orçamentária, não há possibilidade, neste momento, de contratação de serviço de limpeza aos finais de semana. Assim, decidiu-se mantê-los fechados nos sábados, domingos e feriados. Os banheiros somente serão abertos nos fins de semana a partir da contratação de uma empresa terceirizada para o serviço, ainda sem previsão de data. Informa-se ainda que o Jardim Botânico conta com banheiros públicos no espaço ao lado do módulo da Guarda Municipal para atendimento aos usuários e visitantes do parque.
B15	2016	RECLAMAÇÃO	POSTOS DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS	POSTOS DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS - ATENDIMENTO	F	Unidade Regional Portão	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	O Instituto Municipal de Turismo – Curitiba Turismo informa que os banheiros do CAT (Centro de Atendimento ao Turista) do Jardim Botânico se encontram regularmente funcionando durante a semana. Por restrição orçamentária, não há possibilidade, neste momento, de contratação de serviço de limpeza aos finais de semana. Assim, decidiu-se mantê-los fechados nos sábados, domingos e feriados. Os banheiros somente serão abertos nos fins de semana a partir da contratação de uma empresa terceirizada para o serviço, ainda sem previsão de data. Informa-se ainda que o Jardim Botânico conta com banheiros públicos no espaço ao lado do módulo da Guarda Municipal para atendimento aos usuários e visitantes do parque.
B16	2016	ELOGIO	POSTOS DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS	POSTOS DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS - ATENDIMENTO	F	Unidade Regional Tatuquara	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	Informamos que os elogios foram repassados a Diretora citada e que esta agradece o reconhecimento e se coloca sempre prestativa e atenciosa as demandas referentes à sua função.
B17	2016	SOLICITAÇÃO	LINHA TURISMO	LINHA TURISMO - INFORMAÇÕES TURÍSTICAS	M	Unidade Regional Matriz	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	Agradecemos o contato, mas informamos que atualmente o quadro de equipe do Instituto Municipal de Turismo encontra-se limitado. Ocorre também que não temos autorização para ampliar as horas extras fixas da nossa equipe. Nos comprometemos a manter seu pedido como prioridade para tão logo tenhamos restabelecida a utilização das horas extras e possamos também ampliar nossa equipe.

B18	2016	SOLICITAÇÃO	PONTOS TURÍSTICOS	PONTOS TURÍSTICOS - INFORMAÇÕES TURÍSTICAS	M	Unidade Regional Matriz	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	Conforme pesquisa realizada pelo pesquisador artístico-cultural do Instituto Municipal de Turismo – Curitiba Turismo, informamos que desde o surgimento do núcleo urbano, em meados do século XVII, o nome da capital paranaense vinha sendo registrado de diversas maneiras (Coré-utuba, Coreitiba, Coreitiba, Coritlba, Corituba, Cureitiba, Curiyatlba, Curiyatuba, Curiyúta, Curituba, Curitlba, Curitlba e Curiyatlba, Curitlba). A ortografia atual e oficial – Curitiba – foi estabelecida em 1919, por decreto do então presidente do Estado do Paraná Afonso Alves de Camargo, que levou em conta, no ocasião, o fato de o nome da cidade ser grafado comumente de diferentes formas apresentava-se, portanto, a conveniência de estabelecer-se-lhe a uniformidade. Assim, oficialmente, foi decretada a grafia Curitiba, com Ipsilon, que foi naturalmente alterada em 1943, quando a reforma ortográfica permutou os Ipsilons pelos Is. Como a Praça General Osório foi construída em 1874, local onde se encontra o totem do relógio e a placa mencionada no protocolo, bem antes do decreto que normalizou o nome de Curitiba, então o nome da cidade no texto da placa foi escrito daquela forma, não se referindo ao clube de futebol, mas sim aos municípios da cidade de Curitiba.
B19	2016	RECLAMAÇÃO	PONTOS TURÍSTICOS	PONTOS TURÍSTICOS - INFORMAÇÕES TURÍSTICAS	F	Unidade Regional Santa Felicidade	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	O Instituto Municipal de Turismo – Curitiba Turismo informa que os banheiros do CAT (Centro de Atendimento ao Turista) do Jardim Botânico se encontram regularmente funcionando durante a semana. Por restrição orçamentária, não há possibilidade, neste momento, de contratação de serviço de limpeza aos finais de semana. Assim, decidiu-se mantê-los fechados nos sábados, domingos e feriados. Os banheiros somente serão abertos nos fins de semana a partir da contratação de uma empresa terceirizada para o serviço, ainda sem previsão de data. Informa-se ainda que o Jardim Botânico conta com banheiros públicos no espaço ao lado do módulo da Guarda Municipal para atendimento aos usuários e visitantes do parque.
B20	2016	SUGESTÃO	LINHA TURISMO	LINHA TURISMO - NOVOS PONTOS - ITINERÁRIO	M	Unidade Regional Pinheirinho	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	Informamos que o Instituto Municipal de Turismo – Curitiba Turismo, junto com a URBS e demais secretarias envolvidas, estão estudando a implantação de uma nova linha turística, a Rota Sul integrando este atrativo e mais alguns localizados nesta região da cidade. Agradecemos a sugestão e tão logo seja possível iremos atender a seu pedido.
B21	2016	SUGESTÃO	LINHA TURISMO	LINHA TURISMO - NOVOS PONTOS - ITINERÁRIO	M	Unidade Regional Pinheirinho	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	Informamos que o Instituto Municipal de Turismo – Curitiba Turismo, junto com a URBS e demais secretarias envolvidas, estão estudando a implantação de uma nova linha turística, a Rota Sul integrando este atrativo e mais alguns localizados nesta região da cidade. Agradecemos a sugestão e tão logo seja possível iremos atender a seu pedido.
B22	2016	RECLAMAÇÃO	POSTOS DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS	POSTOS DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS - ATENDIMENTO	F	Unidade Regional Portão	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	O Instituto Municipal de Turismo – Curitiba Turismo informa que os banheiros do CAT (Centro de Atendimento ao Turista) do Jardim Botânico se encontram regularmente funcionando durante a semana. Por restrição orçamentária, não há possibilidade, neste momento, de contratação de serviço de limpeza aos finais de semana. Assim, decidiu-se mantê-los fechados nos sábados, domingos e feriados. Os banheiros somente serão abertos nos fins de semana a partir da contratação de uma empresa terceirizada para o serviço, ainda sem previsão de data. Informa-se ainda que o Jardim Botânico conta com banheiros públicos no espaço ao lado do módulo da Guarda Municipal para atendimento aos usuários e visitantes do parque.
B23	2016	RECLAMAÇÃO	PONTOS TURÍSTICOS	PONTOS TURÍSTICOS - INFORMAÇÕES TURÍSTICAS	M	Unidade Regional Boa Vista	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	Lamentamos o ocorrido e informamos que os banheiros permanecem fechados nos finais de semana, pois estamos em processo de ativação de contrato de limpeza e conservação para o CAT Botânico para esse período e o problema deverá ser solucionado em breve. Quanto ao atendimento dos funcionários, informamos que os mesmos serão advertidos e orientados para que a informação seja repassada de forma adequada e satisfatória aos visitantes e usuários do Centro de Atendimento ao Turista. Agradecemos seu contato e compreensão. Atenciosamente, Cristiane Santos Diretora de Turismo
B24	2016	RECLAMAÇÃO	PONTOS TURÍSTICOS	PONTOS TURÍSTICOS - INFORMAÇÕES TURÍSTICAS	F	Unidade Regional Santa Felicidade	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	O Instituto Municipal de Turismo – Curitiba Turismo informa que os banheiros do CAT (Centro de Atendimento ao Turista) do Jardim Botânico se encontram regularmente funcionando durante a semana. Por restrição orçamentária, não há possibilidade, neste momento, de contratação de serviço de limpeza aos finais de semana. Assim, decidiu-se mantê-los fechados nos sábados, domingos e feriados. Os banheiros somente serão abertos nos fins de semana a partir da contratação de uma empresa terceirizada para o serviço, ainda sem previsão de data. Informa-se ainda que o Jardim Botânico conta com banheiros públicos no espaço ao lado do módulo da Guarda Municipal para atendimento aos usuários e visitantes do parque.
B25	2016	RECLAMAÇÃO	PONTOS TURÍSTICOS	PONTOS TURÍSTICOS - INFORMAÇÕES TURÍSTICAS	F	Unidade Regional Portão	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	Comunicamos que as informações de funcionamento da Casa Encantada do Bosque Alemão no site do turismo de Curitiba foram atualizadas. Quanto as informações de atendimento no local, informamos que é de responsabilidade da Secretaria Municipal de Educação, administradora do equipamento Casa Encantada. Lamentamos o ocorrido e estamos encaminhando sua manifestação para o órgão responsável tome medidas necessárias para correta informação no local. Atenciosamente
B26	2016	SUGESTÃO	LINHA TURISMO	LINHA TURISMO - NOVOS PONTOS - ITINERÁRIO	M	Unidade Regional Pinheirinho	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	Informamos que o Instituto Municipal de Turismo – Curitiba Turismo, junto com a URBS e demais secretarias envolvidas, estão estudando a implantação de uma nova linha turística, a Rota Sul, integrando este atrativo e mais alguns localizados nesta região da cidade. Agradecemos a sugestão e tão logo seja possível iremos atender a seu pedido.
B27	2016	SUGESTÃO	LINHA TURISMO	LINHA TURISMO - NOVOS PONTOS - ITINERÁRIO	M	Unidade Regional Pinheirinho	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	Informamos que o Instituto Municipal de Turismo – Curitiba Turismo, junto com a URBS e demais secretarias envolvidas, estão estudando a implantação de uma nova linha turística, a Rota Sul integrando este atrativo e mais alguns localizados nesta região da cidade. Agradecemos a sugestão e tão logo seja possível iremos atender a seu pedido.
B28	2016	RECLAMAÇÃO	PONTOS TURÍSTICOS	PONTOS TURÍSTICOS - TORRE PANORÂMICA	F	Unidade Regional Pinheirinho	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	Tivemos problemas com os dois elevadores de acesso ao mirante já no início do feriado prolongado e a Torre Panorâmica foi fechada e assim permaneceu até dia 16/11 (quarta-feira). Assim que ocorreu o problema a URBS, responsável pela operação da Linha Turismo, foi avisada para não fazer o desembarque no local. Desde o dia 17/11 a Torre está funcionando apenas com o elevador de carga, no qual a capacidade de pessoas reduziu com subida e descida para 04 pessoas por vez. Esta condição pode gerar maiores filas, tempo de espera e fechamento antecipado no final da tarde para que as pessoas que já esperam na fila, possam ser atendidas. A informação foi passada ao 156 nesta data, tão logo foi possível a liberação de 1 elevador. Até o momento, permanece nessa condição, porém estamos providenciando a manutenção necessária do equipamento para que o atendimento aos visitantes da Torre Panorâmica seja normalizado o mais breve possível. Atenciosamente, Cristiane Santos Diretora de Turismo
B29	2016	RECLAMAÇÃO	PONTOS TURÍSTICOS	PONTOS TURÍSTICOS - TORRE PANORÂMICA	M	Unidade Regional Boa Vista	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	Lamentamos o ocorrido, estamos totalmente de acordo com a sua opinião de que todo público deve ser bem recebido e vamos orientar a funcionária para que a mesma possa melhorar sua receptividade, com todos os visitantes da Torre Panorâmica. Cristiane Santos, Diretora de Turismo do Instituto Municipal de Turismo-Curitiba Turismo.
B30	2017	RECLAMAÇÃO	PONTOS TURÍSTICOS	PONTOS TURÍSTICOS - INFORMAÇÕES TURÍSTICAS	M	Unidade Regional Boa Vista	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	Lamentamos o ocorrido e informamos que os banheiros permanecem fechados nos finais de semana, pois estamos em processo de ativação de contrato de limpeza e conservação para o CAT Botânico para esse período e o problema deverá ser solucionado em breve. Quanto ao atendimento dos funcionários, informamos que os mesmos serão advertidos e orientados para que a informação seja repassada de forma adequada e satisfatória aos visitantes e usuários do Centro de Atendimento ao Turista. Agradecemos seu contato e compreensão. Atenciosamente, Cristiane Santos Diretora de Turismo
B31	2017	RECLAMAÇÃO	PONTOS TURÍSTICOS	PONTOS TURÍSTICOS - INFORMAÇÕES TURÍSTICAS	F	Unidade Regional Portão	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	Comunicamos que as informações de funcionamento da Casa Encantada do Bosque Alemão no site do turismo de Curitiba foram atualizadas. Quanto as informações de atendimento no local, informamos que é de responsabilidade da Secretaria Municipal de Educação, administradora do equipamento Casa Encantada. Lamentamos o ocorrido e estamos encaminhando sua manifestação para o órgão responsável tome medidas necessárias para correta informação no local. Atenciosamente
B32	2017	RECLAMAÇÃO	PONTOS TURÍSTICOS	PONTOS TURÍSTICOS - TORRE PANORÂMICA	F	Unidade Regional Pinheirinho	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	Tivemos problemas com os dois elevadores de acesso ao mirante já no início do feriado prolongado e a Torre Panorâmica foi fechada e assim permaneceu até dia 16/11 (quarta-feira). Assim que ocorreu o problema a URBS, responsável pela operação da Linha Turismo, foi avisada para não fazer o desembarque no local. Desde o dia 17/11 a Torre está funcionando apenas com o elevador de carga, no qual a capacidade de pessoas reduziu com subida e descida para 04 pessoas por vez. Esta condição pode gerar maiores filas, tempo de espera e fechamento antecipado no final da tarde para que as pessoas que já esperam na fila, possam ser atendidas. A informação foi passada ao 156 nesta data, tão logo foi possível a liberação de 1 elevador. Até o momento, permanece nessa condição, porém estamos providenciando a manutenção necessária do equipamento para que o atendimento aos visitantes da Torre Panorâmica seja normalizado o mais breve possível. Atenciosamente, Cristiane Santos Diretora de Turismo
B33	2017	SOLICITAÇÃO	POSTOS DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS	POSTOS DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS - ATENDIMENTO	F	Unidade Regional CIC	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	O Instituto Municipal de Turismo informa que nenhum dos banheiros do Centro de Atendimento ao Turista se encontra em manutenção. O que vinha ocorrendo é que aos finais de semana e feriados havia restrição de uso, por falta de pessoal da limpeza nestes dias, o que já foi normalizado deste o último final de semana, dia 17 de dezembro. Os banheiros em manutenção no Jardim Botânico são os localizados ao lado do quiosque da Loja Leve Curitiba.
B34	2017	RECLAMAÇÃO	PONTOS TURÍSTICOS	PONTOS TURÍSTICOS - TORRE PANORÂMICA	M	Unidade Regional Boa Vista	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	Lamentamos o ocorrido, estamos totalmente de acordo com a sua opinião de que todo público deve ser bem recebido e vamos orientar a funcionária para que a mesma possa melhorar sua receptividade, com todos os visitantes da Torre Panorâmica. Cristiane Santos, Diretora de Turismo do Instituto Municipal de Turismo-Curitiba Turismo.
B35	2017	RECLAMAÇÃO	PONTOS TURÍSTICOS	PONTOS TURÍSTICOS - TORRE PANORÂMICA	M	Unidade Regional Boa Vista	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	Lamentamos a abordagem da nossa funcionária da Torre Panorâmica ocorrida no último domingo (18/12). O assunto deste protocolo foi levado ao conhecimento da coordenação dos Postos de Informações Turísticas, que averiguará a situação com a funcionária. Informamos que o acesso ao mirante da torre panorâmica é limitado, sendo feito a cada 5 pessoas, e que em dias de grande fluxo é necessário a administração do fluxo para diminuir o tempo de espera para todos. Agradecemos o seu contato e esforçaremos na melhoria no atendimento aos visitantes da Torre Panorâmica.
B36	2017	RECLAMAÇÃO	PONTOS TURÍSTICOS	PONTOS TURÍSTICOS - TORRE PANORÂMICA	M	Unidade Regional Boa Vista	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	O Instituto Municipal de Turismo – Curitiba Turismo lamenta que a cidadã não conseguiu realizar o passeio neste dia, porém informa que foi feito comunicado sobre o fechamento da Torre Panorâmica nos finais de semana de Natal e Ano Novo em meio de comunicação oficial deste Instituto (site de turismo) e colocado cartazes no ponto da Linha Turismo e em frente a entrada da Torre Panorâmica sobre o seu fechamento neste período. A Torre Panorâmica funciona regularmente de terça a domingo, das 10h às 18h30, fechando, excepcionalmente, nestes dois finais de semana de Natal e Ano Novo. À Disposição. Diretoria de Turismo - Instituto Municipal de Turismo.
B37	2017	RECLAMAÇÃO	PONTOS TURÍSTICOS	PONTOS TURÍSTICOS - TORRE PANORÂMICA	M	Unidade Regional Matriz	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	O Instituto Municipal de Turismo lamenta o ocorrido e informa que vem divulgando no local e também no site do turismo de Curitiba um aviso quanto ao procedimento de fechamento antecipado da Torre Panorâmica, conforme descrito a seguir: Excepcionalmente, em dias de grande movimento, poderá haver fechamento antecipado do portão de entrada da Torre Panorâmica, conforme o tempo estimado de espera na fila para vendá até às 18h30. Porém, a não ser que haja uma situação excepcional, este procedimento e encontrará uma melhor forma de atender a demanda dos visitantes e que também possa respeitar o horário de expediente dos funcionários que lá trabalham. Atenciosamente,
B38	2017	SOLICITAÇÃO	POSTOS DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS	POSTOS DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS - INFRAESTRUTURA	M	Unidade Regional Matriz	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	Informa que nesta sexta-feira técnicos do Instituto Municipal de Turismo estiveram no local para identificação da placa referida e a sinalização e que constatarão o tempo de manutenção com informações turísticas localizada na Praça Garibaldi, próximo à parada da Linha Turismo se encontra pichado. Por se tratar de um equipamento deste órgão estamos abrindo uma ordem de serviço junto ao setor responsável na prefeitura por reparos/manutenção para limpeza e que em breve estaremos substituindo os adesivos que constam neste totem por novos. Atenciosamente
B39	2017	SOLICITAÇÃO	POSTOS DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS	POSTOS DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS - INFRAESTRUTURA	M	Unidade Regional Matriz	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	O Instituto Municipal de Turismo informa que nesta segunda-feira (16/01) uma equipe do setor de manutenção da Prefeitura de Curitiba esteve no local para a limpeza do totem com informações turísticas, situado em frente a Sociedade Garibaldi, próximo a parada da Linha Turismo. Foi executado o serviço, retirando boa parte da pichação. Como não foi possível remover toda a tinta, estaremos providenciando a colocação de um novo adesivo no totem. Assim que for substituído, estaremos comunicando a realização da troca ao solicitante. Atenciosamente,

B40	2017	SOLICITAÇÃO	POSTOS DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS	POSTOS DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS - INFRAESTRUTURA	M	Unidade Regional Matriz	SECRETARIA MUNICIPAL DE TRÂNSITO	INFORMA-SE QUE A SECRETARIA DE TRÂNSITO POSSUI UMA PROGRAMAÇÃO ESPECIAL PARA SUBSTITUIÇÃO DE PLACAS DE SINALIZAÇÃO DE TRÂNSITO QUE SÃO PICHADAS/DANIFICADAS. CONTUDO, OS ATOS DE VANDALISMO GERAM UMA DEMANDA DE REPOSIÇÃO ABSURDAMENTE ALTA, NÃO SENDO POSSÍVEL ATENDER TODOS OS CASOS SIMULTANEAMENTE.
B41	2017	SOLICITAÇÃO	POSTOS DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS	POSTOS DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS - INFRAESTRUTURA	M	Unidade Regional Matriz	SECRETARIA MUNICIPAL DE TRÂNSITO	INFORMA-SE QUE REFERIDAS PLACAS NÃO ESTÃO RELACIONADAS NO ESCOPO DESTA SECRETARIA, UMA VEZ QUE - POR LEI FEDERAL, A MESMA RESPONDE APENAS PELA SINALIZAÇÃO DE TRÂNSITO
B42	2017	SOLICITAÇÃO	POSTOS DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS	POSTOS DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS - INFRAESTRUTURA	M	Unidade Regional Matriz	SECRETARIA MUNICIPAL DE TRÂNSITO	RATIFICA-SE A INFORMAÇÃO PRESTADA ANTERIORMENTE. OUTROSSIM, A PREFEITURA DE CURITIBA AGRADECE O CONTATO E A PARTICIPAÇÃO DO CIDADÃO
B43	2017	SOLICITAÇÃO	POSTOS DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS	POSTOS DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS - INFRAESTRUTURA	M	Unidade Regional Matriz	SECRETARIA MUNICIPAL DE TRÂNSITO	RATIFICA-SE A INFORMAÇÃO PRESTADA ANTERIORMENTE. OUTROSSIM, A PREFEITURA DE CURITIBA AGRADECE O CONTATO E A PARTICIPAÇÃO DO CIDADÃO
B44	2017	SOLICITAÇÃO	POSTOS DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS	POSTOS DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS - INFRAESTRUTURA	M	Unidade Regional Matriz	SECRETARIA MUNICIPAL DE TRÂNSITO	RATIFICA-SE A INFORMAÇÃO ANTERIOR
B45	2017	RECLAMAÇÃO	PONTOS TURÍSTICOS	PONTOS TURÍSTICOS - INFORMAÇÕES TURÍSTICAS	M	Unidade Regional Boa Vista	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	Lamentamos o ocorrido e informamos que os banheiros permanecem fechados nos finais de semana, pois estamos em processo de aditivação de contrato de limpeza e conservação para o CAT Botânico para esse período e o problema deverá ser solucionado em breve.Quanto ao atendimento dos funcionários, informamos que os mesmos serão advertidos e orientados para que a informação seja repassada de forma adequada e satisfatória aos visitantes e usuários do Centro de Atendimento ao Turista.Agradecemos seu contato e compreensão.Atenciosamente,Cristiane SantosDiretora de Turismo
B46	2017	RECLAMAÇÃO	PONTOS TURÍSTICOS	PONTOS TURÍSTICOS - TORRE PANORÂMICA	F	Unidade Regional Matriz	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	Prezada,Agradecemos o contato com relação a acessibilidade da Torre Panorâmica.Entendemos as dificuldades que o atrativo reserva com relação ao acesso e aos sanitários, para tal, já foram desenvolvidos projetos de melhoria no acesso do Ponto da Linha Turismo e internamente na Torre Panorâmica, todavia há um agravante na desenvoltura desses projetos que é o relevo local.Para que se cumpra essas adequações, é necessário que haja recurso disponível na LOA do Município. Infelizmente por hora não temos previsão de efetivar os projetos acima citados.Uma maneira de incentivo à inclusão desta pauta na LOA do município é a participação do cidadão em audiências públicas, requerendo essas adequações em atrativos turísticos.
B47	2017	RECLAMAÇÃO	PONTOS TURÍSTICOS	PONTOS TURÍSTICOS - TORRE PANORÂMICA	F	Unidade Regional Matriz	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	Prezada,Agradecemos o contato com relação a acessibilidade da Torre Panorâmica.Entendemos as dificuldades que o atrativo reserva com relação ao acesso e aos sanitários, para tal, já foram desenvolvidos projetos de melhoria no acesso do Ponto da Linha Turismo e internamente na Torre Panorâmica, todavia há um agravante na desenvoltura desses projetos que é o relevo local.Para que se cumpra essas adequações, é necessário que haja recurso disponível na LOA do Município. Infelizmente por hora não temos previsão de efetivar os projetos acima citados.Uma maneira de incentivo à inclusão desta pauta na LOA do município é a participação do cidadão em audiências públicas, requerendo essas adequações em atrativos turísticos.
B48	2017	RECLAMAÇÃO	PONTOS TURÍSTICOS	PONTOS TURÍSTICOS - INFORMAÇÕES TURÍSTICAS	F	Unidade Regional Portão	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	Comunicamos que as informações de funcionamento da Casa Encantada do Bosque Alemão no site do turismo de Curitiba foram atualizadas. Quanto as informações de atendimento no local, informamos que é de responsabilidade da Secretaria Municipal de Educação, administradora do equipamento Casa Encantada. Lamentamos o ocorrido e estamos encaminhando sua manifestação para o órgão responsável tome medidas necessárias para correta informação no local. Atenciosamente
B49	2017	RECLAMAÇÃO	PONTOS TURÍSTICOS	PONTOS TURÍSTICOS - TORRE PANORÂMICA	F	Unidade Regional Pinheirinho	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	Tivemos problemas com os dois elevadores de acesso ao mirante já no início do feriado prolongado e a Torre Panorâmica foi fechada e assim permaneceu até dia 16/11 (quarta-feira). Assim que ocorreu o problema a URBS, responsável pela operação da Linha Turismo, foi avisada para não fazer o desembarque no local.Desde o dia 17/11 a Torre está funcionando apenas com o elevador de carga, no qual a capacidade de pessoas reduziu com subida e descida para 04 pessoas por vez.Esta condição pode gerar maiores filas, tempo de espera e fechamento antecipado no final de tarde para que as pessoas que já esperam na fila, possam ser atendidas.A informação foi passada ao 156 nesta data, tão logo foi possível a liberação de 1 elevador.Até o momento, permanece nessa condição, porém estamos providenciando a manutenção necessária do equipamento para que o atendimento aos visitantes da Torre Panorâmica seja normalizado o mais breve possível.Atenciosamente,Cristiane SantosDiretora de Turismo
B50	2017	SOLICITAÇÃO	POSTOS DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS	POSTOS DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS - ATENDIMENTO	F	Unidade Regional CIC	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	O Instituto Municipal de Turismo informa que nenhum dos banheiros do Centro de Atendimento ao Turista se encontra em manutenção. O que vinha ocorrendo é que aos finais de semana e feriados havia restrição de uso, por falta de pessoal da limpeza nestes dias, o que já foi normalizado desde o último final de semana, dia 17 de dezembro. Os banheiros em manutenção no Jardim Botânico são os localizados ao lado do quiosque da Leja Leve Curitiba.
B51	2017	RECLAMAÇÃO	PONTOS TURÍSTICOS	PONTOS TURÍSTICOS - TORRE PANORÂMICA	M		INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	Lamentamos o ocorrido, estamos totalmente de acordo com a sua opinião de que todo público deve ser bem recebido e vamos orientar a funcionária para que a mesma possa melhorar sua receptividade, com todos os visitantes da Torre Panorâmica. Cristiane Santos, Diretora de Turismo do Instituto Municipal de Turismo-Curitiba Turismo.
B52	2017	RECLAMAÇÃO	PONTOS TURÍSTICOS	PONTOS TURÍSTICOS - TORRE PANORÂMICA	M		INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	Lamentamos a abotagem da nossa funcionária da Torre Panorâmica ocorrida no último domingo (18/12). O assunto deste protocolo foi levado ao conhecimento da coordenação dos Postos de Informações Turísticas, que averiguará a situação com a funcionária. Informamos que o acesso ao mirante da torre panorâmica é limitado, sendo feito a cada 5 pessoas, e que em dias de grande fluxo é necessário a administração do fluxo para diminuir o tempo de espera para todos. Agradecemos o seu contato e esforçaremos na melhoria no atendimento aos visitantes da Torre Panorâmica.
B53	2017	RECLAMAÇÃO	LINHA TURISMO	LINHA TURISMO - INFORMAÇÕES TURÍSTICAS	M		INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	O Instituto Municipal de Turismo lamenta o transtorno no dia 12/01 em relação à visitação ao mirante da Torre Panorâmica e informa que neste dia a funcionária responsável pela abertura do local não pôde comparecer ao trabalho por problemas de saúde, assim necessitando deslocar outra pessoa para substituí-la, o que acabou acarretando o atraso na abertura ao mirante da Torre no dia. As visitas foram liberadas próximo das 12h (meio dia), retomando a normalidade no decorrer do período. Mais uma vez pedimos desculpas pelo ocorrido. Atenciosamente
B54	2017	RECLAMAÇÃO	PONTOS TURÍSTICOS	PONTOS TURÍSTICOS - TORRE PANORÂMICA	M		INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	O Instituto Municipal de Turismo - Curitiba Turismo lamenta que a cidadã não conseguiu realizar o passeio neste dia, porém informa que foi feito comunicado sobre o fechamento da Torre Panorâmica nos finais de semana de Natal e Ano Novo em meio de comunicação oficial deste Instituto (site de turismo) e colchando cartazes no ponto da Linha Turismo e em frente a entrada da Torre Panorâmica sobre o seu fechamento neste período. A Torre Panorâmica funciona regularmente de terça a domingo, das 10h às 18h30, fechando, excepcionalmente, nestes dois finais de semana de Natal e Ano Novo. A Disposição, Diretoria de Turismo - Instituto Municipal de Turismo.
B55	2017	RECLAMAÇÃO	PONTOS TURÍSTICOS	PONTOS TURÍSTICOS - TORRE PANORÂMICA	M	Unidade Regional Matriz	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	O Instituto Municipal de Turismo lamenta o ocorrido e informa que vem divulgando no local e também no site do turismo de Curitiba um aviso quanto ao procedimento de fechamento antecipado da Torre Panorâmica, conforme descrito a seguir: Excepcionalmente, em dias de grande movimento, poderá haver fechamento antecipado do portão de entrada da Torre Panorâmica, conforme o tempo estimado de espera na fila para venda até às 18h30.Porém, a nova diretoria deste Instituto analisará este procedimento e encontrará uma melhor forma de atender a demanda dos visitantes e que também possa respeitar o horário de expediente dos funcionários que lá trabalham.Atenciosamente,
B56	2017	SOLICITAÇÃO	POSTOS DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS	POSTOS DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS - INFRAESTRUTURA	F	Unidade Regional Matriz	SECRETARIA MUNICIPAL DE TRÂNSITO	INFORMA-SE QUE A SECRETARIA DE TRÂNSITO POSSUI UMA PROGRAMAÇÃO ESPECIAL PARA SUBSTITUIÇÃO DE PLACAS DE SINALIZAÇÃO DE TRÂNSITO QUE SÃO PICHADAS/DANIFICADAS. CONTUDO, OS ATOS DE VANDALISMO GERAM UMA DEMANDA DE REPOSIÇÃO ABSURDAMENTE ALTA, NÃO SENDO POSSÍVEL ATENDER TODOS OS CASOS SIMULTANEAMENTE.
B57	2017	SOLICITAÇÃO	POSTOS DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS	POSTOS DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS - INFRAESTRUTURA	F	Unidade Regional Matriz	SECRETARIA MUNICIPAL DE TRÂNSITO	INFORMA-SE QUE REFERIDAS PLACAS NÃO ESTÃO RELACIONADAS NO ESCOPO DESTA SECRETARIA, UMA VEZ QUE - POR LEI FEDERAL, A MESMA RESPONDE APENAS PELA SINALIZAÇÃO DE TRÂNSITO
B58	2017	SOLICITAÇÃO	POSTOS DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS	POSTOS DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS - INFRAESTRUTURA	F	Unidade Regional Matriz	SECRETARIA MUNICIPAL DE TRÂNSITO	RATIFICA-SE A INFORMAÇÃO PRESTADA ANTERIORMENTE. OUTROSSIM, A PREFEITURA DE CURITIBA AGRADECE O CONTATO E A PARTICIPAÇÃO DO CIDADÃO
B59	2017	SOLICITAÇÃO	POSTOS DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS	POSTOS DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS - INFRAESTRUTURA	F	Unidade Regional Matriz	SECRETARIA MUNICIPAL DE TRÂNSITO	RATIFICA-SE A INFORMAÇÃO PRESTADA ANTERIORMENTE. OUTROSSIM, A PREFEITURA DE CURITIBA AGRADECE O CONTATO E A PARTICIPAÇÃO DO CIDADÃO
B60	2017	SOLICITAÇÃO	POSTOS DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS	POSTOS DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS - INFRAESTRUTURA	F	Unidade Regional Matriz	SECRETARIA MUNICIPAL DE TRÂNSITO	RATIFICA-SE A INFORMAÇÃO ANTERIOR
B61	2017	SOLICITAÇÃO	POSTOS DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS	POSTOS DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS - INFRAESTRUTURA	F	Unidade Regional Matriz	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	Informa que nesta sexta-feira técnicos do Instituto Municipal de Turismo estiveram no local para identificação da placa referente à solicitação e que constataram que o totem com informações turísticas localizada na Praça Garibaldi, próximo à parada da Linha Turismo se encontra pichado. Por se tratar de um equipamento deste órgão estamos abrindo uma ordem de serviço junto ao setor responsável na prefeitura por reparos/manutenção para limpeza e que em breve estaremos substituindo os adesivos que constam neste totem por novos. Atenciosamente
B62	2017	SOLICITAÇÃO	POSTOS DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS	POSTOS DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS - INFRAESTRUTURA	F	Unidade Regional Matriz	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	O Instituto Municipal de Turismo informa que nesta segunda-feira (16/01) uma equipe do setor de manutenção da Prefeitura de Curitiba esteve no local para a limpeza do totem com execução turística, situado em frente a Sociedade Garibaldi, próximo a parada da Linha Turismo. Foi executado o serviço, retirando boa parte da pichação. Como não foi possível remover toda a tinta, estaremos providenciando a colocação de um novo adesivo no totem. Assim que for substituído, estaremos comunicando a realização da troca ao solicitante. Atenciosamente,
B63	2017	RECLAMAÇÃO	PONTOS TURÍSTICOS	PONTOS TURÍSTICOS - TORRE PANORÂMICA	F	Unidade Regional Matriz	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	Prezada,Agradecemos o contato com relação a acessibilidade da Torre Panorâmica.Entendemos as dificuldades que o atrativo reserva com relação ao acesso e aos sanitários, para tal, já foram desenvolvidos projetos de melhoria no acesso do Ponto da Linha Turismo e internamente na Torre Panorâmica, todavia há um agravante na desenvoltura desses projetos que é o relevo local.Para que se cumpra essas adequações, é necessário que haja recurso disponível na LOA do Município. Infelizmente por hora não temos previsão de efetivar os projetos acima citados.Uma maneira de incentivo à inclusão desta pauta na LOA do município é a participação do cidadão em audiências públicas, requerendo essas adequações em atrativos turísticos.
B64	2017	RECLAMAÇÃO	PONTOS TURÍSTICOS	PONTOS TURÍSTICOS - TORRE PANORÂMICA	F	Unidade Regional Matriz	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	Prezada,Agradecemos o contato com relação a acessibilidade da Torre Panorâmica.Entendemos as dificuldades que o atrativo reserva com relação ao acesso e aos sanitários, para tal, já foram desenvolvidos projetos de melhoria no acesso do Ponto da Linha Turismo e internamente na Torre Panorâmica, todavia há um agravante na desenvoltura desses projetos que é o relevo local.Para que se cumpra essas adequações, é necessário que haja recurso disponível na LOA do Município. Infelizmente por hora não temos previsão de efetivar os projetos acima citados.Uma maneira de incentivo à inclusão desta pauta na LOA do município é a participação do cidadão em audiências públicas, requerendo essas adequações em atrativos turísticos.
B65	2017	RECLAMAÇÃO	PONTOS TURÍSTICOS	PONTOS TURÍSTICOS - TORRE PANORÂMICA	F	Unidade Regional CIC	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	O Instituto Municipal de Turismo lamenta o ocorrido e informa que vem divulgando no local e também no site do turismo de Curitiba um aviso quanto ao procedimento de fechamento antecipado da Torre Panorâmica, conforme descrito a seguir: Excepcionalmente, em dias de grande movimento, poderá haver fechamento antecipado do portão de entrada da Torre Panorâmica, conforme o tempo estimado de espera na fila para venda até às 18h30.Porém, a nova diretoria deste Instituto analisará este procedimento e encontrará uma melhor forma de atender a demanda dos visitantes e que também possa respeitar o horário de expediente dos funcionários que lá trabalham.Atenciosamente,



B66	2017	SOLICITAÇÃO	POSTOS DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS	POSTOS DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS - ATENDIMENTO	F	Unidade Regional CIC	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	O Instituto Municipal de Turismo informa que nenhum dos banheiros do Centro de Atendimento ao Turista se encontra em manutenção. O que vinha ocorrendo é que aos finais de semana e feriados havia restrição de uso, por falta de pessoal da limpeza nestes dias, o que já foi normalizado desde o último final de semana, dia 17 de dezembro. Os banheiros em manutenção no Jardim Botânico são os localizados ao lado do quiosque da Loja Leve Curitiba.
B67	2017	RECLAMAÇÃO	PONTOS TURÍSTICOS	PONTOS TURÍSTICOS - TORRE PANORÂMICA	M		INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	Lamentamos a abordagem da nossa funcionária da Torre Panorâmica ocorrida no último domingo (18/12). O assunto deste protocolo foi levado ao conhecimento da coordenação dos Postos de Informações Turísticas, que averiguará a situação com a funcionária. Informamos que o acesso ao mirante da torre panorâmica é limitado, sendo feito a cada 5 pessoas, e que em dias de grande fluxo é necessário a administração do fluxo para diminuir o tempo de espera para todos. Agradecemos o seu contato e esforçaremos na melhoria no atendimento aos visitantes da Torre Panorâmica.
B68	2017	RECLAMAÇÃO	PONTOS TURÍSTICOS	PONTOS TURÍSTICOS - TORRE PANORÂMICA	M		INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	O Instituto Municipal de Turismo lamenta o ocorrido e informa que vem divulgando no local e também no site do turismo de Curitiba um aviso quanto ao procedimento de fechamento antecipado da Torre Panorâmica, conforme descrito a seguir: Excepcionalmente, em dias de grande movimento, poderá haver fechamento antecipado do portão de entrada da Torre Panorâmica, conforme o tempo estimado de espera na fila para vinda até às 18h30. Porém, a nova diretoria deste Instituto analisará este procedimento e encontrará uma melhor forma de atender a demanda dos visitantes e que também possa respeitar o horário de expediente dos funcionários que lá trabalham. Atenciosamente,
B69	2017	RECLAMAÇÃO	LINHA TURISMO	LINHA TURISMO - INFORMAÇÕES TURÍSTICAS	M		INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	O Instituto Municipal de Turismo lamenta o transtorno no dia 12/01 em relação à visita ao mirante da Torre Panorâmica e informa que neste dia a funcionária responsável pela abertura do local não pôde comparecer ao trabalho por problemas de saúde, assim necessitando deslocar outra pessoa para substituí-la, o que acabou acarretando o atraso na abertura ao mirante da Torre no dia. As visitas foram liberadas próximo das 12h (meio dia), retornando a normalidade no decorrer do período. Mas uma vez pedimos desculpas pelo ocorrido. Atenciosamente
B70	2017	RECLAMAÇÃO	PONTOS TURÍSTICOS	PONTOS TURÍSTICOS - TORRE PANORÂMICA	M		INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	O Instituto Municipal de Turismo - Curitiba Turismo lamenta que a cidadã não conseguiu realizar o passeio neste dia, porém informa que foi feito comunicado sobre o fechamento da Torre Panorâmica nos finais de semana de Natal e Ano Novo em meio de comunicação oficial deste Instituto (site de turismo) e colocado cartazes no ponto da Linha Turismo e em frente a entrada da Torre Panorâmica sobre o seu fechamento neste período. A Torre Panorâmica funciona regularmente de terça a domingo, das 10h às 18h30, fechando, excepcionalmente, nestes dois finais de semana de Natal e Ano Novo. A Disposição. Diretoria de Turismo - Instituto Municipal de Turismo.
B71	2017	RECLAMAÇÃO	PONTOS TURÍSTICOS	RECLAMA DA FALTA DE MANUTENÇÃO DO ALAMBRADEO DE PROTEÇÃO DA TORRE. INFORMA QUE ESTA SEM TINTA E ENFERRUJADO. CIDADÃO MANCHOU A CAMISA E LOCAL ESTÁ HORROROSO COMO CITADO.	M	Unidade Regional Matriz	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	Retirada da Pendência de Revisão
B72	2017	RECLAMAÇÃO	PONTOS TURÍSTICOS	RECLAMA QUE O TETO POR FORA DO MUSEU OSCAR NIEMEYER ESTÁ MUITO SUJO.	F	Unidade Regional Matriz	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	Retirada da Pendência de Revisão
B73	2017	CONSULTA PÚBLICA	PONTOS TURÍSTICOS	COMO FICA A SECRETARIA DE TURISMO SOBRE O ARTESANATO BRASILEIRO QUAL DIVULGAÇÃO DO TRABALHO, COMO PASSO A ENSNAR O TRABALHO ARTESANAL PARA AS PESSOAS TEREM EM SUA PROPRIA PRODUÇÃO DE MÃO DE OBRA ESPECEALIZADA?	M	Unidade Regional Cajuira	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	Conclusão - Automática
B74	2017	SOLICITAÇÃO	LINHA TURISMO	SOLICITA A ALTERAÇÃO DO PONTO DA LINHA TURISMO QUE, ATUALMENTE, FICA EM FRENTE A UM HOTEL E AO LADO DO MERCADO MUNICIPAL, PARA UM LOCAL MAIS LIMPO, DEVIDO AO FORTE ODORE DE URINA CAUSADO POR MORADORES DE RUA.	F	Unidade Regional Boa Vista	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	Retirada da Pendência de Revisão
B75	2017	SOLICITAÇÃO	POSTOS DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS	RECLAMA DA CASA DE APOIO AO TURISTA NO JARDIM BOTÂNICO, INFORMA QUE NA CASA DE APOIO AO TURISTA ESTAVA FECHADO COM UMA PLACA DIZENDO "FECHADO VOLTO LOGO", INFORMA QUE ISSO SEMPRE ACONTECE, E QUE TODAS AS VEZES QUE PASSOU PELO LOCAL ESTAVA COM ESSA PLACA, RELATA QUE É UMA CONSTRUÇÃO PARA INGLÊS VER.	M	Unidade Regional Matriz	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	Retirada da Pendência de Revisão
B76	2017	CONSULTA PÚBLICA	PONTOS TURÍSTICOS	COMO FICA A SECRETARIA DE TURISMO SOBRE O ARTESANATO BRASILEIRO QUAL DIVULGAÇÃO DO TRABALHO, COMO PASSO A ENSNAR O TRABALHO ARTESANAL PARA AS PESSOAS TEREM EM SUA PROPRIA PRODUÇÃO DE MÃO DE OBRA ESPECEALIZADA?	M	Unidade Regional Cajuira	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	Conclusão - Automática
B77	2017	SOLICITAÇÃO	PONTOS TURÍSTICOS	SOLICITA VERIFICAÇÃO COM RELAÇÃO A SITUAÇÃO RELATADA A SEGUIR. SEGUER DESCRIÇÃO NA ÍNTEGRA: "SOLICITO EXPLICAÇÃO PARA O SEGUINTE FATOS: PORQUE OS SANITÁRIOS DO CENTRO DE ATENDIMENTO AO TURISTA FICAM FECHADOS NOS DIAS DE PICO (SABADOS E DOMINGOS) E FICAM ABERTOS DE SEGUNDA A SEXTA ? E PARA MOSTRAR COMO O SERVIÇO PÚBLICO É INGRATO, OS FUNCIONÁRIOS MANDAM RECLAMAR NO 156, A DIREÇÃO DO JBC DIZ QUE AQUILLO ALI É DE OUTRA SECRETARIA, QUE NÃO PODE FAZER NADA."	M	Unidade Regional Boa Vista	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	Impressão
B78	2017	RECLAMAÇÃO	PONTOS TURÍSTICOS	RECLAMA QUE O BANHEIRO DO JARDIM BOTÂNICO (CENTRO DE INFORMAÇÕES) NÃO ESTAVA ABERTO DEVIDO A FALTA DE PROFISSIONAIS ATUANDO. SEGUER DESCRIÇÃO NA ÍNTEGRA: "RECLAMAMOS QUE NO DOMINGO, PARQUE CHEIO DE TURISTAS, E O SANITÁRIO DO CENTRO DE INFORMAÇÕES AO TURISTA ABERTO MAS O SANITÁRIO FECHADO POR FALTA DE PESSOAL. NÃO VAI SER ASSIM QUE VAMOS ATRAIR MAIS TURISTAS. SE FAZ, FAZ BEM FEITO. OU NÃO FAZ."	M	Unidade Regional Boa Vista	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	Impressão
B79	2017	SOLICITAÇÃO	POSTOS DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS	SOLICITA MANUTENÇÃO DE PAINEL VANDALIZADO. SEGUER DESCRIÇÃO DO SOLICITANTE NA ÍNTEGRA: "TOTEN NO PONTO DE TURISMO PIXADO. UMA PESSIMA IMAGEM PARA A CIDADE E PARA TURISTAS DO MUNDO INTEIRO QUE PASSAM PELO PONTO DE PARADA E EMBARQUE ESTRETICO DA LINHA TURISMO. PROVIDENCIAR MANUTENCAO URGENTE."	M	Unidade Regional Boqueirao	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	Documento "lido" pelo RSO
B80	2017	SOLICITAÇÃO	PONTOS TURÍSTICOS	SOLICITA VERIFICAÇÃO COM RELAÇÃO A SITUAÇÃO RELATADA A SEGUIR. SEGUER DESCRIÇÃO NA ÍNTEGRA: "SOLICITO EXPLICAÇÃO PARA O SEGUINTE FATOS: PORQUE OS SANITÁRIOS DO CENTRO DE ATENDIMENTO AO TURISTA FICAM FECHADOS NOS DIAS DE PICO (SABADOS E DOMINGOS) E FICAM ABERTOS DE SEGUNDA A SEXTA ? E PARA MOSTRAR COMO O SERVIÇO PÚBLICO É INGRATO, OS FUNCIONÁRIOS MANDAM RECLAMAR NO 156, A DIREÇÃO DO JBC DIZ QUE AQUILLO ALI É DE OUTRA SECRETARIA, QUE NÃO PODE FAZER NADA."	M	Unidade Regional Boa Vista	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	Conclusão - Automática
B81	2017	SOLICITAÇÃO	PONTOS TURÍSTICOS	SOLICITA VERIFICAÇÃO COM RELAÇÃO A SITUAÇÃO RELATADA A SEGUIR. SEGUER DESCRIÇÃO NA ÍNTEGRA: "SOLICITO EXPLICAÇÃO PARA O SEGUINTE FATOS: PORQUE OS SANITÁRIOS DO CENTRO DE ATENDIMENTO AO TURISTA FICAM FECHADOS NOS DIAS DE PICO (SABADOS E DOMINGOS) E FICAM ABERTOS DE SEGUNDA A SEXTA ? E PARA MOSTRAR COMO O SERVIÇO PÚBLICO É INGRATO, OS FUNCIONÁRIOS MANDAM RECLAMAR NO 156, A DIREÇÃO DO JBC DIZ QUE AQUILLO ALI É DE OUTRA SECRETARIA, QUE NÃO PODE FAZER NADA."	M	Unidade Regional Boa Vista	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	Conclusão - Automática
B82	2017	RECLAMAÇÃO	PONTOS TURÍSTICOS	RECLAMA QUE O BANHEIRO DO JARDIM BOTÂNICO (CENTRO DE INFORMAÇÕES) NÃO ESTAVA ABERTO DEVIDO A FALTA DE PROFISSIONAIS ATUANDO. SEGUER DESCRIÇÃO NA ÍNTEGRA: "RECLAMAMOS QUE NO DOMINGO, PARQUE CHEIO DE TURISTAS, E O SANITÁRIO DO CENTRO DE INFORMAÇÕES AO TURISTA ABERTO MAS O SANITÁRIO FECHADO POR FALTA DE PESSOAL. NÃO VAI SER ASSIM QUE VAMOS ATRAIR MAIS TURISTAS. SE FAZ, FAZ BEM FEITO. OU NÃO FAZ."	M	Unidade Regional Boa Vista	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	Retirada da Pendência de Revisão
B83	2017	RECLAMAÇÃO	PONTOS TURÍSTICOS	RECLAMA QUE O BANHEIRO DO JARDIM BOTÂNICO (CENTRO DE INFORMAÇÕES) NÃO ESTAVA ABERTO DEVIDO A FALTA DE PROFISSIONAIS ATUANDO. SEGUER DESCRIÇÃO NA ÍNTEGRA: "RECLAMAMOS QUE NO DOMINGO, PARQUE CHEIO DE TURISTAS, E O SANITÁRIO DO CENTRO DE INFORMAÇÕES AO TURISTA ABERTO MAS O SANITÁRIO FECHADO POR FALTA DE PESSOAL. NÃO VAI SER ASSIM QUE VAMOS ATRAIR MAIS TURISTAS. SE FAZ, FAZ BEM FEITO. OU NÃO FAZ."	M	Unidade Regional Boa Vista	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	Retirada da Pendência de Revisão
B84	2017	RECLAMAÇÃO	LINHA TURISMO	RECLAMA QUANTO AOS PONTOS TURÍSTICOS (MUSEU DO OLHO E OPERA DE ARAME) ESTAREM FECHADOS NA DATA DO DIA 24/07/2017.	M	Unidade Regional Santa Felicidade	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	Retirada da Pendência de Revisão
B85	2017	SOLICITAÇÃO	POSTOS DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS	SOLICITA MANUTENÇÃO DE PAINEL VANDALIZADO. SEGUER DESCRIÇÃO DO SOLICITANTE NA ÍNTEGRA: "TOTEN NO PONTO DE TURISMO PIXADO. UMA PESSIMA IMAGEM PARA A CIDADE E PARA TURISTAS DO MUNDO INTEIRO QUE PASSAM PELO PONTO DE PARADA E EMBARQUE ESTRETICO DA LINHA TURISMO. PROVIDENCIAR MANUTENCAO URGENTE."	M	Unidade Regional Boqueirao	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	Impressão
B86	2017	SOLICITAÇÃO	PONTOS TURÍSTICOS	SOLICITA MAPAS PARA SEU ESTABELECIMENTO, INFORMA QUE TEM UM HOSTEL E FORNECE MAPAS DE CURITIBA PARA OS TURISTAS, PEDE UMA QUANTIDADE GRANDE DE MAPAS.	M	Unidade Regional Matriz	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	Resposta do RSO aprovada pelo CSO
B87	2017	SOLICITAÇÃO	PONTOS TURÍSTICOS	SOLICITA VERIFICAÇÃO COM RELAÇÃO A SITUAÇÃO RELATADA A SEGUIR. SEGUER DESCRIÇÃO NA ÍNTEGRA: "SOLICITO EXPLICAÇÃO PARA O SEGUINTE FATOS: PORQUE OS SANITÁRIOS DO CENTRO DE ATENDIMENTO AO TURISTA FICAM FECHADOS NOS DIAS DE PICO (SABADOS E DOMINGOS) E FICAM ABERTOS DE SEGUNDA A SEXTA ? E PARA MOSTRAR COMO O SERVIÇO PÚBLICO É INGRATO, OS FUNCIONÁRIOS MANDAM RECLAMAR NO 156, A DIREÇÃO DO JBC DIZ QUE AQUILLO ALI É DE OUTRA SECRETARIA, QUE NÃO PODE FAZER NADA."	M	Unidade Regional Boa Vista	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	Retirada da Pendência de Revisão
B88	2017	SOLICITAÇÃO	PONTOS TURÍSTICOS	SOLICITA VERIFICAÇÃO COM RELAÇÃO A SITUAÇÃO RELATADA A SEGUIR. SEGUER DESCRIÇÃO NA ÍNTEGRA: "SOLICITO EXPLICAÇÃO PARA O SEGUINTE FATOS: PORQUE OS SANITÁRIOS DO CENTRO DE ATENDIMENTO AO TURISTA FICAM FECHADOS NOS DIAS DE PICO (SABADOS E DOMINGOS) E FICAM ABERTOS DE SEGUNDA A SEXTA ? E PARA MOSTRAR COMO O SERVIÇO PÚBLICO É INGRATO, OS FUNCIONÁRIOS MANDAM RECLAMAR NO 156, A DIREÇÃO DO JBC DIZ QUE AQUILLO ALI É DE OUTRA SECRETARIA, QUE NÃO PODE FAZER NADA."	M	Unidade Regional Boa Vista	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	Retirada da Pendência de Revisão
B89	2017	RECLAMAÇÃO	LINHA TURISMO	RECLAMA QUANTO AOS PONTOS TURÍSTICOS (MUSEU DO OLHO E OPERA DE ARAME) ESTAREM FECHADOS NA DATA DO DIA 24/07/2017.	M	Unidade Regional Santa Felicidade	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	Retirada da Pendência de Revisão
B90	2017	SOLICITAÇÃO	PONTOS TURÍSTICOS	SOLICITA MAPAS PARA SEU ESTABELECIMENTO, INFORMA QUE TEM UM HOSTEL E FORNECE MAPAS DE CURITIBA PARA OS TURISTAS, PEDE UMA QUANTIDADE GRANDE DE MAPAS.	M	Unidade Regional Matriz	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	Resposta do RSO aprovada pelo CSO
B91	2017	RECLAMAÇÃO	POSTOS DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS	RECLAMA DO ATENDIMENTO DO POSTO DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS DO JARDIM BOTÂNICO, INFORMA QUE PRECISAVA DE UMA INFORMAÇÃO URGENTE E FOI ATÉ O POSTO E DUAS ATENDENTES ESTAVAM OCUPADAS E OUTRAS DUAS ESTAVAM CONVERSANDO EM UMA SALA E NÃO ATENDERAM. (CHAT)	M		INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	Conclusão - Automática

B92	2017	RECLAMAÇÃO	POSTOS DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS	RECLAMA DO ATENDIMENTO DO POSTO DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS DO JARDIM BOTÂNICO. INFORMA QUE PRECISAVA DE UMA INFORMAÇÃO URGENTE E FOI ATÉ O POSTO E DUAS ATENDENTES ESTAVAM OCUPADAS E OUTRAS DUAS ESTAVAM CONVERSANDO EM UMA SALA E NÃO ATENDERAM. (CHAT)	M		INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	Conclusão - Automática
B93	2018	RECLAMAÇÃO	PONTOS TURÍSTICOS	RECLAMA SOBRE ATENDIMENTO TORRE PANORÂMICA. ALEGA QUE ESTAVA COM VÁRIAS PESSOAS QUE QUERIAM VER O POR DO SOL NA TORRE PANORÂMICA E AS ENTRADAS FORAM BARRADAS AS 18:05, SENDO QUE O FECHAMENTO ERA 18:30.	M	Unidade Regional Matriz	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	O Instituto Municipal de Turismo lamenta o ocorrido e informa que vem divulgando no local e também no site do turismo de Curitiba um aviso quanto ao procedimento de fechamento antecipado da Torre Panorâmica, conforme descrito a seguir:Excepcionalmente, em dias de grande movimento, poderá haver fechamento antecipado do portão de entrada da Torre Panorâmica, conforme o tempo estimado de espera na fila para venda até às 18h30.Porém, a nova diretoria deste Instituto estará analisando este procedimento para encontrar uma melhor forma de atender a demanda dos visitantes e que também possa respeitar o horário de expediente dos funcionários que lá trabalham. Atenciosamente
B94	2018	SOLICITAÇÃO	PONTOS TURÍSTICOS	SOLICITA COLOCAÇÃO DE BANHEIRO QUÍMICO NA PRAÇA DO GAÚCHO. ALEGA QUE O LOCAL VIROU "BANHEIRO A CEU ABERTO." (CHAT).	F	Unidade Regional Matriz	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	De acordo com os procedimentos de contratação realizados pelo Instituto Municipal de Turismo a colocação de banheiros químicos se dá somente em Feiras de Arte e Artesanato administrados pelo CTUR. Atenciosamente
B95	2018	RECLAMAÇÃO	PONTOS TURÍSTICOS	RECLAMA DO ESTACIONAMENTO DO MUSEU OSCAR NIEMEYER. INFORMA QUE FOI ALTEADO A ENTRADA DO ESTACIONAMENTO E A CARRA NÃO PODE DAR A VOLTA POR CIMA. TEM QUE PASSAR POR BAIXO E ENTRAR DE RÉ. RELATA QUE É MOTORISTA DE UM ÔNIBUS E FOI DIFÍCIL ESTACIONAR.	M	Unidade Regional Boqueirão	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	Considerando o não gerenciamento pela Prefeitura de Curitiba do equipamento citado, a reclamação foi repassada à Diretoria Administrativa Financeira do Museu Oscar Niemeyer para justificativa e demais providências.
B96	2018	SOLICITAÇÃO	POSTOS DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS	SOLICITA VERIFICAÇÃO QUANTO AO FECHAMENTO DO SANITÁRIO EXISTENTE PRÓXIMO AO ESTACIONAMENTO NA ÁREA DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS. ENFATIZA QUE ESTAVA COM UM CADEIRANTE E AO PARAR NO LOCAL FOI INFORMADA QUE DEVERIA SE DIRIGIR AO SANITÁRIOS PRÓXIMO A ESTUFA.	F	Unidade Regional Boqueirão	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	O Instituto Municipal de Turismo informa que os banheiros do Centro de Atendimento ao Turista estão funcionando normalmente, inclusive nos finais de semana e feriados, sem interrupção do serviço e que não existe nenhuma restrição de uso.O que há na entrada do CAT é um cartaz orientando a existência de banheiros ao lado da estufa do Jardim Botânico, que são maiores e capazes de comportar o fluxo em dias de maior movimento, já que nestes dias acabam gerando filas para uso dos sanitários do CAT e por vezes algumas reclamações.Por fim, a informação tem por finalidade apenas sugerir outra opção de sanitários no Jardim Botânico, caso haja fila para os sanitários do CAT do Jardim Botânico.Certo da sua compreensão.
B97	2018	RECLAMAÇÃO	POSTOS DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS	RECLAMA DO ATENDIMENTO NO EMPÓRIO METROPOLITANO. INFORMA QUE A LOJA SEMPRE ESTÁ FECHADA, E QUANDO ESTÁ ABERTA A ATENDENTE FICA NO COMPUTADOR E NÃO DÁ ATENÇÃO PARA OS CLIENTES.	F	Unidade Regional Boqueirão	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	A coordenação do Programa Empório Metropolitano do Instituto Municipal de Turismo em contato com a Debora, responsável pelo atendimento na loja, nos informou que se ausenta por alguns minutos quando precisa ir ao banheiro, já que fica sozinha na loja. Com relação a "ficar no computador" deve haver algum engano, pois em nenhuma dos nossos espaços de comercialização existem computadores.Atenciosamente
B98	2018	RECLAMAÇÃO	PONTOS TURÍSTICOS	RECLAMA QUE NO DIA 14-11-2017 CHEGOU COM UM GRUPO NA UNILIVRE E A MESMA ESTÁ FECHADA. CIDADÃ TRABALHA NO RAMO TURÍSTICO E ACREDITA QUE A PREFEITURA DEBIA MANTER OS GUIAS E ORÇAMENTOS POR EMAIL SOBRE AS ATRAÇÕES QUE ESTÃO FECHADAS, PARA SITUAÇÕES COMO ESTAS NÃO SE REPETIREM.	F	Unidade Regional Cajuira	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	Conforme informação solicitada à Secretaria Municipal de Meio Ambiente em relação ao fechamento do mirante da Unilivre, segue resposta:"A rampa de acesso ao mirante da Unilivre foi interditada no início do segundo semestre em razão de problemas de falta de manutenção ao longo dos últimos anos. A medida foi tomada para não colocar em risco os visitantes do local. Desde o final de outubro, a Secretaria Municipal do Meio Ambiente vem trabalhando na recuperação de toda a estrutura do asfalto, substituição de estruturas de escaudo do guarda-corpo (corrimão), além de uma nova pintura. Assim que sejam finalizados os serviços, ainda durante a temporada de verão, a circulação pela rampa será liberada."Quanto às informações de utilidade pública, entende-se que sejam acompanhadas em nossos canais de informações oficiais, site e redes sociais da Prefeitura de Curitiba ou do Instituto Municipal de Turismo, ou em veículos de imprensa de grande circulação na cidade que acabam veiculando este tipo de informação.
B99	2018	SOLICITAÇÃO	LINHA TURISMO	SOLICITA QUE A LINHA TURISMO PARE EM UM EVENTO EMPRESARIAL PARA O EMBARQUE DE PESSOAS. O EMBARQUE PODERÁ OCORRER NO SHOPPING ITALIA, NO CENTRO.(CHAT).	F	Unidade Regional Portão	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	O Instituto Municipal de Turismo agradece o contato e informa que não terá como atender a solicitação de parada do ônibus da Linha Turismo no Shopping Itália, já que o traçado desde já é predeterminado pela URBS, responsável pelo gerenciamento da Linha Turismo. Tal alteração para parar no Shopping Itália possivelmente necessitaria de desvio da rota fixa, e de estudos quanto ao cabeamento de fios dos postes da região, como alternativa indicamos a parada da Linha Turismo ao lado do Teatro Guaíra, na Rua XV de Novembro, local mais próximo do Shopping Itália, a aproximadamente 300 metros. Certo da sua compreensão. Atenciosamente
B100	2018	RECLAMAÇÃO	PONTOS TURÍSTICOS	RECLAMA DA FALTA DO FUNCIONÁRIO ASCENSORISTA NA TORRE PANORÂMICA. RELATA QUE ESTÁ NUM ESTUPO DE VINTE PESSOAS PARA VISITAR E NÃO PODE SUBIR PORQUE O RESPONSÁVEL FALTOU AO TRABALHO HOJE.	F		INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	Fato ocorrido e, após solicitar reposição à empresa terceirizada, responsável pelo serviço, a partir das 12h, o serviço foi restabelecido.
B101	2018	ELOGIO	LINHA TURISMO	ELOGIA A FUNCIONÁRIA TATIANA NEVES, RELATA QUE HAVIA UMA CASINHA DE PAPAÍ NOEL NA PRAÇA OSÓRIO, ONDE ESTAVA SENDO OCUPADAS POR MORADORES DE RUA E CACHORROS ONDE ESTAVAM ATACANDO AS PESSOAS, TRABALHA COMO GUARDA MUNICIPAL E A SITUAÇÃO ESTAVA FICANDO INSUSTENTÁVEL. ENTROU EM CONTATO COM A CENTRAL 156 NO DIA 29/12 ONDE FOI INFORMADO PARA ENTRAR EM CONTATO COM A TATIANA POR TELEFONE. ONDE APOIS O CONTATO E COM MUITA AGILIDADE A CASINHA FOI RETIRADA. AGRADECE AO ATENDIMENTO PRESTADO PELA JULIANA, QUE FOI DE MEDIATO.	M	Unidade Regional Boqueirão	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	O Instituto Municipal de Turismo - CURITIBA TURISMO informa que repassou os elogios a servidora Tatiana Neves que respondeu: "Cliente do elogio, gostaria de informar que só foi possível solucionar o problema porque a guarda municipal Carlos Afonso buscou a informação de quem poderia resolver e ao ligar demonstrou com clareza a necessidade de atendimento. A solução do problema se deu antes, graças ao interesse do guarda municipal."Atenciosamente.
B102	2018	RECLAMAÇÃO	PONTOS TURÍSTICOS	RECLAMA QUE NO DIA 06-01-2017, CHEGOU NA TORRE PANORÂMICA APROXIMADAMENTE ÀS 18:00 E FOI INFORMADO PELA ATENDENTE ANGELA QUE ELA NÃO IRIA ATENDER O CIDADÃO E SUA FAMÍLIA, POIS NÃO DARIA TEMPO DE REALIZAR A VISITA, PORÉM APOÓS ESTA INFORMAÇÃO ESCOLHEU MAIS PESSOAS PARA ENTRAR, ALEGA AINDA QUE A ATENDE INFORMOU QUE NÃO GANHA MAIS PARA FICAR APÓS AS 18:30, ACRESCENTA AINDA QUE FOI MUITO RÍSPIDA E GROSSEIRA.	M		INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	O Instituto Municipal de Turismo lamenta o ocorrido e informa que vem divulgando no local e também no site do turismo de Curitiba um aviso quanto ao procedimento de fechamento antecipado da Torre Panorâmica em dia de grande fluxo, conforme descrito a seguir: Excepcionalmente, em dias de grande movimento, poderá haver fechamento antecipado do portão de entrada da Torre Panorâmica, conforme o tempo estimado de espera na fila para venda de bilhetes até às 18h30.Porém, a diretoria deste Instituto estará analisando este procedimento e procurando encontrar uma melhor forma de atender a demanda dos visitantes e que também possa respeitar o horário de expediente dos funcionários que lá trabalham.
B103	2018	RECLAMAÇÃO	PONTOS TURÍSTICOS	RECLAMA DA SITUAÇÃO RELATA A SEGUIR: NO DIA 12.01.2018 O ACESSOR RESPONSÁVEL POR LEVAR AS PESSOAS NO ELEVADOR ATÉ A TORRE PANORÂMICA NÃO ESTAVA PRESENTE ATÉ 10:15, POR ISSO A CIDADÃ, QUE É UMA TURISTA QUE VEIO DE SÃO PAULO, NÃO PODE CONHECER A TORRE. NÃO COMPREENDE ESSA SITUAÇÃO E PEDE PROVIDÊNCIAS. RELATA TER CERCA DE TRINTA PESSOAS AGUARDANDO, O SEGURANÇA AFIRMOU QUE NÃO É A PRIMEIRA VEZ QUE OCORRE ESSA SITUAÇÃO E ELE NÃO PODE LEVAR ELE PARA O ELEVADOR PORQUE TEM QUE TER ALGUÉM PARA COBRAR NA ENTRADA.	F		INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	O Instituto Municipal de Turismo lamenta o ocorrido e informa que neste dia 12/01 (seda-feira) houve um contratempo com o ascensorista do período da manhã ocasionando o atraso da abertura da visitação a Torre Panorâmica. A administração do Instituto contatou a empresa terceirizada responsável pelo serviço, que ficou de encaminhar outro funcionário para cumprir o expediente. O atendimento foi retomado por volta das 12h. Como forma de reparar o transtorno causado por este incidente, o Instituto Municipal de Turismo direceu a turista e acompanhante, se ainda tiver disponibilidade neste final de semana, isenção na entrada da Torre Panorâmica. Caso aceite, pedimos apenas que se identifique na bilheteria para a funcionária Angela, que estará informada desta isenção. Mais uma vez pedimos desculpas pelo transtorno e estaremos tomando medidas para que não venha a ocorrer novamente. Atenciosamente.
B104	2018	RECLAMAÇÃO	POSTOS DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS	RECLAMA DA ATENDENTE DO POSTO DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS, QUE FICA DENTRO DA RODOFERROVIÁRIA POIS A MESMA UTILIZA SEU PRÓPRIO CELULAR PARA CHAMAR UBER PARA OS TURISTAS SENDO QUE PONTO DE TAXI FICA EM FRENTE.	M	Unidade Regional Portão	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	Agradecemos o alerta. Já foi feita a orientação para que não ocorra novamente. Nos colocamos a disposição para mais informações se necessário. Elaine Esmanholtz Baretta - Coordenação Pró Postos de Informações Turísticas. Instituto Municipal de Turismo - Curitiba Turismo.
B105	2018	SOLICITAÇÃO	PONTOS TURÍSTICOS	SOLICITA PROVIDÊNCIAS POR PARTE DA EQUIPE QUE GERENCIA O TURISMO EM CURITIBA. SEGUE DESCRIÇÃO DO CIDADÃO: SR. SECRETÁRIO DE TURISMO MUNICIPAL. ESTIVE CAMINHANDO NA PRAÇA JOÃO CÂNDIDO E NOTEI QUE DEFRENTE AO MUSEU PARANAENSE ESTAVAM PARADOS 5 ÔNIBUS DE ESCOLAS PARA VER O MUSEU E FAZER TURISMO NO LARGO DO DA ORDEM. NOTEI APENAS UMA VAGA PARA ÔNIBUS DE TURISMO PREENCHIDA. PASSEI VÁRIOS DIAS POR AQUELE LOCAL E NOTEI A MESMA COISA. ÔNIBUS EM QUANTIDADE SEM VAGAS PRÓPRIA. UMA OCASIÃO A GUARDA MUNICIPAL OU O SETRAN ESTAVAM IMPLICANDO COM ELES PARA SAÍREM DALI E PROCURAR OUTRO LOCAL. ACHEI ESTRANHO TRATAREM O TURISMO DESTA FORMA. NÃO SERIA MAIS CORRETO TEREM VAGAS PARA ESTE FIM DO QUE FICAR PERAMBULANDO PELA CIDADE COM ESTES TRAMBOLHOS ENORMES E ATRAPALHANDO O TRANSITO? NÃO SERIA MAIS JUSTO DARMOS ATENÇÃO AO TURISMO SE QUISERMOS UMA CIDADE REALMENTE BONITA? SUGIRO QUE COLOQUEM MAIS VAGAS NAQUELE TRECHO PARA O TURISMO SE BENEFICIAR. OBRIGADO.	M	Unidade Regional Matriz	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	Sr. Cesar Bitencourt, O Instituto Municipal de Turismo – CURITIBA TURISMO faz constantes solicitações à Setran para destinação de vagas especiais aos ônibus de turismo. Os guias de turismo são grandes ajudantes no sentido de identificar locais necessários. Temos sim a preocupação em dar condições para que tenham uma ótima estadia. Transmitamos sua solicitação para análise e providências. Agradecemos sua atenção com o caso e a iniciativa de nos contatar.
B106	2018	SOLICITAÇÃO	PONTOS TURÍSTICOS	SOLICITA AO SETOR RESPONSÁVEL UM VÍDEO OFICIAL CIDADE PARA APRESENTÁ-LO NO FINAL DE UM EVENTO ANUAL E COMERCIAL QUE SERÁ REALIZADO BREVEMENTE EM PORTO ALEGRE. PARA INCENTIVAR OS PARTICIPANTES A VIREM À CURITIBA NO MESMO EVENTO QUE AQUI SERÁ REALIZADO NO PRÓXIMO ANO.	M	Unidade Regional Santa Felicidade	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	O Instituto Municipal de Turismo - CURITIBA TURISMO informa que o setor de Apoio a Eventos entrou em contato com o solicitante do vídeo no dia 03 de maio, explicando o procedimento para solicitação do material. Aguarda assim o retorno para dar andamento a solicitação.
B107	2018	RECLAMAÇÃO	POSTOS DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS	RECLAMA QUE ESTEVE DIA 14.06.2018 NO POSTO DE ATENDIMENTO DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS DA RODOFERROVIÁRIA E ENTROU E SAIU DO LOCAL E A FUNCIONÁRIA QUE ESTAVA QUE ESTAVA NO LOCAL EM NÃO ATENDEU E NEM PASSOU NENHUMA INFORMAÇÃO. INFORMA QUE ELA FICOU O TEMPO TODO MEXENDO NO COMPUTADOR E OUTROS CIDADÃOS ENTRARAM NO LOCAL E ELA NÃO ATENDEU NENHUM DELES.	M		INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	O Instituto Municipal de Turismo, por meio da coordenação de postos de informações Turísticas, informa que toma ciência do fato descrito. Como medida foi reforçada a toda a equipe do pít da Rodoferrviária quanto ao procedimento de atendimento ao público do local. Agradecemos o contato.
B108	2018	ELOGIO	PONTOS TURÍSTICOS	ELOGIA TODA A EQUIPE QUE TRABALHA NA TORRE PANORÂMICA. SEGUE DESCRIÇÃO DA CIDADÃ: "GOSTARIA DE PARABENIZAR A PARCERIA ENTRE O INSTITUTO DE TURISMO E A SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE, E PRINCIPALMENTE A EQUIPE DE PROFISSIONAIS DA TORRE PANORÂMICA A SRA. ANGELA, SR.TA. ELLEN, SR. WILLIAN E SR. ALEXANDRE, QUE COM MUITA PACIÊNCIA E RESPEITO, ACOLHERAM OS ADOS ESCENTES DA REDE MUNICIPAL DE ENSINO DE CURITIBA. PEQUENAS AÇÕES QUE FIZERAM MUITA DIFERENÇA NA VIDA DE CADA UM DELES. OS PASSEIOS ACONTECERAM NOS DIAS 21.27.28 DE JUNHO E 03.04 E 05 DE JULHO DE 2018 NO PERÍODO DA MANHÃ"	F	Unidade Regional Bairro Novo	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	É muito gratificante receber elogios pelo trabalho prestado. Agradecemos o reconhecimento e consideração. Atenciosamente.
B109	2018	RECLAMAÇÃO	POSTOS DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS	RECLAMA DO ATENDIMENTO RECEBIDO ÀS 15:30 PELO TELEFONE (41)3250-7741. INFORMA QUE COMPROU UM PRODUTO DA LEVE CURITIBA EM UMA FEIRA E COMO O PRODUTO ESTÁ COM defeito, ENTROU EM CONTATO COM O SETOR DE TURISMO PARA SE INFORMAR COMO PODERIA PROCEDER E RECEBEU COMO RESPOSTA DA ATENDENTE "COMO QUE VOCÊ NÃO SABE QUE A LOJA NÃO EXISTE, OLHE NÃO TEM QUE RECLAMAR AQUI, AQUI NÃO É O LOCAL".	F	Unidade Regional Cajuira	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	Lamentamos a forma como o atendimento ocorreu. Informamos que o Instituto Municipal de Turismo - CURITIBA TURISMO administra as feiras de artesanato e o programa Empório Metropolitano. Reforçamos que este órgão não tem nenhuma responsabilidade em relação aos produtos da Loja Leve Curitiba, e que administração das lojas Leve Curitiba era feita pelo IPCC - Instituto Pró Cidadania de Curitiba. Atenciosamente
B110	2018	SUGESTÃO	PONTOS TURÍSTICOS	SUGERE SEJAM VENDIDOS CARTÕES POSTAIS DE CURITIBA E PONTOS TURÍSTICOS EM BANCAS DE REVISTAS E CORREIOS, POIS OS QUE ESTÃO SENDO VENDIDOS NOS PONTOS TURÍSTICOS SÃO DE DIFÍCIL ACESSO PARA TURISTAS, E POUCAS OPÇÕES. INFORMA QUE ESTÁ NA PRAÇA TIRADENTES E NÃO TEM NENHUMA BANCA COM VENDA DE CARTÕES POSTAIS.	F	Unidade Regional Matriz	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	O Instituto Municipal de Turismo – CURITIBA TURISMO informa que a partir da próxima semana já estarão sendo comercializados na primeira loja da rede #CuritibaSuaLinda, postais com ilustrações de paisagens curitubanas feitos em bico de pena. Estamos no aguardo de cadastramento de fotógrafos para venda de postais tradicionais de Curitiba na rede #CuritibaSuaLinda. A rede #CuritibaSuaLinda terá sete pontos nos mais importantes espaços turísticos da cidade. Neste ano, também serão abertas lojas na Casa David Carneiro, no Centro, e no Jardim Botânico. Em 2019, também ganharão unidades o Parque Tangüí, a Torre Panorâmica, o Mercado Municipal e o Bistrô Barigüi.Agradecemos a sua sugestão.
B111	2018	SOLICITAÇÃO	LINHA TURISMO	SOLICITA AO SETOR COMO ADQUIRIR FOLDERS, MAPAS DOS PONTOS TURÍSTICOS DE CURITIBA PARA EM TORNO DE CINCOENTA PESSOAS QUE ESTARÃO EM CURITIBA. DEVIDO O EVENTO DO DIA DO AVIADOR QUE DO SINDACTA DOS DIOS DO AEROPORTO DO BACACHERI. PEDE URGÊNCIA NO ATENDIMENTO, INFORMA QUE PODE BUSCAR OS FOLDERS NO LOCAL E PEDE RESPOSTA DO SETOR ATÉ SEXTA-FEIRA 26-10-2018 PARA ORGANIZAR PARA O EVENTO.	F	Unidade Regional Boa Vista	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	Solicitação atendida. Informamos que entramos em contato com a solicitante e já disponibilizamos o material promocional pretendido no dia 23/10.Atenciosamente.

B11 2	2018	RECLAMAÇÃO	LINHA TURISMO	RECLAMA DA QUANTIDADE DE TICKETS QUE SÃO LIMITADOS EM RELAÇÃO A QUANTIDADE DE PONTOS TURÍSTICOS QUE HÁ NA CIDADE. INFORMA QUE SÓ HÁ QUATRO REEMBARGUES E HÁ MAIS DE VINTE PONTOS TURÍSTICOS. RESSALTA QUE NÃO FAZ SENTIDO.	F		INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	Olá Mienael Agradeceomos o seu contato. Em relação ao seu requerimento acerca da Linha Turismo, temos a informar que o sistema está em fase de transição. Os tickets atuais serão substituídos por um cartão, que permitirá embarque e desembarques limitados por um período de 24 horas a partir do momento do primeiro embarque. Este novo sistema está em período de testes na URBS (empresa que gerencia o transporte público da cidade) e em breve estará em operação. Atenciosamente.
B11 3	2018	SUGESTÃO	LINHA TURISMO	SUGERE QUE O MUSEU EGÍPCIO SEJA INCLuíDO NO ROTEIRO DA LINHA TURISMO PELO FATO DE SER O ÚNICO MUSEU EGÍPCIO DA AMÉRICA LATINA NO MOMENTO E DE SER O ÚNICO A ABRIGAR UMA MÚMIA, EM VIRTUDE DO MUSEU CARIOCA TER PEGO FOGO. SÉRIA UM PONTO TURÍSTICO INTERESSANTE. RELATA.	F		INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	O Instituto Municipal de Turismo informa: Atualmente o roteiro da Linha Turismo contempla 25 atrativos turísticos da cidade, percorrendo 44 km, com um uma duração média de 3 horas e uma frequência de ônibus de 30 minutos em dias normais e 15 minutos aos feriados e finais de semana.O Museu Egípcio, embora tenha notável relevância cultural e turística, está situado numa posição geográfica distante do itinerário atual, o que neste momento inviabiliza a sua inserção, pois neste modelo acarretaria em aumento significativo do percurso e, conseqüentemente, na duração do tempo total, frequência dos ônibus e no cálculo de custo da tarifa.Contudo, em função das solicitações dos usuários da Linha Turismo para inclusão de novos atrativos turísticos, temos estudos em andamento junto com a URBS (empresa que gerencia o transporte público municipal), para aprimoramos o sistema de forma a abranger outros locais de interesse turístico e oferecer aos turistas e moradores mais opções para curtir Curitiba.Agradeceomos o contato, a sugestão e ficamos sempre à disposição.
B11 4	2018	RECLAMAÇÃO	PONTOS TURÍSTICOS	RECLAMA PELO FATO DA OPERA DE ARAME ESTAR FECHADA. ACREDITA QUE SEJA UM ABSURDO QUE O PONTO TURÍSTICO ESTEJA FECHADO POR CONTA DE SHOW, SENDO QUE VEIO DE MINAS GERAIS E NÃO PODE ENTRAR. CITA QUE INFORMAÇÃO SOBRE FECHAMENTO DA OPERA NEM MESMO FOI DIVULGADO.	M		INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	O Instituto Municipal de Turismo - CURITIBA TURISMO em contato com a empresa Parque das Pedreiras, que hoje administra a Opera de Arame, nos foi informado que a visitação no dia 16/10, seria das 10h às 16h, devido ao Festival a ser realizado no mesmo dia, na Pedreira Paulo Leminski.
B11 5	2018	SUGESTÃO	PONTOS TURÍSTICOS	SUGERE QUE AS APRESENTAÇÕES DE NATAL DA AVENIDA BATEL TENHAM UM REPERTÓRIO MAIS ALEGRE, POIS EMBORA FIGURINO, MAQUIAGEM E COREOGRAFIA ESTAREM MARAVILHOSAS AOS OLHOS, A MÚSICA NÃO ERA AGRADEVÁVEL AOS OUVIDOS E NÃO LEVANTOU O PÚBLICO, POIS TOCOU A MESMA MÚSICA DO COMEÇO AO FIM.	F	Unidade Regional Matriz	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	O Instituto Municipal de Turismo - CURITIBA TURISMO agradece a sua sugestão e repassará o seu conteúdo para a realizadora e desembarques limitados por um período de 24 horas a partir do momento do primeiro embarque. Este novo sistema está em período de testes na URBS (empresa que gerencia o transporte público da cidade) e em breve estará em operação. Atenciosamente.
B11 6	2019	RECLAMAÇÃO	PONTOS TURÍSTICOS	RECLAMA QUE A ÀPERA DE ARAME ESTAVA FECHADA PARA VISITAS DE TURISTAS. RELATA QUE ESTAVA OCORRENDO UM EVENTO E NÃO FOI AVISADA A POPULAÇÃO QUANTO A ISTO, A CIDADADY SE DIRIGIU ATÁO LOCAL E NÃO FOI TÍNHA COMO ENTRAR, POIS NÃO FOI AVISADO, AINDA MAIS EM ALGUMA POCA DE FÁMIAS, QUE É UM GRANDE O FLUXO DE TURISTAS NA CAPITAL.	F	Unidade Regional Bairro Novo	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	O Instituto Municipal de Turismo - CURITIBA TURISMO lamenta o fato ocorrido. Informa ainda que a DCSET Eventos Ltda foi habilitada para gerir a Àpera de Arame e Pedreira Paulo Leminski. Em suas atividades, a DCSET promove o fomento da programação cultural da cidade, ocasionando o fechamento, quando da necessidade para a realização de eventos. Solicitaremos aos responsáveis pela administração do espaço, intensificar a divulgação sobre a agenda de funcionamento da Àpera de Arame para a população em geral, o que ocorreu não se repita mais vezes. Agradeceomos o seu contato. Atenciosamente Instituto Municipal de Turismo - CURITIBA TURISMO
B11 7	2019	RECLAMAÇÃO	LINHA TURISMO	RECLAMA DA FALTA DE INFORMAÇÕES NO SITE DO IMT, NA PARTE DA LINHA TURISMO. INFORMA QUE NO SITE NÃO FOI DITO QUE É OBRIGATÓRIO DESER DO ÔNIBUS DEPOIS QUE O MESMO CHEGA NA PRAÇA TIRADENTES.	M		INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	Prezado Sr. Marcus NÃO É obrigatório de iniciar o passeio na praça Tiradentes e tampouco obrigatório de encerrá-lo no local. Por uma questão de ordem, na primeira viagem os ônibus iniciam o percurso na praça Tiradentes e ao fim do dia terminam no mesmo local. Deste modo, os usuários não precisam desembarcar na praça Tiradentes se estiverem no veículo que está em sua última viagem, encerrando as suas atividades ao fim do dia (do qual consta no horário de recolhimento no para brisa dos ônibus). Os ônibus fazem o percurso de maneira circular, então não precisa iniciar e terminar o passeio durante o dia onde o usuário desejar. Analisaremos a informação disponível no site do turismo, e se necessário, deixaremos mais clara aos usuários da linha Turismo.
B11 8	2019	SOLICITAÇÃO	PONTOS TURÍSTICOS	SOLICITA VERIFICAÇÃO DA PÁGINA DA PREFEITURA. SEGUE DESCRIÇÃO NA ANTEGRA: "TRATA-SE DE SUGESTÃO PARA APRIMORAR INFORMAÇÕES TURÍSTICAS NA PÁGINA HTTP://WWW.TURISMO.CURITIBA.PR.GOV.BR/ NA SEÇÃO "O QUE FAZER". SUGIRO A INSCRIÇÃO DE MAIORES DETALHES SOBRE CONDIÇÕES DE ESTACIONAMENTO DAS ATRAÇÕES APONTADAS, INDICANDO SE O LOCAL POSSUI ESTACIONAMENTO PRÓPRIO, SE ESTE É GRATUITO E POSSUI VAGAS PARA IDOSOS E DEFICIENTES."	M	Unidade Regional Portão	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	O Instituto Municipal de Turismo - CURITIBA TURISMO agradece o seu contato e sugestão. Pedimos desculpa pelo envio incorreto da resposta anterior, que era de outra demanda recebida. Informamos que faremos o levantamento das informações solicitadas e assim que possível, disponibilizaremos no conteúdo das atrações turísticas de Curitiba em nosso site. Atenciosamente,
B11 9	2019	SUGESTÃO	PONTOS TURÍSTICOS	SUGERE QUE SEJAM IMPLANTADAS NOS PONTOS TURÍSTICOS DA CIDADE A PLACA IGUAL TEM EM OUTRAS CIDADES EU AMO CURITIBA. PEDE QUE SEJA ESCLARECIDO TAMBÉM POR QUÊS AINDA NÃO EXISTE NENHUMA NA CIDADE.	M	Unidade Regional Tatuquara	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	O Instituto Municipal de Turismo - CURITIBA TURISMO informa que utiliza, como marca promocional de turismo, o "curta Curitiba". Há um letreiro exposto no setor de orgãos do Mercado Municipal de Curitiba. Estuda-se a possibilidade de implantação em outros atrativos turísticos da cidade. Agradeceomos o seu contato e sugestão. Atenciosamente.
B12 0	2019	RECLAMAÇÃO	PONTOS TURÍSTICOS	RECLAMA QUE FOI PEDIR PARA UTILIZAR O BANHEIRO DA ENTRADA PRINCIPAL DO JARDIM BOTÂNICO E DUAS FUNCIONARIAS QUE ESTAVAM NO LOCAL INFORMARAM QUE O BANHEIRO ESTAVA INTERDITO POR FALTA DE PAPEL. PORÉM AS FUNCIONARIAS NÃO DEIXARAM O CIDADÃO USAR O BANHEIRO DA MESMA MANEIRA. CIDADÃO RELATA QUE CHEGOU UMA CIDADÃ COM SEU FILHO QUE TINHA DIFICULDADE DE LOCOMOÇÃO PARA UTILIZAR O BANHEIRO E AS FUNCIONARIAS NÃO PERMITIRAM. CIDADÃO DESTACA O PÉSSIMO ATENDIMENTO E MAU HUMOR DAS FUNCIONARIAS.	M		INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	O Instituto Municipal de Turismo de Curitiba informa que os banheiros do Centro de Atendimento do Jardim Botânico realmente estão interditados por falta de papel higiênico e alguns por defeitos na tubulação. Dia 26/01/19 foram liberados parcialmente porque chegaram os suprimentos que estavam em falta. Porém, ainda não há previsão para normalizar o atendimento. Esclarecemos que estes não são os banheiros públicos do Jardim Botânico. No caminho entre a Estufa e o Jardim da Sensação, existe uma estrutura onde estão localizados os demais sanitários, com maior capacidade de atendimento ao público do atrativo. Quanto ao atendimento, será retomado com as funcionárias os princípios de atendimento e cordialidade que fazem parte do nosso serviço. Atenciosamente.
B12 1	2019	SUGESTÃO	LINHA TURISMO	SUGERE QUE SEJA INSERIDO NA PÁGINA DO INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO CURITIBA, INFORMAÇÕES REFERENTE A QUANTIDADE TOTAL DE PONTOS TURÍSTICOS QUE A LINHA 979 - TURISMO PERCORRE EM TODO O SEU TRAJETO.	M	Unidade Regional Santa Felicidade	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	Agradeceomos a sugestão e vamos rever a seção que descreve o passeio da Linha Turismo para aprimorar o conteúdo. Ressaltamos, todavia, que na seção citada, que pode ser localizada pelo caminho "O que fazer", "Atrativos Turísticos", "Linha Turismo", todos os pontos de visitação têm uma breve descrição e já são enumerados.
B12 2	2019	SOLICITAÇÃO	LINHA TURISMO	SOLICITA VERIFICAR A POSSIBILIDADE DOS PASSAGEIROS DA LINHA TURISMO SEREM AVISADOS PARA NÃO DESER DO MUSEU FERROVIÁRIO DE CURITIBA, POIS O MESMO SE ENCONTRA EM REFORMA. ALEGA QUE MUITAS PESSOAS DESER DO LOCAL E ACABAM PERDENDO UM TÍQUETE, POIS NÃO HÁ COMO ENTRAR NO LOCAL.	M	Unidade Regional Cajuuru	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	Lamentamos o ocorrido e já encaminhamos uma solicitação à URBS - Urbanização de Curitiba S/A, empresa que gerencia o transporte público de Curitiba, incluindo a Linha Turismo, para que fixe comunicados nos ônibus para alertar os usuários quanto ao período de reforma do Museu Ferroviário.
B12 3	2019	RECLAMAÇÃO	LINHA TURISMO	RECLAMA DA LINHA TURISMO POR FAZER PARA EM PONTOS QUE ESTÃO FECHADOS, INFORMA QUE DESCEU NO MEMORIAL UCRAIANO E O MOTORISTA DO ÔNIBUS NÃO INFORMOU QUE O LOCAL ESTÁ FECHADO PARA VISITAÇÃO, RECLAMA POIS SE O MOTORISTA FAZ PARADA NESTE PONTO TURÍSTICO NA SEGUNDA FEIRA O TURISTA DEVERIA INFORMAR QUE O PONTO ESTÁ FECHADO.	M		INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	O Instituto Municipal de Turismo - CURITIBA TURISMO informa que mesmo tendo o serviço da Linha Turismo no período de férias escolares operando nas segundas-feiras, alguns atrativos por qual ela passa, como o Museu ferroviário, Paço da Liberdade, Passeio Público, Museu Oscar Niemeyer, Memoriais Polones e Ucrainiano, mantêm-se fechados para manutenção e/ou falta dos seus funcionários. Solicitaremos a URBS, empresa responsável pelo gerenciamento e operacionalização do serviço da Linha Turismo, para que encontre uma melhor maneira de divulgar esta informação, evitando assim o fato relatado. Agradeceomos o seu contato. Atenciosamente,
B12 4	2019	RECLAMAÇÃO	LINHA TURISMO	RECLAMA DAS CONDIÇÕES DO PONTO DE ÔNIBUS DE SANTA FELICIDADE, DA LINHA TURISMO NÃO TEM COBERTURA E NÃO TEM BANCO, E SENTAM ONDE DÁ, O BANCO QUE TEM FOI O PROPRIETÁRIO DO RESTAURANTE QUE COLOCOU E QUANDO CHOVEU TEM MUITO SOL PRECISAM SE ABRIGAR DO OUTRO LADO DA RUA EM BAIXO DA MARQUISE DO RESTAURANTE TOSCANA. "SOLICITA-SE PROVIDÊNCIAS QUANTO A ISSO OU O LUGAR ADEQUADO. RECLAMA TAMBÉM DA GRAVAÇÃO QUE FALA DOS CASARÕES TURÍSTICOS, MAS NÃO TEM MAIS NENHUM.	F	Unidade Regional Matriz	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	Em relação às considerações acerca do áudio da Linha Turismo dos pontos de Santa Felicidade, temos a informar que os casarões históricos estão no bairro tal como é mencionado no áudio, como a Casa dos Arcos, a Casa dos Gerlânios e a Casa dos Contos, sendo que vários destes atrativos estão identificados por totens. Em referência a condição do ponto, solicita encaminhamento à URBS, face competência.
B12 5	2019	SUGESTÃO	LINHA TURISMO	SUGERE QUE SEJA COLOCADO GUIAS TURÍSTICOS EM TODOS OS PONTOS TURÍSTICOS DA CIDADE DE CURITIBA. INFORMA QUE TANTO NA LINHA TURISMO COMO NOS PONTOS DE PARADA, NÃO HÁ NENHUMA INFORMAÇÃO A RESPEITO DAQUELE DETERMINADO PONTO TURÍSTICO, INFORMANDO SOBRE A HISTÓRIA DA CIDADE, QUANTIDADE DE PARQUES E PRACAS E ENTRE OUTROS.	F	UNIDADE REGIONAL BOA VISTA	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	O Instituto Municipal de Turismo - CURITIBA TURISMO agradece a sugestão e informa que está em fase de desenvolvimento a aquisição de totens multimídia para esta finalidade, nos principais atrativos turísticos. Atenciosamente
B12 6	2019	SOLICITAÇÃO	PONTOS TURÍSTICOS	SOLICITA VERIFICAÇÃO PERANTE SITUAÇÃO RELATADA. SEGUE DESCRIÇÃO CIDADÃO: "BOM DIA, JÁ HÁ ALGUM TEMPO A TRÁS ENTREI EM CONTATO VIA SITE PELA CONTROLADORIA USUÁRIO MAIS ATE AGORA NÃO OBTIVE RETORNO DE MINGUEM, POIS TIVE UM PROBLEMA, POIS COMPRAMOS UM PACOTE COM 15 PASSES DO ÔNIBUS DE TURISMO DE CURITIBA, PARA UM PESSOAL PARENTES NOSSOS QUE E DOS USA QUE ESTAVAM EM FÉRIAS AQUI EM CURITIBA, MAIS DEVIDO ALGUNS PROBLEMAS NÃO TIVEMOS COMO USAR ENTREI EM CONTATO VIA SITE PARA SABER COMO TER A RESTITUIÇÃO DO MESMO WWW.TURISMO.CURITIBA.PR.GOV.BR, MAIS INFELIZMENTE COMO SE TRATA DE VALORES NUNCA TEMOS RETORNO ESPERO QUE ALGUÉM RESPONSÁVEL POSSA TOMAR A FRENTE E NOS DAR UMA SOLUÇÃO POIS SE TRATA DE UM VALOR CONSIDERÁVEL NA QUAL PAGUEI E NÃO USARFUI, NO TOTAL FORAM 15 PASSES, NO QUAL RESTARAM 10 PARA SER USADO, POIS SE ENCONTRO COM OS MESMOS INGRESSOS EM MÃO FICO NO AGUARDO ESPERANDO UMA SOLUÇÃO AGRAVÁVEL PARANOS TODOS, CONFIEI NO SITE NÃO TIVE EXITO RETORNO ESPERO PELO E-MAIL APAREÇA UM RESPONSÁVEL, DESDE JÁ OBRIGADO. A/C. TATIANA TURRA KORMAN, ROSELIS HESS GOEBEL?, TANIA DO ROCIO POIANO	M	UNIDADE REGIONAL CAJUURU	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	O Instituto Municipal de Turismo - CURITIBA TURISMO informa que realizou no dia 10 de junho a resposta do questionário encaminhado por meio do site do turismo. A orientação dada foi que o mesmo entre em contato com a URBS, já que é ela a responsável pelo gerenciamento do serviço e venda das cartelas/cartões de embarque da Linha Turismo. Atenciosamente,
B12 7	2019	SOLICITAÇÃO	POSTOS DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS	SOLICITA A IMPLANTAÇÃO DE PLACA INDICANDO OS RESTAURANTES DE SANTA FELICIDADE E RETORNO, ASSIM COMO CONTINUAÇÃO DA VIA VENETO.	M	Unidade Regional Santa Felicidade	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	O Instituto Municipal de Turismo - CURITIBA TURISMO informa para os devidos fins, que em razão da grande quantidade de restaurantes, na Via Veneto e na Avenida Manoel Ribas, não há possibilidade de sinalização turística específica, relatando nominalmente os restaurantes, razão pela qual a sinalização existente informa em mensagem única: "Santa Felicidade + ícone de restaurantes", mencionando o polo gastronômico.
B12 8	2019	SUGESTÃO	POSTOS DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS	SUGERE A IMPLANTAÇÃO DE UM TELEFONE DE CONTATO NA LOJA CURITIBA SUA LINDA DO PALACETE WOLF. INFORMA QUE GOSTARIA DE OBTER A INFORMAÇÃO DE UM DETERMINADO PRODUTO, MAS A FALTA DE TELEFONE DO LOCAL PARÁ COM QUE DESLOQUE SE AO LOCAL PARA VERIFICAR A DISPONIBILIDADE. COM ISSO, PEDE-SE A IMPLANTAÇÃO DO TELEFONE DE INFORMAÇÕES PARA FACILITAR, PRINCIPALMENTE AOS TURISTAS.	F	Unidade Regional Boa Vista	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	O Instituto Municipal de Turismo - CURITIBA TURISMO informa a Rede de Lojas Curitiba Sua Linda possui um número de celular para atendimento por telefone e também via aplicativo WhatsApp, é o 41 99684-8062. Atenciosamente,
B12 9	2019	SOLICITAÇÃO	POSTOS DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS	SOLICITA INFORMAÇÕES A RESPEITO DO SEGUINTE QUESTIONAMENTO, INFORMA QUE VAI REALIZAR UM EVENTO DE ENCONTRO PREPARATÓRIO DE SINDICATOS. RELATA QUE VERIFICOU QUE O INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO DISTRIBUIU UM FOLDER A RESPEITO DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS DA CIDADE, COM INFORMAÇÕES DE PONTOS TURÍSTICOS, DE GASTRONOMIA E ENTRE OUTROS. GOSTARIA DE SABER SE É POSSÍVEL O PRÓPRIO SOLICITANTE CONSEGUIR UMA REMESSA DESSES FOLDERS PARA FAZER A DIVULGAÇÃO NESTE EVENTO, QUE OCORRERÁ NO DIA TREZE DE SETEMBRO.	M	UNIDADE REGIONAL PORTAÓ	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	O Instituto Municipal de Turismo - CURITIBA TURISMO informa que entrou em contato com o Sr. Antonio Alexandre e irá atender a demanda da solicitação de 50 mapas turísticos, sendo o mesmo orientado quanto ao procedimento de retirada do material. Atenciosamente.
B13 0	2019	RECLAMAÇÃO	POSTOS DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS	RECLAMA QUE FOI ATÉ A LOJA CURITIBA SUA LINDA DO ESPAÇO CULTURAL DAVID CARNEIRO, LOCALIZADA NA RUA BRIGADEIRO FRANCO NO DIA 16-09-2019, POR VOLTA DAS 12:30 E FOI CONSTATADA QUE A MESMA ESTAVA FECHADA, SENDO QUE NO SITE CONSTA A INFORMAÇÃO DE QUE O ATENDIMENTO É DAS 09:00 ÀS 18:00.	F	Unidade Regional Matriz	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	O Instituto Municipal de Turismo - CURITIBA TURISMO informa que houve alteração recente dos dias de funcionamento da loja do Espaço Cultural David Carneiro e que por uma falha de comunicação entre a administração da loja e o Instituto, não nos foi repassado a informação para correção no nosso site. Pedimos desculpa pelo transtorno causado. A informação já foi corrigida em nosso site. Agradeceomos o contato. Atenciosamente
B13 1	2019	ELOGIO	POSTOS DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS	ELOGIA TATIANA TURRA, PRESIDENTE DO INSTITUTO DE TURISMO DE CURITIBA, INFORMA QUE A MESMA PARTICIPOU DE UM EVENTO JUNTAMENTE COM CIDADÃO, E SE MOSTROU CARISMÁTICO, IMPAR, PRESTATIVO E DEU TUDO SUPORTE E AUXÍLIO NECESSÁRIO.	F	Unidade Regional Tatuquara	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	Agradeceomos o contato e informamos que a servidora, Senhora Tatiana Turra, tomou ciência da mensagem de elogio encaminhada a este Instituto. Ficamos honrados pela oportunidade de apoiar eventos que promovem e valorizam o artesanato local, bem como fomentam a economia do setor. Gostaríamos também de parabenizá-la pelo sucesso alcançado. Estamos à disposição. Atenciosamente. Instituto Municipal de Turismo - Curitiba Turismo

B13 2	2019	SOLICITAÇÃO	PONTOS TURÍSTICOS	SOLICITA MANUTENÇÃO DA TORRE PANORÂMICA CONFORME RELATO DO SOLICITANTE: "SOU CURITIBANO E FUI VISITAR A TORRE PANORÂMICA QUE A MUITO TEMPO NÃO VISITAVA. SUBIMOS A TORRE E QUANDO CHEGAMOS LA EM CIMA ESTAVA APENAS 1 VENTILADOR LIGADO. POR SE TRATAR DE UM LOCAL TURÍSTICO MUITO CONHECIDO, DEVERIA SER UMA AMBIENTE CLIMATIZADO, JÁ QUE AS JANELAS NÃO PODEM SER ABERTAS. OUTRO PONTO A SER REVISTO É A QUESTÃO DO CORRIMÃO DE PROTEÇÃO. A TINTA ESTA DESCAINDO MOSTRANDO O DESLEIXO COM O LOCAL COMO SUGESTÃO DEIXO REGISTRAR AINDA NO LOCAL. "O ENTRADA AVISOS DE PAPEIAES COLADOS AS PAREDES NÃO TEM UMA BOA APARÊNCIA. LOGICAMENTE QUE NÃO ESTOU FALANDO QUE NÃO SE DEVE COBRAR UM VALOR MAIOR POR ESTAS MELHORIAS, MAS SE FOR PARA FAZER ALGO PARA QUE O TURISTA E O MORADOR VOLTE AO LOCAL, QUE ESTEJA BEM APRESENTADO."	M	Unidade Regional Cajuru	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	Agradecemos sua manifestação e sugestão de melhorias na Torre Panorâmica e informamos que o Instituto Municipal de Turismo atende uma manutenção frequente para o funcionamento do Posto de Informação Turística localizada na Torre Panorâmica. Há um projeto concluído para melhorias dos banheiros, busca de facilidades para minimizar o tempo de espera para visitação, serviços de apoio durante a estada dos turistas no equipamento e captação de recursos para revitalização da Torre Panorâmica, incluindo novas possibilidades com o uso de tecnologias disponíveis. São esforços para melhor atender os visitantes fazendo com que tenham uma experiência positiva na Cidade. Mais uma vez agradecemos e nos colocamos à disposição. Atenciosamente, Diretoria de Turismo do Instituto Municipal de Turismo - Curitiba Turismo.
B13 3	2019	ELOGIO	PONTOS TURÍSTICOS	ELOGIA A FUNCIONÁRIA TATIANA TURRA, CITA QUE FOI DE EXTREMA IMPORTÂNCIA PARA QUE SEU EVENTO OCORRESSE DA MELHOR FORMA POSSÍVEL.	F	UNIDADE REGIONAL TATUQUARA	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	Agradecemos o contato e informamos que a servidora, Sra. Tatiana Turra, tomou ciência da mensagem de elogio encaminhada a este Instituto. Ficamos honrados pela oportunidade de apoiar eventos que promovem e valorizam o artesanato local, bem como fomentam a economia do setor. Gostaríamos também de parabenizá-los pelo sucesso alcançado. Estamos à disposição. Atenciosamente, Instituto Municipal de Turismo - Curitiba Turismo
B13 4	2019	ELOGIO	PONTOS TURÍSTICOS	ELOGIA A FUNCIONÁRIA TATIANA TURRA DO INSTITUTO CURITIBA DE TURISMO. INFORMA QUE PARTICIPOU DE UM EVENTO DE CROCHÊ, NA PRAÇA OSWALDO CRUZ, NESTE MÊS DE SETEMBRO. ELOGIA O EMPENHO DA SENHORA TATIANA, CONSEGUINDO O TRANSPORTE GRATUITO PARA PARTICIPAÇÃO NO EVENTO.	F	UNIDADE REGIONAL TATUQUARA	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	Agradecemos o contato e informamos que a servidora, Sra. Tatiana, tomou ciência da mensagem de elogio encaminhada a este Instituto. Ficamos honrados pela oportunidade de apoiar eventos que promovem e valorizam o artesanato local, bem como fomentam a economia do setor. Gostaríamos também de parabenizá-los pelo sucesso alcançado. Estamos à disposição. Atenciosamente, Instituto Municipal de Turismo - Curitiba Turismo
B13 5	2019	SOLICITAÇÃO	POSTOS DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS	SOLICITA MANUTENÇÃO NO CENTRO DE ATENDIMENTO AO TURISTA, NO JARDIM BOTÂNICO, TENDO EM VISTA QUE OS AZULEJOS DA ESCADARIA DO LOCAL ESTÃO QUEBRADAS DE FORMA QUE GERAM RISCO DE CRIANÇAS SE CORTAREM NESTE LOCAL. INFORMADO, EM RAZÃO DE SEREM PEDACOS SEM COBERTURA, DEIXO REGISTRAR AINDA NO LOCAL. "O LOCAL É UM INCOMPETENTE. E QUE, SE NECESSÁRIO, O PRÓPRIO CIDADÃO FAZ A MANUTENÇÃO NO LOCAL, POIS PARECE A ESCADA DE UM MOCO". PALAVRAS DO CIDADÃO.	M	Unidade Regional Cajuru	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	O Instituto Municipal de Turismo - CURITIBA TURISMO informa que foi aberto um chamado junto a equipe de manutenção da prefeitura para o reparo dos azulejos da escada do Centro de Atendimento ao Turista do Jardim Botânico. O trabalho deverá ser executado nos próximos dias. Agradecemos o contato. Atenciosamente,
B13 6	2019	ELOGIO	POSTOS DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS	ELOGIA AGENTE DO SETOR TURISMO PELA CONTRIBUIÇÃO NA ORGANIZAÇÃO DO EVENTO DE CROCHÊ NO DIA DOZ DE SETEMBRO E PELO EMPENHO DA AGENTE. PELA DESTREZA E BOM ATENDIMENTO A TODOS.	F	Unidade Regional Tatuquara	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	Agradecemos o contato e informamos que a servidora, Sra. Tatiana Turra, tomou ciência da mensagem de elogio encaminhada a este Instituto. Ficamos honrados pela oportunidade de apoiar eventos que promovem e valorizam o artesanato local, bem como fomentam a economia do setor. Gostaríamos também de parabenizá-los pelo sucesso alcançado.
B13 7	2019	ELOGIO	POSTOS DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS	ELOGIA A ORGANIZAÇÃO DO EVENTO DO DIA MUNDIAL DO CROCHÊ. INFORMA QUE QUEM FEZ A ORGANIZAÇÃO FOI A FUNCIONÁRIA TATIANA LESSNAU.	F	UNIDADE REGIONAL TATUQUARA	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	Agradecemos o contato e informamos que a servidora, Sra. Tatiana Lessnau, tomou ciência da mensagem de elogio encaminhada a este Instituto. Ficamos honrados pela oportunidade de apoiar eventos que promovem e valorizam o artesanato local, bem como fomentam a economia do setor. Gostaríamos também de parabenizá-los pelo sucesso alcançado. Estamos à disposição. Atenciosamente,
B13 8	2020	RECLAMAÇÃO	PONTOS TURÍSTICOS	RECLAMA QUE NÃO FOI DIVULGADA NENHUMA INFORMAÇÃO SOBRE O HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO E TELEFONE DO PALÁCIO BELVEDERE NO SITE DA PREFEITURA DE CURITIBA. RESSALTA QUE NECESSITAVA SABER DESTA INFORMAÇÃO, PORÉM A MESMA NÃO FOI DIVULGADA EM NENHUM LUGAR.	F	Unidade Regional Matriz	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	O Instituto Municipal de Turismo - CURITIBA TURISMO averigua informações sobre o funcionamento do Belvedere, reaburgado no dia 19 de dezembro de 2019, segundo para conhecimento da cidadã: O Café-escola do SENAC deve abrir ao público ainda no mês de janeiro. Ainda não foi divulgado informações sobre o horário de funcionamento. Recomendamos acompanhar pelo site do SENAC PARANÁ informações sobre o funcionamento do Café-escola do Belvedere: <a href="http://www.pr.senac.br/Atenciosamente">www.pr.senac.br/Atenciosamente</a>
B13 9	2020	RECLAMAÇÃO	PONTOS TURÍSTICOS	RECLAMA DA DEMORA PARA CONHECER A TORRE PANORÂMICA. INFORMA QUE DESISTIU DO PASSEIO DEVIDO O TEMPO PARA CONSEGUIR ACESSO AO LOCAL.	F		INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	O Instituto Municipal de Turismo - CURITIBA TURISMO informa que em períodos de férias e feriados, onde há um aumento na visitação na Torre Panorâmica, ocasionando fila e tempo maior de espera, ocorre pela capacidade limitada do elevador de acesso ao mirante, que permite que apenas 5 pessoas a cada 2 minutos subam até o local. Por questão de segurança, também é respeitada a capacidade máxima de pessoas no mirante de 60 pessoas. Lamentamos que tenha desistido do passeio, mas por questões técnicas, não temos como contornar esta situação em dia de grandes momentos. Somente em 2019 foram mais de 148 mil pessoas que visitaram a Torre Panorâmica. Grato pela compreensão. Atenciosamente
B14 0	2020	RECLAMAÇÃO	PONTOS TURÍSTICOS	RECLAMA QUE A ESPOSA ESTAVA COM UMA CRIANÇA DE DOIS ANOS NO COLO NA FILA DA TORRE PANORÂMICA PARA VISITAÇÃO. A ATENDENTE QUE ESTAVA SENTADA, NÃO DEIXOU O CASAL COM A CRIANÇA UTILIZAREM A FILA PREFERENCIAL. RELATA QUE ESTAVA UMA FILA ENORME E A CRIANÇA ESTAVA IMPACIENTE. RECLAMA TAMBÉM PELA MÁ EDUCAÇÃO DA ATENDENTE AO LHE INFORMAR QUE A CRIANÇA PELA IDADE NÃO TERIA DIREITO A FILA PREFERENCIAL.	M		INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	O Instituto Municipal de Turismo - CURITIBA TURISMO agradece o seu contato, pois assim pode verificar a qualidade dos serviços prestados. Entendemos sua situação, porém, destacamos que mesmo com grande movimento, as filas (normal e preferencial) são respeitadas, intercalando os grupos. Ao que se refere à legislação, ainda que não seja estabelecida nenhuma idade, pessoa com criança de colo (aquela que precisa de colo para se locomover), tem acesso preferencial, contudo, a preferencial não se estende a outros, tendo que os demais aguardarem normalmente. Pedimos desculpas quanto ao ocorrido e informamos que estamos orientando toda a equipe quanto aos aspectos pertinentes ao direito à fila preferencial e qualidade no atendimento.
B14 1	2020	ELOGIO	PONTOS TURÍSTICOS	ELOGIA O FUNCIONÁRIO ACIONISTA DO ELEVADOR DA TORRE PANORÂMICA, ONDE ESTAVA AS 13:30. POIS FOI MUITO PRESTATIVO E EDUCADO, E DEVIDO A UMA SENHORA QUE FICOU GERANDO CONFUSÃO, POIS QUERIA COLOCAR TODA SUA FAMÍLIA NO ELEVADOR, E NÃO CABIA MAIS GENTE, DEVIDO A CAPACIDADE MÁXIMA, MAS MESMO ASSIM FOI SUPER PRESTATIVO E MANTEVE A ORDEM.	M	UNIDADE REGIONAL MATRIZ	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	
B14 2	2020	SOLICITAÇÃO	LINHA TURISMO	SOLICITA VERIFICAÇÃO QUANTO AO FECHAMENTO DO MUSEU FERROVIÁRIO QUE FICA NO SHOPPING ESTAÇÃO. DECLARA QUE O CIDADÃO E FUNCIONÁRIO E O MUSEU ESTÁ FECHADO POR CAUSA DO CORONAVÍRUS E QUER AVISAR AO SETOR QUE REPASSE ESSAS INFORMAÇÕES AOS RESPONSÁVEIS E AOS TURISTAS, PARA QUE NÃO PAREM NESSE PONTO TURÍSTICO.	M	Unidade Regional Cajuru	INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	O Instituto Municipal de Turismo informa que vem acompanhando a situação dos atrativos turísticos da cidade, principalmente os que fazem parte da Linha Turismo, desde ontem. Estamos disponibilizando informações sobre a situação deste locais em nosso site. Avisaremos a URBS quanto ao fechamento do Museu Ferroviário para que evite que turistas desçam neste local com intenção de visitar este espaço. Agradecemos o contato. Atenciosamente
B14 3	2020	SOLICITAÇÃO	LINHA TURISMO	Solicita maiores informações sobre a previsão retorno da linha turismo de Curitiba. Relata que o turista não está conseguindo acesso a informações precisas no site do Instituto Municipal de Turismo ou no site da URBS com relação aos horários. Relata que procurou no Google sobre a linha turismo e no site "curitiba" constava que o ônibus estava em funcionamento normalmente. Pode que as informações sobre essa linha sejam atualizadas.	M		INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	Prezado senhor Agradecemos o seu contato. Devido a pandemia causada pelo COVID-19 os atrativos turísticos e espaços públicos foram fechados e estão abrindo de forma gradual, seguindo os protocolos de saúde indicados. O retorno da operação da linha turismo está em processo de análise na URBS (empresa que gerencia a linha), mas neste momento ainda não há previsão da retomada do funcionamento do serviço. Informamos ainda que o site oficial do turismo de Curitiba, gerenciado pelo Instituto Municipal de Turismo - Curitiba Turismo - <a href="http://www.turismo.curitiba.pr.gov.br">www.turismo.curitiba.pr.gov.br</a> - está temporariamente fora do ar por conta da legislação eleitoral, devendo retornar logo após o término das eleições municipais de 2020. Sendo assim, o senhor pode acompanhar a situação das linhas de ônibus, incluindo a linha turismo, pelo site da URBS que está sendo atualizado para informação aos usuários, conforme link abaixo. <a href="https://www.urbs.curitiba.pr.gov.br/">https://www.urbs.curitiba.pr.gov.br/</a> Ficamos a disposição.
B14 4	2021	RECLAMAÇÃO	PONTOS TURÍSTICOS	Reclama que no site de IMT consta que o parque Bosque do Alemão está aberto relata que foi hoje 17/12 no local e consta fechado, informa ainda que veio de outra cidade.			INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	O Instituto Municipal de Turismo informa que a visita ao Bosque Alemão está sendo permitida neste período, sem restrição de acesso pelo interior do Bosque. O que permanecem fechados são, o Oratório de Bach e a Casa Encantada, devido a pandemia do Covid-19 e seguindo o Decreto Municipal nº 1.640/2020, em que suspende a atividade em estabelecimentos destinados ao entretenimento ou a eventos culturais, tais como casas de shows, circos, teatros, cinemas, museus e atividades correlatas. No site do Turismo está a disposição um conteúdo exclusivo sobre a situação do turismo neste período de pandemia do Covid-19, conforme decreto vigente. <a href="https://turismo.curitiba.pr.gov.br/contudo/informacoes-da-situacao-do-turismo/2604">https://turismo.curitiba.pr.gov.br/contudo/informacoes-da-situacao-do-turismo/2604</a> Lamentamos se a visita ao Bosque Alemão não atendeu as expectativas, mas pedimos compreensão, visto o momento delicado em que estamos passando este ano com a Pandemia. Atenciosamente Instituto Municipal de Turismo
B14 5	2021	RECLAMAÇÃO	PONTOS TURÍSTICOS	Reclama por constar no site do Turismo que o parque Bosque do Alemão está aberto, pois foi dia 17/12 ao local e estava fechado, não concorda com a reposta do protocolo 8713329. Cita que foi com sua filha especialmente a Curitiba para ir no parque e simplesmente perderam a viagem.			INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	Conforme descrito no site (descrito abaixo), o Bosque Alemão estava e está aberto a visitação, podendo inclusive percorrer a trilha de João e Maria. O que ocorre devido a pandemia do Covid-19 é o funcionamento da Casa Encantada/biblioteca (administração da Secretaria Mun. de Educação), que está com sua atividade de contação de história suspensa deste março, por se tratar de espaço fechado, possibilitando a aglomeração de pessoas. Conforme o decreto municipal vigente, somente aos domingos é que estava restito acesso ao Bosque. Informações sobre o Bosque Alemão disponível no site: Horário: Bosque - diariamente das 8h às 20h / Biblioteca - Terça à sexta, das 8h às 12h e das 13h às 17h
B14 6	2021	SOLICITAÇÃO	PONTOS TURÍSTICOS	Solicita esclarecimentos sobre a abertura do Museu Oscar Niemeyer, neste domingo 23/05/2021, informa que passou na frente e tem movimentação interna e externa, o Decreto vigente informa que estaria fechado no sábado dia 22/05/2021 e 23/05/2021.	M		INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO - CURITIBA TURISMO	Prezado(a), Informamos que por se tratar de um equipamento cultural de responsabilidade do Estado do Paraná, o Museu Oscar Niemeyer - MON e demais museus estaduais na cidade de Curitiba seguem as orientações de funcionamento, conforme decreto estadual vigente. Orientamos, caso ainda tenha alguma dúvida quanto ao funcionamento do MON, entrar em contato com a Ouvidoria do Estado do Paraná, no número 0800 041 1113. Atenciosamente, Instituto Municipal de Turismo - CURITIBA TURISMO

APÊNDICE 2 – Dados do Facebook da PMC

Tema da Publicação	Quantidade de Comentários	Data e Ano	Comentário	Gênero	M/T	ID
PASSEIO PUBLICO	23	03/11/2016	se tiver segurança nos parques até da pra pensar em ir, passear os finais de semana com a família, se o novo prefeito não investir em segurança nos parques o turismo em Curitiba vai cair bastante e a cidade perde muito com isso.	F	-	A1
PORTAL CURITIBA TURISMO	61	22/11/2016	Se o ônibus de turismo passasse aqui na frente da minha casa, já tinham vindo catar os entulhos, conforme eu solicitei há mais de 1 mês, né prefs?	F	M	A2
ROTEIROS TURÍSTICOS	447	02/12/2016	Só deixei seus pertences casa/hotel e tá tudo certo. O índice de violência é altíssimo.	F	-	A3
PLEASE COME TO CURITIBA	42	02/12/2016	Só traga pneus reserva, por que as ruas são viradas em buracos e remendos mau feitos.	M	M	A4
KING KONG EM CURITIBA	116	05/12/2016	Bem que poderiam incluir uma iluminação decente na Torre, né?	M	M	A5
NÃO IMPORTA DE ONDE VOCÊ VENHA	412	09/12/2016	Curitiba poderia receber os turistas com muitas peças de teatro, dança, com projetos de literatura, artes visuais, mas NÃO, o fundo municipal destinado à cultura foi revogado!!!! #prefscaloteira #calotencultura Cultura não é prioridade nessa cidade marqueteira do amor!	M	M	A6
100 MOTIVOS PARA VISITAR	772	27/12/2016	é Clarke, venha conhecer a cidade q Prefeitura de Curitiba vende para os turistas. Para nós municípes, que o entulho fique na frente da nossa rua por mais de 1 mes que a prefs nao liga!!!	M	M	A7
CHRIS CORNEL	107	09/12/2016	O problema é, por exemplo, ser assaltado no Batei ou presenciar um tiroteio em lugares "turísticos" como a Praça do Japão.	M	-	A8
FAÇA COMO SOL VISITE CURITIBA	218	19/12/2016	Visite Curitiba, mas tenha cuidado ao andar pelo centro de dia e NÃO anda por ele a noite. Esta perigoso. Muitos suspeitos e "gangue que vende" celular barato.	M	M	A9
NATAL DE CURITIBA	4k	20/11/2017	Muito Bonita, mas é uma pena que à noite quando tem o encantamento das luzes não dê pra andar no centro, só tem nóia e um cheiro de uréia que mataria as renas do Papai Noel.	F	-	A10
MEMORIAL DA SEGURANÇA NO TRANSPORTE	466	16/02/2017	Museus, zoológico e cúpula do jardim botânico não deveriam ser gratuitos. Assim o turismo pode se auto-sustentar, sem precisar da tributação dos curitibanos, investir em si mesmo e gerar renda para a prefeitura ao invés de ser um ônus.	M	M	A11
TURISMO RELIGIOSO	33	15/02/2017	A 200 metros dali, houve um homicídio a plena luz do dia! Como incentivar o turismo em meio ao livre comércio de substâncias ilícitas, onde membros de facções criminosas estão se estabelecendo livremente?	F	-	A12
GUIA TURÍSTICO DE CURITIBA	87	13/02/2017	Em pleno século XXI, com tecnologia de sobra em um Smartphone e o prefeito retrô ainda está na era do mapa de papel... pacabá.	M	M	A13
TURISMO RELIGIOSO	63	12/02/2017	Pra fazer turismo religioso em Curitiba, com essa tarifa de ônibus, só um milagre mesmo.	M	M	A14
PASSEIOS MAIS BUSCADOS EM CURITIBA	525	04/02/2017	Deviam coloca Parque lago verde, uma vergonha a sujeira da água.	F	-	A15
MUSEU DO HOLOCAUSTO	212	10/12/2018	Eu fui uma vez nesse Museu há anos e achei muito interessante, mas não tive mais coragem de voltar porque fui super mal atendida na época. Me largaram para ir sozinha até o armário lá embaixo, depois que subi não sabia nem pra onde ir. Na hora de ir embora o portão não abria e os porteiros ficaram me olhando e não vieram me ajudar. Foi tudo péssimo.	F	T	A16
20 CIDADES MAIS BONITAS DO BRASIL	187	18/02/2018	No centro ,nos parques realmente e bonito....mas nos bairros a realidade e outra.....bairro cajuru nao tem ruas bonitas nem asfaltadas....ruas as escuras cheias de buracos..valetas sujas de lixo a ceu aberto...falta de segurancia para a populacao.	F	-	A17
ZOOLOGICO	99	09/02/2018	Tamanho parque desse e não tem uma calçada ciclovia pra fazer uma caminhada tenq dividir espaço com veiculos	M	-	A18
UNILIVRE	1,1K	13/02/2018	Curitiba já foi boa... adianta arrumar um cartão postal e dia após dia a insegurança aumenta... índices de assalto cada vez maiores... infraestrutura nos bairros precária... a grande verdade é que Curitiba é uma cidade maquiada... bonita no centro, nas grandes vias e bairros nobres. Porém sucateada e insegura no subúrbio e adjacências... amo essa cidade... mas hj me sinto aliviado de não sofrer mais dessas inseguranças e descasos de prefeitos que dia após dia só se preocupam com marketing e campanhas!	F	-	A19
BOSQUE ALEMÃO	467	25/01/2018	Deveriam cuidar melhor do bosque. Já foi um lugar muito lindo. Mas da última vez que eu fui, achei totalmente descuidado, a trilha está feia, perdeu a graça.	M		A20
VISITA NOTURNA CEMITÉRIO	516	18/01/2018	Já tentei me inscrever 1548x e as vagas estão sempre esgotadas	F	M	A21
CINCO PARQUES FORA DO ROTEIRO TRADICIONAL	512	06/01/2018	É uma pena, acho sim que deve se criar mais parques, mas a manutenção dos que já existem é muito importante, estão muito, mas muito precários. Freqüento semanalmente o parque Barigui, e dá pena de ver o estado que se encontra, lastimável. Então manutenção por gentileza, salvem os parques que já existem, depois podem colocar uma placa com o nome, se não foi de inauguração que adoram, mas de cuidador né senhores políticos.	M	M	A22
	136	03/01/2018	o parque está abandonado..m se eu começar publicar nos comentários as fotos dos animais em meio a sujeira do lago, com mau cheiro e escuro ninguém vai lá visitar. Que tal voltar com as manutenções nesse local? Tornando-o limpo novamente... Teve um tempo que essa mesma água, que hoje está nojenta, formava um pequeno lago artificial onde as crianças podiam brincar.	M	M	A23
	91	02/01/2018	Prefs! Acabamos de voltar de la! Sentimos falta de placas informativas!	F	M	A24
VISITA NOTURNA CEMITÉRIO	1,5 mil	31/03/2019	Já é a segunda vez que eu me inscrevo e sempre estão esgotadas! Devia ter uma fila de espera para quem se inscreveu e não pode participar.	F	M	A25
LINHA TURISMO	876	07/04/2019	Poderiam ter a opção de reembolso de um valor simbólico ao devolver o cartão. Sendo assim reutilizados	F	M	A26
IMAGEM PONTOS TURÍSTICOS NAS ESTAÇÕES TUB	268	08/04/2019	No lugar de colocar fofinho, aumenta a largura desses tubos. A gente parece sardinha enlatada! Não tem um dia que um não se machuque nesse formigueiro!!!! De maquiagem eu já tô cheia, eu quero é conforto e segurança pra transitar pela minha cidade.	F	M	A27
CHAMADA TORRE PANORÂMICA	569	31/07/2019	Agora falta melhorar o vidros , porque lá de cima é praticamente impossível de fotografar devido ao reflexo ... A banquinha de souvenir deveria estar aberta sempre ... E por ai vai ... Muitas coisas ainda para melhorar #cadavezmelhorcwb	M	M	A28

REVITALIZAÇÃO PASSEIO PUBLICO	468	12/09/2019	Os animais precisam de mais espaço, ou serem realocados, dá muita pena, a parte das cobras então ☹️, um lugar minúsculo, sai de lá com um peso enorme. Se for pra deixá-los lá, para fins de conscientização e educação ambiental, pelo menos que tenham uma vida digna. 😊 Mas que bom que houveram outras melhorias, lugar muito agradável	F	M	A29
TARIFA SOCIAL NA LINHA TURISMO	2,8 mil	08/10/2019	Para nós que trabalhamos durante a semana não vai resolver nada , infelizmente pois só é válido nas terça, quarta e quintas feiras, e só durante a primavera só vai até dia 20 de dezembro, poderia por pelo menos , no sábado ou domingo para que os trabalhadores aproveitasse tbm .	F	M	A30
VISITA NOTURNA CEMITÉRIO	1,1 mil	13/10/2019	Peculiar, eu sei. Não precisava necessariamente ser a noite, eu sei. Mas eu queria ir. ☺️ kkkk Deve ser bem cultural, muitas histórias pra ouvir. ☺️	F	M	A31
TARIFA SOCIAL NA LINHA TURISMO	441	15/10/2019	É uma pena ser pago esse valor só cm cartão transporte e dias de semana, sendo q tbm as pessoas q moram na região metropolitana e não tem cartão poderia conhecer melhor os parques e aproveitar cm a família nós finais de semana, porque não pagar cm dinheiro? E nos finais de semana?	F	M	A32
REFORMA MIRANTE BOSQUE ALEMÃO	371	18/10/2019	É necessário que este parque se torne acessível a cadeirantes e a carrinhos de bebe, ele é muito lindo, mas pouco funcional neste ponto!	M	-	A33
MEIA ENTRADA NO MON	274	22/10/2019	Em outras cidades turísticas como Foz do Iguaçu, os moradores da cidade pagam meia entrada nos pontos turísticos o ano todo!	F	M	A34
MARIA FUMAÇA ILUMINADA	1 mil	29/11/2019	Estávamos aguardando a passagem pelo Ahu hj e soubemos que foi alterado o trajeto. Lamentável a Falta De informação.	F	M	A35
ATRAÇÕES DE CURITIBA	117	09/01/2020	Gostaria de saber porque o portão junto ao museu, no Jardim Botânico está cadeado. Vejo muitas pessoas dando de cara no portão, acasionando muita reclamação. Outra insatisfação do visitante é referente ao horário do Jardim das sensações. Abre tarde e fecha muito cedo	F	M	A36
ATRAÇÕES DO VERÃO CURITIBANO	244	16/01/2020	Muito caro esse transporte eu que tenho três filhos que vivo de salários tirar 200 reais fas muita falta não dá pra mim	M	-	A37
VENDAS ARTESANATO ONLINE	184	02/04/2020	Vender pelo site! Até ai tudo bem, e para entregar senhor prefeito como faz? As vendas caíram. Como nós artesãos vamos sobreviver a essa crise?	F	M	A38
NATAL DE CURITIBA	1,3 mil	25/11/2020	Celebrar o que, festa pra que, muita gente infectada sem medicação que cure Covid	F	-	A39
NATAL DE CURITIBA	559	29/11/2020	A ideia foi boa, mas faltou planejamento. O trânsito na região ficou completamente parado, com fila a mais de 1km da entrada do parque. A rua Mário Tourinho, na altura da esquina com a Martim Afonso, ficou com as 4 pistas congestionadas.	M	-	A40
	7	12/06/2020	Quem mora na região teve que se virar para chegar em casa.	M	M	A41
NATAL DE CURITIBA	728	01/12/2020	NAO PODE IR AOS PARQUES, IGREJA, BARZINHO, FESTA, MAS PODE AGLOMERAR PRA VER FILME???	F	M	A42
NATAL DE CURITIBA	343	04/12/2020	Queria ir no Caminho de Luz do Parque Barigui, agora tem que fazer inscrição? Tentei agendar mas aparece tudo como esgotado até fim do ano. De que adianta algo Gratuito se não podemos ir assistir, falta de preparo e estrutura desta Prefeitura.	M	M	A43
NATAL DE CURITIBA	396	07/12/2020	Quem inventou isso não pensou no trânsito e nas pessoas que trabalham na região e ficam mais de 30 min parados na BR 277 pra poder ir embora.	F	M	A44
NATAL DE CURITIBA	495	11/12/2020	Quanta hipocrisia. Não sabia que o protocolo já havia mudado. Não era permitido somente 10 pessoas em eventos, reunião,etc...? Ou isto só funciona para a população ?	F	M	A45
NATAL DE CURITIBA	168	16/12/2020	Muito linda a apresentação... porém qdo fazem a conferência das placas dos carros deveriam fazer com q as pessoas q estivessem sem máscara dentro do carro não fossem autorizadas a entrar... mesmo no carro estão com as janelas abertas e a muitas pessoas sem máscaras...	F	M	A46
MEMORIAL PARANISTA	57	06/02/2021	E o parque atuba? Nunca vao arrumar? Podia dar uma revitalizada lá pq está meio abandonando...	M	M	A47
FECHAMENTO DE PARQUES E BOSQUES	310	15/03/2021	Nossa, surreal esses comentários! Curitiba é recheada de praças em todos os bairros. Nossos parques e bosques são famosos, logo atraem turistas da cidade metropolitana, de outros estados e até outros países. Eu percorri 30km, visitando 7 parques e 1 bosque e todos os parques estavam cheio. E adivinha? A maioria não estava fazendo exercício. Duas semanas ou três com os parques fechados não é desculpa para a ignorância. Existe muitas praças e ruas ótimas para fazer exercícios	F	M	A48
MEMORIAL PARANISTA	117	14/05/2021	Arte e cultura sem participação popular não existe!	F	M	A49
LINHA TURISMO	38	22/07/2021	Já pensaram num valor mais acessível	F	M	A50